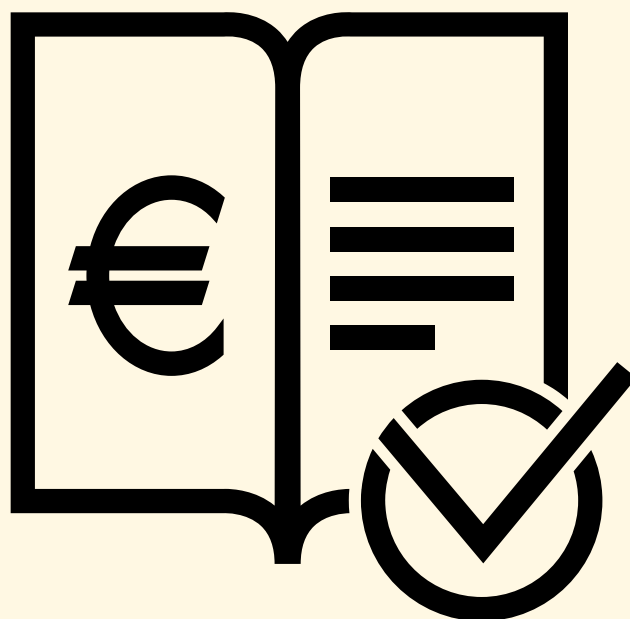




Beleid sociaal incasseren

α.s.r. Nederland

Document eigenaar:	Sustainability
Versie:	1.0
Datum goedkeuring:	5 augustus 2025
Datum volgende evaluatie:	2028 (minimaal 1x per 3 jaar)
Goedkeurend orgaan:	Management Board
Thema beleidshuis:	Duurzaamheid / ESG
Classificatie:	Extern

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Juridisch kader	5
3. Key requirements	7
4. Beschrijving incassoproces	9
5. Rollen en verantwoordelijkheden	10
6. Rapportage en monitoring	12
Bijlage A: Definities	13
Bijlage B: Samenwerkingsverbanden en initiatieven	14
Bijlage C: Leeswijzer	16

1. Inleiding

Eind 2024 hebben de Nationale Coalitie Financiële Gezondheid (NCFG), het SchuldenlabNL en de Schuldeiserscoalitie de handen ineengeslagen om te komen tot een 'Afsprakenkader Sociaal Incasseren'. Te veel mensen in Nederland hebben betaalachterstanden, kampen met problematische schulden en/of leven in armoede. Nog regelmatig valt op dat de wijze waarop betaling en schulden geïnd worden de problemen niet kleiner, maar groter of complexer maken. Sociaal incasseren helpt door een mensgerichte benadering, die schulden voorkomt of op een duurzame manier helpt op te lossen.

a.s.r. heeft, als partner van bovengenoemde organisaties, de totstandkoming en richting van het Afsprakenkader Sociaal Incasseren bekrachtigd.

In dit beleidsdocument wordt nader invulling gegeven aan het thema sociaal incasseren bij a.s.r. Daarbij zijn de uitgangspunten, zoals gedefinieerd in het Afsprakenkader Sociaal Incasseren, de basis.

1.1 Doelstelling en koppeling met a.s.r. strategie

Binnen de Productlijnen van a.s.r. wordt het debiteurenbeheer uitgevoerd. Een effectief incassoprocés is een onderdeel van het debiteurenbeheer. In alle gevallen is het uitgangspunt dat a.s.r. zich bij de uitoefening van haar rechten rekening geeft van haar maatschappelijke verantwoordelijkheid en oog heeft voor de soms kwetsbare financiële positie van de debiteur.

Het doel van dit centrale beleid is primair om, met een sociale wijze van incasseren, bij te dragen aan de financiële gezondheid van onze klanten door betaalachterstanden en schulden te voorkomen. Ook is het beleid relevant voor wat a.s.r. rond dit thema doet voor haar eigen medewerkers.

Sociaal incasseren is één van de initiatieven binnen de strategische duurzaamheidspijler 'financiële redzaamheid en inclusie' en draagt bij aan Het verhaal van a.s.r. Ook sluit het aan bij een voor a.s.r. materieel duurzaamheidsonderwerp uit CSRD:

- consumenten en eindgebruikers: mentale en fysieke gezondheidsimpact door financiële zekerheid en toegang bieden tot financiële producten voor kwetsbare groepen.

1.2 Scope

Dit beleidsdocument is 'kaderstellend' van aard. Dit betekent dat de Productlijnen binnen a.s.r. binnen de kaders van dit beleid werken en het (decentraal) beleid en de processen hierop aansluiten.

Het beleidsdocument is van toepassing op ASR Nederland N.V. en haar dochterondernemingen ("a.s.r.") en is gericht op de dienstverlening aan particuliere klanten. Dit betekent dat dit beleid van toepassing is op de volgende Productlijnen die particuliere klanten bedienen: Schade, Inkomen, Leven en Uitvaart, Zorg, Hypotheken en Vastgoed. Het beleid is niet van toepassing op D&S Holding en haar dochterondernemingen.

Productlijnen kunnen in hun decentraal incassobeleid ervoor kiezen om de scope van particuliere klanten uit te breiden met bijvoorbeeld zzp'ers en klein zakelijke klanten.

1.3 Samenhang met overige beleidsdocumenten

Dit beleid sociaal incasseren kent raakvlakken met andere raamwerken en/of beleidsdocumenten (beleid en/of procedures) van a.s.r. Het beleidsdocument is onderdeel van het Strategisch Kader Duurzaam Ondernemen van a.s.r. en kent een samenhang met de volgende voornaamste beleidsdocumenten:

- Gedragscode a.s.r.
- Incassobeleid van de Productlijnen Schade, Inkomen, Leven en Uitvaart, Hypotheken, Vastgoed en Zorg

1.4 Afwijken van beleid

Afwijken van beleid is in beginsel niet toegestaan. Wanneer een productlijn (tijdelijk) niet voldoet aan het beleid, dan is het management van de productlijn verantwoordelijk voor het opstellen van een voorstel voor een schriftelijke exceptie. Deze exceptie wordt ingediend bij het team Sustainability.

Dit voorstel dient te worden opgesteld conform het template voor excepties en bevat tenminste de volgende elementen:

- Het (onderdeel van) beleid en/of procedure waarop de afwijking van toepassing is;
- Een inhoudelijke beschrijving van de exceptie;
- Een toelichting op de aanleiding en gevolgen van de exceptie;
- De termijn (tijdelijk of voor onbepaalde tijd) waarop de exceptie van toepassing is;
- Een beschrijving van de beheersing van het risico en de acties die leiden tot het opheffen van de exceptie.

Team Sustainability beoordeelt de exceptie en kan besluiten het voor advies in te brengen in het Sustainability Committee van a.s.r. Het besluit over de exceptie wordt genomen door de Management Board. Het honoreren van de exceptie mag er niet toe leiden dat niet wordt voldaan aan toepasselijke wet- en regelgeving of ander toepasselijk beleid, tenzij voor wat betreft dit laatste, ook voor de afwijking van dit andere beleid een exceptie wordt verleend.

2. Juridisch kader

Dit beleid, en meer specifiek de in dit beleid opgenomen key requirements, is gebaseerd op onderstaande wet- en regelgeving, gedragscodes en zelfregulering. De kaders kunnen verschillend zijn voor Productlijnen.

Productlijnen Schade, Inkomen, Leven en Uitvaart (verzekeringssentiteiten)

Niveau wet- en regelgeving, gedragscodes en zelfregulering	Omschrijving wet- en regelgeving, gedragscodes en zelfregulering
Europees	- Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)
Nationaal	- Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG) - Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars - Breed moratorium (2017) - Wet Incassokosten (WIK) (2012) - Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (o.a. vroegsignalering) (2021) - Wet kwaliteit incassodienstverlening (WKI) (2024)
Onderliggend (ook vanuit toezichthouders)	- Gedragscode Verzekeraars (bindende zelfregulering Verbond van Verzekeraars) (2018) - Modelconvenant NVVK – Verbond van Verzekeraars (2020) - Gedragscode Sociaal Verantwoord Incasseren (SVI) - Protocol bij betalingsachterstanden (bindende zelfregulering Verbond van Verzekeraars) (2025) - Afsprakenkader Sociaal Incasseren (2025) - Het Ethisch Manifest (2021)

Productlijn Hypotheken

Niveau wet- en regelgeving, gedragscodes en zelfregulering	Omschrijving wet- en regelgeving, gedragscodes en zelfregulering*
Europees	- EBA-Guidelines - Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)
Nationaal	- Wet op het financieel toezicht (Wft) - Wet ter voorkoming van witwassen en financiering van terrorisme (Wwft); - Gedragscode Hypothecaire Financieringen (GHF) - Tijdelijke regeling hypothecair krediet (Trhk) - Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG) - Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen (Bgfo) - Sanctiewet 1977 - Regeling toezicht Sanctiewet 1977
Onderliggend (ook vanuit toezichthouders)	- Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars - Het Ethisch Manifest (2021) - Afsprakenkader Sociaal Incasseren (2025)

* Indien sprake is van verschillen geldt de meest stringente wet- en regelgeving, tenzij dit vanuit wet- en regelgeving is uitgesloten.

Productlijn Vastgoed

Niveau wet- en regelgeving, gedragscodes en zelfregulering	Omschrijving wet- en regelgeving, gedragscodes en zelfregulering
Europees	- Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)
Nationaal	- Landelijk Convenant Vroegsignalering - Wet Incassokosten (WIK) (2012) - Wet kwaliteit incassodienstverlening (WKI) (2024) - Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (2021) - Wet goed verhuurderschap (2023) - Wet ter voorkoming van witwassen en financiering van terrorisme (Wwft)
Onderliggend (ook vanuit toezichthouders)	- Modelconvenant NVVK – Verbond van Verzekeraars (2020) - Het Ethisch Manifest (2021) - Afsprakenkader Sociaal Incasseren (2025)

Productlijn Zorg

Niveau wet- en regelgeving, gedragscodes en zelfregulering	Omschrijving wet- en regelgeving, gedragscodes en zelfregulering
Nationaal	- Zorgverzekeringswet, artikel 18a t/m 18d - Regeling Zorgverzekering, artikel 6.5.4 t/m 6.5.7 en 7b.1 - Landelijk Convenant Vroegsignalering - Regeling betalingsachterstand Zorgpremie (CAK)
Onderliggend (ook vanuit toezichthouders)	- a.s.r. Zorg volgt, voor het dossier toeslagaffaire, de besluiten van Zorgverzekeraars Nederland om de financiële compensatie van de gedupeerden te realiseren. - Convenant NVVK - Zorgverzekeraars Nederland (2010) - Afsprakenkader Sociaal Incasseren (2025)

3. Key requirements

Voor dit beleid zijn de volgende key requirements¹ geïdentificeerd die voor alle Productlijnen (zie 1.2 scope) van toepassing zijn. Zie onderstaande tabel.

Het Protocol bij betalingsachterstanden (van het Verbond van Verzekeraars) is van toepassing op Schade, Inkomen, Leven en Uitvaart (leden aangesloten bij het Verbond). Er is, door het Verbond van Verzekeraars, een mapping gemaakt tussen de artikelen uit het Protocol en het Afsprakenkader Sociaal Incasseren. Dit is als referentie opgenomen in onderstaande tabel.

Key requirement	Referentie
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.	- Afsprakenkader Sociaal Incasseren (2025) - Protocol bij betalingsachterstanden, artikel 8 en 9
2. Verankeren van sociaal incasseren in 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.	- Afsprakenkader Sociaal Incasseren (2025)
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 schuld-eiser (tijdelijk) nieuwe verplichtingen stop.	- Afsprakenkader Sociaal Incasseren (2025)
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.	- Afsprakenkader Sociaal Incasseren (2025) - Protocol bij betalingsachterstanden, artikel 11, 12 en 13

¹ Key requirements zijn elementaire vereisten waaraan minimaal voldaan dient te worden. Dit komt ten goede aan het inbedden van beleid in processen en, indien relevant, het opstellen van controls. Uiteindelijk moet dit leiden tot betere aantoonbaarheid dat beleid in de organisatie is geïmplementeerd.

Key requirement	Referentie
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.	- Afsprakenkader Sociaal Incasseren (2025) - Protocol bij betalingsachterstanden, artikel 2, 3 en 4
6. Beperkte kosten in het 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.	- Afsprakenkader Sociaal Incasseren (2025) - Protocol bij betalingsachterstanden, artikel 5 en 7
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.	- Afsprakenkader Sociaal Incasseren (2025) - Protocol bij betalingsachterstanden, artikel 1, 6 en 10

4. Beschrijving incassoproces

Dit beleid ziet toe op de invulling van het sociale element in het incassoproces door a.s.r. Nederland. Het incassoproces is per Productlijn ingericht en waar ook de verantwoordelijkheid ligt (decentrale inrichting).

Het incassoproces is op hoofdlijnen in te delen in de volgende 3 fases (zie onderstaande tabel). Het proces kent, in de keten, een samenwerking met incassobureaus, gerechtsdeurwaarders, gemeenten en andere externe partijen.

Fase incassoproces	Uitvoering door	Van toepassing op Productlijnen
1. Debiteurenbeheer / intern incassotraject	Debiteurenbeheer productlijn	Schade, Inkomen, Leven en Uitvaart, Zorg, Hypotheken en Vastgoed
2. Minnelijk incassotraject In een minnelijk incassotraject neemt de incassopartner het dossier over van de schuldeiser. De klant wordt geïnformeerd over de openstaande schuld en via formele incassobrieven en persoonlijk contact wordt getracht alsnog tot betaling te komen. Incassopartijen worden geselecteerd en gemonitord op dat zij voldoen aan de incassonormen van het incassobeleid van een schuldeiser. (Bron: Rijksoverheid)	Incassobureau (uitbesteding vanuit productlijn)	Schade, Inkomen
3. Gerechtelijk incassotraject (met start buitengerechtelijke fase door gerechtsdeurwaarder) Bij een gerechtelijk incassotraject wordt, door een schuldeiser, een procedure gestart bij de rechtbank om een vonnis te verkrijgen en betaling bij een klant af te dwingen. Deze fase wordt vrijwel altijd voorafgegaan door een intern en minnelijk incassotraject en het is gebruikelijk om, ook in deze fase, te starten met een aantal buitengerechtelijke activiteiten gezien de impact van een gerechtelijk traject op de klant. Met een toegewezen vonnis kan bijvoorbeeld beslag gelegd worden op goederen. Dit kan een schuldeiser of een incassobureau niet.	Deurwaarder en/of gerechtelijk	Zorg, Hypotheken en Vastgoed

5. Rollen en verantwoordelijkheden

Het eigenaarschap en het beheer van dit beleid ligt bij het team Sustainability. Sustainability heeft dit beleid in 2025 opgesteld en toetst dit beleid minimaal iedere 3 jaar op actualiteit. Daarmee biedt het een kapstok voor Productlijnen en legt het de verbinding met decentraal beleid van Productlijnen dat reeds is ingebed in de organisatie.

Er wordt commitment aan ESG beleidsdocumenten (waaronder dit beleid) op bestuurlijk niveau vastgesteld. Zo wordt het beleid ter advisering voorgelegd aan de Sustainability Committee en vastgesteld door de Management Board.

Belangrijke herzieningen van dit beleid worden ter bespreking ingebracht in het Sustainability Committee. Kleinere tekstuele updates en onderhoud van dit beleid worden niet ingebracht in deze commissie en worden verwerkt door het team Sustainability.

De volgende betrokken functies/gremia hebben conform RASCI een rol in dit beleid:

Functionaris/functie	Rol	Verantwoordelijkheden
Team Sustainability	Responsible	Eigenaar en beheer beleid sociaal incasseren a.s.r. Nederland met activiteiten zoals: i. Opstellen en herzien beleid ii. Monitoren beleid (incl. rapportage duurzaam ondernemen en Afsprakenkader Sociaal Incasseren)
Productlijn: Debiteurenbeheer, Sustainability en MT	Consulted	Inbreng expertise en advies aan team Sustainability en binnen Productlijn
	Accountable	Toepassen en monitoren beleid binnen Productlijn
Legal, Risk en Compliance	Consulted	Inbreng expertise en advies aan Productlijnen, Sustainability Committee en Management Board
HR	Consulted	Inbreng expertise en advies aan team Sustainability (voor perspectief eigen medewerkers)
Sustainability Committee	Consulted	Adviseur aan Management Board
Management Board	Accountable	Vaststellen ESG beleidsdocumenten (waaronder dit beleid)

Toelichting RASCI matrix

R	Responsible	Verantwoordelijk	Degene die de taak uitvoert is verantwoordelijk voor de uitvoering hiervan. Dit zijn de personen die het werk uitvoeren. Vervolgens dient de taakuitvoerder verantwoording af te leggen bij de persoon die 'Accountable' is.
A	Accountable	Eindverantwoordelijk	Deze persoon draagt de uiteindelijke eindverantwoordelijkheid voor de juiste voltooiing van een of meerdere (project)taken. Aan hem/haar wordt verantwoording afgelegd en hij/zij moet de taak goedkeuren (aftekenen). Er is slechts één persoon 'Accountable'.
S	Supporting	Ondersteunend	Dit zijn de personen die, al dan niet gevraagd, ondersteunen bij het uitvoeren van werkzaamheden.
C	Consulted	Geraadpleegd	Dit zijn de personen die geraadpleegd worden voordat beslissingen worden genomen of het werk wordt uitgevoerd.
I	Informed	Geïnformeerd	Dit zijn de personen die op de hoogte gehouden moeten worden van de voortgang en beslissingen. Zij hebben geen actieve rol in de uitvoering van het werk.

6. Rapportage en monitoring

In dit hoofdstuk zijn de relevante reguliere rapportages beschreven. Hiermee wordt tevens invulling gegeven aan de centrale monitoring rol voor de naleving van dit beleid.

6.1 Rapportage Duurzaam Ondernemen (intern)

In de kwartaalrapportage Duurzaam Ondernemen wordt aan de Management Board van a.s.r. een reguliere update gegeven over sociaal incasseren. Deze rapportage wordt opgesteld door het team Sustainability waarbij gesteund wordt op input vanuit de Productlijnen.

6.2 'Sustainability Statements' in het jaarverslag (extern)

In het hoofdstuk 'Sustainable Statements' in het jaarverslag wordt een update gegeven over de invulling van de pijler 'financiële redzaamheid en inclusie' en het, voor a.s.r. materieel duurzaamheidsonderwerp uit CSRD m.b.t. sociaal incasseren:

- consumenten en eindgebruikers: mentale en fysieke gezondheidsimpact door financiële zekerheid en toegang bieden tot financiële producten voor kwetsbare groepen.

6.3 Rapportage Afsprakenkader Sociaal Incasseren (extern)

Het rapporteren over de implementatie van het Afsprakenkader Sociaal Incasseren vindt ieder jaar plaats volgens het principe van 'comply or explain'. Dit betekent dat, middels een self-assessment, wordt beschreven of voldaan wordt aan de uitgangspunten van het Afsprakenkader (comply) of op een andere manier, dan beschreven in het Afsprakenkader, invulling wordt gegeven aan het uitgangspunt (explain). Deze rapportage wordt opgesteld door het team Sustainability en in samenwerking met de Productlijnen.

De rapportage wordt door het team Sustainability ingediend bij de Monitoringscommissie van de (externe) projectorganisatie Sociaal Incasseren. De Monitoringscommissie wordt voorgezeten door een rapporteur en gaat met elke schuldeiser in gesprek over diens implementatieplan en rapportage met daarin de opgenomen ambitie om de invorderingspraktijk sociaal te maken. Het team Sustainability wordt ondersteund door het team Services zodat er uniformiteit wordt betracht met de STV toetsingen (zie toelichting hieronder) die plaatsvinden op het thema sociaal incasseren.

6.4 Protocol bij betalingsachterstanden (extern)

Het Protocol bij betalingsachterstanden is bindende zelfregulering voor leden van het Verbond van Verzekeraars en geldt voor betalingsachterstanden op verzekeringen die zijn afgesloten door natuurlijke personen.

De STV (Stichting Toetsing Verzekeraars) voert, voor het Verbond van Verzekeraars, 1x per 4 jaar een toetsing uit bij verzekeraars op het, al dan niet, voldoen aan dit Protocol.

6.5 Monitoring

Het team Sustainability is verantwoordelijk voor het opstellen en herzien van dit beleid en het centraal monitoren van de naleving van dit beleid. Dit doet zij op verschillende wijzen, namelijk:

1. Gesprekken over ambitie en invulling uitgangspunten met Productlijnen, Legal en Compliance
2. Gesprekken met Doenkracht m.b.t. samenwerkingsverbanden en/of initiatieven op dit thema
3. Bijhouden van kennis en 'market practices' op het 'sociale thema' en, in dit kader: 'sociaal incasseren' en 'financiële redzaamheid en inclusie'
4. Monitoren van voortgang ten aanzien van metrics
5. Opstellen interne rapportages (in dit hoofdstuk beschreven)

Bijlage A: Definities

In onderstaande tabel is een overzicht opgenomen van relevante definities die een begrip geven van de opgenomen inhoud en context in dit document.

Definitie	Beschrijving
Sociaal incasseren	Een 'market practice' voor een incassobeleid- en uitvoering en vastgelegd in het 'Afsprakenkader Sociaal Incasseren'. (Bron: Afsprakenkader Sociaal Incasseren)
Minnelijk incassotraject	In een minnelijk incassotraject neemt de incassopartner het dossier over van de schuldeiser. De klant wordt geïnformeerd over de openstaande schuld en via formele incassobrieven en persoonlijk contact wordt getracht alsnog tot betaling te komen. Incassopartijen worden geselecteerd en gemonitord op dat zij voldoen aan de incassonormen van het incassobeleid van een schuldeiser. (Bron: Rijksoverheid)
Gerechtelijk incassotraject	Bij een gerechtelijk incassotraject wordt, door een schuldeiser, een procedure gestart bij de rechtbank om een vonnis te verkrijgen en betaling bij een klant af te dwingen. Deze fase wordt vrijwel altijd voorafgegaan door een intern en minnelijk incassotraject. Daarnaast is het gebruikelijk om, ook in deze fase, te starten met een aantal buitengerechtelijke activiteiten mede gezien de impact van een gerechtelijk traject op de klant. Met een toegewezen vonnis in dit traject kan bijvoorbeeld beslag gelegd worden op goederen. Dit kan een schuldeiser of een incassobureau niet. (Bron: Rijksoverheid)
Vroegsignalering	Vroegsignalering, op basis van signalen van derden, is sinds 1 januari 2021 een wettelijke taak van iedere gemeente. Hierbij draait het om het tijdig delen van informatie wanneer een klant moeite heeft met het betalen van rekeningen. Denk aan achterstanden bij huur, energie, zorgverzekeringen of water. Een signaal over een achterstand mag, zónder toestemming van de betrokken klant, aan de gemeente verstuurd worden zodra aan branche-specifieke incassostappen voldaan is door de vastelastenpartner. Vroegsignalering wil voorkomen dat betalingsachterstanden uitgroeien tot problematische schulden. (Bron: NVVK)
Wet Kwaliteit Incassodienstverlening (WKI) en Wet Incasso Kosten (WIK)	Incassodienstverleners moeten vanaf 1 april 2024 aan kwaliteitseisen voldoen en zich verplicht registreren. Met deze eisen en de registratieplicht uit de Wet Kwaliteit incassodienstverlening (WKI) is het beroep voor het eerst gereguleerd in Nederland. Daarnaast zijn door middel van de Wet Incasso Kosten (WIK) de incassokosten gemaximeerd tot een bepaald percentage van het openstaande bedrag. Mensen met schulden worden hierdoor beter beschermd en schuldeisers weten beter wat incassodienstverleners voor hen kunnen doen. Deze wetten leiden tot minder onprofessionele praktijken en beperkt het stapelen van incassokosten. (Bron: Rijksoverheid)

Bijlage B: Samenwerkingsverbanden en initiatieven

a.s.r. is partner van diverse samenwerkingsverbanden en aangesloten bij initiatieven die inwoners in Nederland helpen met het vergroten van financiële redzaamheid en het voorkomen van financiële problemen. Zie onderstaande tabel voor de samenwerkingsverbanden en initiatieven die dit beleid verstevigen.

Samenwerkingsverband	Toelichting en initiatieven
Nationale Coalitie Financiële Gezondheid (NCFG)	De NCFG bestaat uit publieke en private organisaties die samen willen bouwen aan een financieel gezond Nederland. Dit doen zij met de overtuiging dat een financieel gezonde maatschappij bijdraagt aan het welzijn van individuen, organisaties, de economie en daarmee onze maatschappij. Betrokkenheid: a.s.r. is partner van de NCFG. De COO/CTO van a.s.r. neemt deel aan de stuurgroep NCFG. Eén van de initiatieven van de NCFG, samen met SchuldenlabNL en de Schuldeiserscoalitie, is de totstandkoming van het Afsprakenkader Sociaal Incasseren (2025).
SchuldenlabNL	Een onafhankelijke stichting met als missie Nederland schuldenzorgvrij te maken. Deze stichting zet zich in voor de landelijke opschaling van succesvolle initiatieven om zo versnippering in het hulpaanbod tegen te gaan. Zelf verleent SchuldenlabNL geen schuldhelpverlening. Betrokkenheid: a.s.r. is partner van SchuldenlabNL.
Schuldeiserscoalitie (SEC)	Een partnercoalitie van primaire schuldeisers die als gemeenschappelijk streven hebben om particuliere klanten die slecht of niet kunnen betalen, proactief te helpen. Betrokkenheid: a.s.r. is partner van de Schuldeiserscoalitie.
Nederlandse Schuldhulproute (NSR)	Een samenwerking van bedrijven, gemeenten (hulp)interventies en andere samenwerkingspartners. Eén van de initiatieven van de NSR is 'Geldfit'. Geldfit is een laagdrempelig loket waar mensen met financiële problemen naar doorverwezen kunnen worden (door organisaties). Ze biedt praktische ondersteuning, coaching en begeleiding. Betrokkenheid: a.s.r. is partner van de NSR en is aangesloten bij Geldfit.
Verbond van Verzekeraars	Het Verbond van Verzekeraars faciliteert diverse werkgroepen op thema's die verzekeraars verbinden, waaronder: sociaal incasseren. Het doel hiervan is uitwisselen van kennis, opstellen van richtlijnen en het verbeteren van processen. Het Verbond heeft een 'Protocol bij betalingsachterstanden' opgesteld waar a.s.r. bij is aangesloten. De toetsing vindt plaats op basis van zelfregulering en wordt uitgevoerd door de Stichting toetsing verzekeraars (stv). Ook heeft het Verbond meegetekend op het Afsprakenkader Sociaal Incasseren en is zij onderdeel van deze externe projectorganisatie (stuurgroep en begeleidingscommissie). Betrokkenheid: a.s.r. is lid van het Verbond van Verzekeraars en neemt deel aan de werkgroep debiteurenbeheer.
Zorgverzekeraars Nederland	Zorgverzekeraars Nederland faciliteert diverse werkgroepen op thema's die zorgverzekeraars verbinden, waaronder: 'sociaal incasseren'. Betrokkenheid: a.s.r. Zorg is lid van Zorgverzekeraars Nederland neemt deel aan de werkgroep debiteurenbeheer.

Samenwerkingsverband	Toelichting en initiatieven
NVVK	De NVVK is een branchevereniging voor schuldhulp en financiële dienstverlening. De vereniging zet zich in voor kwaliteitsstandaarden voor de dienstverlening en bewaakt de kwaliteit van lid organisaties via het Kwaliteitskader. Betrokkenheid: a.s.r. heeft meegetekend op diverse convenanten die door de NVVK geaccrediteerd zijn.

Bijlage C: Leeswijzer

In **Beleid** wordt het “waarom” en “wat” vastgelegd. Daarnaast worden in het beleid de minimeisen omschreven die verplicht zijn voor Productlijnen en/of dochtervennootschappen van a.s.r., de zogenaamde ‘key requirements’. Dit komt ten goede aan het inbedden van beleid in processen en, indien relevant, het opstellen van controls. Uiteindelijk moet dit leiden tot betere aantoonbaarheid dat beleid in de organisatie is geïmplementeerd. Het doel is het vastleggen van het juridisch kader, (key) risico’s, strategische doelen, key requirements en om nadere duiding te geven. Productlijnen en/of dochtervennootschappen kunnen door middel van een exceptie afwijken van (de key requirements uit) beleid conform het exceptieproces (zie paragraaf 1.4).

In een **Procedure** wordt het “wat” (voorheen vastgelegd in een ‘Richtlijn’) en “hoe” (voorheen vastgelegd in een ‘Standaard’) beschreven. Een procedure kan helpen om de implementatie van beleid te verwezenlijken op een manier die bijdraagt aan de kwaliteit, consistentie en correctheid. Dit is een ‘rule based’ document met eventuele ‘principle based’ aanvullingen. In beginsel volgt een procedure het beginsel van ‘pas toe of leg uit’. Het is voor een procedure niet nodig om op voorhand een exceptie aan te vragen, wel dient op verzoek van het management, Risk, ERC of Compliance een uitleg en rechtvaardiging te worden gegeven in het geval (bewust) niet wordt voldaan aan een procedure.

Hulpmiddelen zijn middelen die worden gebruikt om taken behorende bij het beleidshuis gemakkelijker, efficiënter en effectiever uit te voeren. Hierbij kan worden gedacht aan guidances, vragenlijsten en templates (bijvoorbeeld het PARP template). Hulpmiddelen kunnen discretionair zijn, maar het is ook mogelijk dat het gebruik hiervan verplicht wordt gesteld.

In het Decentraal beleid wordt het “waarom” en “wat” vastgelegd voor een specifiek productlijn. Het doel is om het centrale Beleid specifiek te maken voor een bepaald productlijn waar nodig.

