



Maak onderscheid tussen notoire wanbetalers en mensen met probleemschulden.



SOCIAAL INCASSO BELEID

Heeft jouw onderneming al een sociaal incassobeleid? Wij hanteren onderstaand houvast voor een sociaal beleid en zorgen hiermee dat klanten met een achterstand wel betalen, maar niet verder in de problemen komen.

01.

RESPECT VOOR HET INDIVIDU

Wij hebben respect voor onze klanten. Dat wil zeggen dat elk mens een eigen verhaal en achtergrond heeft waar wij met empathie mee omgaan. Wij tonen begrip en luisteren zonder het doel uit het oog te verliezen.

02.

BEGRIJP VOORDAT JE BEGREPEN WORDT

Behandel de klant zoals je zelf behandeld wilt worden. Wij begrijpen eerst voordat wij begrepen willen worden en vinden verbinding met het individu belangrijk.



schuldeiserscoalitie.nl

03.

HOUD REKENING MET ONMACHT

We werken er zoveel mogelijk aan mee dat klanten kunnen betalen. We beseffen dat er doorgaans geen onwil, maar onmacht is. Dat respecteren we.

“GA NIET HALEN
BIJ WIE
ÉCHT NIET
KAN BETALEN”

04.

INFORMEER OP INDIVIDUEEL NIVEAU

Wij geven klanten duidelijke informatie over wat we hen aanbieden. Dat doen we op een begrijpelijke en toegankelijke manier. En als iets twee keer uitgelegd moet worden, vinden we dat geen probleem.

05.

ZEG WAT JE DOET EN DOE WAT ZEGT

Wij maken met onze klanten duidelijke afspraken over wat ze krijgen en hoe ze moeten betalen. Dat voorkomt teleurstelling, ergernis of miscommunicatie.

06.

VOORKOM PROBLEMEN

Op onze website kunnen klanten duidelijke informatie vinden over wat er gebeurt als ze niet betalen. Dat doen we niet om te dreigen, maar om problemen te voorkomen.

07.

BIED EEN HELPENDE HAND

Als we weten dat klanten geldproblemen hebben, sturen we hen door naar de juiste hulpverleners. We houden ons daarbij aan de wetten en regels over privacy en hebben het beste voor met de klant.

08.

BEHANDEL IEDEREEN EERLIJK

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.

“BETER
VOORKOMEN
DAN
GENEZEN”

09.

WEES SOCIAAL EN RECHTVAARDIG

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.

“SCHULDEN
WIL JE NIET,
DIE
KRIJG JE”

10.

PROCESSEN ONDERSTEUNEN ONS BELEID

We hebben in onze organisatie een proces om geld te krijgen van klanten die niet betalen. Dit proces past bij de inhoud van ons sociale incassobeleid.

“ELK
INDIVIDU
IS
UNIEK”