

# "Maak het werk van je medewerkers zo makkelijk mogelijk"

Tekst: François Kroes

De titel Contactcentermanager van het Jaar 2017 is geclaimd. Met souplesse bereikte de nieuwbakken eigenaar hiervan de groep van elf genomineerden. Vervolgens, in de halve finale, trok hij samen met vijf andere mannen een eindsprintje door de andere genomineerden - 3 heren, 2 dames - vakkundig de hielen te tonen. Maar, zoals Henny Huisman al zei: 'Er kan er maar één de winnaar zijn'. En dat is Maarten Vader, manager van het contactcenter van incassobureau GGN.



## First things first: proficiat Maarten! Had je verwacht te winnen?

"Je hoopt het natuurlijk, maar ik was toch vooral blij verrast. Gaandeweg de verkiezing nam het gevoel toe dat ik een goede kans maakte om de top 3 te bereiken. Dat had onder meer te maken met de concrete voorbeelden die ik tijdens de sitevisit kon laten zien. Ook hoorde ik in de halve finale soms wat abstracte termen voorbijkomen. Zeggen hoe je van een cost naar een value center gaat is prachtig, maar je moet daar vervolgens wel echt een strik omheen kunnen doen. Dat kunnen bewijzen. Loze kreten, daar koop je niks voor."

## Hoe heb jij de avond verder ervaren?

"Als bijzonder mooi. De zes finalisten\* zaten in hetzelfde schuitje en dat scheidt een band. Zo'n verkiezingsavond is toch een beetje beladen, er hangt wat vanaf, dus we waren allemaal best wel zenuwachtig."

## Dit jaar was het thema 'Learn from the best'. Wie of wat is voor jou de beste?

"Over bedrijven in de Verenigde Staten hoor en lees je vaak dat ze een paar jaar voorlopen op het gebied van klantbeleving en ratings en dergelijke. Telecombedrijven bijvoorbeeld zijn van een puur administratieve last naar het creëren van kansen gegaan. Het gaat ze niet om sales, maar om de tevredenheid van hun klanten. Zo ben ik een keer zeer goed geholpen door AT&T. Je verwacht in een heel omslachtig proces terecht te komen, maar het tegendeel was waar. Binnen 5 minuten was ik geweldig goed geholpen. Mijn verwachtingen waren overtroffen, dus na afloop van dat telefoongesprek was ik oprecht blij."

In Nederland is het natuurlijk al gauw 'doen maar gewoon, dan doe je al gek genoeg', maar qua klantbediening zou het wel iets enthousiaster mogen. In plaats van altijd maar die nuchtere, kritische houding mag het wel wat extravertter van mij."



**Hoe is dat bij GGN?**

“Wij zijn een incassobureau. Niemand die ons belt, is blij om contact met ons te hebben. Laat staan dat ze je aanbevelen.

Over schulden en betalingsachterstanden vertel je nou eenmaal niet in de kroeg. Gaaf is het niet.

Dat gezegd hebbende, hebben wij ervoor gekozen om een andere koers te bewandelen. Tegen een klant zeggen dat iets móét, bijvoorbeeld betalen voor een bepaalde datum, is ontzettend dwingend. Daarmee strijk je al snel iemand tegen de haren in. Dat gaat er nu uit gelukkig. Mensen die een schuld hebben bij hun zorgverzekeraar bijvoorbeeld, weten dat zelf dondersgoed. Zij bellen ons niet voor een uitbrander, maar voor een goede oplossing voor het probleem. Door rekening te houden met het



inkomen en de afloscapaciteit van klanten voorkom je dat je met de kraan open dweilt.

Blij worden ze niet, dat gaat te ver, maar tevreden is zeker mogelijk en daar streven we dan ook naar. Via WhatsApp scoren we momenteel een klanttevredenheid van 97%. Het gebruik van dit contactkanaal groeit nu elke maand met zo'n twintig procent.”

**Welk element van deze wedstrijd is jou het meest bijgebleven?**

“Sommige vragen waren best pittig. ‘Hoe kijk je naar de branche over 5 jaar?’ en ‘Hoe ga je om met de veranderingen op de arbeidsmarkt?’ bijvoorbeeld. Dat is lastig te voorspellen, zeker binnen de incassobranche.”

## Via WhatsApp scoren we momenteel een klanttevredenheid van 97%

**Waarom heeft de jury jou tot CC Manager van het Jaar gekroond denk je?**

“De pitch in Hoofddorp en het jurybezoek zijn vermoedelijk doorslaggevend geweest. Rondom incasso hangt nog altijd een taboesfeer; het roept vaak negatieve associaties op, zeker op televisie komen de cowboyverhalen voorbij met spookvorderingen, maar ik kon nu laten zien dat wij geen roofdieren zijn. Dat we zaken anders aanvliegen. Onze maatschappelijke verantwoordelijkheid is veel meer naar preventie verschoven. Positieve telefoongesprekken willen we voeren. Onze contactcentermedewerkers worden hierin begeleid, onder meer door middel van dedicated trainers die hen technieken leren om emoties uit een gesprek weg te nemen. Denk aan het tonen van meer begrip, erkenning (‘Ik begrijp dat u niet blij bent’) en het proactief aandragen van een oplossing. Ook reiken we de medewerkers allerlei klantinformatie aan, die hen kunnen helpen in het gesprek.”

**Toelichting jury**

“Maarten heeft een goede visie over hoe het KCC zou moeten acteren en welke middelen hiervoor benodigd zijn. Het meenemen en motiveren van het team staat hierbij centraal. Hij weet het inzetten van de juiste kwaliteiten van de medewerkers te combineren met de benodigde techniek. Maarten werkt al 15 jaar met enorm veel passie voor GGN, weet veel van de inhoud, houdt het resultaat in het oog en is hierdoor van toegevoegde waarde voor zijn teamleiders, de organisatie en de branche. Door de dialoog aan te gaan én omdat hij weet wat hij wil, neemt hij mensen mee. Het faciliteren van zijn mensen staat voorop. Hij geeft zijn mensen binnen de afdeling de ruimte om zaken op te pakken en te realiseren. Maartens contactcenter heeft een complex ‘product’ en dienstenaanbod, met veel noodzakelijke kennis benodigd bij zijn medewerkers. Hij richt zich op innovatie en verbeteringen in heel de organisatie en heeft ervoor gezorgd dat de afdeling een centrale plaats inneemt in de dienstverlening. Hij heeft klantcontact niet alleen binnen GGN, maar in de hele sector op de kaart gezet”, verklaart de vakjury de keuze voor Vader.

# "Elke dag probeer ik mijn collega's te attenderen op het belang van communicatie"

## Wat staat er komende tijd nog op het 'klantenserviceprogramma' van GGN?

"Momenteel ontwikkelen we een nieuwe Mijn-omgeving voor al onze debiteuren (ongeveer 3,6 miljoen debiteuren staan geregistreerd bij het betreffende incassobureau, waarvan circa 1 miljoen lopende zaken, red.). Die gaat nog dit jaar live. Op dit betaalplatform kunnen mensen met een schuld straks volledig zelf hun zaken regelen, van het instellen van reminders tot betalingsregelingen treffen. Als een klant in een bepaalde maand het bijvoorbeeld niet voor elkaar krijgt om tijdig te betalen, dan krijgt diegene van ons - eenmalig - de ruimte om een maand later af te lossen."

## Waar klopt jouw hart sneller van in klantcontact?

"Ik bevind mij altijd graag op de belvloer. Het mooist is als de afdeling goed draait en dat er dan in alle drukte toch een soort rust ontstaat. Die buzz is heerlijk!

Ook faciliteer ik heel graag. Aan de klantdossiers hebben we bijvoorbeeld screenshots uit Google Streetview toegevoegd, zodat onze medewerkers

kunnen zien waar een debiteur woont. Stel je ziet op zo'n foto dat de klant een gigantische oprijlaan in Wassenaar heeft en je vraagt hem om € 20 per maand af te lossen, dan weet je dat je een raar gesprek aan het voeren bent. Zo'n toepassing - medebedenken, vind ik super. De rol van de manager is tenslotte ook om het werk van zijn of haar medewerkers zo makkelijk mogelijk te maken."

## Volgens branchevereniging CCMA neemt de rol van een contactcentermanager een steeds belangrijker positie in binnen de gehele organisatie. Kun jij je hierin vinden? Waaraan is dat concreet te merken?

"Bij GGN zit ik niet in het bestuur, maar maak ik wel deel uit van het managementteam. Daarin stemmen we wekelijks de keuzes binnen de operatie af.

Binnen onze organisatie is sowieso het belang van klantcontact sterk gegroeid. Vier jaar geleden werd enkel naar het aantal fte's gekeken, nu kan ik - gechargeerd gezegd - aangeven hoeveel mensen ik nodig heb en gaat het niet langer over het inkorten van de telefonische gespreksduur. Het contactcenter wordt steeds meer gevraagd om taken op te pakken. Daar ben ik zeer trots op! Elke dag probeer ik mijn collega's te attenderen op het belang van communicatie. Tijdens de dagstart, waarbij soms ook deurwaarders en mensen van de IT-afdeling aanschuiven, praten we iedereen graag bij en blikken we vooruit. Dat werkt erg aanstekelijk."

## Nu de 'buit' binnen is: wat ga je doen met jouw nieuwbakken titel?

"De reis die wij hebben gemaakt, wil ik graag delen. Tevens wil ik leren van andere bedrijven. In mijn optiek zou kennisdeling veel eenvoudiger moeten zijn. Stel merk X loopt tegen het probleem aan van bijvoorbeeld de aantrekkende arbeidsmarkt, dan is het toch fijn als merk Y daar een oplossing voor aandraagt? Meer de verbinding tussen bedrijven laten ontstaan, daar ga ik komende tijd werk van maken."

## \*Finalisten 2017

- Robert Duijvestijn (senior manager Customer Service bij Telegraaf Media Groep)
- Harry Jacobs (afdelingsmanager Gemeente Ede)
- Maarten Vader (manager Contactcenter van GGN)
- Rénard van Vliet (manager Beleggingsservice bij Robeco)
- Joep de Jong (client teammanager bij Conduent)
- Arlo Hemkes (manager Klantenservice Pensioen bij Nationale-Nederlanden)

(op de foto van links naar rechts, inclus CCMA-voorzitter Ingrid Schermer)

