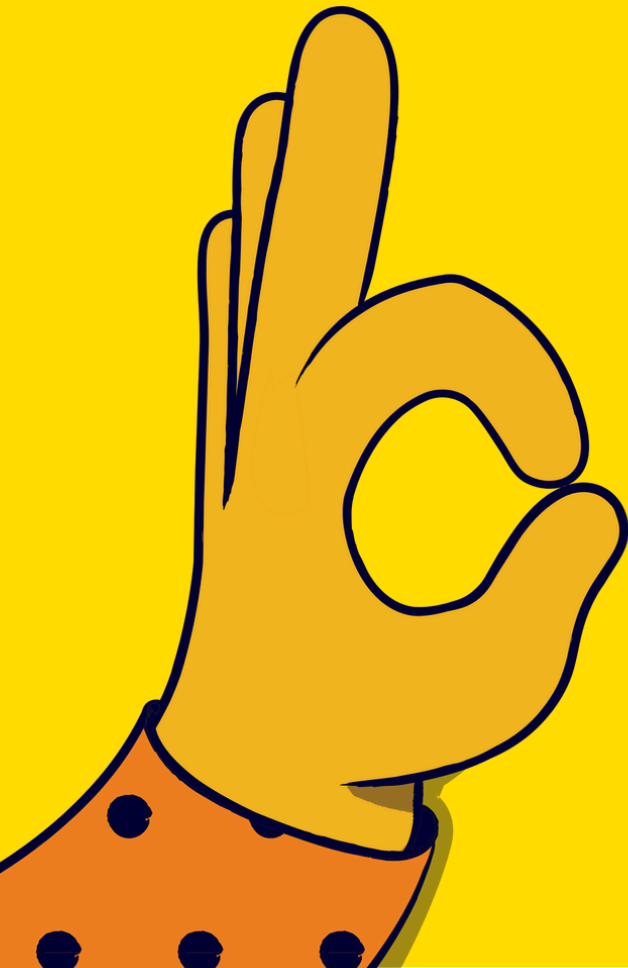


faircasso

Incasso zoals het hoort!



**Niet onderuit halen,
maar overeind
helpen.**

faircasso

Inhoudsopgave

Inleiding	06
Bewezen resultaten	08
Onze dienstverlening	10
• Sociaal incasseren	12
• Consultancy	16
• Training en coaching	20
• Debiteurenbeheer	23
Stichting Faircasso Foundation	26
Compliance en certificeringen	34
Het Faircasso effect voor jouw organisatie	36
Contact	38

Dankzij Faircasso hoefde ik niet in de schuldsanering, ik kreeg zelf de regie weer in handen, wat ontzettend veel stress en onzekerheid scheelde. Ik was weer een mens in plaats van een zaaknummer.

- Debiteur Faircasso -

Faircasso - incasso zoals het hoort!



Jouw organisatie wil openstaande facturen betaald krijgen, het liefst zo snel mogelijk, zonder schade aan de klantrelatie en zonder negatieve impact op het imago van de organisatie. Zo simpel is het! Wist je dat de beste manier om dat voor elkaar te krijgen sociaal incasseren is? Juist door eerlijke oplossingen te zoeken die werken voor iedereen, wordt er sneller tot betaling overgegaan én doorbetaald tot er afbetaald is. Ruim 11 jaar geleden is Faircasso opgericht met één ambitieuze missie: 'Sociaal Incasseren als de nieuwe standaard neerzetten in de markt'

We zijn er best een beetje trots op dat schuldeisers en incasso-organisaties Sociaal Incasseren de laatste tijd écht serieus nemen. Maar we zijn er nog lang niet, want nog steeds komen mensen met financiële zorgen dagelijks verder in de schulden door incassokosten en onnodige gerechtelijke procedures. Dus op naar de volgende stap!

Faircasso gelooft niet dat kwalitatieve en sociale incasso past bij 'no cure, no pay' contracten. Wij werken alleen op basis van een vaste behandelvergoeding per dossier, daardoor hebben wij geen perverse prikkel in ons verdienmodel. Wij werken in elk dossier, voor elke opdrachtgever 100% sociaal, geen uitzonderingen.

Onze winst? Die herinvesteren wij voor een deel in maatschappelijk impact

binnen sociale incasso en in onze eigen Stichting waar we mensen met schulden kosteloos helpen.

Faircasso is gespecialiseerd om, met hoogwaardige IT oplossingen, B2C en B2B vorderingen te verwerken. Onze focus ligt naast automatisering vooral op persoonlijk contact en maatwerk.

Gemiddeld besteden wij twee keer zoveel tijd aan een vordering ten opzichte van andere incasso-organisaties. Hierdoor spreken we meer debiteuren en realiseren we duurzamere betaaloplossingen. Daardoor zien onze opdrachtgevers: lagere incassokosten, en hoger incassoresultaat en meer klantbehoud.

Een echte win-win-win situatie dus!

Jaime Jorba Bos - Founder Faircasso

Sociaal incasseren: ook bedrijfseconomisch een slimme keuze

Financieel voordeliger

- Hoger incasso resultaat
- Minder terugkerende debiteuren
- 70% minder dagvaarding
- 90% minder kosten deurwaarder



Meer klantbehoud

- Hogere klanttevredenheid
- Sterker imago
- KTO 2023: 7,9
- Klantbehoud 70%



Minder schulden

- Geen of lage incassokosten
- Weinig gerechtelijke procedures
- Integrale oplossing alle schulden achter de voordeur
- Bijdrage ESG-doelstellingen (SROI 386%)



Waarom

Schuldeisers, incassobureaus en gerechts deurwaarders creëren jaarlijks meer dan 1 miljard euro nieuwe schulden en een hoop stress bij debiteuren. Daarmee neemt de kans op een goed incassoresultaat voor ons allemaal af. Daarom is het slim en sociaal verantwoord om het huidige incassosysteem te veranderen, zodat we wel incasseren maar onnodige kosten en stress voorkomen.

Hoe

Faircasso is de enige sociale enterprise in de incassosector en combineert incasso en hulp bij schulden als één integrale oplossing. We zijn Impactfirst gedreven, hanteren een ander verdienmodel, zetten hoog in op contactherstel en maatwerk. Hierdoor spreken we meer debiteuren, realiseren we duurzamere betaaloplossingen en lossen we meteen alle andere schulden ook op.

Wie

Bij Faircasso is Sociaal Incasseren geen bijzaak, aanpassing of tijdelijk iets. Het zit 100% in ons DNA en vormt onze identiteit. Het is het fundament in alles wat we doen en wie we zijn. Alle medewerkers hebben heel specifiek voor Faircasso gekozen en dragen de visie elke dag met passie uit op de werkvloer.

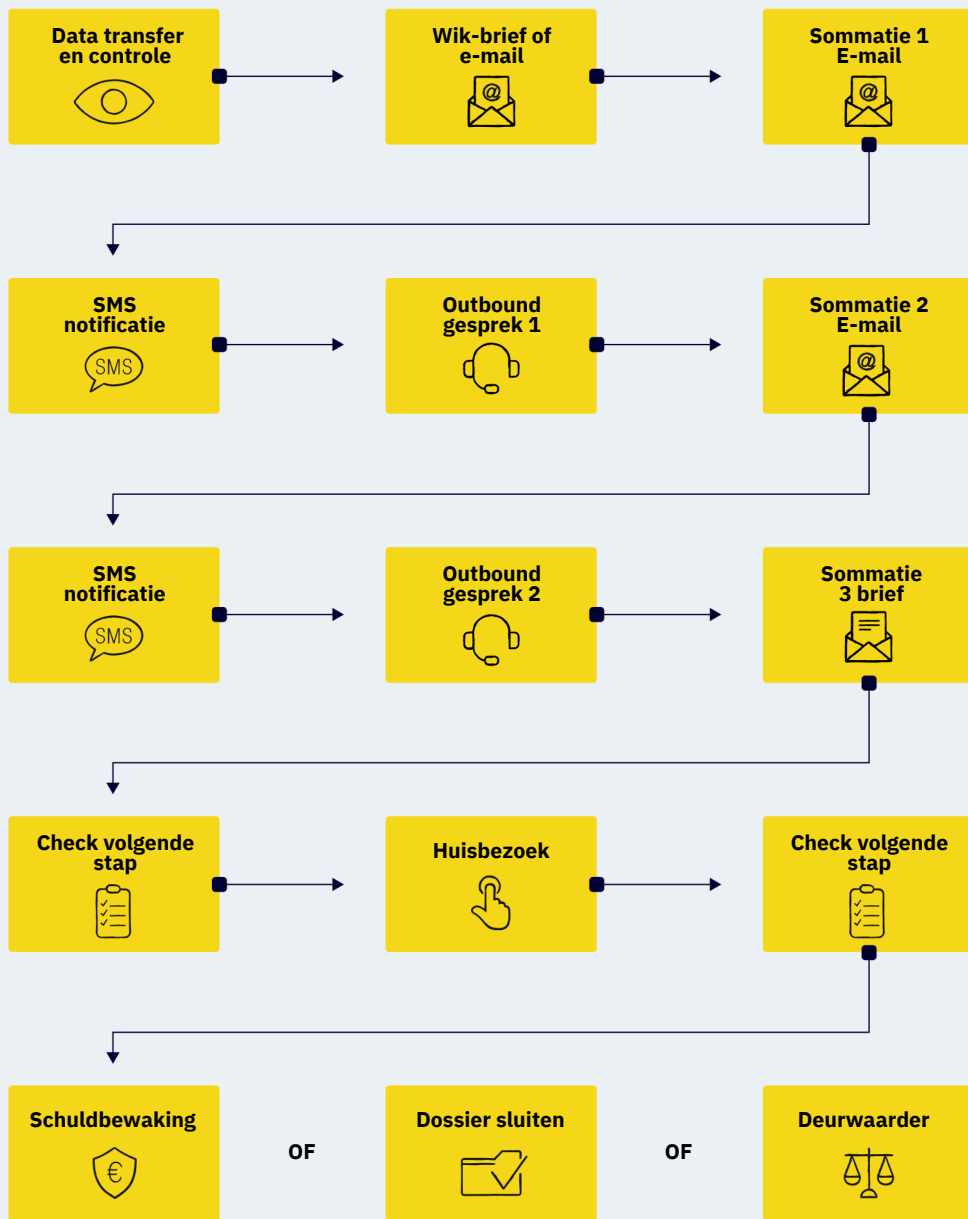
Wat

- Sociaal Incasseren van onbetaalde facturen (B2C en B2B)
- Schuldhulpbegeleiding bij geldzorgen voor particulieren en ondernemers
- Preventieve interventies om achterstanden te voorkomen
- Innovatie en lobby van Sociaal Incasseren in Nederland



Onze dienstverlening

faircasso



Onze Dienstverlening

Sociaal incasseren

Wist je dat 95% van alle incassocontracten ‘no cure-no pay’ zijn? Gratis incasso klinkt lekker, maar iedereen snapt dat dit eigenlijk niet kan. Bij Faircasso betalen zowel de schuldeiser als de debiteur voor een eerlijk en mensgericht incassotraject. Hierin bieden wij twee opties: Een hybride model, waarin zowel de schuldeiser als de debiteur kosten betalen en een model waarbij de incassokosten volledig betaald worden door de schuldeiser. Door een eerlijke vergoeding te betalen aan Faircasso kunnen wij in alle situaties kwalitatieve en sociale incasso leveren.

Sociaal Incasseren bij Faircasso?

- We doen veel moeite om in contact te komen met debiteuren (meerdere belpogingen en huisbezoeken);
- We investeren veel tijd in duurzame en maatwerk betaaloplossingen en passen dit tijdens de regeling aan op de veranderende afloscapaciteit;
- Kan iemand niet betalen? Intern beschikken we over een team met schuldhulpbegeleiders;
- We zijn niet winst- maar impactgedreven!
- (enige social enterprise in de incassosector);
- Gerechtelijke incasso zetten we uitsluitend in wanneer nodig (fraude en grove nalatigheid)

In gesprek met...

Marijke (medewerker incasso)

Ik doe dit werk al ruim 20 jaar, ooit begonnen op de debiteurenafdeling bij diverse bedrijven. Na een aantal jaar wilde ik graag de overstap maken naar de gerechtsdeurwaarder om het proces een keer van de andere kant te bekijken. En zodoende ben ik eigenlijk terechtgekomen bij diverse incassobureaus en deurwaarders.

Hoe ben je bij Faircasso terecht gekomen?

Ik kwam Faircasso tegen op LinkedIn en ben ze daar gaan volgen. Ik kende incasso namelijk maar op 1 manier en ik vond het verhaal van Faircasso zo mooi klinken. Ik was nieuwsgierig, maar toch ook een beetje sceptisch. Incassobedrijven waar ik voor heb gewerkt claimde ook dat ze incasso deden op een sociaal maatschappelijke manier, maar in de praktijk bleek dat toch vaak niet helemaal te kloppen. Hoe meer ervaring ik kreeg, hoe minder lekker ik mij bij deze manier voelde.

Door Faircasso wat langer te volgen kwam ik erachter dat het sociaal incasseren van Faircasso eigenlijk compleet haaks staat op wat de markt doet - namelijk werken met een vaste behandelvergoeding in plaats van 'no cure, no pay'. Toen er een vacature vrijkwam heb ik daarom ook direct gesolliciteerd. Ik wilde namelijk niet meer werken voor een incassofabriek, maar mensen echt op een menselijke manier helpen.

Wat is er echt anders bij Faircasso?

Ik vind het fijn dat we veel meer tijd hebben voor debiteuren, we hebben geen vaste gesprekstijd en worden hier ook niet op afgerekend. Debiteuren mogen echt hun verhaal doen. Daarnaast kunnen we ook met mensen meedenken over een passende oplossing. We laten het initiatief wel bij de mensen zelf. Wanneer debiteuren contact met ons opnemen zijn ze meestal heel erg zenuwachtig. We krijgen ook vaak de vraag: 'Maar hoeveel wilt u dan hebben?'. En dat wij dan in gesprek kunnen over een passende betaaloplossing (ook al is het maar 5 euro per maand) en ze eventueel nog verder kunnen helpen door ze door te zetten naar onze eigen Schuldhulp- begeleiding maakt gewoon echt een heel groot verschil.

Mensen met schulden hebben vaak te maken met multiproblematiek. En door zo een kleine aanpassing aan onze zijde maken we een mega impact op iemand zijn persoonlijke situatie. Ik zou namelijk niet willen dat iemand niet zou kunnen slapen vanwege zijn/haar problemen.

Zelf kom ik uit een volksbuurt en ik ken zelf ook heel veel mensen met financiële problemen. Ik heb met eigen ogen gezien wat het kan doen. Het interesseert mij ook niet hoe mensen in de schulden zijn gekomen, ik wil alleen maar dat ze er weer uitkomen. En dat je nu niet meer de oorzaak bent van het probleem, maar onderdeel bent van de oplossing, is voor mij het belangrijkste.

“Mensen die wij aan de telefoon krijgen hebben meestal ook echt al veel meegemaakt. Ze zitten vaak in een situatie die nieuw en eng is en daarnaast lopen er vaak nog meer dingen. “

Consultancy

Inmiddels heeft bijna 50% van de Nederlanders te maken met financiële problemen. Mede veroorzaakt door een ingewikkeld financieel en fiscaal systeem, te lage inkomens en de invloed van allerlei internationale crisissen. We konden er al niet meer omheen, maar de verwachtingen voor de komende jaren zijn helaas niet heel positief. Daarom is nu starten met sociaal incasseren zo belangrijk.

Faircasso helpt organisaties om beleid en processen te ontwikkelen of te verbeteren ten aanzien van klantacceptatie, klantsegmentatie en vroegsignalering. Onze consultants zijn gespecialiseerd om het beleid en de processen in jouw organisatie te verbeteren vanuit het perspectief dat sommige klanten minder goede intenties hebben en veel klanten wel de goede intentie hebben, maar het ze niet lukt om (op tijd) te betalen.

Wat is jouw verantwoordelijkheid als schuldeiser, hoe ga je hiermee om, wat kan je doen, wat moet je vooral niet doen en op meer van deze vraagstukken helpen we jouw organisatie een antwoord te vinden.



Voorbeelden van vraagstukken:

- Hoe gaat jouw organisatie om met schulden van klanten en medewerkers?
- Welke beleids- en cultuurverandering is er nodig?
- Welke procesveranderingen zijn er mogelijk en nodig?
- Wat is er aan kennis en vaardigheden nodig en bij wie?
- Wat wil en kan je zelf doen, wat besteed je uit?
- Welke afspraken maak je met externe partners?

Binnen het minnelijke traject zet Faircasso actief huisbezoeken in bij kwetsbare klanten. Door dit persoonlijke contact wordt meer dan de helft van deze doelgroep alsnog bereikt. Betalingsproblemen worden vroegtijdig bespreekbaar gemaakt, passende oplossingen worden ingezet en verdere escalatie wordt voorkomen.

Met deze aanpak biedt Faircasso Dunea meer grip op betalingsgedrag en risico's, terwijl tegelijkertijd wordt gewerkt vanuit een mensgerichte benadering waarin efficiëntie en maatschappelijke verantwoordelijkheid worden gecombineerd.

“Het huisbezoek in het middellijke traject is voor ons echt een meerwaarde. Dat scheelt ons veel bezoeken later in het proces en het helpt klanten sneller.”

- Kevin Hofman, klantspecialist Proces & Kwaliteit bij Dunea -

Trainingen

Je klant vragen naar geld waar je recht op hebt kan een lastig dilemma zijn. Vooral wanneer er sprake is van schulden, toezeggingen die niet worden nagekomen of wanneer er helemaal geen contact meer is. Wij hebben jarenlang ervaring met het incasseren van facturen bij een groep financieel kwetsbare debiteuren, die vaak te maken hebben met multiproblematiek.

Deze kennis willen wij graag delen met medewerkers die te maken hebben met debiteurenbeheer. Door het toepassen van deze kennis zien wij dat het interne incassoproces verbetert, waardoor er steeds minder vorderingen uit handen gegeven worden aan incasso-organisaties.



Training telefonisch incasseren

Tijdens deze training leer je hoe je verschillend gedrag van debiteuren kan herkennen en hoe je dit gedrag kan ombuigen naar constructief gedrag. Haal het maximale resultaat uit elk telefoongesprek en realiseer een structureel beter resultaat.



Training Sociaal Incasseren

In deze interactieve workshop van één dag leggen we uit wat sociaal incasseren is en hoe je het kan toepassen zodat het een beter financieel én een beter sociaal rendement oplevert.



Training Huisbezoek bij betaalachterstanden

Dit is een interactieve training waarin je leert hoe je het eerste contact aan de deur legt en hoe je inzicht krijgt in de schuldenproblematiek van de debiteur.

Deze trainingen zorgen voor een lager debiteurensaldo, minder terugkerende debiteuren, een beter imago en minder klantverloop.

Kijk op www.faircasso.nl/trainingen voor meer informatie over de trainingen. Alle trainingen kunnen ook incompany gegeven worden (vanaf 5 medewerkers).



Onze Dienstverlening

Debiteurenbeheer

Je volledige debiteurenbeheer of delen ervan vertrouwd uit handen geven kan ook bij Faircasso. Zodra de factuurdatum is vervallen starten wij een vriendelijk en effectief debiteurenproces op. De debiteur wordt gebeld, krijgt een schriftelijke herinnering en indien nodig bezoeken wij de debiteur op locatie om een oplossing te bespreken. Dit proces voeren wij uit naam van jouw organisatie uit en de debiteur merkt er niets van dat dit stukje door jullie is geoutsourced.

Debiteurenbeheer outsourcen bij Faircasso is vaak voordeliger dan het zelf te doen en waarborgt de kwaliteit en continuïteit. Het bespaart ook tijd waardoor je meer focus kunt leggen op je core business. Incasseren is onze core business wat de kwaliteit ten goede komt.

- Outsourcing van het gehele debiteurenbeheer
- Debiteurencalls (in- en outbound)
- Huisbezoeken
- Schriftelijke communicatie

Alle diensten zijn los van elkaar af te nemen.

A woman with long brown hair styled in a bun is sitting at a desk. She is wearing a white long-sleeved shirt. In front of her is a silver laptop with a black keyboard. To the right of the laptop is a spiral-bound notebook with lined pages. The woman is looking down at the notebook. A green banner with white text is overlaid on the bottom half of the image.

Stichting Faircasso Foundation

Een betalings-achterstand is hét moment om hulp aan te bieden.

Daarom vloeit een deel van de winst van Faircasso terug in Stichting Faircasso Foundation. Hiermee funden wij onze Schuldhulpbegeleiding waarmee wij schulden oplossen en helpen voorkomen. Onze vrijwilligers leggen proactief contact met schuldenaren, ze analyseren de schuldenproblematiek en vinden lokaal de beste oplossing. Na een warme overdracht is nazorg nodig en dit doen we zo lang als dat nodig is.



50%

van de Nederlanders is financieel kwetsbaar.

70%

van de mensen met schulden in Nederland krijgt nog geen hulp en het lukt instanties niet ze te bereiken of ze zover te krijgen dat ze hulp aannemen.

5 jaar

duurt het gemiddeld voordat iemand met schulden zelf hulp vraagt.

Een betalingsachterstand is het moment om het gesprek aan te gaan over eventuele andere betalingsachterstanden.

Het incasso- en schuldhulpbegeleidingsteam bij Faircasso is opgeleid en getraind op stress-sensitieve en motiverende gesprekstechnieken. Zij zijn degene die hulp bij schulden bespreekbaar maken en debiteuren motiveren om door ons vrijwilligersteam benaderd te worden voor een schuldhulpbegeleidingstraject.



Stap 1 - Incassoteam biedt hulp aan

Incassomedewerker biedt hulp aan en draagt warm over naar schuldhulpbegeleidingsteam.



Stap 2 - Kennismaking met de schuldhulpbegeleider

Kennismaking met het schuldhulpbegeleidingsteam + uitleg en planning traject.



Stap 3 - Analyse maken probleem

Intakegesprek over oorzaak en omvang schulden en inkomen + mogelijke oplossingsrichting.



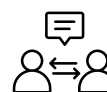
Stap 4 - Zoeken naar oplossing

Raadplegen interne/externe databases voor juiste lokale hulpoplossing.



Stap 5 - Oplossing bespreken met hulpvrager

De oplossing wordt besproken met de hulpvrager. Bij akkoord dragen wij de casus over naar de hulpverlener.



Stap 6 - Nazorg leveren

Zolang traject loopt contact onderhouden met hulpvrager en hulpverlener, bij terugval hulp bieden.



Stap 7 - Einde traject

Afronding hulptraject en nazorg zodra iemand uit de schulden is en de kans op terugval is geweken.

De oplossing van Rianne - verhaal van debiteur

Wie dan leeft, wie dan zorgt

Wat begint met een aanvraag tot rood staan bij de bank, eindigt jaren later met schulden bij de zorg- verzekeraar, telefoonprovider en postorderbedrijven. Resultaat: €9.000 schuld vanwege opgestapelde rekeningen, rentes en incasso's. Nadat Rianne (25) jarenlang haar kop in het zand stak, is het haar moeder die aan de deur klopt voor hulp.

Op de pof Rianne: “Nieuwe kleding maakt mij gelukkig. De laatste trends: ik volg ze allemaal op de voet via social media. Door mijn bijbaan in de zorg verdiende ik niet genoeg om mijn favoriete kledingstukken te kopen. Rood staan bleek een simpele manier om aan geld te komen. Slechts een paar drukken op de knop leverde mij toegang tot een extra bedrag van €1.000. Tegelijkertijd ontdekte ik online shops waarbij je niet direct hoeft af te rekenen. Ik voelde hier niets van in mijn portemonnee.”

Rianne: “De schulden stapelden in rap tempo op en waren niet meer te overzien. Het is alsof ineens dertig procent duurder. Dit was de druppel. Rianne had hulp nodig.”

er altijd een donkere wolk boven je hoofd hangt. Je durft het niet tegen familie of vrienden te zeggen. Ik schaamde mij en raakte depressief. Ondertussen vielen de rekeningen één voor één op de deurmat, mijn maag draaide zich telkens om.”
Moeder Anke: “Ik had lange tijd niets in de gaten. Ze woonde op kamers en verdiende haar eigen geld naast haar studie. Ik had geen idee dat ze zoveel nieuwe kleding kocht. Ze liet mij doen geloven dat ze kleding leende van haar huisgenoten.”.

Tot overmaat van ramp overleed plots de vader van Rianne, hij was verantwoordelijk voor de financiën in huis. De post van Rianne kwam nog altijd binnen op het ouderlijk adres, waar haar vader deze stapels post telkens naar haar kamer bracht. Totdat Anke de post van Rianne per ongeluk opende. Anke: “Ik stond perplex. Het was een rekening van een online shop van een slordige €6000. Dit kon niet waar zijn. Ik dacht nog even dat dit verkeerd terecht was gekomen.” Anke besloot met Rianne in gesprek te gaan. Bovendien bleek haar zorgverzekering al tijden niet te zijn betaald. Dat is ook een apart verhaal: wanneer je zes maanden geen zorgverzekering betaald wordt de premie.

Met de billen bloot

Samen met haar moeder klopte Rianne aan bij Faircasso. “Het roer moest om”, vertelt Rianne. Huilend aan de telefoon probeerde ze de situatie te schetsen. De stress, de schulden, het overlijden van haar vader. Het was haar allemaal te veel. Ze wist niet waar ze moest beginnen. De hulp van Faircasso bood haar stap voor stap begeleiding. Anke: “Het was een opluchting. Een instantie dat een luisterend oor bood en op zoek ging naar échte oplossingen. Want, voor je goed en wel aan je volwassen leven bent begonnen heeft Rianne te maken met een schuld. En dat lost zich niet op door extra rekeningen te sturen. Het doet pijn, om je kind zo in de problemen te zien. We zaten in een vicieuze cirkel die moeilijk te doorbreken is.” Rianne: “Ik ben blij dat we de hulp van Faircasso hebben aangenomen, het was tijd om uit de ratrace te stappen. Als iemand schulden heeft hoop ik echt dat ze bij Faircasso terecht komen. Voor mij is er het licht aan het einde van de tunnel weer zichtbaar.”

Compliance & Certificeringen

Compliant en gecertificeerd zijn vormt het fundament van onze kwaliteitsdoelstellingen. Iedereen bij Faircasso zet zich elke dag in om de best mogelijke service en kwaliteit te kunnen leveren aan onze opdrachtgevers en hun klanten. We monitoren dit continu en optimaliseren ons beleid en processen dagelijks. Zo doen we ons best om vandaag nog beter te zijn dan gisteren.

Keurmerken

- SVI-keurmerk (Sociaal Verantwoord Incasseren)
- ISO 9001 (organisatie kwaliteit)
- ISO 270001 (informatiebeveiliging)
- ISAE 3402 Type II (Controls)
- AFM vergunning (Autoriteit Financiële Markten)
- AKSI (aspirant lid Afspraken Kader Sociaal Incasseren | Stichting Financieel Gezond Nederland)

Lidmaatschappen

- SI-Professionals Purpose
- Social Enterprise NL
- MVO Nederland

Samenwerkingen met o.a.

- Warm Rotterdam
- Schuldhulpmaatje Nederland
- Stichting Humanitas
- Nederlandse Schuldhulp Route (NSR)
- Geldfit



Faircasso ontzorgt!

Het Faircasso Effect voor jou!



Wij willen de beste oplossing voor jouw organisatie en jullie klanten. Hiervoor hebben wij:

- Een team met gepassioneerde Sociaal Incasso-experts.
- Huisbezoekers met de juiste competenties en opleidingen (vaak ervaringsdeskundigen).
- Slimme workflows en digitale communicatie-oplossingen die toewerken naar persoonlijk contact waar mogelijk en wenselijk.
- Een optimale IT-structuur o.a. om data via een API makkelijk en veilig uit te wisselen.

• Dit resulteert in:

- Lagere kosten voor debiteurenbeheer en incasso.
- Minder externe incasso en minder afboekingen op onbetaalde facturen.
- Minder terugkerende debiteuren, meer klantbehoud en hogere NPS.
- Hoger incassoresultaat en een social return van 386%.

Graag gaan wij met je in gesprek om te kijken wat incasseren met Faircasso jouw organisatie en klanten gaat opleveren.

Contact

Waar je ons kan vinden:

Faircasso B.V.

Hofplein 19 - unit 1.21
3032 AC Rotterdam

www.faircasso.nl/opdrachtgever

sales@faircasso.nl

010-79 00 633

faircasso

Incasso zoals het hoort!



**Incasso zoals
het hoort!**

faircasso