

## **Zo min mogelijk betalingsproblemen bij onze klanten**

### *Ethisch manifest van de landelijke coalitie Van Schulden naar Kansen*

In ons werk krijgen we te maken met klanten met geldproblemen. We willen er zoveel mogelijk aan doen dat onze klanten kunnen betalen en geen problemen krijgen. Daarom hebben we voor onszelf 10 regels gemaakt voor hoe we omgaan met klanten.

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 wel 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.

We hebben deze regels gemaakt met de landelijke coalitie Van Schulden naar Kansen. Deze schuldeisers zijn bezig met een andere werkwijze voor klanten met betalingsproblemen.