

## RUTGER VAN OOSTEN VAN DE KLERK & VIS GERECHTSDEURWAARDERS EN INCASSO:

**“Kwaliteit en prijsstelling is onze grote kracht”.**

“Positionering”. Daar draait het om, zo meent Rutger van Oosten, manager Commerciële Zaken & Kwaliteit bij De Klerk & Vis, Gerechtsdeurwaarders en Incasso in Amsterdam en Ede. Werving is één van zijn kerntaken. Maatwerk voor de opdrachtgever bepaalt zijn aanpak en succes. Karmac Callcenter helpt daarbij door een heel gerichte branchebenadering via bellen en mailen.

### VLEKKELOOS IMAGO

Om zich te onderscheiden werkt De Klerk & Vis elke dag aan een vlekkeloos imago. Enerzijds door een innovatieve huisstijl en stijlvolle folder, maar vooral door de benadering van klanten en prospects. “Meedenken en maatwerk, zijn daarbij onze kracht”, vertelt Van Oosten. “Wij willen de gesprekspartner zijn. Een opdrachtgever wordt ook altijd door een vaste medewerker behandeld. Eén iemand begeleidt alles, waardoor er een prettige wijze van werken ontstaat, waar de klant zich in herkent. Bovendien bieden we fullservice-incasso, doordat we ook een eventuele gang naar de rechter en de daarop volgende executie fase zelf kunnen uitvoeren. De totale gang van zake betreffende een dossier is online voor onze opdrachtgever te volgen. Als gerechtsdeurwaarder staan we onder toezicht van de overheid, wat een stuk extra kwaliteit garandeert.

### KWALITEIT EN EEN BETER RESULTAAT

“Het imago van incassobureaus vandaag is niet best”, weet Van Oosten. “Daarom positioneren wij ons ook uitdrukkelijk als De Klerk & Vis Gerechtsdeurwaarders en Incasso. Een deurwaarder is beëdigd door de kroon. Incassowerk kan iedereen oppakken. Er is, gelukkig voor ons, veel ontevredenheid over de grote incassojongens, de cowboys, die gemak en aantallen boven kwaliteit stellen. De kans dat we dan scoren is ook heel groot, omdat wij juist wel gaan voor kwaliteit en een beter resultaat”.

### DRIEFASENPLAN

“Bij incasso zijn klanten met veel facturen van een lage waarde interessant”, licht hij verder toe. “Dat zijn er veel en iedereen duikt er op. Daarom is inventiviteit geboden. Samen met Karmac Callcenter hebben we daarom een driefasenplan uitgedokterd, van kwalificatie naar follow-up tot relatiebeheer.

Dat traject filtert de werkelijk geïnteresseerden er zeker uit. Met hen maakt het callcenter een afspraak. Wij gaan er naar toe. De slagingskans is dan zeer hoog. We proberen niet alleen de aarzelende, ontevreden klanten te schaken, maar een veel bredere groep. Volledige branches worden telefonisch gescreend.



*Rutger van Oosten,*

## **MEEDENKEN**

Zonder externe ondersteuning van het Karmac Callcenter was deze benadering niet mogelijk. Van Oosten: "Het is absoluut de beste aanpak. Extra stimulans is dat het Karmac Callcenter enorm meedenkt waar het gaat om selecties van doelgroepen en branches en de uitwerking daar naar toe. De samenwerking is heel prettig".

## **NIEUWE CONCEPTEN**

Van Oostens kracht ligt in de introductie van nieuwe maatwerkconcepten. De Klerk & Vis berekent bijvoorbeeld geen abonnement of administratiekosten en werkt op basis van No Cure No Pay. Op deze manier is er geen drempel meer om een vordering uit handen te geven. "Wij hebben zoveel vertrouwen in ons kunnen dat wij deze risico's op ons nemen ten voordele van de opdrachtgevers. Snelheid van handelen is de sleutel tot succes bij het incasseren van vorderingen. De Klerk & Vis garandeert de opdrachtgever welke acties op welk moment worden uitgevoerd. Een dossier blijft daardoor nooit stilliggen, wat het incassorendement ten goede komt. Een aanpak die tot sterke groei en uitbreiding van grote klanten, zoals ziekenhuizen en installatiebedrijven heeft geleid. Maar niet alleen onder de grote opdrachtgevers wordt onze aanpak gewaardeerd, juist ook het MKB voelt zich bij onze persoonlijke aanpak thuis. Onze aanpak wordt zo gewaardeerd, omdat we zorgvuldig werken en overtuigend meedenken".