Achter elke schuld schuilt een mens

Wie geen geld heeft om af te lossen, schiet weinig op met een nieuwe betalingsregeling. Bij Riverty kijkt budgetcoach Froukje de Wit wat er mogelijk is. Ze helpt mensen om hun financiën op een rij te zetten en legt, als dat nodig is, samen met hen contact met de gemeente.

DEEL ONLINE

Riverty | Froukje de Wit en Kristina Hunter Nilsson



‘Als iemand nauwelijks boodschappen kan betalen, is meer hulp geboden’

“De consument kiest ons niet”, zegt Kristina Hunter Nilsson, verantwoordelijk voor corporate affairs bij Riverty. Juist daarom vindt ze dat het bedrijf zorgvuldig met consumenten moet omgaan. Riverty verzorgt betalingen en incasso voor bedrijven. De manier waarop een rekening wordt geïnd, heeft ook invloed op de relatie tussen de consument en het bedrijf waar hij iets heeft gekocht.

Budgetcoaching

Riverty vult die verantwoordelijkheid concreet in met budgetcoaching. Medewerkers van de incassoafdeling schakelen coach Froukje de Wit in als ze twijfelen of iemand een betalingsregeling wel kan nakomen. Ze vraagt naar inkomsten, uitgaven en schulden, ook bij andere partijen. Is er voldoende financiële ruimte, dan helpt soms het samen opstellen van een kasboekje. Bij tijdelijke krapte kan ze een regeling aanpassen. Maar als iemand nauwelijks boodschappen kan betalen, is meer hulp geboden. “Dan gaan we samen het gesprek aan”, vertelt De Wit over het contact met de gemeente. Ze heeft dan al met de consument berekend of er geld beschikbaar is om af te lossen. Zo kan de gemeente de hulp overnemen. Dit voorkomt dat iemand opnieuw een afspraak maakt die hij niet kan nakomen en vervolgens niet meer durft te bellen.

Geldproblemen bespreken

Afgelopen zomer sprak De Wit een voormalige zzp’er met twee jonge kinderen. Hij had bijna 85.000 euro schuld, boven op de vorderingen van Riverty. Hoewel hij inmiddels in loondienst was en goed verdiende, kwam hij er zelf niet meer uit. De Wit hielp hem contact te leggen met de gemeente. Binnen drie weken stond er een afspraak. Toen ze een maand later terugbelde, hoorde ze dat het traject op gang kwam.

Schaamte bemoeilijkt zulke gesprekken. De Wit traint daarom ook collega’s in het bespreken van geldproblemen. Niet iedereen wil vertellen hoe schulden zijn ontstaan. Voor haar is vooral van belang dat duidelijk wordt waar het probleem zit en dat iemand eraan wil werken. Dit jaar bekeek ze al driehonderd gevallen waarin hulp nodig was.

Oplossing zoeken

AI kan volgens Hunter Nilsson medewerkers tijd besparen door vooraf gegevens te verzamelen. Daardoor houden ze meer tijd over om te luisteren en een oplossing te zoeken. Menselijke controle blijft voor haar een voorwaarde. Het doel van de budgetcoaching is intussen heel praktisch, besluit De Wit: “Mensen moeten bij ons durven komen.”