

OVERZICHT OPENSTAANDE  
FACTUREN

# Contact leggen met klanten en waarde toevoegen

...RING: 10  
...ALEN VOOR

684 7200

**Landelijke bijeenkomst Vroegsignalering**

15 september 2025



# Marcel Amens

Partnershipmanager Debt Prevention

## **Twee focusgebieden;**

- **Samenwerking met sociale partners** in het private- en publieke domein zoals bijvoorbeeld: gemeenten, VNG, Divosa, NVVK, NSR, Noodfonds Energie, Geldfit, SchuldenlabNL, etc.
- Overdracht van klanten naar het incassobureau zoveel mogelijk voorkomen door het **initiëren van klantcontact en waarde toevoegen** (laagdrempelig een regeling treffen, bezwaar maken, eenvoudig betalen, hulp via Geldfit, etc.) aan dit contact om een betalingsachterstand op te lossen.

Contact: [marcel.amens@eneco.com](mailto:marcel.amens@eneco.com)



# Vroeg-/ crisissignalen

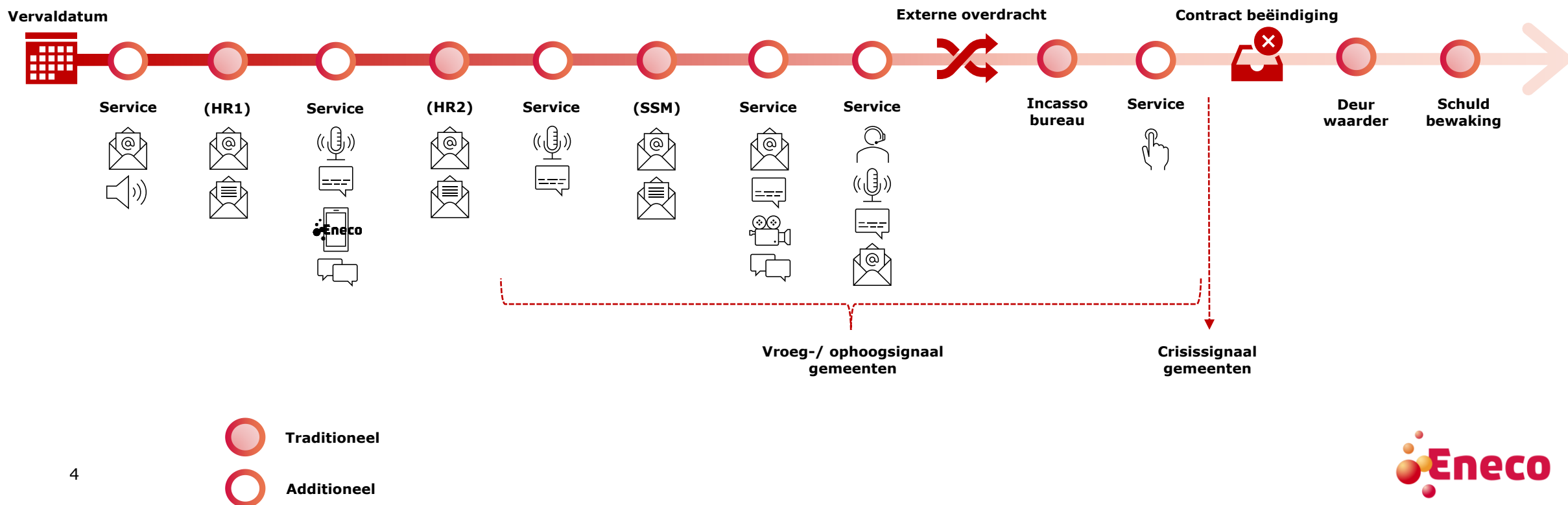
Ongeveer 1 miljoen signalen in 2024

## Wat zet je nu waar in bij de opvolging?

- Huisbezoeken en telefonisch contact is effectief maar kostbaar en arbeidsintensief. Zijn er alternatieven?
- Een brief/ kaart kost weinig tijd, maar wordt vaak niet gelezen, is slecht meetbaar en wordt steeds duurder.
- Email kost weinig tijd, is vrijwel kosteloos maar emailadressen zijn niet altijd beschikbaar.
- SMS wordt steeds vaker beschouwd als phishing en is WhatsApp wel veilig en compliant?
- Wat kan je doen met een interactieve video of een (gemeente) app ?

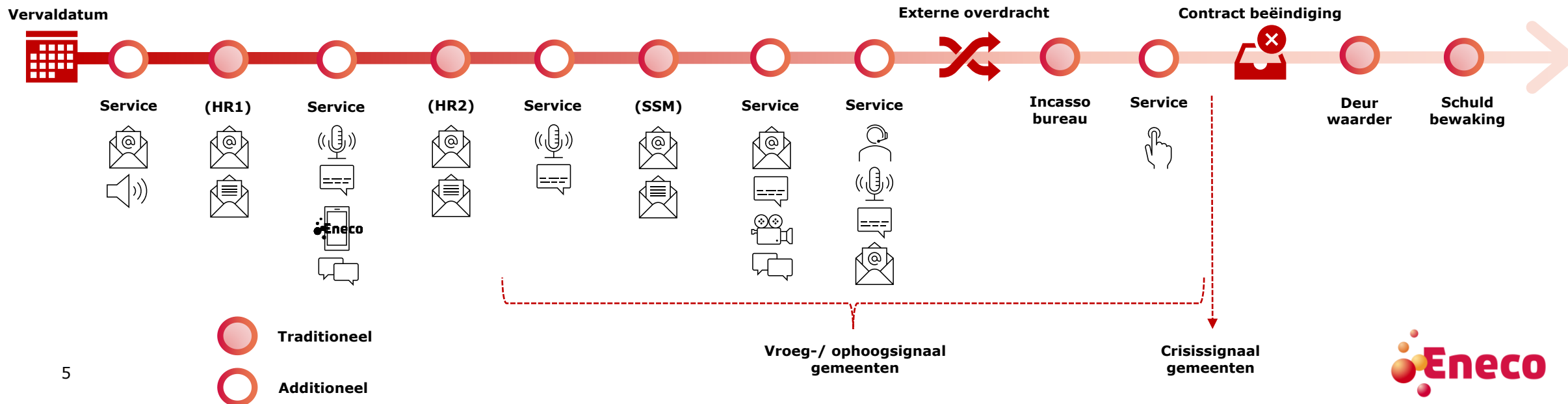
Contacttype	% contactpogingen waarbij geregistreerd is of contactpoging wel/niet succesvol is	% succesvolle contactpogingen (o.b.v. contactpogingen waarbij geregistreerd is of inwoner wel/niet is bereikt)	% succesvolle contactpogingen (o.b.v. alle contactpogingen)
Huisbezoek (n=38.425)	98%	31%	31%
Telefoon (n=121.003)	98%	47%	46%
Sms/WhatsApp (n=18.324)	29%	21%	6%
E-mail (n=127.994)	53%	16%	9%
Brief/kaart (n=94.221)	41%	5%	2%
Anders (n=26.502)	44%	19%	9%
Totaal (n=426.469)	51%	24%	20%

# Van herinneringen sturen naar interactie met de klant



# Meer uitingen = lagere kosten?

JA, door experimenteren, A/B testen en innovaties



# Contact leggen en waarde toevoegen

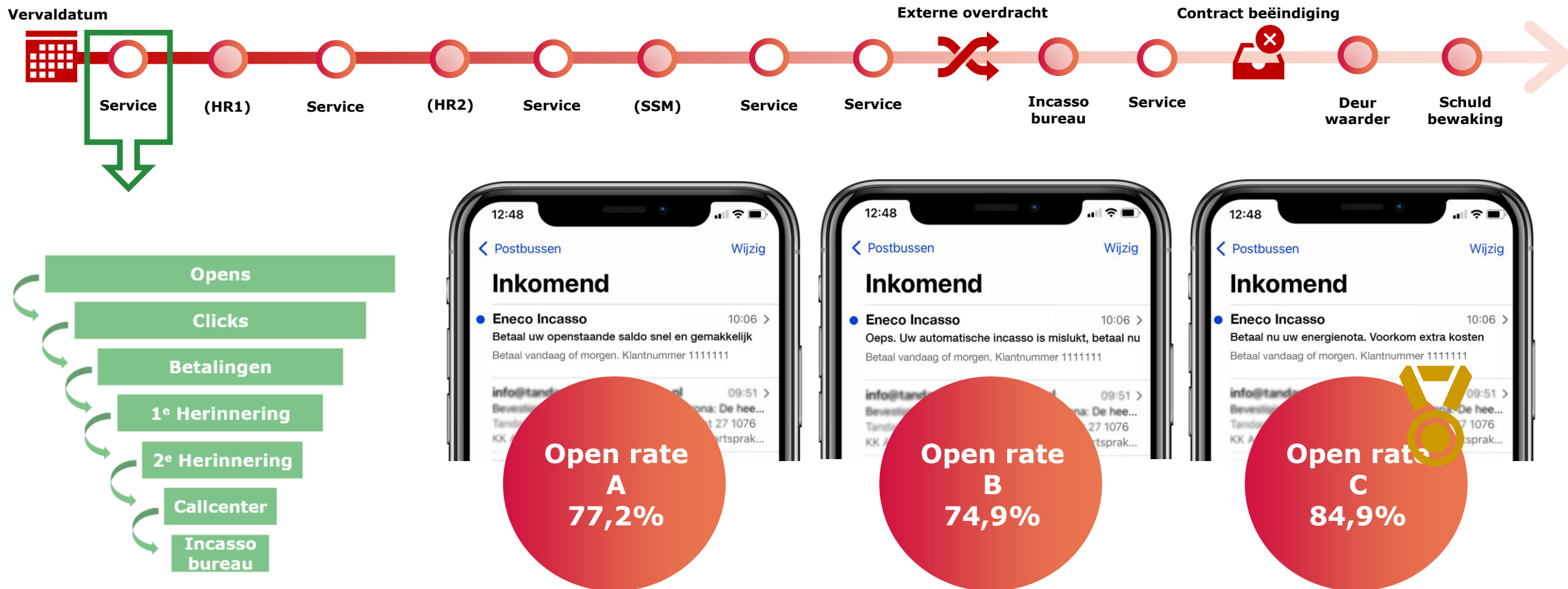
Ervaringen van Eneco als inspiratie voor de vroegsignalering

Niet alleen het type contactpoging (bellen, huisbezoek, etc.) is belangrijk, maar ook het aantal contactpogingen. Dit blijkt wederom uit de publicatie van "*gemeentelijke vroegsignaleringsaanpak onder de loep 2025*" van Divosa. **Eneco heeft dezelfde ervaring opgedaan in het incassoproces.**

Dit is echter niet het enige. Uit diverse experimenten van Eneco komt naar voren dat bijvoorbeeld een afzender of onderwerpregel in een email óók van invloed is op het bereik, maar ook dat een geautomatiseerd spraakbericht een goed alternatief kan zijn voor bellen via een medewerker. **Een aantal voorbeelden ter inspiratie die de impact op het bereik illustreren.**

# A/B test

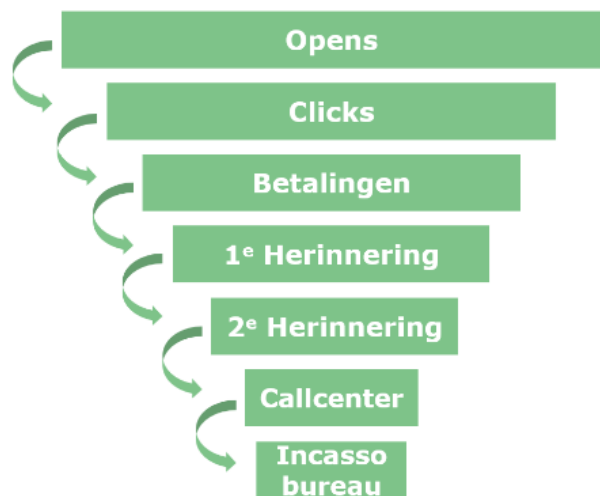
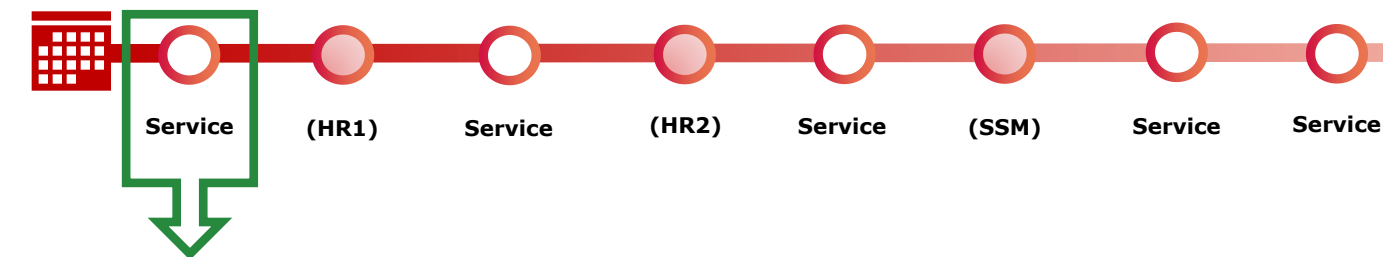
Vergroten van de "open rate"



# A/B test

Vergroten van de "click rate"

Vervaldatum



**Eneco** Klantnummer: 2074044-1

### De automatische incasso is niet gelukt

**Beste Joost Alphacomm,**

Op 1 september 2020 probeerden wij € 13.241,43 van uw rekening af te schrijven. Dat is helaas niet gelukt. Wilt u het bedrag overmaken?

Gebruik dan onderstaande button en betaal snel en veilig met IDEAL.

[Betaal via IDEAL](#) [Lees voor](#)

#### Om welke nota gaat het?

Klantnaam:	Joost Alphacomm
Leveringsadres:	Scheepmakerspassage 183a
Uiterste betaaldatum:	17 september 2020
Notanummer:	20200917-154
Notabedrag:	€ 13.241,43

**Heeft u een vraag?**

We helpen u graag verder. Stel uw vraag eenvoudig via onze [klantenservice](#). Hier kunt u ook online chatten met één van onze medewerkers. Meer informatie over het betalen van nota's vindt u op onze [website](#).

[Mijn Eneco](#) [Service](#) [Contact](#)

**Click rate B**  
38,9%

**Eneco** Klantnummer: 2074044-1

### De automatische incasso is niet gelukt

**Beste meneer/mevrouw Joost Alphacomm,**

Op 1 september 2020 hebben wij geprobeerd om een bedrag van € 13.241,43 van uw rekening af te schrijven. Dit is helaas niet gelukt.

Wij schrijven op 17 september 2020 het bedrag nog een keer af van uw rekening. Maakt u het liever zelf over? Maak dan gebruik van onderstaande button en betaal via IDEAL. Met IDEAL betaalt u veilig via uw eigen bank.

[Betaal via IDEAL](#) [Lees voor](#)

#### Om welke nota gaat het?

Klantnaam:	Joost Alphacomm
Leveringsadres:	Scheepmakerspassage 183a
Uiterste betaaldatum:	17 september 2020
Notanummer:	20200917-154
Notabedrag:	€ 13.241,43

**Komt de afschrijfdatum niet uit?**

Wij schrijven elke maand rond de 17e het bedrag van uw nota af van uw rekening. Wilt u liever een ander moment in de maand? Pas dit eenvoudig zelf aan [incassomoment aanpassen](#).

**Bekijk het overzicht van uw rekeningen**

U vindt een actueel overzicht van alle uitgebreide nota- en betaaloverzichten van uw nota's van de afgelopen 7 dagen.

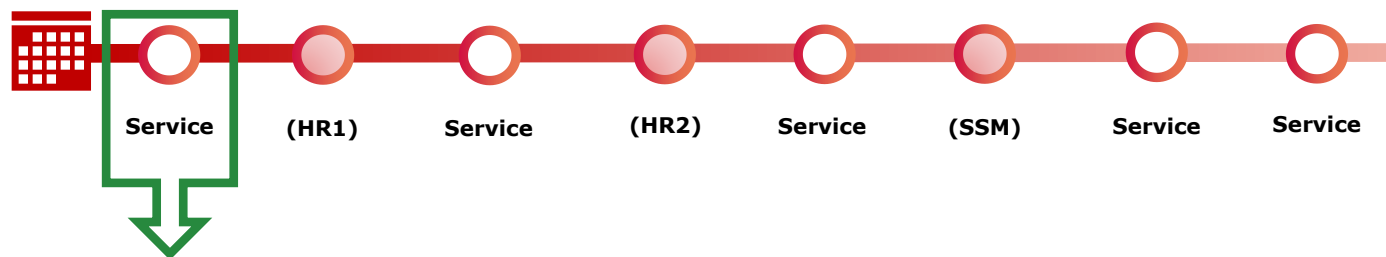
[Mijn Eneco](#)

**Click rate A**  
32,7%

# Test

## Betalen via een betaalpagina of de app

Vervaldatum



### Opmerking

Het is geen objectieve test omdat we de A variant sturen naar klanten die géén gebruik maken van de Eneco app en de B variant naar klanten die hier wel gebruik van maken. Het is bijvoorbeeld aannemelijk dat de klanten in de B groep meer digitaal vaardig zijn. De opzet was om de impact van een ander kanaal te ervaren.

- Via de betaalpagina komen er meer volledige betalingen binnen dan via de app, voor betalingsregelingen is dit juist andersom.

**Eneco** Klantnummer: 2074044-1

### De automatische incasso is niet gelukt

**Beste mevrouw, heer Noud de Jong,**  
Op 4 augustus 2025 probeerden wij € 1.124,94 van uw rekening af te schrijven. Dat is helaas niet gelukt. Wilt u het bedrag liever in delen betalen of alsnog in 1 keer via IDEAL? Hieronder kunt u uw keuze maken.

In delen betalen  
Direct betalen via IDEAL

Om welke nota gaat het?

Klantnaam:	Noud de Jong
Leveringsadres:	Scheepmakerspassage 183a
Uiterste betaaldatum:	18 augustus 2025
Notanummer:	20200917-154
Notabedrag:	€ 1.124,94

**Komt de incassodatum niet uit?**  
U kunt de dag waarop wij uw rekening afschrijven makkelijk aanpassen. U regelt het snel via onze [chatbot](#), [Mijn Eneco](#) of in de [Eneco app](#).

**+3,5% A betalingen**

Eneco app Eneco approometiket

Deze e-mail is verzonden in opdracht van Eneco Services B.V., Postbus 1014, 3000 BA Rotterdam, KVK 34102303

**Eneco** Klantnummer: 2074044-1

### De automatische incasso is niet gelukt

**Beste mevrouw, heer Noud de Jong,**  
Op 4 augustus 2025 probeerden wij € 1.124,94 van uw rekening af te schrijven. Dat is helaas niet gelukt. Wilt u het bedrag liever in delen betalen of alsnog in 1 keer? U regelt het snel en veilig in de [Eneco app](#) of op [Mijn Eneco](#).

Naar de Eneco app

Om welke nota gaat het?

Klantnaam:	Noud de Jong
Leveringsadres:	Scheepmakerspassage 183a
Uiterste betaaldatum:	18 augustus 2025
Notanummer:	20200917-154
Notabedrag:	€ 1.124,94

**Komt de incassodatum niet uit?**  
U kunt de dag waarop wij uw rekening afschrijven makkelijk aanpassen. U regelt het snel via onze [chatbot](#), [Mijn Eneco](#) of in de [Eneco app](#).

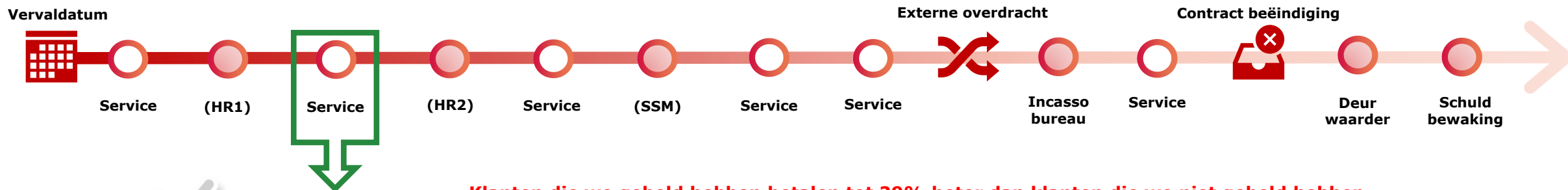
**+4,2% B regelingen**

Eneco app Eneco approometiket

Deze e-mail is verzonden in opdracht van Eneco Services B.V., Postbus 1014, 3000 BA Rotterdam, KVK 34102303

# A/B test

Een spraakbericht + SMS voor het vervallen van de 1<sup>e</sup> herinnering



Goedendag meneer Janssen,

U heeft een openstaande rekening van € 160,50  
Betaal veilig en vertrouwd via uw eigen bank met iDEAL via deze link: [pay.eneco.nl](http://pay.eneco.nl)

Groet, Eneco

**Klanten die we gebeld hebben betalen tot 29% beter dan klanten die we niet gebeld hebben**

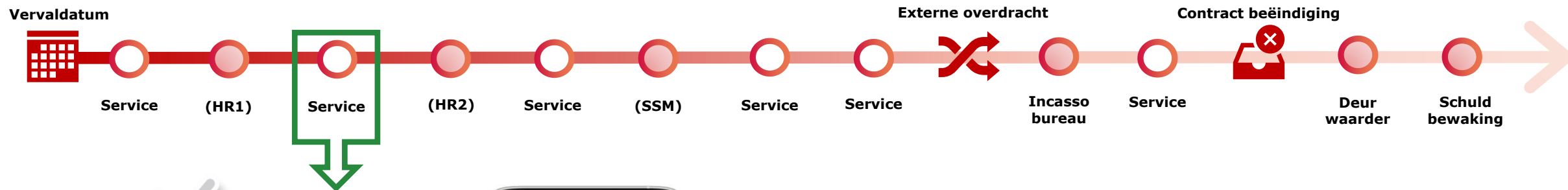
- Als een klant niet opneemt, dan doen we een vervolgpoging (max 6 belpogingen over 2 dagen/ praktijk is gemiddeld 1,7)
- Als een klant niet opneemt maar we krijgen een voicemail dan spreken we deze in en is er geen vervolgpoging.
- Één op de zes klanten belt terug na een ingesproken voicemail of gemist spraakbericht.
- Één op de elf klanten kiest ervoor om te worden doorverbonden voor een regeling.
- Voor het aannemen van de doorverbindingen maken we gebruik van onze callcenterpartners zoals bijvoorbeeld Certin.
- Doorverbonden klanten komen binnen op bij één van onze callcenterpartners zoals Certin.
- Gemiddeld wordt driekwart van de klanten bereikt (beluisterd de boodschap en/of ontvangt voicemail)

***De meerwaarde van een medewerker zit doorgaans in; maatwerk, uitleg jaarnota's, afrekeningen waarbij een klant jaren lang verzuimd heeft om meterstanden door te geven.***



# Test

Een proof of concept met de Eneco app



Goedendag meneer Janssen,  
U heeft een openstaande rekening van € 160,50  
Betaal veilig en vertrouwd via uw eigen bank met iDEAL via deze link: [pay.eneco.nl](https://pay.eneco.nl)  
Groet, Eneco



## Opmerking

Het is geen objectieve test omdat je het spraakbericht kan blijven uitluisteren en het SMS bericht in je berichten blijft staan, terwijl het app bericht slechts eenmalig werd getoond. Het doel was ook een proof of concept voor de app als medium om in contact te komen met klanten over een betalingsachterstand.

- Het bereik van de app is lager dan een spraakbericht omdat we minder klanten met de app hebben dan telefoonnummers.
- Als we naar het eindresultaat op betalingen + regelingen kijken voor het vervallen van de HR1 dan is deze conversie bij de app 34% hoger dan bij een spraak-/ SMS bericht.

# Voorbeeld gemeente Den Haag

## Geautomatiseerde spraakberichten in de vroegsignalering



### Maandelijks 5000-6000 vroegsignalen, hoe kan je dit (deels) oppakken met een spraakbericht?



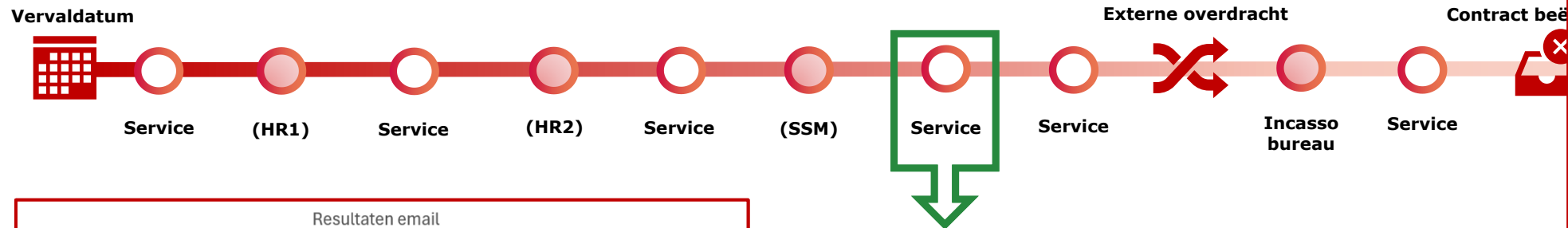
- Dataselectie gebaseerd op leeftijd, soort melding en type signaalpartner
- Bericht door een medewerker van de gemeente Den Haag persoonlijk ingesproken
- Mogelijkheid om vanuit het spraakbericht direct te worden doorverbonden naar een medewerker
- Er wordt gebeld vanuit het telefoonnummer van de gemeente Den Haag, terugbellende inwoners komen rechtsreeks bij DH binnen.
- Indien niet gelijk bereikt dan wordt er vaker gebeld (verdeeld over meerdere dagen en/ of dagdelen)
- Een inwoner kan ook kiezen om op een later tijdstip teruggebeld te worden

### Enkele inzichten

- Bijna 70% van de bewoners worden bereikt
- Meer dan de helft neemt kennis van het bericht bij de andere helft wordt de voicemail ingesproken
- Ongeveer 1 op de 20 bewoners kiest direct voor persoonlijk contact

# A/B test

Kan een interactieve video waarde toevoegen?



## Opmerking

- Van de klanten die de email openen kijkt 14% de video. Dit was bij de introductie ongeveer het dubbele. De lagere conversie komt met name door de recidivisten in het incassoproces.
- Als een klant de video kijkt dan is de respons tot het nemen van actie erg hoog. Naast uitleg over de huidige achterstand met animatie, voice-over en ondertiteling krijgt een klant ook concrete oplossingen aangereikt.

**300%  
meer  
conversie**

**Belangrijk, voorkom afsluiting van energie**

Beste mevrouw, heer Noud de Jong, Een paar dagen geleden heeft u van ons een belangrijke brief gekregen. In die brief staat een overzicht van nota's die u nog niet betaald heeft. Betaalt u niet, dan stoppen wij met het leveren van energie. Dat betekent dat u wordt afgesloten. Wij willen dit graag samen met u voorkomen. Kunt u direct betalen? Klik dan op de knop hieronder.

[Direct betalen via IDEAL](#)

Kunt u niet direct betalen? Bekijk uw mogelijkheden

**Start video**

Choose language  
 Nederlands, Duitsch, English, Türkçe, Español

Waar gaat het om?  
 Klantnaam: Noud de Jong  
 Leveringsadres: Scheepmakerspassage 183a  
 Uitsluitingsdatum: 28 augustus 2025  
 Identificatienummer: 1984351354  
 Bedrag: € 1.124,94

Heeft u een vraag?  
 Op deze pagina staat alles op een rijtje.  
[Naar onze website](#)

Wat vindt u van deze email?  
 😞 😐 😊 😄

Eneco app, Mijn Eneco, Klantenservice, Stroomtiktet

Deze e-mail is verzonden in opdracht van Eneco Services B.V., Postbus 1014, 3000 BA Rotterdam, KvK 34102303

# En wat is nu het eindresultaat?

Door ons maximaal in te spannen om in contact te komen met de klant en zoveel mogelijk waarde aan ieder klantcontact toe te voegen (bezwaar, betalen, regeling, hulp) hebben we **ten opzichte van** wat van **ons marktaandeel** verwacht mag worden in 2024 bereikt:



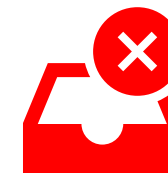
75%

meer betalingsregelingen



50%

minder aanmaningen

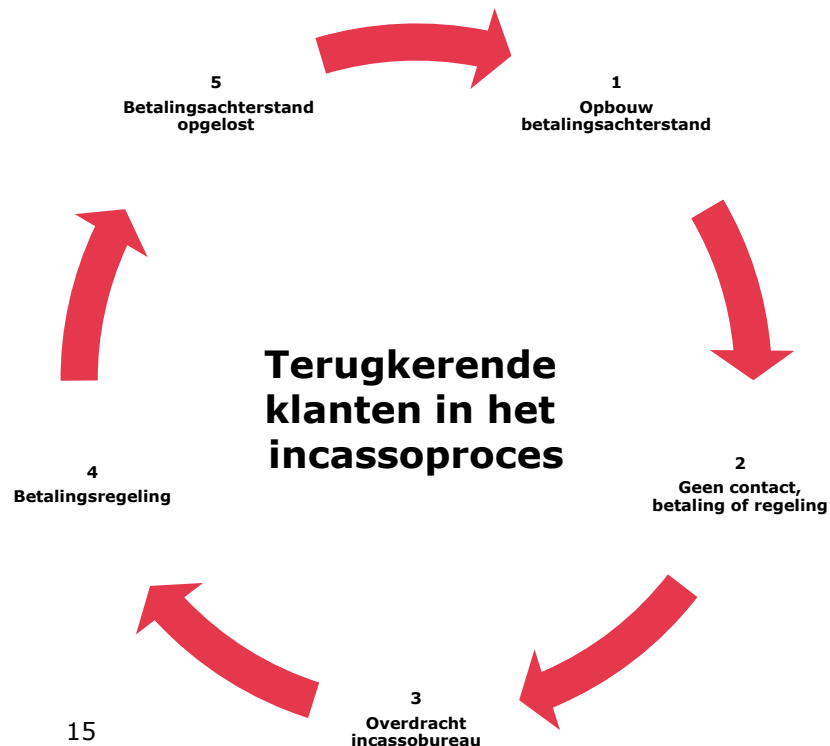
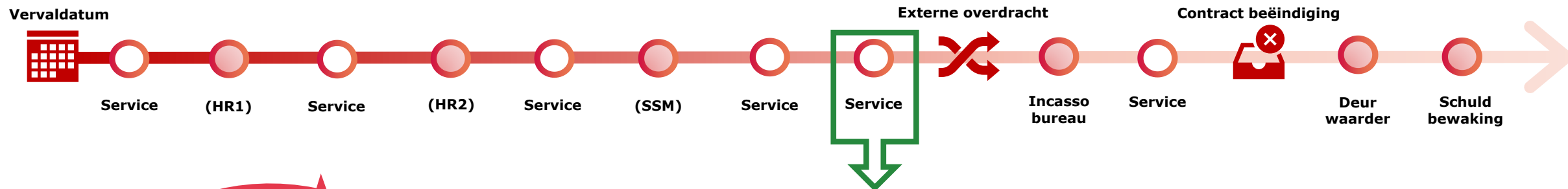


50%

minder afsluitingen

# Nieuw: pilot in de gemeente Rotterdam

Schulden duurzaam oplossen, samen met andere vastelastenpartners



## Achtergrond van de pilot (beoogde livegang per 1 november 2025)

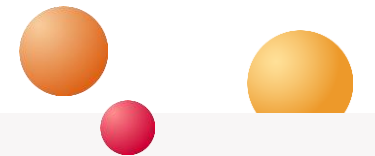
- Recidive bij Eneco in de vroegsignalering verdubbeld bij 12 maanden en verdrievoudigd in 24 maanden
- Recidive van meer dan 30% zien we ook terug bij klanten aan het einde van het interne incassoproces
- Niet nakomen van regelingen komt volgens de klant omdat er meerdere schuldeisers zijn (of bijkomen)
- Uit recent onderzoek van de Hogeschool Utrecht blijkt dat schulden zich geleidelijk opbouwen en starten in 50% van de gevallen bij een private schuldeiser – vaak een vaste lasten partner

## Gezamenlijk project met Evides, VGZ, Zilveren Kruis (en waarschijnlijk ook een woningcorporatie)

- Huishoudens hulp aanbieden om schulden duurzaam op te lossen met hulp van het Vaste Lasten Pakket (VLP)
- VLP gaat hulp bieden bij alle schulden, niet alleen de deelnemers van dit project.
- Zijn schulden te groot, dan begeleiding ze naar schuldhulpverlening, MSNP, etc.



# Bedankt voor je aandacht



Note: Alle weergegeven klantdata is fictief en niet gebaseerd op echte klanten.



Bekijk onze doelen op [Eneco.nl](https://www.eneco.nl)