



# Incassomedewerker KCC: het moet wel bij je passen

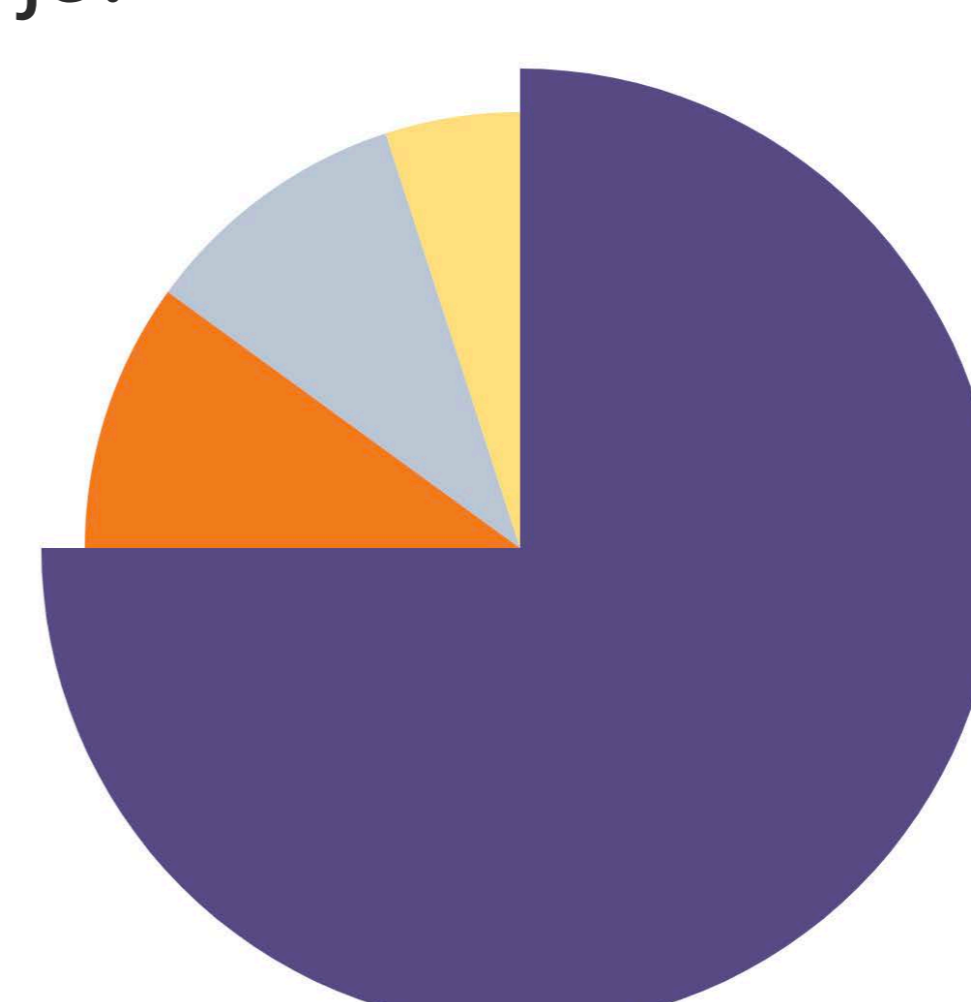
*“We kunnen kiezen uit meer kandidaten en hebben beter gekwalificeerde mensen dan voorheen op gesprek. Kandidaten die solliciteren weten ook beter wat er van ze wordt verwacht en zijn écht enthousiast over de baan. Als ze eenmaal in dienst zijn, blijven ze daarom langer bij ons.”*

— Edwin Huizing Afdelingshoofd bij LAVG

LAVG neemt jaarlijks zo’n 50 incassomedewerkers aan voor het Klantcontact Center (KCC). Zij hebben een cruciale rol binnen de organisatie, omdat deze medewerkers verantwoordelijk zijn voor alle inkomende correspondentie van de organisatie, zowel van debiteuren als van opdrachtgevers. De functie is niet voor iedereen weggelegd, want je hebt ongeveer 75% van je tijd telefonisch contact met debiteuren.

Edwin Huizing, afdelingshoofd en al sinds 1998 werkzaam bij LAVG, weet waar hij het over heeft als het gaat om het aannemen, opleiden en behouden van deze medewerkers. “In het verleden gebeurde het te vaak dat mensen met verkeerde verwachtingen aan deze baan begonnen. Dan stonden ze na twee maanden naast m’n bureau om te vertellen dat ze wel heel veel moeten bellen. Het aantal incassomedewerkers dat binnen enkele maanden stopt, wilden we heel graag omlaag brengen.”

## Wat doe je?



● 75% Telefonisch contact met debiteuren

*“Door de werkzaamheden te visualiseren, wordt veel beter duidelijk wat de baan echt inhoudt.”*

— Edwin Huizing

Vroegtijdig vertrek kun je nooit helemaal voorkomen, maar je kunt er wel alles aan doen om dit tot een minimum te beperken. Tijdens het sollicitatieproces **transparant zijn over de inhoud van het werk**, bleek niet voldoende bij LAVG. “Ondanks dat echt duidelijk werd gemaakt dat deze baan voornamelijk uit telefonisch contact met debiteuren bestaat, bleef dit niet bij alle kandidaten hangen en viel het werk hen in de praktijk toch tegen.” Door Spielwork in te schakelen was de verwachting dat kandidaten beter zouden begrijpen op welke functie ze solliciteren, en dat ze de functie langer en met meer plezier zouden uitoefenen.

## Samenwerking met Spielwork

Er is een grote verbetering gemaakt als het gaat om het aantrekken en behouden van werknemers sinds LAVG haar vacatures door Spielwork laat schrijven en vormgeven. Voor elke vacature van LAVG gaat een redacteur van Spielwork in gesprek met iemand in de functie. Dankzij de input van mensen die het beste weten wat de baan écht inhoudt, worden vacatures opgesteld waardoor kandidaten zelf kunnen bepalen of de functie goed bij ze past.

De video en foto’s in de vacature geven een goed beeld van de bedrijfscultuur. De combinatie van sterke visuele content en transparante vacatures, levert zowel tijdsbesparing, als meer **gemotiveerde kandidaten** op. “We kunnen kiezen uit meer kandidaten en hebben beter gekwalificeerde mensen dan voorheen op gesprek. Kandidaten die solliciteren weten ook beter wat er van ze wordt verwacht en zijn écht enthousiast over de baan. Als ze eenmaal in dienst zijn, blijven ze daarom langer bij ons.” aldus Edwin.



Hoe duidelijker en concreter de vacature is, hoe minder ruimte er is voor eigen interpretatie van de kandidaten over de inhoud van het werk. Dit betekent dat zij minder vaak voor verrassingen of teleurstellingen komen te staan zodra ze aan een baan zijn begonnen.

*“Ik zit zelf bij alle eerste gesprekken en het is echt heel goed gelukt om over te brengen op kandidaten wat wij doen en waarom we het doen. Dit is veel duidelijker dan voorheen.”*

— Edwin Huizing

## De resultaten

**+58%**

**Toename geschikte sollicitaties**

**-60%**

**Verlaging vroegtijdige vertrekkers**

**+20%**

**Meer hires op cruciale functies**



Het behouden van medewerkers begint al vóór het daadwerkelijk aannemen van personeel. Dit doe je door **juiste verwachtingen** te creëren en goed inzichtelijk te maken wat je écht doet in die functie. Spielwork belt met medewerkers in de functie, zodat kandidaten een realistisch beeld krijgen van de werkzaamheden. Ook van de minder leuke aspecten. Hierdoor kunnen ze goed bepalen of de baan bij ze past.

*“De communicatie met Spielwork is heel prettig. Ze reageren altijd snel en aanpassingen in de vacatures worden meteen doorgevoerd. Al met al is iedereen bij LAVG heel erg tevreden met onze samenwerking!”*

— Edwin Huizing

Bekijk alle vacatures van LAVG op

[vacatures.lavg.nl](https://vacatures.lavg.nl)

Meer informatie over Spielwork:

[info@spielwork.com](mailto:info@spielwork.com) | +31 20 261 8357 | [spielwork.com/voor-werkgevers](https://spielwork.com/voor-werkgevers)