

SOCIAAL INCASSEREN ALS ONDERDEEL VAN STUDIESUCCEES

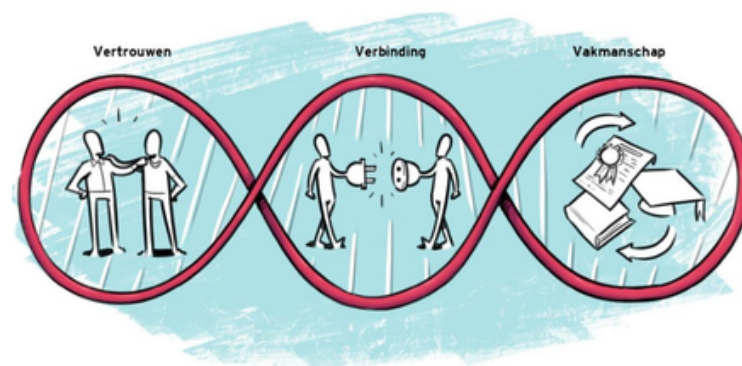


Ontdek waarom studentgericht en sociaal
incasseren onderdeel is van de oplossing



Studenten hebben begrip en begeleiding nodig, geen harde incasso

MBO Rijnland is één van de grotere mbo-instellingen in Zuid-Holland, waar jaarlijks ongeveer 15.000 studenten worden begeleid richting een succesvolle toekomst. Met ruim 1.500 medewerkers werkt de onderwijsinstelling iedere dag aan hetzelfde doel: studenten ondersteunen in hun ontwikkeling en bijdragen aan duurzaam studiesucces.



Die maatschappelijke en studentgerichte visie stopt voor MBO Rijnland niet bij het onderwijs. Ook bij financiële processen wil de instelling studenten hulp bieden en hun begeleiden bij geldzorgen of schulden op een manier die begrijpelijk, persoonlijk en mensgericht is.

Juist daarom ging MBO Rijnland op zoek naar een incassopartner die verder kijkt dan alleen het innen van openstaande betalingen, een partner die begrijpt wat studenten nodig hebben om weer grip te krijgen op hun situatie. Die zoektocht bracht hen bij Faircasso.

Een doelgroep die vraagt om een andere (sociale) benadering

MBO Rijnland werkte al jarenlang samen met verschillende incassobureaus, maar merkte steeds duidelijker dat de traditionele aanpak niet goed werkte voor hun studenten. De communicatie was volgens hen vaak te zakelijk, juridisch en ingewikkeld.



In plaats van contact of actie ontstond er juist afstand. Brieven werden opzijgelegd, vragen bleven onbeantwoord en betalingsachterstanden liepen verder op. Volgens Ajin Sofi, Coördinator Sales Support en Debiteurenadministratie bij MBO Rijnland, paste die aanpak niet bij hun missie.

“Voor studenten heb je ook een stukje begeleiding nodig. Een andere (socialere) aanpak. Duidelijker en makkelijker taalgebruik.”

Daarom ging MBO Rijnland bewust op zoek naar een incassopartner die beter aansluit op de behoeften van hun studenten. Niet alleen het incassoproces zelf was belangrijk, maar vooral de manier waarop studenten worden benaderd.

De overgang naar Faircasso en sociaal incasseren

Tijdens het selectieproces sprak MBO Rijnland met drie verschillende incassobureaus, waaronder Faircasso. Daarbij keek de instelling niet alleen naar processen en systemen, maar vooral naar de manier waarop studenten worden benaderd. Niet alleen financiële specialisten schoven aan tafel, maar ook medewerkers uit de praktijk.

“Wij wilden iedereen die daarbij betrokken was, zowel in de praktijk als op strategisch niveau, meenemen om een goede keuze te maken.” - Ajin Sofi

Volgens MBO Rijnland onderscheidde Faircasso zich vooral in duidelijkheid, communicatie en aanpak. De demo gaf direct vertrouwen door de combinatie van een helder proces en een benadering die beter aansloot op de doelgroep van de school.

Ook de transparantie en het persoonlijke contact met Jaime werden als onderscheidend ervaren. *“Het zijn niet alleen maar woorden, maar hij doet ook daadwerkelijk wat hij zegt. Heel transparant en meedenkend.”*

Vertrouwen als basis voor de samenwerking

Voor MBO Rijnland was transparantie een belangrijke voorwaarde in de samenwerking met een nieuwe incassopartner.

Tijdens het traject viel vooral de open en eerlijke communicatie van Faircasso op. Niet alleen in wat wel mogelijk is, maar ook in het eerlijk aangeven wanneer iets niet werkt en samen zoeken naar een alternatief.

Juist die oplossingsgerichte houding gaf MBO Rijnland vertrouwen in een samenwerking.

Niet alleen als leverancier, maar als partner die meedenkt met de instelling en de doelgroep daarachter.



Hoewel de samenwerking zich nog in de contractfase bevindt, ziet MBO Rijnland in Faircasso nu al een partner die aansluit bij hun visie op studentenbegeleiding. Een partner die begrijpt dat sociaal incasseren per definitie niet zachter is, maar voornamelijk effectiever.