

# DebiService: ‘Debiteuren moeten soms een beetje opgevoed worden’

‘Die factuur heb ik nooit ontvangen...’ Het is het meest gehoorde excuus bij bedrijven die hun betalingsverplichting niet zijn nagekomen. Nathalie van der Plaats-Winkler weet er alles van. Haar bedrijf DebiService neemt ondernemers het debiteurenbeheer uit handen. Meestal volstaat een vriendelijk telefoontje. “Ondernemers willen niet zelf bij hun klant om geld zeuren.”

“Bij Debiservice is het ons streven om incassotrajecten te voorkomen en de klantrelatie te behouden”, vertelt Nathalie. “Ondernemers huren ons in omdat ze te veel tijd kwijt zijn aan debiteurenbeheer of omdat de cashflow hapert. Zodra de betalingstermijn is verstreken, krijgen wij een seintje. Dan bellen we uit naam van het bedrijf in kwestie en informeren wij vriendelijk naar de status. Bedrijven nemen bij ons een abonnement af en betalen een voordelig, vast tarief per debiteur. We bellen vanaf één dag na de vervaldatum, en kunnen dat doen in verschillende talen. Uiteraard is ook maatwerk mogelijk, bijvoorbeeld bij grote facturen. Dan kun je denken aan een belletje tien dagen vóór de vervaldatum, om te checken of de factuur goed is aangekomen en of er nog vragen zijn.”

“Bellen is veel effectiever dan het sturen van een mailtje. Ondernemers zien vaak tegen bellen op, of hebben überhaupt geen zin om bij hun klant om geld te leuren. Mijn ervaring is dat je debiteuren een beetje moet opvoeden. Zodra ze meerdere keren door ons zijn gebeld, zie je een kentering. Ze weten dat er weer een belletje aan zit te komen, dus betalen ze vast op tijd. Aan de andere kant zien we ook dat onze klanten na een paar maanden denken: alles zit weer op de rit, bedankt, we nemen het zelf weer over. Meestal komen ze snel weer met hangende pootjes terug.”

“Onze resultaten zijn sterk: per 1.000 niet-betaalde facturen komt er gemiddeld slechts 1,5 factuur bij een incassobureau terecht. Wij werken met een eigen systeem, waarin alles wordt vastgelegd: facturen, reacties, belletjes, mails, toezeggingen. Zo bouwen we ook een dossier op en staat onze klant sterker. Dankzij deze rapportages worden onze claims bij de rechter vaak direct toegewezen.”



Nathalie van der Plaats-Winkler

“Wij blijven te allen tijde netjes, correct en rustig. Je bent in de praktijk vaak een bemiddelaar. Eén van onze klanten was boos omdat een factuur van ruim een ton niet was voldaan. Toen we belden, bleek de partner van de debiteur gezondheidsproblemen te hebben - daar ging tijdelijk al z'n aandacht naar uit. Dit hebben we onze klant laten weten, en die heeft vervolgens een bloemetje opgestuurd. Een week later was het geld overgemaakt. Zo kan het dus ook!”

DebiService International BV  
038 - 477 58 20  
info@debiservice.nl | www.debiservice.nl