



## Regeling van de Minister voor Rechtsbescherming van 23 maart, nr. 5207106 houdende nadere regels ter zake van enkele kwaliteitseisen voor incassodienstverleners (Regeling kwaliteit incassodienstverlening)

De Minister voor Rechtsbescherming,

Gelet op de artikelen 2.5, 4.1, vierde lid, en 5.1, vijfde lid, van het Besluit kwaliteit incassodienstverlening;

Besluit:

### Artikel 1. Begrippen

In deze regeling wordt verstaan onder:

*besluit*: Besluit kwaliteit incassodienstverlening;

*niveau B1*: niveau B1 van het Gemeenschappelijk Europees Referentiekader voor Moderne Vreemde Talen;

*schuldhulpverlening*: het ondersteunen bij het vinden van een adequate oplossing gericht op de aflossing van schulden indien redelijkerwijs is te voorzien dat een natuurlijke persoon niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden of indien hij in de toestand verkeert dat hij heeft opgehouden te betalen, alsmede de nazorg.

### Artikel 2. Vakbekwaamheid

- Voor incassomedewerkers bestaat de kennis over relevante wetgeving bedoeld in artikel 2.1 van het besluit uit kennis van:
  - de kwaliteitseisen die in artikel 13 van de wet aan incassodienstverleners worden gesteld en de verdere invulling daarvan in het besluit en de onderhavige regeling;
  - wat persoonsgegevens en bijzondere categorieën van persoonsgegevens zijn, en hoe bij het verrichten of aanbieden van buitengerechtelijke incassodiensten met dergelijke gegevens dient te worden omgegaan;
  - de vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten die van de schuldenaar mag worden gevraagd en de wijze waarop die vergoeding wordt berekend;
  - de wettelijke rente en de wijze waarop die rente wordt berekend;
  - de mogelijkheden voor schuldhulpverlening bij gemeenten;
  - de toepassing van de schuldsaneringsregeling;
  - de mogelijkheden en procesgang om vorderingen via een gerechtelijke procedure te incasseren;
  - wat een rechtsvordering inhoudt, de verjaringstermijn van rechtsvorderingen, de wijze waarop de verjaring kan worden gestuit en de gevolgen van verjaring;
  - de omstandigheden waaronder sprake is van een consumentenkoop en de verjaringstermijn van een daaruit voortvloeiende rechtsvordering tot betaling van de koopprijs.
- Voor operationeel leidinggevenden en zelfstandigen zonder personeel bestaat de kennis over relevante wetgeving bedoeld in artikel 2.1 van het besluit uit kennis van:
  - de wet, het besluit en de onderhavige regeling;
  - beleidsregels die van toepassing zijn op de onder a genoemde wetgeving en regelgeving;
  - de Algemene verordening gegevensbescherming en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming;
  - het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten;
  - het Besluit vaststelling wettelijke rente;
  - de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening;
  - titel III van de Faillissementswet;
  - de mogelijkheden en procesgang om vorderingen met behulp van een gerechtelijke procedure te incasseren;
  - titel 11 van Boek 3 van het Burgerlijk Wetboek;
  - titel 1, 2 en 5 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek;
  - titel 2a van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek;
  - artikel 5 en artikel 28 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek.
- Voor incassomedewerkers, operationeel leidinggevenden en zelfstandigen zonder personeel



bestaat de kennis over de omgang met mensen zoals bedoeld in artikel 2.1 van het besluit uit kennis van ten minste:

- a. gesprekstechnieken, waaronder in ieder geval technieken op het gebied van luisteren, samenvatten en doorvragen;
  - b. het communiceren in de Nederlandse taal op niveau B1, alsmede het aanpassen van het niveau van communiceren aan de gesprekspartner of gesprekspartners.
4. Voor incassomedewerkers omvatten de vaardigheden bedoeld in artikel 2.1 van het besluit in ieder geval de vaardigheden om de in het eerste en derde lid van dit artikel genoemde kennis toe te passen bij het verrichten of aanbieden van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden.
  5. Voor operationeel leidinggevenden omvatten de vaardigheden bedoeld in artikel 2.1 van het besluit in ieder geval de vaardigheden om de in het tweede en derde lid genoemde kennis toe te passen bij het geven van leiding aan het verrichten of aanbieden van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden.
  6. Voor zelfstandigen zonder personeel omvatten de vaardigheden bedoeld in artikel 2.1 van het besluit in ieder geval de vaardigheden om de in het tweede en derde lid genoemde kennis toe te passen bij het zelfstandig en zonder personeel verrichten of aanbieden van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden.

### **Artikel 3. Wijze van benaderen**

1. De incassodienstverlener die een schuldenaar benadert neemt daarbij in ieder geval de volgende normen in acht:
  - a. hij oefent geen oneigenlijke druk uit door te dreigen met maatregelen die niet of nog niet kunnen of zullen worden genomen;
  - b. hij onthoudt zich van agressief, bedreigend of intimiderend taalgebruik;
  - c. bij een schriftelijke benadering communiceert hij in de Nederlandse taal op niveau B1; bij een mondelinge benadering communiceert hij in de Nederlandse taal en, indien het taalniveau van de schuldenaar dit vereist, op niveau B1.
2. Het eerste lid, onderdeel c, is niet van toepassing indien de schuldenaar heeft verzocht om te communiceren in een andere taal dan de Nederlandse taal en de incassodienstverlener hiermee heeft ingestemd.

### **Artikel 4. Informatieverstrekking**

1. De incassodienstverlener informeert de schuldenaar ten minste via zijn website, per brief of per e-mail over in ieder geval:
  - a. de wijze of wijzen waarop de vordering kan worden voldaan;
  - b. de eventuele mogelijkheid tot het treffen van een betalingsregeling;
  - c. de beschikbare hulp voor schuldenaren met problematische schulden, waaronder in ieder geval de gemeentelijke schuldhulpverlening moet worden begrepen;
  - d. de bereikbaarheid van de Stichting 113 Zelfmoordpreventie.
2. Op de in het eerste lid bedoelde informatieverstrekking is art. 3, eerste lid, onderdeel c, en tweede lid, van overeenkomstige toepassing.

### **Artikel 5. Bereikbaarheid**

1. Indien de incassodienstverlener over een website beschikt, zorgt hij ervoor dat de contactgegevens bedoeld in artikel 3, tweede lid, aanhef en onderdeel c, van de wet, eenvoudig op die website zijn terug te vinden.
2. De incassodienstverlener verstrekt de in het vorige lid bedoelde contactgegevens in elke brief en in elke e-mail aan de schuldenaar, alsmede telkens als de schuldenaar hierom vraagt.
3. De incassodienstverlener zorgt ervoor dat hij tijdens kantooruren effectief bereikbaar is, in ieder geval per telefoon, per brief en per e-mail. Dit houdt in dat:
  - a. de incassodienstverlener ervoor zorgt dat een schuldenaar die gedurende kantooruren telefonisch contact opneemt met de incassodienstverlener te woord wordt gestaan door een natuurlijk persoon of desgewenst binnen een redelijke termijn door een natuurlijk persoon wordt teruggebeld; en
  - b. de incassodienstverlener die een brief of e-mail ontvangt van een schuldenaar ervoor zorgt dat die schuldenaar binnen een redelijke termijn per brief of per e-mail een inhoudelijke reactie



---

ontvangt die door een natuurlijk persoon is opgesteld.

4. De incassodienstverlener biedt de schuldenaar de mogelijkheid tot het maken van een fysieke afspraak ten behoeve van het verkrijgen van informatie, het overleggen van documenten of het verrichten van betalingen.

#### **Artikel 6. Inrichting dossiers**

1. De op de vordering betrekking hebbende documenten, bedoeld in artikel 5.1 van het besluit, omvatten behalve de in het derde lid van die bepaling genoemde documenten tevens een overzicht van alle contactmomenten met de schuldenaar, ongeacht via welk communicatiemiddel die contacten hebben plaatsgevonden.
2. Indien de incassodienstverlener een of meerdere keren schriftelijk heeft gereageerd op een betwisting van de vordering door de schuldenaar omvatten de in het vorige lid bedoelde documenten tevens die schriftelijke reactie of schriftelijke reacties.

#### **Artikel 7. Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 april 2024.

#### **Artikel 8. Citeertitel**

Deze regeling wordt aangehaald als: Regeling kwaliteit incassodienstverlening.

Deze regeling zal met de toelichting in de Staatscourant worden geplaatst.

*'s-Gravenhage, 23 maart 2024*

*De Minister voor Rechtsbescherming,  
F.M. Weerwind*



## TOELICHTING

### Inleiding

De onderhavige regeling voorziet in nadere regels met betrekking tot bepaalde onderdelen van het Besluit kwaliteit incassodienstverlening (Bki). In artikel 13 van de Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki) zijn enkele kwaliteitseisen neergelegd, waaraan een verrichter of aanbieder van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden dient te voldoen. Het zevende lid van dit artikel bepaalt dat bij of krachtens algemene maatregel van bestuur nadere regels kunnen worden gesteld over de vereisten in het eerste tot en met vijfde lid. Die nadere regels zijn terug te vinden in het Bki. Deels is daarbij echter gekozen voor open normen, die in deze regeling nader worden ingevuld. De onderhavige regeling geeft daarom een nadere uitwerking van enkele van de kwaliteitseisen die gelden voor incassodienstverleners, waarbij de focus ligt op de vakbekwaamheid die vereist is om het werk in de incassobranche naar behoren uit te voeren.

De mogelijkheid om bepaalde onderdelen uit het besluit nader in te vullen in een ministeriële regeling zorgt ervoor dat ontwikkelingen in de praktijk, waar nodig, op snelle en adequate wijze kunnen worden gereguleerd en waar nodig bijgestuurd. Dit omdat de branche voor het eerst aan regulering wordt onderworpen en op voorhand niet is te voorzien hoe dit in de praktijk zal uitpakken. Vanwege deze onvoorspelbaarheid, is er besloten om een jaar na inwerkingtreding van de Wki, het Bki en de onderhavige regeling een invoeringstoets te verrichten. Deze invoeringstoets zal kijken naar de werking van de nieuwe regelgeving in de praktijk, met bijzondere aandacht voor de gevolgen voor de doelgroep en de uitvoerders.

Een belangrijke kernwaarde van buitenrechtelijke incassodienstverlening is zorgvuldig en effectief contact tussen incassodienstverlener en schuldenaar/schuldeiser. Om dit doel te bereiken is goede communicatie, vakbekwaamheid, goede bereikbaarheid en een gedegen inrichting van de administratie essentieel.

In de onderhavige regeling worden de volgende drie onderwerpen nader ingevuld:

- de vakbekwaamheid van incassomedewerkers en operationeel leidinggevenden;
- de omgang met schuldenaren en informatievoorziening aan hen; en
- de inrichting van de administratie.

### **Vakbekwaamheid**

Artikel 13, eerste lid, Wki bepaalt dat een verrichter of aanbieder van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden er zorg voor draagt dat de personen die zijn belast met het verrichten of aanbieden van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden, of aan deze werkzaamheden leiding geven, voldoende vakbekwaam zijn en hun vakbekwaamheid periodiek onderhouden. In paragraaf 2 van het Bki is deze kwaliteitseis nader ingevuld.

In artikel 2.1 Bki is uitgewerkt waaruit die vakbekwaamheid bestaat. Het gaat om kennis over de relevante wetgeving, kennis over de omgang met mensen bij de uitoefening van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden; de vaardigheden om een goede toepassing te geven aan die kennis; en kennis van de eisen die maatschappelijke en beroepsmatige ontwikkelingen stellen aan de uitoefening van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden.

Artikel 2.5 Bki bepaalt dat bij ministeriële regeling nadere regels kunnen worden gesteld over de invulling van die vakbekwaamheid. Deze nadere regels zijn opgenomen in artikel 2 van de onderhavige regeling.

### **Omgang en informatievoorziening**

Artikel 13, derde lid, van de Wki bepaalt dat een verrichter of aanbieder van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden zorg draagt voor een correcte omgang met schuldenaren en schuldeisers, en zorgt voor een afdoende informatievoorziening jegens hen.

In paragraaf 4 van het Bki is deze kwaliteitseis nader ingevuld. Artikel 4.1, eerste tot en met derde lid, van het Bki formuleert op basis van deze kwaliteitseis drie eisen waaraan de incassodienstverlener dient te voldoen:

1. De incassodienstverlener benadert een schuldenaar op transparante, ondubbelzinnige, herkenbare en correcte wijze.
2. De incassodienstverlener zorgt voor eenduidige, volledige en juiste informatieverstrekking aan de



schuldenaar. De incassodienstverlener informeert de schuldenaar uit eigen beweging en op verzoek over diens rechten en plichten.

3. De incassodienstverlener is rechtstreeks en eenvoudig bereikbaar voor de schuldenaar.

Op grond van artikel 4.1, vierde lid, van het Bki kunnen bij ministeriële regeling nadere regels worden gesteld met betrekking tot deze eisen. In de onderhavige regeling zijn in artikel 3 nadere regels opgenomen over de benadering van de schuldenaar, in artikel 4 over de informatieverstrekking aan de schuldenaar en in artikel 5 over de bereikbaarheid van de incassodienstverlener.

### ***Inrichting van de administratie***

Op grond van artikel 13, vierde lid, van de Wki draagt een verrichter of aanbieder van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden voor een deugdelijke inrichting van deze werkzaamheden en de administratie daarvan. Deze kwaliteitseis is verder uitgewerkt in paragraaf 5 van het Bki. Artikel 5.1, eerste lid, van het Bki bepaalt dat een incassodienstverlener van elke door hem aanvaarde opdracht een dossier bijhoudt, waarin de op de opdracht en de vordering betrekking hebbende documenten beschikbaar zijn. In het tweede lid is vastgelegd wat in ieder geval onder de op de opdracht betrekking hebbende documenten valt:

- a. de overeenkomst van opdracht tot het innen van de vordering;
- b. de factuur of het voorwerp en de titel van de verplichting tot betaling van de geldsom die ten grondslag ligt aan de vordering.

In het derde lid is vastgelegd wat in ieder geval onder de op de vordering betrekking hebbende documenten valt:

- a. de overeenkomst van opdracht tot het innen van de vordering;
- b. de factuur of het voorwerp en de titel van de verplichting tot betaling van de geldsom die ten grondslag ligt aan de vordering.

Op grond van het vijfde lid kunnen bij ministeriële regeling nadere regels worden gesteld over het bepaalde in het tweede en derde lid. Dit is gebeurd in artikel 6 van de onderhavige regeling.

### **Inbreng externe partijen**

Tijdens de consultatiefase van het Bki zijn vanuit veel organisaties reacties gekomen. Uit een groot deel van de ontvangen reacties kon worden opgemaakt dat incassodienstverleners zich zorgen maken over de mate van gedetailleerdheid van een aantal regels en de aansluiting bij vergelijkbare gedragsregels bij andere juridische beroepen. Naar aanleiding daarvan is het besluit op de onderwerpen vakbekwaamheid, de eisen aan de omgang met de schuldenaar, de informatievoorziening aan de schuldenaar en de eisen aan de inrichting van het dossier vereenvoudigd. Dat betekent dat over deze onderwerpen in het Bki meer open normen zijn opgenomen waaraan de incassodienstverlener zich moet houden. Daarnaast is in het besluit geregeld dat deze open normen nader kunnen worden uitgewerkt in een ministeriële regeling.

Dat de Wki en het Bki voor het eerst specifiek de private buitengerechtelijke incassodienstverlening aan een natuurlijk persoon reguleert brengt, naar ook blijkt uit de consultatiereacties, een bepaalde onzekerheid met zich mee. De incassodienstverleners hebben daarbij een zekere mate van ruimte nodig om hun buitengerechtelijke incassopraktijk in lijn te brengen met de in de wet en het besluit gestelde kwaliteitseisen. De vereenvoudiging van het besluit en de mogelijkheid tot nadere uitwerking in de onderhavige ministeriële regeling biedt de benodigde ruimte en flexibiliteit aan de buitengerechtelijke incassopraktijk om zich verder te ontwikkelen.

De ministeriële regeling is tot stand gekomen door de gegeven eisen uit de Wki en het Bki af te stemmen met verschillende partijen die ermee te maken krijgen. Met de Dienst Justis en de Inspectie Justitie en Veiligheid, die de screening en het toezicht op zich nemen bij de uitvoering van de wet, zijn gesprekken gevoerd over de uitvoerbaarheid van de regeling. Daarbij werd gesproken over de wijze van toetsing bij het houden van het toezicht. De feedback die zij tijdens deze gesprekken hebben gegeven, is in de regeling verwerkt. Met brancheorganisaties zoals onder andere de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG), de Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen (NVI) en het Keurmerk Sociaal Verantwoord Incasseren (Keurmerk SVI) zijn gesprekken gevoerd over de praktische uitvoerbaarheid van de regeling.

### **Evaluatie**

Zoals in de inleiding is besproken wordt een jaar na inwerkingtreding van de Wki, het Bki en onderha-



vige regeling een invoeringstoets verricht. Daarnaast schrijft artikel 29 Wki een evaluatie van deze wet voor binnen vijf jaar na inwerkingtreding. Zowel bij de invoeringstoets als bij de wetsevaluatie wordt ook de onderhavige regeling meegenomen.

De invoeringstoets zal onder andere bestaan uit het toetsen van de regeldruk die uit de Wki en het Bki voortvloeit, maar ook toetsen hoe het staat met de correcte omgang met de schuldenaar en de overige kwaliteitseisen. Deze toets wordt uitgevoerd op het vroegst mogelijke moment waarop iets nuttigs gezegd kan worden over de werking van regelgeving in de praktijk, en onderscheidt zich daarmee van de uitgebreidere en diepgaandere wetsevaluatie.

## **Artikelsgewijs**

### **Artikel 1**

In dit artikel is onder meer een definitie opgenomen van het begrip schuldhulpverlening. Omdat dit begrip in deze regeling dezelfde betekenis heeft als in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, is de definitie van dit begrip uit artikel 1 van die wet overgenomen.

### **Artikel 2**

Zoals blijkt uit artikel 13, eerste lid, van de Wki is de incassodienstverlener als normadressaat verantwoordelijk voor alle kennis en vaardigheden van zowel de incassomedewerkers als de operationeel leidinggevenden binnen zijn organisatie. De incassodienstverlener dient er daarom voor te zorgen dat zij over de in het eerste tot en met derde lid genoemde kennis en vaardigheden beschikken.

Bij het formuleren van de vakbekwaamheidseisen wordt onderscheid gemaakt tussen de kennis en vaardigheden die incassomedewerkers moeten hebben, en de kennis en vaardigheden die van operationeel leidinggevenden wordt vereist.

#### *Eerste lid*

Van incassomedewerkers die schuldenaren en/of klanten te woord staan wordt verwacht dat zij kunnen herkennen op welke wetten vragen van schuldenaren en klantvragen betrekking hebben en dat zij in de meeste gevallen snel antwoord kunnen geven op de gestelde vragen. De kennisvereisten in het eerste lid sluiten daarbij aan.

Bij complexere vragen is de incassomedewerker die schuldenaren en/of klanten te woord staat in de mogelijkheid om de vraag met behulp van interne deskundigheid op een later tijdstip te beantwoorden. Bij die interne deskundigheid kan het bijvoorbeeld gaan om het raadplegen van een operationeel leidinggevende, zoals blijkt uit de in het tweede lid opgenomen kennisvereisten.

Kennis van de onder b genoemde (bijzondere) persoonsgegevens en de omgang daarmee is noodzakelijk daar er met persoonlijke informatie van schuldenaren wordt gewerkt. Te denken valt aan persoonsgegevens zoals een adres en telefoonnummer, maar ook aan informatie over een medische behandeling die uit vorderingen blijkt. Een incassodienstverlener dient op een deugdelijke manier conform de geldende wet- en regelgeving met die informatie om te gaan. De relevante regels zijn terug te vinden in de Algemene verordening gegevensbescherming en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming.

Kennis van de onder c genoemde vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten en de onder d genoemde wettelijke rente is nodig omdat de incassomedewerker, indien aan de orde, vragen van schuldenaren over de berekening van wettelijke rente en wettelijke incassokosten moet kunnen beantwoorden. De vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten is geregeld in artikel 96 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek en in het Besluit voor vergoeding van buitengerechtelijke incassokosten. De wettelijke rente is geregeld in de artikelen 119, 119a en 120 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek en in het Besluit vaststelling wettelijke rente.

Kennis van de onder e genoemde gemeentelijke schuldhulpverlening is nodig om schuldenaren, waarbij een vermoeden bestaat van problematische schuldenproblematiek, goed door te kunnen verwijzen om financiële hulp in te schakelen. De gemeentelijke schuldhulpverleningstrajecten zijn vastgelegd in de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening.

Kennis van de onder f genoemde toepassing van de schuldsaneringsregeling is nodig om schuldenaren met problematische schulden over deze regeling te kunnen informeren, en om te weten hoe te





handelen bij een schuldenaar die in de schuldsaneringsregeling zit. De schuldsaneringsregeling wordt geregeld in titel III van de Faillissementswet.

Kennis van de onder g genoemde wettelijke mogelijkheden en procesgang om vorderingen met behulp van een gerechtelijke procedure te incasseren is nodig in gevallen waarin de schuldenaar de vordering betwist of de vordering niet kan of wil voldoen. De incassodienstverlener kan uitleg geven over de gerechtelijke incasso in het algemeen, over de rechten die de schuldenaar hierin heeft en het verloop van de procesgang. Relevante bepalingen hierover zijn terug te vinden in het Eerste en Tweede Boek het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.

Kennis van de onder h genoemde rechtsvorderingen en bijhorende verjaringstermijnen is nodig omdat een incassomedewerker ervan op de hoogte dient te zijn wanneer een vordering niet meer kan worden afdwongen. Hij kan zijn handelingen dan daarop afstemmen en de schuldenaar daarover kan informeren. De onder h genoemde onderwerpen zijn geregeld in titel 11 van Boek 3 van het Burgerlijk Wetboek.

Kennis van de onder i genoemde consumentenkoop en de bijhorende verjaringstermijn is nodig omdat de incassomedewerker regelmatig vorderingen in behandeling zal nemen die voortvloeien uit een consumentenkoop. Deze materie is geregeld in artikel 5 en artikel 28 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek.

#### *Tweede lid*

Van een operationeel leidinggevende en een zelfstandige zonder personeel wordt zowel diepgaandere als bredere juridische kennis vereist dan van een incassomedewerker. Ook wordt van hen verwacht dat zij weten waar hij bepaalde regels in de wet- of regelgeving kunnen worden teruggevonden. Daarom is ervoor gekozen bij de operationeel leidinggevend en zelfstandigen zonder personeel geen omschrijving te geven van de vereiste juridische kennis, maar een overzicht op te nemen van de wet- en regelgeving die zij behoren te kennen.

Een uitzondering hierop vormt onderdeel h, dat kennis vereist over de mogelijkheden en procesgang om een vordering via een gerechtelijke procedure te incasseren. De relevante bepaling hieromtrent zijn verspreid over het Eerste en het Tweede Boek van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering terug te vinden. Van een operationeel leidinggevende en een zelfstandige zonder personeel wordt niet vereist dat zij de regelgeving rondom deze procedures tot in detail kennen, maar dat hun kennis hierover gelijk is aan die van een incassomedewerker.

#### *Derde lid*

Goede communicatie is essentieel voor zowel incassomedewerkers, operationeel leidinggevend en zelfstandigen zonder personeel.

### **Incassomedewerkers**

Incassomedewerkers zullen doorgaans met zowel schuldenaren als schuldeisers communiceren. Het is daarom noodzakelijk dat zij weten hoe die gesprekspartners op een juiste manier geïnformeerd kunnen worden. Daarbij is ook het afstemmen van het gesprek op de gesprekspartner(s) van belang. Afhankelijk van het type schuldenaar of schuldeiser is het nodig om te beslissen welke en hoeveel informatie verstrekt moet worden.

Om een goede dienstverlening te kunnen bieden is het belangrijk dat de schuldenaar goed begrepen wordt. Bij een gesprek met een schuldenaar is het daarom van belang is dat er een open gesprek kan plaatsvinden waarbij de schuldenaar geen gevoel van schuld ervaart. Een empathische houding van de incassomedewerker is daarom essentieel. Ook is van belang dat er een reflectie van het gesprek plaatsvindt om miscommunicatie te beperken.

Een van de gesprekstechnieken die kan bijdragen aan goede communicatie is 'luisteren, samenvatten en doorvragen', ook wel LSD genoemd. Incassomedewerkers dienen daarom in ieder geval kennis te hebben van deze gesprekstechniek. Dit is vastgelegd in onderdeel a van het onderhavige artikel.

Daarnaast zullen niet alle gesprekspartner(s) over dezelfde taalvaardigheid beschikken. In onderdeel b wordt daarom vereist dat incassomedewerkers weten hoe in het Nederlands wordt gecommuniceerd op niveau B1 van het Gemeenschappelijk Europees Referentiekader voor Moderne Vreemde Talen. In dit referentiekader wordt niveau B1 samengevat als:

*"Kan de belangrijkste punten begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, op school en in de vrije tijd. Kan zich redden in de meeste*



*situaties die kunnen optreden tijdens reizen in gebieden waar de taal wordt gesproken. Kan eenvoudige lopende tekst produceren over onderwerpen die vertrouwd of die van persoonlijk belang zijn. Kan een beschrijving geven van ervaringen en gebeurtenissen, dromen, verwachtingen en ambities en kan kort redenen en verklaringen geven voor meningen en plannen.”<sup>1</sup>*

Daarnaast wordt vereist dat zij beschikken over kennis van het aanpassen van de communicatie aan het niveau van hun gesprekspartner(s).

### **Operationeel leidinggevend**

Om leiding te kunnen geven aan incassomedewerkers is het belangrijk dat operationeel leidinggevend over ten minste dezelfde kennis beschikken. Zij moeten immers kunnen beoordelen of de incassomedewerker over de vereiste kennis beschikt en als het nodig is de incassomedewerker bij het toepassen van die kennis kunnen bijsturen. Daarom gelden bovenstaande kennisvereisten ook voor operationeel leidinggevend. Gesprekstechnieken zoals luisteren, samenvatten en doorvragen kan een operationeel leidinggevende daarnaast zelf toepassen tijdens gesprekken met interne of externe partijen.

### **Zelfstandigen zonder personeel**

Omdat een zelfstandige zonder personeel net zoals een incassomedewerker met zowel schuldenaren als schuldeisers zal moeten communiceren, gelden op het gebied van communicatie voor hem dezelfde kennisvereisten als voor incassomedewerkers.

#### *Vierde lid*

Alleen het hebben van de in het eerste en derde lid genoemde kennis is niet voldoende. De incassomedewerkers zullen tevens in staat moeten zijn om die kennis bij het uitoefenen van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden toe te passen.

#### *Vijfde en zesde lid*

Voor operationeel leidinggevend en zelfstandigen zonder personeel geldt dat zij in staat moeten zijn de in het tweede en derde lid genoemde kennis toe te passen.

### **Artikel 3**

#### *Eerste lid*

Een incassodienstverlener die een schuldenaar benadert, dient in ieder geval de in de onderdelen a tot en met c van dit lid genoemde normen in acht te nemen. Op grond van onderdeel a mag de incassodienstverlener niet dreigen met bijvoorbeeld het uitbrengen van een dagvaarding, de inbeslagname van spullen of het (anderszins) starten van gerechtelijke procedure, als hij niet daadwerkelijk van plan is om daartoe over te gaan.

Zo mag er niet worden bedreigd met een van bovengenoemde maatregelen als de wettelijke grondslag daarvoor (nog) ontbreekt. Zolang er geen executoriaal vonnis ligt, mag een incassodienstverlener bijvoorbeeld niet dreigen met het leggen van executoriaal beslag.

Als de incassodienstverlener van plan is om een bepaalde maatregel te nemen, mag hij dit wel van tevoren aan de schuldenaar kenbaar maken.

Onderdeel b stelt buiten twijfel dat het taalgebruik van de incassodienstverlener binnen de grenzen van het maatschappelijk betamelijke dient te blijven. Hij dient zich daarom te onthouden van agressief, bedreigend of intimiderend taalgebruik.

In onderdeel c worden eisen gesteld aan de taal en het taalniveau waarop de incassodienstverlener communiceert. Uitgangspunt is dat de incassodienstverlener communiceert in het Nederlands. Bij schriftelijke communicatie – per brief, per e-mail of op andere (elektronische) wijze – zal het voor de incassodienstverlener vaak niet mogelijk zijn om een inschatting te kunnen maken van het taalniveau

<sup>1</sup> *Common European Framework of Reference for Languages: Learning, teaching, assessment – Companion volume*, © Council of Europe, April 2020; *Gemeenschappelijk Europees referentiekader voor talen: Leren, onderwijzen, beoordelen – Aangevulde uitgave*, © Nederlandse Taalunie, 2022, Nederlandse vertaling. De aangehaalde tekst is overgenomen van p. 197 van de Nederlandse vertaling.





van de betrokken schuldenaar. Om die reden dient schriftelijke communicatie altijd plaats te vinden op Niveau B1 van het Gemeenschappelijk Europees Referentiekader voor Moderne Vreemde Talen. Zo wordt bewerkstelligd dat de meerderheid van de schuldenaren in staat zal zijn om de inhoud van bijvoorbeeld een brief of e-mail zonder hulp van een derde te kunnen begrijpen.

Bij mondelinge communicatie ligt dit anders. Tijdens het voeren van een gesprek -tijdens een fysiek bezoek, per telefoon of digitaal in de vorm van bijvoorbeeld een videogesprek – zal de incassodienstverlener snel een inschatting kunnen maken van het taalniveau van de schuldenaar. Alleen als dit niveau het vereist, wordt van de betrokken incassomedewerker verwacht dat hij zijn communicatie aanpast naar Niveau B1. Deze aanpassing is met andere woorden verplicht als de schuldenaar de communicatie zonder deze aanpassing niet kan volgen of niet begrijpt.

Deze bepaling sluit aan bij de vakbekwaamheidseis van artikel 1, derde lid, aanhef en onder b, van de onderhavige regeling. Daarin wordt vereist dat de incassomedewerker kennis heeft van dit taalniveau en van het afstemmen daarvan op het taalniveau van de gesprekspartner. Op grond van het vierde lid van die bepaling dient hij bovendien in staat te zijn om die kennis toe te passen.

#### *Tweede lid*

Als een schuldenaar de incassodienstverlener verzoekt om te communiceren in een andere taal dan de Nederlandse taal, staat het de incassodienstverlener vrij daar gehoor aan te geven.

### **Artikel 4**

#### *Eerste lid*

In het eerste lid wordt een overzicht gegeven van punten waarover de incassodienstverlener de schuldenaar in ieder geval dient te informeren. Op grond van de onderdelen a en b informeert de incassodienstverlener de schuldenaar over de beschikbare betaalmethoden en de eventuele mogelijkheid tot het treffen van een betalingsregeling. Op grond van onderdelen c en d is de incassodienstverlener daarnaast verplicht informatie te verstrekken over schuldhulpverlening en over de bereikbaarheid van de Stichting 113 Zelfmoordpreventie.

De incassodienstverlener kan deze informatie opnemen op zijn website, of per brief of e-mail aan de schuldenaar te communiceren. Als de incassodienstverlener kiest voor communicatie per brief of e-mail kan dit bijvoorbeeld door middel van een informatieblad dat als bijlage bij deze brief of e-mail wordt gevoegd.

De verplichting om de onder a tot en met d bedoelde informatie te verstrekken beperkt zich niet tot het opnemen van die informatie op de website, of het per brief of per e-mail daarover informeren van de schuldenaar. In contacten met de schuldenaar dient de incassodienstverlener, indien hier aanleiding toe bestaat, de schuldenaar actief over deze punten te informeren. Daarnaast dient de incassodienstverlener zich er bij zijn handelingen voortdurend rekenschap van te geven dat geldzorgen bij de schuldenaar tot stress kunnen leiden, waardoor iemand minder rationele beslissingen kan nemen. Het is belangrijk voor een incassodienstverlener om te weten hoe dit kan worden herkend en hoe hiermee kan worden omgegaan. Dit zal dan ook een onderdeel zijn van de vakbekwaamheid waar in artikel 1 van deze regeling over wordt gesproken. Schuldhulpverlening of hulp op het gebied van suïcidepreventie kan in zo'n geval wenselijk zijn. Indien een schuldenaar een duidelijk signaal van zelfmoordgedachten afgeeft dan wel dit expliciet ter sprake brengt, dan ligt het in de rede om de schuldenaar actief te informeren over de hulplijn 113 of 0800-113 (gratis).

### **Artikel 5**

#### *Derde lid*

In het derde lid van dit artikel wordt vereist dat de incassodienstverlener effectief bereikbaar is, in ieder geval per telefoon, per brief en per e-mail. Het staat de incassodienstverlener vrij om ook andere vormen van communicatie aan te bieden.

Effectieve bereikbaarheid houdt in dat een schuldenaar die per brief of per e-mail contact opneemt binnen een redelijke termijn een inhoudelijke reactie dient te krijgen. Wanneer een schuldenaar telefonisch contact opneemt, dient hij binnen een redelijke termijn te worden teruggebeld. Het hangt van de omstandigheden van het geval af wat onder een redelijke termijn moet worden verstaan. Hierbij kunnen onder meer de acties die naar aanleiding van bijvoorbeeld een brief of e-mail moesten worden ondernomen om inhoudelijk te kunnen reageren een rol spelen. Het zal te allen tijden moeten gaan om een termijn die in het maatschappelijk verkeer als behoorlijk wordt beschouwd.



---

Effectieve bereikbaarheid houdt tevens in dat de schuldenaar contact kan krijgen met een natuurlijk persoon. Het gebruik van automatische antwoordsystemen volstaat dus niet. Het vereiste van *effectieve* bereikbaarheid betekent bovendien dat een incassodienstverlener ervoor moet zorgen dat er voldoende medewerkers beschikbaar zijn om de telefoon te beantwoorden en op e-mails te reageren, zodat onredelijke wachttijden worden voorkomen.

## **Artikel 6**

### *Eerste lid*

De incassodienstverlener dient een overzicht bij te houden en in het dossier te bewaren van alle contacten met de schuldenaar. Het doet daarbij niet ter zake via welk communicatiemiddel die contacten hebben plaatsgevonden. Het kan gaan om zowel mondelinge, schriftelijke als digitale contacten.

### *Tweede lid*

Ook schriftelijke reacties op betwistingen van de schuldenaar dienen in het dossier te worden opgenomen. Het kan daarbij gaan om een kopie of scan van een verzonden brief, een opgeslagen e-mail of een uitdraai van een e-mail, een (uitgeprinte) schermafbeelding van een whatsappgesprek etc.

## **Artikel 7**

De onderhavige regeling treedt per 1 april 2024 in werking. Het vierde lid van Aanwijzing 4.17 van de Aanwijzingen voor de regelgeving bepaalt dat de termijn tussen de publicatiedatum van de ministeriële regeling in de Staatscourant en de inwerkingtredingsdatum van de regeling tenminste twee maanden te zijn. Met bovengenoemde inwerkingtredingsdatum van 1 april 2024 wordt van deze minimuminvoeringstermijn afgeweken. Op grond van het vijfde lid van Aanwijzing 4.17 is dit alleen mogelijk als er gegronde redenen voor zijn. In dit geval zijn die redenen er.

Zowel de Wki als het Bki treden per 1 april 2024 in werking. Het is van belang dat de onderhavige regeling tegelijkertijd met deze regelgeving in werking treedt. Het Bki vormt een uitwerking van de Wki. In het Bki is ten aanzien van enkele onderwerpen gekozen voor open normen, die in de onderhavige regeling nader ingevuld worden. Deze invulling is voor de incassodienstverleners noodzakelijk om uitvoering te kunnen geven aan deze open normen. Daarnaast heeft de Inspectie Justitie en Veiligheid de invulling nodig om in voorkomend geval handhavend te kunnen optreden.

*'s-Gravenhage, 23 maart 2024*

*De Minister voor Rechtsbescherming,  
F.M. Weerwind*