PURPOSE Innovatieve oplossingen voor maatschappelijke vraagstukken

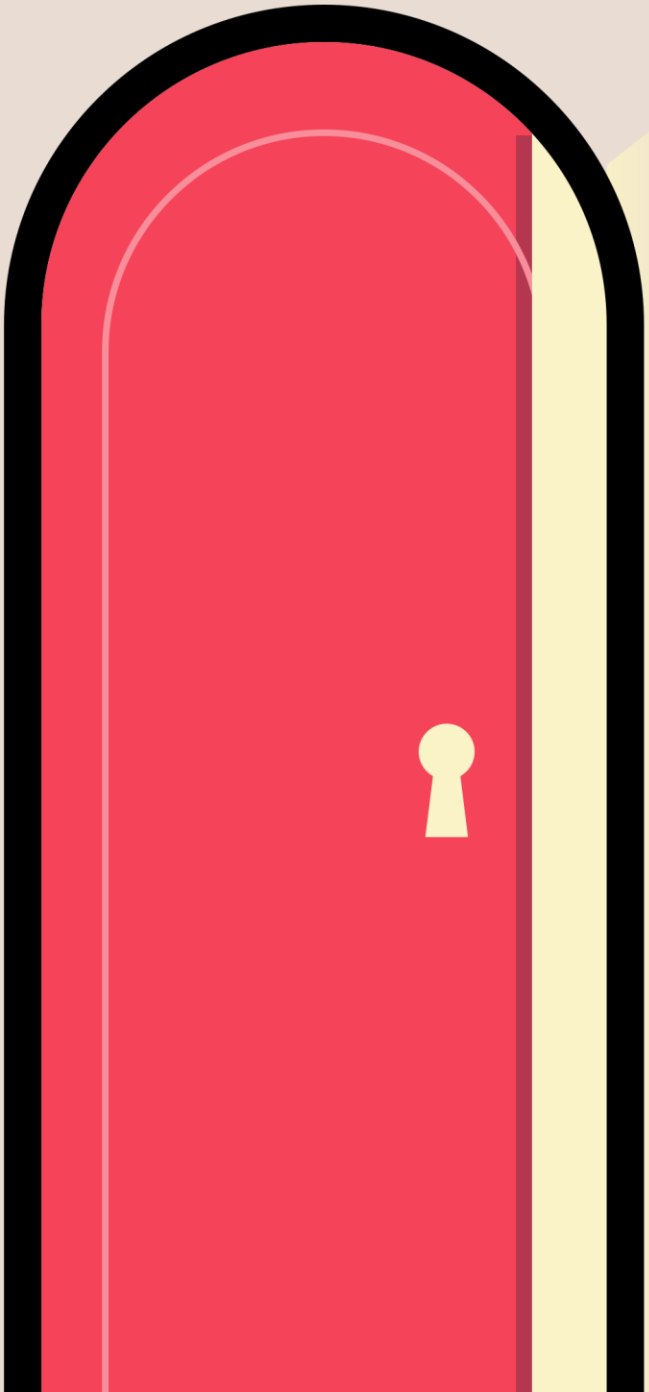
WHITEPAPER · NOVEMBER 2026

Vijf jaar sociaal incasseren

Veel bereikt, veel te doen

De sleutel is omgedraaid,
De deur staat op een kier.

De stand van sociaal incasseren en de agenda voor de komende vijf jaar



Afgelopen vijf jaar — veel bereikt

Komende vijf jaar — veel te doen

Dick-Jan Abbringh

Inhoudsopgave

Inleiding	Vijf jaar sociaal incasseren: **veel bereikt, nog veel te doen**
Praktijk	De praktijk **achter de voordeur**
Terugblik	**Van pionierswerk naar norm**: drie fasen in de ontwikkeling
Reikwijdte	De **lengte van de polsstok**
Instrumenten	Een **gemeenschappelijk instrumentarium**: Afsprakenkader en Meetlat vullen elkaar aan
Stand	De norm is volwassen, maar **de uitvoering nog niet**
Agenda	De agenda voor **de komende vijf jaar**
Slot	Van belofte naar **meetbaar en merkbaar resultaat**
Bronnen	**Bronnen** en contact

Vijf jaar sociaal incasseren: veel bereikt, nog veel te doen

De transitie naar sociaal incasseren is in volle gang. De afgelopen vijf jaar gingen over het ontwikkelen, definiëren en agenderen. De komende vijf jaar moeten bewijzen of sociaal incasseren daadwerkelijk *werkbaar* is op de werkvloer en *merkbaar* wordt achter de voordeur.

Vijf jaar geleden stelden we in het artikel 'Primaire schuldeisers hebben de sleutel voor de doorbraak van sociaal incasseren'[1] dat schuldeisers zelf de beweging moesten openbreken. Zij zijn immers opdrachtgever van incassobureaus en gerechts-deurwaarders en bepalen welke doelen, prikkels en kosten in de keten leidend zijn.

De sleutel hebben de meesten inmiddels omgedraaid. Sociaal incasseren staat op de bestuursagenda, er ligt een sector-overstijgend afsprakenkader en organisaties beschikken over instrumenten om hun aanpak te verbeteren. Daardoor komen aandacht, mensen en middelen beschikbaar. Dat is echte vooruitgang.

Echter: de sleutel mag dan wel zijn omgedraaid, de deur staat nog niet helemaal open. Achter de voordeur merken mensen wel meer ruimte voor overleg, uitstel en betalingsregelingen. Maar ze lopen nog steeds vaak vast op onbegrijpelijke communicatie, oplopende kosten, versnipperde schulden en moeilijk bereikbare hulp. Een fotomoment in het koninklijk paleis is leuk voor de marketing, maar zonder implementatie ligt 'social washing' op de loer. De vraag is daarom niet langer of sociaal incasseren de juiste route is, maar of medewerkers weten hoe ze het op de werkvloer moeten uitvoeren en daar ook de mogelijkheden voor krijgen.

En vooral: of mensen met schulden het in de praktijk merken.

[1] Primaire schuldeisers hebben sleutel voor doorbraak van Sociaal Incasseren

De praktijk achter de voordeur

Voor mijzelf vormt die ervaring van mensen met schulden de lakmoesproef. Sinds enkele jaren begeleid ik jongeren, als schuldrustcoach voor ONSbank. Ik zie in de praktijk zeker dat schuldeisers, incassobureaus en gerechtsdeurwaarders vaker bereid zijn om mee te denken. Er is meer ruimte voor uitstel, passende regelingen en soms (gedeeltelijke) kwijtschelding. Tegelijkertijd blijven vier problemen hardnekkig terugkomen, met grote gevolgen voor de jongere:

1 Communicatie blijft te ingewikkeld

Brieven en e-mails zijn vaak technisch, juridisch en onduidelijk over wat iemand nu moet doen. Zelfs voor professionals zijn ze soms moeilijk te ontcijferen. Voor jongeren met beperkte leesvaardigheid of veel stress is de drempel nog hoger. Zij leggen de brief weg of maken hem helemaal niet meer open.

2 De route naar hulp is lang

Veel jongeren hebben al een hele zoektocht achter de rug voordat zij passende ondersteuning vinden. Een verwijzing naar een website of telefoonnummer is dan onvoldoende. Juist bij signalen van bredere problemen is een warme overdracht nodig naar snelle en effectieve hulp.

3 Een schuldenoverzicht ontbreekt

Het kost jongeren en hulpverleners veel tijd om inkomsten, uitgaven, correspondentie en schuldeisers in kaart te brengen. Hoe meer schulden er zijn, hoe groter de kans dat onbekende vorderingen later alsnog opduiken en een regeling ondermijnen.

4 Schulden escaleren snel

Schuldrust ontstaat wanneer vorderingen worden gestabiliseerd en kosten tijdelijk niet verder oplopen. Zonder die rust kunnen incasso- en deurwaarderskosten een beheersbare achterstand snel veranderen in een oncontroleerbare situatie. Vooral wanneer iedere schuldeiser afzonderlijk handelt.

De praktijk laat zien wat door sociaal incasseren al is verbeterd, maar óók waar nog grote beperkingen liggen. Ze vormen dan ook de agenda voor de volgende fase: **begrijpelijke communicatie, een werkende route naar hulp, sneller overzicht en het voorkomen van kostenescalatie.**

Van pionierswerk naar norm

De ontwikkeling van sociaal incasseren begon al ruim eerder dan vijf jaar geleden en is in drie fasen te beschrijven. Aan deze ontwikkeling hebben wij zelf als Purpose, binnen onze mogelijkheden, veel kunnen bijdragen.



Figuur 1. Drie fasen in de ontwikkeling van sociaal incasseren

>>> lees verder op volgende pagina

Pioniersfase: 2011 tot 2017

Tijdens de kredietcrisis konden veel huishoudens hun hypotheek niet meer betalen en werd hun huis gedwongen verkocht, met forse restschulden als resultaat (gemiddeld 45.000 tot 80.000 euro). Banken en schuldhulpverlening kwamen in actie. Ze gingen in alle openheid samenwerken en ontwikkelden een menselijker aanpak in het bijzonder beheer, deels om sociale redenen, maar ook vanuit welbegrepen eigenbelang.

In de Benchmark Bijzonder Beheer van Purpose, die wij 7 jaar achtereen uitvoerden, leerden banken van elkaar hoe zij betalingsproblemen eerder konden herkennen en gedwongen verkoop konden voorkomen. De term sociaal incasseren bestond nog niet, maar de belangrijkste principes waren al wel zichtbaar. Banken hebben in die tijd geleerd om actief te achterhalen wat de oorzaak van de achterstand was, zodat er ook gerichte maatwerkoplossingen mogelijk werden. Ander voorbeeld is dat banken leerden om al snel in actie te komen om verslechtering in de situatie voor te zijn.

Vormingsfase: 2017 tot 2024

Vanaf 2017 ontstonden veel initiatieven gericht op het verminderen van de schulden-problematiek. Onderzoeksrapporten droegen bij aan anders denken over schulden en innovatieve pilots werden gestart.

Vanaf 2020 kreeg sociaal incasseren ook een herkenbare naam en concreter instrumentarium. De energiecrisis verscherpte de urgentie. Purpose ontwikkelde samen met marktpartijen en deskundigen de Meetlat Sociale Incasso.

Met steun van de Goldschmeding Foundation en in samenwerking met organisaties uit verschillende sectoren ontwikkelden we vervolgens de Sociaal Incasso Toolbox, met onder meer een leidraad voor contractering van ketenpartners, de SI-Professionals community en de Impact Calculator.

Hiermee werd de stap gezet van goede intenties naar uitvoerbaar beleid. Steeds meer organisaties zetten daarmee stappen in het verbeteren van beleid en aanpak, er kwamen keurmerken en de overheid zette voorzichtige eerste stappen op weg naar beter passende wetgeving.

Opschalingsfase: vanaf 2025

Op 25 maart 2025 ondertekenden 28 publieke en private partijen het Afsprakenkader Sociaal Incasseren. Het initiatief kwam voort uit SchuldenlabNL en de Nationale Coalitie Financiële Gezondheid. De in november 2025 gelanceerde Stichting Financieel Gezond Nederland bouwt voort op het voorwerk en de samenwerking tussen de schuldeisers, met inmiddels tientallen deelnemers uit allerlei sectoren.

Daarmee gaan we op weg naar de ‘synergie fase’, zoals beschreven in het whitepaper ‘Iedere incasso sociaal’ [2] dat Purpose collega’s schreven samen met Prof. Nicolas Chevrollier van Nyenrode.

Deelnemende schuldeisers en incassopartijen werken met implementatieplannen: de SFGN organiseert jaarlijkse dialoog en gezamenlijke monitoring. Sociaal incasseren is daarmee niet langer alleen een initiatief van voorlopers, maar een bestuurlijke veranderopgave.

[2] Download de onderzoekspaper 'Iedere incasso sociaal' - Purpose

De lengte van de polsstok

Sociaal incasseren is geen wondermiddel voor problematische schulden. Het richt zich in de eerste plaats op de relatie tussen een schuldeiser en een klant die niet of niet op tijd betaalt. Doel is om in een vroeg stadium contact op te nemen om escalatie van incassokosten en problematische schulden te voorkomen. Een goede relatie met de klant kan aan beide kanten veel verbeteren. Een schuldeiser kan risicovolle verplichtingen helpen voorkomen, vroeg contact zoeken, begrijpelijk communiceren, een passende regeling aanbieden, kosten beperken, ruimte geven aan hulpverlening en pas naar de rechter gaan als andere oplossingen niet werken. De schuldeiser blijft verantwoordelijk, ook wanneer de incasso is overgedragen naar een incassobedrijf of deurwaarder.

Een individuele schuldeiser kan echter geen volledig overzicht van alle schulden organiseren, geen capaciteitstekort in de gemeentelijke schuldhulpverlening oplossen en niet afdwingen dat andere schuldeisers ook hun regelingen aanpassen. Ook kan hij het wettelijke systeem van incasso- en deurwaarderskosten, beslag en verdeling van beperkte betaalcapaciteit niet veranderen.

De klant heeft zelf ook een rol en verantwoordelijkheid. Om het contact aan te gaan, relevante informatie te delen en mee te werken aan passende oplossingen of hulp. De meeste klanten zijn in de basis welwillend: fraudeurs zijn uitzonderingen. Maar we weten ook hoe lastig het is, zeker in een financieel stressvolle situatie, om goede keuzes te maken en te handelen.

De eerlijke belofte van sociaal incasseren is daarom begrensd, maar ook belangrijk. **Een schuldeiser lost niet het hele schuldenprobleem op, maar moet er ten minste voor zorgen dat zijn eigen handelen het probleem niet onnodig vergroot.** Een koploper gebruikt daarnaast zijn invloed om duurzaam financieel herstel mogelijk te maken en werkt samen met anderen aan de bredere systeemveranderingen.

>>> lees verder op volgende pagina

Wat valt binnen en buiten de reikwijdte van sociaal incasseren?

Binnen reikwijdte van sociaal incasseren	Buiten reikwijdte van sociaal incasseren
Risicovolle betalingsverplichtingen en onnodige escalatie van de eigen vordering voorkomen.	Armoede, inkomensproblemen en de oorzaken van alle schulden oplossen.
Tijdig persoonlijk contact zoeken en helder, begrijpelijk en transparant communiceren.	Garanderen dat iedere klant bereikbaar is, reageert of hulp aanvaardt.
Maatwerk bieden met betaalbare regelingen, uitstel en beperkte, proportionele kosten.	Een algemeen recht op kwijtschelding, een rentestop of kosteloze incasso bieden.
Rekening houden met betaalcapaciteit en, voor zover bekend, andere schulden.	Zelf een compleet schuldenoverzicht of een regeling met alle schuldeisers organiseren.
Warm doorverwijzen, ruimte bieden voor stabilisatie, meewerken aan schuldhulpverlening.	Schuldhulpverlening overnemen of garanderen dat hulp tijdig beschikbaar is en slaagt.
Verantwoordelijkheid nemen voor incassopartners en juridische stappen proportioneel en als laatste middel inzetten.	Juridische maatregelen uitsluiten of wettelijke kosten- en verdienmodellen zelfstandig veranderen.
Sociaal incasseren verankeren in proces en organisatie: van beleid tot uitvoering, sturing en voortdurende verbetering.	Oppervlakkige verbeteringen die niet leiden tot verbetering voor mensen die hun rekening niet kunnen betalen.

Figuur 2. De reikwijdte van sociaal incasseren

Een gemeenschappelijk instrumentarium: Afsprakenkader en Meetlat vullen elkaar aan

Nu sociaal incasseren breder wordt toegepast, bestaan er verschillende definitiekaders en instrumenten naast elkaar, zoals het Afsprakenkader en de Meetlat Sociale Incasso. Dat roept de vraag op wat hen van elkaar onderscheidt, waar ze elkaar aanvullen en waarom beide nodig zijn.

Het Afsprakenkader biedt een gezamenlijke basis van ambities en uitgangspunten en een bestuurlijk implementatiekader. Deelnemers werken volgens 'comply or explain': zij voeren de uitgangspunten in, geven elk op hun eigen manier invulling aan dezelfde ambitie of leggen uit waarom dat nog niet lukt. De rapporteur en monitoringscommissie volgen de voortgang, maar zijn geen formele toezichthouder. Ondertekening is daarom een publieke veranderbelofte en geen keurmerk voor ieder afzonderlijk dossier.

De Meetlat Sociale Incasso maakt zichtbaar hoe volwassen de aanpak van een organisatie is in de praktijk. Het maakt sociaal incasseren concrete, met definities op meerdere ambitieniveaus: voor visie, beleid, uitvoering en procesondersteuning. De Meetlat is daarmee niet alleen een meetinstrument, maar vooral een veranderinstrument en ambitieladder: zij helpt om in de hele uitvoeringsorganisatie draagvlak te creëren, samen keuzes te maken en een gemeenschappelijke taal te ontwikkelen.

Bijvoorbeeld: een 'koploper' stuurt niet alleen op geïncasseerde bedragen, maar ook op duurzaam opgeloste achterstanden, breder klantwelzijn en het voorkomen van terugval. Medewerkers krijgen kennis en mandaat, incassopartners worden geselecteerd op kwaliteit en klanten worden zo nodig warm naar hulp overgedragen. Er wordt een systematiek ingericht om ambities en doelen te monitoren en continu te werken aan verbetering.

››› lees verder op volgende pagina

Afsprakenkader en Meetlat naast elkaar

	Afsprakenkader SFGN	Meetlat Purpose
Functie	Gezamenlijke basis en bestuurlijk commitment	Veranderinstrument en ambitieladder; creëert draagvlak en gemeenschappelijke taal
Werking	Implementatieplan volgens ‘comply or explain’ en jaarlijkse dialoog	Zelfreflectie op 26 onderdelen en keuze van een gewenst ambitieniveau
Reikwijdte	De invorderingspraktijk en verantwoordelijkheid in de keten	Visie, beleid, uitvoering en procesondersteuning
Belofte	Niet onnodig escaleren en zoeken naar een passende oplossing	De aanpak structureel verankeren, monitoren en continu verbeteren
Status	Geen wet of individueel afdwingbaar keurmerk	Geen certificaat of auditinstrument

Figuur 3. Afsprakenkader en Meetlat vergeleken

Onafhankelijke toetsing via keurmerken

Voor organisaties die onafhankelijke toetsing belangrijk vinden, bieden de bestaande keurmerken van GBO en SRCM een aanvullende route. Dit geldt ook voor het Protocol Betalingsachterstanden van het Verbond van Verzekeraars. Deze certificeringen hebben op basis van het Afsprakenkader hun normen en criteria aangescherpt. In de praktijk betekent het voor deelnemers aan het afsprakenkader dat de Monitoringscommissie een auditrapport erkent als (onderdeel van) het implementatieplan. Zo vervullen Afsprakenkader, Meetlat en certificeringen verschillende rollen: bestuurlijke veranderbelofte, verandering in de uitvoering en onafhankelijke toetsing.

Afsprakenkader
Bestuurlijke veranderbelofte
Gezamenlijke basis, ‘comply or explain’, monitoring SFGN en jaarlijkse dialoog.

Meetlat
Verandering en intern draagvlak
Zelfreflectie en ambitie met breed draagvlak, van visie tot uitvoering, geen auditinstrument.

Certificeringen
Onafhankelijke toetsing
Normering sluit aan op Afsprakenkader, auditrapport erkend door SFGN tbv implementatieplan.

Figuur 4. Drie instrumenten, drie rollen

De norm is volwassen, maar de uitvoering nog niet

Al met al is sociaal incasseren als ‘het nieuwe normaal’ inhoudelijk ontwikkeld en wordt breed erkend door schuldeisers, ketenpartners en overheden. De uitgangspunten zijn helder, de instrumenten zijn beschikbaar en het onderwerp heeft bestuurlijk gewicht gekregen. We hoeven niet opnieuw jarenlang te discussiëren over het waarom en de definitie. Organisaties kunnen aan de slag.

In de uitvoering bestaan echter nog grote onderlinge verschillen. De ene organisatie heeft sociaal incasseren vertaald naar processen, systemen, bevoegdheden en afspraken met ketenpartners; bij de andere blijft het een pilot naast het reguliere incassoproces. **Juist daar ontstaat het risico van social washing: de sociale claim is zichtbaar, maar het effect voor klanten nog niet.**

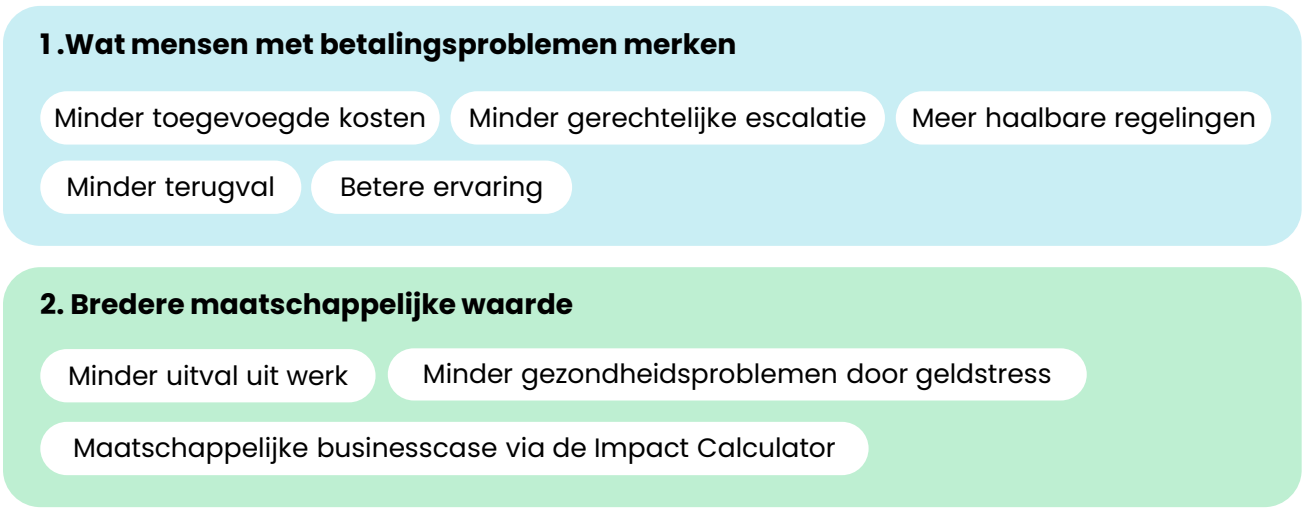
>>> lees verder op volgende pagina

Bewijsvoering staat aan het begin

Ook de bewijsvoering staat aan het begin. Implementatieplannen laten zien wat organisaties van plan zijn. De volgende stap is zichtbaar maken wat de aanpak oplevert: minder toegevoegde kosten, minder gerechtelijke escalatie, meer haalbare regelingen, minder terugval en een betere ervaring voor mensen met betalingsproblemen.

Twee lagen van bewijs

Wat mensen met betalingsproblemen ervan merken, staat daarbij voorop. Daarnaast is er een tweede laag van bewijsvoering: de bredere maatschappelijke waarde. Wanneer schulden minder escaleren, kunnen ook kosten elders in de samenleving afnemen, bijvoorbeeld door minder uitval uit werk en minder gezondheidsproblemen als gevolg van geldstress.



Figuur 5. Bewijsvoering in twee lagen

Impact Calculator

Structureel meten van de waarde van social incasseren, op beide niveaus, wordt nog niet breed toegepast. Meerdere schuldeisers gebruiken de Impact Calculator uit de Sociaal Incasso Toolbox om de maatschappelijke businesscase zichtbaar te maken. De komende jaren kan dit instrument verder worden ontwikkeld. Maar maatschappelijke waarde en klantuitkomsten moeten naast elkaar zichtbaar worden gemaakt.

De systeemopgave blijft open

Ten slotte blijft de systeemopgave grotendeels open. Sociaal incasseren binnen één organisatie lost de versnippering tussen schuldeisers, het ontbreken van een integraal schuldenoverzicht, tekorten in de hulpverlening en verkeerde financiële prikkels in de incassoketen niet op. Het Afsprakenkader benoemt deze onderwerpen terecht als stip op de horizon. Om die te bereiken zijn samenwerking, standaardisatie en aanpassing van wetgeving en verdienmodellen nodig.
Het is geagendeerd door de Tweede Kamer, maar er is nog een lange weg te gaan.

De agenda voor de komende vijf jaar

De volgende fase vraagt minder nieuwe intenties en meer zichtbare uitvoering. Zes opdrachten zijn daarbij bepalend:

1. **Maak sociaal incasseren onderdeel van het primaire proces**
2. **Meet en rapporteer wat mensen daadwerkelijk merken**
3. **Verander de financiële prikkels in de keten**
4. **Organiseer samenwerking rond de klant**
5. **Pak de systeembelemmeringen aan**
6. **Versterk de beweging van concurrentie naar synergie**

Figuur 6. Zes opdrachten voor de komende vijf jaar

>>> lees verder op volgende pagina

De agenda voor de komende vijf jaar

De volgende fase vraagt minder nieuwe intenties en meer zichtbare uitvoering. Zes opdrachten zijn daarbij bepalend:

1. **Maak sociaal incasseren onderdeel van het primaire proces.** Vertaal de ambitie naar werkafspraken, klantreizen, systemen en bevoegdheden. Leid medewerkers op en geef hen voldoende mandaat en ruimte in behandeltijd om van standaardprocedures af te wijken wanneer de situatie daarom vraagt.
2. **Meet en rapporteer wat mensen daadwerkelijk merken.** Grote schuldeisers zouden jaarlijks openbaar moeten maken welk deel van de dossiers minnelijk wordt opgelost, hoeveel regelingen duurzaam worden nagekomen, hoeveel extra incasso- en gerechtelijke kosten worden toegevoegd of voorkomen, hoeveel zaken gerechtelijk escaleren en hoeveel klanten opnieuw een achterstand krijgen. Vul deze cijfers aan met onderzoek naar begrijpelijkheid, stress en ervaren handelingsperspectief. En verplicht het rapporteren hierover in de jaarverslagen.
3. **Verander de financiële prikkels in de keten.** Een sociale opdracht aan ketenpartners verdraagt geen prijsmodel dat vooral procederen, kostenopbouw of geïncasseerde euro's beloont. Schuldeisers moeten hun incassopartners eerlijk betalen voor persoonlijk contact, duurzame oplossingen en het voorkomen van escalatie. Kosten voor preventie en goede dienstverlening horen niet automatisch bij mensen terecht te komen die al niet kunnen betalen.
4. **Organiseer samenwerking rond de klant.** Schuldeisers, incassopartijen en hulpverleners hebben afspraken nodig over stabilisatie, gegevensuitwisseling, bereikbaarheid en een herkenbaar contactpunt. Een regeling bij één schuldeiser mag niet mislukken doordat elders kosten blijven oplopen.
5. **Pak de systeembelemmeringen aan.** Overheid en markt moeten werken aan een actueel schuldenoverzicht, proportionele incasso- en deurwaarderskosten, een betere verdeling van beperkte betaalcapaciteit en voldoende vroegtijdige schuldhulp. Ook de overheid zelf moet als schuldeiser, lokaal en landelijk, consequent aan dezelfde sociale norm gaan voldoen.
6. **Versterk de beweging van concurrentie naar synergie.** Zoek actief verbinding tussen publieke en private initiatieven rond sociaal incasseren. Deel best practices en leer gezamenlijk wat werkt, zodat afsprakenkaders, keurmerken, communities, proeftuinen en andere initiatieven niet concurreren om geld en aandacht, maar elkaar versterken en de transitie versnellen. Het whitepaper 'Iedere incasso sociaal' beschrijft die beweging naar synergie als een volgende stap in duurzame systeemverandering.

Van belofte naar meetbaar en merkbaar resultaat

Er is veel bereikt. Het mensbeeld is veranderd, sociaal incasseren staat hoger op de agenda en organisaties hebben meer ruimte om een andere aanpak te ontwikkelen. De beweging heeft daarmee de pioniersfase verlaten.

Maar een afsprakenkader, implementatieplan of fotomoment vormen slechts het begin van een stevig fundament voor de toekomst. In 2030 moet niet alleen zichtbaar zijn hoeveel organisaties sociaal incasseren onderschrijven, maar vooral hoeveel mensen daardoor minder kosten, minder stress en meer perspectief hebben. Als mensen nog steeds onbegrijpelijke brieven ontvangen, geen overzicht krijgen en tijdens hun zoektocht naar hulp nieuwe kosten opbouwen, heeft de beweging haar belofte niet waargemaakt.

“De eerste vijf jaar gingen over de vraag wat sociaal incasseren is. De komende vijf jaar moeten bewijzen dat het werkt. Op de werkvloer en achter de voordeur.”

Bronnen

- Goldschmeding steunt Sociaal Incasso Doorbraakprogramma en toolbox (2026)
- Samenwerking SFGN en keurmerken (2026)
- Whitepaper 'Iedere incasso sociaal' (Purpose, Nyenrode en Mennovation) (2026)
- Afsprakenkader Sociaal Incasseren (maart 2025)
- SFGN over de ondertekening Afsprakenkader (maart 2025)
- Purpose over de Meetlat Sociale Incasso versie 3.0 (2025)
- Koninklijk Huis over lancering Stichting Financieel Gezond Nederland (nov 2025)
- Transitie naar sociaal incasseren in de versnelling in de Impact proeftuin (2025)
- Lancering Sociaal Incasso Toolbox (2024)
- IBO rapport – Naar een beter werkende schuldenketen (2024)
- Sociaal Incasseren – Schuldeisers aan zet (2021)

Neem gerust contact op

Wilt u weten hoe uw organisatie sociaal incasseren **werkbaar** maakt op de werkvloer en **merkbaar** achter de voordeur? We denken graag met u mee.



Dick-Jan Abbringh
d.abbringh@purpose.nl