



CREDIT EXPO 2026 Beurswijzer

EDITIE
21

PLATTEGROND | PROGRAMMA | DEELNEMERSOVERZICHT



Waar vind je tegenwoordig nog één waarheid?

Abillity[®]

Eén platform

Factureren, betalen,
afletteren, opvolgen,
incasseren.



FIQAS.nl





Beyond Borders

Van harte welkom op de 21e editie van Credit Expo, hét kennis- en netwerkevenement voor de Nederlandse Credit Management sector.

Dit jaar staat Credit Expo in het teken van het thema Beyond Borders. Het verwijst naar een wereld waarin scheidslijnen tussen markten en ketens vervagen. Maar Beyond Borders gaat verder dan landsgrenzen. Het gaat ook over grenzen tussen vakgebieden, afdelingen en organisaties en over het belang van samenwerking. Juist in een tijd waarin risico's complexer en minder voorspelbaar worden, is die samenwerking essentieel.

Credit management raakt steeds meer verweven met andere disciplines. Finance, sales, risk, compliance en IT hebben ieder hun eigen rol, maar komen steeds vaker samen binnen dezelfde processen en vraagstukken. Tegelijkertijd zorgen internationalisering, nieuwe regelgeving, veranderend klantgedrag en technologische ontwikkelingen voor nieuwe uitdagingen én mogelijkheden. Hoe houdt je grip op risico's en processen? Hoe werk je

effectief samen binnen de keten? En hoe benut je nieuwe technologie zonder de menselijke maat uit het oog te verliezen?

Die vragen komen tijdens Credit Expo 2026 vanuit uiteenlopende invalshoeken aan bod. Van internationaal zakendoen, credit risk en nieuwe wetgeving tot digitalisering, kunstmatige intelligentie, klantgedrag en een effectievere schuldenketen. Samen met ruim 40 partners en een groot aantal deskundige sprekers bieden we een programma vol actuele kennis, praktijkvoorbeelden en nieuwe inzichten. Daarnaast is er volop gelegenheid om vakgenoten en partners te ontmoeten op de beursvloer.

Aan het einde van de dag worden de VCMB Credit Management Innovation Award en het SRCM Duurzaam Credit Management Accent uitgereikt. Aansluitend sluiten we Credit Expo af met de jaarlijkse netwerkborrel.

Wij wensen je een inspirerende dag vol nieuwe inzichten en waardevolle ontmoetingen!

Serge van Groningen & Marcel Wiedenbrugge
Organisatie Credit Expo



Serge van Groningen & Marcel Wiedenbrugge



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

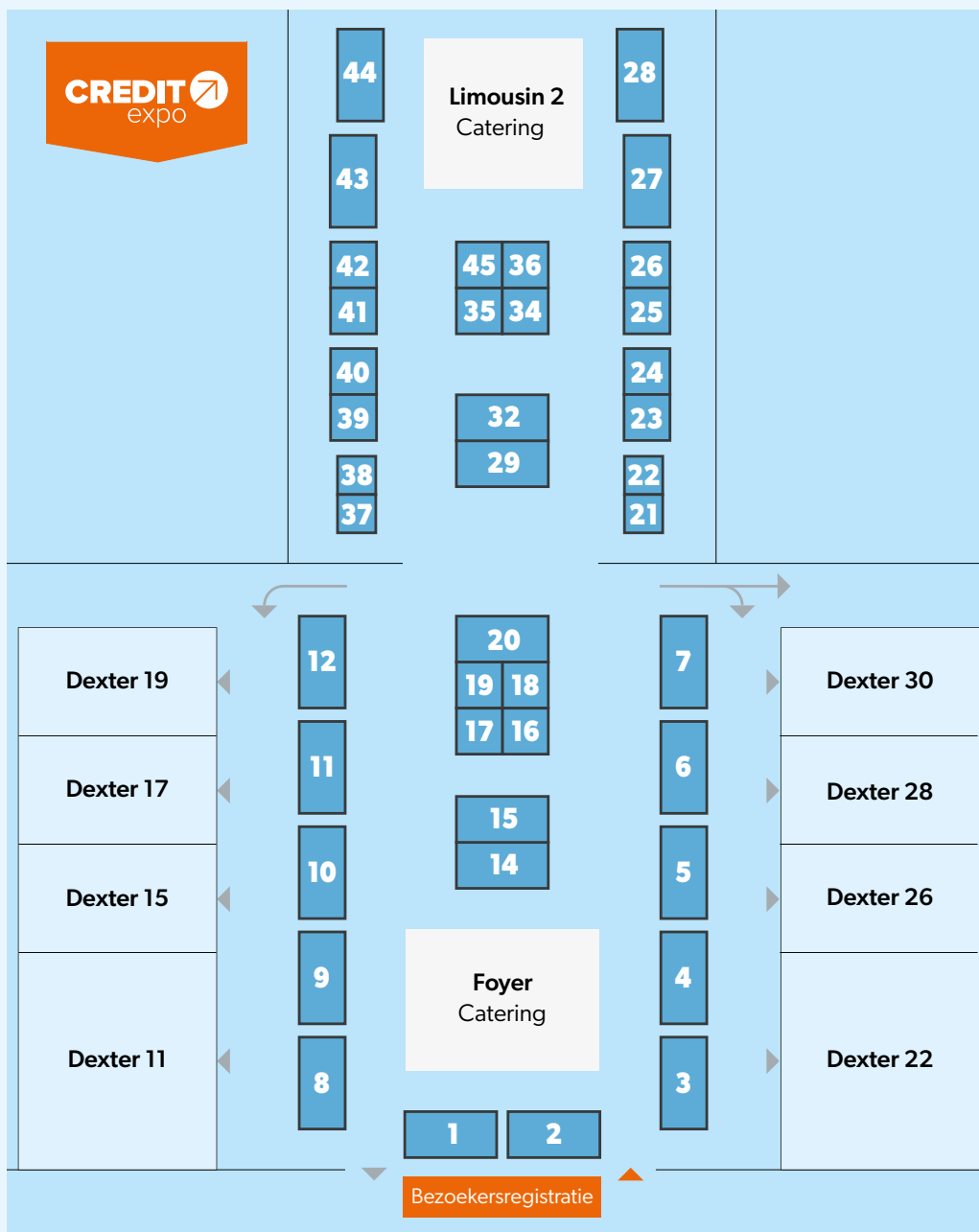
Onze systemen groeien mee met jouw organisatie en sluiten naadloos aan op bestaande processen. Flexibel, veilig, compliant én met de kracht van AI als versneller.



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**.

Beursplattegrond



1	GGN
2	CreditDevice
3	Hooikammer Groep – FIDRON
4	Atradius
5	Intrum
6	Riverty
7	Syncasso
8	Bosveld Incasso & Gerechtsdeurwaarders
9	Billogram
10	Bos Incasso
10	LAVG
11	Coface
12	Flanderijn

14	4CEE
15	DBI Professionals
16	FIQAS Software
17	Quadient
18	Credit-IQ by Atradius
19	LegalMike
20	POM
21	The SpanBroker
22	coeo Incasso
23	Serrala
24	TRUST IT
25	Van Lith Gerechtsdeurwaarders & Incasso
26	Onguard
27	Credit Management Jobs

28	PAIR Finance
29	Aryza
32	Ultimoo
34	Tacstone Technology
35	Ping Media
36	Twiley
37	Justified
38	Schuldenknooppunt
39	DKV Legal
40	LikiFree
41	Postex
42	Aangetekend
43	IOFORIT
44	Billtrust
45	Nymus

Algemene informatie

Locatie

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

Datum en tijden

Donderdag 5 november 2026.
Van 9.00 tot 18.00 uur. De deuren en registratiebalies zijn vanaf 8.30 uur geopend voor bezoekers.

Parkeren

Op het eigen terrein van 1931 Congrescentrum kun je gedurende het evenement gratis parkeren.

Garderobe

Je kunt gratis gebruikmaken van de garderobe.

Catering

Op de beursvloer zijn twee cateringpunten waar je gedurende de dag eten en drinken kunt bestellen. Consumpties zijn voor eigen rekening en kun je uitsluitend met pin betalen.

Programma

Alle seminars zijn vrij toegankelijk, tenzij anders aangegeven. Vooraf aanmelden is niet nodig. Wel geldt: vol is vol. Wil je een seminar bijwonen? Zorg dat je op tijd bij de zaal bent, want het aantal plaatsen is beperkt. Scan de QR-code voor het actuele programma of ga naar creditempo.nl/event/programma.



Fotograferen en filmen

Tijdens Credit Expo kunnen foto's en filmopnames worden gemaakt waarop je als bezoeker herkenbaar in beeld bent. De organisatie gebruikt dit beeldmateriaal voor promotionele doeleinden en voor persberichten na afloop van het evenement. Heb je hier bezwaar tegen? Geef dit dan door aan de organisatie, zodat hiermee rekening kan worden gehouden.

Organisatie

Credit Expo wordt georganiseerd door Next Level Academy B.V. Voor meer informatie kun je contact opnemen met het projectteam via +31 (0)20 672 1371 of info@creditempo.nl.
• Serge van Groningen, Organisator, T: +31 (0)6-2902 2791
• Marcel Wiedenbrugge, Sales Director, T: +31 (0)6-4590 2601

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.creditempo.nl. De organisatie stelt zich niet aansprakelijk voor onjuistheden en/of onvolledige gegevens in deze beurswijzer.

Programma

BEURSVLOER

09:15 - 09:30	09:30 - 10:00	10:00 - 16:45	16:45 - 18:00
Opening Credit Expo 2026 Door: Sandy Nijhuis, Dagvoorzitter	Beyond Borders Interactief gesprek tussen Saskia Maarse, Intercultureel spreker, trainer en auteur & Sandy Nijhuis, dagvoorzitter Credit Expo 2026	Bezoek de partners van Credit Expo 2026	Uitreiking Credit Management Awards 2026 & Netwerkborrel

	DEXTER 11	DEXTER 15	DEXTER 17	DEXTER 19
10:00				
10:15				
10:30			Keynote: Cultural Intelligence Beyond Borders By: Saskia Maarse, intercultural speaker, trainer and author.	Een vangnet binnen het incassoproces voor mensen met problematische schulden Door: Sara Mooi, Directeur Customer Relations Flanderijn & Niels Bronsvort, Business Development Manager Flanderijn
10:45				
11:00	Navigeren door een veranderend Europa Door: Stefan de Vries, Journalist en analist. Mogelijk gemaakt door Atradius			
11:15		Van individuele schuld naar collectieve schade Door: Michiel Vos, Amerika-expert. Mogelijk gemaakt door Bosveld	New Standards for the Agentic Era: Running AI-driven collection under the EU AI Act and the GDPR By: Daniela Straube, Managing Director BeNeLux & Daniela Gaub, Group General Counsel Director Legal at PAIR Finance	E-invoicing wordt vanaf 2030 verplicht: wat kan Nederland leren van België? Door: Luc Verstraete, Business Unit Director Nymus
11:30		Gerechtsdeurwaarders & Incasso's		
11:45				
12:00				
12:15	Schuldverkoop: Taboe of gemiste kans? – Waarom verkoopt Europa zijn schulden en Nederland niet? Door: Brecht Rutsaert, Investment Director Market Benelux & gastsprekers	Tik tak, 2030! Wat e-invoicing betekent voor jouw receivables management ? Door: Xander Michon (Onguard), Anne-jet van Halm (Onguard), Geronimo Pattiat (Storecove), Mystery guest	Van onboarding tot incasso: waar debiteurenproblemen ontstaan en hoe je er grip op krijgt Door: Michiel Rietdijk, Enterprise Account Executive Benelux, Billogram	Beyond templates: effectiever incasseren met gedifferentieerde klantcommunicatie Door: Frederik de Hosson, Sales Manager & Arjan Graveland, Manager Services en Consulting Postex
12:30				
12:45				
13:00				
13:15				
13:30	Beyond Borders? Beyond Belief! Door: Ultimoo	De volledig geautomatiseerde betalingsregeling: van verzoek tot betaling met RPA en AI Door: Jack Klein Schiphorst, Senior Automation developer & Ilias Bouhannouche, Senior Manager en Sector leider Financial Services Tacstone Technology	Models suggest, policy decides – Agentic AI: The Foundation of an Intelligent Collections Platform for Sustainable Outcomes By: Ashley Walton, Director Business Development Aryza	Hoe Agentic AI Collections opnieuw uitvindt Door: Jesper Mentink, Senior Account Executive & Sjoerd Janssen, General Manager Europe Billtrust
13:45				
14:00				
14:15				
14:30	Hoe toon je aan dat een consument belangrijke informatie over zijn krediet tijdig heeft ontvangen? Door: Philip Voogt, Co-founder en CCO Aangetekend	Hoe een Thunderball-analyse uw kijk op risico's verandert Door: Mitchell Fabrie, Teamlead Mid-Market & John Scholte, Sales Manager Business Information bij Coface Nederland	Voorbij ERP: hoe bouwt u aan één geïntegreerde creditmanagementstrategie? Door: Lodewijk van der Horst, Expert Digital Solutions & Ruben Van Laerhoven, Professional Services Consultant Quadient	Juridische AI binnen handbereik: slimmer creditmanagement met LegalMike Door: Hanneke Ebbens, productspecialist LegalMike & Annika van Oorsouw, Teammanager Legal Flanderijn
14:45				
15:00				
15:15				
15:30	Beyond Borders: samenwerken aan een effectievere schuldenketen Door: Prof. dr. Nadja Jungmann	Nieuwe standaard Sociale Incasso Door SRCM in samenwerking met Bosveld, Flanderijn, GGN en Syncasso.	Beyond Borders - From Amsterdam to Hong Kong: Why Local Expertise Makes the Difference in International Debt Collection Sprekers: Martijn Brouwer, Global Commercial Director & Edward Lemmens, Global Business Manager Channel & Partnerships Atradius Collections	CCD2: nieuwe regels voor consumentenkrediet en de impact op creditmanagement Door: Brecht Osselaer, Beleidsadviseur Stichting BKR & Lenhard Hubscher, Country Lead Benelux & France Riverty. Mogelijk gemaakt door het VCMB.
15:45				
16:00				
16:15				
16:30				
16:45				



- BEURSVLOER
- CASEPRESENTATIE
- EXPERTSESSIE
- RONDETAFFELSSESSIE
- INSPIRATIESSIE

	DEXTER 22	DEXTER 26	DEXTER 28	DEXTER 30
10:00				
10:15	Een nieuw integraal credit management ontwerp voor het digitale tijdperk			
10:30	Door: Jaap-Jan Nienhuis, Head of Portfolio Management 4CEE & Christiaan de Goeij, Project Manager / Researcher and Lecturer Supply Chain Finance Hogeschool Windesheim	Meer mensen? Nog een systeem? Of Finance eindelijk slimmer organiseren? Door: Igor Wortel, ondernemer en keynote spreker. Mogelijk gemaakt door 10FORIT	De consument verandert. Waarom verandert uw betalingsherinnering niet? Door: David Behrens, Directeur Ping Media	Beyond Borders: hoe houdt je grip op risico's in een snel veranderende wereld? Door: Martine Versteeg & Richard Doolaard, Coface. Moderator: Sandy Nijhuis
10:45				
11:00				
11:15	Beyond Behaviour: het brein achter de betalende (en niet-betalende) klant			
11:30	Door: Ayca Szapora, neurowetenschapper en cognitief psycholoog. Mogelijk gemaakt door Syncasso.	Grenzeloos creditmanagement Door: Henk Stobbe, Commercial Director & Bart-Jan Smit, Business Development Manager FIQAS	Geen incassokosten bij niet geregistreerde incassodienstverlener Sprekers: Barend Sluiter, MT-lid Directie Rechtsbestel & Nikki van Alem, Senior Beleidsmedewerker Ministerie van Justitie en Veiligheid	
11:45				
12:00				Van individuele schuld naar collectieve schade Door: Michiel Vos, José Olde Olthof en Emma Weber (Bosveld). Moderator: Sandy Nijhuis
12:15				
12:30	AI voorbij de hype: wat werkt vandaag écht in creditmanagement?	Zakendoen met de Belgen: dé handleiding voor Nederlanders Door: Yaisa Beyers, Belg en expert in de deurwaarderij & Thomas Melis, Belg en Founder van Justified	De toekomst van incasso is menselijk én intelligent Jan Terra, Senior Sales Manager BeNeLux, en Maris Bosch, Operations Lead bij Riverty	
12:45	Door: Olav de Lange, commercieel directeur CreditDevice			
13:00				
13:15				
13:30				Van incasso naar interventie: missen we het juiste moment om te helpen? Door: Maris Bosch, Operations Lead & Froukje de Wit, Budgetcoach bij Riverty. Moderator: Sandy Nijhuis
13:45	Van aangestuurd naar autonoom: waar staat jouw creditmanagement met AI? Door: Che Schneider, Group CPTO POM Payments & Credit Management	Wat als we een schuld helemaal niet hoeven op te lossen? Door: Marlous Wessels, oprichter Levensrecht Leren & Christian Bosch, gerechtsdeurwaarder en vrijwilliger bij ONSbank	Credit Management Awards 2026: incasseren zonder extra kosten & dagvaarden met AI Genomineerden: LikiFin & Syncasso. Moderator: Vincent Edelkoort, voorzitter VCMB	
14:00				
14:15				
14:30				
14:45	Creditmanagement heeft geen beter proces nodig, maar een ander ontwerp Door: Benjamin Alkemade, Country Manager Netherlands Twikey	Van afvoerputje naar goudmijn Door: Meri Nasole & Mariëtte Kitz, auteurs van Strategisch Credit Management	Credit Management Awards 2026: meer grip op geld & één regeling voor schulden Genomineerden: PayWatch & Syncasso. Moderator: Vincent Edelkoort, voorzitter VCMB	
15:00				Does AI Judge Less? New evidence on shame, trust and empathy in receivables management. By: Daniela Straube & Daniela Gaub, PAIR Finance. Moderator: Sandy Nijhuis.
15:15				
15:30				
15:45	Verplichte e-facturatie in Europa: van regelgeving naar impact op creditmanagement Door: Sandra de Vries, Business Development Manager E-invoicing 4CEE, Sven Dauwe, Founder Nymus & Dimitry Borgstijn, Director Innovation Evieda. Mogelijk gemaakt door het VCMB	Credit Risk Management in tijden van VUCA-3D Door: drs. Jean Gieskens AC RCM QT, universitair hoofddocent Accounting, Finance en Quantitative Methods		
16:00				
16:15				
16:30				
16:45				

Programma

Hieronder tref je het programma van Credit Expo 2026. Alle seminars zijn vrij toegankelijk, tenzij anders aangegeven. Vooraf aanmelden is niet nodig. Wel geldt: vol is vol. Wil je een seminar bijwonen? Zorg dat je op tijd bij de zaal bent, want het aantal plaatsen is beperkt.

🕒 9:15 - 9:30

BEURSVLOER

Opening Credit Expo 2026

Door: Sandy Nijhuis, Dagvoorzitter

🕒 9:30 - 10:00

BEURSVLOER

Beyond Borders

Interactief gesprek tussen Saskia Maarse, Intercultureel spreker, trainer en auteur & Sandy Nijhuis, dagvoorzitter Credit Expo 2026

🕒 10:15 - 10:45

DEXTER 17

Keynote: Cultural Intelligence Beyond Borders

By: Saskia Maarse, intercultural speaker, trainer and author.

International collaboration is never only about language, systems or processes. Culture shapes how people communicate, build trust, give feedback, make decisions and interpret agreements. What feels clear and efficient in one culture may come across as too direct, vague, slow or informal in another. During this keynote, intercultural expert Saskia Maarse shows international credit professionals how cultural differences influence day-to-day cooperation with colleagues, customers, partners and international teams. She also takes a closer look at Dutch office culture: its direct communication style, informal hierarchy, preference for clarity, planning and open discussion. In a light-hearted and inspiring way, Saskia shares practical examples and her five cultural principles, helping professionals better understand both their own cultural assumptions and the behaviour of others. A valuable session for anyone working in an international environment and looking to collaborate more effectively.

DEXTER 19

Een vangnet binnen het incassoproces voor mensen met problematische schulden

Door: Sara Mooi, Directeur Customer Relations Flanderijn & Niels Bronsvort, Business Development Manager Flanderijn

De helft van de mensen die we spreken met problematische schulden, dragen we warm over



naar schuldhelpverlening. Om precies te zijn: 50,1%. En als we dezelfde werkwijze toepassen in het jasje van een gemeente in het kader van vroegsignalering is dat percentage 61,4%. Wat is de magie? We hebben geaccepteerd dat mensen in de basis geen schuldhelpverlening wensen, om allerlei verschillende redenen die we in kaart hebben gebracht. Vanuit deze weerstand hebben we onze propositie voor mensen met dreigende problematische schulden ontwikkeld. En het werkt. We delen graag onze kennis met u!

DEXTER 22

Een nieuw integraal credit management ontwerp voor het digitale tijdperk

Door: Jaap-Jan Nienhuis, Head of Portfolio Management 4CEE & Christiaan de Goeij, Project Manager / Researcher and Lecturer Supply Chain Finance Hogeschool Windesheim

Technologische ontwikkelingen volgen elkaar razendsnel op. Digitalisering, datagedreven werken en AI veranderen de manier waarop organisaties werken. Maar heel vaak worden deze ontwikkelingen ingezet om een bestaand (deel) proces te verbeteren. Zelden wordt nieuwe technologie gebruikt om een proces fundamenteel anders te benaderen. Dat geldt zeker voor credit management. Te vaak wordt credit management nog gezien als een afzonderlijke functie die risico's beheert en achteraf ingrijpt wanneer

klanten niet betalen. Maar zou het niet beter zijn als kredietrisico, betaalgedrag en cashflow niet langer worden beheerd vanuit één afdeling, maar continu worden gestuurd binnen het volledige order-to-cash proces? In deze sessie laten Christiaan de Goeij en Jaap-Jan Nienhuis zien welke bouwstenen nodig zijn voor dit nieuwe credit management paradigma. Een paradigma waarin digitalisering, datagedreven werken en AI onder andere kredietbeslissingen verplaatsen naar het moment waarop ze de meeste impact hebben: vóór en tijdens de klantinteractie. Het resultaat is meer werkkapitaal, voorspelbaardere cashflows, robuustere omzetgroei en een financieel veerkrachtigere organisatie.

🕒 10:30 - 11:00

DEXTER 26

Meer mensen? Nog een systeem? Of Finance eindelijk slimmer organiseren?

Door: Igor Wortel, ondernemer en keynote spreker. Mogelijk gemaakt door 10FORIT

De druk op Finance neemt toe. Ervaren mensen verdwijnen, nieuwe mensen zijn schaars, ERP-landschappen verouderen en rapportages kosten nog steeds te veel tijd. Ondertussen belooft iedereen dat AI het probleem gaat oplossen. Maar AI bovenop een slecht georganiseerd proces maakt dat proces vooral sneller slecht. Op Credit Expo 2026 gaat Igor Wortel namens 10FORIT met CFO's, finance directors

en ander topmanagement in gesprek over een fundamentele vraag. Hoe zou je Finance organiseren als je vandaag opnieuw mocht beginnen? Niet vanuit de technologie, maar vanuit het probleem. Waar blijft menselijke expertise essentieel? Wat kun je automatiseren? Waar kan de 10FORIT-voicebot direct ondersteunen? En wanneer heb je een volgende stap nodig, zoals de semantische AI-functionaliiteit van Nova Finance, waarmee systemen, data en processen steeds meer als één geheel kunnen worden benaderd? Igor combineert Finance, procesdenken, technologie en AI en daagt je uit om verder te kijken dan de volgende ERP-upgrade of AI-tool. Stop met technologie stapelen op gisteren. Kom praten over hoe Finance morgen wél moet werken.

DEXTER 28

De consument verandert. Waarom verandert uw betalingsherinnering niet?

Door: David Behrens, Directeur Ping Media
Nederland ontleest, basisvaardigheden staan onder druk en mensen verwerken informatie steeds vaker visueel. Toch communiceren organisaties bij betalingsachterstanden nog vooral met tekst, bedragen en kleine letters. In deze sessie neemt David Behrens de betalingsherinnering onder de loep. Waarom is dit nog steeds een document en geen gedragsinterventie? Aan de hand van gedragswetenschappelijke inzichten over cognitieve belasting, beeld en geluid, het voordoen van gewenst gedrag en het wegnemen van frictie laat Behrens zien hoe financiële communicatie beter kan worden begrepen én makkelijker kan aanzetten tot handelen. Met praktijkdata en voorbeelden uit klantcommunicatie verbindt hij beter begrip aan maatschappelijk verantwoord incasseren en succesvolle betaallacties.

🕒 10:30 - 11:30

DEXTER 30

BESLOTEN SESSIE

Beyond Borders: hoe houd je grip op risico's in een snel veranderende wereld?

Door: Martine Versteeg & Richard Doolaard, Coface. Moderator: Sandy Nijhuis
Economische onzekerheid, geopolitieke spanningen, veranderende handelstromen en toenemende druk op internationale supply chains zorgen voor een steeds uitdagender speelveld voor credit managers. Tegelijkertijd vragen stijgende financieringskosten, wisselende marktomstandigheden en een groeiende

behoefte aan realtime data om een nieuwe kijk op risicobeheer en kredietverlening. Organisaties moeten continu balanceren tussen commerciële groei en het beheersen van financiële risico's. In deze rondetafel sessie gaan Martine Versteeg en Richard Doolaard in gesprek over hoe organisaties kunnen inspelen op deze ontwikkelingen. Aan de hand van praktijkervaringen worden inzichten, dilemma's en strategieën gedeeld. Zo ontstaat een inhoudelijke uitwisseling tussen vakgenoten over hoe organisaties zich beter kunnen voorbereiden op risico's die steeds internationaler, complexer en minder voorspelbaar worden, en tegelijkertijd ruimte kunnen blijven creëren voor commerciële groei.

🕒 11:00 - 11:45

DEXTER 11

Navigeren door een veranderend Europa

Door: Stefan de Vries, Journalist en analist. Mogelijk gemaakt door Atradius
Tijdens deze exclusieve sessie deelt journalist en Europa-analist Stefan de Vries zijn visie op de actuele ontwikkelingen binnen Europa en de impact daarvan op internationaal zakendoen. Met scherpe analyses en herkenbare voorbeelden geeft hij inzicht in de kansen, risico's en uitdagingen die voortkomen uit een Europa dat economisch, politiek en geopolitiek sterk in beweging is. Let op: deze sessie is uitsluitend toegankelijk voor bezoekers die in het bezit zijn van een persoonlijke uitnodiging van Atradius.

🕒 11:15 - 11:45

DEXTER 15

Van individuele schuld naar collectieve schade

Door: Michiel Vos, Amerika-expert. Mogelijk gemaakt door Bosveld Gerechtsdeurwaarders & Incasso's
Wij Nederlanders kijken graag met enige afschuw naar de Amerikaanse schuldenindustrie. Naar een samenleving waarin lenen de norm is en schuld een verdienmodel. Maar terwijl we ons daar kritisch van distantiëren, bewegen we zelf ook steeds verder richting een kredietgedreven samenleving. Financiële verplichtingen zijn inmiddels zo naadloos verweven met ons dagelijks leven, dat de vraag naar verantwoordelijkheid steeds urgenter wordt. Als ondoorzichtige systemen structureel dezelfde kwetsbaarheid in de hand werken, spreken we dan nog van individuele 'eigen schuld', of is het collectieve

schade? Amerika-expert Michiel Vos houdt ons een ongemakkelijke spiegel voor: glijden we onbewust af naar precies datgene wat we zelf zo hard veroordelen? En als we deze verschuiving nu tijdig signaleren, aan welke knoppen moeten we als sector dan draaien om niet in dezelfde valkuilen te stappen? Een schurende sessie over onze eigen blinde vlekken en de keuzes van morgen.

DEXTER 17

New Standards for the Agentic Era: Running AI-driven collection under the EU AI Act and the GDPR

By: Daniela Straube, Managing Director BeNeLux & Daniela Gaub, Group General Counsel Director Legal at PAIR Finance
How PAIR Finance uses AI in debt collection, what the AI Act and the GDPR require in cross-border European operations - and that Agentic AI does not mean AI without guardrails. Daniela Straube (Managing Director Benelux) and Daniela Gaub (Group General Counsel) show what especially agentic AI looks like when it is built for a sensitive, regulated process, and where the human stays in charge. Three questions drive the session: Why PAIR Finance runs its own model on its own infrastructure, with no consumer data passed to an external AI solution. Why generative AI and reinforcement learning do very different jobs in collections. And what the EU AI Act and European data protection law actually change in day-to-day operations across several European markets. You leave with practical insights and ideas for assessing AI use cases in an important area of credit management. Interactive session with live polling!

DEXTER 19

E-invoicing wordt vanaf 2030 verplicht: wat kan Nederland leren van België?

Door: Luc Verstraete, Business Unit Director Nymus
E-invoicing wordt met ingang van 2030 in Nederland verplicht. België ging dit jaar al over, maar 9 op de 10 Belgische bedrijven zien voornog géén efficiëntiewinst na hun overstap op Peppol, het internationale netwerk voor het gestandaardiseerd uitwisselen van elektronische facturen. De reden? E-invoicing werd te vaak behandeld als kostenpost in plaats van als kans, terwijl bij de keuze voor een provider vooral naar prijs werd gekeken. In deze expertsessie deelt Luc Verstraete de belangrijkste lessen uit de Belgische praktijk. Hij laat zien waarom juist

het proces ná de factuur bepaalt of e-invoicing echt rendoert. Je ontdekt hoe gestructureerde e-invoicingdata kan worden ingezet voor snellere opvolging, een lagere DSO en een betere aansluiting op incasso, deurwaarder of advocaat. Aan de hand van Nymus Pulse laat hij zien hoe deze stappen end-to-end in één omgeving kunnen worden verbonden.

11:15 - 12:00

DEXTER 22

Beyond Behaviour: het brein achter de betalende (en niet-betalende) klant

Door: Ayca Szapora, neurowetenschapper en cognitief psycholoog. Mogelijk gemaakt door Syncasso.

Waarom laat de ene klant post ongeopend liggen, neemt hij de telefoon niet op, doet hij de deur niet open en wijst hij zelfs hulp af, terwijl een ander bij het eerste signaal al in actie komt? Namens Syncasso neemt neurowetenschapper, cognitief psycholoog en bedrijfskundige Ayca Szapora bezoekers mee voorbij de grenzen van klassiek debiteurenbeheer: het brein in. Op energieke, humoristische en wetenschappelijk onderbouwde wijze laat ze zien hoe automatische breinprocessen gedrag en beslissingen sturen, en waarom mensen zelden doen wat je logisch van ze zou verwachten. Een sessie vol aha-momenten, precies passend bij het thema Beyond Borders en bij de manier waarop Syncasso incasso benadert: mensgericht en gebaseerd op inzicht in gedrag.

11:30 - 12:00

DEXTER 26

Grenzeloos creditmanagement

Door: Henk Stobbe, Commercial Director & Bart-Jan Smit, Business Development Manager FIQAS

Hoe werk je beter samen vanuit één actueel financieel klantbeeld? Bij veel organisaties zijn facturatie, betaalverwerking, afletteren en debiteurenbeheer verdeeld over verschillende systemen, processen en afdelingen. Dat maakt het lastig om als creditmanager te werken vanuit één actueel beeld van de klant. Terwijl juist die samenhang steeds belangrijker wordt om risicobeoordeling, cashflow, klantbehoud en efficiency te verbeteren. Tijdens deze inspiratiesessie laten we zien hoe organisaties de grenzen tussen systemen en verantwoordelijkheden doorbreken. Hoe breng je financiële informatie en klantcontext samen? En hoe helpt één actueel financieel klantbeeld om betere, datagedreven beslissingen te nemen, waarmee creditmanagement beter invulling kan geven aan haar toeneemende strategische rol?



DEXTER 28

Geen incassokosten bij niet geregistreerde incassodienstverlener

Sprekers: Barend Sluiter, MT-lid Directie Rechtsbestel & Nikki van Alem, Senior Beleidsmedewerker Ministerie van Justitie en Veiligheid

Op 1 oktober 2026 is het laatste artikel van de Wet kwaliteit incassodienstverlening in werking getreden. Dit is een artikel met verstrekende gevolgen. Een debiteur hoeft namelijk geen incassokosten of de oplopende rente te betalen wanneer een incassodienstverlener niet is geregistreerd. Maar wanneer ben je een incassodienstverlener en wat zijn buitengerechtelijke incassowerkzaamheden? We merken dat er soms misverstanden zijn over wat de wet inhoudt: 'bij B2B incasso hoef ik me niet te registreren' of 'ik stuur alleen een aanmaning maar breng geen incassokosten in rekening, daarom hoef ik me niet te registreren'. Tijdens deze sessie zal het Ministerie van Justitie en Veiligheid deze misverstanden toelichten en nuanceren.

12:00 - 13:00

DEXTER 30

BESLOTEN SESSIE

Van individuele schuld naar collectieve schade

Door: Michiel Vos, José Olde Olthof en Emma Weber (Bosveld). Moderator: Sandy Nijhuis Amerika laat zien waar het toe kan leiden als krediet, schuld en consumentenbescherming uit balans raken. Maar hoever staan wij daar in Nederland eigenlijk nog vanaf? Samen met Michiel Vos leggen we deze ongemakkelijke vraag op tafel. Hoe eerlijk is het om verantwoordelijkheid bij de consument te leggen als het systeem financiële kwetsbaarheid in de hand werkt? De opkomst van massaclaims maakt dit spanningsveld zichtbaar. Ze zijn bedoeld om consumenten te beschermen en misstanden te corrigeren. Maar hoe ver moet die bescherming gaan? En bereikt zij wel de kwetsbare consument die die bescherming het hardst nodig heeft, of vooral een veel bredere groep? In deze rondetafelsessie onderzoeken we waar de verantwoordelijkheid werkelijk ligt: bij consument,

schuldeiser én systeem, en welke keuzes nodig zijn om bescherming effectief én in balans te houden.

12:15 - 12:45

DEXTER 11

Schuldverkoop: Taboe of gemiste kans?

Waarom verkoopt Europa zijn schulden en Nederland niet?

Door: Brecht Rutsaert, Investment Director Market Benelux & gastsprekers

Ontdek waarom schuldverkoop de klant juist helpt, terwijl er direct liquiditeit en zekerheid is voor de verkoper. Twee toonaangevende organisaties delen op het podium hun praktijkverhaal. Zij laten zien hoe en waarom zij dit doen. Tijdens deze sessie maakt Intrum alle taboes bespreekbaar en doorbreekt de mythes.

DEXTER 17

Van onboarding tot incasso: waar debiteurenproblemen ontstaan en hoe je er grip op krijgt

Door: Michiel Rietdijk, Enterprise Account Executive Benelux, Billogram

Een betalingsachterstand ontstaat ergens in de betaalketen, maar het dossier komt wel bij credit management terecht. Een fraudesignaal dat bij de onboarding is gemist, een gestorneerde incasso, of een rekening die op het verkeerde moment leeg was. Tussen de openstaande posten zien ze er nog te vaak hetzelfde uit. Elk team heeft zijn eigen verantwoordelijkheid binnen de betaalcycclus, maar de informatie om verschillende gevallen goed te onderscheiden wordt niet altijd binnen de organisatie gedeeld. Credit management, Customer support, onboarding en finance hebben elk een deel van het beeld. Technisch is er inmiddels meer mogelijk om die delen samen te brengen dan de meeste organisaties gebruiken. Daardoor krijgen debiteuren vaak nog dezelfde one-size-fits-all behandelingen en is de standaardreflex een overdracht aan incasso. Samen met partners hebben we onderzoek gedaan naar het betaalgedrag van klanten met en zonder incassotraject, en naar

het effect van beide aanpakken op klantverloop. Tijdens deze sessie lopen we door de keten van onboarding tot incasso en laten we per fase zien hoe onze partners beschikbare data gebruiken, welke keuzes ze daarmee kunnen maken en welke resultaten ze daarmee hebben bereikt. Zo krijg je zicht op waar in je eigen proces ruimte zit om het anders aan te pakken.

DEXTER 15

Tik tak, 2030! Wat e-invoicing betekent voor jouw receivables management

Door: Xander Michon (Onguard), Anne-jet van Halm (Onguard), Geronimo Pattiata (Storecove), Mystery guest

Den Haag heeft gesproken: vanaf 1 juli 2030 is de pdf-factuur in Nederland dood. Daarmee is e-invoicing een kwestie van compliance en strategie geworden en verandert het hoe je jouw debiteuren beheert. In onze panelsessie bespreken onze expert en partner, samen met een mystery guest uit de markt, wat dat concreet betekent voor jouw team:

- Van geldgedreven naar datagedreven: wat verandert er als elke factuur gestructureerde data wordt?
- Van credit manager naar data manager: welke rol en vaardigheden vraagt dat van jouw team?
- AI en nieuwe KPI's: waar stuur je op als facturen direct verwerkbaar binnenkomen?
- En meer...

Je hoort ook hoe je dit aanpakt zonder jouw ERP overhoop te halen. Pak je lunch en schuif aan, want de klok tikt!

🕒 12:30 - 13:00

DEXTER 19

Beyond templates: effectiever incasseren met gedifferentieerde klantcommunicatie

Door: Frederik de Hosson, Sales Manager & Arjan Graveland, Manager Services en Consulting Postex

Uw incassosysteem stuurt op regels en uw klant reageert op toon. Precies daar loopt klantcommunicatie op vast: templates die voor iedereen hetzelfde zijn en achteraf passend gemaakt moeten worden. In deze sessie ziet u dat dit klantvriendelijker en efficiënter kan. Geen vaste templates, maar AI die per klant en per moment de boodschap samenstelt, binnen kaders die u vooraf vastlegt. Compliance is onderdeel van elk bericht, met rechtsgeldig aantoonbare bezorging, in de praktijk al met succes getoetst in de rechtszaal. Klantcommunicatie en incasso komen samen in één systeem: per klant één compleet dossier. U ziet het platform live aan het werk en krijgt de eerste resultaten uit de praktijk te zien.

DEXTER 22

AI voorbij de hype: wat werkt vandaag écht in creditmanagement?

Door: Olav de Lange, commercieel directeur CreditDevice

Over AI in creditmanagement wordt veel gesproken. Maar welke toepassingen leveren vandaag al aantoonbaar resultaat op? In deze expertsessie laten we zien hoe AI de rol van de creditmanager nu al verandert: van het analyseren van kredietinformatie tot het herkennen, verwerken en beantwoorden van e-mails in debiteurenbeheer. Ervaring uit de praktijk laat zien dat organisaties hiermee, afhankelijk van omvang en volume, zo'n 10 tot 40 uur per week kunnen besparen. We laten zien wat vandaag al mogelijk is met AI-assistenten, waar de grenzen nog liggen en welke volgende stap eraan komt. Concrete voorbeelden, eerlijke lessen en vooral: AI die daadwerkelijk werkt.

DEXTER 26

Zakendoen met de Belgen: dé handleiding voor Nederlanders

Door: Yaisa Beyers, Belg en expert in de deurwaarderij & Thomas Melis, Belg en Founder van Justified

België: dezelfde euro, deels dezelfde taal en vlak over de grens. Hoe moeilijk kan het zijn? Toch ontdekken Nederlandse ondernemingen al snel dat zakendoen met de Belgen nét even anders werkt. Van de eerste klant en factuur tot betaalvoorwaarden, wanbetaling en invordering: in 30 minuten nemen we je mee langs de belangrijkste verschillen, verrassende valkuilen én praktische tips om succesvol zaken te doen in België.

DEXTER 28

De toekomst van incasso is menselijk én intelligent

Jan Terra, Senior Sales Manager BeNeFLux, en Maris Bosch, Operations Lead bij Riverty

Hoe ziet écht mensgericht incasseren eruit in het tijdperk van AI? Jan Terra en Maris Bosch van Riverty laten zien hoe technologie, data en menselijke expertise samenkomen om incasso persoonlijker en verantwoord te maken. Aan de hand van praktijkvoorbeelden laten zij zien welke innovaties Riverty nu al inzet: van AI-ondersteunde klantinteracties tot budgetcoaches die financiële problemen signaleren en zorgen voor een warme overdracht naar professionele schuldhulpverlening. Ook delen zij de resultaten die daarmee tot nu toe zijn behaald. Een sessie over hoe slimme technologie meer ruimte kan creëren voor menselijke aandacht en waarom de toekomst van incasso zowel intelligenter als menselijker wordt.

🕒 13:30 - 14:00

DEXTER 11

Beyond Borders? Beyond Belief!

Door: Ultimoo

Bij ketensamenwerking gaat het vaak mis op de plek waar niemand kijkt. Onze illusionist laat zien hoe makkelijk je misleid wordt zolang je maar naar het verkeerde kijkt. Laat je op een ontspannen manier meevoeren in de wereld van magie en illusies bij deze sessie. Ideaal om de after-lunch dip door te komen.

DEXTER 15

De volledig geautomatiseerde betalingsregeling: van verzoek tot betaling met RPA en AI

Door: Jack Klein Schiphorst, Senior Automation developer & Ilias Bouhannouche, Senior Manager en Sector leider Financial Services Tacstone Technology

Het classificeren en verwerken van betalingsregelingen is een bekende uitdaging binnen creditmanagement. In het afgelopen 1,5 jaar hebben wij deze volledige straat stapsgewijs geautomatiseerd met behulp van RPA en Agentic AI. Tijdens deze sessie zullen wij samen met onze klant toelichten hoe wij dit project zijn aangegaan, wat wij hebben geïmplementeerd en de impact die dit heeft opgeleverd.

DEXTER 17

Models suggest, policy decides: Agentic AI: The Foundation of an Intelligent Collections Platform for Sustainable Outcomes

Presenter: Ashley Walton, Director Business Development Aryza

Explore how Agentic AI forms the foundation of an Intelligent Collections Platform, driving sustainable outcomes, enhancing customer engagement, and enabling continuous learning from every customer interaction.

🕒 13:30 - 14:30

DEXTER 30

BESLOTEN SESSIE

Van incasso naar interventie: missen we het juiste moment om te helpen?

Door: Maris Bosch, Operations Lead & Froukje de Wit, Budgetcoach bij Riverty. Moderator: Sandy Nijhuis

Wat als we financiële problemen al tijdens het incassoproces kunnen herkennen, voordat ze verder escaleren? Maris Bosch en Froukje de Wit van Riverty delen hun ervaringen met vroegsignaleren en de rol die organisaties daarin kunnen spelen. Ze gaan in op de signalen die

zij in de praktijk zien, hoe consumenten binnen bestaande systemen toch buiten beeld kunnen raken en wat het verschil maakt tussen alleen doorverwijzen en een warme overdracht naar professionele schuldhulpverlening. De sessie laat zien wat vroegsignalering kan betekenen voor credit management, klantcontact en het voorkomen van verdere escalatie van betalingsproblemen. Deel jouw eigen perspectief: waar begint onze verantwoordelijkheid bij financiële kwetsbaarheid en waar houdt die op?

🕒 **13:45 - 14:15**

DEXTER 19

Hoe Agentic AI Collections opnieuw uitvindt

Door: Jesper Mentink, Senior Account Executive & Sjoerd Janssen, General Manager Europe Billtrust

Collections verandert. Wat ooit vooral draaide om handmatige opvolging, spreadsheets, e-mails en rapportages, ontwikkelt zich tot een steeds intelligenter en verder geautomatiseerd proces. Voor finance & credit managers verschuift de uitdaging daarmee van alleen opvolgen naar slimmer sturen: welke klant vraagt aandacht, welke actie is nodig en wanneer? In deze sessie onderzoeken we hoe AI en agentic technology Collections en het bredere debiteurenbeheer transformeren. Van AI-gestuurde prioritering en adaptieve outreach tot Agentic Email en Agentic VolP, die administratieve en operationele taken kunnen overnemen. Technologie ondersteunt daarmee niet alleen de credit controller, maar geeft de credit manager ook meer mogelijkheden om te sturen op risico, capaciteit en resultaat, terwijl de regie bij de professional blijft. Op basis van inzichten uit een netwerk dat jaarlijks meer dan €1 biljoen aan factuurvolume verwerkt,

bespreken we wat vandaag al mogelijk is en wat agentic AI kan betekenen voor de rol van de credit manager van morgen.

DEXTER 22

Van aangestuurd naar autonoom: waar staat jouw creditmanagement met AI?

Door: Che Schneider, Group CPTO POM | Payments & Credit Management

Iedereen voelt de druk om iets met AI te doen. Maar wat is een verstandige volgende stap? Laat je AI de herinnering opstellen? Of onderhandelen er straks agents rechtstreeks met de agents van je klanten? Che Schneider neemt je mee langs de vier niveaus van AI in creditmanagement. Hij laat per niveau zien wat het betekent voor je processen, je team en je klanten. Welke rol houdt de mens? Waar liggen de kansen? Waar moet je juist voorzichtig zijn? Na deze sessie weet je waar je organisatie nu staat. Je weet ook welke stap bij jou past en welke (nog) niet.

DEXTER 26

Wat als we een schuld helemaal niet hoeven op te lossen?

Door: Marlous Wessels, oprichter Levensecht Leren & Christian Bosch, gerechtsdeurwaarder en vrijwilliger bij ONSbank

Iedere levensfase kent andere financiële uitdagingen. Studeren, op jezelf wonen, uit elkaar gaan, je baan verliezen of met pensioen gaan: life events veranderen onze financiële situatie én ons gedrag. Door persoonlijk contact en aandacht ziet GGN wat er achter betalingsproblemen speelt. Dat helpt niet alleen om schulden op te lossen, maar ook om beter te begrijpen waar ze ontstaan. In deze sessie gaan we Beyond Borders: voorbij het traditionele

incassoproces en onze eigen kijk op financieel gedrag. Samen met Marlous Wessels, oprichter van Levensecht Leren en ontwikkelaar van de ervaringssimulatie '1 uur in de schulden', en Christian Bosch, gerechtsdeurwaarder en vrijwilliger bij ONSbank, onderzoeken we wat het financiële gedrag van jongeren beïnvloedt. Je ontdekt hoe je signalen eerder herkent, jongeren beter bereikt en inzichten uit hun leefwereld kunt gebruiken om de stap te zetten van schulden oplossen naar schulden voorkomen.

DEXTER 28

Credit Management Awards 2026: incasseren zonder extra kosten & dagvaarden met AI

Genomineerden: LikiFin & Syncasso.

Moderator: Vincent Edelkoort, voorzitter VCMB
Incasseren zonder extra kosten voor de debiteur en AI inzetten voor een zorgvuldiger juridisch proces. In deze sessie presenteert LikiFin LikiFree, waarbij de debiteur alleen de oorspronkelijke hoofdsom betaalt. Syncasso pitcht de AI Dagvaardingsmodule, die de voorbereiding van dagvaardingen versnelt en meer ruimte biedt voor inhoudelijke beoordeling. Beide innovaties dingen mee naar de VCMB Credit Management Innovation Award en het SRCM Duurzaam Credit Management Accent. Ontdek hun aanpak, stel je vragen en laat je inspireren voor je eigen praktijk.

🕒 **14:30 - 15:00**

DEXTER 11

Hoe toon je aan dat een consument belangrijke informatie over zijn krediet tijdig heeft ontvangen?

Door: Philip Voogt, Co-founder en CCO Aangetekend

Met CCD2, de herziene Europese richtlijn voor consumentenkrediet, worden de regels voor kredietverstrekkers aangescherpt. Meer kredietvormen vallen onder toezicht en consumenten moeten vóór het afsluiten, tijdens de looptijd en bij betalingsproblemen duidelijk worden geïnformeerd. Dat vraagt om communicatie die niet alleen zorgvuldig is ingericht, maar achteraf ook controleerbaar is. Samen met PostNL laat Aangetekend op Credit Expo zien hoe Aangetekende e-mail daarbij ondersteunt. Belangrijke documenten worden digitaal en beveiligd verstuurd. Je beschikt over bewijs van verzending en ontvangst, inzicht in de status en bescherming van de inhoud tegen wijzigingen. Zo versterk je de aantoonbaarheid van klantcommunicatie binnen je CCD2-processen, zonder terug te vallen op tijdrovende papieren verzending. Benieuwd wat CCD2 voor jouw communicatieprocessen betekent? Kom naar onze presentatie.





DEXTER 15

Hoe een Thunderball-analyse uw kijk op risico's verandert

Door: Mitchell Fabrie, Teamlead Mid-Market & John Scholte, Sales Manager Business Information bij Coface Nederland

Risico's ontwikkelen zich sneller dan ooit en traditionele analyses geven vaak slechts een momentopname. Met een Thunderball-analyse krijgen organisaties een dynamischer en breder inzicht in de risico's die hun klanten, leveranciers en ketens beïnvloeden. Tijdens deze expert-sessie laten we zien hoe data, monitoring en voorspellende inzichten samenkomen om risico's eerder te signaleren, trends te herkennen en beter onderbouwde beslissingen te nemen. Aan de hand van praktijkvoorbeelden bespreken we hoe organisaties hun risicobeheer kunnen versterken in een steeds complexere en internationalere markt.

DEXTER 17

Voorbij ERP: hoe bouwt u aan één geïntegreerde creditmanagementstrategie?

Door: Lodewijk van der Horst, Expert Digital Solutions & Ruben Van Laerhoven, Professional Services Consultant Quadient

ERP-systemen vormen het hart van veel financiële processen. Maar zijn ze voldoende om credit management echt grip te geven op kredietrisico, debiteurenbeheer en cashflow? Credit management wordt steeds complexer. Organisaties werken met meerdere systemen en processen, terwijl finance- en creditmanagementteams sneller inzicht nodig hebben in risico's, openstaande vorderingen en verwachte cashflow. Toch zijn processen vaak versnipperd, is opvolging deels handmatig en verloopt de samenwerking tussen Finance, Credit Management, Sales en Customer Service niet altijd optimaal. De uitdaging ligt daarom niet alleen in digitalisering, maar vooral in het verbinden van data, processen en teams. Waar ligt daarbij de meerwaarde van gespecialiseerde AR-automatisering naast uw ERP? Tijdens deze sessie laat Quadient zien hoe een gespecialiseerde Accounts Receivable-oplossing kan aansluiten op uw bestaande ERP-omgeving en kan helpen om de

stap te maken naar een meer geïntegreerde en proactieve aanpak, met beter inzicht, gezondere cashflow en duurzamere klantrelaties.

🕒 14:45 - 15:15

DEXTER 19

Juridische AI binnen handbereik: slimmer creditmanagement met LegalMike

Door: Hanneke Ebberts, productspecialist LegalMike & Annika van Oorsouw, Teammanager Legal Flanderijn

Wat als je juridische kennis al vanaf de eerste stap in je creditmanagementproces binnen handbereik hebt? Met LegalMike krijg je direct toegang tot actuele wet- en regelgeving en rechtspraak, zodat je sneller en slimmer kunt handelen bij juridische vraagstukken. Tijdens deze sessie laten we zien wat juridische AI kan betekenen voor creditmanagementorganisaties en hoe je dit in de dagelijkse praktijk kunt inzetten. Van de eerste betalingsachterstand tot verdere stappen in het proces. Flanderijn neemt je mee in hun praktijkervaring en vertelt hoe zij LegalMike dagelijks gebruiken. Verwacht herkenbare situaties, praktische voorbeelden en een kijkje in de mogelijkheden van LegalMike.

DEXTER 22

Creditmanagement heeft geen beter proces nodig, maar een ander ontwerp

Door: Benjamin Alkemade, Country Manager Netherlands Twikey

Al jaren investeren credit- en financeteams in efficiëntere processen: snellere facturatie, meer betaalmethodes, slimmere dashboards. Toch blijft één ding onveranderd: de klant bepaalt wanneer er betaald wordt. In deze sessie laten we zien hoe open banking en automatisch innen dat uitgangspunt kantelen. Niet door het proces te versnellen, maar door het initiatief te verleggen naar de organisatie die int. We bespreken hoe risico-inschatting vóór het inningsmoment plaatsvindt, hoe storneringen vroeg zichtbaar worden, en wat dit betekent voor creditmanagement als discipline: van achterstanden opvolgen naar achterstanden voorkomen by design.

DEXTER 26

Van afvoerputje naar goudmijn

Door: Meri Nasole & Mariëlle Kitsz, auteurs van Strategisch Credit Management

Eén speelveld. Eén goudmijn. En héél veel manieren om daar vooral níét te komen. Onderweg kom je alles tegen wat het bedrijfsleven zo lekker ingewikkeld maakt: eilandjes, heilige huisjes, botsende belangen, onverwachte tegenvallers en natuurlijk die ene collega die het allemaal nét even anders ziet. Jouw missie? Bereik de goudmijn. Maar daarvoor moet je wel buiten de lijntjes durven kleuren. Grenzen doorbreken. Slim samenwerken. En vooral: andere keuzes maken. Blijf je binnen de veilige grenzen van je eigen afdeling? Of speel je het slimmer, doorbreek je de grenzen en krijg je de hele organisatie in beweging? Meri Nasole & Mariëlle Kitsz, auteurs van Strategisch Credit Management – van afvoerputje naar goudmijn, maken van hun Credit Expo-sessie één groot spel. Jij speelt. Jij kiest. Jij ontdekt. Wie blijft achter in het afvoerputje? En wie gaat er met het goud vandoor? Beyond Borders? Wij gaan er dwars doorheen. Game on!

DEXTER 28

Credit Management Awards 2026: meer grip op geld & één regeling voor schulden

Genomineerden: PayWatch & Syncasso.

Moderator: Vincent Edelkoort, voorzitter VCMB

Meer overzicht in geldzaken en één betalingsregeling voor meerdere schulden. In deze sessie presenteert PayWatch hoe het financiële verplichtingen inzichtelijk maakt en gebruikers helpt tijdig actie te ondernemen. Syncasso pitcht het Collectief AfbetalingsPlan, samen met Purpose ontwikkeld: een prototype dat vorderingen bundelt in één regeling, met één aanspreekpunt en bescherming van het bestaansminimum. Beide innovaties dingen mee naar de VCMB Credit Management Innovation Award en het SRCM Duurzaam Credit Management Accent. Ontdek hoe deze initiatieven bijdragen aan grip op betalingsproblemen en praat mee.

🕒 15:00 - 16:00

DEXTER 30

BESLOTEN SESSIE

Does AI Judge Less? New evidence on shame, trust and empathy in receivables management.

By: Daniela Straube & Daniela Gaub, PAIR Finance. Moderator: Sandy Nijhuis.

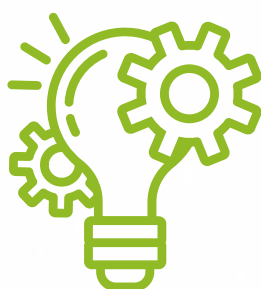
No one likes to talk about debt. Shame and the fear of being judged are often the biggest barrier to resolving a payment problem. Which raises an uncomfortable question for the area of receivables management: does AI sometimes handle that conversation better than we do?

Incasso kan slimmer

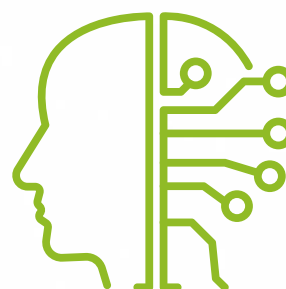
Als incasso- en gerechtsdeurwaardersorganisatie helpen we bedrijven met het oplossen van betalingsachterstanden: van incasso tot huisbezoeken, deurwaardersdiensten en contactherstel.



**Inzicht
vanuit data**



Innovatie



**Toegepast
gedragswetenschap**

Syncasso. Voor betere incassoresultaten
en duurzaam betaalgedrag

- BEURSVLOER
- CASEPRESENTATIE
- EXPERTSESSIE
- RONDETAFFELSESSIE
- INSPIRATIESESSIE

A randomised study commissioned by PAIR Finance and conducted by Fresenius University of Applied Sciences in Hamburg put this to 3,514 consumers in eleven European countries. The results are not what most credit professionals expect. During the roundtable discussion, the findings will be presented, and participants will be invited to engage in further discussions on how AI can be used in ways that are beneficial and helpful to people. Questions include: Does removing the human really reduce shame, or does it just move it somewhere else? Consumers trust AI with facts and humans with feelings. Can one process serve both? Where does automation have to stop? Does a single European approach to AI communication make sense at all? This session is for credit managers, collections leaders and customer experience owners in B2C environments. Twenty seats, one study and a deliberately open discussion.

🕒 15:30 - 16:15

DEXTER 11

Beyond Borders: samenwerken aan een effectievere schuldenketen

Door: Prof. dr. Nadja Jungmann

De afgelopen jaren is stevig ingegrepen in de verhouding tussen schuldeisers en mensen met schulden. De mogelijkheden om vorderingen te innen zijn beperkt en de drempels naar schuld-hulp zijn verlaagd. Dat heeft de positie van de debiteur aantoonbaar verbeterd: mensen zakken minder snel door het bestaansminimum en het aantal ambtshandelingen van gerechtsdeurwaarders is gehalveerd. Toch is de schuldenproblematiek niet afgenomen. Nog altijd hebben bijna 750.000 huishoudens geregistreerde problematische schulden en zet slechts een klein deel de stap naar schuldhelpverlening. Dat roept een ongemakkelijke vraag op: als het verder verschuiven van de balans niet werkt, wat dan wel? Nadja Jungmann, lector Schulden en Incasso aan Hogeschool Utrecht en bijzonder hoogleraar bijzondere aspecten van het privaatrecht, met als aandachtsgebied schuldenproblematiek, aan de Universiteit van Amsterdam, laat in deze interactieve sessie zien waarom betere samenwerking in de keten noodzakelijk is om escalatie te voorkomen en mensen met schulden meer perspectief te bieden.

DEXTER 15

Nieuwe standaard Sociale Incasso

SRCM presenteert tijdens Credit Expo de nieuwe Standaard Sociale Incasso: een sectorspecifiek meet- en rapportagekader voor creditmanagementorganisaties. De standaard sluit aan op de door de Europese Unie ontwikkelde Voluntary

Standard en vertaalt duurzaamheidsrapportage naar concrete kwalitatieve en kwantitatieve criteria voor sociaal incasseren. Daarmee kunnen organisaties hun beleid, werkwijze en maatschappelijke prestaties eenduidig meten, onderbouwen en rapporteren. Ook bij aanbestedingen biedt de standaard meer houvast. Opdrachtgevers kunnen gericht uitvragen en inschrijvers beschikken over een helder kader voor hun beantwoording. Dat verkleint interpretatieverschillen en maakt prestaties beter vergelijkbaar. De standaard is ontwikkeld door SRCM in samenwerking met Bosveld, Flanderijn, GGN en Syncasso.

DEXTER 17

Beyond Borders - From Amsterdam to Hong Kong: Why Local Expertise Makes the Difference in International Debt Collection

Sprekers: Martijn Brouwer, Global Commercial Director & Edward Lemmens, Global Business Manager Channel & Partnerships Atradius Collections.

In this interactive session, Atradius Collections specialists will share practical insights into international receivables management across more than 40 countries. Discover how payment cultures, legal frameworks and local business practices influence collection outcomes, and why an approach that works in one country may not deliver the same results. Through real-life case studies, video contributions from local experts and audience interaction, we will demonstrate why global success starts with local expertise.

🕒 15:45 - 16:30

DEXTER 19

CCD2: nieuwe regels voor consumentenkrediet en de impact op creditmanagement

Door: Brecht Osselaer, Beleidsadviseur Stichting BKR & Lenhard Hubscher, Country Lead Benelux & France Riverty. Mogelijk gemaakt door het VCMB.

De nieuwe Europese CCD2-richtlijn heeft gevolgen voor bestaande kredietverstrekkers en breidt de regels voor consumentenkrediet uit naar nieuwe vormen van kredietverlening, waaronder Buy Now Pay Later. Het doel is consumenten beter te beschermen en binnen Europa uniformere regels te laten gelden voor kredietaanbieders. Maar wat betekent CCD2 concreet voor de creditmanagementsector? Welke nieuwe verplichtingen ontstaan voor kredietverstrekkers en andere partijen in de keten? Wat verandert er rond kredietbeoordeling en kredietregistratie? En welke gevolgen heeft de richtlijn voor klantcontact, betalingsachterstanden en incasso?

DEXTER 22

Verplichte e-facturatie in Europa: van regelgeving naar impact op creditmanagement

Door: Sandra de Vries, Business Development Manager E-invoicing 4CEE, Sven Dauwe, Founder Nymus & Dmitry Borgstijn, Director Innovation Evieda.

Mogelijk gemaakt door het VCMB

E-facturatie is in Europa bezig aan een snelle opmars. Waar komt deze ontwikkeling vandaan, welke doelstellingen liggen eraan ten grondslag en hoe geven verschillende Europese landen er invulling aan? De basis hiervoor ligt in de Europese wetgeving VAT in the Digital Age (ViDA), die het btw-stelsel digitaliseert en e-facturatie een centrale rol geeft in de Europese rapportageverplichtingen. In deze sessie bespreken we hoe e-facturatie binnen ViDA is geregeld en kijken we naar landen waar verplichte e-facturatie al is ingevoerd. Daarbij zoomen we in op België, waar bedrijven sinds 2026 in de praktijk ervaren wat de overstap naar B2B-e-facturatie concreet betekent. Vervolgens maken we de vertaalslag naar Nederland, waar verplichte e-facturatie vanaf 2030 wordt ingevoerd. Wat betekent verplichte e-facturatie concreet voor credit management en het order-to-cashproces? Welke veranderingen brengt dit mee voor factuurstromen, data en systemen, en welke kansen biedt het voor snellere opvolging, betere datakwaliteit en efficiënter debiteurenbeheer? We sluiten af met ruimte voor vragen en discussie.

DEXTER 26

Beyond Risk Management | PE-sessie met Jean Gieskens

Door: Drs. Jean Gieskens AC CCM QT

🕒 16:45 - 18:00

BEURSVLOER

Uitreiking Credit Management Awards 2026 & Netwerkbörrel

Wie winnen dit jaar de VCMB Credit Management Innovation Award en het SRCM Duurzaam Credit Management Accent? De genomineerde inzendingen zijn LikiFree van LikiFin, PayWatch en twee innovaties van Syncasso: de AI Dagvaardingsmodule en het Collectief AfbetalingsPlan. Na de pitches eerder op de dag maken we tijdens deze feestelijke uitreiking de winnaars bekend. Aansluitend ben je van harte welkom op de jaarlijkse informele netwerkbörrel op de beursvloer, aangeboden door Next Level Academy. Dé gelegenheid om vakgenoten te ontmoeten en samen na te praten over Credit Expo 2026. ■

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 14

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 volgen, 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

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



Al meer dan 100 jaar helpt Atradius bedrijven wereldwijd veilig te groeien. Als specialist in kredietverzekering en credit management ondersteunen we organisaties bij het beperken van betalingsrisico's en het beschermen van de cashflow. Met een kredietverzekering bescherm je jouw bedrijf tegen financiële schade wanneer klanten facturen niet betalen. Zo kun je met meer zekerheid ondernemen, groeien en zakendoen, nationaal en internationaal. Daarnaast bieden we waardevolle inzichten in bedrijven, markten en sectoren, zodat je beter onderbouwde zakelijke beslissingen kunt nemen. Van kleine en middelgrote ondernemingen tot internationale organisaties: Atradius ondersteunt bedrijven met slimme oplossingen en wereldwijde expertise.

Stand 9

Billogram

Sveavägen 50, 111 34 Stockholm
www.billogram.com



From transaction to interaction

Since our inception in 2011, Billogram has evolved from a simple idea to streamline invoicing for small businesses into a leading Invoice-to-Cash platform in Europe. By combining modern technology with a deep understanding of both businesses and customers, we now help large enterprises optimize their payment flows, enhance customer experience, and scale efficiently across the European market.

- Our conviction – It always pays off to treat people well
- Our vision – Building relationships with every transaction.
- Our mission – Leading the transformation of the billing landscape, where our Invoice-to-Cash orchestration platform helps businesses create long-term, valuable relationships with their customers.



Stand 44**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



Een openstaande factuur hoeft een goede klantrelatie niet in de weg te staan. Bij Bos Incasso helpen we bedrijven en organisaties bij het oplossen van betaalachterstanden. Dat doen we met persoonlijk contact, slimme oplossingen en duidelijke afspraken. Gericht op een goed resultaat voor onze opdrachtgevers, met oog voor hun klanten. Al ruim 30 jaar geloven we in wat wij 'normaal incasseren' noemen. Want achter iedere betalingsachterstand zit een verhaal. Daarom kijken we verder dan de openstaande factuur, houden we rekening met de persoonlijke situatie en zoeken we naar een oplossing die daarbij past. Ons doel is helder: betaling waar mogelijk en perspectief als betalen niet kan. Zo werken we aan duurzame oplossingen. Ook in onze dienstverlening kijken we vooruit. We combineren digitaal gemak met persoonlijk contact, waarbij keuzevrijheid en eigen regie centraal staan. Klanten krijgen de ruimte om zelf te bepalen hoe en wanneer ze contact opnemen en welke betaaloplossing bij hun situatie past, met persoonlijke ondersteuning waar dat nodig is. We geloven in langdurige relaties en persoonlijke betrokkenheid. Daarbij kijken we verder dan incasso alleen. Met Bos Customer Service ondersteunen we organisaties ook bij hun klantcontact, van telefonische bereikbaarheid en klantenservice tot vroegsignalering en proactieve klantbenadering. Door tijdig persoonlijk contact te leggen, signaleren we mogelijke betaalproblemen en zoeken we samen naar passende oplossingen. Zo helpen we betalingsachterstanden te voorkomen of te beperken, versterken we de klantrelatie en dragen we bij aan een betere klantbeleving. Want naast elkaar bereik je meer dan tegenover elkaar.

Bos Incasso. Naast elkaar.

**Stand 8****Bosveld**

Gerechtsdeurwaarders & Incasso's
 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 het voorkomen daarvan in de toekomst.

Stand 22**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. Ontdek hoe coeo's combinatie van geavanceerde technologie en menselijke expertise uw creditmanagement naar een hoger niveau kan tillen.

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 27**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.

NIET ALLEEN CAPACITEIT. PROFESSIONALS DIE REGIE PAKKEN.

Credit Management | Finance | Detachering

Wanneer capaciteit ontbreekt, achterstanden oplopen of specialistische expertise nodig is, heb je meer nodig dan alleen extra handen.

Onze professionals stappen snel in, creëren overzicht en pakken regie. Ze voeren niet alleen uit. Ze signaleren, verbeteren en zorgen dat processen vooruitgaan.

REGIE

OVERZICHT CREËREN. PRIORITEITEN
STELLEN. VERANTWOORDELIJKHEID
NEMEN.

SPECIALISTISCHE EXPERTISE

ERVARING EN VAKKENNIS BINNEN
CREDIT MANAGEMENT & FINANCE.

BLIJVENDE IMPACT

NIET ALLEEN UITVOEREN, MAAR
VERBETEREN EN STRUCTUREEL
WAARDE TOEVOEGEN.



PLATINUM PARTNER CREDIT EXPO 2026

5 NOVEMBER 2026 | 1931 CONGRESCENTRUM 'S-HERTOGENBOSCH

dbiprofs.nl | 079 890 95 13

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 18

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
 - Kies voor Credit-IQ en ervaar hoe eenvoudig effectief debiteurenbeheer kan zijn.

Stand 2

CreditDevice

Rudolf Tappenbeckweg 4, 2202 CD Noordwijk
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 stellen 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 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 detachingsbureau in finance & creditmanagement dat dingen net 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 39

DKV Legal

Ratelaar 40, 3434 EW Nieuwegein
www.dkvnieuwegin.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 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 worden 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 praktische bedrijven die vertrouwen op onze dienstverlening.

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 3**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 inbeslagname.

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 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, waaronder debiteurenbeheer en incassoservices, verbeteren we de cashflow en de winstgevendheid van klanten op lange termijn. 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 bus 0103, 9000 Gent
www.justified.be



It's all about solving the legal black box and increasing your cash-in. Eindelijk dé oplossing voor je financieel team om in België het volledige incasso- en gerechtelijke invorderingsproces van openstaande facturen op de voet te volgen en te beheren. No more black box! Meer dan 5.000.000 onbetaalde vorderingen doorliepen inmiddels het transparante en inzichtelijke invorderingsproces van Justified.

Stand 10**Landelijke Associatie van Gerechtsdeurwaarders**

Van Elmpstraat 16-1, 9723 ZL Groningen
www.lavg.nl

**LAVG | Invorderen met vertrouwen**

Al ruim 30 jaar helpt LAVG bedrijven, organisaties en gemeenten bij het oplossen van betaalachterstanden. Met ruim 300 betrokken collega's combineren we kennis en ervaring met persoonlijke aandacht en duidelijke afspraken. Zo werken we

aan oplossingen die recht doen aan de belangen van onze opdrachtgevers én hun klanten. Bij LAVG kijken we verder dan de openstaande vordering. Want achter iedere betalingsachterstand zit een verhaal. Daarom geloven we in persoonlijk contact, een benadering die past bij de situatie en ruimte voor eigen regie. Ons doel is helder: betaling waar mogelijk, met oog voor de persoonlijke omstandigheden. Als betalen niet kan, staat het vinden van perspectief voorop. Als familiebedrijf zijn we persoonlijk betrokken en kijken we verder dan vandaag. We nemen verantwoordelijkheid, denken mee met onze opdrachtgevers en investeren in langdurige relaties. Met landelijke dekking, vaste aanspreekpunten en korte lijnen bieden we de slagkracht van een grote organisatie, gecombineerd met de betrokkenheid van een familiebedrijf. Zo kunt u rekenen op een betrouwbare partner die kwaliteit, continuïteit en zorgvuldigheid vooropstelt. Want goed invorderen gaat over meer dan het innen van geld. Het gaat om mensen, passende oplossingen en duurzame resultaten. LAVG. Met vertrouwen.

Stand 19**LegalMike**

Heresingel 19, 9711 ER Groningen
www.legalmike.ai



LegalMike is dé juridische AI-assistent voor incasso-organisaties, gerechtsdeurwaarders en juridische teams. Incassodossiers raken vaak meerdere juridische onderwerpen tegelijk: vorderingen, verjaring, consumentenrecht, contracten, beslag en executie. LegalMike helpt incassospecialisten sneller relevante wetgeving, rechtspraak en juridische bronnen te vinden, zodat dossiers zorgvuldig en controleerbaar onderbouwd blijven. Met directe toegang tot alle Nederlandse wetgeving, actuele rechtspraak en Europese bronnen bereid je correspondentie efficiënter voor en onderbouw je juridische vragen beter, altijd met herleidbare bronvermeldingen. Klanten als Flandern zetten LegalMike in om efficiënter te werken en het juridisch denkproces te verbeteren, zonder de eigen expertise uit het oog te verliezen.

Stand 40**LikiFree**

Schiedamsedijk 37, 3011 ED Rotterdam
www.likifin.nl



LikiFree, onderdeel van LikiFin Gerechtsdeurwaarders, laat zien dat incasseren ook anders kan. Met LikiFree blijven incasso- en deurwaarderskosten achterwege voor de debiteur, terwijl opdrachtgevers sneller en meer incasseren. Zo voorkomen we dat een betalingsachterstand onnodig uitgroeit tot

een problematische schuld, zonder concessies te doen aan resultaat of juridische slagkracht. Door sociaal incasseren te combineren met de expertise van een gerechtsdeurwaardersorganisatie realiseren we een aanpak die financieel én maatschappelijk werkt. Organisaties ontvangen hun geld sneller, debiteuren houden perspectief en de kans op duurzame betaling neemt toe. Benieuwd hoe een incassomodel zonder kosten voor de debiteur juist méér rendement kan opleveren? Bezoek de stand van LikiFree en ontdek hoe hoofdsom gewoon hoofdsom kan blijven.

Stand 45

Nymus

Xavier De Cocklaan 68, 9831 Deurle
nymus.be



Als onafhankelijk dienstverlener neemt Nymus een unieke positie in op de markt. Door gebruik te maken van eigen technologie zijn we niet gebonden aan andere systemen of serviceproviders. In combinatie met een compact team, een geoliede structuur en een financieel plaatje dat klopt, kunnen we onze klanten altijd de best mogelijke oplossing aanbieden. Nymus begint pas waar andere billing service providers er de brui aan geven. Ons werk is pas af wanneer jouw businessdoelen zijn bereikt. Of dat nu gaat om je cashflow te optimaliseren, je processen efficiënter te maken of je digitale klantvering te verbeteren. Echt tevreden zijn we pas wanneer je ons niet meer ziet als een leverancier, maar als een betrouwbare partner.

Stand 26

Onguard

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 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.

Stand 20

POM

Van Coulsterweg 2, 2952 CB Alblasserdam
www.pom.eu/nl

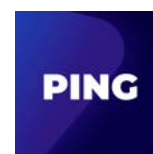


POM helpt organisaties in uiteenlopende sectoren om beter, sneller, klantvriendelijker en socialer te incasseren, tegen lagere kosten. Met onze oplossingen bieden we organisaties én hun klanten gemoedsrust. Daarom staat POM voor 'Peace of Mind'. Hoe we die peace of mind voor elkaar krijgen? Door ons 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 35

Ping Media

Zuidsingel 22, 3811 HB Amersfoort
www.pingmedia.nl



Ping Media helpt organisaties om klantcommunicatie begrijpelijker, persoonlijker en effectiever te maken met slimme video. We combineren strategie, creatie, data en technologie in één aanpak. Met interactieve en gepersonaliseerde video's ondersteunen we klantreizen rond onboarding, service, facturatie, loyaliteit en activatie. Via ons eigen video-platform PingVP kunnen organisaties video op schaal inzetten, personaliseren en meten. We werken voor grote organisaties in onder meer telecom, energie, verzekeringen en financiële dienstverlening. Ons uitgangspunt is eenvoudig: video moet niet alleen bekeken worden, maar gedrag in beweging brengen. Minder frictie, meer begrip en communicatie die aantoonbaar resultaat oplevert.

Stand 41

Postex

Burg. Jamessingel 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. Al 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

Atradius, verzekerd van betaling

Wat als je klant morgen niet meer betaalt?

In onzekere tijden kan één openstaande factuur meer impact hebben dan je denkt.

Marges staan onder druk en betaalrisico's nemen toe. Atradius helpt je inzicht te krijgen in de kredietwaardigheid van klanten en verzekert je tegen het risico van niet-betalende klanten.

Ontdek onze kredietverzekering. Kijk op [atradius.nl](https://www.atradius.nl)

Atradius, verzekerd van betaling

100
jaar ervaring

95%
klantretentie

50+
landen

**Connect with Atradius
on social media**

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



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 17

Quadient

Transistorstraat 7, 1322 CJ Almere
www.quadient.com/nl-NL/over-quadient

quadient

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 ervaring 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 Process Automation: Voor bedrijven die documentproductieprocessen en afdelingssworkflows 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 klantervaring te bieden, bieden wij omnichannel software-oplossingen en expertise voor een betekenisvolle klantervaring die aan alle wetten voldoet.

Speciaal voor kleine en middelgrote bedrijven is Quadient Impress ontwikkeld. Quadient Impress is een complete SaaS-oplossing voor multichannel communicatie die uw volledige workflow voor uitgaande documenten automatiseert, zodat u overal vandaan documenten kunt verwerken, verzenden en beheren. Het geeft u de flexibiliteit om transactiedocumenten zoals facturen, kennisgevingen en brieven te verzenden via verschillende kanalen: print (zelf geprint of uitbesteed), digitaal (bijv. email of portal) of volledig elektronisch (EDI, bijv. PEPPOL). Daarnaast biedt Quadient software aan op het gebied van Accounts Receivable en Accounts Payable.

Stand 6

Riverty

K.R. Poststraat 90-5, 8441 ER Heerenveen
www.riverty.com

RIVERTY

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 schuldinning, 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 38

Schuldenknooppunt

Sint Jacobsstraat 400-420, 3511 BT Utrecht
www.schuldenknooppunt.nl

schulden
knooppunt

Het Schuldenknooppunt is dé landelijke digitale infrastructuur voor veilige en gestandaardiseerde communicatie tussen schuldhulpverleners, schuldeisers, bewindvoerders en incasso- en deurwaardersorganisaties. Via één veilig kanaal wisselen aangesloten partijen gestandaardiseerde berichten uit. Het Schuldenknooppunt faciliteert uitsluitend dit berichtenverkeer, zonder berichten in te zien of op te slaan. Als landelijke standaard in schuldhulpcommunicatie verbindt het Schuldenknooppunt organisaties binnen het schulddomein met een uniforme werkwijze en duidelijke afspraken. Zo wordt samenwerken eenvoudiger, nemen administratieve lasten af en kunnen partijen sneller en efficiënter handelen. Het Schuldenknooppunt is geen commerciële speler en geen los initiatief. Het is een publiek-private samenwerking, ontstaan vanuit de keten zelf. De voorziening is ontwikkeld door en voor partijen die dagelijks betrokken zijn bij schuldhulpverlening, incasso en schuldregelen. In opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) is de dienstverlening van het Schuldenknooppunt sinds 1 januari 2026 ondergebracht bij Bureau InformatieDiensten Nederland (BIDN). Vanuit die positie borgen we de continuïteit, betrouwbaarheid en doorontwikkeling van de landelijke voorziening, terwijl het Schuldenknooppunt zijn eigen rol en herkenbaarheid binnen de keten behoudt.

Stand 23

Serrala

Südportal 7, 22848 Hamburg
www.serrala.com

SERRALA

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.

Stand 7

Syncasso

Postbus 6002, 1005 AE Amsterdam
www.syncasso.nl

syncasso
we cash.
we care.

Syncasso gelooft in een intelligente incassoaanpak 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 de betaalcapaciteit 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.

FIVERTY

Menselijker incasseren met slimme technologie



Bij Riverty combineren we technologie met menselijke expertise om incasso persoonlijker en verantwoord te maken:



AI ondersteunt klantinteracties en creëert zo meer ruimte voor persoonlijke ondersteuning.



Budgetcoaches signaleren financiële problemen en begeleiden consumenten via een warme overdracht naar professionele schuldhulpverlening.



Digitaal waar het kan, persoonlijk contact wanneer de situatie daarom vraagt.

Ontdek mensgericht incasseren in de praktijk tijdens onze keynote en rondetafel sessie.

Onze budgetcoaches praten graag met u verder op stand 6.



Ontdek de incasso-oplossingen van Riverty

KEYNOTE-PRESENTATIE:

De toekomst van incasso is menselijk én intelligent

Jan Terra en Maris Bosch delen praktijkvoorbeelden van hoe Riverty AI en budgetcoaching nu al inzet en welke resultaten dat oplevert. Ontdek hoe slimme technologie ruimte kan creëren voor meer persoonlijke ondersteuning.

Sprekers: Jan Terra en Maris Bosch (Riverty)

12:30 – 13:00 | Dexter 28

RONDETAFELSESSIE

Van incasso naar interventie: missen we het juiste moment om te helpen?

Maris Bosch, Head of Customer Care bij Riverty, en budgetcoach Froukje de Wit bespreken welke signalen zij in de praktijk zien, hoe consumenten binnen bestaande systemen toch buiten beeld kunnen raken en wat een warme overdracht naar professionele schuldhulpverlening onderscheidt van alleen doorverwijzen.

Deel uw perspectief:

waar begint de verantwoordelijkheid van sociaal incasseren en waar houdt die op?

Sprekers: Maris Bosch en Froukje de Wit (Riverty)

13:30 – 14:30 | Dexter 30

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 21**The SpanBroker**

Sierra Nevada 22, 1567 KN Assendelft
www.thespanbroker.nl



Stop met brandjes blussen! Start met sturen op positieve cashflow! The SpanBroker is een expertisebureau op het gebied van Credit management. Onze Core Business is Detachering en Interim-Management. Onze ervaren professionals ondersteunen organisaties op het gebied van Credit Management. Of er nu behoefte is aan tijdelijke

slagkracht, vervanging, specialistische kennis of meer regie in het creditmanagementproces: The SpanBroker heeft de professionals die niet alleen uitvoeren, maar zeker ook structuur, overzicht en resultaat brengen. Wij kijken standaard verder dan capaciteit alleen. Veel organisaties hebben hun omzet goed op orde, maar verliezen onnodig tijd, geld en liquiditeit doordat facturen te laat worden betaald, processen wellicht niet goed op elkaar aansluiten of risico's pas laat zichtbaar worden. Daarom kijken wij organisatiebreed naar het volledige proces, namelijk van prospect to cash. Wij gebruiken Credit Management als strategische business tool, want alles wat er mogelijk mis kan gaan binnen een organisatie zie je terug op de afdeling Credit Management. We betrekken dan ook iedere afdeling binnen een organisatie die invloed heeft op het betaalgedrag van klanten, met als doel: één gezamenlijke focus op betaalde omzet, voorspelbare cashflow en grip op openstaande facturen. Dit noemen wij Strategisch Credit Management. Wat in de praktijk niet altijd wordt gezien en het doel is van Strategisch Credit Management:

- Structureel op tijd betaalde facturen
- Voorspelbare cashflow
- Meer winst met dezelfde omzet
- Een lager openstaand debiteurensaldo

Ons uiteindelijke doel is dat dezelfde knelpunten niet meer terugkomen door deze structureel op te lossen! Samen met de klant. Of het nu gaat om tijdelijke operationele versterking, interim-management, coaching of het verbeteren van processen: The SpanBroker brengt rust, regie en resultaat.

Stand 36**Twiskey**

Bargelaan 200, 2333 CW Leiden
www.twiskey.nl



De afgelopen jaren hebben we een opvallende verschuiving waargenomen in de manier waarop bedrijven hun producten en diensten aanbieden en klanten betalen. De groei van abonnementsdiensten, servicecontracten en loyaliteitsprogramma's... die bedrijven gebruiken om klantenbinding te vergroten en een stabiele inkomstenstroom te genereren, valt niet meer te negeren. Steeds meer bedrijven bieden terugkerende betalingsmodellen aan, waarbij klanten regelmatig betalen in plaats van één keer een groot bedrag over te maken. Dit heeft geleid tot een toename van terugkerende betaalmethoden zoals domiciliëring/automatische incasso en recurring credit card. Dit is waar Twiskey, als fintechbedrijf, een cruciale rol speelt. Samen met Europese banken werken we al 10 jaar aan het vlot, veilig en volledig geautomatiseerd verwerken van terugkerende betalingen, niet alleen voor grote bedrijven, maar ook voor kleinere ondernemingen die bijvoorbeeld een abonnementsdienst willen aanbieden.

Stand 32**Ultimoo**

Pompmolenlaan 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. ■

INTERVIEW MET DANIELA GAUB EN DANIELA STRAUBE (PAIR FINANCE):

‘EU-AI-Act – push en pull tussen innovatie en AI-governance’

Door: Marcel Wiedenbrugge

De ontwikkelingen op het gebied van kunstmatige intelligentie (AI) lijken in een razend tempo te versnellen. Dagelijks is er in de media een stortvloed aan berichten over AI te horen. Niet alleen over de toepassingen en kansen van AI, maar ook over de bedreigingen en risico's. De roep om wetgeving en regulering werd daarom in het verleden al steeds luider.

In Europa is op 1 augustus 2024 de EU-AI-verordening (AI Act) officieel in werking getreden, die regels vaststelt voor de veilige en betrouwbare ontwikkeling, het in de handel brengen en het gebruik van AI-systemen binnen de Europese Unie. De implementatie van deze verordening verloopt stapsgewijs en moet in augustus 2030 voltooid zijn.

PAIR Finance zet al sinds 2016 op gecontroleerde wijze AI in bij het buitengerechtelijke (minnelijke) incassoproces. In dit interview spreek ik met Daniela Gaub (Group General Counsel) en Daniela Straube (General Manager Benelux) bij PAIR Finance over de gevolgen van de EU-AI-Act voor opdrachtgevers, hun klanten en PAIR Finance zelf, evenals over het gebruik van AI in de incassosector in het algemeen.

Daniela, PAIR Finance is in 2023 in de Benelux van start gegaan. Hoe heeft de onderneming zich sindsdien ontwikkeld?

Daniela Straube: “Zeer dynamisch. We zijn sterk gegroeid, vooral met klanten uit de energie-, verzekerings- en telecommunicatiesector. Dit jaar zullen we in de Benelux bijna een half miljoen dossiers behandelen en elk daarvan maakt onze communicatie weer een stukje nauwkeuriger. Daar zit niet alleen techniek achter, maar ook wetenschap: ons Behavioral Science-team ontwikkelt elke benadering en samen met de Fresenius Hogeschool hebben we groepsbreed onderzocht hoe mensen AI in de incassosector ervaren. In de dagelijkse praktijk zien we: 85 % van de consumenten reageert op onze communicatie en op Trustpilot geven consumenten ons 4,7 van de 5 sterren.”

Ik denk dat de meeste lezers Daniela Straube inmiddels kennen, maar Daniela Gaub nog niet. Kun je iets vertellen over jezelf en je werk bij PAIR Finance?

Daniela Gaub: “Ik ben in 2021 bij PAIR Finance begonnen en geef leiding aan de juridische en compliance-afdeling. Daarvoor heb ik negen jaar bij de Bundesverband Deutscher

Inkasso-Unternehmen (BDIU) gewerkt, waar ik de afgelopen vier jaar leiding gaf aan de juridische afdeling. Ik had in het verleden al een goede band met mijn voorganger bij PAIR Finance, met wie ik ook in verschillende fora op het gebied van gegevensbescherming en beroepsrecht had samengewerkt. Ik vond mijn werk bij de BDIU erg interessant, maar wilde uiteindelijk toch iets actiever zijn in de incasso-sector en zelf in de praktijk aan de slag gaan. Uiteindelijk heb ik bij PAIR Finance gesolliciteerd naar een functie als Senior Legal Counsel en heb ik na slechts negen maanden de rol van General Counsel op me genomen. Waarom PAIR Finance? Naast het prettige, persoonlijke contact kwam PAIR Finance op mij modern (digitaal), klantvriendelijk en toegankelijk over. Bovendien werd er veel aandacht besteed aan gegevensbescherming en IT-beveiliging – onderwerpen waarin ik nog steeds graag actief ben. Het juridische team bestond destijds uit drie personen, inclusief mijzelf. Inmiddels zijn we uitgegroeid tot tien teamleden. We zijn dus meegegroeid met de internationalisering van PAIR Finance, mede omdat juridische aspecten zo belangrijk zijn in ons werk. De EU AI Act en de wetgeving inzake gegevensbescherming spelen daarin een belangrijke rol. Daarnaast houd ik me bij PAIR Finance op breed vlak bezig met juridische aangelegenheden; samen met mijn team zorg ik vooral voor de gebieden Corporate, Commercial, Expansie/Internationalisering, algemene compliance en (klachten)procedures. Ik ben blij dat ik destijds voor deze stap heb gekozen, want door de verscheidenheid aan onderwerpen, de steeds weer nieuwe inzichten in andere rechtsgebieden en het grote aantal verschillende belanghebbenden is er altijd de mogelijkheid om te leren en daar vorm aan te geven – dat is wat mij drijft.”

Kun je uitleggen wat de EU AI Act betekent voor jullie opdrachtgevers, hun klanten en PAIR Finance zelf?

Daniela Gaub: “Over het algemeen valt het me op dat de acceptatie van en omgang met

digitale technologieën in Nederland vrij hoog is, waardoor we hier op veel nieuwsgierigheid stuiten. Maar laat ik beginnen met PAIR Finance zelf. We ontwikkelen en exploiteren onze AI zelf en daarmee liggen de verplichtingen van de AI-wet bij ons en niet bij onze opdrachtgevers. Veel van deze verplichtingen waren voor ons niet nieuw. Wie AI inzet bij incasso, werkt met gevoelige gegevens en met mensen die zich vaak in een moeilijke situatie bevinden. Dan moet je je al heel vroeg afvragen welke gegevens een model mag gebruiken, wie er toezicht op houdt en op welk punt een mens beslist. Onze AI Governance Board bestond daarom al lang voordat de AI-wet van kracht werd. We moesten de regels aanscherpen, niet iets nieuws opbouwen.

‘Je zou het als volgt kunnen samenvatten: AI begrijpt, regels beslissen, mensen schrijven.’

Voor bedrijven die vroeger voornamelijk analoog werkten of dat nog steeds doen, zijn er grotere uitdagingen. Allereerst zullen ze zich moeten afvragen of en hoe ze AI in hun bedrijfsprocessen willen inzetten en wat voor hen de betreffende use case is. Ik denk dat heel veel bedrijven zich nog in deze oriëntatiefase bevinden. Daarbij komen ook vragen kijken, zoals: welke rol speelt de mens in het (incasso-) proces? Of hoe zorg ik ervoor dat AI ook echt een meerwaarde biedt en dat bestaande processen betrouwbaar en correct blijven functioneren? Dat kan voor elk bedrijf anders liggen. Dat geldt natuurlijk ook voor de samenwerking met externe dienstverleners. Juist deze vragen hebben wij al jaren geleden beantwoord. Die ervaring delen wij graag.

En dan zijn er nog de consumenten zelf, die inmiddels ook gebruikmaken van AI. Steeds meer mensen laten hun reacties op betalingsherinneringen door een chatbot formuleren. Dat maakt de communicatie complexer. Onze systemen zijn precies daarvoor ontworpen. We willen ook transparant zijn tegenover de consumenten, zodat naast alle andere informatieverplichtingen duidelijk is hoe wij te werk gaan.”



Daniela Gaub en Daniela Straube

Over transparantie gesproken: in hoeverre kunnen debiteuren vrij communiceren met jullie AI-agent?

Daniela Gaub: "Bij ons wordt elke tekst door een mens geschreven. Juridisch relevante teksten nemen we pas in gebruik nadat ze door ons Legal & Compliance-team zijn gecontroleerd. Pas zodra deze teksten door ons zijn goedgekeurd en ook verder een streng controleproces van ons Behavioral Science & Workflow-team hebben doorlopen, komt ons betreffende AI-model in beeld. Je zou het als volgt kunnen samenvatten: AI begrijpt, regels beslissen, mensen schrijven. De vermeldingsplicht, die sinds augustus van kracht is, is gericht op AI die zelf teksten genereert. Ons systeem is bewust anders opgebouwd."

Daniela Straube: „Ik laat graag zien hoe dat er in de praktijk uit ziet. Bijna iedereen adverteert met AI. Bij het aantal dossiers dat wij behandelen wordt al snel duidelijk: het verschil zit in wat AI voor het individu doet. Ons systeem leert wanneer iemand bereikbaar is, welke toon daarbij past en welke oplossing aansluit bij iemands situatie. Om de grote hoeveelheid dossiers effectief te kunnen afhandelen, zetten wij AI op twee plekken in. Voor uitgaande communicatie maken we met succes gebruik van reinforcement learning; inkomende berichten, zoals e-mails en brieven, worden geclassificeerd door een eigen Collection LLM. Deze LLM beheert ze zelf en hebben we in de loop der jaren getraind met meer dan 10 miljoen eigen inkomende tickets.

Het herkent wat iemand wil. Neem als voorbeeld het verzoek om een betalingsregeling, een van de meest aan ons gestelde verzoeken. Je kunt je nauwelijks voorstellen hoeveel verschillende vragen consumenten hierover kunnen stellen. Ons AI-model is hierop getraind en herkent 1.000 categorieën in alle talen. Of een betalingsregeling mogelijk is, wordt vervolgens getoetst aan vaste, vooraf gedefinieerde regels in het systeem. Is dat het geval, dan wordt de betalingsregeling zonder tussenkomst van een medewerker direct in het systeem verwerkt en aan de debiteur bevestigd. Het systeem betreft bij de beoordeling van een verzoek ook het eerdere betaalgedrag. Is een debiteur een betalingsregeling te vaak niet nagekomen, dan moet een medewerker dit beoordelen.

Momenteel wordt groepsbreed meer dan 50 procent van alle consumentenverzoeken door onze AI-agent beantwoord, met als doel om binnenkort 90 procent te halen. Een dossier verloopt alleen automatisch als het model voor meer dan 95 procent zeker is. Anders neemt een mens het over. Toch lossen we 70 procent van alle dossiers zonder handmatige tussenkomst op. Uiteindelijk draait het om de mix: waar de debiteur aan eenvoudige ondersteuning genoeg heeft, wordt hij dankzij AI-ondersteunde communicatie snel geholpen. Waar echte escalaties zichtbaar worden en een grondige beoordeling van het dossier nodig is, komt ons geschoolde personeel in actie en kan het in individuele gevallen overgaan tot intensievere begeleiding. Het doorslaggevend verschil met een chatbot als ChatGPT: bij ons blijft elk woord in menselijke handen."

‘Een dossier verloopt alleen automatisch als het model voor meer dan 95 procent zeker is. Anders neemt een mens het over.

Wat betekent de EU AI Act in de praktijk voor de medewerkers van PAIR Finance in het algemeen?

Daniela Gaub: "De verplichting tot AI-geletterdheid (AI Literacy) uit de EU AI Act geldt al sinds februari 2025, maar bij PAIR Finance hebben we rond de jaarwisseling 2024/2025 al speciale trainingen gegeven aan alle medewerkers. Ons team was al sterk AI-minded, maar we vonden en vinden een degelijke basistraining essentieel. Daarin behandelen we de basis van de EU AI Act, de verschillende modellen die we gebruiken en de risico's die daarmee samenhangen. Inmiddels is deze training een vast onderdeel van ons onboarding-proces voor nieuwe collega's. Ook voor intern en administratief gebruik van AI in verschillende afdelingen gelden strenge waarborgen. We

hebben duidelijke interne richtlijnen opgesteld over welke gegevens we wel en niet in de modellen mogen invoeren, zodat iedereen zich bewust is van veilig gebruik. Hiervoor geven we ook aparte trainingen.

Ondanks de bestaande affiniteit loopt de kennis binnen onze organisatie van nature uiteen: van hooggekwalificeerde data scientists en experts op het gebied van AI-governance en AI-security tot incassomedewerkers met een heel andere achtergrond. Dat maakt trainingen uitdagend: de een verveelt zich snel, terwijl de ander zich soms overvraagd voelt. Om deze niveaus samen te brengen, hebben we het 'AI Café' opgezet. Dit initiatief loopt nu bijna een jaar en vindt minstens één keer per maand hybride plaats (online en op kantoor). In het AI Café delen we de nieuwste innovaties en algemene AI-kennis, maar vooral is er ruimte om vragen te stellen. We stimuleren een open cultuur waarin iedereen zich op zijn gemak voelt om toe te geven dat iets nog niet helemaal duidelijk is."

Hoe is dat in Nederland?

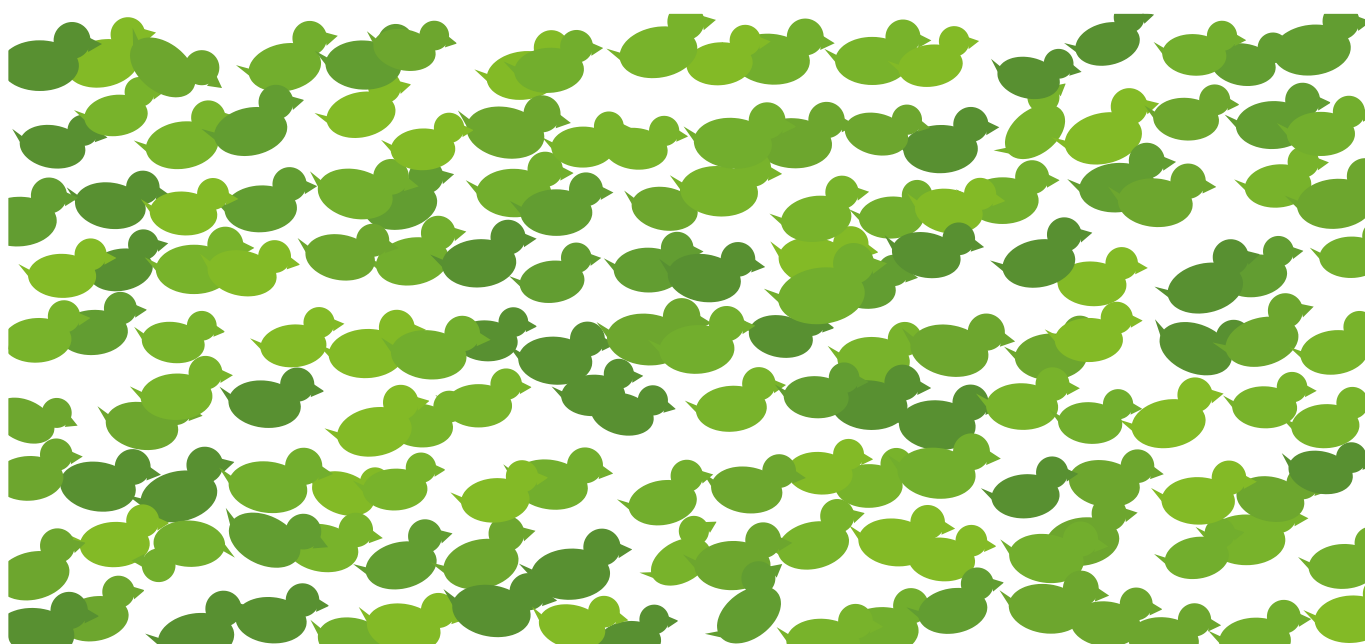
Daniela Straube: "Mede dankzij de hoge digitaliseringsgraad vervult de Nederlandse vestiging een voorbeeldrol binnen de PAIR Finance Group. Bovendien zijn we lid van de NVI (Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen), waarbij onze medewerkers jaarlijks worden geaudit en zo hun vakbekwaamheid op het gebied van AI aantonen. Dankzij de inzet van AI is de kwaliteit van het werk van onze medewerkers toegenomen. Het eenvoudige of repetitieve werk kan immers met technologie worden gedaan, waardoor onze medewerkers meer tijd overhouden voor de complexere zaken."

Wat betekent de EU AI Act in de praktijk voor de verwerking van incassogegevens? Hoe gaan jullie daarmee om?

Daniela Gaub: "We hebben bewust gekozen om (privacygevoelige) gegevens altijd binnen onze eigen IT-infrastructuur te houden. Dat betekent

Vind jij die ene klant die in achterstand dreigt te raken?

Op onze stand zwemt één eendje dat binnenkort kopje onder gaat. Vind jij hem?



Stel je nu duizenden klanten voor. Lastig, toch? **Onze nieuwe AI-feature** ziet het wél. Nog vóóordat het gebeurt.

Maak kennis met onze nieuwe AI-feature.

Kom langs en vind die ene klant.

Stand

20

Herken de signalen. Start het juiste gesprek.

dat we (incasso)gegevens niet doorsturen naar externe AI-aanbieders zoals OpenAI, Anthropic (Claude) en vergelijkbare partijen. We hebben ons systeem en de AI-modellen in eigen huis ontwikkeld en stemmen die met ons team continu verder af. De gegevens van onze opdrachtgevers blijven in Europa, dus in onze eigen systemen. We hebben gekozen voor een route waarin privacy en gegevensbeveiliging voorop staan. Onze AI-modellen zijn bovendien zo opgebouwd dat de (gebruikelijke) incassogegevens zoals we die van onze opdrachtgevers ontvangen, niet in de modellen worden opgenomen, maar alleen het hoogstnoodzakelijke wordt verwerkt. Daarnaast werken we in onze IT-omgeving met pseudonimisering en anonimisering, om te voorkomen dat persoonsgegevens te herleiden zijn tot een individu. Dit heeft echter meer te maken met de privacywetgeving (AVG) dan met de EU AI Act. In de praktijk lopen beide wetten in elkaar over. Dat leggen we onze (potentiële) opdrachtgevers ook vaak uit. Belangrijk daarbij is dat ze begrijpen dat wij functioneel gezien een (incasso)dienstverlener zijn en geen SaaS-oplossing (Software as a Service) aanbieden. Volgens de AVG zijn wij zelf verwerkingsverantwoordelijke wanneer het gaat om de verwerking van persoonsgegevens, maar dat moet worden gescheiden van het gebruik van AI. Hierbij is het belangrijk vast te stellen dat onze opdrachtgever door de opdracht in de huidige opzet niet in de rol van aanbieder of gebruiksverantwoordelijke valt.

We passen AI toe met de kleinst mogelijke impact en risico's. We hebben onze systemen zo gebouwd dat het geen hoogrisicosystemen zijn: vaste regels beslissen, niet de AI. Toch hebben we, hoewel we daartoe wettelijk niet verplicht zijn, met onze AI Governance Board en in samenwerking met onze functionaris voor gegevensbescherming besloten een 'gouden standaard' te hanteren. Zo kunnen we heel veel beschermingsmechanismen inbouwen, en dat maakt ons systeem zowel voor onze medewerkers als voor onze opdrachtgevers zeer transparant en overzichtelijk."

Kun je dat laatste wat concreter maken?

Daniela Gaub: "Dat heeft veel te maken met voldoende documentatie en passende monitoring van modellen. Transparantie in de incassowereld betekent ook altijd, zodra het gaat om de verwerking van persoonsgegevens, dat we conform de AVG alleen opslaan en verwerken wat nodig is om een vordering te innen. Voor een betaalbewijs heb ik bijvoorbeeld niet het volledige overzicht van de maandelijkse banktransacties van een debiteur nodig. Daarom zijn we ook zeer terughoudend in welke documenten we opvragen. Of bij een vordering van een autodeelaanbieder heb ik aan het begin van de incassoopdracht geen kopie van het rijbewijs of de afgelegde route nodig, maar alleen de gegevens die betrekking hebben

op de openstaande vordering. Het is immers onze primaire taak om de debiteur erop te wijzen dat een factuur nog niet is betaald en hem of haar op gepaste wijze te verzoeken dit alsnog te doen. Als de debiteur reageert en bijvoorbeeld aangeeft al te hebben betaald, moeten we dat terugmelden aan de opdrachtgever of de kwestie verder onderzoeken en uitzoeken. Wat de AVG betreft komt het neer op de hoeveelheid en kwaliteit van de gegevens die we ontvangen om een incassoopdracht te mogen en te kunnen uitvoeren. De EU AI Act heeft daar niets aan veranderd. Zo werkten we al eerder. In onze AI-opzet werken we met afgeleide kenmerken in plaats van met directe klantgegevens. Zo kan ons reinforcement-learningmodel patronen herkennen. Neem bijvoorbeeld Daniela: doordat het systeem ziet dat zij elke ochtend om 08:00 uur haar e-mail checkt, ontvangt ze automatisch op dat tijdstip een bericht. Ook de toon van de e-mail, bijvoorbeeld wat informeler, kan worden afgestemd op wat het best bij haar past. We kijken dus naar de afgeleide kenmerken en niet naar de persoonsgegevens."

'Voor ons betekent dat: waar de wet zwijgt, stellen we zelf de standaarden vast'

Hoe wordt voorkomen dat er toch op de een of andere manier vooroordelen (bias) ontstaan?

Daniela Gaub: "Een naam wordt door het AI-model niet als kenmerk meegenomen, zodat daardoor geen benadeling kan ontstaan. We hebben de kenmerken of datapunten die het AI-model mag gebruiken nauwkeurig gedefinieerd en afgebakend, en we kijken daar regelmatig naar om ook altijd in lijn te blijven met de wettelijke vereisten. Dat maakt ook deel uit van onze AI-governance-lifecycle en wordt bewaakt door ons eerdergenoemde AI Governance Board."

Wat is het potentiële risico voor opdrachtgevers die samenwerken met een externe partij die AI inzet?

Daniela Gaub: "Voor onze opdrachtgevers is het heel belangrijk dat hun dienstverlener 'schoon' en betrouwbaar werkt. Het risico ontstaat waar controle ontbreekt: wanneer taalmodellen (LLM's) teksten genereren die niet controleerbaar of voorspelbaar zijn, of wanneer een dienstverlener geen overzicht heeft van zijn modellen en hun werking en ze niet bewaakt. Dan ontstaat er een reputatierisico voor de dienstverlener en daarmee ook voor zijn opdrachtgevers. Daarom monitoren we elk model dat we inzetten."

Daniela Straube: "Voor onze opdrachtgevers is juist dat het voordeel: ze krijgen de snelheid van AI en houden de volledige controle. Elke tekst die hun klanten lezen, is zorgvuldig afgestemd. En hun gegevens blijven in Europa. Zo wordt

incasso onderdeel van hun klantbeleving in plaats van een breuk daarin. Wie eerlijk en passend wordt benaderd, blijft zeer waarschijnlijk klant."

Zijn er ook valkuilen bij de implementatie van de EU AI Act?

Daniela Gaub: "Zoals bij zoveel wetten loopt de EU AI Act nu al deels achter op de feiten. Een collega zei het treffend: 'De AI Act is een beetje als de luchthaven van Berlijn: toen hij na jaren vertraging eindelijk openging, was hij eigenlijk al te klein en verouderd.'

Nieuwe ontwikkelingen worden namelijk nauwelijks door de wet gedekt. Denk aan het fenomeen 'shadow AI' (niet-geautoriseerd AI-gebruik door medewerkers), de inzet van autonome AI-agents die zelfstandig transacties of overeenkomsten kunnen uitvoeren, of complexe vraagstukken rond AI-security. Organisaties moeten daardoor zelf de 'geest van de wet' interpreteren en voor zichzelf bepalen welke risico's nog acceptabel zijn en welke niet. Dat wetgeving snel veroudert, is niet nieuw. Het is altijd zo geweest dat eerst het businessmodel of de innovatie er was en daarna de regelgeving kwam. De technologische ontwikkelingen gaan op dit moment echter zo snel dat het de vraag is of en hoe dit mechanisme standhoudt, gezien de lengte van wetgevingstrajecten en de complexiteit van de te regelen kwesties, die tegenwoordig zeer technisch zijn. De wetgever kan de toekomst niet voorspellen en kan uiteraard niets regelen voor modellen die vandaag nog niet bestaan. Voor ons betekent dat: waar de wet zwijgt, stellen we zelf de standaarden vast."

Wat kunnen bezoekers van Credit Expo dit jaar van PAIR Finance verwachten?

Daniela Straube: "We delen natuurlijk nog meer inzichten met de bezoekers. We laten live zien wat de EU AI Act in de praktijk betekent. Waar en hoe gebruiken wij AI? En we delen wat we in tien jaar AI in de incasso hebben geleerd, hoe je compliance in de organisatie verankert en waar je nu op moet letten bij de AI Act. Daarnaast nodigen we B2C-creditmanagers (maximaal 20) uit voor onze rondetafelsessie, waarin we dieper ingaan op de resultaten van ons onderzoek, uitgevoerd in samenwerking met de Hochschule Fresenius, naar emotionele stress bij het innen van vorderingen en de inzet van AI. Alvast één resultaat: met AI voelen Nederlanders zich 54% minder veroordeeld. U kunt het onderzoek nu al gratis downloaden. We kijken uit naar weer een geweldige Credit Expo en hopen u van harte welkom bij onze stand, tijdens onze presentatie of in de roundtable-sessie." ■

OPINIE: MAURITS COLLY (BOS INCASSO) IN GESPREK MET MARCEL WIEDENBRUGGE:

'Sociaal incasseren is taalkundig een pleonasme'

Door: Marcel Wiedenbrugge

Sociaal incasseren is in de afgelopen jaren steeds meer een op zichzelf staand begrip geworden. Dat je bij het klant- en incassoproces rekening houdt met de omstandigheden waarin de klantdebiteur zich bevindt en het belang van behoud van de klantrelatie voor de opdrachtgever daarin meeneemt, is volgens Maurits Colly, directeur van Bos Incasso, al jaren een gangbare praktijk. Het is daarom de vraag of het eigenlijk wel noodzakelijk is om incasseren te 'herdefiniëren' naar sociaal incasseren?

Sociaal incasseren impliceert immers ook dat er ook nog een andere wereld bestaat, namelijk die van het niet-sociaal incasseren. Daarmee geeft het begrip sociaal incasseren in zekere zin een verwarrend signaal naar de buitenwereld af en naar de incassowereld in het bijzonder. Volgens Maurits is het daarom beter om sociaal incasseren weer gewoon incasseren te noemen. Zo werd dit interview feitelijk een openhartig gesprek, waarin Marcel Wiedenbrugge (Credit Expo / WCMConsult) en Maurits Colly met elkaar in discussie gaan over het begrip sociaal incasseren en of die term nu wel of geen waarde aan het vak toevoegt.

In oktober 2018 deed Henk van de Heuvel, destijds commercieel directeur van GGN, een opmerkelijke voorspelling in een interview. Hij zei letterlijk: "Over tien jaar weet niemand meer wat je met sociaal incasseren bedoelt, maar dan is deze manier van denken en werken gemeengoed geworden." Dat interview blijkt achteraf een voorspellende waarde gehad te hebben. Hoe zie jij dat?

Maurits: "Op zich wel aardig dat je dit voorbeeld aanhaalt. We zijn nu dus bijna acht jaar verder en ik denk dat we kunnen stellen dat sociaal incasseren als begrip een lange weg heeft afgelegd. Terugkijkend op die ontwikkeling stel ik daar echter wel enige kanttekeningen bij. Voor alle duidelijkheid: het is de primaire taak van een incassobureau om openstaande (vervallen) en onbetwiste vorderingen in opdracht van schuldeisers te incasseren. Daar is in de kern niets aan veranderd, ook niet in 2026. De afgelopen decennia zijn er echter maatschappelijke ontwikkelingen geweest, waar de

toegankelijkheid tot technologie en sociale media een essentiële rol gespeeld hebben. Dat geldt niet alleen voor consumenten, maar ook voor partijen die betrokken zijn bij het proces rondom klantacceptatie, de aankoop van producten en de schuldenproblematiek. Die ontwikkelingen hebben eraan bijgedragen dat de perceptie rondom schulden en incasso gewijzigd is. Schuldeisers, onze opdrachtgevers, schakelen ons in op het moment dat het hen niet lukt om een onbetaalde en onbetwiste vordering te incasseren. Maar we hebben het nog steeds over klanten of klantdebiteuren. Als incassobureau worden wij niet alleen geacht om onbetaalde vorderingen te incasseren, maar ook om de reputatie van de schuldeiser hoog te houden c.q. niet te beschadigen. Dat betekent dat je per definitie op een inhoudelijk en communicatief correcte en klantgerichte wijze met de klantdebiteur moet omgaan. Als je dat professioneel en dus ook consistent doet, dan kan een klantdebiteur ook na een extern incassoproces gewoon klant blijven of weer worden."

Daarmee zeg je eigenlijk dat "sociaal" in sociaal incasseren een overbodig woord is. Tegelijk zou ik daartegen in willen brengen dat het woord sociaal ook een wat meer menselijke betekenis aan het proces van incasseren geeft. Ik ben wel benieuwd wat je daartegen hebt?

Maurits: "Laat ik duidelijk zijn. In het klantcontact en incassoproces, zowel bij onze opdrachtgevers als bij onszelf, heb je altijd te maken met sociale omstandigheden waarin de klantdebiteur zich bevindt. Ik heb me altijd enigszins verzet tegen de term "sociaal incasseren", omdat het feitelijk niets toevoegt aan de manier van werken

zoals wij dat altijd al gedaan hebben. In het contact met klanten wordt het succes voor een groot deel bepaald door hoe je met mensen omgaat en hoe je ze benadert. Sociaal incasseren is in mijn ogen steeds meer verworden tot een marketingterm, terwijl in werkelijkheid geen enkele zichzelf respecterende schuldeiser, incassobureau of gerechtsdeurwaarder zich kan veroorloven om niet klant- en oplossingsgericht te zijn."

'Incasseren betekent wat ons betreft dan ook niet dat je de betalingsverplichting loslaat. Het betekent dat je oog hebt én houdt voor de mens achter de betaalachterstand.'

Waarom wordt er dan in de markt niet meer tegengas geboden? Waarom wordt sociaal incasseren niet gewoon 'incasseren' genoemd?

Maurits: "Dat is inderdaad een goede vraag. Ik denk dat weinig mensen tegen sociaal (of normaal) incasseren zijn. Sterker nog, volgens mij wil vrijwel iedereen in onze branche, inclusief onze opdrachtgevers, op een respectvolle, zorgvuldige en oplossingsgerichte manier werken en met haar klanten en stakeholders omgaan. Misschien is dat ook precies waarom er zo weinig tegengeluid klinkt.

Zodra iets het label 'sociaal' krijgt, voelt het bijna ongemakkelijk om daar kritisch over te zijn. Het risico bestaat immers dat de nuance verloren gaat en dat een kritische vraag of opmerking wordt uitgelegd alsof je tegen sociaal incasseren bent, terwijl dat natuurlijk niet zo is.

Juist daarom vind ik het belangrijk om ruimte te houden voor het gesprek. Want hoe (en wie) bepalen eigenlijk of iets sociaal is? Wanneer doe je het goed? En wanneer niet?"



Maurits Colly

Het gaat natuurlijk ook over de betekenis of semantiek van woorden. Hoe definieer je sociaal in de context van incasso? Daarnaast gaat het ook om perceptie. Wat de een sociaal vindt, vindt de ander asociaal. De vraag is dan: wanneer doe je het goed en waar is het kantelmoment?

Maurits: "Neem als voorbeeld een organisatie die jaarlijks 1 miljoen klantcontacten verwerkt en waaruit 500 klachten voortkomen. Zo kan al snel het beeld ontstaan dat we met een slechte organisatie te maken hebben. Maar is dat ook werkelijk zo?

In dit voorbeeld zijn er 999.500 klantcontacten waarin wél een oplossing is gevonden, een goed gesprek is gevoerd, een klacht naar tevredenheid is afgehandeld of een betalings-regeling tot stand is gekomen. Die kant van het verhaal mag ook worden benoemd".

Maurits gaat verder: "Natuurlijk neem je iedere klacht serieus. Maar in een omgeving waarin dagelijks klantcontacten plaatsvinden, is de afwezigheid van klachten geen realistische maatstaf voor 'sociaal' of 'kwaliteit'. Veel belangrijker is hoe je met klachten omgaat, welke lessen je daaruit trekt en of je bereid bent om daarvan te leren.

Organisaties die luisteren naar opdrachtgevers en debiteurklanten blijven zich ontwikkelen. Organisaties die dat niet doen, merken vroeg of laat dat opdrachtgevers en klanten andere keuzes maken. Opdrachtgevers kiezen immers voor partijen die doen wat ze beloven en (debiteur)klanten verwachten een benadering die duidelijk, respectvol en toegankelijk is.

Juist daarom wordt er binnen onze sector voortdurend gewerkt aan verbetering van dienstverlening, bereikbaarheid, keuzevrijheid in contactkanalen en betaalgemak. Niet omdat een keurmerk dat voorschrijft, maar omdat

opdrachtgevers, debiteurklanten en werknemers dat vandaag de dag simpelweg mogen verwachten."

Soms lijkt het alsof je bij een maatschappelijke ontwikkeling niet alleen geacht wordt het doel te ondersteunen, maar ook de route ernaartoe. Doe je dat niet, dan ontstaat al snel de indruk dat je er tegen bent. Zie jij dat ook terug in de ontwikkelingen rondom sociaal incasseren?

Maurits: "Ik herken die observatie wel. En eerlijk gezegd kijk ik daar iets anders naar. Voor mij gaat het niet zozeer over aansluiten of niet aansluiten, maar over de vraag waar geloofwaardigheid uiteindelijk vandaan komt. Begrijp me niet verkeerd. Ook wij hebben keurmerken, certificeringen en onafhankelijke toetsen. Daar staan we volledig achter. Ze helpen om kwaliteit zichtbaar en toetsbaar te maken.

'Veel belangrijker is hoe je met klachten omgaat, welke lessen je daaruit trekt en of je bereid bent om daarvan te leren.'

Maar, in alle eerlijkheid, vraag ik mezelf wel eens af of we werkelijk nóg socialer worden door nóg een keurmerk, convenant of initiatief toe te voegen. Misschien is de echte vraag wel: wanneer is het genoeg? Wanneer ontstaat het vertrouwen dat een organisatie daadwerkelijk doet wat zij zegt?

Voor mij zit dat niet per se in een extra logo op een website of een nieuwe handtekening onder een convenant. Het zit in de samenwerking die je opbouwt met opdrachtgevers. In de gesprekken die je voert met debiteurklanten. En in de keuzes die je maakt op momenten dat niemand meekijkt.

Ook kan ik mijn glimlach niet altijd onderdrukken om uitspraken als: nu beginnen we écht met sociaal incasseren. Dan vraag ik me echt wel even af: eh, wat deden we dan de afgelopen jaren? Sociaal incasseren is immers geen nieuw begrip. Voor veel organisaties en professionals is het al jarenlang onderdeel van hoe zij hun werk doen. Niet omdat het een label heeft, maar omdat ook zij ervan overtuigd zijn dat respectvol, duidelijk en oplossingsgericht handelen simpelweg de beste aanpak is."

Ik moet je eerlijk zeggen dat ik me hier wel in kan vinden. Net als bij kunstmatige intelligentie moeten we oppassen dat nieuwe begrippen een eigen leven gaan leiden en uiteindelijk meer aandacht krijgen dan waar het in de kern om draait. Het zijn natuurlijk slechts woorden, maar woorden beïnvloeden wel de perceptie. Soms zelfs zo sterk dat de oorspronkelijke betekenis naar de achtergrond verdwijnt.

Maurits: "Incasseren betekent wat ons betreft dan ook niet dat je de betalingsverplichting loslaat. Het betekent dat je oog hebt én houdt voor de mens achter de betaalachterstand. Dat je zoekt naar een oplossing die haalbaar is, zonder de verantwoordelijkheid uit het oog te verliezen.

Uiteindelijk draait het om het vinden van een gezonde balans tussen rechten en verantwoordelijkheden. Niet alleen voor degene die (tijdelijk) niet betaalt, maar ook voor degene die wél betaalt. Want, stel jezelf eens de volgende vraag: Is het sociaal als de rekening uiteindelijk terechtkomt bij de klanten die wél betalen? Misschien moeten we daarom oppassen dat we niet gaan geloven dat iets waar wordt, simpelweg omdat het vaak genoeg wordt herhaald...". ■

INTERVIEW PROF. DR. NADJA JUNGSMANN:

'Samenwerken aan een effectievere schuldenketen'

Door: Serge van Groningen

Interview met Prof. dr. Nadja Jungmann over realistische verwachtingen, menselijk gedrag en een schuldenaanpak die niet alleen het individu, maar ook de omgeving verandert.

Nadja Jungmann is lector Schulden en Incasso aan Hogeschool Utrecht en bijzonder hoogleraar bijzondere aspecten van het privaatrecht met als aandachtsgebied schuldenproblematiek aan de Universiteit van Amsterdam. Al meer dan 25 jaar doet zij onderzoek naar armoede, schulden en de effectiviteit van schuldhulpverlening. In haar oratie *De nieuwe kleren van de keizer* onderzoekt zij de maatschappelijke balans tussen schuldeisers en mensen met schulden. Daarbij legt zij een ongemakkelijke werkelijkheid bloot. De bevoegdheden van schuldeisers om te incasseren zijn flink ingeperkt en de drempels naar schuldhulpverlening flink verlaagd, maar de omvang van de problematiek neemt nauwelijks af. Volgens Jungmann komt dat mede doordat een belangrijk deel van de verklaring buiten beeld blijft. In dit interview voor Credit Expo vertaalt zij die analyse naar de praktijk van de schuldenketen.

Je bent al lange tijd actief rond armoede en schulden. Hoe ben je in die wereld terechtgekomen?

Nadja: Dat begon tijdens mijn studententijd in Leiden. Midden jaren negentig studeerde ik daar bestuurskunde en studeerde daarnaast enkele jaren filosofie. In die periode was ik ook actief bij een politieke jongerenorganisatie. Via dat werk kwam ik in de Tweede Kamer terecht, eerst als fractieassistent en later als fractiemedewerker van D66-Kamerlid Bert Bakker. Hij had armoedebeleid in zijn portefeuille. Daar raakte ik gefascineerd door de vraag waarom beleid dat op papier logisch lijkt, in het dagelijks leven van mensen soms heel anders uitpakt.

Die nieuwsgierigheid bracht mij bij een promotieonderzoek aan de Universiteit Leiden. Ik onderzocht hoe de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp), die in 1998 was ingevoerd, uitwerkte in de gemeentelijke schuldhulpverlening. Tijdens dat traject deed ik ook toegepast onderzoek voor onder meer het WODC en de Raad voor Rechtsbijstand. In 2006

promoveerde ik op dat onderzoek. In die jaren ontdekte ik hoe groot het verschil kan zijn tussen een regeling die op papier logisch en zorgvuldig doordacht lijkt en de manier waarop die in de praktijk uitpakt. Dat spanningsveld is me altijd blijven boeien.

Na mijn promotie wist ik al snel dat ik niet alleen onderzoek wilde doen en artikelen wilde schrijven. Ik wilde dat onderzoek ook daadwerkelijk iets zou veranderen voor de mensen en professionals om wie het gaat. Daarom ben ik toen als organisatieadviseur gaan werken. Maar wetenschappelijk onderzoek bleef mij boeien. In 2010 ben ik aangesteld als lector Schulden en Incasso aan Hogeschool Utrecht. In het lectoraat onderzoeken we onder meer hoe wetgeving uitwerkt, wat geldstress met mensen doet en ontwikkelen we methodieken die professionals helpen om daar in hun ondersteuning beter rekening mee te houden. Sinds september 2022 ben ik daarnaast voor vijf jaar bijzonder hoogleraar privaatrecht aan de Universiteit van Amsterdam. Als ik erop terugkijk, loopt er één centrale vraag door al die functies en onderzoeken heen: waarom raken mensen klem in systemen die bedoeld zijn om hen te helpen, en hoe kunnen we dat beter doen?

Er is de afgelopen jaren veel veranderd in wet- en regelgeving. Waarom zien we dat nauwelijks terug in de cijfers over de omvang van problematische schulden?

Nadja: Dat is precies de vraag die mij bezighoudt. De positie van mensen met schulden is de afgelopen jaren op veel belangrijke punten verbeterd. Het beslagregister voorkomt onnodige stapeling van beslagen, de beslagvrije voet beschermt het bestaansminimum beter en de dreiging van verkoop van inboedel of auto wordt in de praktijk nauwelijks meer gebruikt om een betalingsregeling af te dwingen. Ook de toegang tot schuldhulpverlening is verruimd: gemeenten signaleren eerder, zoeken mensen actief op en maken de intake eenvoudiger.

Maar in de macrocijfers zien we vooralsnog geen doorbraak. In mijn oratie *De nieuwe kleren van de keizer* noem ik ongeveer 750.000 Nederlandse huishoudens met geregistreerde problematische schulden. Jaarlijks begint nog geen vijf procent van deze huishoudens aan een schuldregeling die perspectief biedt op een schuldenvrije start. Wie zich uiteindelijk bij de hulpverlening aanmeldt, heeft gemiddeld bijna € 40.000 aan schulden. De oudste schuld is dan gemiddeld bijna acht jaar oud.

'Hoe komt het dat mensen in een vergelijkbaar financieel kritische situatie niet allemaal in problematische schulden terecht komen?'

Dat maakt de beperkte instroom niet tot een klein uitvoeringsprobleem, maar tot het centrale vraagstuk. Er zijn veel drempels verlaagd en toch bereiken we een groot deel van de mensen niet. Als maatregelen logisch klinken maar het verwachte effect uitblijft, moeten we de onderliggende beleidstheorie opnieuw toetsen.

In je oratie noem je persoonlijkheidskenmerken expliciet als een risicofactor voor schulden. Wat bedoel je daarmee?

Nadja: Het dominante uitgangspunt in het beleid is dat mensen door pech, een te laag inkomen of een ingrijpende gebeurtenis in de schulden terechtkomen. Die factoren zijn reëel en belangrijk. Ze kunnen mensen in een financieel kwetsbare situatie brengen. En voor een deel van de groep in deze situatie zijn problematische schulden onvermijdelijk. Voor een ander deel niet. Hoe komt het dat mensen in een vergelijkbaar financieel kritische situatie niet allemaal in problematische schulden terecht komen?

We kijken onder meer te weinig naar de rol van persoonlijkheidskenmerken. Sommige mensen hebben bijvoorbeeld meer moeite met zelfcontrole, met plannen en organiseren of met het aangaan en volhouden van contact wanneer problemen zich opstapelen. Dat zegt niets over hun waarde als mens of over de vraag of zij wel



Nadja Jungmann

of niet willen betalen. Het zegt wél iets over hoe moeilijk het in een bepaalde context kan zijn om overzicht te houden, de administratie bij te werken, verleidingen te weerstaan of hulp te blijven accepteren.

Onderzoek laat bovendien zien dat zulke kenmerken niet alleen samenhangen met het ontstaan van betalingsachterstanden, maar ook met het niet gebruiken van hulp, uitval uit trajecten en terugval na afloop. Dat is een ongemakkelijk onderwerp, omdat het al snel wordt gehoord als “eigen schuld”. Maar gedrag negeren is óók onrechtvaardig. Dan zien we juist niet welke context, ondersteuning en bescherming sommige mensen nodig hebben om uit de schulden te komen én eruit te blijven.

De klassieke indeling van mensen met schulden in “niet-willers” en “niet-kunners” is dus niet langer houdbaar?

Nadja: Die tweedeling blijkt in de praktijk veel te grof. De groep die echt niet wil betalen, is vermoedelijk heel klein. Wat wij als “niet-willers” labelen, kan ook boosheid zijn, schaamte, vermijding, beperkte lees- of rekenvaardigheid, een zwakke planning of moeite om een lange-termijnbelang boven een directe verleiding te plaatsen.

Dan verwarren we een uitvoeringsprobleem met een motivatieprobleem. Iemand kan het belangrijk vinden om de maandelijkse huur te betalen en tegelijkertijd niet goed in staat zijn om de post te openen, overzicht te houden of afspraken vol te houden. Dat gedrag heeft gevolgen en mag dus niet onbesproken blijven. Maar dat is iets anders dan zeggen dat iemand niet wil, niet zijn best doet of niet deugt.

Daar komt bij dat chronische geldstress gedrag beïnvloedt. Dat sluit de rol van persoonlijkheidskenmerken niet uit. Dezelfde gedragingen kunnen aan schulden voorafgaan én door schulden worden versterkt. Juist daarom helpt een simpele schuldvraag ons niet verder. We moeten veel preciezer begrijpen welk mechanisme bij wie speelt en welke vorm van ondersteuning of bescherming daarbij past.

Hebben we eigenlijk voldoende zicht op de effectiviteit van schuldhulp?

Nadja: Nee, en dat is opvallend. We weten vaak wel dat iemand schuldenvrij uitstroomt, maar veel minder goed wat er daarna gebeurt. Staat iemand twee of drie jaar later opnieuw bij een schuldeiser op de radar? Komt iemand opnieuw bij de schuldhulpverlening terecht? Of blijven de problemen net onder de oppervlakte bestaan? Dat landelijke beeld ontbreekt grotendeels.

Daarmee is ook de effectiviteit van begeleiding en nazorg moeilijk te beoordelen. In de basisdienstverlening wordt veel verwacht van begeleiding: mensen sneller uit de schulden helpen en daarna ondersteunen om terugval te voorkomen. Maar bij welk deel werkt die begeleiding echt? En waar moet de begeleiding dan uit bestaan? Bij welk deel is meer nodig, zoals budgetbeheer, beschermingsbewind of langduriger coaching? En bij welk deel moeten we vooral de context aanpassen, omdat begeleiding alleen onvoldoende is?

‘We weten vaak wel dat iemand schuldenvrij uitstroomt, maar veel minder goed wat er daarna gebeurt.’

Individuele schuldeisers hebben vaak wel zicht op terugval. Zij zien of mensen na een traject opnieuw achterstanden opbouwen. Gemeenten hebben weer zicht op aanmeldingen, uitval en trajecten. Maar die informatie komt onvoldoende bij elkaar. Bovendien ontbreekt een eenduidige definitie van uitval en terugval, waardoor we de schuldenaanpak moeilijk kunnen beoordelen op duurzaamheid.

Wat nodig is, is een veel betere leerinfrastructuur. Niet om mensen af te rekenen, maar om te begrijpen welke ondersteuning bij welke problematiek past. Iemand die door een ingrijpende

levensgebeurtenis in de schulden is gekomen, heeft waarschijnlijk iets anders nodig dan iemand die laaggeletterd is, digitaal niet goed meekomt of structureel moeite heeft met administratie en verleidingen. Toch behandelen we die groepen vaak nog te veel alsof ze dezelfde vraag hebben.

Een schuldregeling zou daarom niet alleen moeten worden beoordeeld op de vraag of iemand schuldenvrij uitstroomt, maar ook op de vraag of iemand duurzaam schuldenvrij blijft. Nazorg moet geen vrijblijvende nabelronde zijn, maar een logisch onderdeel van het traject, met een intensiteit die aansluit bij de concrete ondersteuningsbehoefte en bij waarneembare signalen van dreigende terugval.

Je pleit ervoor niet alleen het gedrag van mensen, maar ook hun omgeving te veranderen. Hoe ziet dat er concreet uit?

Nadja: We vragen veel zelfredzaamheid in omgevingen die fouten bijna uitlokken. Bij samenwonen verwachten we bijvoorbeeld dat mensen alle gevolgen voor hun toeslagen zelf kunnen overzien. Je kunt ook organiseren dat de Dienst Toeslagen bij een relevante wijziging proactief controleert wat er moet veranderen. Voor zelfstandigen kun je denken aan een geblokkeerde rekening waarop btw automatisch apart wordt gezet, zodat geld dat later moet worden afgedragen niet ongemerkt wordt uitgegeven.

In de markt moeten organisaties veel scherper kijken naar de schulden die hun eigen processen kunnen laten ontstaan. Als een sportschool een abonnement laat doorlopen terwijl betalingen mislukken, kan een kleine achterstand maandenlang oplopen. Je kunt het proces ook zo ontwerpen dat het gebruik stopt wanneer betaling uitblijft. Hetzelfde principe geldt breder: harmoniseer betaaldata, voorkom vermijdbare kosten en richt invordering collectiever in, zodat schuldeisers elkaar niet onbedoeld in de weg zitten.

Contextbeleid is geen excuus om mensen verantwoordelijkheid af te nemen. Het is erkennen dat een omgeving gedrag stuurt. Als tachtig procent van het assortiment van een supermarkt uit ongezonde producten bestaat, is alleen roepen dat mensen gezonder en bewuster moeten kiezen geen goede strategie. Bij schulden is dat niet anders.

‘Wat nodig is, is een veel betere leerinfrastructuur. Niet om mensen af te rekenen, maar om te begrijpen welke ondersteuning bij welke problematiek past.’

Hoe voorkom je dat bescherming tegen schulden omslaat in betutteling of verlies van keuzevrijheid?

Nadja: Dat is de moeilijkste vraag. Ik pleit nadrukkelijk niet voor risicoprofielen die op voorhand bepalen wie vrijheid aankan. Ik wil het gesprek voeren over concrete, waarneembare gedragingen. Als iemand voor de tweede keer huur of hypotheek niet betaalt, biedt dat concrete informatie die een statistisch profiel niet geeft.

Dan kun je bijvoorbeeld onderzoeken of vaste lasten direct na binnenkomst van het inkomen automatisch apart kunnen worden gezet, of dat een wachttijd bij bepaalde aankopen bescherming biedt. Ook beschermingsbewind verdient in ernstige situaties een reële plek. Zeker wanneer kinderen en huisvesting op het spel staan, is niets doen óók een keuze met grote gevolgen.

Elke maatregel vraagt een juridische en ethische toets: is zij proportioneel, tijdelijk, uitlegbaar en aanvechtbaar? Bescherming mag nooit omslaan in willekeur. Maar uit angst voor betutteling of verlies van keuzevrijheid helemaal niet over bescherming durven spreken, helpt de meest kwetsbare mensen evenmin.

Moeten de bevoegdheden van private schuldeisers volgens jou nog verder worden beperkt?

Nadja: Mensen met schulden worden inmiddels veel beter beschermd en de drempels naar schuldhulp zijn verlaagd. In veel opzichten was dat ook nodig. Denk aan de vereenvoudigde beslagvrije voet, het beslagregister, het moratorium en de aanpassingen in minnelijke en wettelijke schuldregelingen. Maar we moeten voorzichtig zijn met het verder inperken van de bevoegdheden van schuldeisers zonder overtuigende onderbouwing.

Dat betekent niet dat er niets meer hoeft te gebeuren. Er zijn nog steeds situaties waarin kosten te hard oplopen, bijvoorbeeld bij

bepaalde overheidsboetes of publieke Vorderingen. Ook kan het incassosysteem slimmer en collectiever worden ingericht, zodat verschillende incassotrajecten elkaar niet onnodig doorkruisen, de kosten voor mensen met schulden niet verder oplopen en zij sneller perspectief krijgen. Maar verdere beperkingen voor private schuldeisers moeten als we ze al overwegen wat mij betreft aantoonbaar effectief, proportioneel en evenwichtig zijn.

Het recht van schuldeisers op verhaal is niet hetzelfde als hardvochtigheid. Ook schuldeisers hebben een gerechtvaardigd belang. Als beleid schuldeisers steeds minder reële verhaalsmogelijkheden biedt, kan het draagvlak voor schuldregelingen afnemen en kunnen onbedoelde prikkels ontstaan. Dat risico moeten we kunnen bespreken zonder de ernst van schulden of de noodzaak van bescherming te relativeren.

De verkorting van de aflosperiode in minnelijke en wettelijke schuldregelingen van 36 naar 18 maanden laat zien waarom een goede onderbouwing zo belangrijk is. Er was geen stevig bewijs dat de langere termijn mensen weghield of tot uitval leidde. Toch werd de duur gehalveerd in de hoop dat meer mensen de stap naar hulp zouden zetten. In de eerste cijfers na invoering was zo'n toename nog niet zichtbaar. Goede bedoelingen ontslaan ons dus niet van de plicht om te toetsen of een maatregel daadwerkelijk werkt.

In het maatschappelijke debat is het beeld van schuldeisers en incassopartijen vaak negatief. Wat is terecht aan die kritiek en waar ontbreekt nuance?

Nadja: De kritiek komt natuurlijk niet uit de lucht vallen. De verhouding tussen schuldeiser en debiteur is in de kern ongelijk. Zeker bij mensen met problematische schulden kan harde incasso grote gevolgen hebben. Kosten lopen op, stress neemt toe en mensen kunnen verder vastlopen. Misstanden en onnodig escalerende incassopraktijken moeten dus worden aangepakt. Het is ook terecht dat de positie van mensen met schulden de afgelopen jaren beter is beschermd.

Maar de nuance is dat schuldeisers en incassopartijen niet automatisch de oorzaak van het probleem zijn. In de dagelijkse praktijk van de schuldhulpverlening zijn schuldeisers lang niet altijd het obstakel voor een oplossing. Als de schuldhulpverlening medewerking vraagt voor een schuldregeling dan komt die bijna altijd tot stand. Schuldeisers maken daarbij vaak een rationele afweging. Wanneer verdere invordering weinig oplevert, is meewerken aan een haalbare betalingsregeling voor hen logisch.

Een ander knelpunt zit in wat een schuldhulptraject van mensen vraagt. Lang niet iedereen is al bereid de offers te brengen die nou eenmaal ook horen bij een schuldregeling met

kwijtschelding. Kostgeld vragen aan meerderjarige inwonende kinderen, afscheid nemen van een auto of besparen op bepaalde uitgaven ligt in de spreekkamer van de schuldhulpverlening nog altijd bij veel inwoners heel gevoelig. Dat maakt het probleem ingewikkelder dan alleen een tegenstelling tussen harde schuldeisers en kwetsbare debiteuren.

We moeten dus onderscheid blijven maken. Harde of onzorgvuldige incassopraktijken verdienen kritiek. Maar dat is iets anders dan het innen van een gerechtvaardigde vordering binnen redelijke grenzen. Als dat onderscheid verdwijnt, wordt het debat te eendimensionaal en komen we minder snel tot oplossingen die voor de hele schuldenketen werken.

Jouw lezing op Credit Expo 2026 heet "Beyond Borders: samenwerken aan een beter functionerende schuldenketen". Wat kunnen bezoekers verwachten?

Nadja: Voor mij gaat Beyond Borders in dit verband over de grenzen van het eigen perspectief. Schuldeisers, incassodienstverleners, gerechtsdeurwaarders, gemeenten, schuldhulpverlening, beleidsmakers en onderzoekers kijken vaak vanuit hun eigen rol naar het probleem. Dat is begrijpelijk, maar te beperkt. De schuldenketen wordt pas beter als we niet alleen kijken naar wat de ander anders moet doen, maar ook erkennen waar het bereik van onze eigen schakel eindigt. Dat we durven onderkennen dat we net als bij het terugdringen van het overgewicht grenzen hebben aan wat we realistisch kunnen bereiken.

In mijn lezing wil ik ingaan op de vraag of onze ambities niet veel te hoog zijn en of we de oplossingen wel echt moeten zoeken in het uitbreiden en/of verbeteren van de huidige aanpakken. Als we verder doorgaan op het huidige pad verwachten we op enig moment te veel van schuldeisers, van schuldhulpverlening, van begeleiding en van debiteuren die onder grote stress ineens modelgedrag zouden moeten laten zien. Maar het zijn mensen, geen chatbots. Realistische verwachtingen zijn niet minder ambitieus. Ze maken het juist mogelijk om maatregelen te kiezen die beter passen bij hoe mensen werkelijk handelen.

Dat betekent: de context slimmer ontwerpen, verschillen tussen mensen serieus nemen, bescherming zorgvuldig organiseren en beleid toetsen op effect in plaats van op intentie. De schuldenketen wordt pas effectiever wanneer we voorbij de vertrouwde tegenstelling tussen streng en sociaal komen. De echte vraag is niet wie er gelijk heeft, maar welke combinatie van verantwoordelijkheid, bescherming en samenwerking aantoonbaar voorkomt dat betalingsproblemen uitgroeien tot langdurige problematische schulden. ■

EDWIN KUHLMAN EN RIK BROEKMAN (ATRADIUS):

'Noodzaak tot strategisch credit management neemt toe'

Door: Jan Bletz

Kredietrisico's zijn in de afgelopen jaren groter geworden, ze zijn ook steeds sterker met elkaar vervlochten en minder voorspelbaar geworden. Dat constateren Edwin Kuhlman en Rik Broekman, respectievelijk Risk Director en Commercial Director van kredietverzekeraar Atradius Nederland. Voor credit managers betekent dit dat het belang van vooruitkijken toeneemt. Maar hoe kun je het beste anticiperen op mogelijke toekomstige betalingsproblemen?

'Beyond Borders', het thema van de Credit Expo dit jaar, verwijst naar het internationaal zaken doen en ontwikkelingen zoals het toenemend belang van de geopolitiek en de verschuivende handelsroutes. Maar voor credit managers is de betekenis breder. Beyond Borders gaat ook over hoe de credit manager de traditionele grenzen van zijn eigen vak moet doorbreken. Verder kijken dan alleen gedeponeerde jaarrekeningen, historische betaalpatronen en sectorcijfers. 'Beyond borders' gaan, om te voorkomen dat hij pas in een laat stadium een beeld krijgt van de kredietrisico's die hij loopt. Te laat vaak.

'Beyond borders' in de eerste betekenis is een actueel onderwerp, zeggen Edwin Kuhlman en Rik Broekman. Actueler dan op het eerste gezicht misschien lijkt, door alle aandacht voor ontwikkelingen zoals 'nearshoring' en 'friendshoring'. Want al zijn er natuurlijk bedrijven die hun toeleveringsketen willen inkorten of onderbrengen bij betrouwbare partners, globalisering is niet op z'n retour. Natuurlijk niet, zegt Kuhlman. "De wereld is groot, en er liggen nog steeds volop kansen voor Nederlandse ondernemers. En ondernemers zijn creatief en flexibel."

Wel verschuiven de kansen en de bedreigingen steeds. Ondernemers passen zich aan. Ze zoeken nieuwe afzetmarkten, verleggen stromen en proberen de afhankelijkheid van bepaalde regio's te beperken. Voor Nederlandse

exporteurs blijft Europa daarbij belangrijk. Het grillige gedrag van de Verenigde Staten als het gaat om importheffingen en andere handelsbeperkingen krijgt in het publieke debat veel aandacht, maar het directe effect ervan is voor Nederland vooralsnog beperkt. Voor de meeste Nederlandse bedrijven zijn België, Duitsland en het Verenigd Koninkrijk nog altijd veel belangrijkere afzetmarkten. Tegelijk ziet Atradius dat de belangstelling voor Zuidoost-Azië groeit. Al verschilt dit per product en klanttype. Kuhlman: "Zit je in de bloemen, dan zal je misschien minder snel die kant op gaan. Dan zul je je eerder richten op markten dichterbij."

'De wereld is groot, en er liggen nog steeds volop kansen.'

Risicotijdperk

Bepalender voor de internationale handel is dat allerlei risico's in de afgelopen jaren hoger zijn geworden. "De laatste jaren is er heel veel gebeurd", zegt Kuhlman. "Denk aan de coronacrisis, de Russische inval in Oekraïne, de supply chain-problematiek die nog eens werd verergerd doordat de Evergreen vastliep in het Suezkanaal, de handelspolitiek van de VS en later de oorlog in het Midden-Oosten. Atradius publiceert regelmatig over dit soort ontwikkelingen."

Een rode draad in al deze publicaties is dat geopolitieke spanningen – conflicten in het Midden-Oosten, handelsconflicten, invoertarieven – van de ene op de andere dag de prijzen kunnen opdrijven, wat kan leiden tot hogere productie- en transportkosten, tot een lagere consumptie, uitstel van investeringen en andere economische tegenwind, wat natuurlijk weer het kredietrisico verhoogt.

Het is de eerste van drie risicocategorieën die volgens Kuhlman en Broekman in de afgelopen jaren sterk zijn toegenomen. Ook de lokale politiek levert steeds meer risico's op. "De overheid was vroeger een stabielere partner voor bedrijven dan tegenwoordig", zegt Broekman. Ad-hocbeslissingen geven nu vaker de toon aan. Subsidies die wegvallen, energiebeleid dat verandert, vergunningsprocedures die plotseling anders verlopen – allemaal zaken die direct gevolgen hebben voor bedrijven. Denk aan de zonnepanelensector, en aan sectoren als de chemie in Rotterdam of Limburg die te maken krijgen met structureel hoge energiekosten, waardoor bedrijven verdwijnen en daarin trekken ze hun toeleveranciers mee.

Dan is er nog een derde risicocategorie die snel in betekenis wint. Nederland zag de afgelopen jaren meerdere gevallen waarbij bedrijven na een digitale aanval weken stillagen. Identiteitsfraude, valse opdrachten, cyberaanvallen: ze kunnen een kerngezond bedrijf plotseling in de operationele en financiële problemen brengen. Waar toeleveranciers indirect ook door kunnen worden geraakt.

Al met al zijn de risico's waarmee credit managers te maken hebben, in de afgelopen jaren onvoorspelbaarder, talrijker en sterker met elkaar verweven geraakt. We leven in een risicotijdperk, zou je kunnen zeggen.



Edwin Kuhlman en Rik Broekman

Strategisch creditmanagement gevraagd

Dat betekent nogal wat in de praktijk voor de credit manager.

Vroeger konden risico's misschien nog groten-deels worden beoordeeld op basis van het land, de sector, de balans en de winst-en-verliesrekening van een bedrijf. Nu is dat zeker onvoldoende voor een goed credit management. Zeker wanneer de credit manager gewend is kredietrisico's voornamelijk in te schatten op basis van financiële cijfers van handelspartners die historisch van aard zijn. "Als een bedrijf staal of metaal naar de VS exporteert en Washington voert nieuwe invoertarieven in, verandert het kredietrisico dat zakenpartners lopen van de ene op de andere dag", zegt Kuhlman. De credit manager doet er daarom goed aan 'Beyond Borders' te kijken, voorbij de beperkte, historische financiële gegevens.

'De overheid was vroeger een stabielere partner.'

Credit management moet daarom strategischer van aard worden. Juist nu de ontwikkelingen van kredietrisico steeds moeilijker te voorspellen zijn, is het voor de credit manager nog belangrijker om de juiste afweging te maken tussen risico's en kansen voor de onderneming. Dat vereist dus ook dat de credit manager proactiever te werk moet gaan. Sowieso draait credit management al jarenlang steeds minder om achterstallige facturen innen en steeds meer om maatregelen vooraf om wanbetaling tegen te gaan. Die ontwikkeling zet zich wat Kuhlman en Broekman betreft de komende jaren voort. "De credit manager moet zichzelf proactief vragen stellen over de mogelijke gevolgen van allerlei ontwikkelingen," zegt Broekman. "Worden

hogere kosten bijvoorbeeld doorberekend aan klanten? Zijn handelsstromen verlegd? Heeft het bedrijf alternatieve markten gevonden? Welke sectoren zitten eigenlijk achter de klanten van dit bedrijf?"

De informatie is vaak niet openbaar. Persoonlijk contact met (potentiële) klanten wordt daardoor belangrijker. Ook in dit AI-tijdperk. Wat een ondernemer vertelt in een gesprek – welke orders zijn weggevallen, welke klanten langzamer betalen, hoe hij de komende maanden inschat – bestaat nergens als gestructureerde dataset. "AI kan veel doen", zegt Kuhlman, "maar kan niet de informatie analyseren die in het hoofd van die klant zit."

'Beyond borders' betekent voor de credit manager ook dat hij er goed aan doet binnen zijn bedrijf de samenwerking op te zoeken. De credit manager heeft van nature een positie die hem geschikt maakt als 'spin in het web', zeggen Broekman en Kuhlman. Credit management ligt op het kruispunt van sales, finance en operatie. Niet-betaalde facturen kunnen bijvoorbeeld wijzen op een liquiditeitsprobleem bij de klant, maar ook op onenigheid over levering, kwaliteit of gemaakte afspraken. "Als je ergens de eerste kwaliteitsissues met je product hoort", zegt Broekman, "is het vaak bij de niet betaalde facturen." De credit manager kan dergelijke signalen doorgeven aan de afdelingen sales, marketing, finance en operations – waardoor de kwaliteit van de bedrijfsvoering kan verbeteren en de betalingsbereidheid van klanten zal toenemen. Zo ontwikkelt de credit manager zich verder van administratief bewaker naar strategisch adviseur.

Kredietlimiet als signaal

De kredietverzekeraar kan in dat proces een belangrijke rol spelen. Atradius kijkt immers niet

alleen naar één debiteur of één sector, maar naar diverse landen, sectoren en handelsstromen tegelijk. Dat bredere zicht maakt het mogelijk signalen te herkennen die een individuele onderneming minder snel ziet.

"Wij hebben onze risico's sterk gespreid", zegt Broekman. "We zitten in allerlei landen en in allerlei sectoren, over de hele breedte van de markt." Die spreiding betekent niet alleen dat Atradius kredietrisico's kan overnemen van individuele bedrijven met specifieke risico's. Het betekent ook dat Atradius patronen kan herkennen die een individuele onderneming minder snel ziet: verslechterend betaalgedrag in een bepaalde sector, oplopende druk in een regio, of signalen dat een afnemer ook bij andere leveranciers trager of slechter betaalt. En dat het klanten goed kan informeren over de kredietrisico's die het loopt. Bij grote ontwikkelingen – nieuwe invoertarieven, geopolitieke spanningen – volgen economische analyses snel. "Onze economische afdeling komt dan vrij snel met een rapport over de gevolgen, over handelsstromen", zegt Kuhlman. Die rapporten worden vanuit meerdere landen en perspectieven samengesteld, waar relevant met een vertaling voor de Nederlandse markt.

Voor ondernemers wordt de informatie het meest concreet via kredietlimieten. Dit is het bedrag waarvoor Atradius het risico wil overnemen. "We blijven kredietlimieten monitoren en indien nodig werken we ze bij", zegt Kuhlman. "Een aanpassing van een kredietlimiet is een signaal. Het betekent dat er volgens ons iets is veranderd in het risicobeeld van die afnemer. Wat natuurlijk een signaal kan zijn voor het herkennen van kansen en risico's." ■

INTERVIEW LENHARD HUBSCHER (MD BENELUX & FRANKRIJK RIVERTY):

‘Signaalfunctie incasso-sector zal steeds belangrijker worden in de toekomst’

Door: Marcel Wiedenbrugge

Verantwoord incasseren stopt niet bij het treffen van een betalingsregeling. Incassopartijen kunnen, dankzij hun contact met consumenten en de combinatie van data, AI en persoonlijk contact een belangrijke rol spelen in het eerder herkennen van financiële problemen en het begeleiden naar passende ondersteuning. Daarmee verschuift de rol van incasso steeds meer van innen naar signaleren, met als uiteindelijk doel problematische schulden zoveel mogelijk te voorkomen.

In dit interview spreek ik met Lenhard Hubscher, Country Lead Benelux & France bij Riverty, over sociaal incasseren, (vroeg)signalering van financiële problemen, de inzet van budgetcoaches en de toekomst van de (minnelijke) incassosector.

We spreken al heel lang over sociaal incasseren en Riverty ondersteunt dat gedachtengoed ook al lange tijd, maar waarin zit jullie onderscheidend vermogen?

Lenhard: “Onze wortels liggen in het digitale domein, maar wel gecombineerd met wat wij mensgerichtheid noemen. We gebruiken data en AI om patronen en consumentgedrag te herkennen en te begrijpen om daar vervolgens onze communicatie op af te stemmen. Met behulp van AI zijn we in staat om sneller te (kunnen) signaleren en in het bijzonder om te bepalen wanneer een klant/debiteur (extra) ondersteuning nodig heeft. De afwegingen die we uiteindelijk maken blijven voor een groot deel mensenwerk en met deze gecombineerde aanpak denken wij onderscheidend te zijn in de markt voor (minnelijke) incasso (B2C). Waar we ook echt trots op zijn is onze score bij Trustpilot. Waar die vorig jaar nog 4.1 was, staan we inmiddels op 4.5 en dat is voor een organisatie die zich met incasso bezighoudt buitengewoon hoog.

Heb je een verklaring voor die stijging?

Lenhard: “We zien dat consumenten onze aanpak en manier van werken waarderen. Niemand vindt incasso echt prettig, maar (de stijging van) de waardering zit met name in de

manier waarop wij consumenten behandelen en ook wanneer zij merken dat er met hen wordt meegedacht. Ook onze wijze van communiceren speelt een belangrijke rol bij de waardering van onze dienstverlening. Ons uitgangspunt is: digitaal als het kan, menselijk als het moet. Vergis je niet, er is ook een heel groot deel van de consumenten die liever niet gebeld willen worden en de voorkeur geven aan enkel digitale communicatie. Deze categorie is heel pragmatisch ingesteld en wil alleen weten wat er aan de hand is, wat er moet gebeuren en wat de opties zijn. Ook een betalingsregeling willen ze bij voorkeur zonder menselijke tussenkomst regelen. Een andere categorie consumenten stelt persoonlijk contact juist wél op prijs, omdat de situatie voor hen stress oplevert en persoonlijk contact dan het beste werkt. We proberen er ook altijd achter te komen waarom iemand niet betaalt. Soms is iemand het vergeten, maar het kan ook zo zijn dat iemand tijdelijk minder inkomen heeft of dat er structurele problemen zijn. Dat onderscheid is ook bepalend voor welke oplossing echt effectief is.”

Welke stappen hebben jullie gezet om tot dit resultaat te komen?

Lenhard: “Vorig jaar hebben we gezegd dat we de stap willen maken van sociaal incasseren naar tastbare resultaten. We zijn toen een samenwerking aangegaan met Purpose om de Meetlat Incasso en Deurwaarders op te stellen om zo sociaal incasseren nog meer handen en voeten te geven. Eén van de initiatieven is dat we zijn gaan werken met budgetcoaches. Dat

werkt als volgt. Zodra een consument contact met ons opneemt krijgt hij/zij een (eerstelijns) incassospecialist aan de telefoon. Zodra deze tijdens het gesprek opmerkt dat er meer speelt wordt de consument in contact gebracht met één van onze gecertificeerde budgetcoaches. Zij hebben een specifieke opleiding gevolgd om gedetailleerde gesprekken rondom financiën en budgettering te kunnen voeren. Het afgelopen jaar hebben honderden consumenten gebruik gemaakt van onze budgetcoaches. Deze budgetcoaches zijn niet alleen nuttig voor de consument, maar ook voor onszelf. Zo zijn we erachter gekomen dat veel consumenten vaak amper een idee hebben waar ze moeten beginnen om hun financiën weer op de rit te krijgen. Je zou natuurlijk ook gewoon een betalingsregeling kunnen aanbieden, maar dan krijg je geen inzicht in waar het eigenlijke probleem zit. Die extra ondersteuning die we aan consumenten geven is vaak net het zetje dat veel consumenten nodig hebben.”

‘Ons uitgangspunt is: digitaal als het kan, menselijk als het moet.’

Wat heeft de inzet van budgetcoaches jullie nog meer geleerd?

Lenhard: “Sinds we met de inzet van budgetcoaches begonnen zijn, zijn we ons meer bewust geworden van onze rol als incassopartij. Wij zijn en willen ook geen schuldhelpverlener (zijn), maar we willen een partij zijn die consumenten hulp biedt om financieel de juiste weg te vinden. Hiermee komen we ook meteen op een blinde vlek in het huidige systeem van ondersteuning bij schulden, want niet iedere consument met financiële problemen komt in beeld bij schuldhelpverlening. Mensen doen over het algemeen enorm hun best om de huur en de energierekening te betalen, terwijl andere rekeningen blijven liggen. En dat zijn nu juist de mensen die wij als eerste in

beeld krijgen. Via onze budgetcoaches nemen we de financiële situatie van de consument door, waarbij we ook altijd vragen of deze is aangemeld bij schuldhulpverlening van zijn of haar gemeente. Die laatste vraag wordt in onze ervaring bijna altijd met “nee” beantwoord. Als incassopartij hebben we een duidelijke signaalfunctie. De weg die we vorig jaar zijn ingeslagen (datagedreven, mensgericht, concrete resultaten) willen we voortzetten, want we denken dat we in onze rol nog meer waarde kunnen toevoegen door niet alleen onbetaalde vorderingen te incasseren, maar er ook voor te zorgen dat consumenten met financiële zorgen of problemen in de juiste richting gestuurd worden.”

‘Hoe eerder we kunnen signaleren wanneer iemand financieel gezien dreigt vast te lopen, hoe beter we de consument naar de juiste vorm van ondersteuning of hulp kunnen begeleiden.’

Wat doen jullie concreet op het moment dat jullie budgetcoach ernstige(re) financiële problemen vaststelt?

Lenhard: “In dergelijke gevallen dragen we de consument warm over aan een NVVK lid, waarbij we vervolgens middels een driehoeksgesprek samen met de consument contact opnemen met de schuldhulpverlening van de gemeente waar de consument woont. De ervaring leert namelijk dat problematische schulden in heel veel gevallen klein begonnen zijn. Dit doorverwijzen sluit ook aan bij ons streven om meer concrete resultaten te realiseren door kleine problemen eerder op te pakken en mensen met de juiste hulpverlener in contact te brengen, zodat potentiële problematische schulden in de kiem gesmoord kunnen worden.”

Tijd is natuurlijk wel vaak een beperkende factor. Hoe kunnen jullie in een relatief kort tijdsbestek vaststellen of een consument ernstige financiële problemen heeft en eventueel moet worden doorverwezen?

Lenhard: “Tijd is inderdaad schaars, maar in ons betaal- en incassoproces gebruiken we veel datapunten zodat we de flow van actie en reactie goed in beeld hebben. Uit de data-analyses vloeien aanbevelingen voort hoe we de consument het beste kunnen benaderen.

Dan kun je denken aan zaken als welk kanaal, welke frequentie en welke tone of voice past het beste bij een individuele consument. Vervolgens gebruiken we data om vast te stellen of de consument incidenteel vergeten is om een rekening te betalen of dat er structurele betaalproblemen zijn. Voor persoonlijke communicatie met de consument zelf maken we gebruik van persona’s. Dit alles doen we uiteraard op een AVG verantwoorde wijze, zodat de onderliggende data of datapunten nooit naar een individuele consument te herleiden zijn. We maken ook gebruik van AI, in het bijzonder om te signaleren of iemand extra ondersteuning nodig heeft. Zodra een consument in contact komt met één van onze budgetcoaches kunnen we in een kort tijdsbestek meer specifieke informatie boven water krijgen. Voor doorverwijzing naar schuldhulpverlening is er vaak sprake van een combinatie van factoren, zoals het hebben van meerdere schuldeisers (betalingsachterstanden),

geen financieel overzicht (meer) hebben en vaak is ook de terugbetaalcapaciteit ontoereikend. De afweging wat de beste oplossing is blijft uiteindelijk mensenwerk.”

Hoe kijken jullie naar de toekomst? Welke rol gaat Riverty spelen?

Lenhard: “Naast het incasseren van consumentenvorderingen geloven we heel sterk in onze (vroeg)signaleringsrol. Daar zetten we ook vol op in. Hoe eerder we kunnen signaleren wanneer iemand financieel gezien dreigt vast te lopen, hoe beter we de consument naar de juiste vorm van ondersteuning of hulp kunnen begeleiden. Uiteindelijk willen we zo nog beter kunnen voorkomen dat kleine schulden grote of problematische schulden worden. Dat is een continu proces van veel kleine stapjes, maar dit is wel de richting die we bewust kiezen en waarvan we ook denken dat daar de toekomst van onze sector ligt.” ■



Lenhard Hubscher

INTERVIEW EMMA WEBER (COMMERCIËEL DIRECTEUR BOSVELD):

‘De vraag is niet wie de kosten betaalt, maar waar de baten landen’

Door: Marcel Wiedenbrugge

De incassosector, en de gerechtsdeurwaarder in het bijzonder, bevindt zich in een transitiefase. Waar klassieke werkzaamheden zoals beslagleggingen en het betekenen van vonnissen het beeld van oudsher bepalen, verschuift de kern van het vakgebied in hoog tempo. Het draait steeds meer om het bieden van daadwerkelijk perspectief aan de klant (debiteur). In de complexe en uitdagende maatschappelijke context waarin we leven, is het essentieel om vroegtijdig een helpende hand te bieden, verdere escalatie te voorkomen en de weg naar passende hulpverlening te faciliteren.

Deze mensgerichte benadering staat niet haaks op het belang van de opdrachtgever, maar versterkt dit juist door reputatieschade te voorkomen, klantrelaties te behouden en proactief te adviseren. Dit alles vraagt om een wezenlijk ander, toekomstbestendig verdienmodel. Bosveld Gerechtsdeurwaarders & Incasso's heeft de afgelopen twee jaar een begin gemaakt met deze transitie, waarbij het IBO rapport Problematische schulden een belangrijk uitgangspunt is.

Dit jaar is het managementteam van Bosveld versterkt met Emma Weber, die als Commercieel Directeur deze koers verder gaat vormgeven. In dit openhartige interview spreek ik met Emma over haar eerste indrukken van de sector. Ze deelt haar opvallende overstap vanuit de internationale wijnwereld, haar blik als 'buitenstaander' en haar ambitie om sociaal en commercieel belang écht met elkaar te verbinden.

Kun je iets over jezelf vertellen? Wat zijn voor jou belangrijke aspecten in het zakelijk leven?

Emma: "Voordat ik bij Bosveld startte, werkte ik ruim zeven jaar voor een grote internationale wijnorganisatie. Als commercieel eindverantwoordelijke maakte ik deel uit van het managementteam en bepaalde ik de commerciële koers. Ik gaf leiding aan een team van gedreven professionals en vertaalde de organisatiedoelstellingen naar heldere commerciële keuzes en concrete uitvoering in de markt. Een belangrijk deel van mijn rol lag in het opbouwen en verdiepen van strategische partnerships: begrijpen wat onze opdrachtgevers wilden bereiken, hoe hun organisatie werkte en waar onze kennis en expertise daadwerkelijk waarde konden toevoegen. Altijd op een manier die aansloot bij hun identiteit, ambities en dagelijkse praktijk.

Parallel aan mijn werk volgde ik de Master Business Sales. Daar leerde ik via design thinking

breder naar waardecreatie te kijken: niet alleen vanuit de organisatie zelf, maar ook vanuit de klant en de context waarin die zich bevindt. Dat vraagt om oog voor de belangen, behoeften en onderlinge afhankelijkheden van de verschillende stakeholders binnen het ecosysteem.

Die manier van denken heeft mijn kijk op commercie verrijkt. Financieel resultaat blijft belangrijk, maar is niet het enige criterium voor succes. Voor mij gaat waardecreatie over het vinden van een gedeelde ambitie, ook wanneer belangen op het eerste oog uiteen lijken te lopen. Co-creatie helpt om verschillende perspectieven bij elkaar te brengen en samen tot oplossingen te komen die waardevol zijn voor opdrachtgevers, leveranciers, medewerkers én de maatschappij.

‘Wat mij uiteindelijk naar Bosveld trok, was de complexiteit van het vak.’

Die visie bracht ik in mijn masteronderzoek in de praktijk. Ik onderzocht alcoholmisbruik en de verantwoordelijkheid die de alcoholindustrie zelf kan nemen om dit terug te dringen. Daarbij keek ik bewust verder dan de sector alleen: naar hoe individuen, organisaties, de branche en de maatschappij ieder vanuit hun eigen rol kunnen bijdragen. Wat mij vooral opviel, was hoe verschillend betrokken partijen naar hetzelfde vraagstuk kijken en hoe weinig die perspectieven soms bij elkaar komen.

Juist daar ligt voor mij de waarde van het open gesprek. Niet om verschillen weg te nemen, maar om ze bespreekbaar te maken en te zoeken naar wat partijen wél met elkaar verbindt. Door belangen, overtuigingen en ervaringen naast elkaar te zetten, ontstaat meer begrip voor het

vraagstuk én voor elkaars positie. Van daaruit kun je samen concrete stappen zetten. Dat onderzoek heeft mijn overtuiging verder aangescherpt: ook als commerciële organisatie draag je een verantwoordelijkheid die verder gaat dan het eigen resultaat. Die manier van denken en werken neem ik mee naar Bosveld."

Hoe kwam je bij Bosveld terecht? Het is immers best wel een grote stap van de wijnwereld naar incasso en deurwaarderschap. Wat was voor jou de doorslaggevende reden om deze overstap te maken?

Emma: "Leuke vraag! En inmiddels bijna standaard bij een eerste kennismaking. Op het eerste gezicht liggen de wijnwereld en de incasso- en deurwaardersbranche behoorlijk ver uit elkaar. Toch voelde de overstap voor mij verrassend logisch.

Wat ik uit de wijn- en gastvrijheidssector meeneem, is dat goede dienstverlening begint met oprechte aandacht. Niet alleen kijken naar wat je levert, maar vooral begrijpen wie er tegenover je zit en waar diegene behoefte aan heeft. Die gedachte neem ik ook mee in deze sector. Of het nu gaat om een opdrachtgever of iemand met een betalingsachterstand: je bereikt meer als je begrijpt wat er speelt en daar je aanpak op afstemt.

Wat mij uiteindelijk naar Bosveld trok, was de complexiteit van het vak. Hier komen maatschappelijke verantwoordelijkheid, commerciële belangen, wet- en regelgeving en heel persoonlijke situaties bij elkaar. Daar komt bij dat de sector snel verandert en daarmee ook de rol van de gerechtsdeurwaarder. De verwachtingen van opdrachtgevers en de maatschappij verschuiven, terwijl financiële druk en verleidingen toenemen en de ruimte om tennavallers op te vangen voor veel mensen kleiner wordt. Dat maakt vroegtijdig handelen steeds belangrijker.

Dat ik van buiten de sector kom, zie ik daarbij als een voordeel. Ik kijk zonder vaste aannames naar bestaande werkwijzen en neem niet automatisch aan dat iets goed is omdat we het altijd zo hebben gedaan. Niet om alles anders te willen, maar om scherp te blijven op wat beter kan. Juist daarom is Bosveld voor mij een logische volgende stap."



Emma Weber

Ik vind het verfrissend en positief overkomen, maar ik ben ook wel benieuwd hoe (potentiële) opdrachtgevers en gesprekspartners op jouw ideeën reageren?

Emma: "Ik merk vooral veel nieuwsgierigheid en bereidheid om het gesprek aan te gaan. Mijn eerste periode heb ik bewust gebruikt om kennis te maken met opdrachtgevers, potentiële ketenpartners, andere gerechtsdeurwaarderskantoren en incassopartijen. Mensen nemen echt de tijd om hun kennis en ervaringen te delen en mij mee te nemen in de verschillende kanten van het vak. Dat waardeer ik enorm.

Bij opdrachtgevers merk ik veel aandacht voor imago, merkbehoud en klantrelatie. De ambitie om sociaal te incasseren is groot, maar de praktijk vraagt om zorgvuldige keuzes. Het gaat immers om gevoelige situaties en ook binnen de rechtspraak worden accenten verschillend gelegd. Dat maakt dat veel opdrachtgevers zoeken naar een aanpak die juridisch klopt, bij hun organisatie past én recht doet aan hun klant.

Binnen incasso zorgen automatisering, data en digitalisering ondertussen voor nieuwe mogelijkheden, maar zetten ze ook bestaande werkwijzen en verdienmodellen onder druk. Dat vraagt om bewuste keuzes over waar technologie helpt en waar persoonlijk contact en menselijke beoordeling nodig blijven.

Juist daarin zie ik een belangrijke rol voor de gerechtsdeurwaarder. Die combineert juridische bevoegdheden met persoonlijk contact en zicht op wat er achter een betalingsachterstand speelt. Ontwikkelingen rond het Collectief Afbetalingsplan en de zorgplicht benadrukken die bredere rol binnen de schuldenketen.

'Niet het aantal dossiers, maar wat onze aanpak oplevert, moet leidend zijn.'

Wat mij daarnaast opvalt, is de openheid bij maatschappelijke ketenpartners die zich bezighouden met schulden en financiële gezondheid. Vanuit hun rol kijken zij soms heel anders naar gerechtsdeurwaarderskantoren en incassopartijen dan wij zelf. Juist daarom vind ik het waardevol dat de bereidheid om samen te werken zo groot is. Niet vanuit wantrouwen of door tegenover elkaar te gaan staan, maar vanuit een gedeelde ambitie om schuldenproblematiek beter aan te pakken.

Tegelijkertijd merk ik dat de markt op onderdelen duidelijk in afwachting is. Veel ontwikkelingen zijn aangekondigd of al in gang gezet, maar de praktische gevolgen zijn nog niet overal helder. Partijen bereiden zich voor, maar

wachten tegelijk op meer duidelijkheid vanuit overheid, wetgeving en rechtspraak voordat zij echt keuzes maken. Die spanning tussen willen bewegen en nog niet precies weten wat er komt, is op dit moment duidelijk voelbaar.

Wat zou je graag willen bereiken? Wanneer is jouw missie geslaagd?

Emma: "Dat is een mooie. Mijn missie is geslaagd als we een verdienmodel weten te ontwikkelen waarin de belangen van de opdrachtgever, de klant én de maatschappij veel meer in elkaars verlengde komen te liggen. Een model dat niet alleen waarde creëert wanneer een dossier bij ons terecht komt, maar juist ook daarvoor.

Dat betekent dat we opdrachtgevers beter in staat stellen om hun eigen processen te verbeteren, betalingsproblemen eerder te signaleren en waar mogelijk te voorkomen dat een dossier überhaupt hoeft door te stromen naar een incasso- of gerechtsdeurwaarderskantoor. En als dat toch nodig is, moeten we zo vroeg mogelijk de juiste interventie inzetten om verdere escalatie te voorkomen en positief betaalgedrag te herstellen.

Daar zit voor mij de kern van een toekomstbestendig verdienmodel. Niet het aantal dossiers, maar wat onze aanpak oplevert, moet leidend zijn. Als we dat zichtbaar en meetbaar kunnen maken en daar een financieel gezond model omheen bouwen dat de maatschappelijke baten vergroot, dan hebben we wat mij betreft echt iets bereikt."

Dat vind ik een interessante insteek. Hoe zou je de baten vertalen, gezien vanuit het perspectief van de gerechtsdeurwaarder?

Emma: "De maatschappelijke baten vind ik heel belangrijk en daar is terecht veel aandacht voor. Wat voor mij daarnaast steeds interessanter wordt, is welke waarde een zorgvuldige aanpak ook voor de opdrachtgever kan opleveren.

Een dossier is namelijk niet alleen een openstaande vordering, maar ook het eindpunt van een klantreis. Het vertelt veel over wat eraan voorafging. Door dossierdata te combineren met inzichten uit contactmomenten en gedrag, krijg je beter zicht op waar klanten afhaken, welke communicatie tot actie leidt en wanneer een andere aanpak effectiever is.

Jouw DNA vormt
onze aanpak.
Samen creëren
we financiële rust
en **waardevolle**
klantenrelaties

Geen standaardaanpak, maar een aanpak die past

Geen opdrachtgever, klant of betalingsachterstand is hetzelfde. Daarom geloven we bij Bosveld niet in één standaardroute. We verdiepen ons in jouw organisatie, klanten en doelstellingen en stemmen daar onze aanpak op af.

We combineren menselijk contact met data, technologie en juridische expertise. Zo herkennen we signalen eerder, zoeken we naar oplossingen die werken en houden we oog voor de relatie met de klant. Niet alleen om openstaande facturen betaald te krijgen, maar ook om problemen waar mogelijk te voorkomen en klanten duurzaam verbonden te houden.

Expertsessie

📅 5 november
🕒 11:15 - 11:45
📍 Zaal: Dexter 15



fotograaf: Dirk Kikstra

Van individuele schuld naar collectieve schade met Michiel Vos

Wij Nederlanders kijken kritisch naar de Amerikaanse schuldenindustrie: een samenleving waarin lenen de norm is en schuld een verdienmodel wordt. Maar bewegen we zelf niet ook steeds meer die kant op?

Financiële verplichtingen zijn diep verweven met ons dagelijks leven, waarmee de vraag naar verantwoordelijkheid onvermijdelijks wordt. Als ondoorzichtige systemen structureel dezelfde kwetsbaarheid in de hand werken, spreken we dan nog van individuele 'eigen schuld', of is het collectieve schade?

Amerika-expert Michiel Vos houdt ons een ongemakkelijke spiegel voor: glijden we onbewust af naar precies datgene wat we zelf zo hard veroordelen? En als we deze verschuiving tijdig signaleren, aan welke knoppen moeten we als sector dan nu draaien om niet in dezelfde valkuilen te stappen?

Daarbij vind ik het belangrijk om verder te kijken dan alleen wat iemand doet. Mensen verschillen ook in de manier waarop zij informatie verwerken en wat hen helpt om in actie te komen. De één heeft meer behoefte aan overzicht en duidelijkheid, de ander aan keuzevrijheid, extra uitleg of persoonlijk contact. Door die gedragsinzichten te verbinden met feitelijke dossierinformatie en wat we in contactmomenten zien, kun je de klantreis veel gericht inrichten. De juridische positie verandert daarmee niet, maar de manier waarop je communiceert en contact zoekt kan wel beter aansluiten.

Die kennis kun je terugbrengen naar de opdrachtgever. Niet alleen rapporteren hoeveel dossiers zijn ingestroomd en wat daarvan is betaald, maar laten zien wat die dossiers vertellen over het traject ervoor. Daarmee kun je samen de klantreis aanscherpen op een manier die juridisch zorgvuldig is, begrijpelijk voor de klant én past bij de identiteit en werkwijze van de opdrachtgever. Juist dat laatste vind ik belangrijk: onze aanpak moet aansluiten op hoe onze opdrachtgever met haar klanten wil omgaan.

En als dat ertoe leidt dat minder dossiers onnodig bij een gerechtsdeurwaarder terechtkomen, vind ik dat juist winst. Als onze inzet wél nodig is, weten we beter wat eraan voorafging en kunnen we gericht handelen. Voor mij zit daar een belangrijk deel van de waarde die Bosveld kan toevoegen: juridische expertise combineren met data, gedragsinzichten en praktijkervaring, en die kennis gebruiken om opdrachtgevers te helpen hun klantreis steeds beter in te richten."

Binnen dit kader, hoe zie je de toekomstige rol van de gerechtsdeurwaarder? Een financieel-maatschappelijk adviseur of een hoeder van de wet? Of beide?

Emma: "Voor mij is het geen óf-óf. De gerechtsdeurwaarder heeft een bijzondere positie binnen ons rechtsbestel, met wettelijke bevoegdheden en een onafhankelijke verantwoordelijkheid. Tegelijkertijd wordt er steeds meer van de gerechtsdeurwaarder verwacht. Dat zie je ook terug in het WODC-onderzoek *Dienen en verdienen: De toekomstbestendigheid van gerechtsdeurwaarders*. Daarin komen rechtshandhaving én de bescherming van mensen met schulden nadrukkelijk samen. Ook ontwikkelingen rond het Collectief Afbetalingsplan, de Rijksincassovisie en de zorgplicht wijzen in dezelfde richting. De maatschappelijke rol van de gerechtsdeurwaarder wordt breder, terwijl de inrichting en financiering daarvan nog niet altijd in hetzelfde tempo meebewegen.

Onze waarde zit steeds minder alleen in het uitvoeren van een ambtshandeling. We beschikken over juridische kennis, maar zien in de praktijk ook wat er gebeurt wanneer betaling uitblijft, waar situaties vastlopen en welke aanpak wel of niet werkt. Die combinatie helpt ons om

eerder te herkennen wat nodig is en opdrachtgevers daar gericht over te adviseren.

Dat betekent niet dat we alles zelf moeten willen doen. Schuldhelpverlening en maatschappelijke ondersteuning vragen om andere kennis en verantwoordelijkheden. Voor mij betekent samenwerking heel concreet dat je tijdig herkent wanneer iemand andere hulp nodig heeft, weet welke partij daarbij kan helpen en zorgt dat die overdracht ook daadwerkelijk plaatsvindt.

Ik zie de gerechtsdeurwaarder van de toekomst daarom als een professional met een duidelijke ambtelijke taak én een bredere rol daarnaast. Niet alleen optreden wanneer een ambtshandeling nodig is, maar ook eerder in het proces waarde toevoegen voor opdrachtgever en klant.

Daar hoort ook een reëel gesprek over financiering bij. Als we van gerechtsdeurwaarders meer verwachten dan alleen ambtshandelingen, moeten we ook kijken hoe die bredere rol wordt gewaardeerd en betaald."

Hoe we het ook wenden of keren, wie gaat uiteindelijk de kosten betalen?

Emma: "De kosten moeten ergens worden betaald, daar kunnen we niet omheen. Maar ik vind dat we te vaak alleen kijken naar waar die kosten worden gemaakt, en te weinig naar waar de baten uiteindelijk terechtkomen.

Als onze dienstverlening bijvoorbeeld voorkomt dat problemen verder oplopen, opdrachtgevers hun processen kunnen verbeteren of maatschappelijke kosten worden beperkt, dan ontstaat die waarde niet altijd bij dezelfde partij die de investering doet. En juist daar zit voor mij een belangrijke vraag: als de baten elders terechtkomen, is het ook logisch om te kijken of een deel van de kosten daar kan worden neergelegd.

Kort gezegd: de kosten moeten worden betaald, maar we moeten veel beter kijken naar waar de baten landen en wie daarvan profiteert. Dat vraagt om een ander gesprek over hoe we onze dienstverlening waarderen en financieren. Precies dat gesprek vind ik interessant, en daar zet ik me graag voor in."

Wat kunnen bezoekers van Credit Expo van jullie verwachten?

Emma: "Ook dit jaar leggen we tijdens Credit Expo een onderwerp op tafel dat best een beetje mag schuren. Samen met Michiel Vos kijken we naar Amerika, krediet en de opkomst van massaclaims.

Amerika laat zien wat er kan gebeuren wanneer kredietverlening, schulden en consumentenbescherming uit balans raken. De vraag is hoever wij daar in Nederland werkelijk vanaf staan.

Ook hier zien we spanningen ontstaan. Consumentenbescherming krijgt terecht veel

aandacht, terwijl opdrachtgevers tegelijkertijd te maken hebben met veranderende rechtspraak, nieuwe risico's en steeds hogere verwachtingen. Massaclaims maken dat spanningsveld zichtbaar, maar zijn voor ons vooral het vertrekpunt voor een bredere discussie.

Tijdens Credit Expo willen we die verschillende perspectieven bij elkaar brengen. Niet om een schuldige aan te wijzen, maar om te onderzoeken waar we elkaar kunnen vinden en welke gezamenlijke visie nodig is om te voorkomen dat individuele financiële problemen uitgroeien tot collectieve schade."

'Amerika laat zien wat er kan gebeuren wanneer kredietverlening, schulden en consumentenbescherming uit balans raken. De vraag is hoever wij daar in Nederland werkelijk vanaf staan.'

Wat zou je de lezer nog mee willen geven?

Emma: "Wat ik de lezer vooral wil meegeven, is dat er ontzettend veel goede initiatieven zijn. Bij opdrachtgevers, gerechtsdeurwaarders en incasso, maatschappelijke organisaties en hulpverleners. Tegelijkertijd zijn veel van die initiatieven nog versnipperd. Iedereen probeert vanuit zijn eigen rol iets te verbeteren, terwijl de echte winst volgens mij zit in het beter verbinden van die inspanningen en het formuleren van een gedeelde visie.

Daar hoort voor mij ook bij dat we belangen niet onnodig tegenover elkaar zetten. Opdrachtgevers leveren een product of dienst en mogen verwachten dat daarvoor wordt betaald. Tegelijkertijd hebben zij invloed op de manier waarop de klantreis wordt ingericht en op de bescherming die daarin wordt geboden aan consumenten die kwetsbaar zijn of dreigen te worden. Die twee belangen hoeven elkaar niet uit te sluiten.

We moeten daarbij ook kritisch kijken naar de context waarin al die inspanningen plaatsvinden. Daar hoort de overheid voor mij nadrukkelijk bij. We kunnen steeds meer investeren in preventie, vroegsignalering en consumentenbescherming, maar als regels ingewikkeld blijven en financiële verleidingen makkelijk toegankelijk zijn, zetten we de opbrengst van al die goede initiatieven tegelijkertijd weer onder druk.

Voor mij zit de volgende stap daarom niet in nóg een los initiatief, maar in meer samenhang. Een gedeelde visie op hoe we betalingsproblemen voorkomen, kwetsbare consumenten beschermen én ervoor zorgen dat opdrachtgevers op een gezonde manier betaald krijgen voor wat zij leveren." ■

INTERVIEW THEO VAN DER HA (COFACE):

'De toekomst van credit management gaat om snelheid van signalering, voorspelbaarheid en besluitvorming'

Door: Marcel Wiedenbrugge

Het zal niemand ontgaan zijn dat de wereld complexer en grilliger geworden is. Technologische veranderingen (AI), geopolitieke spanningen (VS, Europa, China) en oorlogen kunnen tegenwoordig van de ene op de andere dag grote gevolgen hebben voor supply chains en het functioneren van markten. Bedrijven die internationaal actief zijn en soms met zeer complexe supply chain processen te maken hebben, staan voor de uitdaging om snelle veranderingen te vertalen naar besluitvorming die continuïteit van de bedrijfsvoering tot doel heeft. Het tijdig beschikken over relevante informatie over zowel klanten, leveranciers, maar ook op het gebied van compliance speelt daarbij een cruciale rol.



Theo van der Ha

In dit interview spreek ik met Theo van der Ha, Regional Director Business Information Nederland, Duitsland en Noord Europa bij Coface over het brede toepassingsgebied van bedrijfsinformatie, het belang van snelle besluitvorming in een snel veranderende wereld en de analytische creditmanager als veelzijdige decision maker.

Voor de mensen die jou niet kennen. Kun je kort iets over jezelf, jouw rol bij Coface en huidige ontwikkelingen vertellen?

Theo: "Sinds begin dit jaar ben ik 25 jaar werkzaam bij Coface, waarvan ruim 24 jaar aan de kredietverzekeringskant. Sinds maart van dit jaar ben ik verantwoordelijk voor de bedrijfsinformatietak in Nederland, Duitsland en Noord-Europa. Met de bedrijfsinformatie activiteiten bouwen we feitelijk voort op wat we met kredietverzekering doen. We beschikken uiteraard over heel veel data en we beoordelen ook veel bedrijven. Coface verkoopt deze informatie breed in de markt, dus ook aan klanten die bij ons geen kredietverzekering afnemen. We gebruiken daarbij wel de kennis van de verzekeringstak, zodat we onze klanten optimaal kunnen adviseren. Bedrijven zijn altijd en in toenemende mate op zoek naar data, niet alleen van hun afnemers, maar ook van hun leveranciers en op het gebied van compliance. Sinds de start van onze zakelijke informatietak werken we continu aan de verdere doorontwikkeling. Het is een bijzondere tijd om hieraan te mogen bijdragen."

Welke zakelijke activiteiten biedt Coface momenteel aan en waarin onderscheiden jullie je van andere handels- of kredietinformatieleveranciers?

Theo: "Zakelijk gezien denken we dat diversificatie heel belangrijk is. Naast kredietverzekering en bedrijfsinformatie bieden we ook incassodienstverlening en factoring aan. Deze activiteiten sluiten naadloos op elkaar aan en we zien dat het one-stop-shop concept goed aansluit op de zakelijke behoeften in de markt. Globaal gezien werken in iedere regio economieën, die de macro-economische ontwikkelingen nauwgezet volgen en landenrisico's beoordelen. Jaarlijks organiseren we daarvoor een Country Risk Conference, waar we puur

over landenrisico's praten. Die landenrisico's splitsen we uit naar sectorrisico's en daarbinnen kijken we vervolgens ook naar individuele debiteurenrisico's. Onze klanten hebben volledige toegang tot die informatie. Uiteindelijk krijgt iedere debiteur op basis van deze risico's een totaaloordeel met een cijfer dat ligt tussen de nul en tien. Het is daarbij goed om te weten dat we aan de achterkant zo'n 700 miljard euro aan exposure hebben zitten. Op het moment dat wij meldingen over late betalingen krijgen van onze klanten, verwerken we die informatie in onze analysemodellen. Ook kunnen we dit soort meldingen koppelen aan wereldwijde gebeurtenissen, zodat we onze exposure zo goed mogelijk kunnen managen. De kwaliteit van de analyse is voor ons (en onze klanten) essentieel, want als we daar fouten in maken dan komt dat direct tot uitdrukking in onze P&L.

Naast onze eigen informatieverwerking kopen we ook wereldwijd data in voor onze kredietverzekeringstak, waarbij we nauw samenwerken met informatiebureaus in de landen waar wij actief zijn. Die data gebruiken we voor onze analyses en oordeelvorming en vertalen dat naar tal van producten, zoals data met betrekking tot afnemers, leveranciers, compliance, marketing en ESG. De combinatie van het gebruiken van externe data en de data die we halen uit de 700 miljard aan exposure maakt ons naar mijn inschatting vrij uniek."

Niet alle afnemers van bedrijfsinformatie maken gebruik van kredietverzekering. Kun je dat verklaren?

Theo: "Er zijn genoeg bedrijven die wel graag krediet- en handelsinformatie willen hebben over hun afnemers, maar het niet nodig vinden om hun kredietrisico's te verzekeren. Op dit moment maakt zo'n tien procent van de Nederlandse B2B bedrijven gebruik van kredietverzekering, maar in principe heeft iedereen behoefte aan data en analyse om te weten met wie ze wel en met wie ze geen zaken willen doen. Ook in het geval van het betreden van nieuwe markten is actuele informatie over (nieuwe) klanten van essentieel belang. Vaak zien we dat kredietverzekering pas in beeld komt, zodra bedrijven daadwerkelijk schade hebben geleden door

een niet betalende of een gefailleerde klant. Bedrijfsinformatie kun je eigenlijk als een instapproduct zien. Met het afnemen van enkel bedrijfsinformatie kun je kennis maken met onze deskundigheid als kredietverzekeraar en tegelijk de kwaliteit van het voorspellend vermogen van onze analysemodellen beoordelen. Het is ook een praktische manier om voor jezelf te kunnen bepalen in hoeverre kredietverzekering ook nuttig kan zijn. Als kredietverzekeraar zien we risico's ook vaak eerder ontstaan dan dat partijen in een markt dat zien en dat maakt het natuurlijk aantrekkelijk om (actuele) bedrijfsinformatie in je bedrijfsprocessen te verwerken."

'Ook zonder dekking van een kredietverzekering kunnen we bedrijven helpen om de voorspelbaarheid (van kredietrisico's) te optimaliseren.'

Wat voor kenmerkende veranderingen heb je in de afgelopen tien jaar gezien?

Theo: "Waar men vroeger vooral op zoek was naar krediet- en handelsinformatierapporten en bedrijven zelf informatie gingen analyseren, zie ik nu dat bedrijven veel meer geïnteresseerd zijn in integratie van bedrijfsinformatie in de werkprocessen en workflow. Om daar concreet invulling aan te geven werken we ook nauw samen met creditmanagementsoftware bedrijven. Daarnaast kijken we ook hoe we onze bedrijfsinformatie en data met ERP pakketten kunnen koppelen.

Als je naar marktontwikkelingen kijkt dan keken we vroeger vooral terug, maar ik zie dat in de huidige markt voorspellen steeds belangrijker wordt. Dan gaat het om het beantwoorden van de vraag of de kredietwaardige klant van vandaag dat over zes maanden ook nog is. Voorspelbaarheid is in onze business van levensbelang. Hoe beter wij kunnen voorspellen, hoe minder schade onze klanten hebben en dat geldt uiteraard ook voor onszelf. Ook zonder dekking van een kredietverzekering kunnen we bedrijven helpen om de voorspelbaarheid (van kredietrisico's) te optimaliseren. De vraag naar

dit soort dienstverlening en geautomatiseerde verwerking in de processen zien we met name bij grote(re) bedrijven sterk toenemen.

Deze ontwikkeling en de toenemende behoefte aan automatisering hangt ook samen met toenemende krapte op de arbeidsmarkt. Afdelingen worden kleiner en de noodzaak om beschikbare resources efficiënter te gebruiken neemt (daardoor) toe. We zien daarnaast ook dat de werkzaamheden van creditmanagementafdelingen veranderen en daar sluit een geautomatiseerd proces goed op aan. Als we het stoplichtmodel als voorbeeld nemen, dan hoeft je niets te doen als het licht op groen staat. Staat het licht op rood dan wil je liever geen zakendoen met dergelijke klanten. Maar als het licht op oranje staat dan is het verstandig om daar tijd aan te besteden. Die tijd moet je echter wel hebben en daar helpt een geautomatiseerde aanpak bij."

Je zei dat klanten niet alleen op zoek zijn naar voorspellende data van hun afnemers, maar ook van hun leveranciers. Kun je daar iets meer over vertellen?

Theo: "Naast onze gesprekken met creditmanagers, zien we ook dat er steeds meer interesse en vraag is naar gedetailleerde informatie over de aanbodzijde oftewel de leveranciers van onze klanten. Neem het conflict in de Straat van Hormuz als voorbeeld. We zien dat supply chains de afgelopen maanden sterk verstoord zijn door de oorlog met Iran. Dan praten we niet alleen over olie maar ook over bijvoorbeeld kunstmest, die via de straat van Hormuz verscheept wordt (moet worden). Dat heeft niet alleen een effect op de marktprijs in die sector, maar ook op de oogsten en prijsvorming in de landen waar kunstmest veel gebruikt wordt.

Het gaat er bij de analyse van zo'n gebeurtenis of conflict niet alleen om dat toeleveranciers geraakt worden, maar ook welke invloed dit heeft op de toeleveranciers van de toeleveranciers (de second layer benadering). We duiken met onze analyses dus dieper in de waardeketen. Dan gaat het om vragen als: waar zitten die leveranciers, waar komen hun goederen en grondstoffen vandaan en welke invloed heeft dit conflict op het logistieke, productie



WHICH RISKS REMAIN UNDER THE RADAR?

KNOW BEFORE YOU GROW.

Hoe goed kent u de risico's
binnen uw zakelijke netwerk?

Van klanten en leveranciers tot prospects
en partners: Coface helpt u verborgen
risico's zichtbaar te maken, zodat u zekere
beslissingen neemt.

BEZOEK COFACE BUSINESS INFORMATION OP
STAND 11



LIVE URBA360 DEMO

Inzicht in bedrijven,
risico's en kansen.



DRAAI AAN HET RAD

Maak kans op
Urba360 checks.



SPREEK ONZE EXPERTS

Ontdek hoe Coface u
kan helpen.

en handelsproces van de afnemer (onze klant). Bedrijven die zakendoen in die regio willen zo exact mogelijk weten hoe dit conflict van invloed kan zijn op de continuïteit van hun leveranciers (en leveranties) en daarmee ook hun eigen zakelijke processen. Feitelijk maken we dezelfde analyse als aan de verkoop- of debiteurenzijde, maar dan vanuit het (toe)leveranciersperspectief. Als je als fabrikant met 100 leveranciers samenwerkt, waarvan twee voor jou essentiële leveranciers een hoog risico hebben om op korte termijn failliet te gaan, dan wil je daar zo snel mogelijk inzicht in hebben om zo de continuïteit van je eigen processen zo goed mogelijk te waarborgen."

Die integrale en sectorale aanpak van leveranciers is interessant. Kun je daarvan een voorbeeld geven?

Theo: "In Duitsland doen we veel zaken met bedrijven in de automotive-sector, waar veel toeleveranciers op diverse niveaus in de handels- en productieketen actief zijn. Autofabrikanten hebben dusdanig veel vertrouwen in de kwaliteit van onze beoordeling, dat toeleveranciers die niet minimaal een oranje status of een bepaald cijfer hebben geen leverancier meer mogen zijn. Leveranciers hebben er daarom ook alle belang bij om met ons samen te werken, zodat er een zo goed en realistisch mogelijk beeld en kredietwaardigheidsoordeel kan worden samen- gesteld. Dat risico kan overigens ook beïnvloed worden door de leveranciers waar zij weer zaken mee doen. Zeker in specifieke deelsectoren waarin sprake is van (stevige) concurrentie zal het kredietwaardigheidsoordeel een beslissende rol gaan spelen bij de vraag wie wel of niet aan (grotere) spelers in de markt mag leveren. Openheid en transparantie spelen daarbij een belangrijke rol. Dat zal uiteindelijk de kwaliteit en continuïteit van de hele supply chain ten goede komen. Ik denk dat er commercieel gezien veel kansen liggen. Zo kan ik me ook voorstellen, dat het bijvoorbeeld voor supermarkten heel interessant kan zijn om de kwaliteit van hun leveranciersketen te beoordelen, waarbij je ook rekening houdt met de kredietwaardigheid van hun toeleveranciers. Als die laatste actief zijn in politiek, geografisch of militair onrustige gebieden, dan kan dat een impact hebben op de continuïteit van leveringen van die toeleveranciers en dat kan weer voor verstoringen in de supply chain van onze klant zelf zorgen. Uiteindelijk verwacht ik dat er steeds meer van dit soort gebruikerscasussen zullen komen."

Hoe vertalen deze marktontwikkelingen zich naar het business model van Coface en de werkzaamheden van creditmanagers?

Theo: "Ik denk dat we steeds meer opschuiven van een klassieke kredietverzekeraar naar een data-techbedrijf. Zo hebben we bijvoorbeeld een SAP connector ontwikkeld, waarmee klanten die SAP gebruiken onze data

rechtstreeks in hun toepassingen kunnen binnenhalen en verwerken. Momenteel zijn we ook bezig om een connector voor Salesforce te ontwikkelen en andere software applicaties. Dit zijn activiteiten die vrij gebruikelijk zijn in de data-markt, maar een stuk minder gebruikelijk in de kredietverzekeringsmarkt. Door actief in data-koppelingen te investeren zijn we steeds beter in staat om producten en diensten te leveren die aansluiten op de (IT) omgeving van de klant.

Verder zien we een toename in het aantal bedrijven dat gebruik maakt van creditmanagementsoftware (CMS), wat voor ons een reden is om de samenwerking met deze gespecialiseerde softwarebedrijven te versterken. Zo kan een specifieke risicostatus of score op een individuele debiteur automatisch vertaald worden naar een behandelprofiel of advies in de CMS. Dit wordt tegenwoordig ook steeds vaker gecombineerd met een AI laag, die op basis van de score aan de medewerker een advies geeft hoe met deze klant en/of een nieuwe order om te gaan. Dit is ook in lijn met de werkzaamheden van creditmanagers, waarvan ik denk dat die zich steeds minder met analyse bezig zullen en willen houden. Het creditmanagementproces zal steeds meer gedigitaliseerd en geautomatiseerd worden uitgevoerd.

'De creditmanager is op zoek naar goed onderbouwde beslissingen en adviezen'

Vanuit de werkzaamheden van de creditmanager zie ik dat men qua kredietverzekering vooral streeft naar perfectie. Aan de informatiekant gaat het vooral om meer data, die uiteraard ook in de systemen geïntegreerd en verwerkt moeten worden. Dat is vaak een uitdaging, waarbij het bepalen van de kwaliteit van bestaande data altijd een eerste stap is. Indien de data onvolledig is, kunnen we die ook opschonen. De toekomstige creditmanager is, denk ik, vooral op zoek naar goed onderbouwde beslissingen en adviezen hoe op een verantwoorde manier zakengedraan kan worden. Met de data waarover klanten kunnen beschikken zie je ook dat de nauwkeurigheid van de voorspelbaarheid aan belang toeneemt. Een klant die nu voor 10.000 euro open staat kan over drie maanden zijn opgelopen naar bijvoorbeeld 100.000 euro. De te beantwoorden vraag is dan: hoe kan ik dat managen en is het verstandig om het saldo zover te laten oplopen? Daar heb je uiteraard wel data voor nodig."

Wat betekent dit voor de werkzaamheden van de creditmanager op langere termijn?

Theo: "Daar wordt al jaren over gespeculeerd, maar ik denk dat er voor de creditmanager die goed met deze technologie kan of leert omgaan

altijd een plek is. Operationele afdelingen zullen waarschijnlijk wel minder mensen nodig hebben, maar de interpretatie van de data en het nemen van (de juiste) beslissingen wordt steeds belangrijker en daar blijven we mensen voor nodig hebben. Creditmanagers zullen daarnaast ook betrokken zijn bij of moeten nadenken over zaken als cybersecurity, compliance en sanctiemaatregelen, om er een paar te noemen. De toekomstige creditmanager, zeker in het internationale werkveld, zal een breder en veelzijdiger takenpakket krijgen, terwijl de klassieke creditmanagementwerkzaamheden (zoals kredietwaardigheidsanalyse) grotendeels door technologie kunnen worden afgehandeld. Ook samenwerking met procurement, legal (compliance) en finance zal naar mijn inschatting steeds vaker deel uitmaken van het takenpakket van de creditmanager. Deze vakinhoudelijke verzwarende in de breedte betekent dat de creditmanager ontlast moet worden door automatisering en standaardisering van basistaken, zodat hij/zij tijd kan vrijmaken voor de andere belangrijke taken en hoogwaardige analysevraagstukken. De kernvraag voor iedere organisatie is onder welke voorwaarden je verantwoord kunt blijven groeien, gegeven de personele beperkingen en de zakelijke risico's. In een steeds complexer en sneller wordende wereld, is de snelheid van signalering van kansen en daaraan verbonden risico's bepalend voor het succes (of falen) van een organisatie. We gaan naar een werkomgeving, waarin data in realtime verwerkt moet worden en als je dat efficiënt wilt doen dan is een geautomatiseerde koppeling met systemen en tools bij de klant een absolute vereiste. Uiteindelijk zal je via de data en de instellingen in het systeem prioriteiten automatisch kunnen toewijzen, zodat je alleen aan die zaken tijd hoeft te besteden waar dat ook echt noodzakelijk is."

Jullie nemen dit jaar weer deel als Platinum Partner van Credit Expo. Kun je alvast een tipje van de sluier oplichten wat de bezoekers van jullie kunnen verwachten?

Theo: "We willen de bezoekers van de Credit Expo dit jaar in brede zin kennis laten maken met de data van Coface. We zullen bijvoorbeeld laten zien hoe we op een objectieve wijze zogenaamde Thunderball analyses kunnen maken, zowel aan de afnemerskant als aan de leverancierskant. Ik denk dat dit behoorlijk uniek is en we krijgen uit de markt ook vaak enthousiaste reacties als we dit tonen aan bestaande en potentiële klanten. Bezoekers van Credit Expo zullen ons wellicht vooral associëren met kredietverzekering, maar als databedrijf bieden we tegenwoordig ook veel interessante mogelijkheden, ook als je geen kredietverzekering bij ons afneemt. Als je als creditmanager in jouw business veel en continu met veranderende marktomstandigheden te maken hebt, dan zou ik je zeker willen uitnodigen om onze stand te bezoeken." ■

DANIEL TOET EN BIANCA VAN DEENEN VAN DBI PROFESSIONALS:

'De markt vraagt niet alleen om capaciteit, maar om professionals die regie pakken'

Door: Marcel Wiedenbrugge

Een jaar geleden spraken Daniel Toet, Directeur-eigenaar van DBI Professionals, en Bianca van Deenen, Commercieel Directeur, over de overeenkomsten tussen bergsport, ondernemerschap en creditmanagement. Inmiddels is de markt duidelijk veranderd. Opdrachtgevers zijn kritischer, technologie neemt steeds meer uitvoerende en repetitieve werkzaamheden over en van professionals wordt verwacht dat zij aantoonbaar waarde toevoegen. Wat betekent dat voor het vakgebied, voor professionals én voor de manier waarop organisaties naar hun creditmanagement moeten kijken?

Wat is er het afgelopen jaar veranderd in de markt voor detachering binnen creditmanagement?

Daniel: "De markt is selectiever geworden. Er zijn minder opdrachten, er is meer concurrentie en de besluitvorming duurt langer. Een paar jaar geleden was beschikbaarheid soms bijna voldoende. Nu wil een opdrachtgever veel beter weten: wat gaat deze professional daadwerkelijk oplossen?"

Bianca: "Tegelijkertijd blijft specialistische expertise schaars. Professionals die zelfstandig kunnen handelen, processen doorzien en verantwoordelijkheid nemen, hebben nog steeds een sterke positie. In een moeilijker markt wordt specialisatie dus juist belangrijker."

Wat merken jullie daarvan bij opdrachtgevers?

Bianca: "Opdrachtgevers zoeken niet alleen iemand die werkzaamheden kan overnemen. Ze verwachten dat een professional snel begrijpt wat er speelt, prioriteiten stelt en verbeteringen signaleert. Dat vraagt meer dan alleen vakkenis. Iemand moet ook goed kunnen communiceren, doorvragen en verbinding kunnen leggen tussen verschillende afdelingen."

Wat betekent deze ontwikkeling voor DBI Professionals?

Daniel: "Creditmanagement is en blijft het DNA van DBI. Finance is onze tweede, logische pijler, omdat beide vakgebieden in de praktijk sterk met elkaar samenhangen. We willen niet steeds breder worden, maar binnen onze specialismen steeds relevanter."

Daarom kijken we verder dan een functietitel of een lijst met werkzaamheden. We willen weten

wat iemand daadwerkelijk heeft gedaan, welke verantwoordelijkheid iemand heeft gedragen en welk resultaat daarmee is bereikt."

Jullie noemen regie een belangrijke kwaliteit. Wat verstaan jullie daaronder?

Daniel: "Regie betekent dat iemand niet afwacht totdat precies wordt verteld wat er moet gebeuren. Een professional herkent een probleem, onderzoekt de oorzaak, stelt prioriteiten en komt met een voorstel of werkbaar oplossing."

Bianca: "Het verschil zit bijvoorbeeld tussen: 'Vertel mij welke debiteuren ik vandaag moet bellen' en: 'Ik zie hier een probleem ontstaan, volgens mij is dit de oorzaak en dit stel ik voor om eraan te doen.' Daar zit voor mij het verschil tussen alleen capaciteit leveren en daadwerkelijk waarde toevoegen."

'Opdrachtgevers verwachten dat een professional snel begrijpt wat er speelt, prioriteiten stelt en verbeteringen signaleert.'

Hoe verandert het vakgebied creditmanagement?

Daniel: "Creditmanagement gaat allang niet meer alleen over het nabellen van openstaande facturen. Het vak verschuift steeds meer van achteraf reageren naar vooruitkijken en sturen op cashflow, risico's en processen."

Achterstanden ontstaan bovendien lang niet altijd doordat er te weinig wordt gebeld. Als facturen niet kloppen, commerciële afspraken

onduidelijk zijn of disputen blijven liggen, los je het probleem niet op door een Credit Controller alleen maar harder te laten werken."

Modern creditmanagement vraagt om samenwerking tussen Finance, Sales en Operations. Alleen dan kun je structurele verbeteringen realiseren en voorkomen dat dezelfde problemen blijven terugkomen."

Welke invloed hebben automatisering en AI op het werk?

Bianca: "AI en automatisering gaan steeds meer repeterende werkzaamheden overnemen. Denk aan gegevensverwerking, standaardrapportages, het prioriteren van werkvoorraden en delen van de klantcommunicatie. Dat betekent niet dat de professional verdwijnt, maar wel dat het werk inhoudelijk verandert."

Juist menselijke vaardigheden worden daarvoor belangrijker. Een professional moet de uitkomsten van systemen kunnen beoordelen, uitzonderingen herkennen en begrijpen wat er achter de data gebeurt. Analytisch vermogen, communicatie, commercieel inzicht en oordeelsvorming maken steeds meer het verschil."

Professionals die AI goed leren gebruiken, kunnen bovendien sneller en efficiënter werken en daardoor meer tijd besteden aan situaties waarin een menselijke afweging echt nodig is."

Hoe kom je er als organisatie achter waar het probleem werkelijk zit?

Daniel: "Dat begint met niet te snel naar de oplossing springen. Als de DSO oploopt of betalingsachterstanden toenemen, is de eerste reactie vaak: we hebben extra capaciteit nodig."

Maar een extra Credit Controller lost een structureel probleem niet automatisch op."

Bianca: "Je moet eerst terug naar de oorzaak. Waar ontstaan de achterstanden? Hoe loopt het proces van order tot betaling? Waar blijven dispuuten liggen? Welke informatie ontbreekt? Hoe werken Finance, Sales en Operations samen? En ondersteunen de systemen het proces eigenlijk wel goed genoeg?"

Daniel: "Pas als je dat scherp hebt, kun je bepalen wat een organisatie werkelijk nodig heeft. Soms is dat inderdaad extra capaciteit of specialistische kennis. Maar soms zit de grootste winst ergens heel anders. Dan moet je dat als specialist ook durven zeggen."

Is dat ook de gedachte achter jullie Creditmanagement Scan?

Bianca: "Precies. Met de Creditmanagement Scan brengen we eerst in kaart wat er werkelijk binnen het creditmanagement gebeurt. Is er inderdaad te weinig capaciteit of ontstaat het probleem door processen, systemen, facturatie, dispuuten, data of onduidelijke verantwoordelijkheden?"

Daniel: "We kijken onder meer naar mensen, processen, systemen, DSO, achterstanden en de samenwerking tussen afdelingen. De opdrachtgever krijgt een concrete analyse met duidelijke prioriteiten en verbeterpunten. De uitkomst kan zijn dat extra capaciteit of specialistische kennis nodig is, maar soms moet eerst het proces

worden verbeterd. Ook dat moet je als specialist durven adviseren."

Wet- en regelgeving krijgt steeds meer aandacht. Wat betekent dat voor jullie markt?

Daniel: "De strengere regelgeving vraagt om meer zorgvuldigheid van bureaus, opdrachtgevers en professionals. DBI is SNA-gecertificeerd, wordt periodiek gecontroleerd volgens de NEN 4400-1-norm en bereidt zich voor op het nieuwe toelatingsstelsel.

'Zakelijk moet je soms afstand nemen, opnieuw naar de situatie kijken en je koers durven aanpassen.'

Ook bij de inzet van zelfstandigen moet niet alleen naar het contract worden gekeken, maar vooral naar de manier waarop in de praktijk wordt gewerkt. Per opdracht moet worden beoordeeld of deze werkelijk geschikt is voor een zelfstandige of dat detachering of een vast dienstverband beter past. Alle partijen hebben belang bij een constructie die inhoudelijk én juridisch klopt."

Vorig jaar maakten jullie de vergelijking tussen bergsport en creditmanagement. Geldt die vergelijking nog steeds?

Daniel: "Absoluut. In de bergen heb je een duidelijk doel, maar je moet onderweg de omstandigheden blijven beoordelen. Alleen

maar doorgaan is niet altijd de beste beslissing. Soms moet je bijsturen of omkeren."

Bianca: "In de bergen heb ik geleerd dat omkeren niet hetzelfde is als opgeven. Je kunt ambitieus zijn en toch concluderen dat een andere route verstandiger is. Ook zakelijk moet je soms afstand nemen, opnieuw naar de situatie kijken en je koers durven aanpassen."

Waar wil DBI het komende jaar naartoe?

Bianca: "We willen eerder bij opdrachtgevers aan tafel zitten. Niet pas wanneer de achterstanden groot zijn of er met spoed iemand nodig is. De belangrijkste vraag is niet direct welke professional iemand zoekt, maar welk probleem werkelijk moet worden opgelost."

Daniel: "Daarnaast willen we gecontroleerd groeien en DBI verder uitbouwen tot een gevestigde naam binnen creditmanagement. Niet door steeds meer verschillende dingen te doen, maar door binnen creditmanagement en finance verder te bouwen aan onze kennis, kwaliteit en toegevoegde waarde.

We willen de partij zijn die organisaties bellen wanneer er een vraagstuk binnen creditmanagement speelt. Soms is de juiste oplossing een professional, soms specialistische kennis en soms moet eerst een proces worden verbeterd. Als klanten DBI daarvoor weten te vinden, zijn we waar we naartoe willen." ■



Daniel Toet en Bianca van Deenen

'Van AI-ondersteuning naar agentnetwerken: Che Schneider (POM) over de volgende stap in AI'

Door: Marcel Wiedenbrugge

We leven in bijzondere tijden, waarin de ene na de andere technologische innovatie of onderzoek op het gebied van AI zich aandient. Maar niet alles is goud wat blinkt. En wat technisch mogelijk is, wil nog niet zeggen dat het ook door de markt geaccepteerd wordt. Productontwikkeling is daarom een balanceeract tussen wat technisch werkt en betrouwbaar is en wat voor de klant ook echt waarde creëert. In dit interview spreek ik met Che Schneider, CPTO bij POM, over productontwikkeling, de rol van AI, het potentieel van data en de nieuwste AI feature van POM.

Kun je iets over jezelf vertellen?

Che: "Sinds januari 2026 ben ik Chief Product & Technology Officer bij POM en verantwoordelijk voor productontwikkeling en technologie. Ik werk inmiddels ongeveer 25 jaar in het technologiedomein, waarvan een groot deel binnen fintech. Voor POM werkte ik onder meer bij Flow Traders en Secfi.

Bij alle dingen die ik doe, moet er ook een positieve relatie zijn met de maatschappij. Het concept van POM, dat staat voor Peace of Mind, spreekt me aan omdat we als organisatie niet alleen goed willen doen voor organisaties, maar ook voor hun klanten. Dat streven vertalen we naar producteigenschappen waardoor klanten minder stress ervaren en het betaalproces makkelijker en aangenamer wordt. Creditmanagement als vakgebied vind ik erg interessant, omdat er nog zoveel data is die onvoldoende of nog niet gebruikt wordt. Mijn uitdaging is om uit die enorme hoeveelheid data (nieuwe) inzichten te verkrijgen en toe te passen in onze oplossingen om zo organisaties en hun klanten een nog grotere meerwaarde en peace of mind te creëren."

In jouw manier van denken en werken, in het bijzonder met betrekking tot het gebruik van AI, maak je gebruik van een zogenaamd vier-stappen model. Kun je uitleggen wat dat precies inhoudt?

Che: "AI valt in het huidige landschap niet meer weg te denken, maar het kennisniveau onder gebruikers en ontwikkelaars verschilt wel enorm. Enerzijds heb je de experts, die de technologie op een hoog technisch niveau begrijpen en beheersen en daar tegenover heb je een grote

groep mensen die AI gebruiken, maar vaak amper weten hoe het werkt of hoe je het in een bedrijfsmatige omgeving effectief toepast. Het vier-stappenmodel is een hulpmiddel of denkkader om een overzichtelijk beeld te krijgen van wat er bij organisaties, de maatschappij en in de wereld gebeurt op dit gebied. Vanuit mijn eigen visie op de toepassing van AI onderscheid ik vier stappen.

'Creditmanagement als vakgebied vind ik erg interessant, omdat er nog zoveel data is die onvoldoende of nog niet gebruikt wordt.'

De eerste stap is "Aangestuurd". Binnen een AI context is dat bijvoorbeeld het automatisch laten opstellen van een betaalherinnering of een vertaling van een tekst naar het Engels.

De tweede stap is "Ondersteund". Hierbij doet AI zelf een voorstel, kiest de mens en voert AI de keuze uit. AI neemt dus het initiatief, maar de beslissing blijft bij de mens. Een goed voorbeeld is een geautomatiseerd uitgaand telefoongesprek. AI biedt – op basis van de passende context – de klant verschillende opties aan om een openstaande factuur te betalen of een betalingsregeling te starten. De klant kiest en AI regelt de rest.

Die eerste twee stappen kennen de meeste mensen wel, maar vanaf hier wordt het interessant. De derde stap is "Autonoom", hier komt de AI agent in beeld. Simpel gezegd geef je een

agent een doel of een vraagstuk, de agent zoekt vervolgens zelf uit hoe hij dat bereikt of oplost. Een klant kan aangeven te willen betalen, maar dit niet in één keer kunnen doen. De agent doet dan zelf 'onderzoek' naar mogelijke oplossingen en biedt de klant op basis daarvan een betalingsregeling aan. Accepteert de klant het voorstel, dan verwerkt de agent het automatisch in het systeem en meldt achteraf aan de medewerker wat hij heeft gedaan.

De vierde en laatste stap is het "Agentnetwerk". Hierin communiceren agents met agents, ook tussen organisaties. Je hoeft een agent geen opdracht meer te geven voor een specifieke handeling. De klant heeft zelf ook een agent en die neemt namens de klant contact op over een specifieke factuur. De agent van de organisatie ziet dat bericht zelf binnenkomen en onderhandelt rechtstreeks met de agent van de klant, binnen de regels die vooraf zijn vastgesteld. De gemaakte afspraak laat hij vervolgens door andere agents in het systeem verwerken. Als medewerker zie je alleen nog het resultaat, bijvoorbeeld dat er betaald is of dat een betalingsregeling is afgesloten en verwerkt. Alleen complexe gevallen, waarin menselijke interactie nodig is, worden nog aan een medewerker overgedragen.

Deze laatste en meest vergaande stap is nu nog grotendeels toekomstmuziek, maar deze toepassingen geven wel aan welke kant we mogelijk opgaan. Het vier-stappen model passen we effectief toe in onze gesprekken met organisaties en het helpt hen en ons om te bepalen waar ze qua AI-toepassing op dit moment staan en waar ze over een aantal jaren willen zijn. Zodra we dat helder hebben, kunnen we samen met de organisatie aan de invulling van het stappenplan werken. "

Hoe kijken klanten naar deze ontwikkelingen? Wat zijn jouw eerste observaties?

Che: "Ik merk in mijn gesprekken met creditmanagers dat bijna iedereen wel een soort 'verplichting' voelt om mee te gaan in de ontwikkeling en toepassing van AI. Er is veel vraag naar features en mogelijkheden om AI in

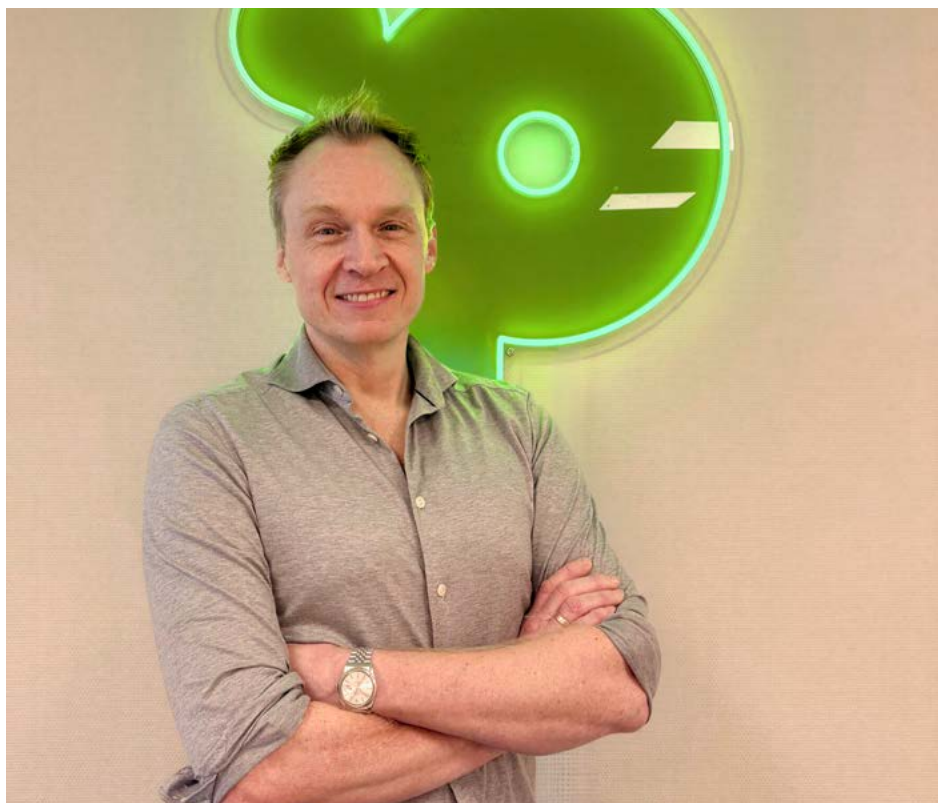
te zetten. Mensen willen niet achterblijven, maar tegelijk is er ook onzekerheid. Wat betekent het voor het (toekomstig) werk, wat kan er wel of niet met AI gedaan worden? Als ik uitleg wat je met AI kan doen dan merk ik dat veel mensen daar enthousiast van worden, maar als het gaat om de daadwerkelijke implementatie dan is men toch een stuk voorzichtiger. Ik vind dat laatste terecht, want we zijn nog niet op een punt dat we zomaar vertrouwelijke data aan een LLM (large language model) kunnen of willen toevertrouwen. Er is dus een duidelijke discrepantie tussen wat mensen graag zouden willen en wat ze durven toe te passen."

Wat is jouw kijk op de maatschappelijke gevolgen van de toepassing van AI?

Che: "Ik denk dat AI de maatschappij significant gaat veranderen, omdat AI ervoor zorgt dat met name de werkzaamheden voor kantoorbanen op een andere manier gaan worden ingevuld. Als we naar het agentic deel kijken, dan zal het werk van de creditmanager zich steeds meer richten op zaken als het bepalen van regels en het stellen van grenzen waarbinnen AI actief is. De hands-on repetitieve werkzaamheden zullen in de toekomst in principe grotendeels door AI / agents afgehandeld kunnen worden. Er zullen naar mijn inschatting wel altijd mensen bij betrokken zijn die de eindbeslissing (en verantwoording) nemen, maar tegelijk is het voor veel mensen ook heel lastig om zich voor te stellen welke rol AI in organisaties in de toekomst exact gaat innemen en wat dit voor het werk zelf gaat betekenen."

Zoals je het nu schetst, kan ik me voorstellen dat deze ontwikkelingen mensen niet alleen nieuwsgierig, maar ook onzeker en misschien zelfs angstig maken.

Che: "Zeker, maar daar komt ook weer het Peace of Mind concept naar voren. Wij willen dat technologie dienend en ondersteunend is en goed aansluit op de actuele wensen en behoeften. Dat willen we niet alleen bewerkstelligen voor organisaties, maar ook voor hun klanten. Het is denk ik goed om te weten dat POM inmiddels al tien jaar bezig is met de toepassing van AI, specifiek machine learning, voor het bepalen van het beste betaalverzoek op klantniveau. Dus organisaties die met POM AI werken hebben al heel wat ervaring opgedaan. Voor de product-ontwikkeling bij POM kijken we heel nauwkeurig naar welke AI-toepassing de meeste waarde toevoegt en qua acceptatie ook de grootste kans van slagen heeft. We willen onze huidige en toekomstige klanten niet confronteren met technologieën of nieuwe features waar de markt gewoon nog niet klaar voor is. Dat is absoluut een balanceeract, waarbij we heel goed kijken naar wat er in de markt gebeurt en waar de markt naartoe gaat. Als we dan uiteindelijk een keuze maken voor een feature, dan proberen we dat ook echt heel erg goed te doen."



Che Schneider

Kun je een actueel voorbeeld geven van nieuwe features van jullie software?

Che: "Ik zou onze nieuwe AI feature hier willen aanstippen. In onze ervaring heeft data in organisaties een veel grotere rol dan de meeste mensen beseffen. Een typische vraag die we regelmatig stellen is: wat is de waarde van je klant en wat zijn de kosten (of gederfde winst) als je een klant kwijtraakt? Ik durf wel te stellen dat negen van de tien mensen die vraag niet kunnen beantwoorden. Data wordt echter steeds belangrijker om dit soort essentiële vragen te kunnen beantwoorden. Omdat we de afgelopen vijftien jaar enorm veel data over betaalgedrag van klanten hebben verzameld, zijn we ook goed in staat om daar relevante conclusies uit te trekken. Uiteraard speelt AI daar ook een belangrijke rol in."

De nieuwe AI functionaliteit is bedoeld om betalingsproblemen vroegtijdig te herkennen. Het gaat om zeer gedetailleerde patroonherkenning en het identificeren van signalen die erop wijzen dat een klant in de problemen kan komen. Zo kan een medewerker direct contact opnemen met die klant, nog voordat er een achterstand ontstaat. De feature voorspelt en signaleert. Wat er vervolgens gebeurt, bepaalt de medewerker: de mens blijft altijd in controle.

Over klanttevredenheid en betaalgedrag gesproken. Hebben jullie daar harde cijfers over?

Che: "Het is een onderwerp waar we veel over hebben nagedacht, maar daar zijn we nog niet geheel over uit. Het lastige met het meten van klanttevredenheid is dat er enorm veel parameters zijn die van invloed zijn op of iemand al dan niet tevreden is. Voor betaalgedrag zien we in businesscases aantoonbare verbeteringen, zoals meer betalingen na een herinnering en minder

doorstroom naar vervolgstappen. De precieze resultaten verschillen per organisatie, proces en uitgangssituatie."

Wat we wel zien is, hoe eerder je signaleert dat iemand mogelijk in de problemen raakt, hoe beter je kunt helpen. Als je een dreigende betaalachterstand vroeg herkent, kun je tijdig contact zoeken en samen kijken naar een passende oplossing. Zo voorkom je dat een openstaande rekening uitgroeit tot een echt betaalprobleem. Daarmee helpen we niet alleen onze klanten aan hun geld, maar leveren we ook een positieve bijdrage aan het voorkomen van schulden. Dat vinden we minstens zo belangrijk."

Zijn er ook keerzijden aan AI, waar we alert op moeten zijn?

Che: "Zeker. We bevinden ons in een ontwikkelingsfase van AI, waar het gedrag of de antwoorden niet 100 procent voorspelbaar zijn. Daarom hebben we in onze software ook veiligheidsstappen ingebouwd. We leggen vast welke data, modelversie, businessrules en uitkomst bij een voorspelling of actie betrokken waren. Daarnaast monitoren we de effecten en blijven medewerkers verantwoordelijk voor bepaalde processen, het zogeheten 'human in the loop', zij hebben uiteindelijk het meeste gevoel bij de klant."

Wat wil je de lezer nog meegeven?

Che: "Ik zou de lezer graag willen uitnodigen om naar de officiële lancering van de nieuwe AI feature op de stand van POM te komen. Daarnaast neem ik je in mijn presentatie op Credit Expo mee langs de vier stappen van AI in creditmanagement. Zo ontdek je precies welke stap nu wel of juist niet bij jouw organisatie past." ■

54%

more dignity.

Visit our
booth and
find out
more.

2026 consumer study reveals the
positive effect of **AI in debt collection**
in the Netherlands.



 PAIR Finance

pairfinance.com