

Proactive Servicing

December 2025



Proactive Servicing

1. Algemeen

2. Uitgangspunten Proactive Servicing

- 2.1 Definities klantgroepen
- 2.2 Kenmerken klantgroepen
- 2.3 Uitgangspunten voor klantbediening
- 2.4 Monitoring en opvolging

3. Klantbediening Regulier Beheer

- 3.1 Inzicht
- 3.2 Handelingsperspectief
- 3.3 Klantbediening door adviseur Rabobank
- 3.4 Klantbediening door adviseur intermediair
- 3.5 Verantwoordelijkheid intermediaire adviseur
- 3.6 Verantwoordelijkheden Rabobank

4. Klantbediening Preventief Beheer

- 4.1 Uitgangspunten Preventief Beheer
- 4.2 Geboden oplossingen Preventief Beheer
- 4.3 Bijzonder Beheer

1. Algemeen

Met Proactive Servicing zorgt Rabobank voor een toekomstbestendige, effectieve en efficiënte klantbediening tijdens de looptijd voor alle hypotheekklanten.

De klant wordt doorlopend beheer geboden en benaderd met passende boodschappen op relevante momenten.

Er wordt vanuit Rabobank maximale inspanning geleverd om de klant inzicht te bieden in de hypotheeksituatie én de klant wordt in staat gesteld om zijn financiële situatie te verbeteren.

Proactive Servicing geeft invulling aan de volgende klantbeloften:

- ik zorg ervoor dat je hypotheek met je meebeweegt;
- ik laat je zien of en hoe je jouw maandlasten kunt verlagen;
- ik help jou om het beste uit je woning te halen;
- ik ben er ook als het tegenzit.

Dit draagt bij aan financieel gezond wonen voor de klant. Hierdoor voelt de klant zich verbonden met de bank en zijn adviseur.



2. Uitgangspunten Proactive Servicing

Proactive Servicing is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

Indeling klantgroepen:

- op basis van data wordt de klant ingedeeld in een klantgroep. Hieruit volgt welke boodschap de klant ontvangt, via welk kanaal en wanneer de klant wordt benaderd;
- iedere klantgroep kent zijn eigen klantbenaderingscyclus.

Prioriteit klantbenadering en –bediening op basis van de klantgroep:

- klanten met een product- en/of fiscaal risico of klanten waarbij sprake is van een financieel gezonde situatie worden benaderd en bediend vanuit Regulier Beheer;
- kwetsbare klanten worden benaderd en bediend vanuit Preventief Beheer.

Online klantbenadering is het uitgangspunt, tenzij het:

- een kwetsbare klant betreft. Deze wordt altijd persoonlijk op initiatief van Rabobank uitgenodigd voor een (maatwerk)beheergesprek;
- een specifieke klantsituatie betreft om klanten via een offline kanaal te benaderen.

Inzicht bieden in de hypotheeksituatie van de klant:

- de hypotheeksituatie is inzichtelijk tijdens de klantbediening voor klant én adviseur;
- de klantreis in de online omgeving van de klant én de omgeving van de adviseur zijn gelijk.

Monitoren en opvolgen:

- het resultaat van klantbenadering en klantbediening wordt vastgelegd;
- voorgenomen klantacties worden gemonitord en opgevolgd indien nodig.

2.1 Definities klantgroepen

Klanten worden onderverdeeld in de volgende klantgroepen:

Financieel gezond met kansen	Risico: product en/of fiscaal	Risico: kwetsbaarheid
Dit betreft klanten waarbij geen indicatie is van financiële zorgen, stress of problemen. Er is geen directe of specifieke aanleiding vanuit risicoperspectief voor de klant of Rabobank. Doel is om klanten inzicht geven in de financiële situatie waarbij handelingsperspectieven worden geboden die aansluiten bij de situatie voor een financieel gezond leven passend bij de woonwens en het lange termijn belang van de klant.	Dit betreft klanten waarbij het product of de fiscale situatie aanleiding geeft om in contact te komen met de klant. Er is een specifieke aanleiding vanuit de bank en er is mogelijk actie nodig vanuit de klant. Doel is om de klant te informeren en waar nodig aan te zetten tot actie. Daarnaast ontvangt de klant inzicht in de financiële situatie waarbij handelingsperspectieven worden geboden die aansluiten bij de situatie voor een financieel gezond leven passend bij de woonwens en het lange termijn belang van de klant.	Kwetsbare klanten zijn klanten waarbij de betaalbaarheid nu of in de toekomst onder druk staat. Er is een directe aanleiding vanuit de klant of bank en er is (spoedig) actie gewenst/nodig. Doel is om in gesprek te gaan met klanten om (potentiële) financiële zorgen te voorkomen en/of te verhelpen door klanten aan te zetten tot actie.
Klantbediening via Regulier Beheer		Klantbediening via Preventief Beheer

2.2 Kenmerken klantgroepen

De volgende kenmerken zijn van toepassing bij de verschillende klantgroepen. De kenmerken zijn niet limitatief.

Financieel gezond met kansen	Risico: product en/of fiscaal	Risico: kwetsbaarheid
Klant komt in aanmerking voor een betere deal • LTV verlaging door extra aflossing • Verduurzamen woning • Van Plus- naar Basisvoorwaarden Er is sprake van een life event: • Samenwonen/trouwen/Uit elkaar gaan • Kinderen krijgen • Pensioen • AO/WW/Overlijden Klant informeren over hypotheekverloop: • Welkom! • Gefeliciteerd sleuteloverdracht • Vijf jaar hypotheekklant	Product risico's zoals: • Betaalbaarheid na Pensionering • Opeetconstructie/Overwaardeplan • Overbrugging • Generatiehypotheek • Expiraties • Hertaxatie obligo > 3 miljoen • Krediethypotheek • Hypotheek met beleggingscomponent Fiscale risico's zoals: • Einde Fiscale Verhuisregeling • Opbouw boven Eigen woningschuld • Opbouw boven Fiscale Vrijstelling	Een hoge Rabo Risk Rating in combinatie met onderstaande indicatoren om potentieel kwetsbare klanten te herkennen/op te sporen: • Betalingsgeschiedenis met storneringen en eerdere achterstanden. • Storting van bijstand, dalend inkomen, stijgende uitgaven. • Eerdere klantbediening ontvangen vanuit Bijzonder Beheer. • Hypothecaire lening(en) (in het verleden) verstrekt onder voorwaarden die afwijken van de huidige (acceptatie) normen. • Klanten met een aflossingsvrije lening waarbij na uitvoering van de betaalbaarheidstoets is gebleken dat nu of in de toekomst de betaalbaarheid van de lening onder druk komt te staan. • Overige Indicatoren zoals type dienstverband en arbeidssector.
Klantbediening via Regulier Beheer		Klantbediening via Preventief Beheer

2.3 Uitgangspunten voor klantbediening

Rabobank biedt iedere klant inzicht in zijn hypotheeksituatie, ongeacht de klantbenadering op basis van klantgroep. De klanten ontvangen passende handelingsperspectieven die aansluiten bij de situatie van de klant. Het inzicht en de handelingsperspectieven zijn zichtbaar voor de klant én adviseur.

Uitgangspunten	Financieel gezond met kansen	Risico: product en/of fiscaal	Risico: kwetsbaarheid
Type klantbediening	Regulier Beheer	Regulier Beheer	Preventief Beheer
Prioritering klantbenadering	Op basis van relevantie, rekening houdend met andere communicatie vanuit Rabobank.	Wanneer het fiscale risico zich voordoet of op het periodieke productbeheermoment zoals opgenomen in beheerpakket.	Direct wanneer het risico of probleem zich voordoet
Aanleiding	Geen directe aanleiding	Product/fiscaal specifieke aanleiding	Directe aanleiding
Type boodschap	Waar mogelijk een bericht met meerdere boodschappen; focus op kansen om de financiële situatie verder te verbeteren.	Waar mogelijk een bericht met meerdere boodschappen, focus op het informeren van klanten en activeren waar nodig.	Enkelvoudige boodschap; focus op één probleem of risico.
Kanaal klantbenadering	• Online • In specifieke situaties wordt een fysieke brief gestuurd	• Online • In specifieke situaties wordt een fysieke brief gestuurd	Via een fysieke brief
Frequentie klantbediening	Minimaal 1 keer per 5 jaar	• Klantbenadering volgt de frequentie zoals opgenomen in het beheerpakket. • Indien niet bereikt/geen belangstelling, minimaal 1 keer per 3 jaar herbenadering.	• Bij classificatie (na beoordeling) Preventief Beheer volgt een maatwerkgesprek, gevolgd door maatwerkbediening, met minimaal jaarlijks een contactmoment. • Indien niet bereikt/geen belangstelling, jaarlijkse herbenadering.
	Klantbediening via Regulier Beheer		Klantbediening via Preventief Beheer

2.4 Monitoring en opvolging

Bij Proactive Servicing (Regulier en Preventief Beheer) wordt het resultaat van de klantbenadering en klantbediening vastgelegd. Waar relevant vindt monitoring plaats of de klant de voorgenomen actie heeft uitgevoerd.

Monitoring Regulier Beheer

Bij Regulier Beheer bieden we de klant inzicht en handelingsperspectief. De klant maakt zelf een keuze om in actie te komen en opvolging te geven aan de geboden handelingsperspectieven. Klantbenadering met een product en/of fiscaal risico vindt plaats volgens het beheerpakket. Heeft de klant toegezegd een actie uit te voeren, maar voert hij deze toch niet uit? Dan ontvangt de klant een herinnering. Het resultaat van de gestuurde herinnering wordt gemonitord en vastgelegd. Er wordt vervolgens opnieuw beoordeeld of de klant alsnog actie heeft ondernomen en wat de impact is van het (niet) uitvoeren van de voorgenomen actie op zijn financiële situatie. Is de voorgenomen actie nog steeds gewenst? Dan ontvangt de klant een boodschap.

Voorbeeld

Na het uitvoeren van de betaalbaarheidstoets heeft de klant het inzicht gekregen dat de betaalbaarheid van de hypothecaire leningen nu of in de toekomst onder druk komt te staan. De klant heeft vervolgens aangegeven om extra af te lossen op de hypothecaire leningen. Er wordt in deze situatie nagegaan of de klant extra heeft afgelost.

Monitoring Preventief Beheer

Bij Preventief Beheer biedt Rabobank de klant meer dan inzicht en handelingsperspectief. We bieden de klant oplossingen om financiële zorgen te voorkomen en/of op te lossen. De effectiviteit van maatregelen wordt doorlopend gemeten.

- bij de start van de klantbediening Preventief Beheer wordt beoordeeld of er eerder betalingsproblemen zijn geweest en welke oplossingen er toen zijn ingezet.
- een half jaar nadat de klant van Preventief Beheer naar Regulier Beheer is overgedragen, wordt beoordeeld of de financiële zorgen zijn opgelost.
- bij klanten met terugkerende financiële zorgen wordt extra onderzoek gedaan naar de oorzaak die er toe leidt dat de klant terugkerende financiële zorgen heeft.

3. Klantbediening Regulier Beheer

Met Regulier Beheer krijgt iedere klant gedurende de looptijd van zijn hypothecaire leningen inzicht en handelingsperspectieven. Verkregen inzicht(en) en handelingsperspectieven zijn geen adviezen. De klant krijgt deze informatie om zelf een mogelijk passend alternatief te kiezen, waarna de klant de wijziging zelf kan regelen of samen met zijn adviseur. Wil de klant advies? Dan is er sprake van (betaald) advies in beheer door de adviseur.

Het is belangrijk dat een klant weet wat hij van Rabobank kan en mag verwachten als hij een bestaande hypothecaire leningen heeft. De klant wordt gewezen op de mogelijkheid om in actie te komen wanneer hij iets wil (laten) wijzigen in zijn hypothecaire leningen. De klant is zelf verantwoordelijk om Rabobank te wijzen op wijzigingen in zijn persoonlijke situatie/gegevens die van invloed kunnen zijn op zijn hypothecaire leningen.

3.1 Inzicht

Rabobank informeert als hypotheekverstrekker gedurende de looptijd iedere klant over zijn hypothecaire leningen. De klant krijgt doorlopend inzicht in bijvoorbeeld de hoogte, prijs en looptijd van het product. Daarnaast heeft Rabobank de plicht de klant te informeren over wezenlijke wijzigingen, zoals wijzigingen in prijs/kosten of productvoorwaarden. Rabobank moet de klant wijzen op veranderingen in wet- en regelgeving die invloed hebben op de werking of het gebruik van de hypothecaire leningen.

Naast het inzicht en informatie zoals hierboven beschreven, geeft Rabobank de klant ook inzicht in zijn hypotheekproducten. Rabobank biedt inzicht in de betaalbaarheid van de hypothecaire leningen nu en in de toekomst en geeft informatie over relevante ontwikkelingen. De klant krijgt hierbij alternatieven voor zijn hypotheekproducten en er worden mogelijkheden geboden om de betaalbaarheid nu of in de toekomst te verbeteren. De klant krijgt handelingsperspectief zonder dat er een specifieke aanleiding (signaal) hoeft te zijn. Het wel of niet tot actie overgaan aan de hand van de verkregen informatie is de keuze van de klant.

De klant kan op ieder gewenst moment, door het aanleveren van inkomens- en aanvullende gegevens via de Rabobank app of via Rabo Online Bankieren, (extra) inzicht krijgen in de betaalbaarheid van de hypothecaire leningen. Hij kan de financiële gevolgen voor de betaalbaarheid inzichtelijk maken wanneer er sprake is van een wijziging in zijn persoonlijke situatie. Denk hierbij aan veelvoorkomende klantsituaties zoals pensionering of minder werken. Niet alleen de klant

krijgt hierdoor extra inzicht ook Rabobank. Dit kan er toe leiden dat na beoordeling van criteria de klantbediening wijzigt van Regulier Beheer naar Preventief Beheer.

Het aanleveren van inkomens- en aanvullende gegevens voor aanvullend inzicht is vormvrij. Uit het dossier blijkt op basis van welke gegevens van de klant het inzicht is geboden. Gevalideerde gegevens zoals omschreven in het onderdeel Acceptatiebeleid, hoofdstuk Inkomen, zijn voor het geven van inzicht niet noodzakelijk.

3.2 Handelingsperspectief

We bieden de klant handelingsperspectieven waarmee hij zijn financiële situatie nu of in de toekomst kan verbeteren. De opties die we bieden zijn duidelijk, haalbaar en online of via een medewerker uitvoerbaar.

Er zijn voor verschillende klantsituaties en hypotheekproducten verschillende handelingsperspectieven denkbaar. Bij Regulier Beheer wijzen we de klant (mits van toepassing) op wijzigingen die leiden tot lagere maandlasten en/of kosten of meer zekerheid over de huidige of toekomstige betaalbaarheid.

Hierbij kun je denken aan:

- het omzetten van de hypotheekvorm;
- extra aflossen op de lening en/of storten in een opbouwproduct;
- het wijzigen van voorwaarden;
- het voortijdig wijzigen van rente en/of rentemiddeling;
- het verlagen van de renteopslag.

3.3 Klantbediening door adviseur Rabobank

De adviseur van Rabobank voert het beheer over alle hypothecaire leningen die de klant via de adviseur en wanneer van toepassing zonder advies, via execution only dienstverlening, van Rabobank heeft afgesloten. De adviseur is verantwoordelijk voor het beheer van alle hypothecaire leningen uit het productassortiment, zoals opgenomen in de Productgids. De aangeboden inzichten en handelingsperspectieven aan de klant, worden ook inzichtelijk gemaakt voor de adviseur.

3.4 Klantbediening door adviseur intermediair

De intermediaire adviseur voert het beheer over hypothecaire leningen die de klant via zijn adviseur en wanneer van toepassing zonder advies, via execution only dienstverlening, heeft afgesloten of via een adviseurswissel in beheer heeft gekregen. De geldende voorwaarden zijn uitgewerkt in paragraaf 3.5 en 3.6. De aangeboden inzichten en handelingsperspectieven aan de klant, worden ook inzichtelijk gemaakt voor de adviseur. De intermediaire adviseur is verantwoordelijk voor het beheer van hypothecaire leningen uit het actieve assortiment en de Aflossingsvrije lening zonder einddatum. Er zijn een aantal uitzonderingen waarbij Rabobank verantwoordelijk is voor het klantcontact en de verplichtingen die voortkomen uit beheer, zie hiervoor paragraaf 3.6. Zie de Productgids voor het overzicht hypothecaire leningen uit het actieve- en inactieve assortiment.

Rabobank geeft de adviseur inzicht en overzicht in de actuele hypotheekgegevens van de klant. Hiermee wordt de adviseur gefaciliteerd om het beheer gedurende de looptijd van de hypotheek uit te voeren. De adviseur krijgt inzicht in:

- klantinformatie over hypothecaire leningen van de klant, zoals de hypotheekvorm, openstaande hoofdsom en gemaakte renteafspraken;

- generieke productinformatie en productvoorwaarden van hypothecaire leningen via de Productgids;
- specifieke productinformatie en beheerinstructies van hypothecaire leningen via Beheerpakketten;
- op te volgen beheersignalen bij de klant zoals het bereiken van de einddatum rentevast periode of een naderende einddatum van het product.

3.5 Verantwoordelijkheid intermediaire adviseur

De adviseur die het beheer voert over de hypothecaire leningen van de klant, voert ook het klantcontact uit voor de hypothecaire geldleningen tijdens de looptijd van het product. De adviseur voert het beheer uit zoals omschreven in dit beleid.

De adviseur:

- voert het beheer over hypothecaire leningen uit het actieve assortiment, zie hiervoor de Productgids;
- is verantwoordelijk voor de opvolging van beheersignalen volgens het beheerpakket;
- is verantwoordelijk voor het monitoren en rappelleren van beheersignalen, zoals benoemd in beheerpakketten, waarbij actie benodigd is van de klant;
- behandelt klantvragen en wijzigingsverzoeken tijdens looptijd van de hypothecaire leningen.

Een klant heeft altijd één aanspreekpunt voor al zijn hypothecaire leningen, een adviseur van de intermediair of een adviseur van Rabobank. Ook als dit hypothecaire leningen zijn voor meerdere onroerende zaken afgesloten door verschillende adviseurs. De adviseur die heeft geadviseerd en bemiddeld bij de laatste hypothecaire leningen, is verantwoordelijk voor het beheer van alle hypothecaire leningen, hieronder mee inbegrepen eventuele hypothecaire leningen die de klant

zonder advies, via execution only dienstverlening, heeft afgesloten. Hierop uitgezonderd zijn hypothecaire leningen uit het inactieve assortiment of producten waarbij Rabobank en/of de toezichthouder aanvullende eisen stelt, volgens de Productgids en de uitzonderingen zoals benoemd in paragraaf 3.6. Hiervoor voert Rabobank het beheer uit.

Deze adviseur wordt vastgelegd op basis van een offerte en/of een wijzigingsformulier. De klant ziet in het online hypotheekoverzicht wie zijn intermediair is. In situaties waar een klant advies wenst en al hypothecaire leningen bij Rabobank heeft waar de intermediair het beheer nog niet over heeft, vraagt de intermediair een adviseurswijziging aan, voorafgaand aan de nieuwe verstrekking of wijziging.

3.6 Verantwoordelijkheden Rabobank

Er is een aantal uitzonderingen waarbij Rabobank verantwoordelijk is voor het klantcontact en de verplichtingen die voortkomen uit beheer.

- beheer van hypothecaire leningen uit het inactieve assortiment; heeft de klant zowel hypothecaire leningen uit het actieve- als inactieve assortiment, dan is de intermediaire adviseur primair verantwoordelijk voor de klantbediening. Het beheer en de uitvoering van wijzigingen op hypothecaire leningen uit het inactieve assortiment, wordt door Rabobank uitgevoerd;
- Preventief Beheer: klantbediening Preventief Beheer, zie hiervoor *hoofdstuk 4*;
- Bijzonder Beheer: klantbediening Bijzonder Beheer, zie hiervoor *hoofdstuk 4.3*;
- beheer met aanvullende eisen: beheer waarbij Rabobank en/of de toezichthouder aanvullende eisen stelt. Dit geldt bijvoorbeeld voor het programma betaalbaarheid bij pensionering voor aflossingsvrije leningen.

4. Klantbediening Preventief Beheer

Met Preventief Beheer worden klanten benaderd omdat de betaalbaarheid hypothecaire leningen nu of in de toekomst onder druk staat. Er is sprake van aantoonbare risico's en/of een directe aanleiding vanuit de klant of de bank waarbij spoedig actie gewenst is. Net als bij Regulier Beheer krijgt een klant inzicht in zijn hypothecaire leningen en handelingsperspectieven om zijn financiële situatie te verbeteren. Uit informatie van Rabobank systemen blijkt voor de adviseur of de klant wordt bediend via Preventief Beheer.

Het doel van Preventief Beheer is (potentiële) financiële zorgen op te lossen en financiële problemen te voorkomen. Het centraal klantbedieningsteam van Rabobank bestaat uit adviseurs die staan opgesteld voor de klantbediening Preventief Beheer. De adviseurs gaan in gesprek met de klant en zetten de klant aan tot actie. Daarnaast moedigt Rabobank klanten aan om ook zelf bij financiële zorgen contact op te nemen met het centraal bedieningsteam.

De adviseur staat opgesteld voor het bieden van (maatwerk)oplossingen en passende handelingsperspectieven voor:

- klanten die zelf contact opnemen vanwege (beginnende) geldzorgen;
- het benaderen van klanten met verhoogd betalingsrisico die vroegtijdig zijn geïdentificeerd met behulp van een datamodel.

Bij Preventief Beheer worden klanten met verhoogde betalingsrisico's (wat kan leiden tot schrijnende situaties) vroegtijdig onderkend.

Vervolgens onderneemt een adviseur uit het centraal bedieningsteam actie richting de klant om de financiële zorgen te voorkomen of te beperken. Bij schrijnende situaties is er sprake van een voorzienbare betalingsachterstand. Het gaat het hierbij om:

- klanten die worden geconfronteerd met een impactvolle gebeurtenis met als gevolg stijging van kosten of het wegvallen van inkomsten waardoor hun financiële situatie significant verslechtert;
- klanten die (acuut) grote financiële problemen kunnen ontwikkelen. Door een plotselinge disbalans tussen inkomsten en uitgaven verslechtert de financiële situatie van de klant zodanig dat de klant financiële zorgen ervaart.

De klant kan dit niet opvangen uit eigen reserves.

4.1 Uitgangspunten Preventief Beheer

- voor iedere (potentieel) kwetsbare klant is er een maximale inspanningsverplichting om met de klant in contact te komen;
- iedere (potentieel) kwetsbare klant krijgt een () oplossing aangeboden met als doel zijn financiële situatie te verbeteren;
- bij het aanbieden van (maatwerk)oplossingen wordt de gehele klantsituatie in ogenschouw genomen, inclusief overige schulden en verplichtingen;
- indien advies gewenst of noodzakelijk is wordt dit aangeboden door Rabobank. Als de klant advies wenst af te nemen bij zijn eigen intermediair dan is dat mogelijk. Wanneer vanuit Rabobank advies wordt gegeven heeft dit een adviseurswissel tot gevolg als de intermediaire adviseurs als klantverantwoordelijke staat opgesteld;
- binnen maximaal een half jaar na de geboden (maatwerk)oplossing wordt er contact opgenomen met de kwetsbare klant om vast te stellen of de oplossing heeft gewerkt.

4.2 Geboden oplossingen Preventief Beheer

De klant kan zelfstandig of met behulp van de adviseur een keuze maken uit de geboden oplossingen. Een combinatie van oplossingen is hierbij mogelijk.

De gekozen oplossingen dragen bij aan het structureel en duurzaam voorkomen en oplossen van (verwachte) betalingsachterstanden, zonder dat de financiële positie van de klant (verder) verslechtert.

Binnen Preventief Beheer wordt de klant intensief begeleid door medewerkers met specialistische kennis op het gebied van het oplossen en voorkomen van financiële zorgen.

- oplossingen zonder (verplicht) advies: wijzigingen van de hypothecaire leningen zoals het wijzigen van de hypotheekvorm van een aflossingsvrije lening naar een annuïtaire lening, het wijzigen van rente, extra aflossen of inzet van spaargelden;
- oplossingen met (verplicht) advies: wijzigingen van de hypothecaire leningen waarbij de klant minder of later gaat aflossen zoals het omzetten van een annuïtaire lening naar een aflossingsvrije lening of het afkopen van een spaarhypotheek zonder aflossing op de lening;
- oplossingen met (verplicht) advies bij complexe klantsituaties; het herfinancieren van externe schulden in de hypotheek of het benutten van overwaarde;

- oplossingen om het inzicht in de financiële situatie te vergroten, bijvoorbeeld via de Rabo BankierenApp en Rabobank.nl, via Nibudbudgetplanner of middels de Geldfit-test.
- overige oplossingen zoals;
 - verwijzing en begeleiding naar regelingen van de Nederlandse overheid, bijvoorbeeld het aanvragen van een toeslag;
 - verwijzing en begeleiding naar lokale voedselbank, kledingbank en speelgoedbank;
 - verwijzing naar instanties voor verslavingszorg, bijvoorbeeld inzake: stoppen met roken of een gokverslaving;
 - verwijzing en begeleiding naar de Nederlandse Schuldhulproute of andere relevante instanties zoals SchuldHulpMaatje.

De adviseur uit het centraal bedieningsteam biedt oplossingen aan die aansluiten bij de situatie van de klant. De geboden oplossingen dragen bij aan het verbeteren van de financiële situatie van de klant, waardoor de kans op een (voorzienbare) achterstand wordt verkleind.

In het Beheerbeleid staat beschreven of advies bij een geboden oplossing verplicht is.

In specifieke klantsituaties kunnen, mits onderbouwd en vastgelegd in het dossier, kosten voor advies of wijzigingskosten worden kwijtgescholden. Onder welke voorwaarden dit is toegestaan staat beschreven in het Tarievenbeleid.

4.3 Bijzonder Beheer

Wanneer er sprake is van Financial Difficulties of Default wordt de klant overgedragen naar Bijzonder Beheer. Bijzonder Beheer wordt uitgevoerd door Rabobank.



Rabobank