

Twiga Credit Management

# Een nieuwe manier van incasseren

Ondernemen tijdens economisch zware tijden is de afgelopen jaren moeilijk gebleken. Het ene na het andere bedrijf is omgevallen en men zag de toekomst somber in. Dat het ook anders kan, bewijst Schuman Incasso & Gerechtsdeurwaarders. Geheel tegen de stroom in, ontwikkelde het Edese bedrijf de afgelopen tijd een compleet innovatieve dienst: Twiga Credit Management.



Fotografie: Joost Franken

Op het kantoor aan de Keesomstraat in Ede schoof de redactie van Vallei Business aan tafel met algemeen directeur Jan Willem Zondag en commercieel directeur Jessica van der Laan. Vol enthousiasme vertellen zij over Twiga.

Twee jaar geleden zijn Zondag en Van der Laan met verschillende MKB'ers in gesprek gegaan. Binnen het MKB is de drempel hoog om naar een deurwaarderskantoor te stappen. "Dit komt omdat MKB'ers de relatie met hun klanten vaak hoog in het vaandel hebben staan. Vanuit de markt kregen we verschillende signalen: aan de ene kant moet een ondernemer doorpakken, maar aan de andere kant wilt hij zijn relatie niet kwijt. En naar aanleiding van die signalen hebben we onderzoek gedaan en geluisterd naar de behoeftes uit verschillende branches binnen het MKB."

## Resultaat

Een belangrijke uitkomst uit het onderzoek

is dat Schuman Incasso & Gerechtsdeurwaarders met een dienst moest komen wat meer vriendelijkheid uitstraalt. Daarnaast vinden MKB'ers het ook belangrijk om zaken inzichtelijk te houden. Naar aanleiding van deze uitkomsten, werd er besloten om een online portal te ontwikkelen onder een nieuw label. Twiga maakt incasseren vriendelijk en transparant. Wat is er mooier en geruststellender voor een MKB'er dan dat? Van der Laan: "Met Twiga hebben ondernemers 24/7 toegang tot hun gegevens." De laatste, belangrijke uitkomst is de prijs. "Veel ondernemers vinden de prijzen in de incassobranche niet transparant", licht Zondag toe. "Wat zijn bijvoorbeeld die incassokosten en hoe worden ze berekend? zijn veel gehoorde vragen. Meer transparantie in het prijsbeleid is dus ook iets wat we serieus hebben genomen." Van der Laan vult aan: "Het betalen gebeurt door middel van credits. Elke brief die wordt verzonden of een telefoontje dat

## Jubiläum

In januari van dit jaar bestond Schuman Incasso & Gerechtsdeurwaarders alweer 40 jaar. Reden genoeg voor het bedrijf om dit heuglijke feit met het personeel te vieren. "Maar wij vieren het voor de buitenwereld met de lancering van Twiga", licht Van der Laan toe. "Dat is voor ons minstens net zoveel reden voor een feestje."

wordt gepleegd, daar betaalt een ondernemer een x-aantal credits voor. Je betaalt echt per ondernomen actie in plaats van voor een compleet traject."

## Stappenplan

De ondernemer is vrij om zelf te bepalen welke stappen worden ondernomen. Van der Laan: "Binnen bepaalde branches vindt

men het prettiger als er wordt gebeld of langsgedaan, terwijl in andere branches een paar brieven en daarna dagvaarden gepaster is.” Er zijn dus diverse wegen die naar het spreekwoordelijke Rome leiden, omdat iedere ondernemer weer een andere relatie heeft met zijn klanten. “Zoiets is dus afhankelijk van de branche waarin de ondernemer werkzaam is”, vertelt Zondag. “Maar het is minstens zo afhankelijk van de ondernemer zélf. Als hij maar 3 klanten heeft, is klantre-

latie heel belangrijk en zet je niet meteen een deurwaarder op de stoep. Maar als een ondernemer honderden klanten heeft, zal hij daar wat minder moeite mee hebben.” Iedere MKB’er, groot of klein, mag Twiga gratis uitproberen. Bij het aanmaken van een account staan er 20 credits klaar, zodat men zelf alle mogelijkheden en voordelen van Twiga kan ontdekken.

## De giraffe

Van der Laan en Zondag zijn trots op hun nieuwe dienst, maar willen benadrukken dat dit niet zonder de hulp van Webbouwers uit Nijmegen en Case Communicatie uit Ede was gelukt. “Het technische aspect en de bouw van de website is door Webbouwers gerealiseerd, terwijl Case Communicatie de naam heeft bedacht en de website heeft vormgegeven.”

Van der Laan geeft aan dat uit het initiële



### Revolutionair

Voor het innovatietraject, wat doorlopen moest worden voor de lancering van Twiga Credit Management, hebben Van der Laan en Zondag samengewerkt met MKB Winstpunt.

Van der Laan: “Zij ondersteunen en begeleiden bedrijven met innovatieprojecten. Wij werden continu uitgedaagd om ‘out of the box’ te blijven denken.” Zondag heeft het hele traject als revolutionair beschouwd. “Ik loop al redelijk wat jaren in deze branche en tot voor kort was een nieuwe website, waarbij online inzage in dossiers werd gegeven, een revolutie. Twiga is een compleet nieuwe dienstverlenende stap in onze branche.”

onderzoek is gebleken dat ‘vriendelijkheid’ een belangrijke factor moest zijn voor Twiga en dat het los moest staan van Schuman Incasso & Deurwaarders. “Case Communicatie kwam met een aantal ideeën”, vertelt Van der Laan. “De giraffe was een van de opties. Twiga is Swahili voor giraffe en het dier heeft natuurlijk een vriendelijke uitstraling en staat voor souplesse, snelheid en overzicht.” Zondag geeft aan dat ook andere dieren de revue hebben gepasseerd. “Waaronder een olifant. Maar ik moest meteen aan een porseleinkast denken, dus dat leek me geen goed idee. Bij de giraffe hadden we eigenlijk direct een goed gevoel.”

Als klap op de vuurpijl heeft Twiga Credit Management de giraffe Twiga in Ouwehands Dierenpark Rhenen geadopteerd. ■

Twiga Credit Management  
Keesomstraat 11b, 6717 AH Ede  
T: 0318-759400  
I: [www.twigacreditmanagement.nl](http://www.twigacreditmanagement.nl)  
E: [info@twigacreditmanagement.nl](mailto:info@twigacreditmanagement.nl)