



**Drs. M (Marie-Louise) Voors (links)**

Initiatiefnemer Schuldeiserscoalitie

**Dr. R. (Roeland) van Geuns (midden)**

Lector Armoede Interventies, Hogeschool van Amsterdam

**Drs. I (Manuel) van der Hoek (rechts)**

Manager Debiteurenbeheer CZ

## SCHULDEISERS HELPEN BIJ BETAALPROBLEMEN KLANTEN

# ‘Wij hebben respect voor onze klanten’

De Schuldeiserscoalitie bestaat uit primaire schuldeisers die als gemeenschappelijk streven hebben om particuliere klanten die slecht of niet kunnen betalen, proactief te helpen. Met primaire schuldeisers worden bedoeld de partijen bij wie de originele schulden zijn ontstaan. Incassobureaus en gerechtsdeurwaarders zijn secundaire schuldeisers; zij treden op namens de primaire schuldeiser. De samenwerkende primaire schuldeisers willen gezond betaalgedrag bij hun klanten stimuleren en mogelijk maken. Dat willen zij voor een deel vanuit een welbegrepen eigenbelang, maar vooral vanuit maatschappelijk oogpunt.

Als grote groepen in de samenleving niet meer meedoen, is dat ondermijnd voor het welzijn in die samenleving. Als mensen afhaken omdat ze het gevoel hebben dat ze niet meer mee kunnen, omdat ze nergens geld voor hebben en zich voortdurend opgejaagd voelen, ondergraaft dat de samenhang in de samenleving.

De coalitie is dan ook ontstaan vanuit een maatschappelijk perspectief op schulden. Niet als een initiatief om slim te incasseren, zoals vaak ook gebeurt. De grondgedachte is sinds de oprichting in 2016 altijd geweest om armoede in Nederland structureel aan te pakken. De coalitie is een initiatief van creditmanagers en mvo-managers uit het bedrijfsleven die vanuit het duurzaamheidsdenken enerzijds en het welbegrepen eigenbelang anderzijds samenwerken aan het bestrijden van armoede. De armoede in Nederland die ontstaat als mensen een fors negatief inkomen (= tekorten) hebben als gevolg van schulden en betalingsregelingen.

### Schuldeiserscoalitie: ontstaan en streven

De beste oplossing voor het schuldenprobleem is betalingsachterstanden in een zo vroeg mogelijk stadium oplossen dan wel voorkomen. Een schuld ontstaat tenslotte uit een betalingsachterstand. En hoe eerder die achterstand wordt opgelost, of helemaal niet ontstaat, hoe beter. Dan hoeven er ook geen aanmaningen de deur uit, incassobureaus ingeschakeld, onderhandelingstrajecten

opgezet, samenwerkingsovereenkomsten met schuldhulpverleners opgesteld. Allemaal handelingen die de maatschappelijke en private kosten van de schuld verder opdrijven. Tot soms buitenproportionele hoogten.

Daarom is de houding van de schuldeiser tegenover betalingsachterstanden *key* in deze hele problematiek. Een alerte, welwillende schuldeiser, die zich medeverantwoor-

### *Ethisch manifest*

1. Wij hebben respect voor onze klanten.
2. Wij gaan om met klanten op een manier die we zelf verwachten van anderen.
3. We werken er zoveel mogelijk aan mee dat klanten kunnen betalen.
4. Wij geven klanten duidelijke informatie over wat we hen aanbieden.
5. Wij maken met onze klanten duidelijke afspraken over wat ze krijgen en hoe ze moeten betalen.
6. Op onze website kunnen klanten duidelijke informatie vinden over wat er gebeurt als ze niet betalen.
7. Als we weten dat klanten geldproblemen hebben, sturen we hen door naar hulpverleners. We houden ons daarbij aan de wetten en regels over privacy.
8. Klanten kunnen ervan uitgaan dat we hen eerlijk behandelen. We behandelen iedereen hetzelfde als de situaties hetzelfde zijn, maar niet als de situaties verschillend zijn.
9. Sommige klanten kunnen niet betalen. Met hen proberen we een oplossing te vinden. Klanten die niet willen betalen, kunnen verwachten dat we hen redelijk maar streng behandelen.
10. We hebben in onze organisatie afspraken over wat we doen om geld te krijgen van klanten die niet betalen. Die afspraken passen bij de inhoud van dit ethisch manifest.

Wij hebben respect voor onze klanten

delijk voelt voor zijn aandeel in het betaalgedrag van zijn klant, is de meest kansrijke optie om het probleem aan te pakken. Vooral schuldeisers met een zogenaamde nutsfunctie, waar mensen afhankelijk van zijn in hun primaire levensbehoeften hebben een heel belangrijke rol.

De schuldeiserscoalitie houdt zich daarom niet alleen bezig met een goede betalingsregeling voor klanten, maar ook met andere verantwoordelijkheden die bedrijven hebben naar hun klanten als het gaat om gezond betaalgedrag, zoals onderling samenwerken, goede communicatie en meewerken met schuldhulpverlening.

### Vijf pijlers

Het doel van de coalitie is om betalingsachterstanden van klanten te helpen oplossen en probleemschulden te helpen voorkomen. Het samenwerkingsverband richt zich op de volgende vijf pijlers:

#### 1. Manifest ondertekenen en naleven

Hoe meer schuldeisers met elkaar verbonden zijn in de coalitie; hoe groter de slagingskans om een klant met betalingsproblemen echt te kunnen helpen door samenwerking. Daarom is het nodig dat zoveel mogelijk primaire schuldeisers bereid zijn om samen te werken. Uitgaande van een gemiddeld aantal van 14 verschillende schuldeisers per huishouden in het geval van problematische schulden, kan een duurzame regeling met slechts een aantal van deze schuldeisers niet standhouden. Iedere schuldeiser van dat huishouden moet in het ideale geval meewerken om schoon schip te kunnen maken.

*“Bedrijven die het manifest ondertekenen nemen de verantwoordelijkheid om de punten in het manifest na te leven.”*

Het belangrijkste bindmiddel van de coalitie is het in 2016 opgestelde ethisch manifest over de houding en het gedrag van bedrijven om klanten te helpen bij betalingsproblemen.

Bedrijven die het manifest ondertekenen nemen de verantwoordelijkheid om de punten in het manifest na te leven. Zij nemen maatregelen om de 10 regels in te voeren en uit te voeren. Dit wordt periodiek getoetst via zelftest en voortgangsmeting door het Lectoraat Armoe-

de Interventies van de Hogeschool van Amsterdam onder leiding van Roeland van Geuns.

Inmiddels verankeren de aangesloten bedrijven deze nieuwe klantbenadering steeds steviger in hun organisaties. De job coach bijvoorbeeld, die wordt ingehuurd op kosten van de hypotheekafdeling voor klanten met een hypotheekachterstand als gevolg van werkloosheid, wordt ook bij andere afdelingen ingezet. Dat vergt een cultuurverandering die tijd vraagt. Maar bedrijven zijn er nadrukkelijk mee bezig.

#### 2. Communicatie naar klanten

Schuldeisers moeten klanten eenduidige en begrijpelijke communicatie over betalen bieden. Er worden communicatiemiddelen ontwikkeld om gezond betaalgedrag te stimuleren. Denk aan voor- en bijsluiters, een lexicon van te vermijden moeilijke begrippen, maar ook goede brieven naar klanten.

Sinds 2016 heeft een aantal bedrijven hun communicatie met klanten sterk verbeterd door taalgebruik te vereenvoudigen, verschillende communicatiekanalen te gebruiken en transparanter te worden over de mogelijkheden van betalingsregelingen. We delen nu best practices en optimaliseren onze klantcommunicatie op basis van gezamenlijk onderzoek. We doen nu bijvoorbeeld a/b testen bij meerdere leden over herinneringsbrieven. Het doel daarbij is om gezamenlijk als coalitie via één taal de klant te bereiken en de drempel te verlagen om contact op te nemen.

*“Schuldeisers hebben een belangrijke rol om de kwaliteit en de impact van schuldhulp te verbeteren.”*

#### 3. Samenwerken met schuldhulpverlening

Schuldeisers hebben een belangrijke rol om de kwaliteit en de impact van schuldhulp te verbeteren. Het gaat hier om klanten goed doorverwijzen naar hulpverlenende instanties, maar ook om een goede relatie met de schuldhulpverlening te onderhouden en behulpzaam te zijn bij betalingsafspraken.

Voorbeeld van een stap voorwaarts is dat er standaard gegevensuitwisselingsformulieren worden ontwikkeld voor een betere communicatie met de schuldhulpverle-

ning en bewindvoerders. Dit moet leiden tot een snellere uitwisseling van gegevens en daardoor ook tot minder fouten.

#### 4. Gezamenlijke betalingsregelingen

Het doel is om klanten uit de schulden te helpen door als coalitie samen te werken aan een regeling. De ambitie is om een digitaal platform in te richten, waarin klanten een betalingsregeling kunnen aanvragen bij één of meer van de coalitieleden.

Het opzetten van een dergelijke regeling blijkt een ambitieus streven. Vele issues moesten worden opgelost, variërend van omgang van de privacy van de klanten (AVG) tot de vraag hoe een incasso-afdeling van een bedrijf het geïnde geld weer kan herverdelen onder de medeschuldeisers. Inmiddels zijn de meeste van deze issues opgelost en loopt een pilot voor een gezamenlijke betalingsregeling. Er heeft zich nu één deelnemer via de

De coalitie wordt op dit moment gevormd door a.s.r., Achmea, Aegon, bol.com, Brabant Water, CZ, De Key, NNBank, Eigen Haard, Elbuco, Essent, KPN, Menzis, Nuon, Obvion, Rochdale, Universiteit van Amsterdam/Hogeschool van Amsterdam, VodafoneZiggo, Santander en Ymere.

website aangemeld. Deze persoon is door één van de coalitieleden onder de hoede genomen. Er zijn al wel meer klanten door de coalitie gezamenlijk geholpen.

#### 5. Agenderen rol overheid

Het doel is om onwenselijke en/of ontbrekende wetgeving bij schulden te agenderen en om landelijke en gemeentelijke overheden te stimuleren om beleid te voeren dat een gezond betaalgedrag bij klanten bevordert en niet belemmert. De overheid is vaak de preferente schuldeiser en bij voorkeur sluiten verschillende overheidsinstanties dan ook aan bij de coalitie. Het doel is om zo snel mogelijk een burger 'veilig te stellen'. Gemeente Amsterdam overweegt om aan te sluiten bij de coalitie, dat heeft wethouder Marjolein Moorman tijdens het jaarlijkse congres van het Lectoraat Armoede Interventies van de Hogeschool van Amsterdam op 8 november jl. bekendgemaakt. Dat zou een waardevolle eerste stap zijn voor de gemeente als schuldeiser. De coalitie roept overheidspartijen ook op om deel te nemen aan de coalitie vanuit de positie van schuldeiser. Dit zou goed in het verlengde kunnen liggen van de kabinetsbrede Rijksincassovisie die ook in 2016 is geformuleerd en aan de Tweede Kamer is gezonden. Met partijen als DUO, het CJIB, het CAK, SVB, en de Belastingdienst aan boord van de coalitie, kunnen burgers in een zeer vroeg stadium een bredere betalingsregeling aangaan.