



Samenwerkingscoalitie: Van schulden naar kansen

Wij laten je niet zomaar vallen als je tijdelijk niet aan je betalingsverplichting kan voldoen. Wij zien het als onze verantwoordelijkheid om jou te helpen de weg naar financiële weerbaarheid te hervinden.

Mede daarom zijn we actief lid van de coalitie 'Van Schulden naar Kansen'. Samen met andere bedrijven zetten we ons in om probleem-schulden bij klanten te voorkomen én om betalingsachterstanden op een verantwoorde manier op te lossen. In 10 heldere beloften beschrijven we hoe we als coalitie klanten met betalingsachterstanden ondersteunen – met respect, empathie en oog voor hun situatie. Deze afspraken maken nu standaard deel uit van Achmea's visie op sociaal incasseren.



De coalitie is een initiatief van destijds Delta Lloyd Foundation – inmiddels Nationale Nederlanden – en CZ. Alle ondertekenaars van het manifest – waaronder ABN AMRO Verzekeringen, Aegon, a.s.r., Brabant Water, CZ, KPN, Vodafone, Ymere en Ziggo – brengen deze afspraken in de praktijk. Samen kiezen we voor een mensgerichte aanpak voor klanten met betalingsproblemen.

Onze 10 incassobeloften aan klanten:

1. 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.
2. Behandel de klant zoals je zelf behandeld wilt worden. Wij begrijpen eerst voordat wij begrepen willen worden en vinden verbinding met het individu belangrijk.
3. We werken er zoveel mogelijk aan mee dat klanten kunnen betalen. We beseffen dat er doorgaans geen onwil, maar onmacht is. Dat respecteren we.
4. 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.
5. Wij maken met onze klanten duidelijke afspraken over wat ze krijgen en hoe ze moeten betalen. Dat voorkomt teleurstelling, ergernis of miscommunicatie.
6. 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.
7. 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.
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 een proces om geld te krijgen van klanten die niet betalen. Dit proces past bij de inhoud van ons sociale incassobeleid.