



CREDIT EXPO 2025 Beurswijzer



PLATTEGROND | PROGRAMMA | DEELNEMERSOVERZICHT





Maak complexe Billing & Collections eenvoudiger

slimmer | sneller | efficiënter



FIQAS.nl





20 jaar Credit Expo

Dit jaar vieren we een bijzondere mijlpaal. De 20e editie van Credit Expo, het grootste kennis en netwerkevenement voor de Nederlandse Credit Management sector. Dankzij trouwe steun van onze partners en bezoekers is deze mijlpaal bereikt.

2005 - 2025
CREDIT
expo

20

Wij danken iedereen die in de afgelopen twee decennia heeft bijgedragen aan het succes van Credit Expo. Tijdens deze jubileumeditie kijken we niet alleen terug, maar richten we ook de blik vooruit. Vandaar het centrale thema: 20 jaar Credit Management in ontwikkeling: verleden, heden en toekomst.

In de afgelopen twintig jaar heeft het vakgebied een indrukwekkende ontwikkeling doorgemaakt. Hoewel kernactiviteiten als kredietbeoordeling, debiteurenbeheer en incasso nog altijd de basis vormen, hebben drie belangrijke trends het speelveld blijvend veranderd. Allereerst de

opkomst van technologie waardoor processen en analyses vele maken sneller, slimmer en efficiënter zijn gemaakt. Verder zagen we een verschuiving richting klantbehoud waarbij klantwaarde centraal komt te staan in de strategie. Tot slot de opkomst van sociaal verantwoord incasseren. Steeds vaker wordt rekening gehouden met de individuele omstandigheden van de debiteur en met de maatschappelijke rol en verantwoordelijkheid van de incassosector als geheel.

De vraag is hoe het vakgebied zich in de toekomst verder zal ontwikkelen. Wordt technologie, en dan met name kunstmatige

intelligentie, de dominante factor? Of ontstaat er een nieuwe balans in het samenspel tussen de mens en technologie met nieuwe rollen en functies? Gaan we toe naar organisatiestructuren waarin credit management naadloos samenwerkt met andere disciplines, of houden we vast aan de vertrouwde vorm waarbij credit management doorgaans onder finance valt?

Samen met 45 partners staan we tijdens deze Credit Expo stil bij de geschiedenis, de actualiteit en de toekomst van het veelzijdige vakgebied. We onderzoeken waar we vandaan komen, waar we naartoe gaan, en welke overtuigingen en keuzes daarbij een rol spelen. Het belooft een inspirerende editie te worden waarin kennisdeling, netwerken en vooral ook spontane ontmoetingen centraal staan.

Credit Expo 2025 wordt afgesloten met de uitreiking van de VCMB Credit Management Innovation Award en het SRCM Duurzaam Credit Management Accent. Aansluitend is er een uitgebreide netwerkbijeenkomst om in een informele sfeer na te praten.

Wij kijken uit naar een inspirerende dag vol nieuwe inzichten en waardevolle contacten en heten u van harte welkom op Credit Expo 2025.

Serge van Groningen & Marcel Wiedenbrugge
Organisatie Credit Expo



Serge van Groningen & Marcel Wiedenbrugge

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



Algemene informatie

Locatie

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

Datum en tijden

Donderdag 6 november 2025.
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 creditexpo.nl/doelgroep) is Credit Expo gratis toegankelijk na registratie via de website. Als u niet tot de bezoekersdoelgroep behoort dan bedraagt de entree 350 euro exclusief btw en servicekosten per persoon.

Programma

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

Fotograferen en filmen

Als bezoeker van 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@creditexpo.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.creditexpo.nl. De organisatie stelt zich niet aansprakelijk voor onjuistheden en/of onvolledige gegevens in deze beurswijzer.

1 GGN	17 Quadient	33 Credit Management Jobs
2 CreditDevice	18 ING CheckAhead	34 Tacstone Technology
3 Incassonet	19 Purpose	35 CBMK
4 Atradius	20 POM	35 ETB Support Solutions
5 Intrum	21 HighRadius	36 YAVA.AI Powered by YOURCE
6 Riverty	22 Ockto	37 Jusitfied
7 Syncasso	23 Serrala	38 coeo Incasso
8 Bosveld Incasso & Gerechtsdeurwaarders	24 TRUST IT	39 Hooikammer Groep
9 FIS GETPAID	25 Van Lith Gerechtsdeur- waarders & Incasso	39 Fidron
10 Bos Incasso	26 Onguard	40 Holthuizen Incasso Advocaten
10 LAVG	27 4CEE	41 Postex
11 Coface	28 PAIR Finance	42 Aange tekend Mailen
12 Flanderijn	29 Aryza	42 PostNL
14 Billtrust	30 DKV Legal	43 10FORIT
15 DBI Professionals	31 Rabobank CreditEstimate	44 Faircasso
16 FIQAS	32 Ultimoo Incasso	45 Credit-IQ by Atradius

Programma

BEURSVLOER

09:15 - 09:30	09:30 - 10:00	10:00 - 16:30	16:30 - 17:00	17:00 - 18:00
Opening Credit Expo 2025 Door: Sandy Nijhuis, Dagvoorzitter	Paneldiscussie: 20 jaar Credit Management in ontwikkeling	Bezoek de partners van Credit Expo 2025	Uitreiking Credit Management Awards 2025 Door: Sandy Nijhuis, Dagvoorzitter	Netwerkborrel & afsluiting Credit Expo 2025

	DEXTER 11	DEXTER 15	DEXTER 17	DEXTER 19
10:00				
10:15		AI die klanten beter begrijpt dan wij? Ontdek hoe dichtbij dat al is! Door: Krista de Wolff, Veranderstrateg & Igor Wortel, ondernemer en keynote spreker. Mogelijk gemaakt door 10FORIT	Uit de knoop Door: Marieke Boon, projectmanager Sociale Innovatie en gerechtsdeurwaarder en Robbert Lijten, Consultant Operational Excellence Flanderyn	Van reactief naar proactief: credit management in de komende vijf jaar Door: Ruben van Dam, Customer Sales Executive & Pamela De Roos, Solutions Consultant Billtrust
10:30				
10:45				
11:00	100 jaar Atradius: blik op het verleden, heden en de toekomst van credit management (besloten sessie) Door: Raimond Honig MBA. Mogelijk gemaakt door Atradius	Is de Brede Schuldanaanpak een brug naar gelijke kansen, of een kloof die groter wordt? Door: Sander Schimmelpenninck. Mogelijk gemaakt door Bosveld Incasso & Gerechtsdeurwaarders Creditmanagement	Conversational AI in actie: live demo voor incasso en betalingsachterstanden Door: Mark Oppermann, medeoprichter Webio, sinds mei 2025 onderdeel van Aryza	Eén team, één visie: Woonbron en sociaal incasseren Door: Richard van Westenbrugge, teamleider schuldpreventie woningcorporatie Woonbron & Sylvia de Bruijn, programma manager sociaal incasseren Maatschappelijk Adviesbureau Purpose
11:15				
11:30				
11:45				
12:00				
12:15	Altijd betaald krijgen: duurzaam groeien en zekerheid voor iedereen Door: Michiel Dietz, Market Director Intrum Benelux	Betere kredietbeslissingen en hogere klantacceptatie door gebruik van AI/machine learning modellen op basis van betaaltransacties Door: Martijn Wiegman, Head of Sales & Bas van Marissing, Head of Product ING CheckAhead	AI Agents for Credit & Collections: Lessons from 3,000+ Finance Transformations By: Cyprien Corp, Director Digital Transformation HighRadius	VAT in the Digital Age (ViDA) Door: Joan Knight, Paula van Duijn en Ronald van Megen, VICM: Vakgenoten in Credit Management
12:30				
12:45				
13:00				
13:15	AI Agents in Credit Management 2.0 - Na het succes van vorig jaar nu méér inzichten Door: Rick Vink, Data Science Pioneer en instructeur in Machine Learning. Mogelijk gemaakt door Ultimoo	Brondata als versneller: hogere compliance en minder fraude bij onboarding en beheer Door: Jan Marten van Seijst, Commercieel Directeur & Tim Bijvoet, Sales Manager Ockto	Vergroot je rendement uit credit management: afletteren als verborgen motor voor slimmere inzichten en snellere betalingen Door: Willem Lemmers Product Owner Ability® innovatie team & Henk Stobbe, Commercieel Directeur FIQAS	Social Meets Technology: Faircasso 2.0 in een digitale wereld Door: Jaime Jorba Bos, founder Faircasso
13:30				
13:45				
14:00				
14:15	AI en de toekomst van Credit Management Door: Jolanda ter Maten, Strategisch adviseur AI, ethiek & mensgericht digitaliseren. Mogelijk gemaakt door POM	Van wanbetaling tot recovery: actuele trends en integrale aanpak Door: Gerhard Prent Sales-Marketing Manager Hooikammer Groep & Lisa Pruijmbom, Particulier onderzoeker Fidron	Netwerken in het digitale tijdperk: LinkedIn als jouw podium Door: Jesse Staats, Oprichter The Linq Group. Mogelijk gemaakt door Coface	AI met een hart: hoe technologie schulden bespreekbaar maakt Door: Willem Jakobs, Tech Director, YAVA.AI powered by Yource
14:30				
14:45				
15:00				
15:15	Incasseer met zekerheid én voldoe aan wetgeving Panelleden: Ricardo van Meurs, Account Manager PostNL Digital Business; Philip Voogt, Director Co-Founder Aangetekend; Ernst Bouwmeester, Manager incasso VD&P juristen	Slim groeien met grip op credit management: welke rol speelt Rabobank? Door: Derk Driest, Innovatiemanager Rabobank	Agentic AI in credit management: Til processen naar een hoger niveau met autonome procesuitvoering op basis van AI Door: Jack Klein-Schiphorst, Senior Automation Developer Tacstone & Janpieter Koning, Partner Tacstone	Kracht, veerkracht en inspiratie: lessen uit de topsport Door: Team Para Atletiek. Mogelijk gemaakt door TRUST IT debiteurenbeheer software
15:30				
15:45				
16:00				



- BEURSVLOER
- CASEPRESENTATIE
- EXPERTSESSIE
- RONDETAFFELSESSIE
- PANELDISCUSSIE
- INSPIRATIESESSIE

	DEXTER 22	DEXTER 26	DEXTER 28	DEXTER 30
10:00				
10:15				
10:30		Transforming Collections: Zalando x PAIR Finance By: Fabian Bruch, Team Lead – Dunning & Collection, Zalando & Stephan Stricker, Founder & CEO PAIR Finance Group	Unlocking Working Capital and Cash Flow for the Office of the CFO By: Aida Issazadeh, Head of International Corporate Partnerships and Alliances for the office of the CFO @FIS	Geopolitieke risico's en internationale handel: hoe bescherm je jouw portefeuille tegen onvoorspelbaarheid? Door: Richard Doolaard & Martine Versteeg, Coface. Moderator: Sandy Nijhuis
10:45				
11:00	Slimmer credit management met geïntegreerde e-facturatie Door: Jaap-Jan Nienhuis, Product Manager E-invoicing 4CEE & Olav de Lange, Commercieel directeur CreditDevice			
11:15		Hoe mensgericht is jouw incasso-organisatie? Door: Doekes Prakken, Maatschappelijk Adviesbureau Purpose & Lenhard Hubscher, Riverty	Overleven, leiden, presteren: samen aan touw naar de top Door: DBI Professionals met Wilco van Rooijen, beroepsavonturier	
11:30				
11:45				
12:00				Is de Brede Schuldenaanpak een brug naar gelijke kansen, of een kloof die groter wordt? Door: José Olde Olthof, CEO Bosveld Incasso en Gerechtsdeurwaarders & Sander Schimmelpenninck. Moderator: Sandy Nijhuis
12:15				
12:30		Invorderen in België: inzichten, uitdagingen en vooruitblik Door: Maxime Delbaere, Commercial Director & Yaisa Beyers, Partner Manager Justified	Preparing 2026: Digital Strategies and AI Levers to Strengthen Cash Flow By: Lodewijk van der Horst, Digital Solutions Expert Quadient, Meidy Chazeau, Product Marketing Manager	
12:45				
13:00				
13:15				
13:30	Briljante Mislukkingen: Samen werken, samen ervaren, samen leren Door: Paul Iske, hoogleraar Universiteit Maastricht en oprichter van het Instituut voor Briljante Mislukkingen. Mogelijk gemaakt door het VCMB	Heden en toekomst van Credit Management bij ONVZ Door: Jan-Dirk Rundervoort, Leveranciersmanager ONVZ & Jeroen Dekker, Managing Director Serrala	Het verleden en heden als voorspeller van de toekomst. Neem een kijkje in onze glazen bol! Door: Sylvia Visser, DKV Legal	AI-Powered, Customer-First Collections: Inside Zalando's Journey with PAIR Finance By: Stephan Stricker, Founder & CEO PAIR Finance Group & Fabian Bruch, Team Lead – Dunning & Collection, Zalando. Moderator: Sandy Nijhuis
13:45				
14:00				
14:15				
14:30	Upstream Accounting® Framework: Credit Management in control in times of Fast Close (RCM PE-sessie) Door: drs. Jean Gieskens AC RCM QT, universitair hoofddocent Accounting, Finance en Quantitative Methods	Co-creatie van de ultieme AI-oplossing: Samen bouwen aan de toekomst van credit management Door: Marcel Janssen, Director Product & Marketing en Martijn le Congé, Growth Lead Onguard	Award Pitches Credit Management Awards 2025 Door: Genomineerden Credit Management Innovation Award en SRCM Duurzaam Accent. Moderator: Dick Kruiswijk.	
14:45				
15:00				Jongeren en schulden: van betalingsachterstand naar financieel perspectief Door: Rachel Epskamp, Riverty. Moderator: Sandy Nijhuis
15:15				
15:30	Something Old, Something New, Something Borrowed and Something Blue (RCM PE-sessie) Door: drs. Jean Gieskens AC RCM QT, universitair hoofddocent Accounting, Finance en Quantitative Methods	Van Afvoerputje naar Goudmijn Door: Meri Nasole, The SpanBroker & Mariëlle Kits, Eye for Cash	Award Pitches Credit Management Awards 2025 Door: Genomineerden VCMB Credit Management Innovation Award en SRCM Duurzaam Credit Management Accent. Moderator: Dick Kruiswijk.	
15:45				
16:00				

Programma

Hieronder treft u het programma van Credit Expo 2025. Tenzij anders aangegeven zijn alle sessies vrij toegankelijk. Zorg dat u op tijd aanwezig bent om van een plaats verzekerd te zijn.

🕒 **9:15 - 9:30**

BEURSVLOER

Opening Credit Expo 2025

Door: *Sandy Nijhuis, Dagvoorzitter*

🕒 **9:30 - 10:00**

BEURSVLOER

Paneldiscussie: 20 jaar Credit Management in ontwikkeling

Panelleden: *Marleen Post, Credit Manager EMEA Interface; Joris ten Westenend, Manager Accounts Receivable Sligro; Kimberley van Roosendaal, Credit Control Manager Flexhub; Herman Peeters, voorzitter VCMB & Martin van der Hoek, oud-voorzitter VVCM*
Dit jaar viert Credit Expo haar 20-jarig jubileum met het thema: "20 jaar credit management in ontwikkeling: verleden, heden & toekomst." Deze mijlpaal is een uitgelezen moment om stil te staan bij de ontwikkelingen die het vakgebied de afgelopen twee decennia hebben gevormd. Vijf experts uit verschillende generaties gaan in gesprek over de belangrijkste ontwikkelingen in het vakgebied. Samen kijken zij terug op de afgelopen twee decennia, waarin digitalisering, veranderende wet- en regelgeving en de opkomst van sociaal verantwoord credit management het werkveld hebben veranderd. Dit generatie overstijgende debat belooft een inspirerende start te worden van de 20e editie van Credit Expo.

🕒 **10:15 - 10:45**

DEXTER 15

AI die klanten beter begrijpt dan wij? Ontdek hoe dichtbij dat al is!

Door: *Krista de Wolff, Veranderstrategie & Igor Wortel, ondernemer en keynote spreker. Mogelijk gemaakt door IOFORIT*
Wat gebeurt er als kunstmatige intelligentie emoties en gedrag patronen herkent in telefoongesprekken en het script realtime aanpast? Een innovatief studententeam onderzocht honderden gesprekken en laat zien hoe AI niet alleen zorgt voor snellere betaling, maar óók voor betere klantbeleving. Tijdens deze presentatie duik je in de nieuwste inzichten over hoe AI, taal en menselijk gedrag samenkomen in de praktijk van creditmanagement. En belangrijker nog: wat dit vraagt van jou als professional. Welke skills worden onmisbaar? Hoe houd je



grip op de menselijke maat? Verwacht frisse inzichten, verrassende voorbeelden en concrete handvatten voor morgen.

DEXTER 17

Uit de knoop

Door: *Marieke Boon, projectmanager Sociale Innovatie en gerechtsdeurwaarder en Robbert Lijten, Consultant Operational Excellence Flanders*

In de afgelopen maanden hebben wij het programma 'Uit de knoop' ontwikkeld en geïmplementeerd voor enkele opdrachtgevers. Hierin helpen wij mensen met terugkerende betalingsproblemen of meerdere betalingsachterstanden. Wij beloven dat er binnen 60 dagen na het eerste contact een oplossing is. Samen met ervaringsdeskundigen hebben we een unieke communicatielijin ontwikkeld, die perspectief biedt en een brug slaat richting oplossingen. In het programma werken wij nauw samen met partners als Geldfit en gemeenten. Kom naar de presentatie en wordt geïnspireerd door onze communicatie en de verrassende resultaten.

DEXTER 19

Van reactief naar proactief: credit management in de komende vijf jaar

Door: *Ruben van Dam, Customer Sales Executive & Pamela De Roos, Solutions Consultant Billtrust*
Iedereen heeft het over AI. Maar terwijl de meeste gesprekken blijven steken in mode-woorden en theorie, willen credit managers maar één ding weten: wat betekent dit concreet voor mijn werk? In deze sessie snijdt Billtrust door de hype heen en laat zien waar AI nu al

wordt toegepast in credit management: slimmer voorspellen, repetitieve taken verminderen en problemen signaleren voordat ze uit de hand lopen. Vervolgens kijken we vooruit: vijf jaar verder, wanneer Agent AI uw werk niet alleen ondersteunt, maar ook samen met u beslissingen gaat nemen. Of u er klaar voor bent of niet, dit is de toekomst van credit management, en die komt sneller dan u denkt!

🕒 **10:30 - 11:00**

DEXTER 26

Transforming Collections: Zalando x PAIR Finance

By: *Fabian Bruch, Team Lead – Dunning & Collection, Zalando & Stephan Stricker, Founder & CEO PAIR Finance Group*
Zalando, Europe's leading fashion & lifestyle ecosystem, has teamed up with PAIR Finance, the AI-powered debt recovery trailblazer, to revolutionize how collections work across multiple markets. Starting in Germany and now scaling Europe-wide, this partnership is turning collections into a smart, customer-first experience that drives results at scale. What's on the table?

- Dutch market deep dive: From dunning to collections - mastering complexity with proven strategies
- Payment convenience at Zalando: How a smooth and straightforward payment process strengthens customer satisfaction and conversion
- Cross-border playbook: Lessons Dutch collections offer to Europe and what they're learning back
- 2026 and beyond: Trends and tech shaping the future of collections

DEXTER 28

Unlocking Working Capital and Cash Flow for the Office of the CFO

By: Aida Issazadeh, Head of International Corporate Partnerships and Alliances for the office of the CFO @FIS

In today's rapidly evolving financial landscape, CFOs are under increasing pressure to optimize operations, enhance visibility, and drive strategic value across the enterprise. This session explores how corporations can unlock working capital and improve cash flow through digital transformation and process optimization. Attendees will gain insights into:

- The latest trends in finance automation, including AI, cloud technology, and data analytics
- Key friction points with the Office of the CFO, from manual processes and data silos to compliance challenges and inefficient payment methods.
- Actionable strategies for streamlining the order-to-cash and procure-to-pay cycles
- Building a cohesive, interoperable financial ecosystem that supports agility, resilience, and growth

🕒 10:30 - 11:30

DEXTER 30

BESLOTEN SESSIE

Geopolitieke risico's en internationale handel: hoe bescherm je jouw portefeuille tegen onvoorspelbaarheid?

Door: Richard Doolaard & Martine Versteeg, Coface. Moderator: Sandy Nijhuis

Politieke spanningen, handelsbelemmeringen, sancties en stijgende landenrisico's vormen een groeiende bedreiging voor internationale B2B-transacties. Credit managers staan steeds vaker voor de vraag: hoe vertaal ik geopolitieke onzekerheid naar concreet risicomanagement in mijn debiteurenportefeuille? Tijdens deze interactieve rondetafel sessie gaan Richard Doolaard en Martine Versteeg (Coface) in gesprek over de volgende actuele uitdagingen:

- Welke landen-, sector- en valutarisico's mag je anno 2025 niet negeren?
- Hoe anticipeer je op voortdurend veranderende import- en exportregels?
- Hoe pas je kredietlimieten, betaalcondities en verzekeringsdekking aan op verhoogd risico?
- Welke tools en databronnen helpen je om internationale risico's realtime te monitoren?

Deelnemers delen inzichten en strategieën op basis van hun eigen actuele praktijkervaringen. De sessie biedt daardoor échte verdieping: een inhoudelijk gesprek met vakgenoten die zoeken naar concrete manieren om risico's effectief te beheersen, zonder commerciële kansen uit het oog te verliezen.

🕒 11:00 - 11:45

DEXTER 11

BESLOTEN SESSIE

100 jaar Atradius: blik op het verleden, heden en de toekomst van credit management

Door: Raimond Honig MBA. Mogelijk gemaakt door Atradius

Hoe zag ons vak er in het verleden uit, waar staan we vandaag en wat vraagt de toekomst van ons? Tijdens deze besloten sessie van Atradius, die dit jaar haar 100-jarig bestaan viert, neemt Raimond Honig je mee door het verleden, heden én de toekomst van het veelzijdige vakgebied credit management. Verwacht een inspirerende sessie vol anekdotes, inzichten, praktijkvoorbeelden en vragen die je aan het denken zetten. Raimond Honig is ondernemer pur sang en al drie decennia een vertrouwd gezicht in de wereld van credit management. Hij stond aan de wieg van erkende post-hbo-opleidingen voor credit managers, trainde meer dan 25 duizend credit professionals, adviseerde honderden organisaties en schreef zes boeken over credit management.

DEXTER 22

Slimmer credit management met geïntegreerde e-facturatie

Door: Jaap-Jan Nienhuis, Product Manager E-invoicing 4CEE & Olav de Lange, Commercieel directeur CreditDevice

E-facturatie wordt de komende jaren in heel Europa stapsgewijs verplicht. Voor credit management betekent dit méér dan een technische aanpassing: het raakt de hele Order-to-Cash keten. Samen met 4CEE ontwikkelt CreditDevice hiervoor een geïntegreerde oplossing die binnenkort beschikbaar is in de CreditDevice-software. Daarmee werkt u vanuit één platform: e-facturatie én debiteurenbeheer volledig verbonden. Organisaties die hun processen nu al goed voorbereiden, profiteren straks van soepelere facturatiestromen, betere datakwaliteit en meer grip op klantrelaties en risico's. Graag nodigen we jullie uit voor onze 40-minuten durende expertsessie waarin we meer vertellen over e-facturatie, wat dit voor u gaat betekenen en welke voordelen het biedt wanneer dit een volledig geïntegreerd proces.

🕒 11:15 - 11:45

DEXTER 15

Is de Brede Schuldanaanpak een brug naar gelijke kansen, of een kloof die groter wordt?

Door: Sander Schimmelpenninck.

Mogelijk gemaakt door Bosveld Incasso & Gerechtsdeurwaarders | Creditmanagement

Schulden zijn vaak geen individueel falen, maar een symptoom van structurele ongelijkheid. Het IBO Problematische schulden laat zien dat oorzaken vooral in beleid en systemen liggen. De vraag is: doorbreken we samen die oorzaken of vergroten we juist de kloof? We dagen een breed publiek uit om stil te staan bij

- BEURSVLOER
- CASEPRESENTATIE
- EXPERTSESSIE
- RONDETAFELSESSIE
- PANELDISCUSSIE
- INSPIRATIESESSIE

de ongemakkelijke waarheid achter kansengelijkheid en schuldenproblematiek. Tijdens een inspirerende kennissessie neemt Sander Schimmelpenninck ons mee in zijn scherpe analyse en vertaalt hij deze complexe thema's naar inzichten die ertoe doen.

Leidt het overheidsbeleid dat kansengelijkheid wil bevorderen, in de praktijk niet juist tot kansengelijkheid?

Met zijn uitgesproken visie op ongelijkheid, armoede en sociale mobiliteit prikkelt Sander tot reflectie: van kansengelijkheid tot schuldenproblematiek: een ongemakkelijke waarheid.

DEXTER 17

Conversational AI in actie: live demo voor incasso en betalingsachterstanden

Door: Mark Oppermann, medeoprichter Webio, sinds mei 2025 onderdeel van Aryza

In deze expertsessie presenteert Aryza haar internationaal bewezen AI-oplossing voor meertalig debiteurenbeheer, incasso en betalingsachterstanden. Tijdens een live demo ziet u hoe WhatsApp, SMS, webchat en meer worden ingezet voor effectief klantcontact. Dit levert drie duidelijke voordelen op:

- Betere bereikbaarheid en hogere klantbetrokkenheid
- Slimme automatisering voor meer efficiëntie
- Conversational AI voor mensgerichte gesprekken

Dankzij deze combinatie kunnen schuldeisers sneller en effectiever communiceren met klanten in financiële problemen. Bovendien integreert de oplossing eenvoudig met bestaande systemen, waardoor én de klantbeleving versterkt én de efficiëntie van incassoprocessen wordt verhoogd.

DEXTER 19

Eén team, één visie: Woonbron en sociaal incasseren

Door: Richard van Westenbrugge, teamleider schuldpreventie woningcorporatie Woonbron & Sylvia de Bruijn, programma manager sociaal incasseren Maatschappelijk Adviesbureau Purpose

Hoe maak je van verschillende incassoteams één sterk team met een gedeelde visie, ambitie en aanpak? Woningcorporatie Woonbron stond voor die uitdaging toen zij meerdere incassoteams samenvoegde tot het Team Schuldpreventie. Een uitgelezen moment om de

omslag naar sociaal incasseren te borgen: van 'innen' naar 'voorkomen en duurzaam oplossen' van huurachterstanden. Samen met Purpose ging Woonbron aan de slag met de Meetlat Sociale Incasso: een praktisch kompas om te bepalen waar je staat, samen de koers te bepalen en keuzes te maken. In deze sessie delen Woonbron en Purpose hun aanpak, inzichten en resultaten. Een inspirerende praktijkcase over impact, werkplezier én toekomstbestendig incasseren. De Meetlat Sociale Incasso is onderdeel van de Sociaal Incasso Toolbox – winnaar Duurzaam Credit Management Accent, Credit Expo 2024.

🕒 **11:30 - 12:00**

DEXTER 26

Hoe mensgericht is jouw incasso-organisatie?

Door: Doekes Prakken, Maatschappelijk Adviesbureau Purpose & Lenhard Hubscher, Riverty

Steeds meer organisaties willen de stap zetten naar sociaal incasseren, maar in de praktijk blijkt dat vaak uitdagend. Daarom ontwikkelde Purpose de meetlat sociale incasso. Een praktisch veranderinstrument dat laat zien waar je organisatie nu staat én welke concrete stappen je kunt zetten richting sociaal incasseren. Vanwege het succes is de meetlat nu ook beschikbaar voor incassobureaus en deurwaarders en zo de transitie naar sociaal incasseren breder in de keten te versnellen. Riverty is de eerste incassopartij die via de Meetlat in kaart heeft gebracht waar ze staan en welke verbeterkansen er liggen. In deze presentatie licht Purpose toe hoe de Meetlat voor incasso & deurwaarderij werkt. Riverty deelt de belangrijkste inzichten uit het meetlattraject, de aangebrachte verbeteringen en de ervaringen met het proces.

DEXTER 28

Overleven, leiden, presteren: samen aan touw naar de top

Door: DBI Professionals met Wilco van Rooijen, beroepsavonturier

Geen routekaart. Geen vangnet. Alleen elkaar.

Beroepsavonturier Wilco van Rooijen - de enige Nederlander die zowel de Noord- als Zuidpool op eigen kracht bereikte én de Mount Everest zonder extra zuurstof beklom - weet wat het betekent om alles op scherp te zetten. In de bergen ben je letterlijk samen aan touw: één fout en je gaat allemaal. Die rauwe realiteit vertaalt hij naar business. Want ook daar draait succes niet om gladde praatjes of mooie woorden, maar om lef, focus en teamwork.

- Hoe hou je koers als alles tegenzit?
- Hoe zet je de juiste mensen op de juiste plek?
- Hoe presteer je als de druk maximaal is?

Geen clichés, maar lessen die je raken – rechtstreeks uit extreme omstandigheden. Mis deze sessie niet. Je loopt weg met nieuwe inzichten, energie en de drive om met je team de top te halen.

🕒 **12:00 - 13:00**

DEXTER 30

BESLOTEN SESSIE

Is de Brede Schuldenaanpak een brug naar gelijke kansen, of een kloof die groter wordt?

Door: José Olde Olthof, CEO Bosveld Incasso en Gerechtsdeurwaarders & Sander Schimmelpenninck. Moderator: Sandy Nijhuis

Schulden zijn vaak geen individueel falen, maar een symptoom van structurele ongelijkheid. Het IBO Problematische Schulden laat zien dat oorzaken vooral in beleid en systemen liggen. De vraag is: doorbreken we samen die oorzaken,

of vergroten we juist de kloof? We willen stilstaan bij de confronterende werkelijkheid van ongelijke kansen en de impact van schulden. Leidt het overheidsbeleid dat kansengelijkheid wil bevorderen, in de praktijk niet juist tot kansenongelijkheid? Om dit scherp te verkennen hebben we Sander Schimmelpenninck bereid gevonden om met ons het gesprek aan te gaan. Met zijn uitgesproken visie op ongelijkheid, armoede en maatschappelijke kansen prikkelt hij tot reflectie. Tijdens deze sessie gaan we met een select gezelschap in gesprek over de rol van beleid, onze sector en moreel leiderschap bij het doorbreken van de oorzaken van problematische schulden, met ruimte voor verschil van inzicht en de ambitie om samen te leren. Met Sander Schimmelpenninck als prikkelende gesprekspartner belooft dit een open en waardevolle sessie te worden. De sessie wordt professioneel opgenomen als podcast en achteraf beschikbaar gesteld aan de gesprekspartners van de rondetafel sessie.

🕒 **12:15 - 12:45**

DEXTER 11

Altijd betaald krijgen: duurzaam groeien en zekerheid voor iedereen

Door: Michiel Dietz, Market Director Intrum Benelux

In het jaar dat Credit Expo 20 jaar bestaat en Intrum al meer dan een eeuw bedrijven helpt met financieel gezonde groei, kijken wij vooruit. Hoe zorg je ervoor dat je altijd betaald krijgt: snel, klantvriendelijk en efficiënt? In deze sessie ontdek je hoe Intrum financiële rust creëert met slimme technologie. Maak kennis met een onze oplossingen die voor uw bedrijf de cashflow versterkt, risico's verlaagt en ruimte creëert voor groei.

- Betrokkenheid creëert duurzame oplossingen dankzij Ophelos (AI)
- Ophelos 1,5 jaar later: kwantitatieve resultaten
- Schuldenverkoop onder de WKI
- Welke financiële rust biedt het verkopen van vorderingen?

DEXTER 15

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

Door: Martijn Wiegman, Head of Sales & Bas van Marissing, Head of Product ING CheckAhead

Kredietbeoordeling wordt traditioneel gedaan o.b.v. informatie die verouderd is of moeilijk te verkrijgen. Met de komst van PSD2 is het mogelijk om eenvoudig actuele financiële gegevens te verkrijgen. ING heeft deze PSD2 betaalgegevens gekoppeld aan hun eigen default data om middels AI/machine learning modellen een actuele en accurate kredietscore te bepalen. Hiermee helpen zij (mid)-corporate klanten om hun mkb-afnemers te beoordelen. Middels een casestudy bij toonaangevende leasemaatschappij laten ze zien wat het voor hen oplevert: een excellente klantreis, meer conversie en minder betaalachterstanden



DEXTER 17

AI Agents for Credit & Collections: Lessons from 3,000+ Finance Transformations*By: Cyprien Corp, Director Digital Transformation HighRadius*

MIT found that 95% of AI projects failed to deliver value. Most CFOs aren't surprised. Endless pilots. No production impact. But not everything riding the hype cycle crashes. Some do make it to the other side, delivering real, lasting value. In this session, we'll cut through the noise and decode how AI Agents are transforming credit and collections for over 1,100 global enterprises, including Red Bull, Konica Minolta, Coca-Cola Bottlers, and more. These agents don't just flag risk - they act on it. They upload invoices to 600+ AP portals, preempt disputes, and generate personalized, prioritized worklists for every collector and analyst. You'll learn -

- Agentic AI 101 in plain English: Understand what it is (and isn't), and why it matters more than GenAI for finance use cases.
- What actually works in production: Learn the proven AI use cases in Credit &
- Collections, backed by results from 3,000+ transformations.
- How to deploy for real value: Avoid vendor hype and implementation traps with a framework to scale automation and deliver lasting ROI.

DEXTER 19

VAT in the Digital Age (ViDA)*Door: Joan Knight, Paula van Duijn en Ronald van Megen, VICM: Vakgenoten in Credit Management*

VICM (Vakgenoten in Credit Management) nodigt je uit voor deze interactieve kennissessie over ViDA, de digitale transformatie van btw aangifte en facturatie. Samen met Paula van Duijn en Ronald van Megen neemt Joan Knight je mee langs de revolutionaire btw wetswijziging, de evolutie van facturatie, het gebruik van e-facturen en internationale handels ontwikkelingen. Ontdek hoe deze veranderingen impact hebben op jouw O2C-proces, waarom snel handelen cruciaal is en welke stappen nodig zijn voor implementatie. De sessie biedt ruimte voor vragen en dialoog, zodat je praktische inzichten en handvatten meeneemt voor je organisatie.

🕒 12:30 - 13:00

DEXTER 26

Invorderen in België: inzichten, uitdagingen en vooruitblik*Door: Maxime Delbaere, Commercial Director & Yaisa Beyers, Partner Manager Justified*

In deze expertsessie geeft de Belgische fintech Justified, winnaar van de IVKM Credit Management Innovation Award 2022, haar scherpe visie op het Belgische invorderingsland-schap. Als lokale speler deelt Justified inzichten over de evolutie van de markt, actuele thema's

en de ontwikkelingen die het incassospel-veld in België de komende jaren verder zullen vormgeven.

DEXTER 28

Preparing 2026: Digital Strategies and AI Levers to Strengthen Cash Flow*By: Lodewijk van der Horst, Digital Solutions Expert Quadient, Meidy Chazeau, Product Marketing Manager*

As 2025 comes to an end, many credit managers and finance leaders are already asking the big question: how do we get ready for 2026? The challenges we face today — late payments, rising risks, tighter cash flow — won't simply disappear. But the tools you now have at your disposal can make a real difference in helping support your credit management vision. In this session, we'll take a practical look at how credit management is evolving and what that means for your priorities in the year ahead. From smarter ways to anticipate risks to using AI and automation to lighten the daily workload, we'll show how digitalization can help you not only protect cash flow but also strengthen customer relationships.

You'll come away with fresh ideas on how to:

- Spot risks earlier and act with confidence
- Work more smoothly with sales and operations
- Use automation and AI to accelerate collections and improve customer trust

Let's explore together how to step into 2026 better prepared — and with a stronger cash position.

🕒 13:15 - 13:45

DEXTER 11

AI Agents in Credit Management 2.0 - Na het succes van vorig jaar nu méér inzichten*Door Rick Vink, Data Science Pioneer en instructeur in Machine Learning. Mogelijk gemaakt door Ultimoo*

Op veler verzoek keert Rick Vink, data science pionier en expert in Machine Learning, terug voor een nieuwe expertsessie op de Credit Expo! Waar hij vorig jaar de achtergrond van Artificial Intelligence belichtte, neemt hij u dit jaar mee in de praktijk van AI in de wereld van credit management. Tijdens deze expertsessie laten we de theorie achter ons en duiken we in de échte mogelijkheden én risico's. We belichten hoe deze krachtige taalmodellen niet alleen teksten schrijven, maar ook daadwerkelijk taken kunnen uitvoeren. Dit opent deuren naar ongekende efficiëntie, maar brengt ook nieuwe uitdagingen met zich mee. Wij nemen u mee op een boeiende reis door de wereld van AI agents. Van een duidelijke uitleg over wat een AI agent is, tot de concrete toepassingen en valkuilen voor uw organisatie. Geen zweverige toekomst-dromen, maar concrete stappen die u morgen al kunt toepassen. Mis het niet!

- BEURSVLOER
- CASEPRESENTATIE
- EXPERTSESSIE
- RONDETAFFELSSESSIE
- PANELDISCUSSIE
- INSPIRATIESSIE

DEXTER 15

Brondata als versneller: hogere compliance en minder fraude bij onboarding en beheer*Door: Jan Marten van Seijst, Commercieel Directeur & Tim Bijvoet, Sales Manager Ockto, specialist in het ontsluiten en verifiëren van brondata voor de financiële sector.*

Strengere regelgeving en kritische consumenten stellen steeds hogere eisen aan onboarding- en beheerprocessen. Hoe combineer je snelheid, compliance en fraudepreventie in één geïntegreerde aanpak? In deze sessie delen Jan Marten van Seijst en Tim Bijvoet van Ockto praktijk-voorbeelden van organisaties die geverifieerde brondata – zoals overheidsinformatie, digitale identificatie en PSD2-transacties – inzetten voor geautomatiseerde processen rond onboarding, acceptatie en beheer. Deze werkwijze is inmiddels cruciaal bij het verstrekken van hypotheek, consumptieve kredieten en private lease. De inzichten uit deze sessie zijn direct toepasbaar voor professionals in de creditmanagement-sector die klantprocessen slimmer, veiliger én toekomstbestendig willen inrichten.

DEXTER 17

Vergroot je rendement uit credit management: afletteren als verborgen motor voor slimmere inzichten en snellere betalingen*Door: Willem Lemmers Product Owner Ability® innovatie team & Henk Stobbe, Commercieel Directeur FIQAS*

Tijdens het reconciliatieproces wordt zichtbaar welke klanten niet, te laat of onvolledig betalen. Dat levert werk op voor debiteurenbeheer, maar ook waardevolle inzichten in betaalgedrag en betaalrisico's. Toch werken veel organisaties nog met gescheiden processen en systemen voor reconciliatie en debiteurenbeheer. Het resultaat: tijdverlies, fouten, versnipperde informatie en moeilijker klantcontact. Ontdek in deze sessie:

- Hoe je reconciliatie en debiteurenbeheer slim integreert
- Hoe geïntegreerde processen leiden tot snellere en betere betalingen
- Hoe je klantcommunicatie verbetert en klanttevredenheid verhoogt

Slimmere klantinteractie met EEZYCOM AI

Automatisch én persoonlijk contact

EEZYCOM AI beantwoordt klantvragen direct, voert zelfstandig acties uit en leert continu bij. Zo regel je méér contactmomenten, zonder extra druk op je team.

Van digitale assistent tot AI-agent

Dankzij Agentic AI doet EEZYCOM AI méér dan alleen praten. Het begrijpt de klantvraag én handelt ernaar, zoals gegevens wijzigen of een afspraak plannen.

Altijd in ontwikkeling, altijd verbonden

Onze systemen groeien mee met jouw organisatie en sluiten naadloos aan op bestaande processen. Flexibel, veilig, compliant én met de kracht van AI als versneller.

10FORIT al 20 jaar koploper in AI-voice-oplossingen

Ontdek wat EEZYCOM AI voor jouw organisatie kan doen.
Neem contact op via **contact@10FORIT.com** of bel **+31 (0)88 001 66 04**.

DEXTER 19

Social Meets Technology: Faircasso 2.0 in een digitale wereld*Door: Jaime Jorba Bos, founder Faircasso*

Wat gebeurt er als je ruim tien jaar ervaring met sociaal incasseren combineert met de technologische slagkracht van BVCM? Dan ontstaat Faircasso 2.0: een vernieuwende kijk op het order-to-cashproces, waarin empathie en innovatie hand in hand gaan. Tijdens deze expertsessie presenteert Faircasso haar impactstrategie voor 2026 en ontdek je hoe e-invoicing, social credit checks en slimme automatisering zorgen voor vroegtijdige signalering, lagere kosten en meer menselijkheid. Technologie creëert ruimte voor écht persoonlijk contact en maatwerk. Zo helpt Faircasso 2.0 niet alleen schulden sneller op te lossen, maar ook te voorkomen.

 **13:30 - 14:00**

DEXTER 22

Briljante Mislukkingen: Samen werken, samen ervaren, samen leren*Door: Paul Iske, hoogleraar Universiteit Maastricht en oprichter van het Instituut voor Briljante Mislukkingen. Mogelijk gemaakt door het VCMB.*

In een complexe en dynamische wereld is het onvermijdelijk dat niet alles in één keer goed gaat. Experimenteren, fouten maken en daarvan leren zijn essentieel om vooruitgang te boeken. Toch leeft in veel organisaties, en zeker binnen Credit Management, nog steeds het idee dat falen koste wat kost voorkomen moet worden. De gevolgen van mislukkingen zijn immers vaak direct merkbaar, zowel praktisch als financieel. In deze keynote benadrukt Paul Iske dat juist in zulke omgevingen 'faalintelligentie' onmisbaar is: het vermogen om bewust te reflecteren op afwijkende uitkomsten en die om te zetten in leerervaringen. Hij introduceert 16 herkenbare faalpatronen die organisaties helpen risico's beter te begrijpen en constructiever om te gaan met situaties waarin het anders loopt dan gepland.

DEXTER 26

Heden en toekomst van Credit Management bij ONVZ

Door: Jan-Dirk Rundervoort, Leveranciersmanager ONVZ & Jeroen Dekker, Managing Director Serrala

Met ruim vierhonderdduizend verzekerden moet ONVZ effectief omgaan met creditmanagement. Overal vertrouwd betaalgemak bieden bijvoorbeeld, van email tot app, om klantervaring en gebruikersgemak op hedendaags niveau te bieden en debiteurenbeheer en andere uitval te minimaliseren. Het betekent ook voldoen aan steeds meer wet en regelgeving, van veiligheid tot toegankelijkheid, waarbij de eisen ook voor de (IT-)leveranciers gelden. Hoe zorg je dat iedereen mee kan doen in het gebruik van de oplossing? In deze sessie overziet Jan-Dirk Rundervoort hoe dit de samenwerking tussen klant en leverancier beïnvloedt, en vertelt Jeroen Dekker over enkele nieuwe ontwikkelingen aan de horizon.

DEXTER 28

Het verleden en heden als voorspeller van de toekomst. Neem een kijkje in onze glazen bol!*Door: Sylvia Visser, DKV Legal*

De incasso- en deurwaarderspraktijk staat aan de vooravond van verandering. Niet alleen hoe de maatschappij en de politiek kijken naar schulden verandert snel, ook technologische ontwikkelingen volgen elkaar in hoog tempo op. Tijdens deze inspirerende expertsessie kijkt Sylvia Visser met je terug naar het verleden en het heden van de incasso- en deurwaarderspraktijk en met een glazen bol naar de toekomst. Wat hebben we geleerd? Wat kunnen we verwachten voor de toekomst? En welke voorspellingen kunnen we doen?

DEXTER 30

BESLOTEN SESSIE

AI-Powered, Customer-First Collections: Inside Zalando's Journey with PAIR Finance*By: Stephan Stricker, Founder & CEO PAIR Finance Group & Fabian Bruch, Team Lead – Dunning & Collection, Zalando. Moderator: Sandy Nijhuis*

How do you turn debt collection from a pain point into a seamless and trusted part of the brand journey? At Credit Expo Nederland 2025, Zalando and PAIR Finance - Europe's leader in AI-driven collections - share how they're rewriting the rules of payment recovery. This isn't about chasing payments; it's about creating loyalty, building trust, and scaling smarter across markets. What we'll dive into:

- Loyalty through better collections: Why tone, timing, and empathy drive stronger customer relationships.
- Frictionless checkout: How Zalando makes paying as easy as possible, supporting a positive brand experience.
- AI-powered personalization: How behavioral data and smart segmentation reinvent the payment journey.
- Iterate fast, learn faster: Embedding customer feedback to constantly refine collections.
- What's next: What does this concept entail for the future of credit professionals?

This session is perfect for credit managers working in a B2C business environment. With a small group of industry experts, we will explore ideas and practical insights on how the future of customer focused collections may look like.

 **14:15 - 14:45**

DEXTER 11

AI en de toekomst van Credit Management

Door: Jolanda ter Maten, Strategisch adviseur AI, ethiek & mensgericht digitaliseren. Mogelijk gemaakt door POM

Je herkent het vast: een standaard betaalverzoek dat onbeantwoord blijft. In een tijd waarin persoonlijke aandacht het verschil maakt, voelt zo'n generiek bericht al snel als spam. In deze

- BEURSVLOER
- CASEPRESENTATIE
- EXPERTSESSIE
- RONDETAFFELSESSIE
- PANELDISCUSSIE
- INSPIRATIESESSIE

sessie laat Jolanda ter Maten zien hoe je met AI en machine learning de stap maakt van algemene berichten naar communicatie die écht persoonlijk en relevant is. Berichten die aansluiten bij het juiste kanaal, de juiste toon en het juiste moment. In slechts 30 minuten ontdek je:

- Hoe AI helpt om klanten persoonlijk en effectief te benaderen via het juiste kanaal, met de juiste boodschap, op het juiste moment
- De concrete impact: bewezen resultaten van klanten van POM met meer betalingen en lagere operationele kosten
- AI als assistent: een slimme partner die jouw team ondersteunt, niet vervangt

DEXTER 15

Van wanbetaling tot recovery: actuele trends en integrale aanpak*Door: Gerhard Prent Sales-Marketing Manager Hooikammer Groep & Lisa Pruijboom, Particulier onderzoeker Fidron*

Voertuignames en Recovery spelen een steeds grotere rol bij krediet- en leaseportefeuilles. In deze sessie bespreken experts van de Hooikammer Groep actuele trends: signalen die wijzen op oplopende debiteurenrisico's, hoe verduisterde voertuigen effectief kunnen worden opgespoord en welke succespercentages haalbaar zijn. Aan de hand van praktijkervaringen laten we zien hoe financiers, leasemaatschappijen en deurwaarders zeer effectief ondersteund worden. Daarnaast wordt toegelicht hoe de Hooikammer Groep een integrale aanpak toepast: van opsporing en inname tot logistiek, stalling en remarketing. Deze ketenbenadering met één aanspreekpunt zorgt voor efficiëntere processen en meer grip op complexe dossiers.

DEXTER 17

Netwerken in het digitale tijdperk: LinkedIn als jouw podium

Door: Jesse Staats, Oprichter The Link Group. Mogelijk gemaakt door Coface

In een wereld waar professionele relaties vaak online beginnen, is een sterk LinkedIn-profiel onmisbaar. In deze inspiratiesessie ontdek je hoe je LinkedIn effectief inzet als krachtig platform voor zichtbaarheid, positionering en het opbouwen van duurzame relaties. Ontdek:

- Hoe je je netwerk gericht en strategisch uitbreidt
- Hoe je vertrouwen en autoriteit opbouwt binnen je vakgebied
- Hoe je relevante relaties onderhoudt die jouw carrière en organisatie versterken

Bezoek ons
op de Credit Expo
Standnummer 7



Duurzaam incasseren

Syncasso gelooft in een intelligente incassoaanpak die past bij de uitdagingen van vandaag en morgen. Betalingsachterstanden hebben namelijk een onverminderd grote impact. Op individuen, gezinnen, bedrijven en de samenleving. Om deze impact te verkleinen, zoeken wij als innovatieve ketenpartner de samenwerking op in de schuldenketen. Want waarom zou een incasso- en gerechtsdeurwaardersorganisatie alleen incasseren, als we opdrachtgevers, debiteurklanten én de maatschappij ook duurzaam verder kunnen helpen?

Effectief, duurzaam en sociaal

Hoe wij dit doen, heeft alles te maken met ons diepgaand inzicht in het gedrag van mensen met betalingsachterstanden. Verkregen via ons innovatiecentrum SyncassoLab. We kunnen betaalgedrag en -capaciteit met de hoogste betrouwbaarheid voorspellen. Door geavanceerde algoritmes en data-analyse toe te passen, hebben we effectieve incassostrategieën ontwikkeld. Deze combineren we met communicatiemethodes die we op basis van wetenschappelijk onderzoek ontwikkelen. Hiermee beïnvloeden we het betaalgedrag van debiteurklanten positief.

Creditmanagement steeds intelligenter, duurzamer en socialer maken. Dat is wat onze incassoprofessionals, van data-analist tot gerechtsdeurwaarder, drijft.

Benieuwd hoe Syncasso gedrag, branche en maatschappij duurzaam beïnvloedt? Bezoek ons op **6 november op de Credit Expo, standnummer 7** of kijk op www.syncasso.nl/opdrachtgevers.

we cash. we care.

syncasso

Dit is geen verkooppraatje, maar een praktische verkenning van hoe je LinkedIn effectief inzet als professioneel podium – ongeacht je functie of sector. De focus ligt op duurzame zichtbaarheid, verbinding en groei!

DEXTER 19

AI met een hart: hoe technologie schulden bespreekbaar maakt

Door: Willem Jakobs, Tech Director, YAVA.AI powered by Yource

Wat maakt een gesprek écht goed, zeker als het gaat om klanten die (even) niet kunnen betalen? Het antwoord ligt in de juiste balans tussen empathie, timing en technologie. YAVA.AI is een krachtige AI-oplossing die klantcontactteams ondersteunt in elk type gesprek, en kan specifiek worden ingericht voor situaties rondom betalingsachterstanden. Niet om mensen te vervangen, maar om ze beter te laten presteren. In deze sessie laten we zien hoe AI klantcontact versterkt op de momenten die ertoe doen. Je ontdekt hoe technologie helpt om vertrouwen te bouwen, weerstand te verminderen en perspectief te bieden: juist in lastige gesprekken. En hoe je als mens, met AI aan je zijde, het gesprek voert dat werkt: voor de klant én voor de organisatie.

- We gaan in op de waarde binnen klantcontact.
- Hoe coaching met AI zichtbaar werkt en welke rol Sentiment analyse speelt
- Hoe inzichten vanuit AI direct bruikbaar is voor de organisatie

🕒 14:30 - 15:00

DEXTER 22

Upstream Accounting® Framework: Credit Management in control in times of Fast Close (RCM PE-sessie)

Door: drs. Jean Gieskens AC RCM QT, universitair hoofddocent Accounting, Finance en Quantitative Methods

Elke maand, kwartaal en jaar komt de periode-afsluiting weer terug. Voor veel Credit- en Working Capital Managers hét moment waarop achterstanden en saldi op tussenrekeningen moeten worden weggewerkt. Voor sommige Credit Managers voelt dit als een ritueel dans, voor anderen juist als een periode van ergernis en overwerk. In beide gevallen is het waardevol om de expertsessie bij te wonen en kennis te maken met het Upstream Accounting® Framework: een methode die helpt om processen upstream te verbeteren, zodat downstream de afsluiting lichter, sneller en betrouwbaarder verloopt. Upstream Accounting® is een systematische aanpak om de kwaliteit van financiële data en processen te verbeteren aan de bron. Hierdoor worden fouten, correcties en uitzoekwerk tijdens de afsluiting sterk verminderd. Agenda:

- Upstream Accounting® Framework
- De Kernmethodologie: hoe werkt de aanpak concreet: dataflows, beslismomenten en procesontwerp.
- Voordelen voor de Credit Controller en het Credit Control Team: hoe helpt de methode om tussenrekeningen sneller op te schonen,

cash sneller te innen en rapportages betrouwbaarder te maken.

- Praktijkvoorbeeld Fast Close

Deelnemers aan deze expertsessie ontvangen na afloop één RCM-PE punt in de categorie AO/IC/BIV.

DEXTER 26

Co-creatie van de ultieme AI-oplossing: Samen bouwen aan de toekomst van credit management

Door: Marcel Janssen, Director Product & Marketing en Martijn le Congé, Growth Lead Onguard

Hoe ziet de ideale AI-gedreven oplossing voor credit management eruit? Wij hebben een sterke visie, maar geloven dat de beste producten ontstaan uit samenwerking. Kom naar onze interactieve sessie en geef input over de functionaliteiten die voor jou cruciaal zijn. Jouw inzichten zijn onmisbaar om ons nieuwe AI-platform te finetunen voordat het in 2026 beschikbaar wordt. Samen bouwen we aan de ultieme oplossing.

DEXTER 28

Award Pitches Credit Management Awards 2025

Door: Genomineerden VCMB Credit Management Innovation Award en SRCM Duurzaam Accent.

Moderator: Dick Kruiswijk.

De VCMB Credit Management Innovation Award is bedoeld voor organisaties die een nieuw product of nieuwe dienst hebben ontwikkeld dat heeft geleid tot een positieve doorbraak in de manier waarop credit management plaatsvindt. Het SRCM Duurzaam Credit Management Accent is bedoeld voor organisaties die met hun innovatie een belangrijke bijdrage leveren aan een duurzame oplossing voor de schuldenproblematiek in Nederland. De juryleden zijn: Sylvia de Bruijn, maatschappelijk adviesbureau Purpose & winnaar SRCM Duurzaam Credit Management Accent 2024; Jos Dreves, Credit Manager Nedasco & Credit Manager van het Jaar 2024; Manuel van der Hoek, Raad voor Certificering SRCM en Wilbert van de Donk, bestuurslid VCMB. De genomineerden die in deze sessie pitchten zijn: POM & Flanderijn.

🕒 15:00 - 16:00

DEXTER 30

BESLOTEN SESSIE

Jongeren en schulden: van betalingsachterstand naar financieel perspectief

Door: Rachel Epskamp, Riverty.

Moderator: Sandy Nijhuis

Bij Riverty zien we jongeren steeds vaker worstelen met schulden en financieel zelfvertrouwen. Wij geloven dat incasso meer is dan innen: het gaat om begeleiden, ondersteunen en perspectief bieden. Tijdens deze ronde tafel gaan we in gesprek over de realiteit van jongeren en schulden, onze visie op toegankelijke en flexibele

oplossingen, en de balans tussen digitalisering en persoonlijk contact. Aan de hand van twee stellingen nodigen we deelnemers uit om ideeën en ervaringen te delen. Samen bouwen we aan oplossingen die jongeren écht helpen richting een gezonde financiële toekomst.

🕒 15:15 - 16:00

DEXTER 11

Incasseer met zekerheid én voldoe aan wetgeving

Panelleden: Ricardo van Meurs, Account Manager PostNL Digital Business; Philip Voogt, Director Co-Founder Aangetekend; Ernst Bouwmeester, Manager incasso VD&P juristen

Als credit manager wil je snel incasseren, zonder concessies te doen aan klantrelaties of compliance. In de praktijk moet je voldoen aan regelgeving zoals de WIK, WKI, AVG, Ontvangsttheorie, Schriftelijkheidvereiste en NIS2. Dit maakt de uitvoering van processen complex. En je wil ook graag digitaliseren. Hoe zorg je voor een veilig maar efficiënt incassoproces? En dat je data niet in handen komt van buitenlandse cloud partijen die onder de Cloud Act vallen? Tijdens deze paneldiscussie, gehost door PostNL, gaan we samen met Aangetekend, een ervaren incassomanager en een expert van op het gebied van wetgeving in gesprek. We verkennen hoe fysieke en digitale communicatie elkaar versterken én hoe je grip houdt op je (incasso) processen. Na deze sessie weet je:

- Hoe je via digitale communicatie een verhoogde attentiewaarde en betaalconversie realiseert
- Wat de impact is van regelgeving zoals WIK, AVG en NIS2, maar ook hoe deze je incassotraject kan versnellen
- Hoe fysieke post en digitale zekerheid elkaar aanvullen en je volledig grip krijgt op het verzend- en ontvangstproces
- Hoe dit alles eenvoudig is te realiseren vanuit bestaande systemen of zelfs simpel vanuit je eigen mailbox

🕒 15:15 - 15:45

DEXTER 15

Slim groeien met grip op credit management: welke rol speelt Rabobank?

Door: Derk Driest, Innovatiemanager Rabobank

In een gezonde onderneming is goed Credit Management essentieel! Rabobank is diep verweven in dit ecosysteem – van risicobeoordeling en debiteurenbeheer tot samenwerking met gespecialiseerde partners. Tijdens deze sessie ontdek je hoe Rabobank bedrijven helpt om risico's te beheersen en processen te automatiseren. En welke rol de Europese richtlijnen PSD2 (open

- BEURSVLOER
- CASEPRESENTATIE
- EXPERTSESSIE
- RONDETAFFELSESSIE
- PANELDISCUSSIE
- INSPIRATIESESSIE

Incasseren is investeren in menselijk contact.



Incasso is zoveel meer dan ervoor zorgen dat een factuur betaald wordt.

Het is een contactmoment, een moment om jouw bedrijf een vriendelijk gezicht te geven en een kans om de relatie met jouw klant te behouden of zelfs te verstevigen. Tenminste, als je samenwerkt met Bos Incasso. Want wij zorgen ervoor dat je niet tegenover over elkaar komt te staan, maar naast elkaar, en samen tot een oplossing komt die werkt voor iedereen.

Zie een samenwerking met Bos Incasso daarom als een investering. In menselijk contact. In transparantie. In een betere incassowereld. In het imago van jouw bedrijf. En natuurlijk in een relatie met een incassobureau die begrijpt wat je wilt bereiken en zorgt dat jij grip houdt op het proces.

Benieuwd hoe we dat doen?

**Bezoek ons op donderdag
6 november op Credit Expo**

in congrescentrum 1931 's-Hertogenbosch.

banking) en CCD2 (aanstaande regelgeving) hierin spelen. Een tool die je hierbij ondersteunt is CreditEstimate: een slimme oplossing waarmee je eenvoudig de kredietwaardigheid van consumenten en bedrijven inschat. We nemen je mee in het netwerk van partijen binnen Credit Management en laten zien hoe Rabobank als verbindende schakel jouw organisatie kan helpen.

DEXTER 17

Agentic AI in credit management: Til processen naar een hoger niveau met autonome procesuitvoering op basis van AI

Door: Jack Klein-Schiphorst, Senior Automation Developer Tacstone & Janpieter Koning, Partner Tacstone en docent, adviseur en auteur van diverse artikelen op het gebied van Credit Management

De wereld van Credit Management is al jaren bekend met automatisering en digitalisering. Van het voorspellen van kredietrisico's tot het automatisch versturen van aanmaningen. Met Agentic Automation kan veel meer en wordt een nieuwe wereld aan nieuwe mogelijkheden geopend. Het gaat niet meer weg en wordt steeds beter! Leer in deze sessie hoe u middels Agentic uw processen naar een nieuw niveau kan tillen. Een intelligente robot die een proces volledig zelf kan afhandelen, dus zelf kiezen wanneer een stap moet worden uitgevoerd, zelfstandig communiceren met klanten en zelfstandig analyses opstellen. Dit is niet alleen een presentatie van theorie, maar juist ook met praktische voorbeelden en een demo.

DEXTER 19

Kracht, veerkracht en inspiratie: lessen uit de topsport

Door: Team Para Atletiek. Mogelijk gemaakt door TRUST IT debiteurenbeheer software

Wat hebben topsportteams en bedrijven met elkaar gemeen? Meer dan je denkt. Team Para Atletiek laat zien hoe samenwerking, innovatie en het omgaan met uitdagingen leiden tot uitzonderlijke prestaties. In deze inspiratiesessie nemen de atleten je mee in hun wereld: een team dat voortdurend grenzen verlegt en elkaar sterker maakt. Hun verhalen laten zien hoe veerkracht, diversiteit en vertrouwen de sleutel zijn tot succes, of het nu gaat om de sportbaan of de boardroom. Bereid je voor op een sessie vol

energie en inspiratie die je uitnodigt om met een frisse blik naar je eigen organisatie te kijken.

🕒 15:30 - 16:00

DEXTER 22

Something Old, Something New, Something Borrowed and Something Blue (RCM PE-sessie)

Door: drs. Jean Gieskens AC RCM QT, universitair hoofddocent Accounting, Finance en Quantitative Methods

20 jaar Credit Expo en 35 jaar VVCM! Twee verjaardagsfeesten om bij stil te staan en het motto "Something Old, Something New, Something Borrowed and Something Blue" van stal te halen om de actuele trends in het Credit Management te belichten.

- Credit Risk Management: Credit Scoring en Rating van debiteuren én portefeuilles.
- Van Credit Management naar Working Capital Management: nieuwe ontwikkelingen in het WCM sinds 2025
- Data Analytics
- AI: Add In or Add On?

Deelnemers aan deze expertsessie ontvangen na afloop één RCM-PE punt in de vrije categorie.

🕒 15:30 - 16:00

DEXTER 26

Van Afvoerputje naar Goudmijn

Door: Meri Nasole, The SpanBroker & Mariëlle Kitsz, Eye for Cash

Credit Management is geen sluitpost maar een krachtig strategisch stuurmiddel. Dat is de centrale boodschap van het nieuwe boek van Meri Nasole en Mariëlle Kitsz, die beiden 25 jaar actief zijn in het vakgebied. In hun boek delen ze inzichten, praktijkervaring én een duidelijke visie op het vak. Ze laten zien hoe je credit management strategisch positioneert en effectief inzet om te sturen op positieve cashflow met structureel op tijd betaalde facturen als gevolg. Met aandacht voor:

- Strategisch Credit Management als groeimotor
- Hoe je met slimme processen het betaalgedrag structureel verbetert

- BEURSVLOER
- CASEPRESENTATIE
- EXPERTSESSIE
- RONDETAFFELSESSIE
- PANELDISCUSSIE
- INSPIRATIESESSIE

- Waarom credit management een plek in boardroom verdient
- Wat je nu moet veranderen om morgen meer winst te genereren met dezelfde omzet

Benieuwd hoe je binnen jouw organisatie credit management strategisch inzet? Zorg dat je deze presentatie niet mist. Inclusief officiële boeklancering!

DEXTER 28

Award Pitches Credit Management Awards 2025

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

De VCMB Credit Management Innovation Award is bedoeld voor organisaties die een nieuw product of nieuwe dienst hebben ontwikkeld dat heeft geleid tot een positieve doorbraak in de manier waarop credit management plaatsvindt. He SRCM Duurzaam Credit Management Accent is bedoeld voor organisaties die met hun innovatie een belangrijke bijdrage leveren aan een duurzame oplossing voor de schuldenproblematiek in Nederland. De juryleden zijn: Sylvia de Bruijn, maatschappelijk adviesbureau Purpose & winnaar SRCM Duurzaam Credit Management Accent 2024; Jos Dreves, Credit Manager Nedasco & Credit Manager van het Jaar 2024; Manuel van der Hoek, Raad voor Certificering SRCM en Wilbert van de Donk, bestuurslid VCMB. De genomineerden die in deze sessie pitchten zijn: MaxCredible & Aryza.

🕒 16:30 - 17:00

BEURSVLOER

Uitreiking Credit Management Awards 2025

Door: Sandy Nijhuis, Dagvoorzitter Credit Expo 2025

Uitreiking van de VCMB Credit Management Innovation Award en het SRCM Duurzaam Credit Management Accent 2025. De genomineerden zijn Aryza, MaxCredible, POM en Flanderijn.

🕒 17:00 - 18:00

BEURSVLOER

Netwerkborrel & Afsluiting Credit Expo 2025

De netwerkborrel wordt u aangeboden namens Next Level Academy, de organisator van Credit Expo 2025. ■



Deelnemersoverzicht

Stand 43

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, telecomaandieners, incassobedrijven en verzekeraars.

Stand 27

4CEE

Oortlaan 2, 6716 WD Ede
www.4cee.com



4CEE helpt Finance professionals met ambitie om regie te nemen over hun transactionele en financiële processen. Of het nu gaat om order to cash, purchase to pay, e-transactions of financial planning & analysis, wij zorgen dat processen soepeler worden, compliance vanzelfsprekend is en financiële inzichten direct beschikbaar zijn. Onze oplossingen zijn gebouwd voor de Office of the CFO. Voor teams die niet willen liquideren, maar leiden. Die grip willen houden op liquiditeit, risico's en groei. En die technologie willen inzetten om vooruit te kijken in plaats van achterom. Met slimme technologie zoals automatische betalingsverwerking – matcht betalingen aan openstaande facturen – en e-facturatie, krijg je grip en controle op je processen.

Stand 42

Aangetekend Mailen

Computerweg 22, 3542 DR Utrecht
www.aangetekendmailen.nl



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 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 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 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 8

Bosveld Incasso & Gerechtsdeurwaarders

Databankweg 26-30, 3821 AL Amersfoort
www.bosveld.nl



Bij Bosveld spelen we om te winnen – samen met onze klanten. Wij geloven dat incasso en debiteurenbeheer slimmer, menselijker en efficiënter kunnen. Met een op maat gemaakte aanpak, innovatieve tools, data en sterke partnerships helpen we bedrijven hun facturen sneller betaald te krijgen, op een maatschappelijk verantwoorde wijze, zonder de relatie met de klant te schaden. Daarin trekken wij samen met onze klanten als partners op met een integrale aanpak voor het gehele proces van factuur tot betaling, ondersteund door data en IT-processen. Wij zorgen voor de perfecte balans tussen preventie en opbrengst: een zo hoog mogelijk incassoresultaat voor u en de laagst mogelijke kosten voor uw klant, gekoppeld aan een structurele oplossing voor het betaalprobleem en voorkomen daarvan in de toekomst.

Stand 35

CBMK

Henri Wijnmalenweg 5, 5657 EP Eindhoven
www.cbmk.nl



Voorspelbare geldstromen, minder incassozaken en een betere klantbeleving, dat is wat CBMK mogelijk maakt met een slimme combinatie van data en persoonlijk klantcontact. Wij geloven dat écht effectief creditmanagement begint bij inzicht in de klant. Door nauwkeurige klantdata te vertalen naar gerichte contactstrategieën, zorgen we dat communicatie persoonlijker, timing beter en resultaat hoger wordt. De kracht van onze aanpak:

- Persoonlijke klantbenadering op basis van datagedreven klantinzichten

- Effectieve aansturing van betaalgedrag met minder incasso als gevolg
- Versterking van klantrelaties en reductie van schuldenproblematiek
- Meer grip op cashflow en minder financiële risico's voor uw organisatie

Met deze aanpak helpen wij organisaties in het hele order-to-cash proces: van het behalen van omzet tot het betaald krijgen van omzet.

Stand 38

coeo Incasso

Wilhelminakade 153, 3072 AP Rotterdam
coeo-incasso.nl



coeo is een technologiegedreven incassospecialist die de kracht van automatisering combineert met menselijke empathie. Onze services zijn gericht op het oplossen van betalingsachterstanden via een digital-first aanpak, die tegelijkertijd transparant, respectvol en compliant is. Deze combinatie stelt ons in staat om klantrelaties te beschermen, cashflow te verbeteren en retentie te verhogen. Vanuit onze missie "The Human Touch in Technology" bieden wij een incassoproces dat even slim als sociaal is. Dankzij modulaire AI-modules, API-systeemintegraties en ervaren professionals realiseren we duurzame betalingsoplossingen, zonder dat de relatie tussen opdrachtgever en klant onder druk komt te staan. Als onderdeel van de coeo Group (actief in 8 Europese landen) zorgen we voor het hoogst mogelijke succespercentage én de beste klantervaring in de branche.

Stand 11

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 34

Credit Management Jobs

Ramstraat 27, 3581 HD, Utrecht
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 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 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 45

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

Stand 15

DBI Professionals

Jacob Leendert van Rijweg 74,
2713 JA Zoetermeer
dbiprofs.nl



Bij ons geen lange praatjes of wollige beloftes. Ambitie, Lef, Kwaliteit en Snelheid – dát is ons DNA. Wij zijn DBI Professionals: een detacheringsbureau in finance & creditmanagement dat dingen nét anders doet. We leiden jonge talenten op in ons traineeship, zetten ervaren professionals in bij topbedrijven en zorgen dat opdrachtgevers nooit misgrijpen. Hoe? Door écht te luisteren, snel te schakelen en altijd te leveren wat we beloven. Geen woorden maar daden. Daarom kiezen professionals en opdrachtgevers voor ons. DBI Professionals. Wij brengen finance & creditmanagement in beweging.

Stand 30

DKV Legal

Ratelaar 40, 3434 EW Nieuwegein
www.dkvnieuwagein.nl



Het fundament van DKV Legal is gevormd door meer dan 70 jaar kennis en expertise op het gebied van incasso en deurwaarderij. Onder de DKV-paraplu bieden wij:

- Gerechtsdeurwaarders
- Incassodienstverlening
- Juridisch advies
- Bewindvoering
- Kennisdeling in praktische webinars
- Voldoen aan de Wki opleidingsvereisten met de Motius Academy

Wij zijn geen bulkuitvoerder en wij zijn ook niet van 'u vraagt, wij draaien'. Wij komen altijd proactief met eerlijke, daadkrachtige en concrete oplossingen en advies passend bij jouw organisatie en jouw relaties. Stevig waar nodig, warm waar kan. Daarbij zijn wij altijd bezig met ontwikkeling en vernieuwing en steeds aansluitend bij de vragen die in de maatschappij en de branche spelen. We starten met een goed gesprek om helder te krijgen wat voor jouw organisatie echt belangrijk is en om jouw klant goed te kunnen helpen. Samen ontwikkelen we een duurzame aanpak, gebruikmakend van vernieuwende digitale oplossingen en nieuwe bewezen aanpakken. DKV staat voor kwaliteit, karakter, maatwerk en kennis. Wij ontzorgen jouw organisatie en lossen schulden op!

Stand 35

ETB Support Solutions

Parallelweg 208, 6001 HM Weert
www.etb-group.com/nl



ETB Support Solutions is al meer dan 20 jaar dé partner voor organisaties die klantgericht willen groeien en hun processen willen optimaliseren. Met 18 vestigingen verspreid over Turkije, Suriname, Duitsland en Nederland en meer dan 1700 medewerkers, zijn wij uitgegroeid tot een toonaangevend BPO-bedrijf – en marktleider in Turkije voor de Nederlandstalige markt. Wij ondersteunen dagelijks organisaties in Nederland, België, Frankrijk en Duitsland met hoogwaardige BPO-diensten die gericht zijn op operationele efficiëntie, klanttevredenheid en schaalbare groei. Onze meertalige klantcontactteams behandelen elk klantcontact met professionaliteit en zorg, zowel binnen servicegerichte als commerciële trajecten, inclusief technische ondersteuning en salesactiviteiten. Op het gebied van creditmanagement bieden wij gestructureerde en klantvriendelijke oplossingen voor debiteurenbeheer, waarmee wij bijdragen aan een gezonde liquiditeitspositie zonder afbreuk te doen aan de klantrelatie. Onze IT-diensten richten zich op het ontwikkelen, integreren en beheren van toekomstbestendige systemen die bedrijfsprocessen digitaliseren, optimaliseren en ondersteunen

bij verdere groei. Daarnaast bieden wij efficiënte backoffice-ondersteuning voor administratieve processen zoals orderverwerking, dataverwerking en documentbeheer. Daarmee ontzorgen wij onze opdrachtgevers en creëren we ruimte voor focus op hun kernactiviteiten.

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. 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 9

FIS GETPAID

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



The FIS GETPAID solution is a fully integrated, web-based order-to cash (O2C) solution that helps companies improve operational efficiencies, lower DSO, and increase cash flow. GETPAID provides process automation and workflow across the O2C cycle, with detailed analysis and reporting with accurate cash forecasting. The solution suite includes strategic risk-based collections, artificial intelligence, process automation, credit risk management, deduction and dispute resolution, cash application, and Supply Chain Financing. GETPAID is a global solution currently used in over 50 countries and can be hosted on-premise, in a SaaS, or private cloud environment. We create financial technology solutions that remove friction, create revenue opportunities, and give clients the confidence and capabilities to grow their business. Headquartered in Jacksonville, Florida, FIS is a member of the Fortune 500® and the Standard & Poor's 500® Index.



Stand 44**Faircasso**

Hofplein 19, 3032 AC Rotterdam
www.faircasso.nl



Faircasso ondersteunt organisaties en consumenten bij het oplossen van betalingsachterstanden op een sociale, transparante en respectvolle manier. Wij geloven dat incasseren meer is dan het innen van openstaande bedragen: het gaat om het creëren van duurzame oplossingen waar zowel opdrachtgever als consument mee verder kan. Als onderdeel van de BVCM-Groep combineren wij professionele incassodiensten met persoonlijke aandacht, zodat relaties niet beschadigd raken, maar juist versterkt worden. Onze aanpak onderscheidt zich doordat wij sociaal en empathisch incasseren koppelen aan strikte compliance en veiligheid. Alle processen zijn geborgd binnen de Faircasso-standaarden, waaronder ISO 27001, ISAE 3402 en NVI/WIK. Bovendien verlopen alle betalingen via SEPA-gecertificeerde Payment Serviceproviders. Dit geeft opdrachtgevers de zekerheid dat hun debiteurenbeheer professioneel en veilig wordt uitgevoerd, met volledige transparantie en betrouwbaarheid als uitgangspunt. Voor consumenten staat begrip centraal. Wij weten dat betalingsproblemen vaak gepaard gaan met stress en onzekerheid. Daarom gaan wij het gesprek aan, onderzoeken we wat haalbaar is en zoeken we naar oplossingen die financiële ruimte bieden, bijvoorbeeld via een betaalregeling of gespreide betaling. Zo bouwt Faircasso samen met opdrachtgevers en consumenten aan financieel gezonde relaties. Wij staan voor professioneel, veilig en sociaal verantwoord incasseren, waarbij de menselijke maat altijd leidend blijft.

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 1**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 21**HighRadius**

Barbara Strozzi laan 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 40**Holthuisen Incasso Advocaten**

Kloveniersburgwal 131A, 1011 KD Amsterdam
www.hhlaw.nl



Holthuisen Incasso Advocaten is een advocatenkantoor gespecialiseerd in incasso, rechtsmaatregelen en juridisch advies. Al sinds 1985 helpen wij bedrijven met de incasso van onbetaalde vorderingen en juridische geschillen. Onze cliënten zijn voornamelijk multinationals en MKB-bedrijven in de zakelijke markt. In onze aanpak ligt de focus op het minnelijk incasseren van uw vordering. Dit doen wij door een intensief incassotraject met vaste ervaren incassomedewerkers die maatwerk bieden. Bij minnelijke incasso werken wij op basis van no cure, no pay en uiteraard zijn al onze werkzaamheden

online te volgen in ons incassoportal. Wanneer minnelijke incasso niet tot betaling leidt kan een advocaat meer rechtsmaatregelen voor u inzetten dan een incassobureau of deurwaarder. Zo kunnen wij bijvoorbeeld ook dagvaardingen voor vorderingen boven €25.000,-, conservatoir beslag leggen en het faillissement van uw debiteur aanvragen. Deze ruime gerechtelijke mogelijkheden en de juridische expertise om geschillen op te lossen maken een incasso advocaat de meest geschikte incassopartner voor zakelijke incasso.

Stand 39**Hooikammer Groep – Fidron**

Oude Rijksweg 201, 7951 EE Staphorst
www.hooikammergroep.nl



Een full service loket voor al uw bergings, onderzoek & recovery en fleetservice behoeften in de mobiliteitsbranche. Onze Pijlers:

Hooikammer Berging is uw specialist op het gebied van berging en transport. Met jarenlange ervaring en een professioneel team staan wij 24/7 klaar om voertuigen veilig en snel te bergen. Of het nu gaat om pechhulp, ongevallen of ander transport na bijvoorbeeld in beslagname.

Fidron Onderzoek en Recovery is toonaangevend in de opsporing, bemiddeling, inname en veiligstelling van voertuigen en materieel. Ook bij stagnatie van het creditmanagement-proces. Met een vergunning van zowel het Ministerie van Justitie en Veiligheid alsook van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) bieden onze diensten gemoedsrust en zekerheid.

Hooikammer FleetServices is gespecialiseerd in de handling, stalling en verkoop van schadevoertuigen, ex-lease voertuigen en in beslag genomen voertuigen. Wij bieden uitgebreide diensten aan, zoals ontstickeren, poetsen en inspectie. Na inbeslagname kunnen wij het voertuig of object aanbieden aan allerlei veilinghuizen.

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 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.



Hooikammer Groep en Fidron

Ondersteuning in: Onderzoek, Recovery en Remarketing

Wij zijn specialist in onderzoek, recovery en remarketing. Met een ervaren en gescreend team sporen we assets en debiteuren op, ondersteunen bij fraude- en toedrachtonderzoek en werken internationaal samen.

Met Fidron zijn wij volledig bevoegd door het Ministerie van Justitie en Veiligheid en de AFM.

Wij zijn bij de Hooikammer Groep 24/7 bereikbaar. Korte lijnen en een betrouwbare partner voor opslag, fletservices en verkoop van voertuigen door het door u gewenste remarketing-kanaal.



**Totaalpartner
mobiliteitsoplossingen**



Vergunning POB

Erkend door
Ministerie van
Justitie en Veiligheid



Vergunning AFM

Erkend door de
Autoriteit Financiële
Markten



Wki-register

Geregistreerd en
erkend door Justis



088 - 24 24 724
info@hooikammergroep.nl
hooikammergroep.nl



038 - 42 58 860
mail@fidron.nl
fidron.nl

Stand 3**Incassonet**

Ruslandkade 132, 1362 KK Almere
www.incassonet.nl



Incassonet is een club van slimme, positieve, ondernemende vakmensen met flink wat energie om samen dingen te bereiken. Dat is Incassonet! Met onze transparante en doelgerichte manier van werken helpen wij ondernemers om het maximale uit hun bedrijf te halen. Dat doen we met onze ijzersterke incasso service, professioneel debiteurenbeheer en met de inzet van ons eigen team van juristen. Hoe beter wij onze klant betrekken en informeren tijdens het proces, hoe beter een klant in staat is om input te geven en van zichzelf een ambassadeur van ons bedrijf te maken. En dat is ons doel, bij elke klant weer. Inmiddels werken wij met een team van 15 enthousiaste collega's, waarmee we onze klanten dagelijks helpen met vraagstukken over incasso, het optimaliseren van het debiteurenbeheer en de ideale betaalflow.

Stand 5**Intrum**

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



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.

Stand 37**Justified**

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



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 Elmpstraat 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**Ockto**

Gooimeer 1, 1411 DC Naarden
www.ockto.eu



Al meer dan tien jaar zijn we koploper in het veilig en soepel delen van persoonsgegevens. Met onze technologie maken we documentvrije klantreizen mogelijk die in één keer kloppen. Zo bouwen onze klanten en partners aan snellere, betrouwbaardere processen. We zijn er voor organisaties die dagelijks financieringsaanvragen beoordelen. Die voor hun processen moeten voldoen aan wet- en regelgeving en verplichte checks moeten uitvoeren. En voor iedereen die denkt: dit moet toch slimmer kunnen. Met minder gedoe, meer zekerheid – en betere compliance. Want ja, dat kan. Onze technologie verkleint de frictie bij het delen, verrijken en verifiëren van persoonsgegevens. Dat zorgt voor een vliegende start van elk klantcontact en een stevige basis voor vertrouwen. Meer dan 100 toonaangevende organisaties gebruiken Ockto om klantgegevens realtime en gevalideerd op te halen. Altijd veilig. Altijd volgens de hoogste standaarden. En altijd met expliciete toestemming van de consument.

Stand 26**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.

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 incassobeleid, 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.



Atradius helpt jouw bedrijf vooruit sinds 1925

Groei met vertrouwen

Bereid je voor op de toekomst van het ondernemen met Atradius

Geef de toekomst van jouw bedrijf vorm met Atradius

Als ervaren, betrouwbare partner vieren wij ons 100-jarige jubileum. Dit markeert niet alleen onze lange geschiedenis, maar ook onze toewijding aan jouw succes.

Veiligheid, groei en succes zijn slechts enkele stappen verwijderd met Atradius aan je zijde. Van het beschermen van je financiën tegen onvoorziene omstandigheden tot het ontdekken van nieuwe zakelijke kansen, wij zijn er om je te ondersteunen en te begeleiden.

Ontdek hoe onze oplossingen en gebruiksvriendelijke diensten jouw bedrijf kunnen helpen groeien in een steeds veranderende zakelijke omgeving. Met Atradius hoef je je geen zorgen te maken: jouw risico's zijn gedekt en jouw kansen zijn gemaximaliseerd.

100
jaar ervaring

95%
klantretentie

50+
landen

Connect with
Atradius on
social media

[youtube.com/
user/atradiusNL](https://youtube.com/user/atradiusNL)
[linkedin.com/company/
atradius-nederland](https://linkedin.com/company/atradius-nederland)



Kredietverzekering | Zakelijke incasso | Bedrijfsinformatie

Atradius Nederland
David Ricardostraat 1
1066 JS Amsterdam

www.atradius.nl

Stand 20

POM

Van Coulsterweg 2, 2952 CB Alblasserdam
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 betaalervaring 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 41

Postex

Burg. Janssingel 41, 2803 WV Gouda
www.postex.com



Postex is een Europese technologiepartner voor klantcommunicatie, betalingsverkeer en creditmanagement. We helpen organisaties berichten, documenten en betaalverzoeken veilig en gepersonaliseerd te versturen. Ons Europees cloudplatform integreert naadloos met bestaande systemen zoals ERP, DMS en CRM. AI ondersteunt gepersonaliseerde inhoud, optimale timing en kanaalkeuze voor maximale impact. Postex versterkt creditmanagement met slimme betaalstrategieën en realtime betaalinzichten. We combineren datagedreven communicatie met een persoonlijke, klantvriendelijke benadering. Postex voldoet aan Europese standaarden voor privacy, veiligheid en compliance (zoals GDPR). Overheden, verzekeraars en zorginstellingen vertrouwen ons voor hun kritieke communicatieflows. Onze oplossingen zijn snel inzetbaar, schaalbaar en vergen minimale IT-inspanning. Met Postex krijgt elke interactie niet alleen bereik, maar ook resultaat.

Stand 42

PostNL

Waldorpstraat 3, 2521 CA Den Haag
www.postnl.nl



Aangetekende e-mail Documenten digitaal versturen met extra zekerheid

Belangrijke documenten versturen of een contract opzeggen met een bewijs van verzending én ontvangst. Dat doe je eenvoudig online, met de aangetekende e-mail van PostNL in samenwerking met Aangetekend BV!

Stand 19

Purpose

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



Maatschappelijk Adviesbureau Purpose begeleidt al meer dan 10 jaar bedrijven en overheden in de transitie naar sociaal incasseren. Wij staan voor een medemenselijke incasso-aanpak gericht op duurzame oplossingen, in het belang van de klant én de schuldeisers én de maatschappij. Steeds meer organisaties zien het belang en de voordelen van sociaal incasseren. Maar ze hebben ook vragen: Wat zijn voor ons de juiste keuzes? Waar moet ik beginnen? Hoe krijg ik mijn organisatie mee? En: wat is de financiële en maatschappelijke impact? Purpose biedt duidelijke antwoorden en effectieve oplossingen. In co-creatie met o.a. Evides, a.s.r./Aegon, VGZ en Eneco ontwikkelden we de Sociaal Incasso Toolbox. De tools – zoals de Meetlat en SI-professionals – bieden concrete handvatten om een sociaal incassobeleid te bepalen en in praktijk te brengen. We zijn er trots op dat we daarvoor tijdens de Credit Expo 2024 het SCRIM Duurzaam Credit Management Accent kregen!

Stand 17

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 interactie 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 31

Rabobank CreditEstimate

Croeselaan 18, 3521 CB Utrecht
www.creditestimate.nl



CreditEstimate van Rabobank biedt organisaties razendsnel inzicht in de kredietwaardigheid van klanten op basis van banktransacties (PSD2). Binnen 1 minuut ontvang je een actueel en betrouwbaar kredietrapport met cashflowanalyse, kredietscore of een inkomstenlastentoets. Met hoge veiligheidsstandaarden, goede conversie en AVG-conform. Ideaal voor snelle acceptatieprocessen en geschikt voor zowel zakelijke als particuliere klanten.

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 slimme, eenvoudigere, naadloos verbonden manieren om uw geld te beheren. Van flexibele betalingen tot accounting en schulddinning, 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 23

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



“Schulden zijn van alle tijden, maar de kunst is om ze met menselijkheid en een individuele benadering te behandelen.”

José Olde Olthof, CEO Bosveld

Waarom sociaal incasseren geen trend is, maar een noodzaak

De samenleving verandert. Financiële druk neemt toe, systemen zijn complex en betalingsproblemen ontstaan zelden uit onwil. In die werkelijkheid is de manier waarop we omgaan met mensen met schulden bepalend voor de oplossing. Wij geloven dat effectief creditmanagement begint bij begrip.

Met 170 professionals, waaronder 20 gerechtsdeurwaarders, drie vestigingen en decennialange ervaring in creditmanagement werken wij dagelijks aan oplossingen die impact maken.

Bezoek ons op de Credit Expo op **standnummer 8** en sluit aan bij onze inspiratiesessie

Inspiratiesessie

Van kansengelijkheid tot schuldenproblematiek: een ongemakkelijke waarheid

Zijn we onderdeel van de oplossing, of houden we het probleem in stand? Wordt de incassobranche en de schuld-eiser niet onevenredig hard getroffen door het IBO Problematische Schulden? Doen we aan symptoombestrijding? In deze prikkelende kennissessie fileert Sander Schimmelpenninck de pijnlijke waarheid achter groeiende ongelijkheid en schuldenproblematiek.



Rondetafelsessie (besloten)

Leidt het overheidsbeleid onbedoeld in de praktijk niet tot kansenongelijkheid?

In deze besloten rondetafelsessie gaan we met Sander Schimmelpenninck en een selecte groep professionals het gesprek aan over moreel leiderschap, sociaal incasseren en de rol van de overheid in het doorbreken van structurele ongelijkheid. Een eerlijke dialoog over dilemma's, blinde vlekken en kansen om het anders te doen.

11:15 - 11:45

Zaal: Dexter 15

12:00 - 13:00

Zaal: Dexter 30

Stand 7

Syncasso

Postbus 6002, 1005 AE Amsterdam
www.syncasso.nl



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 24

TRUST IT

Thomas R. Malthusstraat 1-3,
1066 JR Amsterdam, www.trustit.eu



TRUST IT is meer dan een softwareoplossing voor debiteurenbeheer. Het is het resultaat van ruim 35 jaar praktijkervaring, ontwikkeld door TKB – experts die zelf dagelijks met de software werken. Dat maakt TRUST IT uniek: intuïtieve, krachtige software die écht aansluit op de behoeften van financiële professionals. Geen overbodige functies, wél grip op processen, efficiëntie én gebruiksgemak.

Stand 34

Tacstone Technology

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



Tacstone Technology is de implementatiespecialist in intelligent automation (RPA, AI en Low-Code) in de credit management sector. Met een groeiend klantenbestand van circa 100 organisaties en meer dan 20 jaar ervaring, helpen wij bedrijven met het optimaliseren en automatiseren van creditmanagementprocessen. Met onze jaren als externe adviseur, mede-bestuurder en mede-eigenaar van creditmanagement organisaties, hebben wij diepgewortelde kennis over creditmanagement en incasso. Wij zijn implementatie partner van Mendix, Microsoft en -als enige boetiek firma in Nederland- Diamond Partner van UiPath. Daarnaast werken we nauw samen met de meest bekende creditmanagement applicatie bij het inzetten van AI. Wij maken van uw organisatie het bedrijf van de toekomst!

Stand 32

Ultimoo

Pompmlaan 10, 3447 GK Woerden
www.ultimoo.nl



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 incassobenadering 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 25

**Van Lith
Gerechtsdeurwaarders & Incasso**

Beemdstraat 31, 5653 MA Eindhoven
www.vanlithincasso.nl



Van Lith Gerechtsdeurwaarders en Incasso biedt als zeer ervaren en professioneel bureau, al ruim 50 jaar, ondersteuning bij het volledige incassotraject, zowel het minnelijke als het gerechtelijke traject. 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. Wij bieden net dat beetje extra service.

Stand 36

YAVA.AI – Powered by YOURCE

Westblaak 88, 3012 KM Rotterdam
www.yource.cc/nl/yavaai



YAVA.AI is een krachtige, geïntegreerde AI-oplossing voor organisaties die klantcontact naar een hoger niveau willen tillen en maximale waarde willen halen uit ieder gesprek. Met YAVA.AI voer je het juiste gesprek met klanten die (even) niet kunnen betalen: op een manier die helpt, vertrouwen wekt en perspectief biedt. Onze technologie is volledig afgestemd op gesprekken met klanten die om wat voor reden dan ook moeite hebben om aan hun betalingsverplichtingen te voldoen. YAVA.AI analyseert, adviseert en ondersteunt realtime. Met slimme tools zoals Coach Assist en het Value Dashboard geven we klantcontactprofessionals precies wat ze nodig hebben om elk gesprek met vertrouwen te voeren. Persoonlijk, empathisch en effectief. YAVA.AI is als stand-alone oplossing direct inzetbaar binnen jouw organisatie. Maar in combinatie met de klantcontactspecialisten van Yource leveren we een totaaloplossing: technologie én mensen die samen zorgen voor maximale impact. ■



INTERVIEW HENK BOS (LAVG):

‘Toekomstige deurwaarder moet flexibel zijn, maar afspraak is afspraak’

Door: Marcel Wiedenbrugge

Ondanks alle technologische ontwikkelingen en AI wordt de soep vaak niet zo heet gegeten als deze wordt opgediend. Technologie heeft het werk in de deurwaarderij onmiskenbaar efficiënter en ook betrouwbaarder gemaakt, maar in de kern is er in het vakgebied niet zo veel veranderd en gaat er in de komende jaren ook niet zoveel veranderen. Dit zegt Henk Bos, DGA van de Landelijke Associatie van Gerechtsdeurwaarders (LAVG), als hij terugkijkt op een lange en succesvolle carrière in het deurwaardersvak. In dit exclusieve interview praat ik met Henk Bos over zijn ervaringen en kijkt op ontwikkelingen in het deurwaardersvak en bij LAVG.

Je loopt al een lange tijd mee in het deurwaarders- en incassovak. Ongetwijfeld zijn er ook lezers die jou niet kennen. Zou je kort iets over jezelf willen vertellen?

Henk: “Ik ben in 1979 begonnen als administratief medewerker bij een gerechtsdeurwaarder in Assen. Ik ben toen ook direct gestart met de opleiding tot deurwaardersklerk en daarna heb ik de opleiding tot Kandidaat-Gerechtsdeurwaarder gevolgd, waar ik in 1984 voor geslaagd ben. Na ongeveer 10 jaar vroeg ik mezelf af of ik in loondienst wilde blijven werken of misschien toch zelfstandig verder wilde gaan. Ik heb toen gesolliciteerd op een vacature bij de rechtbank Groningen en daar ben ik benoemd tot gerechtsdeurwaarder. In december 1994 heb ik mijn eigen kantoor opgezet in Groningen. Ik had een kantoor van 100 vierkante meter gehuurd, een fax, kopieerapparaat en een computersysteem gekocht en een medewerker aangeworven. Samen zijn we vervolgens van start gegaan. We moesten natuurlijk nieuwe klanten werven en ik kreeg al vrij snel het CJIB en de IBG (Informatie Beheer Groep, nu DUO) als eerste klanten. We groeiden fors in de jaren daarna, waardoor het kantoor al snel te klein werd. In 1997 hadden we al 9 medewerkers, dus toen heb ik een ander kantoor gehuurd van 250 vierkante meter. In 2001 waren we weer uit onze jas gegroeid en heb ik 600 vierkante meter kantoorruimte gekocht in een woon-werkcomplex. Het ging echter zo hard, dat ik uiteindelijk tien woonappartementen van toenmalige bewoners gekocht heb om al het personeel te kunnen huisvesten. Uiteindelijk zijn we naar het pand verhuist waar we nu nog steeds zitten, waar we ruim 4000 vierkante meter tot onze beschikking hebben. Qua personeel zijn we min of meer gelijk gebleven, maar onze automatiseringsgraad in de afgelopen jaren

wel sterk toegenomen. Veel standaardwerk is geautomatiseerd en we hebben sinds een aantal maanden geleden een officiële blockchain volledig draaiend.”

Wat vind je het leukste aan jouw werk als gerechtsdeurwaarder? Wat motiveert jou nog steeds na al die jaren?

Henk: “Het leukste vind ik wanneer ik een klant zo optimaal mogelijk kan bedienen. Dat zie ik ook terug in onze zakelijke processen. Bijna al onze klanten, die vooral actief zijn in consumentenmarkten, zijn gelukkig zeer loyaal. Voor mij is het een enorme drive om ervoor te zorgen dat klanten duurzaam tevreden zijn en dus ook weinig reden hebben om te veranderen van deurwaarder. De laatste tijd hebben we veel aanbestedingen gewonnen. Ik vind het altijd erg leuk om samen met de klant de inrichting van het incassoproces af te stemmen, waaronder ook het samenbrengen van behandelaars bij de klant en die van ons. Zo ontstaat er een dienstverlening die geheel op maat gemaakt is op basis van de wensen en behoeften van de klant.”

Even terugkomend op de blockchain. Daar hoor je eigenlijk niet zoveel meer over. Hoe wordt blockchain technologie bij LAVG toegepast?

Henk: “Ja, dat is wel uniek in de markt. Ik denk dat er nog geen ander deurwaarderskantoor is dat een blockchain heeft draaien. De blockchain zorgt er bij ons voor dat het executietraject nagenoeg volledig automatisch wordt uitgevoerd. Dat begint bij de betekening van een vonnis, maar ook het opvragen van informatie bij het RDW, UWV, werkgeversopgaven, enzovoort. Alles wat niet aan de gestelde eisen voldoet wordt automatisch verwijderd en moet je zelf aanvullen. Zodra je dat gedaan hebt, gaat een dossier weer het (blockchain)traject in. Het is

echt mooi om te zien hoe goed dit in de praktijk werkt. De blockchaintechnologie kenmerkt zich door het feit dat een proces, in dit geval het executietraject, 100 procent goed wordt afgevoerd. Een dossier dat via de blockchain loopt kan niet afgerond worden als het niet volledig is of wanneer er stappen zijn overgeslagen. Stel, je wilt informatie bij het UWV opvragen, dan lukt dat alleen als het vonnis ook betekend is. De blockchain zorgt voor een hoge mate van betrouwbaarheid en consistentie in de dienstverlening. Doordat iedere stap automatisch wordt vastgelegd en gecontroleerd, is de kwaliteit van het proces gewaarborgd. Bovendien werkt het kostenbesparend: zodra de blockchain goed is ingericht, zijn handmatige controles in principe overbodig. Toch blijft toezicht belangrijk. Daarom voeren we voortdurend steekproeven uit om te controleren of de praktijk nog volledig aansluit bij de vastgestelde ketenlogica. Zo combineren we de kracht van automatisering met menselijke kwaliteitsborging. Een succesvol doorlopen executietraject via de blockchain betekent dat aan alle afgesproken stappen is voldaan. Dat sluit verbeteringen of aanpassingen in procedures niet uit, maar deze kunnen alleen worden doorgevoerd als alle betrokken partijen daar gezamenlijk mee instemmen.”

‘We kijken naar wat iemand echt kan missen, houden rekening met betaalmomenten en bieden waar nodig een tijdelijke pauze aan.’

Wat zijn in de afgelopen twintig of dertig jaar kenmerkende gebeurtenissen geweest, die jouw werk of kijk op het vakgebied sterk beïnvloed hebben?

Henk: “Er is natuurlijk veel gebeurd in al die jaren, maar de manier waarop de schuldenproblematiek momenteel wordt aangepakt heeft een zeer grote impact gehad op hoe ik naar het vak kijk. Dan denk ik aan ontwikkelingen als vroegsignalering (Vroeg eropaf), de bescherming van de schuldenaar, de rol van kredietbanken en schuldsaneringen (WSNP), maar ook de toeslagenaffaire. Er is tegenwoordig toch veel meer hulp vanuit de (lokale) overheid richting de debiteur vergeleken met vroeger, wat ik een

mooie ontwikkeling vind. Aan de andere kant, wanneer je een overeenkomst sluit, dan gelden er over en weer verplichtingen. De ene partij (de verkoper) moet leveren en de andere partij (de klant) moet betalen. Dat is en blijft bij mij altijd voorop staan. Als je een overeenkomst aangaat, dan moet je hem ook nakomen en (dus) moet er ook betaald worden.”

De schuldenproblematiek is regelmatig in het nieuws en kom je ongetwijfeld ook veel tegen in de deurwaarderspraktijk. Hoe kijk je als gerechtsdeurwaarder naar zaken als betaalregelingen? Hoe flexibel kun je daarin zijn?

Henk: “Uiteraard kunnen er omstandigheden zijn, waarom het (tijdelijk) niet lukt om te betalen en daar kun je als schuldeiser op een goede manier mee omgaan. Zo zitten wij daar als kantoor ook in. Bij ons is er veel flexibiliteit en valt er veel te regelen, maar als wij een regeling met de debiteur treffen, dan moet die ook worden nakomen. Klanten die niet in één keer kunnen betalen, krijgen van ons direct een regeling op maat. We kijken naar wat iemand echt kan missen, houden rekening met betaalmomenten en bieden waar nodig een tijdelijke pauze aan. Soms is het beter om even wat extra tijd te geven, bijvoorbeeld als er een inkomensverandering aankomt of als iemand tijdelijk kwetsbaar is. Zo werken we niet alleen aan het oplossen van de achterstand, maar vooral aan het voorkomen van een nieuw probleem.

Even een toezegging doen en dan zien we wel wat er gebeurt is dus niet de manier waarop wij werken. Afspraak is afspraak. Dat geldt eigenlijk voor alle partijen waar we mee samenwerken, ongeacht of het nu klanten (opdrachtgevers), debiteuren, collega's of leveranciers zijn. Het is een regel die ik mijn hele leven al heb aangehouden en dat heeft – denk ik – ons kantoor ook groot gemaakt. Een afspraak in het zakelijk verkeer hoeft van mij ook niet per se in een contract te worden vastgelegd. Eerlijk gezegd houd ik er persoonlijk wel van als je met een elkaar een zakelijke afspraak kan maken, zonder dat er een contract hoeft te worden getekend. Het gezegde ‘een man een man, een woord een woord’ sluit daar goed op aan. Het klinkt misschien wat ouderwets, maar ik vind het een belangrijk principe.”

Hoe heeft technologie jouw werkzaamheden veranderd?

Henk: “Er wordt tegenwoordig natuurlijk veel gezegd over AI en ChatGPT en dat hierdoor veel werkzaamheden veranderd zijn of zullen veranderen. Aan de andere kant, ik zit nu 46 jaar in het vak en zie dat we nog veel dingen hetzelfde doen. De deurwaarder gaat nog steeds alle dagen de weg op. Er zijn in de loop der jaren heel vaak voorstellen gedaan om de dagvaarding af te schaffen, maar hij is er nog steeds. Ook het ambtelijke werk is niet verdwenen. Loonbeslagen of beslag op roerende zaken vinden nog altijd plaats, ook al zijn de voorwaarden iets gewijzigd. Er zijn natuurlijk ook wel wat zaken veranderd. Zo is de fax, waar we vroeger veel gebruik van maakten, niet meer in gebruik. Ook de procedure naar de rechtbank is veranderd. Waar vroeger een dagvaarding

twee pagina's besloeg, moet je tegenwoordig bijna een heel boekwerk aanleveren. Maar de rechter doet nog steeds een uitspraak, er komt een vonnis, het vonnis moet betekend worden en vervolgens gaan we executeren. Dat is allemaal nog exact hetzelfde als dertig of veertig jaar geleden. Natuurlijk heeft het gebruik van technologie ons enorm geholpen om efficiënter, sneller en betrouwbaarder (blockchain, robotisering) te werken en de saaie aspecten van ons werk uit handen te nemen, maar de principes en uitgangspunten op basis waarvan we ons werk doen zijn feitelijk gelijk gebleven.”

In de kern is er misschien niet heel veel veranderd, maar op het gebied van wetgeving en uitvoering is er (recent) toch wel het nodige gebeurd, zoals de WKI en het IBO rapport Problematische schulden. Hoe kijk je naar die ontwikkelingen?

Henk: “Laat ik de woningcorporaties als voorbeeld nemen. Die hebben ook te maken met schuldenproblematiek. Een huurder met een betalingsachterstand kunnen ze aanmelden bij de gemeente, die vervolgens direct of via een externe partij contact opneemt met de huurder. Ik vraag me altijd wel af hoe effectief dit soort vroegsignaleringstrajecten zijn, want er worden bij ons kantoor nog steeds nieuwe zaken aange-reikt door woningcorporaties. Datzelfde geldt ook voor energieleveranciers en zorgverzekeraars. Op zich zijn dit soort initiatieven natuurlijk niet verkeerd en interventies zullen in een aantal gevallen best succesvol zijn, maar er is tegelijk nog steeds een grote groep mensen (met ernstige schulden), waar men niet mee in contact komt. De vraag is ook of iedereen daadwerkelijk geholpen wil worden.”

‘Als bij mensen de financiële problemen zijn opgelost, dan wil dat niet zeggen dat iedereen zijn eigen problemen in de toekomst ook kan oplossen.’

Waarom denk je dat ondanks alle maatschappelijke initiatieven toch niet alle mensen met ernstige of problematische schulden of financiële problemen bereikt worden? Waar ligt dat aan?

Henk: “Het zijn eigenlijke de klassieke antwoorden. Schaamte over de eigen (penibele) financiële situatie speelt zeer zeker een grote rol. Mensen willen of denken het vaak nog allemaal zelf te kunnen regelen. Ze zien uiteraard wel dat het financieel niet goed gaat, maar om de stap te maken om bij instanties voor hulp aan te kloppen is vaak te veel gevraagd. Je kunt wel denken dat de problemen vanzelf wel goed komen, maar de praktijk wijst vaak anders uit. Als je uit de schulden wil komen, dan moet je wel in actie komen. Een ander probleem is de opvolging na een hulptraject. Als de financiële problemen van een individu zijn opgelost, dan lijkt alles weer in orde en trekken alle instanties zich terug en daar zit juist het probleem. Als bij mensen de financiële problemen zijn opgelost, dan wil dat niet zeggen dat iedereen zijn eigen problemen in de toekomst ook kan oplossen. Mensen vallen niet zelden weer terug in hun oude patroon,

waardoor de kans dat de problemen zich herhalen groot is. Als mensen plots meer geld hebben, dan hebben veel mensen de neiging om dat geld ook sneller uit te geven. Dus als je mensen echt wilt helpen financieel zelfredzaam te zijn, dan zul je ook iets aan hun financiële kennis (budgettering) en het bestedingsgedrag (consumeren, sparen) moeten doen. Dat is makkelijk gezegd, maar in de praktijk vaak lastig te realiseren.”

‘Het feit dat mensen in het huidige systeem vrij over de toeslagen kunnen beschikken zorgt ervoor dat de verleiding veel te groot is om het geld aan andere zaken te besteden.’

Stel, je bent minister van Sociale Zaken en je krijgt de gelegenheid om met een goed budget veranderingen door te voeren om de schuldenproblematiek effectief in te dammen. Wat voor maatregelen zou je voorstellen of willen invoeren?

Henk: “Ik zou als eerste de huurtoeslag die huurders nu rechtstreeks op bankrekening ontvangen direct laten overmaken naar de betreffende woningcorporatie. Datzelfde zou ik ook doen voor de zorgtoeslag. Het feit dat mensen in het huidige systeem vrij over de toeslagen kunnen beschikken zorgt ervoor dat de verleiding veel te groot is om het geld aan andere (consumptieve) zaken te besteden dan waar de toeslagen feitelijk voor bedoeld zijn. Sinds de toeslagenaffaire is voor mij duidelijk dat dit stelsel anders moet worden opgezet, want zoals het nu gaat is het in meerdere opzichten een groot financieel drama.”

Hoe kijk je naar de toekomst van de markt en LAVG?

Henk: “Ik denk dat LAVG in de toekomst nog verder zal groeien en ook een steeds breder dienstenpakket zal aanbieden. Ik ben niet 66 geworden, maar ik denk zeker nog niet aan stoppen. Wel is het zo dat bij wet geregeld is dat een deurwaarder tot zijn zeventigste mag werken, maar ik hoop dat die leeftijdsgrens wordt verhoogd. Zolang je geestelijk en lichamelijk gezond bent, je kennis actueel is en je nog plezier in het werk hebt, waarom zou je dan op grond van een leeftijd moeten stoppen? Qua marktontwikkelingen denk ik dat over zeg vijf jaar procedures in de deurwaarderspraktijk niet wezenlijk anders zullen dan dat dit nu het geval is. Ik denk daarentegen wel dat de groep mensen die hun rekeningen niet op tijd kunnen of willen betalen in de toekomst groter zal worden. Geld uitgeven – ook als je het eigenlijk niet hebt – zit zeg maar ook een beetje in de genen van mensen. De deurwaarder zal dus ook in de toekomst een belangrijke rol blijven spelen, maar je moet als organisatie wel flexibel zijn en goed in kunnen spelen op ontwikkelingen in de markt. Mijn zoon heeft inmiddels de opleiding tot deurwaarder afgerond en mijn dochter is daar nog mee bezig en werken beiden voor LAVG. Zo werken we als familiebedrijf aan de continuïteit, alsook de organisatorische en financiële stabiliteit.” ■

INTERVIEW TOM KAARS SIJPESTEIJN (ATRADIUS):

‘De waakhond is een strategische gesprekspartner geworden’

Door: Jan Bletz

“De rol van de credit manager is in de afgelopen 20 jaar sterk verbreed en verdiept, met een verschuiving van routinetaken naar analyse en advies”, constateert Tom Kaars Sijpesteijn, algemeen directeur van kredietverzekeraar Atradius Nederland. Welke ontwikkelingen hebben het credit management in de afgelopen decennia gevormd? En wat brengt de toekomst?

Door de geschiedenis heen hebben handelaren en geldschieters methoden moeten vinden om risico's te beoordelen en betalingen te innen. Wat dat betreft verschilt de moderne credit manager niet van zijn tegenhanger van tien, honderd of zelfs duizend jaar geleden.

Maar daarmee houden de overeenkomsten ook op. Het vak heeft in de afgelopen decennia een enorme gedaanteverwisseling ondergaan, zeker in de afgelopen twintig jaar. Tom Kaars Sijpesteijn, algemeen directeur van kredietverzekeraar Atradius Nederland, spreekt zelfs van een ‘transformatie van het vak credit management’.

Megatrends

Die transformatie hangt nauw samen met enkele megatrends. Om te beginnen de internationalisering die in de jaren negentig vaart kreeg, door uiteenlopende ontwikkelingen als de steeds verdergaande Europese eenwording, de toetreding van China tot de Wereldhandelsorganisatie en het wegvallen van allerlei handelsbarrières. Dit betekende dat de risico's die bedrijven liepen ook steeds vaker een internationale dimensie kregen – en dat de credit manager meer oog moest krijgen voor die risico's.

De financiële crisis van 2008 deed hier nog een schep bovenop. “Veel bedrijven realiseerden zich dat ze onvoldoende inzicht hadden in wie hun handelspartners werkelijk waren en wat hun werkelijke financiële gezondheid was. Dit creëerde een urgente behoefte aan beter risicobeheer”, zegt Kaars Sijpesteijn. “Het vak van credit manager onderging een snelle professionalisering. De verantwoordelijkheden van de credit manager verbreedden en verdiepten zich van betalingsmonitoring naar vroegtijdige

risicosignalering en proactief werkkapitaalbeheer. De sterk operationeel ingestelde ‘waakhond die achter de centjes aanzat’ evolueerde naar een strategisch ingestelde financieel analist en adviseur.”

Een tweede trend is natuurlijk de automatisering en digitalisering, die zeker sinds de opkomst van het internet in het bedrijfsleven voet aan de grond hebben gekregen. Niet alleen gaf de digitalisering de internationalisering een extra zet in de rug, ze leidde binnen bedrijven tot vergaande aanpassingen van processen.

‘Veel bedrijven realiseerden zich dat ze onvoldoende inzicht hadden in wie hun handelspartners werkelijk waren en wat hun werkelijke financiële gezondheid was.’

Ook van financiële processen. Denk alleen al aan de automatisering van allerlei activiteiten rondom het cashmanagement. Voor de digitaliseringsgolf verdronk menige credit manager zowat in de papieren dossiers, en was het handmatig bijhouden van uitstaande facturen een aanzienlijk onderdeel van zijn dagelijkse werkzaamheden. De komst van systemen waarin debiteureninformatie digitaal kon worden opgeslagen en geraadpleegd, betekende een grote verandering. Om ‘alerts’ te versturen als een debiteur te lang aarzelt met betalen, bijvoorbeeld, om de registratie en analyse van disputen met debiteuren te automatiseren, om binnenkomende betalingen te verwerken.

Kortom: veel van de routinematige activiteiten van de credit manager van rond de eeuwwisseling zijn nu geautomatiseerd, zegt Kaars Sijpesteijn. “Waardoor er ruimte is ontstaan voor de credit manager om die strategische rol die van hem wordt verlangd goed in te vullen.” Ondersteund door de voortgaande digitalisering: een beetje credit manager kan met één druk op de knop bijvoorbeeld zien wat de exposure is bij bepaalde risicolanden. Het liefste ‘in real time’.

Blijvende behoefte aan strategisch adviseur

In de jaren na de kredietcrisis is menige credit manager alleen maar verder opgeschoven richting strategisch adviseur. Mede dankzij de coronacrisis, die het belang onderstreepte van een uitgekiend werkkapitaalbeheer en een verfijnd risicomangement. En van beantwoording van vragen als ‘Hebben we genoeg geld in huis als de crisis nog veel langer voortduurt?’, ‘Kan een afnemer door onverwachte gebeurtenissen in de problemen komen?’ ‘En zijn die problemen zo groot dat ze tot wanbetaling kunnen leiden?’

Ontwikkelingen zoals de opkomst van kunstmatige intelligentie (AI) wijzen in dezelfde richting: “Je hebt iemand nodig die de juiste vragen kan stellen aan AI. En die de ‘output’ van AI op waarde kan schatten. AI kan bijvoorbeeld veel werk uit handen nemen als het gaat om de inschatting van debiteurenrisico's. Maar niet zonder inbreng van een deskundige, zoals een goede credit manager.”

De komende jaren zullen bedrijven alleen maar vaker een beroep doen op de strategische, adviserende kwaliteiten van hun credit managers, verwacht Kaars Sijpesteijn. “Alleen al vanwege de vele geopolitieke onzekerheden, met de dreigende handelsoorlogen, die allerlei risico's opleveren waar bedrijven mee moeten zien om te gaan. Veel credit managers zullen worden gevraagd om mee te denken over allerlei strategische vraagstukken. Bijvoorbeeld of een koersverandering nodig is om nog meer

zaken te doen binnen Europa of Aziatische markten, of over hoe ze allerlei langetermijnsrisico's inschatten, gezien de verwachting dat allerlei onzekerheden in de wereld nog jaren zullen aanhouden. "

Misschien zijn sommige van dit soort risico's van tijdelijke aard. Maar andere zijn dat zeker niet. Kaars Sijpesteijn wijst op de gevaren die bedrijven in het handelsverkeer lopen door allerlei wetgeving op ESG-gebied. Wat bijvoorbeeld als een afnemer opeens in diskrediet komt omdat het mensenrechten schendt, en daardoor in financiële problemen komt? Met dit soort vragen zullen veel credit managers zich ook de komende jaren geconfronteerd zien.

Kredietverzekeraar als partner

Meer verantwoordelijkheden voor de credit manager dus. Het roept de vraag op of er niet erg veel wordt gevraagd van de credit manager. Niet per se. Niet als hij goede, deskundige ondersteuning heeft van een kredietverzekeraar als Atradius, zegt Kaars Sijpesteijn. "Ik geef direct toe dat ik hiermee een verkooppraatje houd, maar dit is mijn stellige overtuiging."

'Veel credit managers zullen worden gevraagd om mee te denken over allerlei strategische vraagstukken.'

De geschiedenis van Atradius ondersteunt zijn stelling. Atradius is bijzonder deskundig als het gaat om inzichten in de risico's die internationaal zaken doen opleveren.

Atradius heeft in Nederland welgeteld 100 jaar ervaring met het beoordelen en afdekken van kredietrisico's. Rechtsvoorganger De Nederlandse Credietverzekering Maatschappij (NCM) – ontstaan in 1925 – was de eerste Nederlandse kredietverzekeraar, opgericht in de nasleep van de Eerste Wereldoorlog om de bedrijvigheid in Nederland te stimuleren.

NCM en zusterbedrijf Gerling, samengevoegd tot wat in 2004 Atradius zou gaan heten, waren de eerste kredietverzekeraars ter wereld die inspeelden op de internationalisatie die vanaf de jaren negentig zo'n hoge vlucht zou nemen: "Tot die tijd waren kredietverzekeraars alleen actief in hun eigen land, voornamelijk gericht op exportverzekeringen. Wij kochten als eersten bedrijven in het buitenland, waaronder de Engelse verzekeraar ECCD in Cardiff en bedrijven in Scandinavië, en gingen een joint venture aan in Amerika."

Dat niet alleen: "Deze internationalisering ging bovendien gepaard met de ontwikkeling van een centraal computersysteem waarin alle debiteureninformatie werd opgeslagen – een systeem dat nog steeds de basis vormt voor onze huidige activiteiten. Dit gaf Atradius een voorsprong op het gebied van internationale dienstverlening, omdat het dezelfde beoordelingen en beslissingen kon waarborgen vanuit elke locatie." Na de fusie met de Spaanse verzekeraar Crédito y Caución in 2008, heeft Atradius nu ongeveer 160 kantoren in meer dan



Tom Kaars Sijpesteijn

50 landen. Deze wereldwijde aanwezigheid heeft Atradius tot een belangrijke speler gemaakt in de internationale kredietverzekering, die kan bogen op gestandaardiseerde informatiesystemen.

'Hoewel technologie een steeds grotere rol speelt, blijft de menselijke factor van onschatbare waarde.'

Nieuw samenwerkingsmodel

Een belangrijke speler én een goede partner van de credit manager, zegt Kaars Sijpesteijn. "En die partnerrol wordt steeds belangrijker. Voor de financiële crisis van 2008 namen kredietverzekeraars vaker eenzijdige beslissingen – wel of geen verzekering – en stelden klanten weinig vragen over de achterliggende redenen. De crisis met de plotselinge toename van onzekerheden vormde voor ons een keerpunt. Vanaf 2008 zijn we veel nauwer met onze klanten gaan samenwerken.

De unieke kennis die klanten hebben over hun producten en van afnemers combineren we

nu met onze diepgaande risico-inschattingen. Onze aanpak is transparanter geworden – met uitgebreide uitleg over beslissingen – en heeft niet alleen tot betere samenwerking geleid maar ook tot betere uitkomsten voor alle partijen."

Kaars Sijpesteijn verwacht dat met een verdere opkomst van AI de samenwerking nog hechter zal worden. De risico's zijn toegenomen, maar mede dankzij AI de mogelijkheden om ze in te schatten ook, bijvoorbeeld door 'real time' informatie tegenover een jaarlijkse update op basis van een jaarverslag. Net als de automatiseringsslag eerder, maakt AI tijd vrij voor credit managers om een meer strategische rol te spelen. Van hen wordt een gezonde dosis nieuwsgierigheid en analytisch vermogen verwacht om meer in een adviseursrol hun functie uit te oefenen. "Dus ook hier geldt: hoewel technologie een steeds grotere rol speelt, blijft de menselijke factor – ons vermogen om samen te werken, inzicht en oordeelsvermogen – van onschatbare waarde. Sterker nog: menselijke inbreng is wat bedrijven van elkaar onderscheidt, en dat is wat ze succesvol maakt. Ook als het gaat om credit management." ■

Hoe mensgericht is uw incasso-organisatie?

Sociaal incasseren staat hoog op de agenda. Maar hoe kom je van goede intenties naar meetbare resultaten? Bij Riverty combineren wij ons digital-native DNA met een mensgerichte aanpak. Met behulp van de Meetlat Sociale Incasso van Purpose hebben we onze processen nog verder kunnen verbeteren. We combineren intelligente automatisering met echte empathie:

- Met behulp van data en AI signaleren we betalingsproblemen vroegtijdig.
- We geven consumenten regie met flexibele betaaloplossingen.
- Digitaal als het kan, menselijk contact als de situatie daarom vraagt.

Keynote-presentatie

In 30 minuten krijgt u inzicht in hoe de Meetlat werkt én welke verbeteringen Riverty in de praktijk heeft doorgevoerd. Inspirerend, concreet en direct toepasbaar voor uw organisatie.

+ Spreker: Doekes Prakken (Purpose)

+ Spreker: Lenhard Hübscher (Riverty)

11:30 – 12:00 | Dexter 26

Rondetafelsessie

Jongeren en schulden: van betalings-achterstand naar perspectief

+ Spreker: Rachel Epskamp (Riverty)

Steeds meer jongeren worstelen met schulden en onzekerheid. Bij Riverty geloven we dat incasso ook gaat om begeleiden en vooruitkijken. In deze interactieve sessie bespreken we hoe digitale en persoonlijke oplossingen jongeren écht kunnen ondersteunen richting een gezonde financiële toekomst. U bent uitgenodigd om ervaringen te delen en samen nieuwe ideeën te verkennen.

11:30 – 12:00 | Dexter 26

Wilt u weten hoe sociaal incasseren écht werkt en welke kansen er voor u liggen? Bezoek de keynote en de rondetafelsessie, en laat u inspireren.



Ontdek onze sociale incasso-oplossingen

RIVERTY

Your Payment Companion.

4.1

 **Trustpilot**



INTERVIEW LENHARD HÜBSCHER (RIVERTY):

‘Als je het vriendelijk vraagt, incasseer je óók het maximale bedrag’

Door: Jan Bletz

Sociaal incasseren is de afgelopen jaren uitgegroeid tot een belangrijk thema binnen de financiële sector. Het idee klinkt eenvoudig: niet de achterstand staat centraal, maar de consument áchter de betalingsachterstand. In de praktijk blijkt echter dat het invoeren van sociaal incasseren veel meer vraagt dan alleen goede intenties. Het vereist een fundamenteel andere benadering, duidelijke meetpunten en bovenal het streven om continu te verbeteren. Riverty is één van de organisaties die deze transitie concreet vormgeeft. Met meetbaar succes.

Nederland telt naar schatting 750.000 huishoudens met problematische schulden. Traditionele incassomethoden verergeren deze problemen vaak, met hoge maatschappelijke kosten tot gevolg. Een onafhankelijk rapport concludeerde onlangs dat de kosten van problematische schulden jaarlijks minstens 8,5 miljard euro bedragen.

Riverty erkent dat verandering noodzakelijk is. Sociaal incasseren betekent volgens het bedrijf dat de doelstelling – het nakomen van betalingsverplichtingen – gelijk blijft, maar dat de weg ernaartoe radicaal anders wordt vormgegeven. “Het inzicht dat veel klanten die niet betalen, dat wel willen maar niet kunnen, is de kern van onze aanpak”, zegt Lenhard Hübscher, Country Lead Benelux & France bij Riverty.

‘Het inzicht dat veel klanten die niet betalen, dat wel willen maar niet kunnen, is de kern van onze aanpak.’

Digital-native en mensgericht

Riverty positioneert zich als een digital-native, mensgerichte incassopartner. Wat de organisatie uniek maakt, is de combinatie van intelligente automatisering en echte empathie. Vanuit haar FinTech-roots beschikt Riverty over de kennis en tools om data en AI in te zetten voor vroegtijdige signalering van betalingsachterstanden, nog voordat deze uitgroeien tot problematische schulden.

Door het betalingsproces continu te monitoren, stemt Riverty de communicatie en aangeboden oplossingen af op het profiel en gedrag van de consument. Via verschillende kanalen – app, sms, brief of telefonisch contact – krijgt de consument zelf de regie. Zo kan iemand eenvoudig een betaalpaus instellen of een

betalingsregeling aanvragen. Incasso wordt daarmee niet gezien als het eindpunt van een klantrelatie, maar als een contactmoment binnen een breder partnerschap.

Toetsing met de Meetlat Sociale Incasso

Om te beoordelen hoe goed sociaal incasseren daadwerkelijk in de organisatie verankerd is, heeft Riverty het adviesbureau Purpose benaderd. Samen hebben zij de processen langs de Meetlat Sociale Incasso gelegd – een instrument dat organisaties helpt beleid en uitvoering te toetsen en verbeterpunten vast te stellen.

Het traject bood waardevolle inzichten. “De meetlat is een perfect instrument voor zelfreflectie en continue verbetering”, aldus Hübscher. Riverty is de eerste incassopartij die de meetlat heeft toepast en heeft de uitkomsten gebruikt om een concreet verbeterplan op te stellen en te implementeren.

Resultaten en klantbeleving

De resultaten spreken voor zich. Riverty’s Trustpilot-score groeide het afgelopen jaar gestaag tot 4,1 sterren, een uniek hoog cijfer in de incassobranche. Daarmee wordt bevestigd dat een mensgerichte aanpak leidt tot meer vertrouwen en een betere klantbeleving, zelfs in een context die vaak stressvol en beladen is.

Van pionier naar inspiratiebron

Riverty wil de opgedane kennis en ervaring niet alleen voor zichzelf houden, maar ook inzetten om de gehele incassosector vooruit te helpen. Tijdens de komende Credit Expo presenteert Riverty samen met Purpose hun gezamenlijke aanpak.

Purpose zal toelichten hoe de Meetlat Sociale Incasso werkt voor incasso- en deurwaardersorganisaties. Riverty deelt praktijkinzichten: welke verbeteringen zijn doorgevoerd, wat is er geleerd en hoe kunnen andere partijen

soortgelijke stappen zetten. “We willen laten zien dat sociaal incasseren niet alleen wenselijk, maar ook daadwerkelijk meetbaar en uitvoerbaar is. En we willen andere partijen handvatten bieden om de stap te zetten van goede voornemens naar concrete daden”, benadrukt Hübscher. ■



Lenhard Hübscher

INTERVIEW JOSÉ OLDE OLT Hof (BOSVELD INCASSO EN GERECHTSDEURWAARDERS):

‘Door meer verbinding en samenwerking in de keten kunnen we sneller stappen maken’

Door: Marcel Wiedenbrugge

Vorig jaar is het IBO (Interdepartementaal beleidsonderzoek) rapport problematische schulden gepubliceerd. In dit zeer gedetailleerde document is een analyse beschreven van de zichtbare knelpunten in de schuldenketen en één samenhangend basispakket aan maatregelen. Door inzet van deze maatregelen is de verwachting dat het aantal inwoners met problematische schulden zal dalen, en daarmee ook de maatschappelijke kosten die hiermee gaan gepaard.

De in het IBO rapport vermelde maatregelen zullen ook vergaande gevolgen hebben voor de rol van de gerechtsdeurwaarder. In dit interview spreek ik met José Olde Olthof, CEO bij Bosveld Incasso en Gerechtsdeurwaarders, over dit IBO rapport en welke impact de voorgestelde maatregelen hebben op de (toekomstige) rol en het verdienmodel van de gerechtsdeurwaarder.

Je hebt een veelzijdige (internationale) carrière gehad, zowel in finance als in (algemeen) management. Wat was voor jou de belangrijkste reden of uitdaging om als CEO van Bosveld Incasso en Gerechtsdeurwaarders aan de slag te gaan?

José: “Ja, dat is een goede vraag. De afgelopen zes jaar heb ik voornamelijk gewerkt in interim executive functies binnen de wijnwereld, waarbij ik organisaties in transitie heb begeleid. In die sector speelt duurzaamheid van nature een grote rol. Denk hierbij bijvoorbeeld aan klimaatverandering en het verduurzamen van je supply chain. Toch merkte ik dat je, wanneer je niet volledig zelf aan het stuur zit, je vaak moet voegen naar bedrijfsdoelen die niet altijd één-op-één in lijn liggen met je persoonlijke overtuigingen.

Tijdens mijn MBA-studie werd dat inzicht verder versterkt. Ik realiseerde me dat duurzaamheid, ongeacht de sector waarin je opereert, uiteindelijk altijd zijn waarde bewijst. Niet alleen in de traditionele financiële maatstaven, zoals EBITDA, maar juist ook in bredere componenten die minstens zo bepalend zijn voor toekomstig succes. Denk bijvoorbeeld aan reputatie en merkwaarde, de tevredenheid en loyaliteit van klanten, betrokken en gemotiveerde medewerkers en de kwaliteit van samenwerkingen in de keten.

De reden dat ik het avontuur bij Bosveld ben aangegaan, heeft eigenlijk twee kanten. Enerzijds werd ik besmet door het enthousiasme en ondernemersgeest van aandeelhouder Ben van Zanten en zijn intrinsieke motivatie om Bosveld verder te laten groeien. Ik ben dankbaar dat ik in dat vertrouwen het stuur van hem heb mogen overnemen. Anderzijds verdiepte ik mij in de toekomst van de deurwaarders- en incasso-branchen. Na het lezen van het rapport ‘Schulden klein houden en perspectief bieden’ (Jungmann & Moerman, 2023) wist ik zeker dat het landschap, en daarmee het speelveld, te zijner tijd ingrijpend zou veranderen en dat ook hier duurzaamheid, of specifiek: het aanbieden van een duurzame oplossing voor mensen met schulden, centraal zou komen te staan. Mijn ervaring is dat verandering altijd weer mooie nieuwe perspectieven biedt en dit keer zit ik zelf aan het stuur om daar richting aan te (mogen) geven.”

Wat zijn tot nu toe jouw ervaringen, ook met de incassosector in het algemeen?

José: “Die zijn uitermate divers. Ik heb inmiddels met veel interessante personen uit de branche gesproken en ik ben positief verrast over de vriendelijkheid en openheid waarmee ik werd ontvangen. Tegelijk zie ik ook duidelijke verschillen: grotere kantoren hebben vaak een meer uitgesproken strategie en middelen om te investeren in innovatie en digitalisering, terwijl kleinere kantoren juist eerder wendbaar zijn en dicht bij hun klanten staan. Dat contrast maakt de branche veelzijdig en zorgt ervoor dat er ruimte is voor iedereen. Het valt mij echter ook op dat de ontwikkeling binnen de sector vaak traag verloopt. Besluitvorming kost veel tijd en de daadkracht om fundamentele veranderingen door te voeren komt niet altijd goed uit de verf, mede doordat de zakelijke

benadering vaak ontbreekt. Tegelijkertijd is de maatschappelijke urgentie groot en die vraagt om beweging. Juist in dat spanningsveld ligt ook een kans, ik geloof er heilig in dat door meer verbinding en samenwerking in de keten we veel sneller stappen vooruit kunnen zetten.”

‘Wij geloven dat je alleen toekomstbestendig bent als je focus houdt op mens en maatschappij en verbinding zoekt met alle partijen in de keten.’

In 2024 is het IBO rapport problematische schulden gepubliceerd. Daarin staan ook tal van maatregelen en/of richtlijnen voor gerechtsdeurwaarders vermeld. Kun je in het kort uitleggen wat dit rapport betekent voor de incassosector en deurwaarders in het algemeen en voor Bosveld Incasso en Gerechtsdeurwaarders in het bijzonder?

José: “Het IBO-rapport markeert wat mij betreft een kantelpunt voor de incassosector en de deurwaarders. Het rapport laat haarscherp zien dat het oude model, waarin vooral werd gestuurd op escalatie in plaats van de-escalatie, zijn houdbaarheidsdatum heeft bereikt. Het rapport benadrukt het belang van vroegsignalering, lagere kosten voor mensen met schulden en betere samenwerking tussen ketenpartners. Dat vraagt om een veel meer maatschappelijk verantwoorde invulling van de rol van de gerechtsdeurwaarder. Maar tegelijkertijd vind ik het van groot belang dat de positie en legitimiteit van de gerechtsdeurwaarder stevig verankerd blijven. Als onafhankelijke en onpartijdige schakel binnen ons rechtsbestel vervult de deurwaarder een unieke rol. In de toekomst zal die rol ongetwijfeld veranderen en zich verbreden, met meer nadruk op preventie en samenwerking, maar de kern blijft even essentieel: het waarborgen van rechtszekerheid en rechtsgelijkheid.

Voor de sector betekent dit dat we niet alleen onze werkwijze moeten aanpassen, maar ook ons verdienmodel. De traditionele prikkel om

pas te verdienen als kosten oplopen, werkt contraproductief in een systeem dat juist schulden klein wil houden. Er zal dus meer nadruk (moeten) komen op het voorkomen van schulden en een mensgerichte benadering in het minnelijke traject en minder nadruk op het 'klassieke' incasseren, waarbij de gang naar de rechter sneller wordt gemaakt.

Voor Bosveld Incasso en Gerechtsdeurwaarders sluit dit rapport eigenlijk naadloos aan bij de koers die we al ingezet hadden. Wij geloven dat je alleen toekomstbestendig bent als je focus houdt op mens en maatschappij en verbinding zoekt met alle partijen in de keten. Het rapport bevestigt en versterkt ons in die visie en geeft ons extra energie om te laten zien dat je als deurwaarder niet alleen handhaaft, maar ook een wezenlijke bijdrage kan leveren aan het voorkomen en oplossen van problematische schulden. Maar tegelijkertijd moeten we ook reëel zijn: schulden zijn van alle tijden. Er zullen altijd situaties zijn waarin mensen niet kunnen betalen, maar ook gevallen waarin men eenvoudigweg niet wil betalen. Een model dat volledig gericht is op het verlichten van schulden mag nooit uitlokken tot misbruik. Daarom geloof ik dat de komende jaren een verschuiving naar de voorkant van het proces onvermijdelijk is. Tegelijkertijd moet het gerechtelijke traject een stevig fundament moet blijven. Juist die balans is cruciaal om zowel recht te doen aan de positie van de schuldenaar en de schuldeiser."

De gerechtsdeurwaarder heeft als uitvoerder van gerechtelijke vonnissen een belangrijke rol in ons rechtsbestel. Tegelijk is een duidelijke trend waarneembaar dat marktpartijen trachten te voorkomen dat niet-betalende klanten in het juridisch traject belanden, ook om zo hoge bijkomende kosten voor de klantdebiteur te vermijden. Wat is jouw eigen ervaring rondom dit onderwerp in gesprekken met klanten/opdrachtgevers en hoe vertaalt zich dat naar jullie werkzaamheden en het verdienmodel?

José: "Wij merken dat dit inderdaad steeds meer in opkomst is, maar het is zeker nog niet overal de norm. Bij grotere organisaties met duidelijke ESG-doelstellingen zien we dat er bewust wordt gestuurd op het voorkomen dat klanten in het juridische traject terechtkomen. Daar past een bredere verantwoordelijkheid bij, waarin men ook heeft voor zowel de financieel als de maatschappelijke impact van incasso. Dat heeft onmiskenbaar impact op ons verdienmodel.

Wat wij interessant vinden, is dat er steeds meer ruimte ontstaat voor alternatieve en creatievere manieren van incasseren. Denk aan interventies die eerder in het proces plaatsvinden of aan oplossingen waarin gedragsbeïnvloeding en gespreksvoering een grotere rol spelen. Wij zien deze ontwikkeling vooral als een kans, want door mee te bewegen met de veranderende vraag kunnen we uiteindelijk onze positie versterken."

Sociaal incasseren heeft in de afgelopen jaren fors aan terrein gewonnen en lijkt in de markt zowel door leveranciers als incassodienstverleners steeds meer te worden toegepast. Wat versta je zelf onder sociaal incasseren en hoe kijk je tegen deze ontwikkeling aan? Hoe wordt er in de dagelijkse



José Olde Olthof

werkzaamheden bij Bosveld invulling gegeven aan sociaal incasseren?

José: "Ik heb mij hier de afgelopen tijd goed in verdiept en ik zie dat wij als branche vaak geneigd zijn om bestaande diensten in een nieuw, zogenaamd groen jasje te steken om aan te sluiten bij de actualiteit. Maar sociaal incasseren gaat in mijn ogen veel verder dan cosmetische aanpassingen. Het vraagt om een houding die diep in het DNA van je organisatie verankerd zit. Voor mij betekent dat in de kern dat ieder mens met respect wordt benaderd. Pas wanneer dat principe écht onderdeel is van de cultuur, kun je sociaal incasseren geloofwaardig en effectief in praktijk brengen.

Om dat tastbaar te maken hebben wij het interne programma 'Bosveld Sociaal Kompas' gelanceerd. Daarmee willen we mensgericht incasseren blijvend verankeren bij zowel onze mensen als in onze processen. Ons doel is om in 2026, via een voor de incassobranche aangepaste VSME-standaard, vrijwillig te rapporteren over onze duurzaamheidsresultaten. Zo maken we niet alleen intern de balans op, maar laten we ook extern zien hoe wij sociaal incasseren concreet toepassen.

Wat ik zie, is dat wij het incassoproces vaak nodeloos complex of bijzonder presenteren, terwijl het in de kern neerkomt op enkele essentiële keuzes en we in de basis allemaal hetzelfde proces volgen. Het echte verschil zit in de toon en de benadering: laat je iemand verder wegzakken of help je hem of haar juist om weer grip te krijgen? En eigenlijk is er al heel veel kennis, ervaring en regelgeving beschikbaar om schulden kleiner te houden en mensen perspectief te bieden. Het IBO-rapport brengt dit goed samen en biedt overkoepelende maatregelen om dit in een samenhangend pakket aan maatregelen uiteindelijk ook te borgen in de uitvoering. Of dit ook daadwerkelijk haalbaar is zal nog moeten blijken. Voorlopig stelt het kabinet keuzes in het schuldenbeleid wederom

uit. In mijn beleving is de uitdaging nu niet zozeer het bedenken van nog meer nieuwe instrumenten, maar het daadwerkelijk toepassen en verankeren van wat er al ligt, zodat de praktijk echt verandert."

Jullie nemen dit jaar als Platinum partner deel aan Credit Expo. Wat was voor jullie een reden om als partner deel te nemen? Kun je alvast een tipje van de sluier oplichten wat bezoekers dit jaar kunnen verwachten?

José: "Voor Bosveld is dit de eerste keer dat we ons op Credit Expo zo nadrukkelijk presenteren. Voor ons is het een inspirerende plek om de branche weer te ontmoeten, kennis te delen en onszelf te laten zien. Juist in een tijd waarin er veel in beweging is vinden we het belangrijk om het gesprek hierover aan te gaan.

Wij zien dat er in de politiek steeds vaker naar onze branche wordt gewezen, alsof wij de sleutel in handen hebben om de schuldenproblematiek op te lossen. Natuurlijk kunnen en moeten wij bijdragen, dat is onze verantwoordelijkheid. Maar het voelt ook enigszins onevenredig om de nadruk zo sterk op onze sector te leggen, terwijl de oorzaken van schulden vaak dieper in ons systeem zitten. Denk bijvoorbeeld aan kansenongelijkheid in het onderwijs of op de woningmarkt. En zolang er op beleidsniveau geen fundamentele keuzes worden gemaakt om deze ongelijkheid en bestaansonzekerheid aan te pakken, voelt het alsof wij pleisters aan het plakken zijn op een veel grotere wond.

Tijdens de Credit Expo willen we dat gesprek openen. In onze kennissessie en rondetafel-sessie verkennen we samen met onder meer Sander Schimmelpenninck de ongemakkelijke waarheid over kansen(on)gelijkheid en schulden. Bezoekers kunnen dus rekenen op een eerlijke en prikkelende dialoog, waarin ruimte is voor verschillende perspectieven én de ambitie om samen verder te komen." ■



Alles-in-één platform voor risicobeheer

Urba360 biedt een 360°-overzicht van uw volledige portfolio van zakenpartners.

Ingebouwde tools voor risicobeheer

Naast toegankelijke displays en diepgaande inzichten biedt Urba360 een reeks functies waarmee u zakelijke partners kunt monitoren en evalueren.



- 24/7 Monitoren
- Portfoliobeheer
- API-services
- Third-party Data

**Live Urba360 demo?
Bezoek ons op stand 11**

Meer weten?



Vertrouwen bij elke beslissing

Beperk uw risico's. Maximaliseer uw groei.
Neem slimme, strategische beslissingen met Coface Business Information.

Meer informatie op www.business-information.coface.com

INTERVIEW RICHARD DOOLAARD & MARTINE VERSTEEG (COFACE):

'Hoge rating Nederlandse economie maskeert sectorale pijn'

Door: Jan Bletz

Hoe kredietwaardig zijn Nederlandse bedrijven? Dat verschilt. Het goede nieuws is dat de Nederlandse economie betrekkelijk goed presteert. Dat wordt weerspiegeld in een hoge landenrating van kredietverzekeraar Coface. Maar daarachter gaan veel onzekerheden en kwetsbaarheden schuil, waarschuwen Martine Versteeg en Richard Doolaard, respectievelijk Directeur Operations en Manager Enhanced Information Centre van Coface. "Het kan zoveel beter."

Nederland mag zich verheugen in een A2-landenrating, de op een na hoogste classificatie die door kredietverzekeraar Coface wordt toegekend. Deze beoordeling weerspiegelt de communicerende vaten tussen het lange termijn landen risico en korte termijn macro-economische (bedrijfs)ontwikkelingen. Dit vormt een cruciale graadmeter voor internationale crediteuren en investeerders. "Voor de coronacrisis stonden wij op A1. Door die crisis hebben bijna alle landen evenwel een downgrade gekregen. Ook Nederland", zegt Martine Versteeg, Directeur Operations van Coface.

Opmerkelijk is dat Nederland in de jaren daarna zijn A2-status wist te behouden, terwijl economische zwaargewichten als Duitsland en Frankrijk afzakten naar A3. De belangrijkste verklaring daarvoor? Dat die landen veel sterker steunen op een industriële basis en zodoende veel

harder werden geraakt door de energiecrisis 'post corona'. Bovendien bleek de Nederlandse consument kwistig geld uitgeven. "Dat heeft een bovengemiddeld positieve bijdrage gegeven aan de economische groei. Ook de Nederlandse overheid heeft zich hier en daar goed gewaard: "De overheid blijft investeren in wegen en andere infrastructurele projecten, wat natuurlijk ook goed is voor Nederlandse bedrijven, onder andere in de bouwindustrie."

De verwachting is dat Nederland voorlopig – in oktober beoordeelt Coface de situatie opnieuw – zijn A2-rating zal behouden. Positief dus. Maar er vallen ook enkele kanttekeningen te plaatsen bij dit rooskleurige beeld. Tenslotte wordt de wereldeconomie op dit moment gekenmerkt door handelsoorlogen en geopolitieke spanningen, die zich veelal in gewelddadigheden manifesteren. Richard Doolaard, Manager Enhanced Information Centre van Coface, spreekt van een 'veelvoud van gewapende conflicten.' Een open economie als de Nederlandse, is extra kwetsbaar voor escalaties. Ook is de inflatie in Nederland nog tendeert nog altijd boven het Europees gemiddelde.

Wie in de cijfers duikt, ontdekt al snel dat het aantal faillissementen op het niveau van voor de coronacrisis zit, en dat 'veel ondernemers stoppen voordat ze failliet gaan of hun bedrijf verkopen', constateert Versteeg. "Ook moeten ze vaak hun schulden herstructureren." Allemaal signalen van onderliggende economische spanningen. Doordat het beleid van de Nederlandse regering in de afgelopen jaren ook bijzonder grillig is geweest, kampen ondernemers met veel turbulentie, zegt Doolaard. Hij spreekt zelfs van een 'perfecte storm' door de combinatie van alle mondiale onzekerheden en het wisselvallige Nationale beleid. Dit beïnvloedt de investeringsbereidheid en de algehele efficiëntie van Nederlandse bedrijven en kan leiden tot verslechtering van onze concurrentiepositie.

Chemie-, metaal- en bedrijven gelieerd aan de energietransitie in mineur

Dat het – in de woorden van Doolaard – 'heel moeilijk is voor ondernemingen' en dat er 'veel verborgen pijn' is, blijkt vooral op sectorniveau. Specifiek benoemd worden drie industrieën die aan tegenwind blootstaan: de chemische sector, de metaalindustrie en een specifiek deel van de energiesector die zwaar onder druk staan.

De chemiesector kreeg in z'n geheel in juni een downgrading van Coface. Ook in Nederland, waar menig chemiebedrijf kampt met een tegenvallende vraag en hoge (energie)kosten. Dat dit geen merkbare invloed heeft gehad op onze A2-rating komt doordat de sector zich typeert

met grote internationale structuren, waarbij diverse fabriekssluitingen en herstructureringen tot op heden slechts zeer beperkt uitmonden in daadwerkelijke faillissementen.

De metaalindustrie verkeert eveneens in een benarde positie, denk hierbij aan terugval in industriële activiteit – onder andere bij enkele grootmachten om ons heen, zoals Duitsland en Frankrijk "En dan wordt de sector ook nog eens extra geraakt door de huidige invoertarieven van 50 procent vanuit de VS" constateert Versteeg.

Investerings in de energietransitie staan onder aanzienlijke druk. "Beleidsonzekerheid – rond salderingsregelingen, terugleververgoedingen en verduurzamingsverplichtingen – zorgt voor uitstel van investeringen", zegt Doolaard. "De markt voor zonnepanelen bijvoorbeeld kelderde afgelopen jaren met 65 procent, diverse (internationale) windparkprojecten zijn uitgesteld. Omdat in deze sector veel Nederlandse bedrijven zijn – vooral de installatiebedrijven – raakt dit de economie direct."

Lichtpunten in bouw en agri-food

Niet alle sectoren kampen met tegenwind. "De bouwsector profiteert van structurele vraag naar woningen en de overheidsinvesteringen in infrastructuur", zegt Versteeg. "Ondanks stikstofbeperkingen, staat de sector in Nederland er beter voor dan in veel andere Europese landen."

De agri-foodsector blijft een pijler van de Nederlandse economie. Wel worstelt de sector met discussies over onder andere veestapel, duurzaamheidsinvesteringen en natuurbeleid. Ook hier heeft een politieke onzekerheid schade aangericht. "In de veehouderij bijvoorbeeld, heeft jarenlange beleidsnonrust geleid tot uitstel van investeringen, aldus Doolaard. Maar de sector laat ook veerkracht zien, zegt hij: "Gelukkig is Nederland altijd goed geweest in het vinden van nieuwe markten en gekenmerkt door een hoge innovatiekracht. Dat toont de agri-foodsector nu ook weer."

Roep om duidelijkheid

Al met al gaat het 'niet slecht', vat Doolaard samen. "Alleen zou het zoveel beter kunnen gaan." Het recept daarvoor is niet eens zo ingewikkeld: het belangrijkste ingrediënt is 'meer duidelijkheid'. Gedeeltelijk kan de Nederlandse regering daaraan bijdragen. Aan alle conflicten in de wereld valt vanuit Den Haag weinig te doen. Maar met een stabiel beleid kunnen politici vanuit Den Haag wel bijdragen aan een beter ondernemingsklimaat in Nederland, zegt Doolaard. "Zodat het voor Nederlandse ondernemers makkelijker wordt al die andere onzekerheden te dragen." ■



Richard Doolaard & Martine Versteeg

INTERVIEW SJOERD JANSSEN (BILLTRUST):

'Agentic AI zal credit management naar een nieuw niveau brengen'

Door: Marcel Wiedenbrugge

"Creditmanagementsoftware is, in mijn ogen, nooit een doel op zich, maar altijd een middel om specifieke doelen te bereiken", zo stelt Sjoerd Janssen, VP en General Manager Europe, bij Billtrust. Uiteindelijk gaat het bij de toepassing van software om de afstemming tussen mensen, processen en technologie (systemen). Om dat in goede banen te leiden heb je niet alleen 'slimme' software nodig, maar ook mensen die de vertaalslag van software naar de dagelijkse creditmanagement praktijk kunnen maken. AI zal naar verwachting steeds meer breed toegepast worden om order to cash processen efficiënter, consistent, accurater en klantgericht uit te voeren. In dit interview praat ik met Sjoerd Janssen over zijn kijk op creditmanagementsoftware, procesverbetering, efficiëntie en de toepassing van agentic AI binnen creditmanagement.

Kun je iets meer over jezelf vertellen en jouw rol bij Billtrust?

Sjoerd: "Ik ben inmiddels 20 jaar werkzaam in de (zakelijke) softwarebranche en vrijwel altijd vanuit een commerciële rol. Ik ben ooit begonnen binnen Human Capital Management (HR- en salarisverwerkingssoftware). Mijn primaire interesse ging daarbij niet zozeer uit naar het vakgebied zelf, maar veel meer in hoe je door middel van software processen kunt automatiseren en verbeteren om zo (zakelijke) doelstellingen beter of efficiënter te kunnen realiseren. Software is in mijn ogen altijd een middel, maar nooit een doel op zich. Ik word er altijd erg enthousiast van als ik bedrijven kan helpen om zowel de medewerkervaring als de (bedrijfs)resultaten te verbeteren. Maar na bijna twintig jaar in deze

sector gewerkt te hebben, was ik wel toe aan een nieuwe uitdaging en toen kwam Billtrust op mijn pad. De productpropositie van Billtrust sprak mij direct aan, omdat ik zag welke impact hun credit management producten konden hebben voor organisaties. Daarnaast vond ik het commercieel gezien uitdagend, omdat Billtrust enerzijds een bekende naam is in Europa, maar er ook regio's zijn waar organisaties ons amper of helemaal niet kennen. Dat biedt voor ons enorme groeimogelijkheden en het sluit ook goed aan op mijn eigen professionele wensen en behoeften. Als General Manager voor Europa ben ik verantwoordelijk voor de omzetgroei, maar ook de interne afstemming binnen de organisatie en rapportage naar het hoofdkantoor in de Verenigde Staten."

Niet alle bedrijven maken gebruik van toegepaste creditmanagementsoftware. Met een minder gestructureerde aanpak loop je echter het risico dat je (verborgen) kosten over het hoofd ziet. Wat is jouw kijk hierop, zowel procesmatig als financieel?

Sjoerd: "Een belangrijke vraag die hieraan voorafgaat is hoe er binnen organisaties naar creditmanagement gekeken wordt. Zie je het als een eindstation en is het een noodzakelijk 'kwaad' of zie je het als een strategisch middel om je dienstverlening naar klanten te verbeteren en tegelijk ook efficiënter met kosten en (schaarse) middelen om te gaan? Voorbeelden van verborgen kosten van het niet gebruiken van creditmanagementsoftware zijn bijvoorbeeld: inconsistente besluitvorming rondom het bepalen van de (juiste) hoogte van een kredietlimiet. Een verkeerde inschatting kan ertoe leiden dat klanten of een te lage kredietlimiet of juist een te hoge kredietlimiet krijgen. In het eerste geval kan dat een negatief effect hebben op het benutten van verkoopkansen, terwijl je in het tweede geval een verhoogd risico loopt op nalatig betalingsgedrag of erger.

'Agentic AI is feitelijk de volgende generatie of opvolger van generatieve AI.'

Een ander verborgen kostenpost is de ontsluiting van kennis. Kennis over klanten zit vaak in de hoofden van mensen. Zodra iemand met de nodige ervaring vertrekt, dan kan veel kennis met betrekking tot specifieke klanten verloren gaan. Bovendien kan klantinformatie niet makkelijk vindbaar, onvolledig en mogelijk zelfs incorrect zijn. Daar wordt naar mijn mening vaak onvoldoende bij stilgestaan, waardoor je niet alleen verkoopkansen laat liggen, maar ook negatieve gevolgen kunt ondervinden door (hogere) betalingsrisico's en verminderde cashflow. Dat kan dat kan weer effect hebben op de liquiditeits- en financieringsbehoefte. Ik ben natuurlijk niet geheel objectief, maar het gebruik van specifieke creditmanagementsoftware – en zeker in combinatie met de toepassing van AI – kun je de efficiëntie en consistentie van het order to cash proces en beleid aanmerkelijk verbeteren, wat een positief effect heeft op de klantrelatie, kosten, omzet en winstgevendheid."

De businesscase voor creditmanagementsoftware is vaak gericht op kosten- en niet zelden ook FTE reductie. Dat kan ook tot fricties leiden binnen een organisatie. Wat is jouw mening daarover?

Sjoerd: "De argumenten om creditmanagementsoftware te implementeren kun je breed aanvliegen. Efficiëntie is uiteraard vrijwel altijd een doelstelling, maar de invulling daarvan kan sterk verschillen. Het kan betekenen dat je met minder mensen meer kunt doen, maar daar is zeker niet altijd sprake van. Ik kom het ook regelmatig tegen dat taken verlegd worden of anders worden ingevuld. Dankzij automatisering van repeterende (werk)processen kun je meer



Sjoerd Janssen

tijd vrijmaken voor verdere procesoptimalisatie en persoonlijk contact met de klant. Laat ik een voorbeeld geven. Als je een kredietlimiet of betalingsvoorwaarden niet goed met de klant afstemt, dan kan dat tot fouten leiden bij de orderverwerking of orderacceptatie en dus klantontevredenheid tot gevolg hebben. Door (deel)processen te automatiseren en consistent te laten verlopen, kun je ervoor zorgen dat klanten altijd tijdig de juiste informatie krijgen en dat draagt bij aan een goede klantrelatie en efficiënte bedrijfsvoering. De relatie met de klant goed houden door een efficiënte uitvoering van (interne) order to cash processen is vaak een andere belangrijke doelstelling. Door automatisering van processen kun je tijd vrijmaken, die je vervolgens kunt besteden aan klanten die voor jouw organisatie de meeste (toekomstige) waarde toevoegen.”

Al is natuurlijk een breed begrip, waar veel over gezegd en geschreven wordt. Hoe wordt Al toegepast binnen de credit management oplossing van Billtrust?

Sjoerd: “Als we over Al spreken, dan kijken wij binnen Billtrust naar Al in de brede betekenis van het begrip en wat betreft de nabije toekomst richten we ons in het bijzonder op ‘agentic’ Al. Agentic Al is feitelijk de volgende generatie of opvolger van generatieve Al (zoals de huidige chatbots). Een agentic Al is simpel gezegd een soort digitale of virtuele assistent, die over een zekere mate van – door jezelf bepaalde – autonomie beschikt om specifieke operationele handelingen uit te voeren. Dat betekent dat een Al agent zelfstandig kan handelen op specifieke aspecten om nauwkeurig omschreven doelen te bereiken. Laat ik dit verhelderen met een algemeen voorbeeld. Stel je krijgt een e-mail van je leidinggevende die jou vraagt om een vliegticket van Amsterdam naar Parijs op een bepaalde datum en tijdstip te boeken. Bij generatieve Al wordt de medewerker qua informatievoorziening uitgebreid ondersteund, maar hij/zij moet nog wel zelf handelingen verrichten. Bij agentic Al kan al die informatie door de agent automatisch verwerkt worden: dat betekent dat de agent de beste (beschikbare) vlucht selecteert en boekt en de persoon in kwestie daarna een bevestiging stuurt van de benodigde reisinformatie, dus zonder tussenkomst van een medewerker. Als we dit vertalen naar order to cash, dan gaat het vooral om het inzichtelijk krijgen van (potentiële) betalingsproblemen en daaraan gekoppelde risico’s, waarbij de agentic Al op basis van het risicoprofiel ook daadwerkelijk acties gaat ondernemen. Inclusief eventuele communicatie met de klant als dit gewenst is.”

Zijn er al organisaties die agentic Al binnen hun credit management toepassen?

Sjoerd: “Dit is een vorm van Al die op dit moment nog niet in de markt wordt aangeboden en dus ook (nog) niet door bedrijven wordt toegepast. Wij hebben het echter al wel ontwikkeld en gaan het nu naar de markt brengen. Dat zal een primeur zijn, waar we ook tijdens Credit Expo veel aandacht aan zullen geven. Hoe kijkt de klant naar de toepassing van Al? Aan de ene kant zien we een toename van de vraag naar dit soort toepassingen. Aan de andere kant zijn er ook heel veel bedrijven die niet beseffen dat dit

al kan. Ik vind het zelf heel leuk en uitdagend om samen met bedrijven te verkennen hoe we deze nieuwe technologie effectief en rendabel binnen credit management kunnen toepassen. Het uiteindelijke doel is om klantrelaties te versterken en facturen eerder betaald te krijgen (binnen de gestelde leverings- en betalingsvoorwaarden). De nieuwe technologie maakt het daardoor ook mogelijk om kansen binnen een klantportfolio sneller en beter te benutten, zodat er ook meer tijd en aandacht gegeven kan worden aan (strategische) klantrelaties. Deze ontwikkeling zal credit management naar mijn inschatting naar een nieuw niveau brengen.”

Al en zeker agentic Al roept mogelijk gemengde gevoelens op. Enerzijds is het uitdagend en innovatief, maar anderzijds kan het ook als bedreigend ervaren worden. Uiteindelijk gaat het om de balans tussen mensen, technologie (systemen) en processen. Hoe ga je daarover in gesprek met klanten en wat betekent het voor medewerkers?

Sjoerd: “Laat ik benadrukken dat ik het klantcontact met zowel bestaande als potentieel nieuwe klanten een van de leukste aspecten van mijn werk vind. In gesprekken met klanten hoor ik eigenlijk dat er weinig angst is voor Al, maar er is juist veel openheid en interesse in hoe Al verantwoord en effectief kan worden toegepast. We moeten ook niet vergeten dat we ons momenteel in een economisch enigszins instabiel klimaat bevinden, naast alle geopolitieke spanningen in de wereld. Dat vereist flexibiliteit, zowel van ons als onze klanten. We zien dat er door bedrijven momenteel veel gestuurd wordt op processen en kosten, want de marges staan in veel sectoren onder druk. Bedrijven zijn daarom actief op zoek naar mogelijkheden om processen effectiever en efficiënter (lean en mean) aan te sturen en daarmee ook kosten te verlagen. Als zodanig staan veel bedrijven open voor (nieuwe) oplossingen en technologieën die bijdragen aan die doelstellingen. Tegelijk blijft de klantrelatie enorm belangrijk. Zoals ik al heb aangegeven; hoe meer tijd vrijgemaakt kan worden door slim te automatiseren, hoe meer tijd er beschikbaar komt om te besteden aan klanten die belangrijk zijn voor de groei en stabiliteit van je organisatie. Zo kunnen technologie (systemen), processen en mensen elkaar versterken, wat de klantrelatie en de resultaten ten goede komen. Ik zal niet ontkennen dat technologie niet bedreigend kan zijn, maar als je technologie met de juiste insteek inzet door met name repeterende en administratieve werkzaamheden te automatiseren, dan biedt dat kansen om aanwezige talenten van medewerkers beter benutten en zo het werk inhoudelijk interessanter te maken en zo ook meer waarde te creëren voor de organisatie als voor de klanten.”

Ik zou het ook nog graag even willen hebben over de voorspellende functionaliteiten, in het bijzonder cashflow forecasting. Hoe is dat binnen de Billtrust software opgezet? Wordt daarbij ook gebruik gemaakt van AI?

Sjoerd: “Accurate cashflow forecasting vraagt in mijn optiek om een holistische benadering van het credit management. Dat betekent dat je alle stappen in het order to cash proces inzichtelijk moet maken en met elkaar verbinden, zoals het

(op tijd) versturen van de factuur, het faciliteren van de betaling en het correct matchen van binnenkomende betalingen. Dat is de eerste stap. Daarnaast kijken we in de software naar alle overige interacties die met de klant plaatsvinden. Denk aan welke communicatie er heeft plaatsgevonden? Zijn er afwijkingen op het normale betaalgedrag over specifieke tijdsperiodes? Zijn betaalafspraken correct nagekomen? Hoe snel wordt er op e-mails gereageerd, enzovoort? Naast historisch betalingsgedrag wordt er ook gekeken naar economische indicatoren, markttrends en externe informatie. Al die informatie wordt gecombineerd om tot een accuraat beeld te komen hoe goed een klant zijn best doet om facturen binnen de gestelde termijn te betalen. Daarbij wordt volop gebruik gemaakt van Al en machine learning technieken. Ook hier geldt, hoe langer de klantrelatie duurt en hoe meer informatie/betaaldata er is, des te nauwkeuriger het (lerende) algoritme in staat is om een nauwkeurige inschatting te maken over het toekomstig betaalgedrag. Daarnaast passen we sectorgewijs ook benchmarking toe, zodat je als klant/gebruiker van onze software kunt zien hoe je qua DSO presteert ten opzichte van het gemiddelde in jouw sector (B2B). Dat is voor veel CFO’s en creditmanagers waardevolle informatie om te bepalen in hoeverre er mogelijk nog ruimte is om verder te optimaliseren.”

‘Mijn verwachting is dat Al en in het bijzonder agentic Al steeds verder zal integreren binnen de softwareomgeving van organisaties.’

Wat is jouw visie op de toekomst van credit management software? Wat kunnen we in de komende jaren verwachten?

Sjoerd: “Laat ik proberen om die vraag wat breder te trekken. Mijn verwachting is dat Al en in het bijzonder agentic Al steeds verder zal integreren binnen de softwareomgeving van organisaties. Ik denk dat alle betrokken partijen daar uiteindelijk veel voordeel mee kunnen behalen. Agentic Al zal net als andere technologische vooruitgang in het verleden ook een zekere mate van angst en onzekerheid met zich meebrengen, want vaak ook voortvloeiend uit onwetendheid. Pas wanneer je ziet hoe je Al kunt toepassen en hoe dat processen en tal van operationele activiteiten significant kan verbeteren, zal er ook meer acceptatie komen. Dat zal uiteraard gevolgen hebben voor de invulling van werkzaamheden van iedere medewerker die bij het order to cash betrokken is, maar ik schat dat eerder positief dan negatief in. Toegepaste software, zoals die van Billtrust, zal naar mijn overtuiging en inschatting mede dankzij Al meer toegevoegde waarde kunnen creëren voor bedrijven, medewerkers en klanten. Ik verwacht dat credit management software evolueert van een administratief hulpmiddel naar een strategisch platform dat bedrijven helpt om sneller, slimmer en toekomstbestendig te opereren. Ik kijk er naar uit om tijdens Credit Expo ook met veel bezoekers te spreken over dit onderwerp en te horen wat hun ideeën en gevoelens op dit gebied zijn.” ■

Optimaal creditmanagement

regel je met ons!



Innovatief



Intelligent



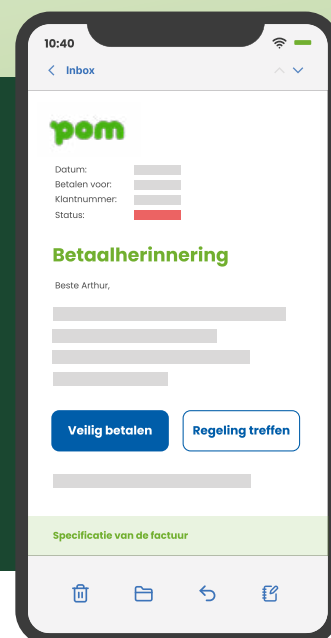
Sociaal

Met POM wordt je sneller betaald!

Een herkenbaar en veilig betaalmoment via white-label betaalverzoeken.

65%

Betaald binnen 24 uur



AI in creditmanagement

Bij POM geloven we dat creditmanagement slimmer kan. Met de innovatieve AI-machine learning module verstuur je altijd het beste betaalverzoek, perfect afgestemd op kanaal, toon en timing voor snellere, succesvollere betalingen.

Scan de QR-code en ervaar het zelf!



Meer weten?

Neem contact op via **085 - 273 74 94** of ga naar **www.pom.eu**

INTERVIEW MARK DE ROODE (POM):

'Credit management staat op een kantelpunt: wie niet vernieuwt, verliest de aansluiting'

Door: Marjon Hoogesteger

Credit Expo viert dit jaar haar 20-jarig jubileum. In de afgelopen twee decennia ontwikkelde het creditmanagement zich van een louter operationele functie naar een strategisch vakgebied. Mark de Roode, commercieel directeur van POM blikt terug én vooruit en ziet dat de vraagstukken waarmee de sector op dit moment te maken heeft urgenter zijn dan ooit.

Voor POM is de Credit Expo meer dan een jaarlijks evenement, zegt De Roode. "Wij zijn al jaren platinum partner van Credit Expo. Het is een ontmoetingsplek waar we kennis delen, trends volgen en samen met de sector vooruitkijken. Het jubileum van dit jaar is een mooie gelegenheid om stil te staan bij wat er is bereikt, maar vooral om te benadrukken waar het vakgebied naartoe gaat."

Een vakgebied in transitie

De afgelopen twintig jaar heeft De Roode het creditmanagement als vakgebied compleet zien veranderen. "Waar creditmanagement ooit een puur administratieve aangelegenheid was, is het nu een strategische discipline geworden. CFO's, CRO's en zelfs CEO's bemoeien zich er direct mee. Dat is niet zo gek, want creditmanagement raakt direct aan de gezondheid van een organisatie. De impact ervan op cashflow, klantrelatie en reputatie is enorm."

En De Roode ziet nog een andere grote verschuiving. "Het is tegenwoordig niet meer alleen de vraag: hoe snel krijg ik mijn geld binnen, maar vooral: hoe houd ik mijn klanten vast. En: hoe voorkom ik (problematische) schulden bij mijn klanten. Vooral dat laatste is een fundamentele omslag geweest."

Schuldenproblematiek

Sociaal incasseren is dan ook een van de belangrijkste uitdagingen voor organisaties van dit moment, zegt De Roode. "De schuldenproblematiek is een groot maatschappelijk thema van deze tijd. Eén op de elf Nederlandse huishoudens heeft problematische schulden en één op de vijf heeft betaalachterstanden. Als creditmanagementsector hebben wij daar een rol in te pakken. Hoe zorg je ervoor dat je betaald krijgt voor jouw product of dienst, zonder dat je iemand die al betaalproblemen heeft nog verder het schuldenmoeras induwt."

Met elkaar in contact blijven, met oog voor de persoonlijke situatie van jouw klant is daarbij belangrijk, vindt De Roode. "En ook dat je een haalbare betalingsregeling treft. Zo beperk je (maatschappelijke) kosten en behoud je tegelijkertijd een respectvolle relatie met je

klant. Dit kun je bijvoorbeeld doen door jouw klant verschillende oplossingen voor het betalen van diens openstaande factuur te bieden. Vervolgens kiest de klant zelf de oplossing die het best bij zijn financiële situatie past."

Versnipperde, moeilijk schaalbare systemen

Een andere grote uitdaging van dit moment is de software waarmee veel organisaties nog werken, meent De Roode. "In het verleden kozen organisaties voor hun creditmanagementsoftware vaak voor zelfbouw of maatwerkoplossingen. Dat gaf het gevoel van controle, maar de werkelijkheid is dat interne systemen vaak versnipperd raken en moeilijk schaalbaar zijn." Daar komt bij dat veel organisaties met verouderde systemen werken, weet De Roode. "Dat remt hun wendbaarheid en daardoor kunnen ze de huidige ontwikkelingen simpelweg niet meer bijbenen. Al en multichannel-klantcommunicatie vragen een snelheid en wendbaarheid die traditionele systemen nou eenmaal niet kunnen leveren."

'Waar creditmanagement ooit een puur administratieve aangelegenheid was, is het nu een strategische discipline geworden.'

De snelheid van innovatie – met name door AI – maakt dat achterblijven geen optie meer is, zegt De Roode. "Als dat ooit al een optie was. Organisaties die vasthouden aan oude structuren en technologie, lopen het risico dat ze zowel operationeel als commercieel achterop raken. We staan op een kantelpunt: wie niet meebeweegt in de huidige ontwikkelingen, raakt de aansluiting kwijt."

Technologie als strategische versneller

Technologie die verder gaat dan automatisering kan helpen om die kloof te overbruggen, zegt De Roode. "Bijvoorbeeld met een geïntegreerd platform waar organisaties hun creditmanagement volledig kunnen digitaliseren, personaliseren en optimaliseren. Waar AI betaalgedrag analyseert, risico's voorspelt en communicatie automatisch aanpast. Op dergelijke platforms



Mark de Roode

kunnen klanten zelf hun betalingen regelen via selfserviceportalen, terwijl organisaties realtime inzicht hebben in hun DSO en compliancerisico's."

Controle en flexibiliteit

Organisaties die jarenlang zelfbouw deden, voelen nu de urgentie om het over een andere boeg te gooien, ziet De Roode. "Ze realiseren zich dat hun interne oplossingen niet meer toekomstbestendig zijn. Door te kiezen voor een innovatief platform, behouden ze controle en flexibiliteit, maar profiteren ze tegelijk van technologische innovatie en bewezen best practices. Incasso-, portokosten en personeelskosten gaan omlaag."

Kunstmatige intelligentie, wendbaarheid en klantgerichtheid

Dat organisaties het over een andere boeg gaan gooien, is geen moment te vroeg, want de komende jaren draait alles om kunstmatige intelligentie, wendbaarheid en klantgerichtheid, denkt De Roode. "AI wordt de standaard in plaats van de uitzondering. Organisaties die AI slim integreren, kunnen hun communicatie personaliseren, risico's vroegtijdig signaleren en hun klanten proactief ondersteunen. Ik verwacht ook dat creditmanagement zich nog verder zal verweven met de bredere bedrijfsstrategie. Het gaat niet meer alleen om cashflow en kostenbesparing, maar ook om het bieden van overzicht en controle voor medewerkers, het verhogen van betaalgemak en klanttevredenheid. Dit leidt tot een hogere klantloyaliteit en een sterkere merkwaarde. Creditmanagement wordt daarmee een van de kerngebieden binnen een organisatie waar technologie, strategie en reputatie samenkomen." ■

INTERVIEW STEPHAN STRICKER & DANIELA STRAUBE (PAIR FINANCE):

'Tien miljard datapunten': Inzicht in PAIR Finance's AI-gedreven benadering van incasso

Door: Marcel Wiedenbrugge

AI zet credit management op zijn kop. Veel bedrijven staan te trappelen om kunstmatige intelligentie in elke fase van het incassoproces in te zetten. Maar het echte onderscheid zit niet alleen in de nieuwste technologie – het draait om gestructureerde, hoogwaardige data én een duidelijke strategie. Wie zijn data het best weet te organiseren en benutten, bouwt slimme algoritmen en realiseert betere resultaten voor zowel bedrijven als consumenten.

Sinds de oprichting in 2016 richt PAIR Finance zich op het gebruik van AI in minnelijke incasso-processen, met als doel een zo hoog mogelijke volledig geautomatiseerde incassoratio te bereiken. Met vanaf het begin een uitgebreid datawarehouse benut de fintech omvangrijke datasets om algoritmen aan te sturen en besluitvorming te ondersteunen.

Nu de sector evolueert, komen er nieuwe vragen op: Hoeveel kun je automatiseren terwijl je de controle behoudt? Hoe ziet verantwoord AI-gebruik eruit in een sterk gereguleerde industrie? En wat zijn de nieuwe succesmetrics?

In het volgende interview delen Stephan Stricker (CEO en oprichter) en Daniela Straube (General Manager Benelux) van PAIR Finance hun inzichten over de nieuwste ontwikkelingen in AI-gedreven incasso, de impact van de EU AI Act en de strategische richting van het bedrijf.

Sinds ons laatste interview is er veel gebeurd op AI-gebied. Wat zijn de belangrijkste technische en markontwikkelingen van het afgelopen jaar?

Stephan: "We hebben ons op twee hoofddoelen gericht: het verhogen van onze inningspercentage en het opschalen van productiviteit. Onze AI-modellen leren continu en passen zich aan, waardoor we dossiers sneller en efficiënter kunnen oplossen dan met traditionele methoden. Dat is gunstig voor zowel opdrachtgevers als consumenten. Aan de marktzijde zijn we uitgebreid naar Portugal, Polen en Italië. Deze internationale groei levert diverse data op om onze modellen te verfijnen en ondersteunt onze verticalisatiestrategie. We verdiepen onze expertise in kernsectoren zoals e-commerce, pay-later, mobiliteit, energie en telecom. Onze digital-first aanpak sluit goed aan bij "blue-chip" cliënten, en we zien

ook substantiële groei in meer traditionele industrieën, met name in Nederland, België en Duitsland. Het aanpassen van onze oplossingen aan verschillende sectoren opent nieuwe kansen en helpt ons nog betere resultaten te leveren voor onze opdrachtgevers.

Daniela: In Nederland en België boeken we mooie vooruitgang in de mobiliteitssector, waaronder shared mobility, parkeren, auto-onderhoud, openbaar vervoer en gerelateerde verzekeringsmarkten. Deze sectoren zijn klaar voor digital-first oplossingen en wij helpen de standaard te zetten."

'We hebben onze eigen incasso-AI gebouwd.'

Heb je een verklaring waarom nieuwe verticals (energie, telecom, verzekeringen) meer interesse hebben in volledig digitale services in incasso dan voorheen?

Stephan: "Ik denk dat de markt gaandeweg meer vertrouwd raakt met AI. Opdrachtgevers zien steeds beter welke mogelijkheden ontstaan wanneer AI en algoritmen geïntegreerd worden in hun incassostrategie. Steeds meer bedrijven zien de concrete voordelen van AI. Er is nu ook een beter begrip van hoe AI kan helpen – niet alleen als aanvullend hulpmiddel, maar als essentieel onderdeel van hun order-to-cashprocessen."

Qua markontwikkeling: zien jullie dat jullie diensten ook worden toegepast in andere onderdelen van het order-to-cashproces, dus niet alleen bij incasso?

Stephan: "Sommige opdrachtgevers zijn geïnteresseerd in het gebruik van onze algoritmen voor

debiteurenbeheer, maar onze primaire focus blijft incasso. Elk jaar interacteren meer dan drie miljoen nieuwe consumenten met ons platform en samen hebben alle consumenten tot nu toe meer dan tien miljard datapunten gegenereerd, vooral afkomstig uit de minnelijke incassofase. Deze diepte aan data stelt ons in staat continu te verbeteren en resultaten te leveren."

Hoe reageert de markt op het gebruik van AI en large language models (LLM) in incasso? Is AI volgens jou al mainstream?

Stephan: "De respons op AI en LLM's in incasso groeit zeker, maar de echte vraag gaat niet alleen over adoptie. Het draait om het begrijpen van het doel achter het gebruik van AI in business processen. Bij PAIR Finance gebruiken we een veelheid aan AI-tools in verschillende afdelingen, van Legal en HR tot Sales Analysis en Finance. Maar vóór je een tool in je kernprocessen integreert, moet je weten waarom je erin investeert en welke waarde het oplevert."

Voor ons draait AI in incasso niet alleen om efficiëntie of gemak; het genereert direct omzet voor onze opdrachtgevers. Zo kwam vorige maand 70 procent van de inningen die we voor opdrachtgevers hebben gerealiseerd voort uit zaken die volledig door AI zijn afgehandeld, zonder menselijke tussenkomst. Om dit automatiseringsniveau te bereiken, heb je sterk gestructureerde data, robuuste modellen en uitgebreide ervaring met digitale consumenten interacties nodig. Effectieve AI-gedreven incasso is niet gewoonweg een vraag stellen aan een LLM en op een antwoord wachten. Het gaat om een doordachte, geïntegreerde strategie. Dus hoewel AI richting mainstream beweegt, hangt de echte impact af van hoe diep en doelgericht het in de business is verankerd."

Tegenwoordig horen we steeds vaker over "Agentic AI", oftewel de volgende stap na generatieve AI. Hoe kijk jij hiernaar?

Stephan: "Agentic AI doet geleidelijk zijn intrede in credit management, vooral aanvullend via API's in plaats van als kern van het systeem. Leveranciers als AWS bieden nuttige tools, maar die zijn gebaseerd op generieke data, niet op de specifieke behoeften van incasso."



Stephan Stricker en Daniela Straube

Om echt waarde toe te voegen, moet Agentic AI getraind zijn op echte, relevante cases. Daarom hebben we niet simpelweg een standaard extern LLM aangesloten. We kozen voor Llama 3 van Meta en trainden dat op miljoenen van onze eigen debiteurenverzoeken. Zo hebben we een incasso-AI gebouwd die onze context echt begrijpt.

Als een debiteur bijvoorbeeld om een betaal-pauze vraagt, kan onze AI het dossier beoordelen, de betalingshistorie checken en – als het past – de pauze automatisch goedkeuren. Op dit moment wordt circa 40 procent van de debiteurenverzoeken volledig door AI afgehandeld. Technisch kunnen we tot 80 procent classificeren, maar volledige automatisering betekent dat elk operationeel detail moet kloppen. Met elke stap komen we dichterbij.”

Wat betekent deze ontwikkeling voor de toekomst? Kunnen debiteuren nog steeds met een mens spreken als ze dat prettiger vinden? Hoe zal deze technologie zich ontwikkelen?

Stephan: “Ja, met een menselijke medewerker spreken blijft altijd mogelijk. Naarmate AI geavanceerder wordt, zal het aantal dossiers dat automatisch wordt opgelost sterk toenemen, vooral via tekst – sneller en handiger dan telefonie. Over een paar jaar verwacht ik dat 90 tot 95 procent van de cases door AI wordt afgehandeld, en de meeste mensen niet merken of een reactie van een mens of een machine komt.

Dat gezegd hebbende: bij PAIR Finance wordt elk bericht aan een debiteur nog steeds door

een mens geschreven en goedgekeurd. Als de AI niet het juiste antwoord vindt, gaat het dossier direct naar een menselijke agent. We houden de volledige regie.”

Welke rol en impact heeft de EU AI Act?

Stephan: “De EU AI Act stelt duidelijke criteria voor het beoordelen van het risico en de wettelijke vereisten van AI-systemen. Voor ons is de impact beperkt, omdat onze modellen nooit onbewaakt tekst genereren. Elke communicatie die we versturen is vooraf gedefinieerd of zorgvuldig door een mens opgesteld, wat zorgt voor compliance en consistentie.”

Daniela: “Precies. Onze communicatie met debiteuren vindt altijd plaats binnen een gecontroleerd kader. Het systeem selecteert het meest geschikte template, maar improviseert nooit of creëert niet zelfstandig content. In tegenstelling tot open-ended AI-tools versterkt deze gestructureerde aanpak zowel de betrouwbaarheid als de integriteit.”

Hoe gaat het systeem om met uitzonderingen of toekomstige wijzigingen? Stel: een debiteur heeft een betalingsregeling van vier maandelijks termijnen van 100 euro en wil dat aanpassen naar vijf termijnen van 80 euro. Hoe reageert het systeem?

Stephan: “Verzoeken om betalingsregelingen aan te passen worden altijd individueel beoordeeld en datagedreven gestuurd. Als een debiteur eerder vergelijkbare verzoeken heeft gedaan zonder zich aan de voorwaarden te houden, is de kans groter dat het systeem

afwijst. Dit soort scenario's komen zelden voor, omdat de bedragen doorgaans bescheiden zijn, meestal tussen 150 en 300 euro.

Als we ernstige financiële problemen identificeren, functioneert het systeem binnen specifieke parameters die met onze opdrachtgevers zijn afgesproken. Uiteindelijk focussen we op praktische, duurzame oplossingen die debiteuren helpen hun verplichtingen na te komen.”

‘Als de AI niet het juiste antwoord vindt, gaat het dossier direct naar een menselijke agent. We houden de volledige regie.’

Als we naar de nabije toekomst kijken, zeg over een jaar, waar staat PAIR Finance dan?

Stephan: “Komend jaar willen we actief zijn in nog drie landen als onderdeel van onze Europese expansie. We versterken onze aanwezigheid in Nederland en België, met focus op kernsectoren als mobiliteit, energie, telecom en verzekeringen.

Technologisch willen we het aandeel dossiers dat door AI-agents wordt opgelost verhogen van 40 procent nu naar 80 procent tegen het einde van het jaar. Intern integreren we meer AI-tools in afdelingen, bijvoorbeeld door co-pilot oplossingen voor onze software engineers. Kortom: we zijn van plan om ons bereik te vergroten en onze technologie geavanceerder te gebruiken.” ■



The future of collections is here

Join PAIR Finance x Zalando:

Presentation: 10:30–11:00 | Dexter 26

Roundtable: 13:30–14:30 | Dexter 30



pairfinance.com