



## 4 beginselen

De leidende principes voor alle normen en norm-eisen



Openheid en  
transparantie



Gepaste  
zorgvuldigheid



Social responsible  
credit management



Afleggen van  
verantwoording

## 8 normen

Uitgewerkt in 21 normonderdelen

### 1 Werkgeverschap

- Zorg voor medewerkers
- Diversiteit en bieden van kansen



### 2 Partnerschap

- Maatschappelijke kaart
- Inkoop- en samenwerkingsrelaties
- Uitbesteding



### 3 Nabuurschap

- Ondersteuning
- Voorlichting



### 4 Vergroening

- Milieu



### 5 Communicatie

- Afstemmen op de ontvanger
- Bescherming van de privacy



### 6 Credit Management

- Klantafspraken
- Regie
- Maatwerk en respect voor de klant-debiteur
- Perspectief
- Proportionaliteit
- Regelingen
- Nazorg
- Couulance



### 8 Goed bestuur

- Leiderschap
- Maatschappelijke prestaties



### 7 Vakmanschap

- Vakmanschap

