

Toetsingskader en mogelijke interventies Wki



Registratieplicht		
Artikel(len)	Normbeschrijving	Mogelijke interventies
Art 4, lid 1, Wki ¹	Een incassodienstverlener verricht geen werkzaamheden zonder dat hij in het incassoregister staat ingeschreven. Een incassodienstverlener verricht ook geen werkzaamheden met een geschorste registratie.	<i>Informeel</i> <ul style="list-style-type: none"> • Normoverdragend gesprek • Waarschuwing <i>Formeel</i> <ul style="list-style-type: none"> • Last onder dwangsom² Ook economisch delict ³ (het OM is bevoegd hiertegen op te treden)



Naamgebruik en contactgegevens		
Artikel(len)	Normbeschrijving	Mogelijke interventies
Art. 11, lid 1, sub a, Wki ⁴	<i>Naamgebruik</i> Een incassodienstverlener verricht slechts werkzaamheden onder een naam en registratiekenmerk zoals vermeld in het incassoregister.	<i>Informeel</i> <ul style="list-style-type: none"> • Normoverdragend gesprek • Waarschuwing <i>Formeel</i> <ul style="list-style-type: none"> • Last onder dwangsom

¹ Dit artikel is een jaar na inwerkingtreding van deze wet niet van toepassing voor op het moment van inwerkingtreding al bestaande incassodienstverleners.

² Artikel 15 van de Wki.

³ Artikel 1, onder 4° van de Wet op economische delicten.

⁴ Ibid 1.

Art. 11, lid 2, sub a, Wki ⁸	<i>Contactgegevens</i> Een incassodienstverlener verricht slechts werkzaamheden als de contactgegevens (o.a. adres en telefoonnummer) in het incassoregister in overeenstemming zijn met de feitelijke situatie.	<ul style="list-style-type: none"> Bestuurlijke boete⁵ (ten hoogste bedrag vastgesteld in eerste categorie, per 1 januari 2024: € 515)
Art 11, lid 3, Wki	<i>Kennisgeving schuldenaar</i> Een incassodienstverlener verricht geen werkzaamheden zonder dit aan de schuldenaar te melden.	<ul style="list-style-type: none"> Doorhaling registratie⁶ (indien in ernstige mate niet wordt voldaan) Schorsing registratie⁷ (indien en voor zolang voornemen tot doorhaling is uitgebracht)



Personeel		
Artikel(len)	Normbeschrijving	Mogelijke interventies
Art. 12, lid 1, Wki	<i>VOG</i> Een incassodienstverlener stelt geen personeel te werk die zal worden belast met contact met een schuldenaar of schuldeiser of met de leiding hierover zonder dat die een verklaring omtrent het gedrag (VOG) heeft overlegd die op moment van overlegging niet ouder is dan drie maanden.	<i>Informele</i> <ul style="list-style-type: none"> Normoverdragend gesprek Waarschuwing <i>Formele</i> <ul style="list-style-type: none"> Last onder dwangsom Bestuurlijke boete (ten hoogste bedrag vastgesteld in tweede categorie, per 1 januari 2024: € 5.150)
Art. 12, lid 2, Wki ⁹	<i>Bestuurder</i> Een incassodienstverlener stelt geen bestuurder te werk die niet in het incassoregister staat vermeld.	<ul style="list-style-type: none"> Doorhaling registratie (indien in ernstige mate niet wordt voldaan) Schorsing registratie (indien en voor zolang voornemen tot doorhaling is uitgebracht)



A. Kwaliteitseisen – Vakbekwaamheid		
Art. 13, lid 1, Wki	Een incassodienstverlener zorgt ervoor dat zijn personeel voldoende vakbekwaam is.	<i>Informele</i> <ul style="list-style-type: none"> Normoverdragend gesprek Waarschuwing
Art. 2.1 Bki	<i>Kennis en vaardigheden</i> De vakbekwaamheid bestaat uit kennis over relevante wetgeving en omgang met mensen bij de uitoefening van incassowerkzaamheden en de vaardigheden om daaraan toepassing te geven. Ook bestaat de vakbekwaamheid uit kennis van de eisen die maatschappelijke en beroepsmatige ontwikkelingen stellen aan deze werkzaamheden.	<i>Formele</i> <ul style="list-style-type: none"> Last onder dwangsom Bestuurlijke boete (ten hoogste bedrag vastgesteld in derde categorie, per 1 januari 2024: € 10.300) Doorhaling registratie (indien in ernstige mate niet wordt voldaan)
Art. 2, lid 1 en 3 Rki	Voor incassomedewerkers bestaat de kennis over relevante wetgeving uit: <ul style="list-style-type: none"> a. de kwaliteitseisen die in artikel 13 van de Wki aan incassodienstverleners worden gesteld en de verdere invulling daarvan in het besluit en de onderhavige regeling; b. wat persoonsgegevens en bijzondere categorieën van persoonsgegevens zijn, en hoe bij het verrichten of aanbieden van buitengerechtelijke 	Schorsing registratie (indien en voor zolang voornemen tot doorhaling is uitgebracht)

⁸ Ibid 1.

⁵ Artikel 16 van de Wki.

⁶ Artikel 17 van de Wki.

⁷ Artikel 9, lid 3, onder c, van de Wki.

⁹ Ibid 1.

	<p>incassodiensten met dergelijke gegevens dient te worden omgegaan;</p> <ul style="list-style-type: none"> c. de vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten die van de schuldenaar mag worden gevraagd en de wijze waarop die vergoeding wordt berekend; d. de wettelijke rente en de wijze waarop die rente wordt berekend; e. de mogelijkheden voor schuldhulpverlening bij gemeenten; f. de toepassing van de schuldsaneringsregeling; g. de mogelijkheden en procesgang om vorderingen via een gerechtelijke procedure te incasseren; h. wat een rechtsvordering inhoudt, de verjaringstermijn van rechtsvorderingen, de wijze waarop de verjaring kan worden gestuit en de gevolgen van verjaring; i. de omstandigheden waaronder sprake is van een consumentenkoop en de verjaringstermijn van een daaruit voortvloeiende rechtsvordering tot betaling van de koopprijs. 	
<p>Art. 2, lid 2, Rki</p>	<p>Voor operationeel leidinggevenden en zelfstandigen zonder personeel bestaat de kennis over relevante wetgeving uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. de wet, het besluit en de onderhavige regeling; b. beleidsregels die van toepassing zijn op de onder a genoemde wetgeving en regelgeving; c. de Algemene verordening gegevensbescherming en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming; d. het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten; e. het Besluit vaststelling wettelijke rente; f. de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening; g. titel III van de Faillissementswet; h. de mogelijkheden en procesgang om vorderingen met behulp van een gerechtelijke procedure te incasseren; i. titel 11 van Boek 3 van het Burgerlijk Wetboek; j. titel 1, 2 en 5 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek; k. titel 2a van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek; l. artikel 5 en artikel 28 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek. 	
<p>Art. 2, lid 3, Rki</p>	<p>Voor incassomedewerkers, operationeel leidinggevenden en zelfstandigen zonder personeel bestaat de kennis over de omgang met mensen uit kennis van ten minste:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	
<p>Art. 2, lid 4, 5 en 6, Rki</p>	<p>Incassomedewerkers, operationeel leidinggevenden en zelfstandigen zonder personeel hebben in ieder geval de vaardigheid om de voor hen benodigde kennis zoals hierboven genoemd toe te passen bij hun werkzaamheden.</p>	

Art. 2.2 Bki ¹⁰	<p><i>Opleiding en cursus</i> Incassomedewerkers en leidinggevendenden voldoen aan de opleidingseis. Opleiding medewerker voldoet aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ten minste niveau 3 Europees kwalificatiekader <p>Opleiding leidinggevende / zzp'er voldoet aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ten minste niveau 4 Europees kwalificatiekader <p>Incassomedewerkers en leidinggevendenden /zzp'ers volgen ieder jaar¹¹:</p> <ul style="list-style-type: none"> - minstens één actualiteitencursus voor de kennis en vaardigheden uit 2.1 Bki; - een bijeenkomst over maatschappelijke normen. 	
Art. 2.3 Bki	<p><i>Zorgplicht</i> Een incassodienstverlener zorgt dat de incassomedewerkers en operationeel leidinggevende de nodige kennis hebben over hetgeen naar maatschappelijke normen betamelijk is.</p> <p>Een incassodienstverlener zorgt twee keer per jaar voor een bijeenkomst 'bespreking maatschappelijke normen' en stelt de medewerkers in de gelegenheid tot deelname.</p>	



B. Kwaliteitseisen – Inzichtelijkheid vordering		
Artikel(len)	Normbeschrijving	Mogelijke interventies
Art. 13, lid 2, Wki	<p>Een incassodienstverlener zorgt voor inzicht in de opbouw van de vordering tot betaling en specificeert zo goed mogelijk waar de vordering op gebaseerd is. Een incassodienstverlener neemt daarbij alle wettelijk voorschriften voor incassowerkzaamheden in acht.</p>	<p><i>Informeel</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Normoverdragend gesprek • Waarschuwing
Art. 3.1 Bki	<p><i>Beschrijving vordering</i> Een incassodienstverlener verstrekt de schuldenaar een schriftelijke beschrijving van de vordering tot betaling van een geldsom.</p> <p>Deze schriftelijke beschrijving bevat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - NAW-gegevens schuldenaar; - naam en vestigingsadres schuldeiser; - naam, vestigingsadres/plaats en KvK-nummer incassodienstverlener; - voorwerp/titel vordering; - (verlengde) betaaltermijn vordering; - datum/nummer factuur. <p>Beschrijving vordering bevat specificatie van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - hoofdsom en totaalbedrag vordering; - hoogte, percentages, tijdvakken en grondslag berekende rente; - hoogte incassokosten; - omzetbelasting. 	<p><i>Formele</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Last onder dwangsom • Bestuurlijke boete (ten hoogste bedrag vastgesteld in derde categorie, per 1 januari 2024: € 10.300) • Doorhaling registratie (indien in ernstige mate niet wordt voldaan) • Schorsing registratie (indien en voor zolang voornemen tot doorhaling is uitgebracht)

¹⁰ Dit artikel is een jaar na inwerkingtreding van het besluit niet van toepassing voor op het moment van inwerkingtreding al bestaande incassodienstverleners. Voor een bijeenkomst over maatschappelijke normen geldt het overgangsrecht niet.

¹¹ Dit geldt niet voor incassomedewerkers, leidinggevendenden en zzp'ers die minder dan zes maanden hun incassotaken uitvoeren.



C. Kwaliteitseisen – Omgangseisen en informatievoorziening

Artikel(len)	Normbeschrijving	Mogelijke interventies
Art. 13, lid 3, Wki	Een incassodienstverlener zorgt voor een correcte omgang en informatievoorziening.	<i>Informeel</i> <ul style="list-style-type: none">• Normoverdragend gesprek• Waarschuwing
Art. 4.1, lid 1, Bki	<i>Benadering schuldenaar</i> Een incassodienstverlener benadert een schuldenaar op transparante, ondubbelzinnige, herkenbare en correcte wijze.	<i>Formeel</i> <ul style="list-style-type: none">• Last onder dwangsom• Bestuurlijke boete (ten hoogste bedrag vastgesteld in derde categorie, per 1 januari 2024: € 10.300)
Art. 3 Rki	Een incassodienstverlener die een schuldenaar benadert neemt daarbij in ieder geval de volgende normen in acht: <ul style="list-style-type: none">- hij oefent geen oneigenlijke druk uit door te dreigen met maatregelen die niet of nog niet kunnen of zullen worden genomen;- hij onthoudt zich van agressief, bedreigend of intimiderend taalgebruik;- 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 B1.¹²	<ul style="list-style-type: none">• Doorhaling registratie (indien in ernstige mate niet wordt voldaan)• Schorsing registratie (indien en voor zolang voornemen tot doorhaling is uitgebracht)
Art 4.1, lid 2, Bki	Een incassodienstverlener zorgt voor eenduidige, volledige en juiste informatieverstrekking aan de schuldenaar.	
Art. 4 Rki	Een incassodienstverlener informeert de schuldenaar uit eigen beweging en op verzoek over diens rechten en plichten. Een incassodienstverlener informeert de schuldenaar ten minste via zijn website, per brief of per e-mail over in ieder geval: <ul style="list-style-type: none">- de wijze of wijzen waarop de vordering kan worden voldaan;- de eventuele mogelijkheid tot het treffen van een betalingsregeling;- de beschikbare hulp voor schuldenaren met problematische schulden, waaronder in ieder geval de gemeentelijke schuldhelpverlening moet worden begrepen;- de bereikbaarheid van de Stichting 113 Zelfmoordpreventie.	
Art. 4.1, lid 3, Bki	Een incassodienstverlener is rechtstreeks en eenvoudig bereikbaar voor de schuldenaar.	
Art. 5 Rki	Indien de incassodienstverlener over een website beschikt, zorgt hij ervoor dat de contactgegevens zoals omschreven in de wet eenvoudig op die website zijn terug te vinden. Een incassodienstverlener verstrekt zijn contactgegevens in elk schrijven aan de schuldenaar en op diens verzoek. Een incassodienstverlener zorgt ervoor dat hij tijdens kantooruren effectief bereikbaar is, in ieder geval per telefoon, per brief en per e-mail: <ul style="list-style-type: none">- een incassodienstverlener zorgt ervoor dat een schuldenaar die gedurende kantooruren telefonisch contact met hen opneemt te woord	

¹² Dit 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.

<p>Art. 4.2 Bki</p>	<p>wordt gestaan door een natuurlijk persoon of desgewenst binnen een redelijke termijn door een natuurlijk persoon wordt teruggebeld.</p> <ul style="list-style-type: none"> - een incassodienstverlener die een e-mail ontvangt van een schuldenaar zorgt ervoor dat die schuldenaar binnen een redelijke termijn per brief of per e-mail een inhoudelijke reactie ontvangt die door een natuurlijk persoon is opgesteld. <p>Een incassodienstverlener biedt de schuldenaar de mogelijkheid tot het maken van een fysieke afspraak voor het verkrijgen van informatie, het overleggen van documenten of het verrichten van betalingen.</p> <p><i>Tijdstip benadering</i></p> <p>Een incassodienstverlener benadert de schuldenaar tussen acht uur 's avonds en zeven uur 's ochtends niet langs elektronische, fysieke of telefonische weg. Een incassodienstverlener benadert de schuldenaar niet langs elektronische, fysieke of telefonische weg op een zondag of een algemeen erkende feestdag als bedoeld in de Algemene termijnenwet.</p>	
---------------------	--	--



D. Kwaliteitseisen – Inrichting van werkzaamheden en administratie

Artikel(len)	Normbeschrijving	Mogelijke interventies
Art. 13, lid 4, Wki	Een incassodienstverlener zorgt voor een deugdelijke inrichting van de werkzaamheden en de administratie daarvan.	<i>Informeel</i> <ul style="list-style-type: none"> • Normoverdragend gesprek • Waarschuwing <i>Formeel</i> <ul style="list-style-type: none"> • Last onder dwangsom • Bestuurlijke boete (ten hoogste bedrag vastgesteld in derde categorie, per 1 januari 2024: € 10.300)
Art. 5.1, lid 1, 2 en 3, Bki	<p><i>Inrichting dossiers</i></p> <p>Een incassodienstverlener houdt van iedere opdracht een dossier bij met relevante documenten die zien op de opdracht en de vordering.</p> <p>Relevante documenten terzake opdracht zijn in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> - overeenkomst van opdracht tot innen vordering; - factuur of voorwerp en titel van de verplichting tot betaling van de geldschuld. <p>Relevante documenten terzake vordering zijn in ieder geval gemaakte afspraken met de schuldenaar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Doorhaling registratie (indien in ernstige mate niet wordt voldaan) • Schorsing registratie (indien en voor zolang voornemen tot doorhaling is uitgebracht)
Art. 6 Rki	<p>Onder relevante documenten terzake van vordering valt in ieder geval ook een overzicht van alle contactmomenten met de schuldenaar.</p> <p>Indien de incassodienstverlener één of meerdere keren schriftelijk heeft gereageerd op een betwisting van de vordering door de schuldenaar, valt onder relevante documenten terzake van vordering ook die schriftelijke reactie(s).</p>	
Art. 5.1, lid 4, Bki	Een incassodienstverlener zorgt ervoor dat de dossiers in goede, geordende en toegankelijke staat zijn en tot ten minste twee jaar na het sluiten ervan bewaard blijven.	
Art. 5.2 Bki	<p><i>Inzicht stand van zaken</i></p> <p>Een incassodienstverlener heeft inzicht in aantal vorderingen per schuldenaar en de stand van zaken per vordering.</p>	
Art. 5.3 Bki	<p><i>Beschrijvingen processen en rolverdeling</i></p> <p>Een incassodienstverlener heeft interne en actuele procesbeschrijvingen vastgelegd voor medewerkers en operationeel leidinggevenden.</p> <p>Een incassodienstverlener heeft de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van bestuurders, operationeel leidinggevenden en medewerkers inzichtelijk beschreven.</p>	



E. Kwaliteitseisen – Klachten- en geschillenregeling

Artikel(len)	Normbeschrijving	Mogelijke interventies
Art. 13, lid 5, Wki Art. 6.1 Bki	Een incassodienstverlener heeft een klachtenregeling en is aangesloten bij een geschillenregeling. <i>Klachtenregeling</i> Een incassodienstverlener stelt een klachtenregeling vast die bepaalt: <ul style="list-style-type: none">- hoe een klacht kan worden ingediend;- wie de klacht behandelt;- binnen welke termijn afhandeling gebruikelijk is;- dat de ontvangst van een klacht binnen twee dagen wordt bevestigd; welke gegevens over een klacht worden geregistreerd.	<i>Informele</i> <ul style="list-style-type: none">• Normoverdragend gesprek• Waarschuwing <i>Formele</i> <ul style="list-style-type: none">• Last onder dwangsom• Bestuurlijke boete (ten hoogste bedrag vastgesteld in derde categorie, per 1 januari 2024: € 10.300)• Doorhaling registratie (indien in ernstige mate niet wordt voldaan)• Schorsing registratie (indien en voor zolang voornemen tot doorhaling is uitgebracht)

Kwaliteitseisen – schriftelijke vastlegging

Artikel(len)	Normbeschrijving	Mogelijke interventies
Art. 13, lid 6, Wki	Een incassodienstverlener legt schriftelijk vast op welke wijze hij voldoet aan de eisen genoemd in het eerste tot en met vijfde lid van de Wki.	<i>Informele</i> <ul style="list-style-type: none">• Normoverdragend gesprek• Waarschuwing <i>Formele</i> <ul style="list-style-type: none">• Last onder dwangsom• Bestuurlijke boete (ten hoogste bedrag vastgesteld in derde categorie, per 1 januari 2024: € 10.300)• Doorhaling registratie (indien in ernstige mate niet wordt voldaan)• Schorsing registratie (indien en voor zolang voornemen tot doorhaling is uitgebracht)

Medewerkingsplicht

Artikel(len)	Normbeschrijving	Mogelijke interventies
Art. 5:20, lid 1, van de Awb	Een incassodienstverlener verleent medewerking aan toezichthouder bij de uitoefening van zijn bevoegdheden.	<i>Informele</i> <ul style="list-style-type: none">• Normoverdragend gesprek• Waarschuwing <i>Formele</i> <ul style="list-style-type: none">• Last onder dwangsom• Last onder bestuursdwang¹³• Bestuurlijke boete (ten hoogste bedrag vastgesteld in tweede categorie, per 1 januari 2024: € 5.150)• Schorsing registratie¹⁴ (voor zolang niet is voldaan aan de vordering tot medewerking)

¹³ Artikel 5:20, lid 3, van de Awb.

¹⁴ Artikel 9, lid 3, onder a, van de Wki.