

MEER LEDENBEHOUD EN EEN LAGER DEBITEURENSALDO

2025
2026



Ontdek waarom klantgericht en sociaal
incasseren onderdeel is van de oplossing



Van betalingsachterstanden naar duurzame oplossingen

Het Christelijk Nationaal Vakverbond (CNV) is een van de grootste vakbonden van Nederland en zet zich al meer dan 100 jaar in voor werknemers. Met meer dan 220.000 leden vertegenwoordigt CNV mensen in uiteenlopende sectoren. De organisatie heeft een duidelijke maatschappelijke missie: het opkomen voor goede arbeidsvoorwaarden, werkzekerheid en sociale rechtvaardigheid.



Helaas hebben vakbonden ook te maken met leden die problemen hebben met het voldoen van de betaling van hun contributie. Dit leidde tot een te hoog debiteurensaldo. In het verleden heeft CNV samengewerkt met een gerechtsdeurwaarder maar dit leidde tot klachten van de leden.

De harde benadering van traditionele incassobureaus strookte niet met de waarden en doelen van de vakbond. Daarom zochten zij naar een klantgerichte sociale incasso-oplossing om enerzijds de contributie te innen en anderzijds de relatie met de leden te behouden en hen te helpen.

De balans tussen incasso en ledenbehoud



CNV stond voor een duidelijke en complexe uitdaging: het terugdringen van betalingsachterstanden, zonder daarbij de relatie met leden onder druk te zetten.

In de praktijk bleek dit een lastig spanningsveld. Enerzijds was er de noodzaak om contributies te innen en het debiteurensaldo beheersbaar te houden. Anderzijds wilde CNV voorkomen dat leden zich door een te harde incassoaanpak genoodzaakt voelden hun lidmaatschap op te zeggen.

Daarnaast speelde mee dat het incassobeleid in het verleden niet altijd uniform was. Verschillende onderdelen binnen de organisatie hanteerden uiteenlopende werkwijzen, wat leidde tot inconsistentie in de benadering van leden. Tegelijkertijd was er behoefte om niet alleen naar het moment van incasseren te kijken, maar naar het volledige proces, vanaf het versturen van de factuur tot en met de uiteindelijke betaling.

CNV zocht daarom naar een aanpak die beide belangen kon verenigen: een effectieve manier om betalingen te realiseren, terwijl de relatie met leden behouden blijft en zelfs wordt versterkt. Dit vroeg om een andere kijk op incasso. Minder gericht op druk en korte termijn resultaat, en meer op begrip, samenwerking en duurzame oplossingen.



De overgang naar sociaal incasseren

CNV koos voor Faircasso als partner voor een meer klantgerichte en sociale aanpak. De focus lag niet langer alleen op innen, maar op het begrijpen van de situatie van leden en het bieden van passende oplossingen.

De aanpak kenmerkt zich door:

- Persoonlijke benadering in plaats van standaardprocedures
- Actief contact met leden (bijvoorbeeld telefonisch)
- Realistische betaaloplossingen
- Geen druk door incassokosten als standaardmiddel
- Ondersteuning bij financiële problemen

Faircasso hanteert een aanpak waarbij communicatie en begrip centraal staan. Leden worden niet onder druk gezet, maar geholpen om tot een oplossing te komen.

“Ze worden niet onder druk gezet om te betalen met incassokosten. Ik geloof ook dat opzeggingen daardoor minder snel plaatsvinden dan voorheen en we de mensen ook echt helpen. We horen vaak terug dat het contact prettig is.” - Danny Kruyt, Controller CNV

Deze werkwijze zorgt ervoor dat betalingsproblemen minder snel escaleren en dat de relatie met leden behouden blijft.

Tastbare verbeteringen

De samenwerking tussen CNV en Faircasso heeft geleid tot duidelijke resultaten:

- 70% van de leden blijft lid na het incassotraject
- Vrijwel alle dossiers worden succesvol afgerond
- Geen klachten meer over incasso
- Lager debiteurensaldo
- Betere relatie met leden

Daarnaast ervaart CNV dat dossiers niet eindeloos blijven openstaan, zoals bij eerdere samenwerkingen wel het geval was.

CNV ziet Faircasso niet als leverancier, maar als partner. De samenwerking wordt gekenmerkt door prettig contact en gezamenlijke focus op verbetering. “Het is geen leverancier-klant verhouding, maar echt een partner die met je mee wil kijken.”

