

---

# Regeling kwaliteit incassodienstverlening

## Geraadpleegd op 13-06-2025.

### Geldend van 01-04-2024 t/m heden

---

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

1. Voor incassomedewerkers bestaat de kennis over relevante wetgeving bedoeld in artikel 2.1 van het besluit uit kennis van:
  - a. 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;
  - b. 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;
  - 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 rechtsovereenkomst inhoudt, de verjaringstermijn van rechtsovereenkomsten, 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 rechtsovereenkomst tot betaling van de koopprijs.
2. Voor operationeel leidinggevenden en zelfstandigen zonder personeel bestaat de kennis over relevante wetgeving bedoeld in artikel 2.1 van het besluit uit kennis van:
  - 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.
3. 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.
7. De inspectie toetst de gevolgde opleidingen op inhoud, duur en kwaliteit. De inspectie toetst ook op het niveau van vooropleiding als bedoeld artikel 2.2 leden 1, 2 en 5 van het besluit.

### **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. Hoofdelijke omslag~~Inwerkingtreding~~**

1. De hoofdelijke omslag zoals bedoeld in artikel 8.1 van het besluit bedraagt € 500,- per medewerker (als bedoeld in artikel 1.1 van het besluit).
2. De hoofdelijke omslag zoals genoemd in lid 1 kan jaarlijks worden geëvalueerd.
3. De incassodienstverlener is verplicht opgave te doen van het aantal medewerkers per 1 april van het desbetreffende jaar (het peilmoment). Stagiaires zoals bedoeld in artikel 1.1 van het besluit hoeven niet te worden opgegeven.

## **Artikel 8. Inwerkingtreding**

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

## **Artikel ~~89~~. 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