

STUDENTEN BEGELEIDEN, OOK BIJ BETALINGS ACHTERSTANDEN



Ontdek waarom studentgericht en sociaal
incasseren onderdeel is van de oplossing



Een sociale aanpak binnen studentbegeleiding/hulp bij geldzorgen of schulden

De Gerrit Rietveld Academie is een kleinschalige en internationaal georiënteerde kunstacademie in Amsterdam, waar persoonlijke begeleiding, autonomie en creativiteit centraal staan.



Met ongeveer 850 studenten en een compacte organisatie zijn de lijnen binnen de academie kort en is er veel aandacht voor de individuele student. Die mensgerichte visie zie je niet alleen terug in het onderwijs, maar ook in de manier waarop de academie omgaat met financiële processen en studentbegeleiding.

Waarom traditionele incasso-aanpak niet werkte



Binnen de Gerrit Rietveld Academie liep een kleine groep studenten structureel betalingsachterstanden op rondom het collegegeld.

Hoewel de academie veel inzet op persoonlijk contact en betalingsregelingen, bleef een deel van de studenten volledig uit beeld verdwijnen. Mails bleven onbeantwoord, afspraken liepen vast en dossiers bleven maanden openstaan zonder beweging. Voor het kleine financiële team kostten deze situaties relatief veel tijd en energie.

Tegelijkertijd wilde de academie nadrukkelijk voorkomen dat studenten terecht zouden komen bij een traditioneel incassobureau met een harde en formele aanpak. Dat voelde niet passend bij de cultuur van de school en de manier waarop studenten dagelijks worden begeleid.

“Een hele rigide organisatie die daar gewoon heel hard in gaat past niet bij onze academie.”

- Monique Waasdorp, Controller / Hoofd Financiën bij Gerrit Rietveld Academie -

Juist binnen een internationale studentenomgeving zag de academie dat achter betalingsproblemen vaak meer schuilgaat dan alleen onwil. Studenten wonen soms voor het eerst in Nederland, zoeken hun weg binnen een nieuwe omgeving of hebben moeite om overzicht te houden over hun financiële situatie.

Daarom ontstond de behoefte aan een incassopartner die studenten op een persoonlijke en sociale manier blijft benaderen en hulp te bieden bij geldzorgen of schulden.

De keuze voor een sociale incassopartner

De Gerrit Rietveld Academie zocht geen standaard incassobureau, maar een partner die aansluit bij de cultuur van de organisatie en de behoeften van studenten. Via één van de directeurs kwam de Gerrit Rietveld Academie uiteindelijk in contact met Faircasso.

Vooraf het persoonlijke contact, het sociale karakter van de dienstverlening en het actief meedenken met studenten gaven vertrouwen in de samenwerking. De uiteindelijke keuze voor Faircasso werd vervolgens samen met de directie en het managementteam gemaakt, zodat de samenwerking breed gedragen werd binnen de organisatie.

De samenwerking werd bewust gestart als pilot. Niet om direct te incasseren, maar om te onderzoeken hoe sociaal incasseren juist kan bijdragen aan betere begeleiding en meer beweging in dossiers waar intern geen contact meer ontstond.

Meer dan alleen incasso

Voor de Gerrit Rietveld Academie draait goed debiteurenbeheer uiteindelijk niet alleen om het innen van openstaande bedragen, maar vooral om de manier waarop studenten worden benaderd, begeleid en geholpen wanneer het financieel misgaat. Daarom kiest de academie bewust voor een aanpak waarin persoonlijk contact, begrip en duidelijke communicatie centraal blijven staan.

"Je moet mensen een beetje bij de hand nemen."

- Monique Waasdorp, Controller / Hoofd Financiën bij Gerrit Rietveld Academie -

Met Faircasso kiest de academie voor een partner die begrijpt dat sociaal incasseren niet tegenover studentbegeleiding staat, maar er juist onderdeel van is. Omdat studenten pas echt in beweging komen wanneer er eerst ruimte ontstaat voor contact, begrip en begeleiding.

