



achmea

Debiteuren Management Achmea

*Gezond Duurzaam Incasseren*

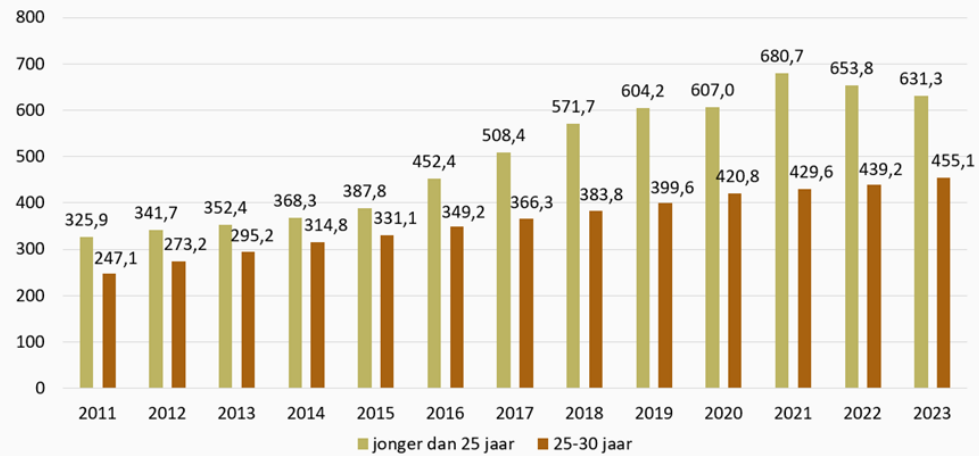
# Aanpak en de maatschappelijke rol & samenwerkingsverbanden

Juni 2024 | Jeroen van de Werken | Zeist

achmea 

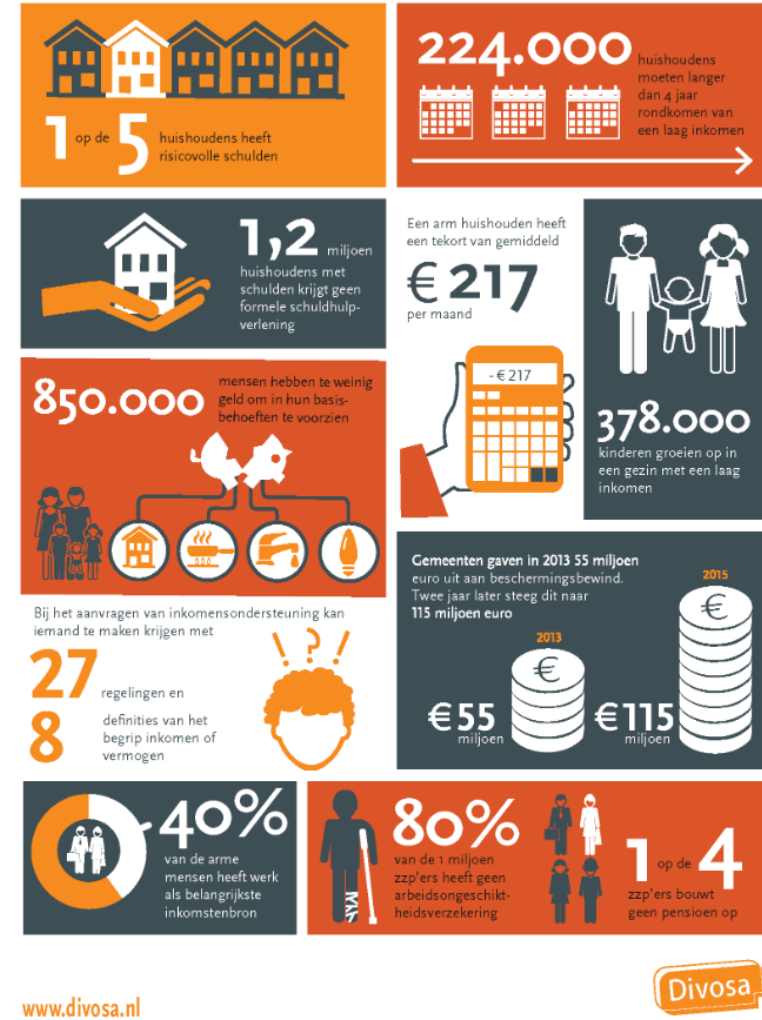
Wat is je laatste grote uitgave  
(of onverwachte uitgave)?

Aantal personen met studieschuld (x 1.000)



## Armoede en schulden in Nederland

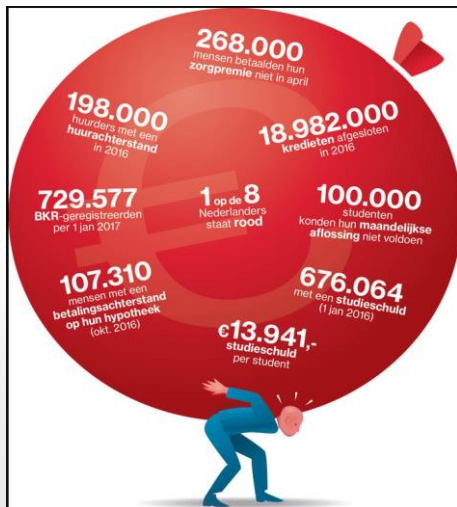
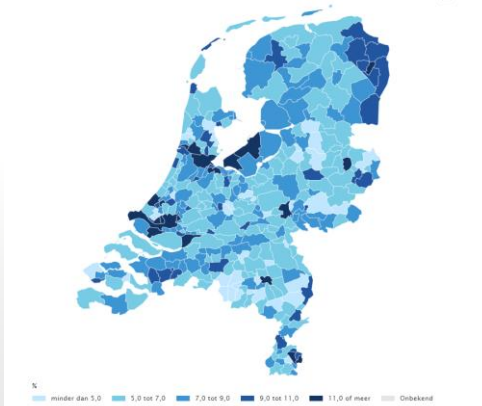
Feiten & cijfers uit 2013-2017



www.divosa.nl

Divosa

Huishoudens met geregistreerde problematische (%) schulden per gemeente, 2023-01



## Armoedecijfers

In 2015 leefde volgens het Centraal Plan Bureau (CPB) 6,3% van de mensen in armoede. In 2023 is dit getal gedaald naar 4,8%. De verwachting is dat het in 2024 gelijk blijft. In deze raming voor 2024 is de extra stijging van het wettelijk minimumloon en de daaraan gekoppelde uitkeringen echter nog niet meegenomen. Om de kabinetsdoelstelling voor het verminderen van armoede te behalen, moet het cijfer dalen naar 3,15% in 2030.

## Problematische schulden

Het aantal huishoudens met problematische schulden zit sinds 2015 rond de 8% van de huishoudens. In 2023 gaat het om 8,8%. De minister noemt deze cijfers in de voortgangsrapportage zorgelijk. Deze groei is volgens het CBS met name het gevolg van een stijging van problematische schulden bij de belastingdienst. Het vermoeden bestaat dat de oorzaak van deze stijging ligt in de maatschappelijke ontwikkelingen van de afgelopen jaren, waaronder de opschorting van de invordering en de corona-uitstelregeling voor ondernemers.

Opgericht  
in **1811**

## Achmea in één oogopslag

Meer dan **13** miljoen  
klanten in binnen-  
en buitenland

**166**  
miljard belegd  
vermogen

**15.636**  
collega's  
(uitgedrukt in fte's)

**34-urige**  
werkweek  
(and never a dull  
moment)

**AA-rating (ESG)**  
en (spreekt voor zich)  
flinke ambities op  
duurzaamheid

**7**  
verschillende  
landen... and  
counting

12.364  
medewerkers  
in Nederland  
(uitgedrukt in fte's)



Amsterdam



Zeist



Leeuwarden



Leiden



Apeldoorn



Tilburg

aalgedrag

acties  
er dag  
klanten  
ge boekingen

- Lid van de Betaalvereniging
- Lid van de Verenigde Groot Incassanten
- User Committee Equens Worldline
- Deelnemer SchuldenlabNL en Schuldeiserscoalitie
- Lean, Agile en Datadriven manier van werken

# Achmea staat voor Duurzaam Samen Leven.

Een inclusieve samenleving waarin iedereen meedoet en plezierig en gezond met en naast elkaar leeft. Op een manier die langdurig kan voortbestaan. **We richten ons op duurzame waarde voor de mensen van nu en voor de generaties na ons.** Dit past bij een bedrijf als Achmea, dat al meer dan tweehonderd jaar verankerd is in de samenleving en vandaag de dag met meer dan 10 miljoen klanten 'aanwezig' is in de meeste huiskamers in Nederland.

DUURZAAM SAMEN LEVEN

VOLGENS achmea 

achmea 



# Samen lossen wij grote maatschappelijke vraagstukken op.

Samen met onze klanten, Vereniging Achmea, Rabobank en andere strategische partners werken we aan oplossingen voor maatschappelijke uitdagingen in de domeinen waarin Achmea actief is: **gezondheid, wonen en werken, mobiliteit en inkomen voor nu, straks en later.** Zo creëren we duurzame waarde voor klanten, medewerkers, het bedrijf én de samenleving.



# Met onze vier sterke merken..

...brengen wij gezondheid dichterbij, lopen wij voorop in het realiseren van slimme mobiliteit, creëren wij de voorwaarden voor onbezorgd wonen en werken en zorgen wij voor een inkomen voor nu, straks en later.

**Dit is onze missie voor de komende jaren.**



GEZONDHEID  
DICHTERBIJ



ONBEZORGD  
WONEN &  
WERKEN



SLIMME  
MOBILITEIT



INKOMEN  
VOOR NU,  
STRAKS EN  
LATER

GEZONDHEID  
DICHTERBIJ

ONBEZORGD  
WONEN &  
WERKEN

SLIMME  
MOBILITEIT

INKOMEN  
VOOR NU,  
STRAKS EN  
LATER

# Inkomen voor nu, straks en later.

Met inzicht, overzicht en begrijpelijke producten helpen we mensen als coach om in hun leven weloverwogen financiële keuzes te maken zodat ze nu en in de toekomst voldoende financiële middelen hebben en tegen een stootje kunnen.

**achmea** 

Onze visie

**DUURZAAM SAMEN LEVEN**

VOLGENS achmea 

Aanpak en de maatschappelijke rol & samenwerkingsverbanden

achmea 

# Zodat we samen waarmaken waar we voor staan

Debiteurenmanagement (DM), Betalingsverkeer (BTV) en Know your Customer (KYC) vormen samen een deel van **hét financiële hart** van Achmea voor klantrelaties & inkomende en uitgaande geldstromen. Kortom, wij beheren dé plek waar informatie én geld samenkomen in onze organisatie. Een grote verantwoordelijkheid, waar wij elkaar nodig hebben om te groeien en te leren!

# Gezond Duurzaam Incasseren

Wat is dat dan? En hoe? En waarom?

Anders denken

Van betaalgemak naar social force

Continue verbeteren & LEAN

KPI of...

DATA en voorspelmodel

Maatwerk binnen de standaard

Zelfredzaamheid via de Mijn Domein Omgevingen

Uitproberen & gewoon eens doen

Het landschap kennen



# Samenwerking & aanpak

En wat levert het nu op?





**Welke kansen zie jij voor ons om (met elkaar) beet te pakken of te ontwikkelen om klanten meer betaalgemak te bieden als ook te ondersteunen bij een problematische financiële situatie?**



# Dankjewel

Voor vragen neem contact op met:

Jeroen van de Werken | [jeroen.van.de.werken@achmea.nl](mailto:jeroen.van.de.werken@achmea.nl)

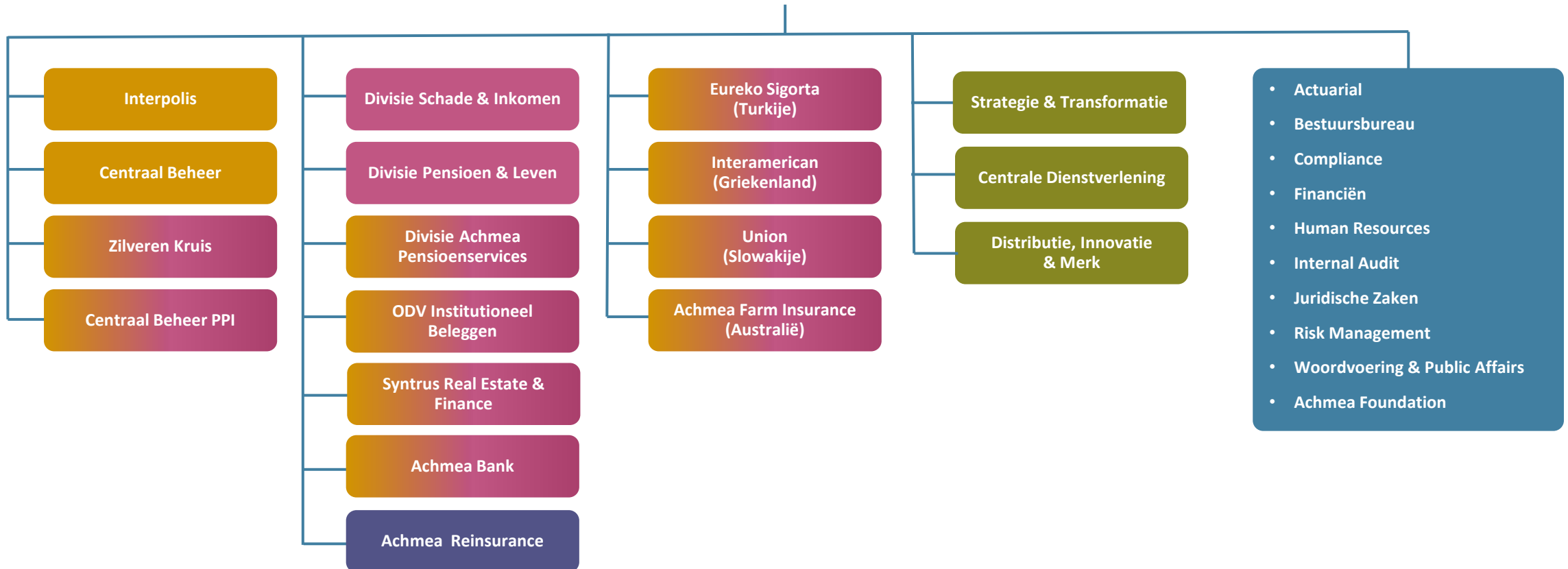


# Structuur Achmea

■ Distributiedivisie  
■ Productdivisie

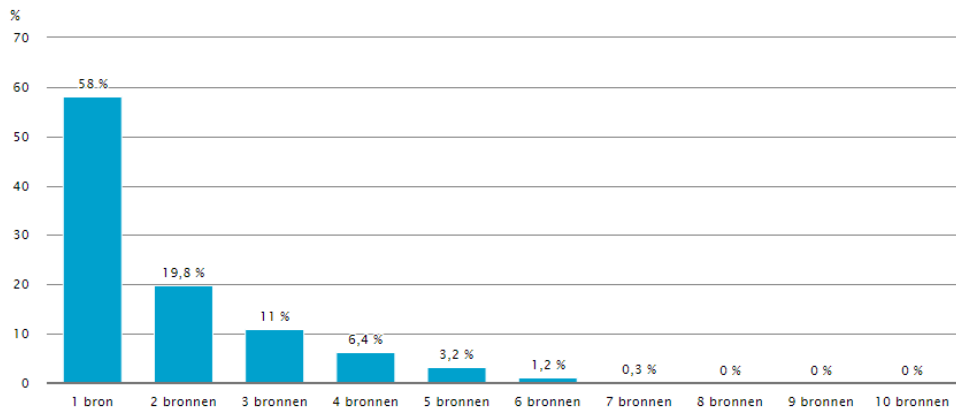
■ Shared Services Centers  
■ Groep Staven

■ Overige bedrijfsonderdelen  
■ Product- en distributiedivisie

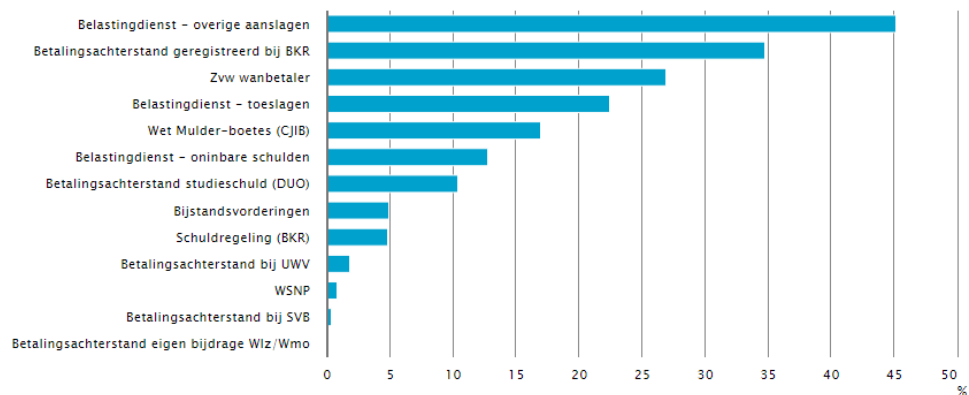


Peildatum 31.12.2023

Aandeel huishoudens met geregistreerde problematische schulden per aantal schuldregistraties, 2023-01

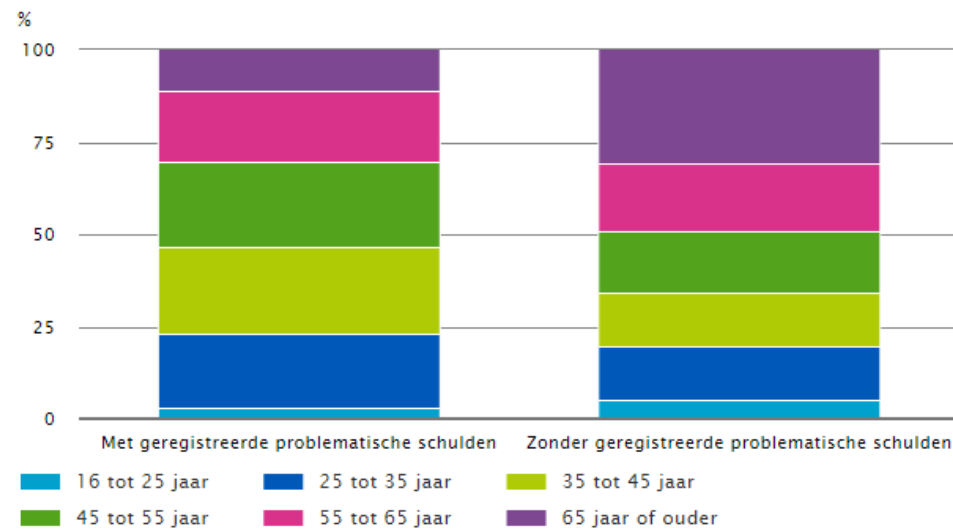


Aandeel huishoudens met geregistreerde problematische schulden per schuldregistratie, 2023-01



Leeftijd referentiepersoon, 2023-01

Selectie: Nederland



# Verwijzingen

- [financiële-dienstverlening-toen-nu-en-straks\\_defrapport.pdf \(hva.nl\)](#)
- [Schuldenproblematiek in beeld \(cbs.nl\)](#)
- [Kerncode Plus Onderzoek PBB.def.pdf \(toetsingverzekeraars.nl\)](#)