

KLANTENCASE

Stad Deinze digitaliseert debiteurenbeheer met CollectOnline:

Een gebruiksvriendelijke en schaalbare oplossing die manuele opvolging vervangt door automatische processen, lagere kosten en een betere dienstverlening aan alle inwoners.

www.deinze.be

STAD DEINZE

Stad Deinze ligt in Oost-Vlaanderen en telt ruim 46.000 inwoners. Het bestuur bestaat uit drie entiteiten: de **stad**, het **OCMW** en een **autonoom gemeentebedrijf**. Samen beheren zij jaarlijks meer dan 60.000 vorderingen, gaande van belastingen en retributies tot GAS-boetes en sociale vorderingen.

De stad biedt een bijzonder brede waaier aan diensten voor haar burgers: van kinderopvang en sportinfrastructuur tot een woonzorgcentrum en culturele instellingen. Dat zorgt voor een divers publiek en **uiteenlopende facturatieprocessen**.

Elke entiteit had haar eigen opvolging en specificaties, wat resulteerde in een complex en tijdrovend debiteurenbeheer. Om de continu groeiende dienstverlening en het stijgende aantal dossiers efficiënt te blijven beheren, besloot Stad Deinze te investeren in een **digitale en uniforme oplossing die schaalbaar en toekomstgericht is**.

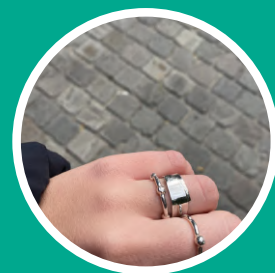
UITDAGINGEN

VAN BULK EN MANUEEL NAAR GESTRUCTUREERD EN DIGITAAL

Voor de implementatie van CollectOnline liep Stad Deinze tegen verschillende obstakels aan:

- **Manuele opvolging** – Het team van drie medewerkers moest alle herinneringen en betaalplannen zelf initiëren, zonder automatische signalen vanuit de boekhouding.
- **Hoge portkosten & trage communicatie** – Alle herinneringen werden per brief verzonden, wat duur en tijdrovend was.
- **Bulkverwerking** – Herinneringen werden in massa verzonden, waardoor reacties ook in pieken terugkwamen en het team overspoelde.
- **Gebrek aan uniformiteit** – Burgers ontvingen soms te snel of te laat een herinnering, wat leidde tot onbalans en frustratie.
- **Onvoldoende personalisatie** – Elke vordering werd hetzelfde behandeld, zonder mogelijkheid tot differentiatie of segmentatie.

Isabel Pillaert, Stad Deinze - "Ons grootste struikelblok was de manuele opvolging. De boekhouding gaf geen enkel signaal wanneer een vordering verviel of een betaalbelofte niet werd nagekomen. Alles hing af van ons eigen initiatief: sommige burgers kregen al de dag na de vervaldag een rappel, terwijl anderen pas weken later een herinnering ontvingen. Bovendien gebeurde alle communicatie per post, wat hoge kosten en veel vertraging met zich meebracht. Dat werkte gewoon niet meer in een moderne stad met zo'n diversiteit aan dossiers en doelgroepen."



ISABEL PILLAERT

Accounts Receivable

"CollectOnline heeft ons debiteurenbeheer fundamenteel veranderd. Waar we vroeger alles manueel moesten opvolgen en met bulkbrieven werkten, beschikken we nu over een gebruiksvriendelijk platform dat ons veel efficiënter laat werken. We besparen tijd, verlagen de kosten en kunnen burgers sneller en klantvriendelijker bereiken via digitale kanalen. Het systeem is bovendien zo overzichtelijk dat je zonder IT-achtergrond zelf trajecten kan aanpassen of sjablonen beheren. Voor ons is dat een enorme troef: we hoeven niet telkens op externe hulp te wachten, maar kunnen zelfstandig verder. Na een korte implementatieperiode konden we al onze entiteiten en vorderingen integreren. Zo hebben we niet alleen de interne werking verbeterd, maar ook de relatie met onze inwoners."

OPLOSSING

CollectOnline brengt automatisering, transparantie en flexibiliteit.

Met CollectOnline kon Stad Deinze haar processen moderniseren en automatiseren:

- **Automatische signalen en opvolging** – de oplossing detecteert vervaldagen, betaalbeloftes en verlopen plannen, waardoor medewerkers tijdig en gericht actie kunnen ondernemen.
- **Segmentatie** – Dossiers worden ingedeeld naar type debiteur, zodat standaardgevallen automatisch verwerkt worden en het team meer tijd heeft voor complexe dossiers.
- **Digitale communicatie** – Herinneringen worden nu per e-mail en sms verstuurd. Burgers krijgen meteen toegang tot facturen en status via het portaal.
- **Gebruiksvriendelijke interface** – Medewerkers kunnen eenvoudig zelf processen aanpassen, zonder IT-kennis of externe hulp.
- **Schaalbaarheid** – Alle soorten en toekomstige vorderingen (retributies, belastingen, GAS-boetes, sociale vorderingen) zijn nu geïntegreerd in één systeem.
- **Transparantie en rapportering** – Het bestuur heeft nu in één oogopslag zicht op alle openstaande dossiers en acties, wat zorgt voor meer controle en betere debiteurenopvolging.

"Met CollectOnline beschikt Stad Deinze nu over één centraal, gebruiksvriendelijk en schaalbaar platform dat al haar vorderingen digitaal en uniform beheert"

RESULTAAT EN IMPACT

Sinds de implementatie merkt Stad Deinze duidelijke verbeteringen:

- **Snellere reacties en kortere doorlooptijd** – Burgers betalen sneller of reageren direct via mail of sms, waardoor de opvolging veel efficiënter verloopt.
- **Efficiëntiewinst** – Minder telefoons en manuele opvolging, meer tijd om probleemgevallen persoonlijk aan te pakken.
- **Lagere kosten** – Digitalisering heeft de portkosten aanzienlijk verminderd en bespaart het team kostbare werktijd.
- **Uniformiteit en transparantie** – Elke burger ontvangt herinneringen op eenzelfde termijn, wat zorgt voor een eerlijker en consequenter beleid.
- **Betere relatie met burgers** – Vooral jongere doelgroepen waarderen de digitale communicatie en snelle toegang tot facturen. De communicatie voelt moderner en klantvriendelijker aan.
- **Snelle implementatie** – Van gunning in oktober tot operationele livegang in februari: in slechts vier maanden was CollectOnline volledig ingeburgerd in alle entiteiten.
- **Voorbereid op de toekomst** – Stad Deinze kan nu eenvoudig nieuwe vorderingen of functionaliteiten toevoegen, zoals QR-betalingen en extra rapportering.

"Dankzij CollectOnline merken we dat burgers veel sneller reageren. Een e-mail of sms leidt vaak meteen tot betaling of een concrete vraag, terwijl we vroeger dagen of weken moesten wachten op een reactie per brief. Ook intern voelen we de efficiëntiewinst: minder telefoons, minder manueel werk en meer tijd om dossiers met echte problemen grondiger te behandelen."

CONCLUSIE

CollectOnline helpt Stad Deinze om haar debiteurenbeheer te moderniseren en tegelijk de dienstverlening naar burgers te verbeteren.

Het platform combineert efficiëntie, gebruiksvriendelijkheid en schaalbaarheid in één oplossing die klaar is voor de toekomst.

- **Efficiëntie en tijdswinst** – repetitieve taken zijn geautomatiseerd, meer focus op complexe dossiers.
- **Uniforme opvolging** – alle burgers worden gelijk behandeld met consistente herinneringen.
- **Lagere kosten en minder werkdruk** – digitalisering vervangt dure en trage postverzending.
- **Betere dienstverlening** – snellere communicatie en transparante toegang tot facturen.
- **Schaalbaar en toekomstgericht** – eenvoudig uitbreidbaar met nieuwe vorderingen en functies.

CollectOnline ondersteunt een breed scala aan creditmanagementbedrijven in heel Europa, van kleine tot middelgrote bedrijven. De reputatie als de toonaangevende creditmanagement-oplossing in de Benelux wordt onderstreept door implementaties in meer dan 10 Europese landen.

CollectOnline is een gamechanger voor bedrijven die hun kredietactiviteiten willen verbeteren. Door een alomvattende oplossing, intelligente automatisering, verbeterde klantcommunicatie, real-time data-inzichten, integratiemogelijkheden en kosteneffectiviteit te bieden, stelt de software van CollectOnline bedrijven in staat kredietbeheerprocessen te optimaliseren, de cashflow te verbeteren en financieel succes te behalen. Met de software van CollectOnline kunnen bedrijven het volledige potentieel van hun kredietbeheermogelijkheden benutten en voorop blijven lopen in het huidige competitieve zakelijke landschap.