



AFSPRAKENKADER SOCIAAL INCASSEREN

Schuldeisers slaan de handen ineen voor een sociale wijze van incasseren om bij te dragen aan de financiële gezondheid van iedereen in Nederland door betaalachterstanden en schulden te voorkomen.

MET HET AFSPRAKENKADER WILLEN DE DEELNEMENDE PARTIJEN EEN STAP ZETTEN OM DE AMBITIES VAN SOCIAAL INCASSEREN OM TE ZETTEN IN ACTIES VAN WOORD EN DAAD. ZO WILLEN WIJ BIJDAGEN AAN EEN LAND WAARIN SCHULDEN NIET ONNODIG GROTER, MAAR JUIST KLEINER WORDEN. DIT DOEN WE DOOR ONZE AMBITIES ZOVEEL ALS MOGELIJK OM TE ZETTEN IN ACTIES. DOOR ELKAAR TE INSPIREREN, VERANTWOORDELIJKHEID TE NEMEN EN DOOR MET ELKAAR TE LEREN EN INNOVEREN.

SAMEN ZETTEN WIJ ONS IN VOOR MINDER SCHULDEN

Te veel mensen in Nederland hebben betaalachterstanden, kampen met problematische schulden en/of leven in armoede. Nog te vaak zien we dat de wijze waarop betaling en schulden geïnd worden de problemen niet kleiner, maar groter en complexer maken. Als koplopers laten wij zien dat het ook anders kan.

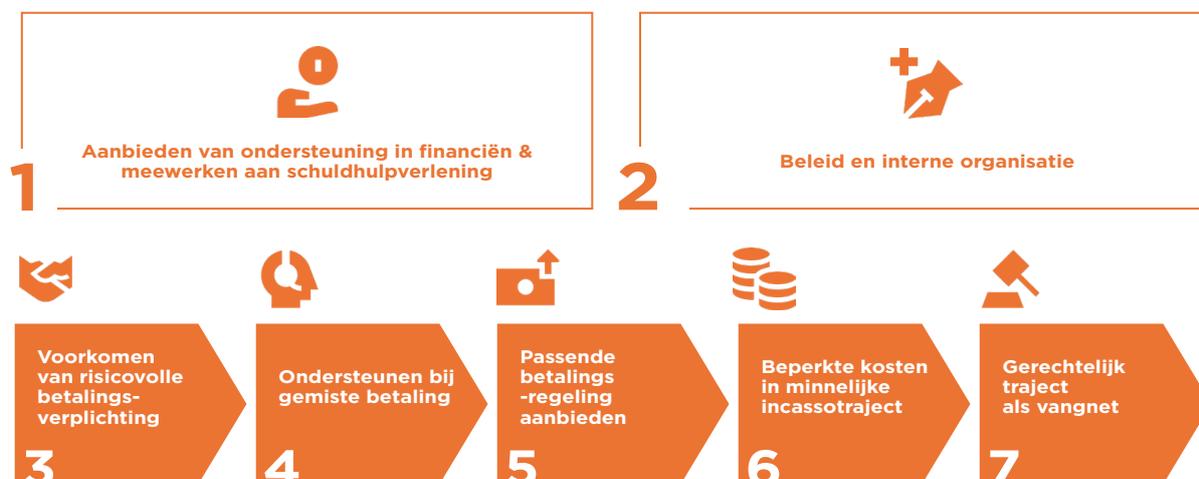
Een niet of minder sociale werkwijze leidt vaak tot snel oplopende kosten die nog moeilijker inbaar zijn en onnodige (problematische) schulden als gevolg hebben. Met de nodige negatieve gevolgen van dien, voor het individu (stress en problemen die doorwerken in het hele leven), voor de samenleving (hoge kosten schuldhulpverlening, ziekteverzuim, maatschappelijke voorzieningen), en voor schuldeisers zelf (kosten afschrijven).

Sociaal Incasseren helpt door een mensgerichte benadering, die schulden voorkomt of op een duurzame manier oplost. Uitgaand van vertrouwen in elkaar. Als schuldeisers slaan we de handen ineen om ons steentje bij te dragen aan een financieel gezond Nederland. We versnellen hiermee bestaande initiatieven.

We spreken in dit Afsprakenkader onze gezamenlijke ambitie uit. We formuleren wat we denken dat Sociaal Incasseren in de praktijk betekent en we zeggen met onze deelname aan dit afsprakenkader toe om Sociaal Incasseren (waar dit kan en mag) in onze eigen organisaties te implementeren. We verenigen ons om structureel samen te werken, te leren en te innoveren. Zodat schulden niet groter maar juist kleiner worden.

SOCIAAL INCASSEREN: DIT ZIJN ONZE AMBITIES

Partijen erkennen dat er veel verschillende invullingen zijn van Sociaal Incasseren en dat het van belang is om met elkaar de ambitie scherp te hebben. Partijen spreken daarom af dat zij onder Sociaal Incasseren het volgende verstaan: Sociaal Incasseren kent zeven onderdelen (zie afbeelding). Per onderdeel hebben we gezamenlijke ambities uitgewerkt – zie hoofdstuk 3.



Daarnaast schetsen we een stip op de horizon over wat er, deels buiten onze directe invloedssfeer nog meer nodig is voor een financieel gezond Nederland.

CONCRETE UITGANGSPUNTEN EN IMPLEMENTATIE

Om de versnelling van Sociaal Incasseren tot stand te brengen, willen we wel concreet worden. Daarom hebben we uitgangspunten geformuleerd (hoofdstuk 4) die laten zien hoe organisaties die ambities in de praktijk kunnen realiseren. Uitgangspunten zijn bijvoorbeeld het wijzen van klanten op (financiële) hulp, aanbieden van laagdrempelige en passende betalingsregelingen en persoonlijk contact en maatwerk.

Het Afsprakenkader brengt allerlei typen schuldeisers bij elkaar, van partijen die vaste lasten innen tot partijen die betalingen voor eenmalige aankopen innen. Dat betekent ook een enorme variatie in het type en de omvang van betalingsverplichtingen: van enkele tientjes tot een hypotheek. Maar ook gelden voor partijen verschillende wettelijke kaders en sectorspecifieke regels. Daarom zeggen de Schuldeisers die zich aansluiten bij dit Afsprakenkader toe hun invorderingspraktijk zoveel als voor hen mogelijk is te laten aansluiten bij de uitgangspunten en ambities van Sociaal Incasseren. Met ruimte voor maatwerk vanuit die eerder genoemde verschillen en dus passend bij de eigen organisatie en het toezichts- of regelgevend kader waar die Schuldeiser aan dient te voldoen.

Iedere schuldeiser die zich aansluit bij dit Afsprakenkader geeft in een Implementatieplan aan, volgens het principe van 'comply or explain', of voldaan wordt of gaat worden aan de uitgangspunten en ambities. Dat betekent in de praktijk van een Implementatieplan dus dat de schuldeiser voor elk van de uitgangspunten aangeeft ofwel (i) het uitgangspunt gewoon over te nemen (comply), ofwel (ii) het uitgangspunt niet over te (kunnen) nemen, maar de bovenliggende ambitie uit H3 op een andere manier in te vullen binnen de (wettelijke) kaders van de organisatie (explain), waarbij de schuldeiser uitlegt hoe met de gewijzigde vorm ook sprake is van Sociaal Incasseren, ofwel (iii) het uitgangspunt niet door te (kunnen) voeren, zonder de bovenliggende ambitie op een andere wijze door te voeren, waarbij de schuldeiser toelicht wat hem hiervan weerhoudt (explain).

SAMEN HOUDEN WE ELKAAR SCHERP

Met dit Afsprakenkader willen de deelnemende partijen een stap zetten om van Sociaal Incasseren de norm te maken, in woord en daad. Dat betekent ook dat we elkaar scherp houden op dat we doen wat we zeggen. Om dat te borgen stellen we een Stuurgroep in die het Afsprakenkader beheert en zich inspant om het aantal aangesloten partijen zo groot mogelijk te maken. Daarnaast stellen we de onafhankelijke Monitoringscommissie in, voorgezeten door de Rapporteur Sociaal Incasseren. De rol van de Rapporteur is die van ambassadeur, visionair en verslaglegger tegelijk. De Monitoringscommissie, onder leiding van de Rapporteur, gaat de dialoog aan met deelnemende partijen en rapporteert over de voortgang met Sociaal Incasseren in Nederland en doet waar nodig voorstellen om het Afsprakenkader aan te passen of aan te vullen.



AFSPRAKENKADER SOCIAAL INCASSEREN

25 MAART 2025

MET HET AFSPRAKENKADER WILLEN DE DEELNEMENDE PARTIJEN EEN STAP ZETTEN OM DE AMBITIES VAN SOCIAAL INCASSEREN OM TE ZETTEN IN ACTIES VAN WOORD EN DAAD. ZO WILLEN WIJ BIJDRAGEN AAN EEN LAND WAARIN SCHULDEN NIET ONNODIG GROTER, MAAR JUIST KLEINER WORDEN. DIT DOEN WE DOOR ONZE AMBITIES ZOVEEL ALS MOGELIJK OM TE ZETTEN IN ACTIES. DOOR ELKAAR TE INSPIREREN, VERANTWOORDELIJKHEID TE NEMEN EN DOOR MET ELKAAR TE LEREN EN INNOVEREN.

INHOUDSOPGAVE

1	De partijen	7
2	Introductie en doelen	8
	2.1 Overwegingen vooraf	
	2.2 Doelen van het Afsprakenkader	
	2.3 Partijen spreken het volgende af	
3	Onze ambities en de stip op de horizon	10
	3.1 Onze ambitie als ondertekenaars	
	3.2 De stip op de horizon voor minder schulden in Nederland	
4	Concrete uitgangspunten en implementatie	13
	4.1 Uitgangspunten Sociaal incasseren	
	4.2 Implementatie volgens principe van ‘comply or explain’	
5	Governance	19
	5.1 Stuurgroep	
	5.2 Rapporteur Sociaal Incasseren	
	5.3 Monitoringscommissie Sociaal Incasseren	
	5.4 Voortgangsrapportage Sociaal Incasseren	
	5.5 Financiering	
	5.6 Publiek-privaat samenwerken: leren en innoveren	
6	Slotbepalingen	22
	6.1 Wijziging van het Afsprakenkader	
	6.2 Toetreding nieuwe partijen na eerste ondertekening	
	6.3 Uittreding	
	6.4 Naleving	
	6.5 Evaluatie	
	6.6 Looptijd Afsprakenkader	
	6.7 Openbaarmaking	

Bijlagen

Bijlage 1: Definities en terminologie

Bijlage 2: Type partijen

Bijlage 3: Lijst van ondertekenende partijen

Bijlage 4: Doelstellingen, indicatoren en huidige waarden

Bijlage 5: Samenstelling stuurgroep

Bijlage 6: Voorbeeld Implementatieplan

1 DE PARTIJEN

Het Afsprakenkader Sociaal Incasseren onderscheidt vier typen partijen:

1. Primaire schuldeisers, niet zijnde gemeentelijke schuldeisers, die direct een schuldrelatie hebben met een persoon en als eerste partij optreden bij incassotrajecten, zowel publiek als privaat (hierna te noemen "**Schuldeisers**").
2. Primaire schuldeisers, die direct een schuldrelatie hebben met een persoon en als eerste partij optreden bij incassotrajecten en die onderdeel zijn van een Nederlandse gemeente (hierna te noemen "**Gemeenten**").
3. Organisaties die, zonder als primaire schuldeiser te fungeren, wel zichtbaar zijn in het incassotraject en direct in contact komen met de betrokken persoon, zoals incassobureaus, en gerechtsdeurwaarders (hierna te noemen "**Incassopartijen**").
4. Overige organisaties, waaronder brancheverenigingen, (schuld)hulpverleners, ondersteunende organisaties die op een andere wijze betrokken zijn dan de voorgaande groepen (hierna te noemen "**Overige organisaties**").

Alle vier partijen hierna samen te noemen: "**Partijen**".

Een uitgebreidere beschrijving van de typen partijen is te vinden in Bijlage 2.

Bijlage 3 bevat de lijst met partijen die dit Afsprakenkader ondertekenen.

2 INTRODUCTIE EN DOELEN

2.1 Overwegingen vooraf

- Te veel consumenten in Nederland kampen met problematische schulden en/of leven in armoede. Er zijn circa 750.000 huishoudens met problematische schulden¹ en ongeveer 540.000² mensen leven in armoede. De Nationale Coalitie Financiële Gezondheid (NCFG) heeft als ambitie om het aantal huishoudens dat financieel ontoereikend of ongezond is, in 2030 te halveren.
- Nog te vaak leidt de wijze waarop betaling en schulden geïnd worden ertoe dat problemen niet kleiner worden, maar juist groter. Met dit Afsprakenkader laten we zien dat het ook anders kan.
- Sociaal Incasseren helpt door een mensgerichte benadering te hanteren, waarbij (verdere) schulden worden voorkomen of op een duurzame manier worden opgelost. Dit vermindert stress, ziekteverzuim en maatschappelijke kosten, zoals kosten verbonden aan schuldhulpverlening, maatschappelijke opvang en huisuitzettingen.
- Vertrekpunt is dat ook bij een sociale wijze van incasseren het doel is dat betalingsverplichtingen nagekomen worden.
- Gezamenlijk afspraken maken in een Afsprakenkader draagt bij aan een brede implementatie van Sociaal Incasseren richting particulieren. Wat kan helpen dat schulden uiteindelijk niet groter worden maar juist kleiner.
- Structureel samenwerken, van elkaar leren en innovatieve oplossingen ontwikkelen helpt om Sociaal Incasseren breed toe te passen en te verankeren in beleid en praktijk.
- Partijen willen daarmee de vele bestaande initiatieven en activiteiten rondom Sociaal Incasseren versnellen en opschalen.

2.2 Doelen van het Afsprakenkader

Partijen beogen met het Afsprakenkader Sociaal Incasseren aan het volgende bij te dragen:

1. Door preventie en Sociaal Incasseren dragen we bij aan het verminderen van (problematische) schulden en betaalachterstanden in Nederland.
2. Uiteraard wordt dit beïnvloed door meer factoren dan binnen onze reikwijdte liggen, maar we hopen eraan bij te dragen dat er in 2030³:
 - a. Minder mensen zijn met betaalachterstanden. Nu zijn dit er 1.856.000 (2023).
 - b. Minder mensen/huishoudens zijn met en instromen in problematische schulden. Nu zijn dit respectievelijk 8,9% en 1,9% van de huishoudens(2024).
 - c. Minder dagvaardingen worden uitgevaardigd. Nu zijn dit er 285.000 (2023).
 - d. Minder loonbeslagen worden gelegd. Nu zijn dit er 194.387 (2023).
 - e. Een lager gemiddeld totaal schuldbedrag is bij mensen die aankloppen bij een erkende schuldhulpverlener dan nu. Nu is dit € 38.735 (2023).
 - f. Een kleiner aantal schuldeisers is op het moment dat iemand in schuldhulpverlening komt. Nu zijn dit 13 schuldeisers (2023)

¹ <https://dashboards.cbs.nl/v5/SchuldenproblematiekInBeeld/>

² <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2024/42/nieuwe-armoedemeting-540-duizend-mensen-arm-in-2023>

³ [Zie Bijlage 4 voor de bronvermeldingen.](#)

2.3 Partijen spreken het volgende af

Om bij te dragen aan de doelen spreken partijen het volgende af:

1. Alle Partijen onderschrijven de ambities en stip op de horizon (hoofdstuk 3);
2. De deelnemende Schuldeisers zeggen toe hun invorderingspraktijk in lijn te brengen met, of onderbouwd af te wijken van (comply or explain conform H4) de uitgangspunten en ambities van Sociaal Incasseren;
3. De deelnemende Incassopartijen zeggen toe hun invorderingspraktijk in lijn te brengen met of onderbouwd af te wijken van (comply or explain) de ambities (hoofdstuk 3.1);
4. De deelnemende Gemeenten zeggen toe hun invorderingspraktijk zo vorm te geven dat zij de ambities (hoofdstuk 3.1)⁴ een herkenbare plek geven ;
5. Alle Partijen sluiten zich aan bij de governance met een Stuurgroep en een Monitoringscommissie, voorgezeten door de Rapporteur Sociaal Incasseren om te bevorderen dat zoveel mogelijk partijen van Sociaal Incasseren de norm maken (hoofdstuk 5)

De scope van dit Afsprakenkader betreft particulieren die niet handelen in de uitoefening van beroep of bedrijf woonachtig in Nederland.

⁴ Voorzover relevant voor de invorderingspraktijk van de gemeente.

3 ONZE AMBITIES EN DE STIP OP DE HORIZON

Partijen erkennen dat er veel verschillende invullingen zijn van Sociaal Incasseren en dat het van belang is om met elkaar ambitie en een stip op de horizon duidelijk neer te zetten. Partijen spreken daarom in dit hoofdstuk af wat de ambitie is als het gaat over Sociaal Incasseren. En benoemen wat volgens Partijen op de lange termijn of op domeinen buiten het debiteurenbeheer idealiter nodig is om bij te dragen aan minder betaalachterstanden en kleinere schulden in Nederland.

Waar 'we' of 'ons' staat gaat het over de individuele Partijen die dit Afsprakenkader ondertekenen.

3.1 Onze ambitie als ondertekenaars



1. Aanbieden van ondersteuning in financiën en meewerken aan schuldhulpverlening

We helpen personen voor zover dit kan (en mag) om overzicht en grip te krijgen op hun financiële situatie. Waar nodig wijzen we personen op (financiële) hulp. We werken waar dat kan en mag mee met (erkende) schuldhulpverlening om effectieve oplossingen te realiseren.



2. Beleid en interne organisatie

Binnen onze organisatie hebben we een incassobeleid dat invulling geeft aan Sociaal Incasseren en geven daar uitvoering aan in onze processen. Dit proces stelt de persoon centraal en behandelt iedereen met respect.



3. Voorkomen van risicovolle betalingsverplichtingen

We proberen waar dit kan en mag te voorkomen dat er (nieuwe) betalingsachterstanden ontstaan. We ondersteunen de persoon die onze diensten afneemt bij het creëren van inzicht en overzicht in zijn of haar betalingsverplichtingen bij ons en we beperken risico's door waar mogelijk flexibel te zijn in de betalingswijze en het betalingsmoment, zodat momenten van inkomen samenvallen met momenten van hoge uitgaven. We hebben extra oog voor kwetsbare groepen en die proberen we waar mogelijk te beschermen. Wanneer nodig en mogelijk zetten we als schuldeiser (tijdelijk) nieuwe verplichtingen stop.



4. Ondersteunen bij missende betaling

We zetten ons in om in persoonlijk contact en verbinding te komen met de persoon die een betalingsachterstand heeft. We houden daarbij rekening met het feit dat het in veel gevallen om onmacht gaat en niet om onwil om te betalen. We communiceren helder, tijdig, begrijpelijk en transparant, en onze informatie over schulden en (betalings) procedures is duidelijk en eenvoudig te vinden voor de persoon met een betalingsachterstand.



5. Passende betalingsregeling aanbieden

We bieden passende betalingsregelingen aan in geval van een betalingsachterstand. Hierbij houden we, waar dit kan en mag, rekening met de persoonlijke (financiële) situatie van personen. We erkennen dat informatie over schulden als extra gevoelige persoonsgegevens worden gezien. Daarom heeft de schuldenaar de regie over persoonsgegevens. De persoon zelf kan (geanonimiseerde) informatie over betalingsachterstanden bij andere schuldeisers – zowel publiek als privaat – met ons delen om tot een passende betalingsregeling te komen.



6. Beperkte kosten in minnelijke incassotraject

Wij nemen als primaire schuldeisers verantwoordelijkheid voor het sociaal innen van betalingen vanuit de persoonlijke relatie met de klant, ook als een incassopartij betrokken is. Wanneer we samenwerken met een incassopartij, maken we duidelijke afspraken om te zorgen dat ook zij Sociaal Incasseren.



7. Gerechtig traject als laatste middel

We zetten formele, juridische stappen – zoals dagvaarden, een gerechtelijke zitting, een vonnis, executie en het opleggen van een dwangbevel – uitsluitend in als andere oplossingen niet effectief blijken en een gerechtelijk traject dit naar verwachting wel is en als de bijkomende kosten die het gevolg zijn van het gerechtelijk traject in verhouding staan tot de hoofdschuld. We maken hierover afspraken met gerechtsdeurwaarders.

3.2 De stip op de horizon voor minder schulden in Nederland

Schuldeisers die aan dit Afsprakenkader deelnemen delen met elkaar de visie dat de uitgangspunten zoals benoemd in hoofdstuk 4 een goede invulling zijn van de hiervoor benoemde ambitie. Maar we vinden dat er nog meer kan en nodig is. Niet alleen vanuit het incassoperspectief, maar ook breder bijvoorbeeld in het voorkomen van betaalproblemen of het bieden van goede schuldhelpverlening. Dat vraagt soms ook inzet van andere partijen dan ondertekenaars.

We vinden dat er voldoende, goede en vroegtijdige schuldhelpverlening beschikbaar moet zijn:

- Personen zouden al in de eerste fases van het incassotraject tijdig ondersteund moeten kunnen worden door laagdrempelige (financiële) (gemeentelijke) helpverlening.
- Dat vereist voldoende aanbod van deze helpverlening (incl. nazorg) en een goede kwaliteit, geborgd via bijvoorbeeld een kwaliteitskader en bestuurlijke afspraken in de basisdienstverlening⁵. Hier zien wij voornamelijk een rol voor Rijksoverheid, gemeenten en schuldhelpverleningsorganisaties.

⁵ Hierbij lijkt het logisch om voort te bouwen op het kwaliteitskader van de NVVK.

We vinden dat personen zelf of met hulp grip moeten kunnen hebben op hun financiën:

- Iedere persoon zou zelf in staat moeten zijn om overzicht te krijgen over de eigen financiën. Inclusief een duidelijk en actueel overzicht van alle openstaande schulden. Een mooi begin is bijvoorbeeld het overzicht dat dit jaar door de Rijksschuldeisers via het project Clustering Rijksincasso (CRI) wordt gelanceerd. Een ander mooi voorbeeld is Schuldenwijzer.nl waarin schuldenaren inzicht krijgen in gelegde loonbeslagen en vorderingen.
- Deze informatie kan bijvoorbeeld in een digitale omgeving ontsloten zijn, zodat een persoon met betalingsachterstanden ervoor kan kiezen om deze informatie gemakkelijk en goed beveiligd te delen met bijvoorbeeld (schuld)hulpverleners en/of schuldeisers. Dat zou het eenvoudiger maken om betalingsregelingen te treffen en hier aanpassingen in te maken als blijkt dat er meer schuldeisers in beeld zijn bij dezelfde persoon.
- Daarnaast zien we dat complexe systemen zoals het toeslagenstelsel of de vele regelingen die er gelden voor minima niet bijdragen aan het krijgen van grip op financiën. Hier zien wij een rol voor de overheid om dit te vereenvoudigen.

We vinden schulden en achterstanden nadrukkelijk een maatschappelijk vraagstuk:

- Schulden en achterstanden zijn nadrukkelijk een maatschappelijk vraagstuk waarbij het wenselijk zou zijn als de overheid middels wetgeving zoveel mogelijk zorgt dat er geen ruimte is voor bedrijfsmodellen die onevenredig profiteren van betalingsachterstanden en schulden. Wij maken zelf als schuldeisers weloverwogen keuzes in met wie we samenwerken en op welke wijze. Daarnaast zouden vorderingen idealiter niet eindeloos moeten blijven openstaan zonder persoonlijk contact.
- Wanneer meerdere schuldeisers afzonderlijke vorderingen hebben op een schuldenaar, is het wenselijk dat er een systeem is waardoor bij beperkte betaalcapaciteit schuldeisers (ook publieke) meer naar rato hun aflossing ontvangen, met uitzondering van vorderingen gedekt door zakelijke zekerheden. Zodat er zowel voor schuldeisers als schuldenaar een duidelijk pad is naar een duurzame oplossing. Hier zien wij vooral een rol voor de overheid.
- We zijn van mening dat de wettelijke buitengerechtigde incassokosten meer in verhouding gebracht kunnen worden met de omvang van de schulden en meer rekening kunnen houden met het feit dat er veel personen zijn waarbij sprake is van onmacht en niet onwil. Hier zien wij vooral een rol voor de overheid.
- De rol van de deurwaarder is van maatschappelijk belang zowel voor schuldeisers als schuldenaren. We zien kansen om die maatschappelijke taak beter in te bedden in het huidige systeem. Bijvoorbeeld door meer ruimte en vergoedingen om alsnog tot minnelijke oplossingen te komen, door de kosten die een deurwaarder in rekening mag brengen beter aan te laten sluiten bij de omvang van de oorspronkelijke schuld en rekening houdend met de persoonlijke situatie van de schuldenaar, door transparantie over lopende beslagen en bijvoorbeeld het invoeren van een sociale ministerieplicht. We zien hier vooral een rol voor de overheid.

4 CONCRETE UITGANGSPUNTEN EN IMPLEMENTATIE

Om de versnelling van Sociaal Incasseren tot stand te brengen, willen we concreet worden. Schuldeisers die aan dit Afsprakenkader deelnemen, delen met elkaar de visie dat de uitgangspunten zoals benoemd in hoofdstuk 4 een goede invulling zijn van de hiervoor benoemde ambitie uit hoofdstuk 3.1.

Daarom zeggen de Schuldeisers die zich aansluiten bij dit Afsprakenkader toe hun invorderingspraktijk zoveel als voor hen mogelijk is te laten aansluiten bij de uitgangspunten zoals geformuleerd in hoofdstuk 4 en de ambities uit hoofdstuk 3. Met ruimte voor maatwerk vanuit verschillen tussen schuldeisers en dus passend bij de eigen organisatie en het toezichts- of regelgevend kader waar die Schuldeiser aan dient te voldoen.

Iedere schuldeiser die zich aansluit bij dit Afsprakenkader geeft in een Implementatieplan aan, volgens het principe van 'comply or explain', of voldaan wordt of gaat worden aan de uitgangspunten en ambities. Dat betekent in de praktijk van een Implementatieplan dus dat de schuldeiser voor elk van de uitgangspunten aangeeft ofwel (i) het uitgangspunt gewoon over te nemen (comply), ofwel (ii) het uitgangspunt niet over te (kunnen) nemen, maar de bovenliggende ambitie uit H3 op een andere manier in te vullen binnen de (wettelijke) kaders van de organisatie (explain), waarbij de schuldeiser uitlegt hoe met de gewijzigde vorm ook sprake is van Sociaal Incasseren, ofwel (iii) het uitgangspunt niet door te (kunnen) voeren, zonder de bovenliggende ambitie op een andere wijze door te voeren, waarbij de schuldeiser toelicht wat hem hiervan weerhoudt (explain).

Waar 'we' of 'ons' staat gaat het over individuele Partijen die dit Afsprakenkader ondertekenen.

4.1 Uitgangspunten Sociaal Incasseren



1. Aanbieden van ondersteuning in financiën en meewerken aan schuldhulpverlening

- We zorgen voor toegankelijke en duidelijke informatie voor het vinden van (financiële) hulpverlening (bijvoorbeeld op onze website).
- We verwijzen in relevante communicatie m.b.t. betalingen naar laagdrempelige interne en externe ondersteuning (bijvoorbeeld Geldfit).
- Als in contact met de klant duidelijk wordt dat er meer aan de hand is, dan wijzen we deze persoon op gemeentelijke (financiële) hulpverlening en moedigen we aan deze te gebruiken. We houden ons daarbij aan de wetten en regels over privacy⁶ en hebben het beste voor met de klant.
- Als iemand (financiële) hulp ontvangt maken we afspraken met schuldenaar en hulpverlener over hoe te communiceren en daar houden we ons aan (uiteraard binnen de kaders van de AVG). We geven ruimte om orde op zaken te stellen en streven ernaar kosten zo min mogelijk op te laten lopen.

⁶ Deze persoon [de klant] bepaalt met welke instanties informatie over zijn of haar schulden wordt gedeeld. Er worden afspraken gemaakt over het veilig delen van deze informatie, over welke informatie wordt gedeeld en met welke instanties

- ☑ Als iemand erkende schuldhulp ontvangt spannen we ons in om zo goed mogelijk mee te werken met de voorstellen die schuldhulpverlening voorstelt (denk aan betalingsregelingen, schuldregelingen en/of schuldenrust/stabilisatieperiode).



2. Beleid en interne organisatie

- ☑ We integreren Sociaal Incasseren in ons (organisatie)beleid. En evalueren dit op een wijze die past bij de beleidsprocessen in onze organisatie.
- ☑ We stellen commitment vast aan dit Afsprakenkader op bestuurlijk niveau.
- ☑ We stellen een Implementatieplan Sociaal Incasseren op (zoals beschreven in hoofdstuk 4.2) waarin we op basis van een 'comply or explain' mechanisme uitleggen of en hoe we aan alle uitgangspunten en ambities voldoen.
- ☑ We betrekken de binnen onze organisatie relevante afdelingen (en dat gaat verder dan debiteurenbeheer) en zorgen dat ze conform het sociaal incassobeleid werken.
- ☑ We zorgen ervoor dat onze medewerkers die in contact staan met de klant rond missende betalingen conform het beleid Sociaal Incasseren van onze organisatie.



3. Voorkomen van risicovolle betalingsverplichtingen

- ☑ We gaan geen nieuwe betalingsverplichting aan met hoog-risico klanten⁷. Dit zijn personen met een betalingsachterstand die het niet aannemelijk maakt dat de nieuwe betalingsverplichting kan worden nagekomen, gebaseerd op ons klantensysteem, een externe check (creditcheck/BKR/CKI), of de betaalinformatie die klanten hebben aangeleverd. In sommige sectoren kan hier beargumenteerd vanaf worden geweken bijvoorbeeld omdat er sprake is van een wettelijke acceptatieplicht of bijvoorbeeld essentiële voorzieningen of verzekeringen.
- ☑ We maken een weloverwogen keuze over de inzet van Buy Now Pay Later. Waarbij we ernaar streven om zoveel mogelijk te voorkomen dat kwetsbare doelgroepen verplichtingen aangaan die ze moeilijk kunnen nakomen. Indien we gebruik maken van externe Buy Now Pay Later aanbieders, gaan we in gesprek met hen over onze visie over Sociaal Incasseren en maken we heldere afspraken die daarbij passen. Onderdeel hiervan kan zijn om aanbieders van Buy Now Pay Later ervan te overtuigen zich aan te sluiten bij de opgestelde gedragscode BNPL.

⁷ Een afzonderlijke schuldeiser beoordeelt of het aangaan van een nieuwe betalingsverplichting verantwoord is voor de individuele persoon. Uiteraard met inachtneming van en binnen de kaders van hiervoor relevante geldende wet- en regelgeving.

- ✓ Voor terugkomende grotere betalingen, bieden we - waar toegestaan en mogelijk - flexibele periodieke betaaldata aan, zodat klanten dit kunnen koppelen aan het ontvangen van bijvoorbeeld inkomen of een uitkering.
- ✓ We informeren de klant tijdig over het verstrijken van de eerste betaaltermijn bij incidentele afschrijvingen.



4. Ondersteunen bij missende betaling

- ✓ We herinneren een klant kosteloos meer dan één keer via verschillende communicatiekanalen (denk aan digitale omgeving/app/sms/mail/bellen/brief) over het verstrijken van een betaaltermijn. Bij storning proberen we het later nog eens - bij opnieuw mislukken communiceren we dat naar klanten.
- ✓ We bieden relevante informatie over betalingen, schuld en procedures aan in minimaal één andere taal dan Nederlands of we verwijzen actief naar een vertaalservice.
- ✓ We hanteren laagdrempelige en verschillende betaalmethoden (bv. iDeal, automatische incasso).
- ✓ We communiceren op B1 niveau met de klant en presenteren informatie op een aantrekkelijke en visueel toegankelijke manier.
- ✓ We maken persoonlijk contact mogelijk (bijvoorbeeld telefoon, mail, fysiek) bij vragen of problemen rond betalingen.



5. Passende betalingsregeling aanbieden

- ✓ We bieden bij een gemiste betaling een betalingsregeling of uitstel aan en bieden, waar toegestaan en mogelijk, flexibiliteit in betaalmomenten en bedragen passend bij de situatie van de klant.
- ✓ Er worden geen kosten gerekend voor het aanbieden en uitvoeren van een betalingsregeling.
- ✓ Wanneer er afspraken met de klant worden gemaakt om de vordering later te betalen dan vindt er gedurende de overeengekomen betalingstermijn geen verdere kostenverhoging plaats.
- ✓ We houden, voor zover kan, met uitzondering van vorderingen gedekt door zakelijke zekerheden, rekening met schulden bij andere schuldeisers. We vragen, afhankelijk van de situatie van de klant, of de regeling naar verwachting kan worden nagekomen, vóórdat we een betalingsregeling overeen komen. We werken er zoveel mogelijk aan mee dat klanten kunnen betalen. We beseffen dat er doorgaans geen onwil, maar onmacht is. Dat respecteren we.

- ☑ Betaalcapaciteit wordt, indien de benodigde gegevens beschikbaar zijn of gesteld worden, en de wet laat het toe, gebaseerd op het Vrij Te Laten Bedrag (VTLB). Als er al beslag op het loon ligt, streven we ernaar geen extra claim op de schuldenaar te leggen⁸.
- ☑ We realiseren ons dat overzicht bewaren lastig kan zijn voor mensen. Waar relevant werken en denken we mee met initiatieven die klanten helpen om zelf een digitaal overzicht te hebben van al hun betalingsverplichtingen en/of achterstanden bij verschillende schuldeisers. Uiteraard binnen de daarvoor geldende wettelijke kaders.



6. Beperkte kosten in minnelijke incassotraject

- ☑ We streven ernaar om altijd grip te houden op onze eigen vorderingen. Dat betekent dat als we vorderingen (door)verkopen, we hierbij dusdanige afspraken maken dat we grip houden op de wijze van incasseren zodat deze in lijn is met ons eigen sociale incassobeleid.
- ☑ Incassopartijen die namens ons incasseren doen dat op sociale wijze, in lijn met ons afsprakenkader, waarbij het uitgangspunt herstel van het klantcontact en het bieden van een passende betaaloplossing is.
- ☑ In overleg met de incassopartij(en) waarmee we samenwerken, zorgen we voor (financiële) afspraken die passen bij de dienstverlening die we van ze vragen. Dat betekent dat er een eerlijke vergoeding moet staan tegenover de werkzaamheden en (financiële) prikkels die passen bij ons sociale incassobeleid.
- ☑ Doorberekende incassokosten zijn proportioneel t.o.v. de primaire schuld en nooit meer dan wat wettelijk toegestaan is. Waarbij we ernaar streven dat we op organisatieniveau niet meer kosten in rekening (laten) brengen dan we maken.
- ☑ We streven ernaar dat incassokosten proportioneel zijn op het niveau van het individu. Dat betekent dat we er altijd naar streven om snel in contact te komen bij een achterstand om tot goede afspraken te komen. Zo willen we voorkomen dat er meerdere keren incassokosten in rekening worden gebracht voor verschillende rekeningen.
- ☑ We organiseren dat onze klanten, indien de situatie erom vraagt, ook kunnen verzoeken om coulance te betrachten, ongeacht of we zelf incasseren of dat hebben uitbesteed.
- ☑ We geven de schuldenaar altijd helder inzicht in de opbouw van de vordering en specificeren daarbij zo goed mogelijk waar de vordering, of onderdelen daarvan, op gebaseerd is of zijn.

⁸ Met inachtneming van regelgeving rondom beslaglegging op toeslagen, zoals huur- en zorgtoeslag.



7. Gerechtelijk traject als laatste middel

- ☑ We streven ernaar om in normale situaties geen gerechtelijke procedure⁹ te (laten) starten als de bijkomende kosten die het gevolg zijn van het gerechtelijk traject niet in verhouding staan tot de hoofdschuld.
- ☑ We zetten een gerechtelijke procedure alleen in als laatste middel, uitsluitend als andere oplossingen niet effectief blijken en een gerechtelijk traject dit naar verwachting wel is. Hiervoor hebben we meermaals getracht persoonlijk in contact te komen met de schuldenaar (d.w.z. wederzijdse communicatie).
- ☑ We leggen als schuldeiser vast in onze overeenkomst met de gerechtsdeurwaarder wanneer er akkoord is voor de inzet van een gerechtelijke procedure. We streven ernaar dat wanneer we weten dat een klant wel wil, maar er sprake is van onmacht dat we dan niet overgaan tot een gerechtelijk traject.
- ☑ Wanneer er contactherstel is met de klant en de klant wil de primaire schuld betalen gedurende het gerechtelijke traject (tot het moment van zitting), kunnen we indien de situatie erom vraagt coulant (laten) omgaan met de gerechtelijke en deurwaarderskosten door deze als schuldeiser te dragen.
- ☑ Voor internet streven we ernaar om afsluiten tot een minimum te beperken omdat we ons realiseren dat het een belangrijke voorziening is voor veel mensen.

4.2 Implementatie volgens principe van ‘comply or explain’

Schuldeisers, Incassopartijen en Gemeenten die zich aansluiten bij dit Afsprakenkader zullen veelal (nog) niet (meteen) kunnen of willen voldoen aan alle uitgangspunten zoals beschreven in hoofdstuk 4, noch zullen zij in staat zijn om meteen een andere, passende invulling van de bovenliggende ambities te kunnen vormgeven. En dat is ook logisch. De gedachte achter dit Afsprakenkader is er een van continue verbetering. Daarom spreken we het volgende af:

1. Schuldeisers geven binnen 2 maanden aan de Rapporteur aan wanneer ze een implementatieplan aan de Rapporteur zullen aanleveren waarbij het streven is dat binnen 6 maanden te doen. Indien dit niet haalbaar is, kan dit eenmalig verlengd worden in overleg met de Rapporteur.
 - a. Schuldeisers beschrijven in het plan op basis van het eerder toegelichte principe ‘comply or explain’ of ze voldoen, dan wel gaan voldoen aan (elk van) de uitgangspunten (hoofdstuk 4.1).
 - b. Incassopartijen beschrijven in het plan op basis van het eerder toegelichte principe ‘comply or explain’ of ze voldoen, dan wel gaan voldoen aan (elk van) de ambities (hoofdstuk 3.1).
 - c. In dit plan beschrijft de Gemeente hoe ze in de invorderingspraktijk invulling geeft aan de ambities (hoofdstuk 3.1).

⁹ Formele, juridische stappen - zoals dagvaarden, een gerechtelijke zitting, een vonnis, executie en het opleggen van een dwangbevel

2. De plannen kunnen door de Partijen opgesteld worden op een wijze die goed past bij de eigen organisatie; waar gewenst kan gebruik worden gemaakt van bestaande kwaliteitsondersteunende initiatieven c.q. rapportageverplichtingen die de lading goed dekken.
3. Het Implementatieplan gaat alleen in op de wijze waarop c.q. de mate waarin de invorderingspraktijk kan voldoen aan de uitgangspunten en/of ambities ; er wordt geen bedrijfs- of privacygevoelige informatie gedeeld¹⁰.
4. De Partijen delen hun Implementatieplan met de Rapporteur, die er vertrouwelijk mee omgaat en die er tezamen met de door hem of haar voorgezeten Monitoringscommissie, op reflecteert en die jaarlijks in dialoog gaan met de partij over de voortgang met het implementeren van Sociaal Incasseren.
5. Gemeenten hebben in het kader van de schuldenproblematiek een andere rol dan private partijen. Zij hebben zowel een invorderende taak , maar ook een schuldhelpverlenende taak¹¹ voor burgers. Zij hebben een dubbelrol, waarbij de uitvoering van beide taken wordt betaald uit gemeenschapsgelden. Voor de gemeente betekent dit het uitvoeren van een wettelijke taak, waarbij weinig tot geen ruimte is om hiervan af te wijken. De wet- en regelgeving is daarmee voor gemeenten leidend. Hierbij staat het gelijkheidsbeginsel voorop. Tegen die achtergrond gaan Gemeenten die zich aansluiten bij dit Afsprakenkader binnen 6 maanden in dialoog met de Rapporteur over de wijze waarop de betreffende gemeente Sociaal Incasseren zoals beoogd in Hoofdstuk 3.1¹² (ambities) heeft geïmplementeerd c.q. van plan is te implementeren. Hieropvolgend gaan de Rapporteur en de Monitoringscommissie jaarlijks in gesprek met de gemeente om de voortgang te bespreken.
6. De gesprekken tussen de deelnemende partijen en de Monitoringscommissie onder voorzitterschap van de Rapporteur zijn input voor de Voortgangsrapportage Sociaal Incasseren (zie 5.4).

¹⁰ Een voorbeeld van een implementatieplan is te vinden in bijlage 6.

¹¹ De invorderende taak betreft o.a. de invordering van publiekrechtelijke fiscale, publiekrechtelijke niet-fiscale en privaatrechtelijke vorderingen. Hierbij dient (niet limitatief) gedacht te worden aan afvalstoffenheffing, OZB, parkeernaheffingen, bestuurlijke boetes, terugvordering van te veel betaalde uitkeringen, erfpacht, huur en terug te betalen saneringskredieten.

¹² Hierbij gaat het om de voor gemeenten relevante delen.

5 GOVERNANCE

5.1 Stuurgroep

Partijen stellen een Stuurgroep in. De Stuurgroep is de beheerder van het Afsprakenkader en als zodanig: (i) beslist de Stuurgroep over toekomstige wijzigingen van het Afsprakenkader, (ii) benoemt en ontslaat de Stuurgroep de Rapporteur en (iii) benoemt en ontslaat de Stuurgroep overige leden van de Monitoringscommissie.

De Stuurgroep bestaat uit ten minste vijf leden en kent een vertegenwoordiging uit tenminste de volgende geledingen: schuldeisers, incassopartijen en overige organisaties:

- Twee tot drie leden vanuit schuldeisers (idealiter een variatie in type schuldeisers, denk aan publiek/privaat, vaste lasten/incidentele aankopen etc.)
- Een lid vanuit incassopartijen;
- Een lid vanuit organisaties die belangen van burgers vertegenwoordigen, of een partij actief in de schuldhulpverlening of rechtsondersteuning voor consumenten.
- Een lid vanuit overige betrokken partijen, zoals een vertegenwoordiging uit de NCFG als één van de leden.

Bij ondertekening van dit Afsprakenkader voor de eerste keer is de Stuurgroep ingevuld zoals opgenomen in Bijlage 6. De Stuurgroep zal zijn samenstelling zo spoedig mogelijk in overeenstemming brengen met bovenstaande beoogde samenstelling. De Stuurgroep werkt nog nader de uitgangspunten over de werkwijze en specifieke taken uit.

De leden van de Stuurgroep komen tenminste tweemaal per jaar bij elkaar: voor het bespreken van de voortgangsrapportage van de Rapporteur over het voorgaande jaar en voor het formuleren van aandachtspunten voor het volgende jaar.

De Stuurgroep kan door de Rapporteur betrokken worden bij het opstellen van voorstellen voor het actualiseren van de uitgangspunten en ambities van Sociaal Incasseren zoals die zijn beschreven in het Afsprakenkader.

5.2 Rapporteur Sociaal Incasseren

De Stuurgroep stelt een Rapporteur Sociaal Incasseren aan. De Rapporteur is de voorzitter van de Monitoringscommissie en is daarmee het gezicht naar buiten, zowel voor bij het Afsprakenkader aangesloten partijen als voor overige partijen. In die rol is de Rapporteur¹³.

- Ambassadeur van Sociaal Incasseren. Om zo meer deelnemers aan het Afsprakenkader te verbinden en bestaande deelnemers te inspireren.
- Verslaglegger. Door als voorzitter van de Monitoringscommissie naar buiten te treden over de uitvoering en voortgang van de doelen en afspraken in het

¹³ De rapporteur is daarmee dus niet vergelijkbaar met formele toezichthouders en zal ook niet als zodanig opereren.

Afsprakenkader (de Voortgangsrapportage).

- Visionair. Door waar nodig voorstellen te doen voor het aanscherpen, aanpassen, verhelderen van de inhoud van het Afsprakenkader.

Leden van de Stuurgroep evalueren wanneer zij dit nodig achten, maar in ieder geval na drie jaar het functioneren van de Rapporteur. Herbenoeming of het aanstellen van een nieuwe Rapporteur wordt door de Stuurgroep gedaan. Deze ziet er ook op toe dat de Rapporteur onafhankelijk is en de rol zonder belangenverstrengeling kan vervullen.

De Stuurgroep voedt en ondersteunt de Rapporteur met inhoudelijke inzichten. Deze bewaakt dat de perspectieven van schuldeisers, klanten en de samenleving als geheel genoeg geborgd zijn bij het maken en naleven van de afspraken.

5.3 Monitoringscommissie Sociaal Incasseren

De Stuurgroep stelt een Monitoringscommissie Sociaal Incasseren in. Deze Monitoringscommissie bestaat uit tenminste 3 en ten hoogste 5 personen en wordt voorgezeten door de Rapporteur, die tevens lid is.

De Monitoringscommissie Sociaal Incasseren evalueert de door Schuldeisers bij de Rapporteur aangeleverde Implementatieplannen en gaat met elke Schuldeiser in gesprek over diens Implementatieplan en daarin opgenomen ambitie om de invorderingspraktijk sociaal te maken. De Monitoringscommissie voert tevens de jaarlijkse voortgangsgesprekken met de Schuldeisers.

De Monitoringscommissie, voorgezeten door de Rapporteur stelt jaarlijks een voortgangsrapportage op, zoals beschreven in hoofdstuk 5.4. Input voor deze voortgangsrapportage is in ieder geval publiekelijk beschikbare data, de implementatieplannen (met uitzondering van eventuele bedrijfsgevoelige informatie) en gesprekken met schuldeisers en andere (ondertekenende) partijen. In deze implementatieplannen, gesprekken en voortgangsrapportage worden zoals eerder benoemd geen bedrijfs- of privacygevoelige informatie gedeeld. Daarnaast kan de rapporteur bijvoorbeeld een (online) meldpunt openstellen of onderzoek (laten) uitvoeren onder consumenten¹⁴.

De Monitoringscommissie kan tevens voorstellen doen voor aanpassing van het Afsprakenkader.

De leden van de Monitoringscommissie worden voor een periode van 3 jaar benoemd en zijn herbenoembaar. De leden van de Monitoringscommissie handelen onafhankelijk en zonder belangentegenstellingen.

5.4 Voortgangsrapportage Sociaal Incasseren

De Monitoringscommissie, voorgezeten door de Rapporteur, heeft de vrijheid om een eigen invulling te geven aan de jaarlijkse voortgangsrapportage, en kan daarover advies vragen aan c.q. ontvangen van de Stuurgroep.

¹⁴ Uiteraard geldt ook hier dat de rapporteur altijd opereert met inachtneming van alle wettelijke en AVG kaders

De rapportage dient minimaal de volgende onderdelen te bevatten:

1. Deelnemende Schuldeisers en andere partijen
 - a. Overzicht van het aantal en de typen schuldeisers die zich bij het Afsprakenkader hebben aangesloten.
 - b. Vergelijking van het aantal ondertekenaars ten opzichte van het totaal aantal schuldeisers in Nederland, met inachtneming van de omvang van de debiteurenportefeuilles.
 - c. Overzicht van de overige ondertekende partijen en hun rol en bijdrage
2. Naleving van de uitgangspunten
 - a. Mate waarin de deelnemers incasseren conform de geformuleerde uitgangspunten en ambities van het Afsprakenkader. Gebaseerd op de implementatieplannen van de deelnemers.
 - b. Ondersteund door onafhankelijk onderzoek en gesprekken met betrokken partijen.
3. Impact van het Afsprakenkader
 - a. Beoordeling van de bijdrage aan de doelstellingen om betaalachterstanden en problematische schulden te verminderen
 - b. Best practices en waardevolle voorbeelden
4. Reflectie en aandachtspunten voor het volgende jaar

De Rapporteur zal (i) niet zonder instemming van schuldeiser details over de invorderingspraktijk van schuldeiser delen met anderen en (ii) zich in de voortgangsrapportage, waar het de individuele schuldeiser betreft, beperken tot een overall indicatie van de voortgang ten opzichte van het implementatieplan en het Afsprakenkader.

5.5 Financiering

De financiering van de Rapporteur en Monitoringscommissie wordt op zodanige wijze geregeld dat de onafhankelijkheid is geborgd en indien nodig zorgt voor een evenwichtige verdeling van de kosten onder de deelnemende organisaties.

5.6 Publiek-privaat samenwerken: leren en innoveren

Naast dit Afsprakenkader worden er separaat afspraken gemaakt over samenwerking tussen Partijen en de Rijksoverheid.

6 SLOTBEPALINGEN

6.1 Wijziging van het Afsprakenkader

Elke Partij, de Rapporteur en de Monitoringscommissie kunnen de Stuurgroep schriftelijk verzoeken het Afsprakenkader te wijzigen. De wijziging behoeft de instemming van de Stuurgroep. In geval van fundamentele wijzigingen wordt ondertekenaars ten minste vier weken de tijd gegeven hun reflecties op de voorgenomen wijziging(-en) te geven. De Stuurgroep maakt wijzigingen tijdig kenbaar aan de Partijen. De wijziging wordt door (het secretariaat van) de Stuurgroep in afschrift als bijlage aan het Afsprakenkader Sociaal Incasseren gehecht en gepubliceerd op de website van de NCFG.

6.2 Toetreding nieuwe partijen na eerste ondertekening

Om zoveel mogelijk Partijen mee te laten doen met dit Afsprakenkader, bestaat de mogelijkheid om gedurende de looptijd van het Afsprakenkader als Partij toe te treden. Voor een toetredende partij gelden dezelfde eisen als voor reeds deelnemende partijen. Een partij die wenst toe te treden, dient hiertoe een verzoek in bij de Stuurgroep. De Stuurgroep noteert de partij dan als aspirant deelnemer. De partij stelt, wanneer van toepassing voor de Partij, een Implementatieplan op. Indien de Partij toetreedt als Overige Partij stelt de partij een schriftelijke motivatie van ondertekening op. Na indiening van het Implementatieplan of de schriftelijke motivatie bij de Rapporteur en de bespreking met en acceptatie ervan door de Monitoringscommissie, is de partij formeel als deelnemer toegetreden tot het Afsprakenkader en gaat deze over tot ondertekening ervan. De Stuurgroep brengt hiervan bestaande ondertekenaars op de hoogte.

6.3 Uittreding

Elke partij kan zijn deelname aan dit Afsprakenkader opzeggen middels een schriftelijke kennisgeving aan de Stuurgroep.

De Stuurgroep stelt periodiek alle partijen op de hoogte van eventuele uittredingen en publiceert deze op de website van de NCFG.

6.4 Naleving, geschilbeslechting en geschiloplossing

Indien blijkt dat een deelnemer structureel in gebreke blijft, bijvoorbeeld door het niet aanleveren van een Implementatieplan of gemaakte toezeggingen hierin herhaaldelijk niet na te komen en hierover zijn meerdere gesprekken gevoerd, zowel door de Monitoringscommissie als door leden van de Stuurgroep, kan deze partij door de Stuurgroep worden verwijderd van de lijst van aan het Afsprakenkader deelnemende partijen. Maar alleen nadat voldoende dialoog en voldoende mogelijkheden tot herstel hebben plaatsgehad.

6.5 Evaluatie

Partijen zullen de uitvoering en werking van dit Afsprakenkader periodiek¹⁵ evalueren. De evaluatie zal worden verricht door of in opdracht van de Stuurgroep. Een verslag daarvan zal worden opgemaakt en gedeeld met alle ondertekenaars. Doel van de evaluatie is om vast te stellen of de werking van het Afsprakenkader positief bijdraagt aan de doelen zoals genoemd in hoofdstuk 2.

6.6 Looptijd Afsprakenkader

Dit Afsprakenkader treedt in werking op 25 maart 2025 en wordt voor onbepaalde tijd aangegaan.

6.7 Openbaarmaking

Dit Afsprakenkader en eventuele bijlagen, zullen na ondertekening openbaar worden en in ieder geval gepubliceerd worden op de website van de NCFG.

¹⁵ Bijvoorbeeld driejaarlijks.

BIJLAGE

Bijlage 1: Definities en terminologie

In dit Afsprakenkader worden door Partijen de volgende definities gehanteerd:

Aanmaning: Een schriftelijke mededeling (bijv. een brief) van een schuldeiser of incassopartij aan een schuldenaar voor het voldoen van betaling van een openstaande rekening.

Betalingsherinnering: Een informeel en vaak eerste (schriftelijk of mondeling) verzoek aan een schuldenaar om een achterstallige betaling alsnog te voldoen. Deze herinnering wordt doorgaans verstuurd voordat een formele aanmaning volgt.

Betalingsregeling: Een overeenkomst tussen een schuldeiser en een schuldenaar over het in termijnen of uitgesteld betalen van openstaande vorderingen. In de betalingsregeling wordt onder meer afgesproken welke termijnen er plaats gaan vinden, en welk bedrag iedere termijn betaald dient te worden. Het kan ook gaan om een uitstel van de betaling of een opgerekte betalingstermijn.

Buitengerechtelijke kosten: Vergoeding van de kosten die verband houden met het werk dat wordt verricht om een vordering te incasseren vóórdat er een gerechtelijke procedure aan te pas komt.

Buy Now Pay Later (BNPL): Een betalingsmodel waarbij consumenten de betaling van hun aankoop (gedeeltelijk) uitstellen tot na de levering.

Consument: Een natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die producten of diensten afneemt voor persoonlijk gebruik.

(Gerechts)Deurwaarder: Een ambtenaar benoemd door de kroon, die is belast met het uitbrengen van dagvaardingen en andere exploiten (ambtelijke stukken van een deurwaarder), het verrichten van ontruiming, inbeslagnemingen en executoriale verkopen. De deurwaarder kan zowel in de minnelijke als gerechtelijke fase worden ingeschakeld.

(Door)verkoop van vorderingen: Het proces waarbij een schuldeiser zijn vordering op een schuldenaar overdraagt aan een derde partij. De schuldeiser ontvangt hiervoor geld van de nieuwe eigenaar, die daarna de gekochte rekening probeert te innen bij de oorspronkelijke schuldenaar. De derde partij wordt dan de juridische en/of economische eigenaar van de vordering.

Gerechtelijke fase: De fase waarin een geschil over een openstaande vordering wordt voorgelegd aan de rechter, resulterend in een vonnis of beschikking waarmee de vordering juridisch afdwingbaar wordt.

Incassobureau: Een bedrijf dat namens de primaire schuldeiser de vordering int, terwijl de vordering juridisch gezien bij de schuldeiser blijft. Het incassobureau handelt in opdracht van de schuldeiser en ontvangt doorgaans een vergoeding van de debiteur en/of van de schuldeiser, bijvoorbeeld in de vorm van een percentage van het geïnde bedrag of een vaste vergoeding, zonder dat de eigendom van de vordering wordt overgedragen.

Incassokosten: De kosten die in rekening worden gebracht door schuldeisers of incassobureaus voor werkzaamheden die verband houden met het innen van openstaande schulden.

Minnelijke incassofase: De fase waarin partijen proberen een openstaande schuld zonder tussenkomst van de rechter op te lossen. Deze fase omvat doorgaans aanmaningen, betalingsherinneringen en betalingsregelingen.

Monitoringscommissie: De door de Stuurgroep in te stellen commissie, voorgezeten door de Rapporteur Sociaal Incasseren en die voorts nog twee door de Stuurgroep aan te stellen leden heeft. De Monitoringscommissie evalueert de Implementatieplannen en bespreekt de voortgang met de deelnemende Schuldeisers en Incasso-organisaties.

Problematische schulden: Schulden die een persoon of huishouden niet meer binnen een redelijke termijn of met eigen middelen kan aflossen, waardoor er risico's ontstaan op verdere financiële en sociale problemen.

Rapporteur Sociaal Incasseren: Een door de Stuurgroep aangestelde functionaris belast met toezicht op en rapportage over de voortgang en implementatie van Sociaal Incasseren, zoals omschreven in hoofdstuk 8.

Schuld: een achterstallige betaling van een verbintenis van een schuldenaar of een opgeëiste lening of een restschuld

Schuldeiser: persoon of een onderneming die een prestatie uit een overeenkomst behoort te ontvangen. Hij staat aan de creditzijde van de overeenkomst: hij heeft recht op nakoming van een bepaalde prestatie.

Schuldenaar: een natuurlijke persoon of rechtspersoon die een verbintenis uit een overeenkomst dient na te komen. Hij staat aan de debetzijde van de overeenkomst: hij heeft de plicht een bepaalde prestatie uit de overeenkomst na te komen.

Schuldhelpverlener: professionele dienstverlening gericht op het ondersteunen van personen met (problematische) schulden.

Sociaal Incasseren: een benadering van het incassotraject waarin schuldeisers rekening houden met de persoonlijke en financiële omstandigheden van schuldenaars, gericht op het voorkomen van (problematische) schulden en het bieden van ondersteuning naar duurzame oplossingen.

Stuurgroep: Het bestuurlijk orgaan dat toezicht houdt op de uitvoering, naleving en evaluatie van het Afsprakenkader, zoals omschreven in hoofdstuk 8.

Vordering: Verplichting waarbij de Schuldenaar een geldsom zonder zakelijke bestemming schuldig is aan de Schuldeiser uit hoofde van een overeenkomst.

Bijlage 2: Type Partijen

1. **Primaire Schuldeisers:** Dit betreft private en publieke partijen, niet zijnde gemeenten, die zelf betalingen innen bij particulieren namens hun eigen of een andere organisatie, maar die niet fungeren als incassobureau of gerechtsdeurwaarder. Het draait hier dus om partijen die een directe schuldrelatie hebben met een persoon.
2. **Incassopartijen:** Dit zijn organisaties die in het incassotraject zichtbaar zijn voor een persoon, maar geen primaire schuldeiser zijn. Onder deze groep vallen:
 - a. Incassobureaus: Partijen die, in opdracht van de primaire schuldeiser, betalingen innen (vaak zonder de juridische eigendom van de vordering over te nemen).
 - b. Gerechtsdeurwaarders: Organisaties die optreden in het minnelijk én gerechtelijke traject, bijvoorbeeld bij het uitvoeren van beslaglegging.
3. **Gemeenten:** Kleinste eenheid van territoriaal openbaar bestuur; publiekrechtelijke rechtspersoon met regelgevende bevoegdheid bestuurd door burgemeester en wethouders. Gemeenten incasseren zelf zaken zoals lokale belastingen en heffingen. Daarnaast zijn zij verantwoordelijk voor het beleid en de uitvoering van gemeentelijke schuldhulpverlening volgens de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs).
4. **Overige organisaties:** Deze Partijen vallen niet onder de voorgaande categorieën en zijn op een andere wijze betrokken zijn. Zij spelen een rol in het bredere maatschappelijke systeem.
 - a. Belangenorganisaties: Dit zijn organisaties die opkomen voor de belangen van individuen. Zij vertegenwoordigen hun rechten en standpunten.
 - b. Brancheorganisaties: Dit betreft organisaties die specifieke sectoren of bedrijfstakken vertegenwoordigen. Zij behartigen de belangen van hun leden. Met ondertekening van dit document steunen zij het afsprakenkader zonder hun individuele leden op enige wijze te binden.
 - c. Schuldhulpverlening: Organisaties die direct ondersteuning bieden aan personen met betalingsachterstanden en schuldproblemen, bijvoorbeeld door begeleiding en advies te geven in het incassotraject. Dit kunnen zowel informele als formele schuldhulpverleners zijn.
 - d. Ondersteunende organisatie: Deze Partijen hebben geen directe relatie met de persoon wiens schuld wordt geïncasseerd, maar ondersteunen het sociaal inrichten van het incassotraject. Voorbeelden zijn keurmerken en coalities die schuldeisers kunnen bijstaan in het bevorderen van de kwaliteit en transparantie van het incassotraject.

Bijlage 4: Doelstellingen, indicatoren en huidige waarden

(NCFG) ambities en doelstellingen	Referentie	Huidige waarden
Er zijn minder mensen met betaalachterstanden.	<p>NIBUD: Betalingsherinnering en/of start incassozaak (ter bespreking: nadeel is dat Sociaal Incasseren ook kan leiden tot proactiever en dus meer sturen herinneringen + herhaalbaarheid onderzoek)</p> <p>KBGV: Aantal geopende incassodossiers</p> <p>BKR: Kredietbarometer: Aantal personen met een betalingsachterstand op een lopend consumptief krediet ten opzichte van de totale bevolking uitgedrukt in procenten</p>	<p>1,8M volwassenen maakten dit tenminste 1 keer mee (in 2022)</p> <p>1.856.000 (in 2023)</p> <p>2,15% (in 2024)</p>
Er zijn minder mensen met problematische schulden. En er stromen minder mensen in en die hebben gemiddeld minder schuldeisers	<p>CBS: Aandeel huishouden met geregistreerde problematische schulden (%)</p> <p>CBS: instroom huishoudens in geregistreerde problematische schulden</p>	<p>8,9% (in 2024)</p> <p>1,9% (in 2024)</p>
Er worden minder dagvaardingen uitgevaardigd.	KBVG : aantal dagvaardingen	285.000 (in 2023)
Er worden minder loonbeslagen opgelegd.	KBVG : Beslagen op periodieke inkomsten	194.387 (in 2023)
De gemiddelde totale hoogte van incassoschulden van iemand met schulden is lager.	Geen data beschikbaar	
De omvang van schulden en het aantal schuldeisers wanneer iemand in hulpverlening komt, is lager.	<p>NVVK: gemiddeld schuldbedrag (check met hen op van wie hier gemeten wordt)</p> <p>NVVK: aantal schuldeisers</p>	<p>€38.735 (in 2023)</p> <p>13 (in 2023)</p>

Bijlage 5: Samenstelling stuurgroep

[Deze bijlage volgt na de Actiebijeenkomst Sociaal Incasseren op 25 maart 2025.]

Bijlage 6: Voorbeeld Implementatieplan

Onderstaand voorbeeld is een illustratie van hoe het gedeelte van het Implementatieplan dat gedeeld wordt met de rapporteur eruit zou kunnen zien. Achterliggend kan een organisatie voor eigen gebruik een uitgebreider plan hebben.

Naam organisatie	[Naam]	Datum beoordeling rapporteur	[Datum]
Datum ondertekening Afsprakenkader	[Datum]	Beoordeling + afspraken	[Akkoord / Niet akkoord + toelichting belangrijkste constatering, aandachtspunten + afspraken]
Datum Uitvoeringsplan	[Datum]		
Contactpersoon	[Naam]		

Arbitie	Afspraken private schuldeisers	Self-assessment	Comply or explain	Toelichting	Implementatie per	
Aanbieden van ondersteuning in financiën & meewerken aan schuldhulpverlening. We helpen personen voor zover dit kan (en mag) om overzicht en grip te krijgen op hun financiële situatie. Waar nodig wijzen we personen op (financiële) hulp. We werken waar dat kan en mag mee met (erkende) schuldhulpverlening om effectieve oplossingen te realiseren.	<input type="checkbox"/> We zorgen voor toegankelijke en duidelijke informatie voor het vinden van (financiële) hulpverlening (bijvoorbeeld op onze website).	Doen we	Comply		Gereed	
	<input type="checkbox"/> We verwijzen in relevante communicatie m.b.t. betalingen naar laagdrempelige interne en externe ondersteuning (bijvoorbeeld Geldlof).	<input type="checkbox"/> Als in contact met de klant duidelijk wordt dat er meer aan de hand is, dan wijzen we deze persoon op gemeentelijke (financiële) hulpverlening en moedigen we aan deze te gebruiken. We houden ons daarbij aan de wetten en regels over privacy en hebben het beste voor met de klant.	Gededeeltelijk	Comply	Nog aanpassen op 'standaard' brief herinnering	Q3 2025
	<input type="checkbox"/> Als iemand erkende schuldhulp ontvangt maken we afspraken met schuldenaar en hulpverlener over hoe te communiceren en daar houden we ons aan (uiteraard binnen de kaders van de AVG). We geven ruimte om orde op zaken te stellen en streven ernaar kosten zo min mogelijk op te laten lopen.	<input type="checkbox"/> Als iemand erkende schuldhulp ontvangt spannen we ons in om zo goed mogelijk mee te werken met de voorstellen die schuldhulpverlening voorstelt (denk aan betalingsregelingen, schuldregelingen en/of schuldenrust/stabilisatieperiode).	Niet	Comply		
	<input type="checkbox"/> We integreren Sociaal Incasseren in ons (organisatie)beleid. En evalueren dit op een wijze die past bij de beleidsprocessen in onze organisatie.	<input type="checkbox"/> We stellen commitment vast aan dit Afsprakenkader op bestuurlijk niveau.				
	<input type="checkbox"/> We stellen een implementatieplan Sociaal Incasseren op (zoals beschreven in hoofdstuk 4.2) waarin we op basis van een 'comply or explain' mechanisme uitleggen of en hoe we aan alle uitgangspunten en ambities voldoen...	<input type="checkbox"/> We betrekken de binnen onze organisatie relevante afdelingen (en dat gaat verder dan debiteurenbeheer) en zorgen dat ze conform het sociaal incassobeleid werken.				
Beleid en interne organisatie. Binnen onze organisatie hebben we een incassobeleid dat invulling geeft aan sociaal incasseren en geven daar uitvoering aan in onze processen. Dit proces stelt de persoon centraal en behandelt iedereen met respect.	<input type="checkbox"/> We zorgen ervoor dat onze medewerkers die in contact staan met de klant rond missende betalingen conform het beleid sociaal incasseren van onze organisatie.					
	<input type="checkbox"/> We maken een weloverwogen keuze over de inzet van Buy Now Pay Later. Waarbij we ernaar streven om zoveel mogelijk te voorkomen dat kwetsbare doelgroepen verplichtingen aangaan die ze moeilijk kunnen nakomen. Indien we gebruik maken van externe Buy Now Pay Later aanbieders, gaan we in gesprek met hen over onze visie over sociaal incasseren en maken we heldere afspraken die daarbij passen. Onderdeel hiervan kan zijn om aanbieders van Buy Now Pay Later ervan te overtuigen zich aan te sluiten bij de opgestelde gedragscode BNPL.	<input type="checkbox"/> We informeren de klant tijdig over het verstrijken van de eerste betaaltermijn bij incidentele afschrijvingen.				
	<input type="checkbox"/> We hanteren laagdrempelige en verschillende betaalmethoden (bv. iDeal, automatische incasso).	<input type="checkbox"/> We herinneren een klant kosteloos meer dan één keer via verschillende communicatiekanalen (denk aan digitale omgeving/app/sms/mail/bellen/brief) over het verstrijken van een betaaltermijn. Bij stornering proberen we het later nog eens – bij opnieuw mislukken communiceren we dat naar klanten.				
	<input type="checkbox"/> We communiceren op B1 niveau met de klant en presenteren informatie op een aantrekkelijke en visueel toegankelijke manier.	<input type="checkbox"/> We bieden relevante informatie over betalingen, schuld en procedures aan in minimaal één andere taal dan Nederlands of we verwijzen actief naar een vertaalservice.				
	<input type="checkbox"/> We maken persoonlijk contact mogelijk (telefoon, mail, fysiek) bij vragen of problemen rond betalingen.	<input type="checkbox"/> We bieden bij een gemiste betaling een betalingsregeling of uitstel aan en bieden, waar toegestaan en mogelijk, flexibiliteit in betaalmomenten en bedragen passend bij de situatie van de klant.				
Voorkomen van risicovolle betalingsverplichtingen. We proberen waar dit kan en mag te voorkomen dat er (nieuwe) betalingsachterstanden ontstaan. We ondersteunen de persoon die onze diensten afneemt bij het creëren van inzicht en overzicht in zijn of haar betalingsverplichtingen bij ons en we beperken risico's door waar mogelijk flexibel te zijn in de betalingswijze en het betalingsmoment, zodat momenten van inkomen samenvallen met momenten van hoge uitgaven. We hebben extra oog voor kwetsbare groepen en die proberen we waar mogelijk te beschermen. Wanneer nodig en mogelijk zetten we (tijdelijk) nieuwe verplichtingen stop.	<input type="checkbox"/> We maken een gemiste betaling een betalingsregeling of uitstel aan en bieden, waar toegestaan en mogelijk, flexibiliteit in betaalmomenten en bedragen passend bij de situatie van de klant.					
	<input type="checkbox"/> We realiseren ons dat overzicht bewaren lastig kan zijn voor mensen. Waar relevant werken en denken we mee met initiatieven die klanten helpen om zelf een digitaal overzicht te hebben van al hun betalingsverplichtingen en/of achterstanden bij verschillende schuldeisers. Uiteraard binnen de daarvoor geldende wettelijke kaders.	<input type="checkbox"/> Er worden geen kosten gerekend voor het aanbieden en uitvoeren van een betalingsregeling.				
	<input type="checkbox"/> We streven ernaar om altijd grip te houden op onze eigen vorderingen. Dat betekent dat als we vorderingen (door)verkoppen, we hierbij dusdanige afspraken maken dat we grip houden op de wijze van incasseren zodat deze in lijn is met ons eigen sociale incassobeleid.	<input type="checkbox"/> Wanneer er afspraken met de klant worden gemaakt om de vordering later te betalen dan vindt er gedurende de overeengekomen betalingstermijn geen verdere kostenverhoging plaats.				
	<input type="checkbox"/> Incassopartijen die namens ons incasseren doen dat op sociale wijze. In lijn met ons afsprakenkader, waarbij het uitgangspunt herstel is van het klantcontact.	<input type="checkbox"/> We houden, voor zover kan, rekening met schulden bij andere schuldeisers. We vragen, afhankelijk van de situatie van de klant, of de regeling naar verwachting kan worden nagekomen. Vóórdat we een betalingsregeling overeen komen. We werken er zoveel mogelijk aan mee dat klanten kunnen betalen. We beseffen dat er doorgaans geen onwil, maar onmacht is. Dat respecteren we.				
	<input type="checkbox"/> In overleg met de incassopartijen) waarmee we samenwerken, zorgen we voor (financiële) afspraken die passen bij de dienstverlening die we van ze vragen. Dat betekent dat er een eerlijke vergoeding moet staan tegenover de werkzaamheden en (financiële) prikkels die passen bij ons sociale incassobeleid.	<input type="checkbox"/> Betaalcapaciteit wordt, indien de benodigde gegevens beschikbaar zijn of gesteld worden, en de wet laat het toe, gebaseerd op het Vrij Te Laten Bedrag (VTLB). Als er al beslag op het loon ligt, streven we ernaar geen extra claim op de schuldenaar te leggen.				
Passende betalingsregeling aanbieden. We bieden passende betalingsregelingen aan in geval van een betalingsachterstand. Hierbij houden we, waar dit kan en mag, rekening met de persoonlijke (financiële) situatie van personen. We erkennen dat informatie over schulden als extra gevoelige persoonsgegevens worden gezien. Daarom heeft de schuldenaar de regie over persoonsgegevens. De persoon zelf kan (geanonimiseerde) informatie over betalingsachterstanden bij andere schuldeisers – zowel publiek als privaat - met ons delen om tot een passende betalingsregeling te komen.	<input type="checkbox"/> We organiseren dat onze klanten, indien de situatie erom vraagt, ook een beroep kunnen doen op coullance, ongeacht of we zelf incasseren of dat hebben uitbesteed.					
	<input type="checkbox"/> We geven de schuldenaar altijd helder inzicht in de opbouw van de vordering en specificeren daarbij zo goed mogelijk waar de vordering, of onderdelen daarvan, op gebaseerd is.	<input type="checkbox"/> We streven ernaar dat incassokosten proportioneel zijn op het niveau van het individu. Dat betekent dat we altijd streven om snel in contact te komen bij een achterstand om tot goede afspraken te komen. Zo willen we voorkomen dat er meerdere keren incassokosten in rekening worden gebracht voor verschillende rekeningen.				
	<input type="checkbox"/> We streven ernaar dat incassokosten proportioneel zijn op het niveau van het individu. Dat betekent dat we altijd streven om snel in contact te komen bij een achterstand om tot goede afspraken te komen. Zo willen we voorkomen dat er meerdere keren incassokosten in rekening worden gebracht voor verschillende rekeningen.	<input type="checkbox"/> We organiseren dat onze klanten, indien de situatie erom vraagt, ook een beroep kunnen doen op coullance, ongeacht of we zelf incasseren of dat hebben uitbesteed.				
	<input type="checkbox"/> We streven ernaar om in normale situaties geen gerechtelijke procedure te (laten) starten als de bijkomende kosten die het gevolg zijn van het gerechtelijk traject niet in verhouding staan tot de hoofdschuld.	<input type="checkbox"/> We realiseren ons dat overzicht bewaren lastig kan zijn voor mensen. Waar relevant werken en denken we mee met initiatieven die klanten helpen om zelf een digitaal overzicht te hebben van al hun betalingsverplichtingen en/of achterstanden bij verschillende schuldeisers. Uiteraard binnen de daarvoor geldende wettelijke kaders.				
	<input type="checkbox"/> We streven ernaar dat incassokosten proportioneel zijn op het niveau van het individu. Dat betekent dat we altijd streven om snel in contact te komen bij een achterstand om tot goede afspraken te komen. Zo willen we voorkomen dat er meerdere keren incassokosten in rekening worden gebracht voor verschillende rekeningen.	<input type="checkbox"/> We organiseren dat onze klanten, indien de situatie erom vraagt, ook een beroep kunnen doen op coullance, ongeacht of we zelf incasseren of dat hebben uitbesteed.				
Gerechtigd traject als vangnet We zetten formele, juridische stappen – zoals dagvaarden, een gerechtelijke zitting, een vonnis, executie en het opleggen van een dwangsom – uitsluitend in als andere oplossingen niet effectief blijken en een gerechtelijk traject dit naar verwachting wel is. We maken hierover afspraken met gerechtsdeurwaarders.	<input type="checkbox"/> We streven ernaar dat incassokosten proportioneel zijn op het niveau van het individu. Dat betekent dat we altijd streven om snel in contact te komen bij een achterstand om tot goede afspraken te komen. Zo willen we voorkomen dat er meerdere keren incassokosten in rekening worden gebracht voor verschillende rekeningen.					
	<input type="checkbox"/> We streven ernaar dat incassokosten proportioneel zijn op het niveau van het individu. Dat betekent dat we altijd streven om snel in contact te komen bij een achterstand om tot goede afspraken te komen. Zo willen we voorkomen dat er meerdere keren incassokosten in rekening worden gebracht voor verschillende rekeningen.	<input type="checkbox"/> We organiseren dat onze klanten, indien de situatie erom vraagt, ook een beroep kunnen doen op coullance, ongeacht of we zelf incasseren of dat hebben uitbesteed.				
	<input type="checkbox"/> We streven ernaar dat incassokosten proportioneel zijn op het niveau van het individu. Dat betekent dat we altijd streven om snel in contact te komen bij een achterstand om tot goede afspraken te komen. Zo willen we voorkomen dat er meerdere keren incassokosten in rekening worden gebracht voor verschillende rekeningen.	<input type="checkbox"/> We organiseren dat onze klanten, indien de situatie erom vraagt, ook een beroep kunnen doen op coullance, ongeacht of we zelf incasseren of dat hebben uitbesteed.				
	<input type="checkbox"/> We streven ernaar dat incassokosten proportioneel zijn op het niveau van het individu. Dat betekent dat we altijd streven om snel in contact te komen bij een achterstand om tot goede afspraken te komen. Zo willen we voorkomen dat er meerdere keren incassokosten in rekening worden gebracht voor verschillende rekeningen.	<input type="checkbox"/> We organiseren dat onze klanten, indien de situatie erom vraagt, ook een beroep kunnen doen op coullance, ongeacht of we zelf incasseren of dat hebben uitbesteed.				
	<input type="checkbox"/> We streven ernaar dat incassokosten proportioneel zijn op het niveau van het individu. Dat betekent dat we altijd streven om snel in contact te komen bij een achterstand om tot goede afspraken te komen. Zo willen we voorkomen dat er meerdere keren incassokosten in rekening worden gebracht voor verschillende rekeningen.	<input type="checkbox"/> We organiseren dat onze klanten, indien de situatie erom vraagt, ook een beroep kunnen doen op coullance, ongeacht of we zelf incasseren of dat hebben uitbesteed.				