



# Formulier

## Kwaliteitseisen incassodienstverlening

### **i** Waarom dit formulier?

Op basis van artikel 5, lid 1 onder a van de Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki) dient de incassodienstverlener een uiteenzetting te verstrekken bij de aanvraag hoe aan de bij of krachtens artikelen 11 t/m 13 van de Wki gestelde regels zal worden voldaan. Dit format kan worden aangehouden voor de vereiste uiteenzetting. Als u meer ruimte nodig heeft om de vragen te beantwoorden, kunt u een bijlage meesturen.

## 1 Vakbekwaamheid

- 1a** 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 van artikel 2 Regeling kwaliteit incassodienstverlening (Rki) 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 en zelfstandigen zonder personeel worden vereist.

Uit artikel 2 Rki volgt dat voor

- I de incassomedewerker de kennis over relevante wetgeving bedoeld in artikel 2.1 het Besluit kwaliteit incassodienstverlening (Bki) bestaat uit kennis van de kwaliteitseisen die in artikel 13 van de Wki aan incassodienstverleners worden gesteld en de verdere invulling daarvan in het Bki en de Rki; 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.

- II de operationeel leidinggevende en de zelfstandige zonder personeel (zzp'er) de kennis over relevante wetgeving bedoeld in artikel 2.1 van het Bki bestaat uit kennis van de Wki, het Bki, de Rki, de beleidsregels Wki, de Algemene verordening gegevensbescherming (Avg) en de Uitvoeringswet Avg; 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 (BW); titel 1, 2 en 5 van Boek 6 BW; titel 2a van Boek 7 BW; artikel 5 en artikel 28 van Boek 7 BW.

De incassomedewerker, de operationeel leidinggevende en de zzp'er hebben voor wat betreft de omgang met mensen verder kennis van het inzetten van verschillende gesprekstechnieken, waaronder in ieder geval technieken op het gebied van luisteren, samenvatten en doorvragen en het communiceren in de Nederlandse taal op niveau B1, alsmede het aanpassen van het niveau van communiceren aan de gesprekspartner of gesprekspartners.

De incassomedewerker, operationeel leidinggevende en de zzp'er hebben de vaardigheden om de genoemde kennis toe te passen bij respectievelijk het verrichten of aanbieden van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden en het daaraan leiding geven.

Beschrijf hiernaast hoe u gezien de regelgeving zorg gaat dragen dat u voldoet aan de vereisten voor kennis en vaardigheden van u als zzp'er of uw incassomedewerkers en operationeel leidinggevenden.

- 1b** Uit artikel 2.2 lid 1, 2 Bki volgt dat de opleiding van een leidinggevende en/of zzp'er dient te voldoen aan ten minste niveau 4 van het Europees kwalificatiekader. De opleiding van de medewerker(s) dient te voldoen aan ten minste niveau 3 van het Europees kwalificatiekader.

Voor de opleidingseis geldt een overgangsregeling voor bestaande incassodienstverleners. Deze overgangsregeling houdt in dat er middels een overgangsjaar pas op 1 april 2025 aan de opleidingseis hoeft te worden voldaan.

**Let op:** Bent u een nieuwe incassodienstverlener dan geldt deze overgangsregeling niet voor u en dient u vanaf 1 april 2024 al aan deze eis te voldoen.

Beschrijf hiernaast hoe u zorg gaat dragen dat u voldoet of gaat voldoen aan de vereisten voor opleidingsniveaus van medewerkers en leidinggevendenden.

- 1c** Uit artikel 2.2 lid 3 Bki volgt dat de leidinggevendenden, zzp'ers en medewerkers van de incassodienstverlener ieder jaar minstens één cursus gericht op het actueel houden van kennis en vaardigheden en één bijeenkomst bespreking maatschappelijke normen dienen te volgen.

Voor deze eis geldt een overgangsregeling voor bestaande incassodienstverleners. Deze overgangsregeling houdt in dat er middels een overgangsjaar pas op 1 april 2025 aan deze eis hoeft te worden voldaan.

**Let op:** Bent u een nieuwe incassodienstverlener dan geldt deze overgangsregeling niet voor u en dient u vanaf 1 april 2024 al aan deze eis te voldoen.

Beschrijf hiernaast hoe u zorg gaat dragen dat u aan voorgaande gaat voldoen.

- 1d** Uit artikel 2.3 lid 1 Bki volgt dat de bestuurder van de incassodienstverlener zorg moet dragen dat de incassomedewerker(s) over de nodige kennis beschikt over hetgeen naar maatschappelijke normen betamelijk is bij de uitoefening van buitengerechtigde incassowerkzaamheden.

Beschrijf hiernaast hoe u zorg gaat dragen dat u aan voorgaande gaat voldoen.

- 1e** Uit artikel 2.3 lid 2 Bki volgt dat de bestuurder twee keer per jaar zorgt voor een bijeenkomst met als onderwerp 'bespreking maatschappelijke normen' en de medewerkers en medebestuurders in de gelegenheid stelt tot deelname hieraan.

Beschrijf hiernaast hoe u zorg gaat dragen dat u aan voorgaande gaat voldoen.

Uit artikel 3.1 lid 1 Bki volgt dat een incassodienstverlener de schuldenaar een schriftelijke beschrijving van de vordering tot betaling van een geldsom dient te verstrekken.

Uit artikel 3.1 lid 2 en 3 Bki volgt dat de beschrijving van de vordering het volgende dient te bevatten:

- Naam, adres en woonplaats van de schuldenaar;
- Naam, adres en woonplaats van de schuldeiser;
- Naam, het vestigingsadres, de vestigingsplaats en het nummer, bedoeld in artikel 9, onder a, van de Handelsregisterwet 2007, van de incassodienstverlener;
- Voorwerp/titel vordering;
- (Verlengde) betaaltermijn vordering;
- Datum en nummer van de factuur;
- De oorspronkelijke hoofdsom en het totaalbedrag van de vordering;
- De hoogtes, percentages, tijdvakken en grondslag van de berekende rente;
- De hoogte van de incassokosten;
- Omzetbelasting als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de omzetbelasting 1968, indien van toepassing en het betreffende tarief.

Ik verklaar hierbij het bovenstaande  Ja  
op de voorgeschreven wijze  
uit te zullen voeren.  Nee

**3a** Uit artikel 4.1 lid 1 Bki volgt dat de incassodienstverlener een schuldenaar dient te benaderen op transparante, ondubbelzinnige, herkenbare en correcte wijze.

Uit artikel 4.1 lid 1 Bki en artikel 3 Rki volgt dat de benadering van de incassodienstverlener aan een schuldenaar aan het volgende moet voldoen:

- De incassodienstverlener oefent geen oneigenlijke druk uit door te dreigen met maatregelen die niet of nog niet kunnen of zullen worden genomen;
- De incassodienstverlener onthoudt zich van agressief, bedreigend of intimiderend taalgebruik;
- De incassodienstverlener communiceert met schuldenaar bij een schriftelijke benadering in de Nederlands 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. 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.

Uit artikel 4.2 lid 1 en 2 Bki volgt dat de benadering van de incassodienstverlener aan een schuldenaar aan het volgende moet voldoen:

- De incassodienstverlener benadert de schuldenaar niet tussen acht uur 's avonds en zeven uur 's ochtends langs elektronische, fysieke of telefonische weg;
- De 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.

Ik verklaar hierbij het bovenstaande  Ja  
op de voorgeschreven wijze  
uit te zullen voeren.  Nee

**3b** Uit artikel 4.1 lid 3 Bki en artikel 5 Rki volgt dat de bereikbaarheid van de incassodienstverlener aan een schuldenaar aan het volgende moet voldoen:

- 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 Wki, eenvoudig op die website zijn terug te vinden.
- 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.
- 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.
- 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.

Ik verklaar hierbij het bovenstaande  Ja  
op de voorgeschreven wijze  
uit te zullen voeren.  Nee

- 3c** Uit artikel 4.1 lid 2 en 3 Bki en artikel 4 Rki volgt dat de incassodienstverlener dient te zorgen voor eenduidige, volledige en juiste informatieverstrekking aan de schuldenaar. De incassodienstverlener dient de schuldenaar actief, uit eigen beweging en of op verzoek te informeren over diens rechten en plichten. De incassodienstverlener is rechtstreeks en eenvoudig bereikbaar voor de schuldenaar.

De incassodienstverlener informeert de schuldenaar op de website, per brief of per e-mail op zijn minst over:

- De wijze 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 schuldhulpverlening moet worden begrepen;
- Mogelijkheden voor hulp voor schuldenaren met problematische schulden;
- De bereikbaarheid van de Stichting 113 Zelfmoordpreventie.

Ik verklaar hierbij het bovenstaande  Ja  
op de voorgeschreven wijze  Nee  
uit te zullen voeren.

- 4a** Uit artikel 5.1 lid 1 en 4 Bki volgt dat de incassodienstverlener van iedere opdracht een dossier bijhoudt met relevante documenten die zien op de opdracht en de vordering. De dossiers dienen in goede, geordende en toegankelijke staat te zijn en tot ten minste twee jaar na het sluiten ervan bewaard te blijven.

Uit artikel 6 Rki volgt dat het dossier het volgende moet bevatten:

- Een overzicht van alle contactmomenten met de schuldenaar, ongeacht via welk communicatiemiddel die contacten hebben plaatsgevonden;
- Een of meer schriftelijke documenten waaruit blijkt dat de incassodienstverlener inhoudelijk op een betwisting van de vordering door de schuldenaar heeft gereageerd.

Uit artikel 5.1 lid 2 Bki volgt dat de relevante documenten terzake van de opdracht en de vordering bestaan uit het volgende:

- De overeenkomst van opdracht tot innen van de vordering;
- De factuur of het voorwerp en de titel van de verplichting tot betaling van de geldschuld;
- De gemaakte afspraken met de schuldenaar ter zake van de vordering.

Beschrijf hiernaast hoe u zorg gaat dragen dat u aan voorgaande gaat voldoen.

- 4b** Uit artikel 5.2 Bki volgt dat een incassodienstverlener inzicht heeft in het aantal vorderingen per schuldenaar en de stand van zaken per vordering.

Beschrijf hiernaast hoe u zorg gaat dragen dat u aan voorgaande gaat voldoen.

- 4c** Uit artikel 5.3 lid 1 Bki volgt dat de incassodienstverlener interne en actuele procesbeschrijvingen (van de bij vraag 4.a beschreven werkzaamheden) heeft vastgelegd voor de incassomedewerkers en operationeel leidinggevenden.

Ik verklaar hierbij te voldoen aan de eis van actuele procesbeschrijvingen.

- Ja  
 Nee

- 4d** Uit artikel 5.3 lid 2 Bki volgt dat de incassodienstverlener de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de bestuurders, operationeel leidinggevenden en incassomedewerkers voor betrokkenen inzichtelijk heeft beschreven.

Ik verklaar hierbij te voldoen aan de eis van actuele procesbeschrijvingen.

- Ja  
 Nee

## Klachten en geschillenregeling

Uit artikel 6.1 lid 1 en 2 Bki en artikel 13 Wki volgt dat een incassodienstverlener een klachtenregeling dient vast te stellen en dient aangesloten te zijn bij een geschillenregeling. In de klachtenregeling dient het volgende uiteengezet te worden:

- Hoe een klacht wordt ingediend;
- Wie de klacht behandelt;
- De termijn van afhandeling;
- Ontvangstbevestiging binnen twee dagen;
- Welke gegevens over een klacht worden geregistreerd.

Voeg het document met uw klachtenregeling en een document waaruit blijkt dat u bent aangesloten bij een geschillenregeling als bijlagen toe.

