

MEER HUISHOUDENS MET ENERGIEARMOEDE



Ontdek waarom sociaal incasseren
onderdeel is van de oplossing

www.faircasso.nl



Sociaal incasseren kun je leren!

Greenchoice is een van de grootste duurzame energieleveranciers van Nederland en zet zich dagelijks in voor een groenere en eerlijkere toekomst. Naast het leveren van 100% Nederlandse groene stroom vindt Greenchoice het belangrijk om maatschappelijk verantwoord te ondernemen. Die visie stopt niet bij duurzaamheid alleen, maar komt ook terug in de manier waarop zij omgaan met klanten die tijdelijk financiële problemen ervaren.

In plaats van te kiezen voor een traditionele, harde incassoaanpak, ging Greenchoice bewust op zoek naar een sociaal en klantgericht alternatief. Vanuit die gedachte ontstond 10 jaar geleden de samenwerking met Faircasso.



Een andere kijk op incasseren

De afgelopen jaren merkte Greenchoice dat steeds meer klanten moeite kregen met het betalen van hun energierekening. Vooral sinds Corona en de energiecrisis verdubbelde het aantal betalingsachterstanden binnen de energiesector. Voor Greenchoice werd daardoor steeds duidelijker dat de traditionele manier van incasseren niet meer aansloot bij de werkelijkheid van hun klanten.

Binnen het bestaande incassoproces zag Greenchoice dat harde communicatie, ingewikkelde brieven en oplopende incassokosten vaak juist voor méér stress en afstand zorgden. Klanten reageerden minder snel, schulden liepen verder op en het contact met klanten werd moeilijker te herstellen. Terwijl Greenchoice juist waarde hecht aan persoonlijk contact en het behouden van klanten op de lange termijn. Vanuit die visie wilde de organisatie een aanpak ontwikkelen waarbij niet alleen betaling centraal staat, maar ook begrip, begeleiding en duurzame oplossingen.

Daarom ging Greenchoice op zoek naar een incassopartner die verder kijkt dan alleen het innen van openstaande bedragen. Die zoektocht bracht hen bij Faircasso, een incassopartner die inzet op mensgerichte communicatie, persoonlijk contact en het voorkomen van grotere schulden.

“Het personeelsbeleid bij bedrijven is vaak levensgericht: in elke levensfase krijgt een personeelslid andere mogelijkheden. Sociaal incasseren is levensgericht incasseren. In goede tijden én slechte tijden blijven we in verbinding; ook in moeilijker fases zien we de klant voor vol aan en zoeken we met elkaar naar een oplossing.” - **Coen de Ruiter, voormalig CEO Greenchoice**

Hoe Faircasso Greenchoice ondersteunt

Om klanten met betalingsachterstanden beter te kunnen begeleiden, werkt Greenchoice samen met Faircasso. Daarbij staat niet alleen het innen van openstaande bedragen centraal, maar vooral het behouden van contact met klanten, het zoeken naar passende oplossingen en het voorkomen van grotere financiële problemen.

Een belangrijk onderdeel daarvan is dat Greenchoice ervoor heeft gekozen om de incassokosten niet door te belasten aan klanten, maar deze zelf op zich te nemen. Daarmee blijft de schuld beheersbaar en ontstaat er meer ruimte voor een duurzame oplossing.



Persoonlijk contact herstellen

Faircasso zet actief in op het herstellen van contact met klanten die een betalingsachterstand hebben. Dit gebeurt via duidelijke communicatie, telefonisch contact en huisbezoeken, waarbij begrip en begeleiding centraal staan.



Voorkomen van grotere schulden

In plaats van de schuld verder te laten oplopen met extra incassokosten, zoekt Faircasso samen met de klant naar realistische betaaloplossingen en passende betalingsregelingen. Zo blijven schulden beheersbaar.

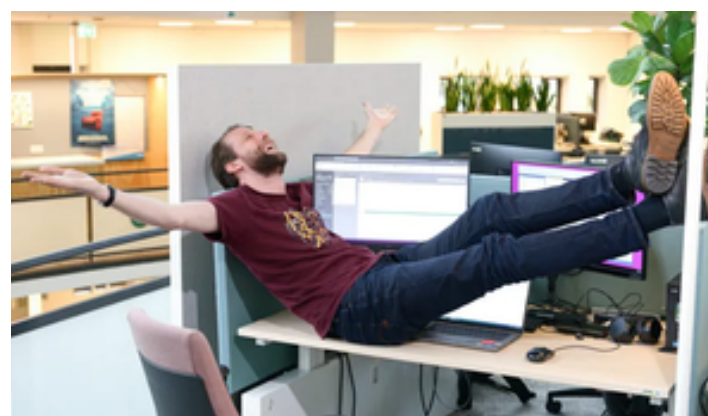


Hulp bieden bij financiële problemen

Faircasso ondersteunt klanten niet alleen bij het aflossen van hun achterstand, maar helpt ook met het vinden van passende hulpinstanties, budgetcoaching en duurzame oplossingen om toekomstige betalingsproblemen te voorkomen.

Mensgerichte incasso met meetbare impact

De samenwerking tussen Greenchoice en Faircasso laat zien dat sociaal incasseren niet alleen mensgerichter is, maar ook effectief werkt. Door persoonlijk contact, duidelijke communicatie en het voorkomen van oplopende schulden lukt het om meer klanten in beeld te krijgen en duurzame betaaloplossingen te realiseren.



Binnen drie maanden lukt het Faircasso om bij een substantieel deel van de klanten opnieuw contact te herstellen en het gesprek over een terugbetaling op gang te brengen. Daarnaast wordt het overgrote deel van de sociale incassotrajecten in goed overleg opgelost, zonder dat een gerechtelijke procedure nodig is. Slechts een zeer beperkt aantal dossiers komt uiteindelijk voor de rechter.

Ook op sociaal vlak zijn de resultaten zichtbaar. Klanten geven aan minder stress te ervaren sinds het contact met Faircasso en meer vertrouwen te hebben in de toekomst. Daarnaast ervaart een ruime meerderheid een duidelijk positiever verschil in vergelijking met traditionele incassobureaus.