



ROBIN ENERGIE LAAT FRISSE WIND DOOR ENERGIELAND WAAIEN

“WIJ WILLEN DE ENERGIEMARKT WEER MENSELIJK MAKEN”

Dat mensen zonder pardon afgesloten kunnen worden van gas en stroom was voor Ronald Ruskauff de aanleiding om Robin Energie op te richten. Dat er behoefte is aan een stukje menselijkheid in de snelle energiewereld blijkt uit zijn succesverhaal. Zeven jaar na de oprichting heeft hij 70 mensen in dienst en wordt er gewerkt vanuit een pand van 3500 vierkante meter.

Hij begon vanachter zijn keukentafel met de doelstelling ‘iedereen aan energie helpen.’ “En dan vooral die mensen die nergens terecht kunnen doordat ze schulden hebben”, blikt hij terug. Volgens Ruskauff worden per jaar zo’n 90.000 huishoudens afgesloten van energie. “Mensen met schulden worden door instanties al gauw als lastpakken gezien. Maar waar vaak niet bij stil gestaan wordt, is dat het ook personen zijn zoals jij en ik die door bijvoorbeeld een faillissement of een scheiding schulden hebben gekregen. Energie moet een primaire levensbehoefte zijn. Dit is dan ook onze missie. Wij willen de energiemarkt weer menselijk maken.”

HELPEN VAN MENSEN

De eerste jaren na de oprichting van zijn bedrijf moest Ruskauff er regelmatig geld op toelagen. “Want ook klanten die even geen rekening kunnen betalen, zijn welkom bij ons. Samen gaan we op zoek naar een oplossing.” Ruskauff geeft aan ondernemer geworden te zijn omdat hij iets wil bijdragen. “Ik focus niet op winst, maar op een grotere doelstelling, namelijk het helpen van mensen.” Ook transparantie vindt hij belangrijk. “Bij ons vind je geen addertjes onder het gras”, verklaart Ruskauff. Wij doen helemaal niets aan marketing en geven het geld liever aan de mensen terug die het zo hard nodig hebben. Wij kiezen ervoor om open kaart te spelen. Zo is de inkoopprijs bij ons bijvoorbeeld de verkoopprijs.”

WINTER

Regelmatig worden de medewerkers van Robin Energie in paniek gebeld door mensen die nog vier uur de tijd hebben voordat ze worden afgesloten. Zomer of winter. “Officieel mogen huishoudens, wanneer het klimaat onder een

bepaalde temperatuur duikt, niet afgesloten worden en toch gebeurt het meer dan je denkt. En als je je weer ergens aan wilt laten sluiten, kost je dit zomaar 500 euro borg. Wij rekenen geen borg en zorgen ervoor dat iemand binnen 24-48 uur, of soms nog sneller, weer aangesloten wordt.”

“ENERGIE MOET EEN PRIMAIRE LEVENSBEOEFTE ZIJN”, ALDUS RONALD RUSKAUFF

Zijn medewerkers weten precies hoe ze om moeten gaan met mensen waarbij het water tot hun lippen staat. “Zo laten wij hen regelmatig kennis maken met personen die dagelijks met deze doelgroep te maken hebben. Ze zijn bijvoorbeeld al eens met een deurwaarder op pad geweest en heel recent hebben ze meegeholpen met de uitgifte van de pakketten bij de Voedselbank. Op die manier leren ze hun doelgroep beter kennen en ontdekken zo ook zo dat iedereen schulden kan krijgen.” Bij Robin Energie hoeft de klant niet eerst heel vaak doorverbonden te worden voordat de juiste persoon aan de telefoon komt. “Bij ons geen irritante wachtmuziekjes”, reageert Ruskauff. “Je moet niet vergeten dat mensen die ons bellen dit vaak met een prepaid-telefoon doen en dit van hun beltegoed afgaat.”

MARKETINGCAMPAGNES

Grote energieleveranciers moeten het in tegenstelling tot Robin Energie vaak hebben van enorme marketingcampagnes. “Sommige straten waar verkopers langs komen van energiemaatschappijen zijn juist geselecteerd omdat men weet dat in deze wijken veel men-

sen met schulden wonen. Wanneer iemand daar een fonkelnieuwe iPad als cadeau wordt aangeboden, gaan deze mensen gauw overstag en staan er helemaal niet bij stil dat ze de iPad uiteindelijk zelf moeten betalen, terwijl ze helemaal geen geld hebben. Wij werven op deze manier niet onze klanten.”

Ook worden veel mensen door energieleveranciers verleid met groene stroom. “Maar vergeet niet dat dit veelal grijze stroom is die ‘vergroend’ wordt met certificaten uit het buitenland”, benadukt Ruskauff. “Deze stroom draagt niet bij aan de uitbreiding van duurzame energieopwekking in Nederland. Wij doen dan ook niet aan groene energie, maar zijn op een andere manier bezig met maatschappelijk verantwoord ondernemen. Wij zijn één van de hoofdsponsors van de Nationale Boomfeestdag, waarbij basisschoolkinderen uit groep 7 en 8 bomen planten zodat ze de functies en de waarde van bomen in hun directe leefomgeving inzien. Ieder jaar doen er meer dan 150.000 kinderen mee. Inmiddels zijn er meer dan 10 miljoen bomen en struiken geplant.”

ALLES ONDER ÉÉN DAK

Ruskauff heeft grote plannen voor de toekomst en ziet een doorvertaling van zijn product ook in andere branches. “Wat wij doen zou ook toepasbaar kunnen zijn in de telefonie, zorgverzekeringen, water en internet. Het zou fantastisch zijn als dit allemaal onder één dak gebracht kan worden. Het is vaak allemaal al zo onoverzichtelijk voor personen met schulden. Ze zien vaak door de bomen het bos niet meer. Ook binnen deze branches worden mensen vaak als een nummer gezien. Wij zien mensen als mens, niet als nummers.”

www.robinenergie.nl