

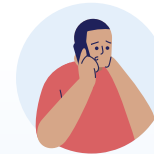
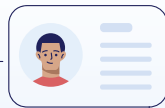


Warm doorverwijzen

**goed voor uw bedrijf,
goed voor uw klant**

Van niet-betalende naar trouw
betalende klant, hoe doe je dat?
De NVVK ontwikkelde er 'Warm
doorverwijzen' voor.

Incasso



Schuldhulp





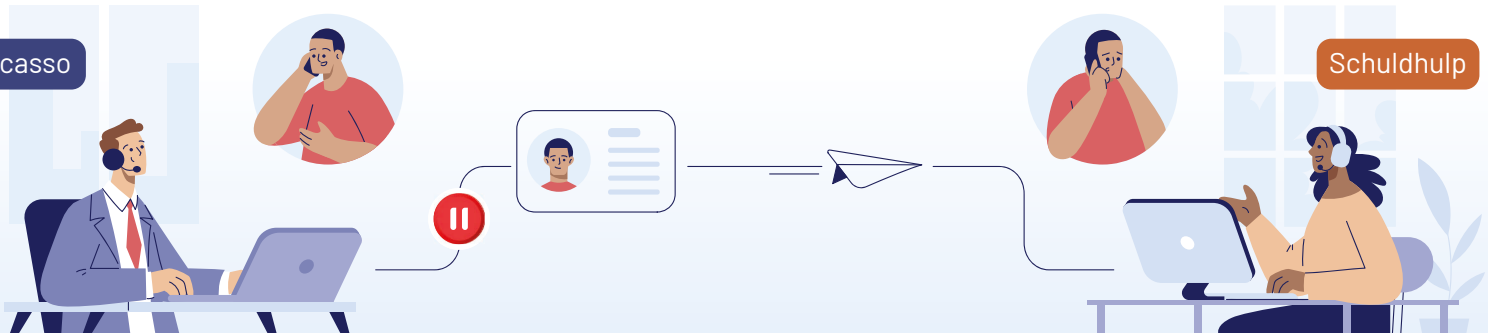
Wat is Warm doorverwijzen?

Persoonlijk contact, daar draait het om bij 'warm doorverwijzen'. Er zijn betaalproblemen, dus u belt uw klant of de klant belt u. Dat gesprek is belangrijk om te ontdekken wat er speelt. Doorincasseren is zinloos als er meer aan de hand is dan alleen die ene betaalachterstand bij uw bedrijf. Blijkt er hulp nodig? Dan benoemt u in het gesprek deze mogelijkheid. U biedt aan om de gegevens van de klant door te geven aan de lokale financiële hulpverlening. Daarna:

- 1 Schort u zo mogelijk de incasso 1 maand op
- 2 Deelt u informatie met de financiële hulpverlener

- 3 Zoekt de hulpverlener binnen 3 dagen contact met uw klant (telefonisch of via een huisbezoek)
- 4 Gaat de klant met de hulpverlener in gesprek om zijn schulden op te lossen
- 5 Krijgt de klant begeleiding van de hulpverlener om herhaling te voorkomen
- 6 Krijgt u een goed betalende klant terug en u behoudt uw klant

Incasso



Schuldhelp

Waarom Warm doorverwijzen?



‘Ons bedrijf doet al heel veel aan sociale incasso en vroeg-signalering. Wat voegt dit toe?’, vraagt u zich misschien af.

In Nederland hebben 1,2 miljoen mensen financiële zorgen. Er staat hulp voor ze klaar, maar veel mensen zetten de stap naar hulp niet. Uw contact met een klant met betalingsachterstanden is daarom een **unieke kans**. U kunt duidelijk maken dat uw klant niet alleen is, dat veel mensen financiële zorgen hebben, en dat de gemeente graag helpt. Uw contact met uw klant kan het zetje geven dat nodig is om hulp in te schakelen.

“Wij vinden het heel belangrijk om mensen met schulden vroegtijdig in beeld te krijgen op een laagdrempelige manier.”

INGE HILLEKENS,
coördinator/kwaliteitsmedewerker schulddienstverlening
gemeente Weert

Hoe besparen we met Warm doorverwijzen?



Incasseren kost geld, zeker als er een deurwaarder bij komt kijken. Zijn de financiële problemen van uw klant omvangrijker dan alleen een gemiste betaling bij u? Dan is de verwijzing naar hulp beter dan doorgaan met incassopogingen of de inzet van een deurwaarder. Als er niets te halen is, kost doorgaan met incasseren meer dan het oplevert.

Hoe verwijst u door?



Dat is heel eenvoudig. U kunt de huidige systemen van vroegsignalering gebruiken of in de toekomst aansluiten op de mogelijkheid voor Warm doorverwijzen via het Schuldenknooppunt.

'Ik zie dat mijn collega's de behoefte hebben om op een sociale manier het gesprek aan te gaan met klanten in plaats van alleen betalingsherinneringen te sturen.'

DENNIE CARATI
coördinator debiteurenbeheer Waterleidingbedrijf Midden
Limburg

'Als we een betalingsregeling niet goed afspreken, dan wordt die niet nagekomen. Die klant komt terug in ons incassotraject en dat kost weer tijd en geld. Door beter samen te werken met de schuldhulpverlening voorkom je dat en worden mensen echt geholpen.'

THIJS BIERENS

klantcontact en incassoprocessen
drinkwaterbedrijf Evides

Interesse in Warm doorverwijzen?



Ook aan de slag met Warm doorverwijzen? Neem contact op met projectleider Klaas van der Vies

k.vandervies@nvvk.nl

06-13105941.