

GREEN 
CHOICE

ENERGIEARMOEDE

STUDIEDAG HUURINCASSO- 06-10-2022



- 1. Betekenis en achtergrond**
- 2. Gevolgen en maatregelen**
- 3. Hogere druk op proces**
- 4. Vroegsignalering**
- 5. Samenwerking met Geldfit**
- 6. Vragenronde**



Wouter Joosten

Credit Manager – Greenchoice Groep

Ambassadeur schuldeiserscoalitie



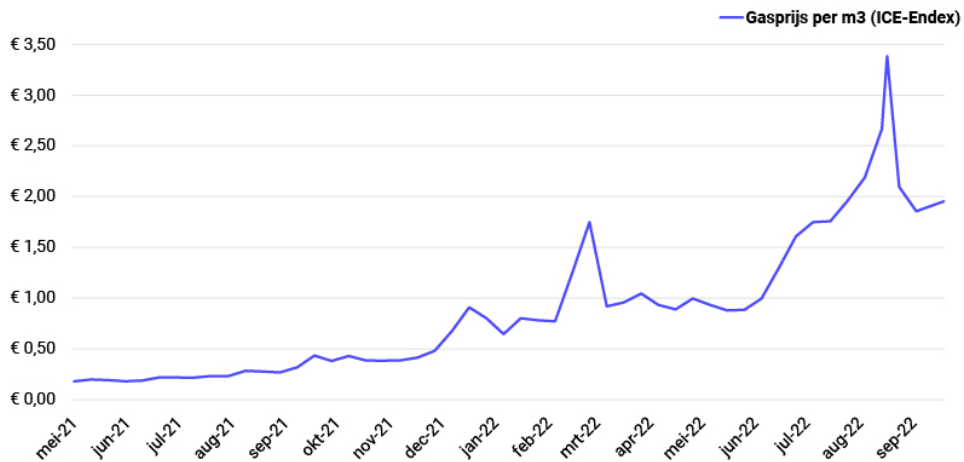
Marcel Schutte

Adviseur Bedrijven

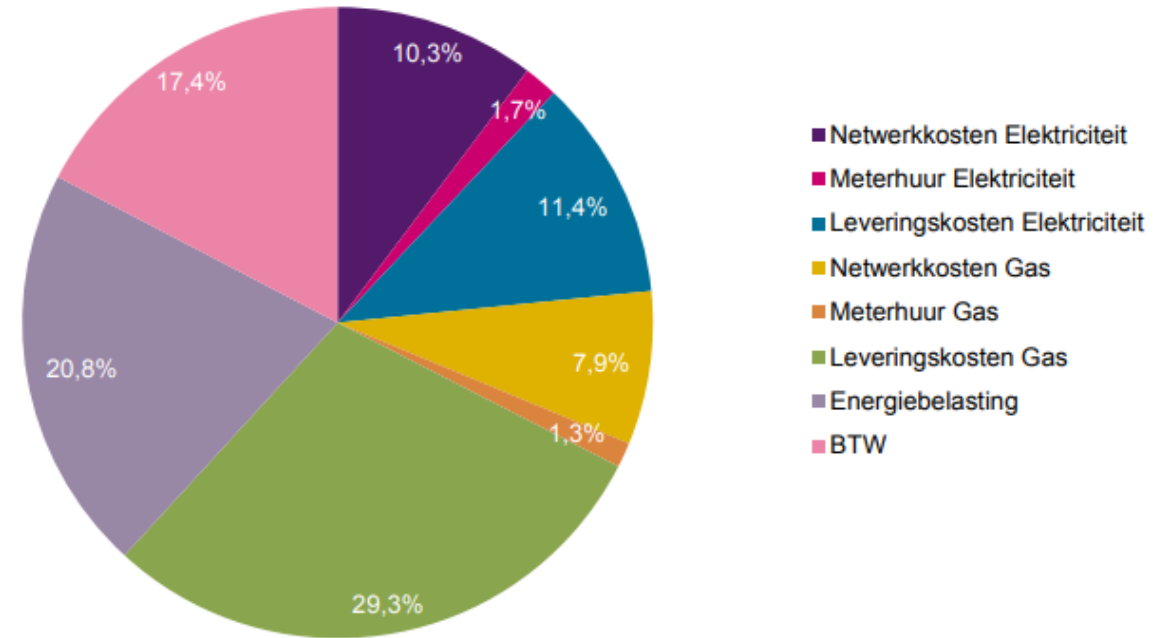
Nederlandse Schuldhulproute

Betekenis en achtergrond

Explosieve stijging inkooprijzen gas:



Componenten Energierekening



Effect: Steeds meer betalingsproblemen energierekening

Gevolgen en maatregelen

Gevolgen:

Ontstaan van grote verschillen in tarieven

Switchgedrag met 90% verminderd

Verbruik gaat fors omlaag (energie bewust)

Gestage groei in wanbetaling

Eerste grote groep met voorschotverhogingen

Maatregelen:

- BTW/EB verlagingen (tijdelijk) – '22
- (energie)toeslagen – '22/'23
- campagnes besparen - continu
- onafhankelijk van gas worden – continu
- prijsplafond – '23
- aanscherping afsluitbeleid – winter '22/'23
- uitbreiding vroegsignalering - continu



Proces



Weinig procesaanpassingen nodig
Wél een grotere druk en focus op het proces

Uitgangspunten:

- **CONTACT** met de klant
- **TIJD/RUST** geven. Druk niet onnodig opvoeren
- Focus op de klant en klantbehoud i.p.v. het geld
- Vermijd extra kosten

Resultaat: zeer weinig afsluitingen

Vroegsignalering

Stap 5 in ons proces

Vordering is gemiddeld 45 dagen oud (2 termijnen of 1 jaarnota)

Aanlevering via Inforing of BKR

Implementatie recent voltooid

Volgende stappen:

- uitbreiding signalen -> opvolgsignaal -> noodsignaal
- contact en ervaringen uitwisselen met gemeenten
- kwaliteitsverbeteringen doorvoeren (metname de termijnen)
- samenwerking met gemeenten vergroten (ook op proces!)



Samenwerking Geldfit/NSR

Dé ingang voor (schuld)hulp vragen

Rechtstreekse doorverwijzing

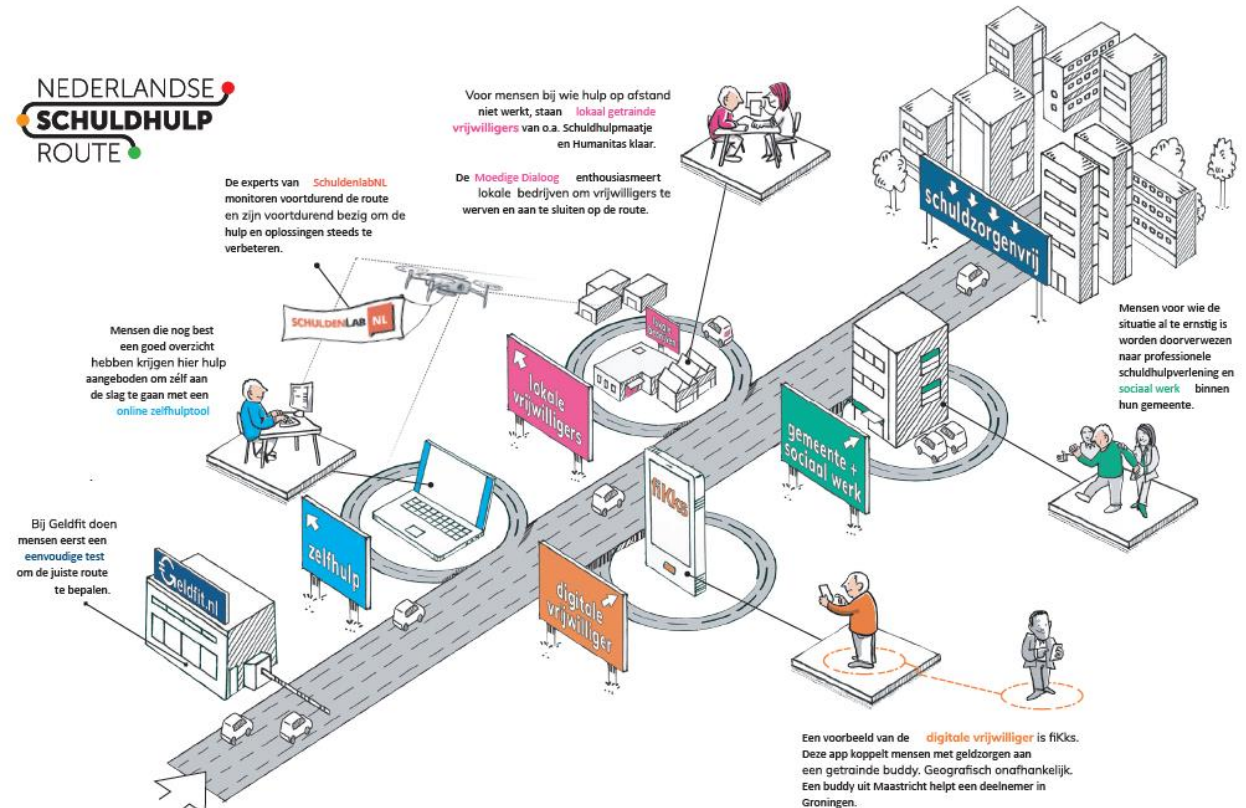
Gratis, anoniem, objectief en ervaren

1 loket i.p.v. verdrinken in het grote landschap

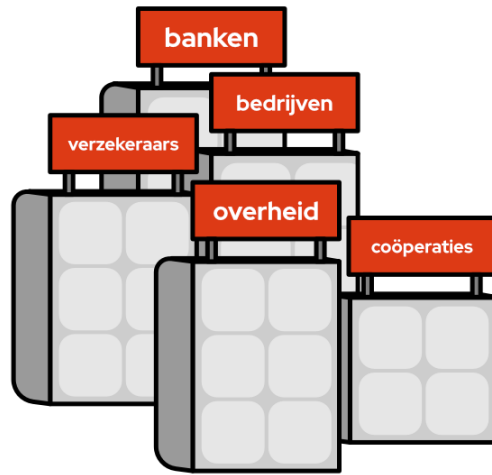
Spin in het web

CONTACT wordt laagdrempeliger én makkelijker

De energieroute



De Nederlandse Schuldhulproute



Toeleiders



Kanalen



Passende Hulp



Mensen met (beginnende) geldzorgen eerder vinden, bereiken en leiden naar de juiste hulp.

Mensen met geldzorgen bereiken en in actie laten komen...



Pers & Media

Emir (38) uit Den Haag



Gemeenten



Landelijke overheid



Online

Actieplan tegen Energiearmoede

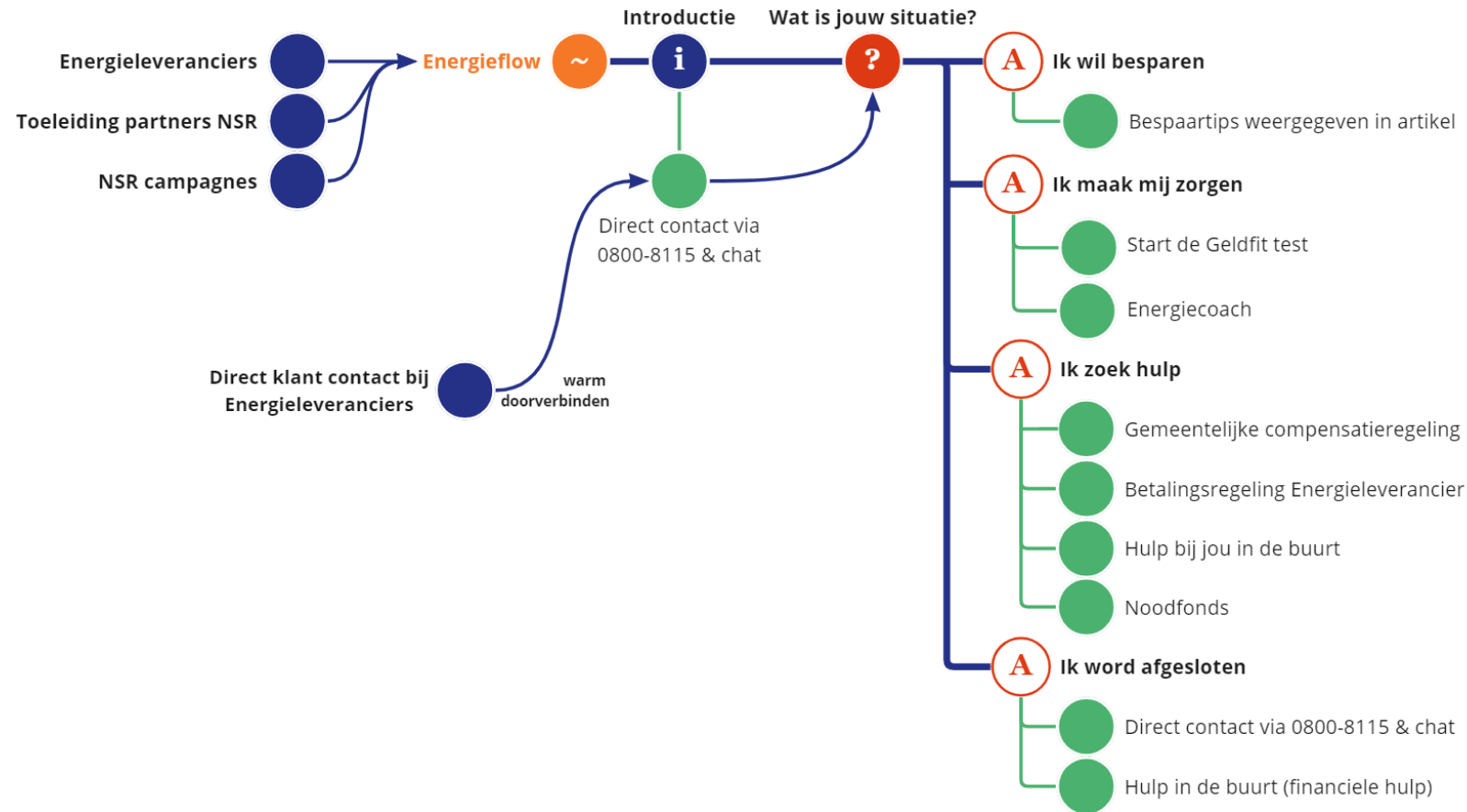
Toename energiearmoede aanleiding om samen met betrokken Energieleveranciers (Naast Greenchoice ook Essent, Vattenfall, Eneco en SchuldenlabNL en actieplan te lanceren:

1. We zetten samen een nieuwe digitale 'energie' route op Geldfit.nl neer deze verwijst door naar passend hulpaanbod.
2. Energieleveranciers verwijzen klanten intensief door naar Geldfit. Kwetsbare klanten worden direct warm doorverbonden met 0800-8115 voor passende hulp.
3. We creëren aanvullend en passend hulpaanbod: *Wat kan je zelf doen en wie kan jou helpen?*
4. We starten een publiek/privaat noodfonds voor mensen die door de stijgende energieprijzen, ondanks alle beschikbare hulp, er niet meer uitkomen.

Tijdslijn actieplan tegen Energiearmoede



Doorontwikkeling Geldfit: hulpaanbod op maat: De Energieroute



<https://geldfit.nl/energie/>

Resultaat energieroute in september

Samen hebben we dit bereikt tussen 1 - 30 september



107.123 mensen maakten gebruik van de energieroute



21.898 mensen ontvingen bespaartips.

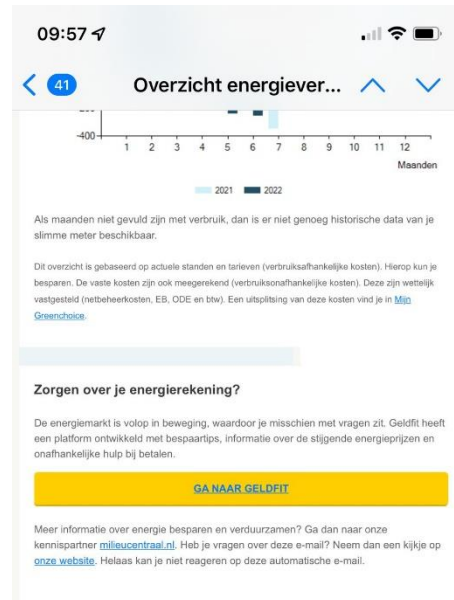


6.439 mensen kregen advies via de test op geldfit.nl of een lokale energiecoach.



3.541 mensen zochten hulp, bij de klantenservice, via energietoeslag of bij een organisatie in de buurt.

Voorbeelden van doorverwijzing naar Energieroute



Sinds juli: 20.000 klanten doorverwezen naar Energieroute waarvan ruim 25% een meetbare vervolgstap zet

De energieprijzen blijven stijgen...

1 op de 3 huishoudens heeft moeite met rondkomen. Maak jij je zorgen? Kijk welke hulp je kunt krijgen bij je energiekosten.

[Deze hulp is beschikbaar](#)

Sinds eind augustus: 130.000 klanten doorverwezen naar energieroute waarvan ruim 25% een meetbare vervolgstap zet.

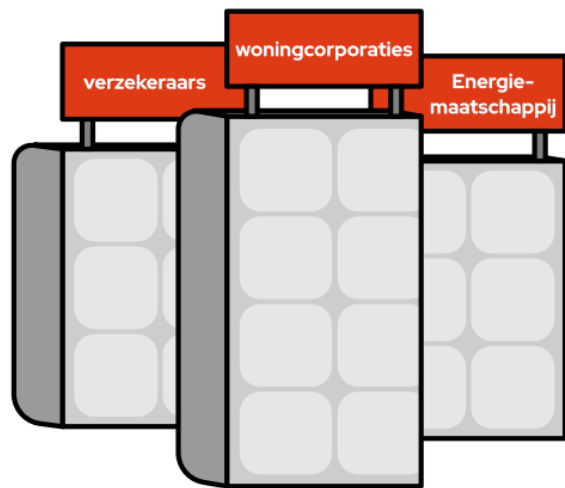
Toename telefonische doorverwijzing

- **Intensiever klanten (warm) doorverbinden vanuit Energieleveranciers**
- **Van energieleverancier naar Geldfit naar passende hulp (waar mogelijk warm)**
- **Workshops en afstemming voor juiste verwachting en goede overdracht**

VRAGEN?

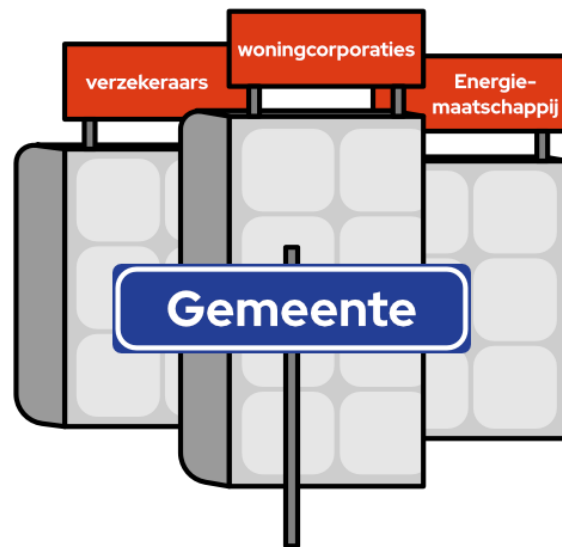
SLIDES ALS NASLAG

Vroegsignalering en NSR



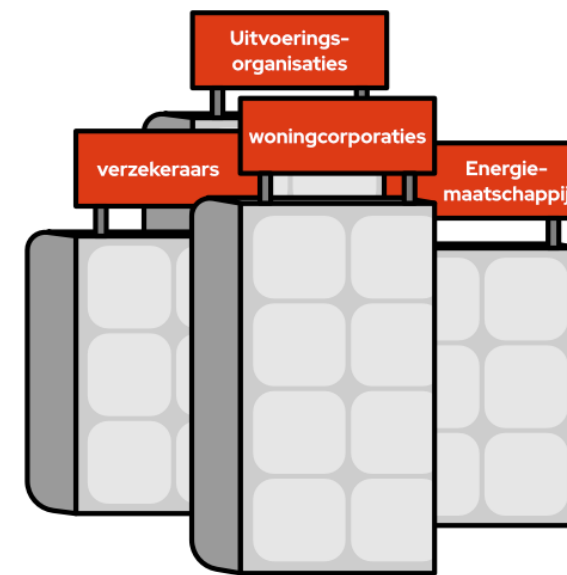
Ontstaan betalingsachterstand

- Aanmaning sturen
- Betalingsregeling aanbieden
- Attenderen op NSR



Signaal naar gemeente

- Gemeente zoekt contact
- Gemeente attendeert op NSR
- Bedrijf blijft attenderen op NSR



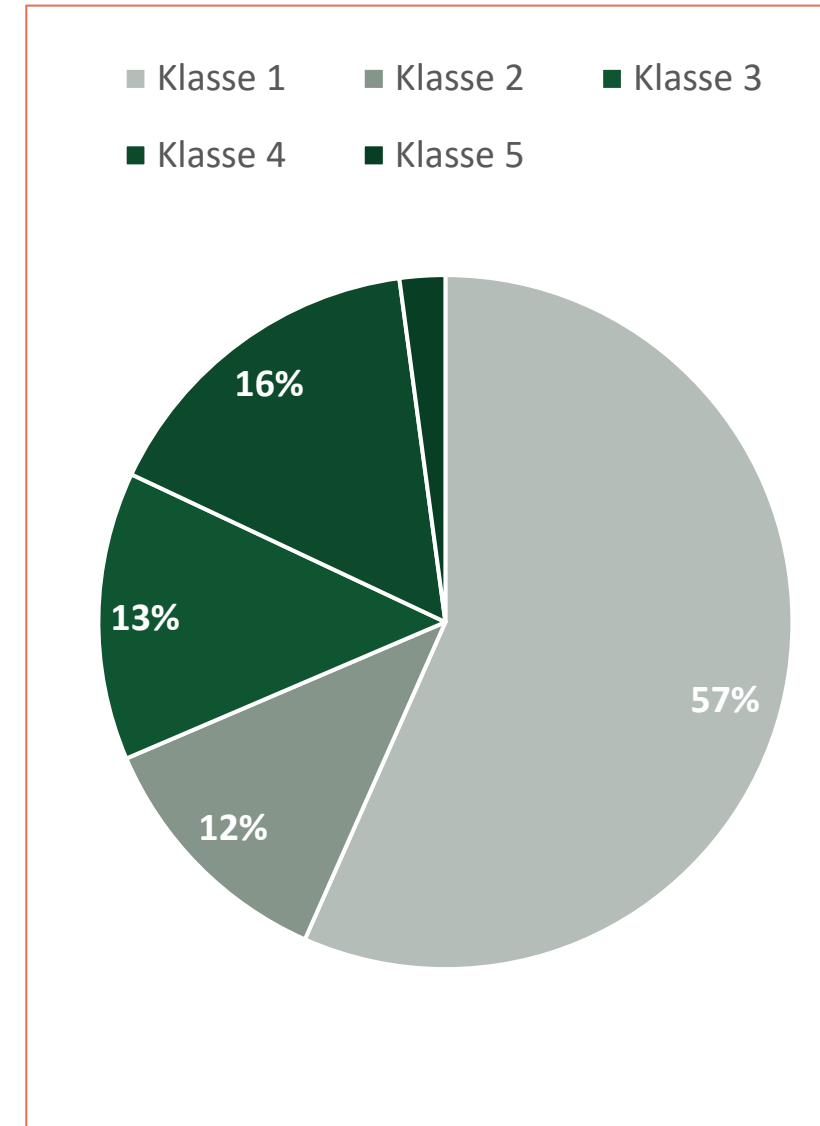
Wgs-verplichting vervalt

- Bedrijf blijft attenderen op NSR
- Uitvoeringsorganisatie attendeert op NSR



Aantal doorverwijzingen uitgesplitst in afslagen

	2020	2021	Groei t.o.v. 2020
Afslag 1	9.371	17.337	185%
Afslag 2	1.591	660	42%
Afslag 3	653	2.364	362%
Afslag 4	6.544	7.507	115%
	18.159	27.868	153%



Eindresultaat voorjaarscampagne 2022

Samen hebben we dit bereikt tussen 28 maart en 24 april



98.750 mensen hebben een stap gezet naar financiële gezondheid via Geldfit.



28.778 mensen hebben via een online test zelfinzicht gekregen door een persoonlijk advies.



1.778 mensen hebben we een luisterend oor geboden en persoonlijk meegedacht



9.391 mensen hebben een meetbare vervolgstap gezet naar passende hulp.