

Incassobranche: vroeg in de keten uit de schulden

De incassobranche helpt schulden vroeg in de 'schuldenketen' op te lossen. Deze belangrijke rol moet worden geborgd en versterkt in het belang van de schuldeiser én schuldenaar. Juist in crisistijd.

Wie iets koopt, moet daarvoor betalen. Gebeurt dat niet of niet meteen, dan helpen onze leden daarbij. Niemand is gebaat bij verdere escalatie: dure gerechtelijke procedures of langdurige trajecten van schuldhulpverlening. Wel bij snellere afhandeling, minder kosten, en minder stress.

Onze leden houden zich al aan de hoogste standaarden. De NVI is daarom blij dat de incassobranche wordt gereguleerd. Mits de Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki) nog betere kaders stelt:

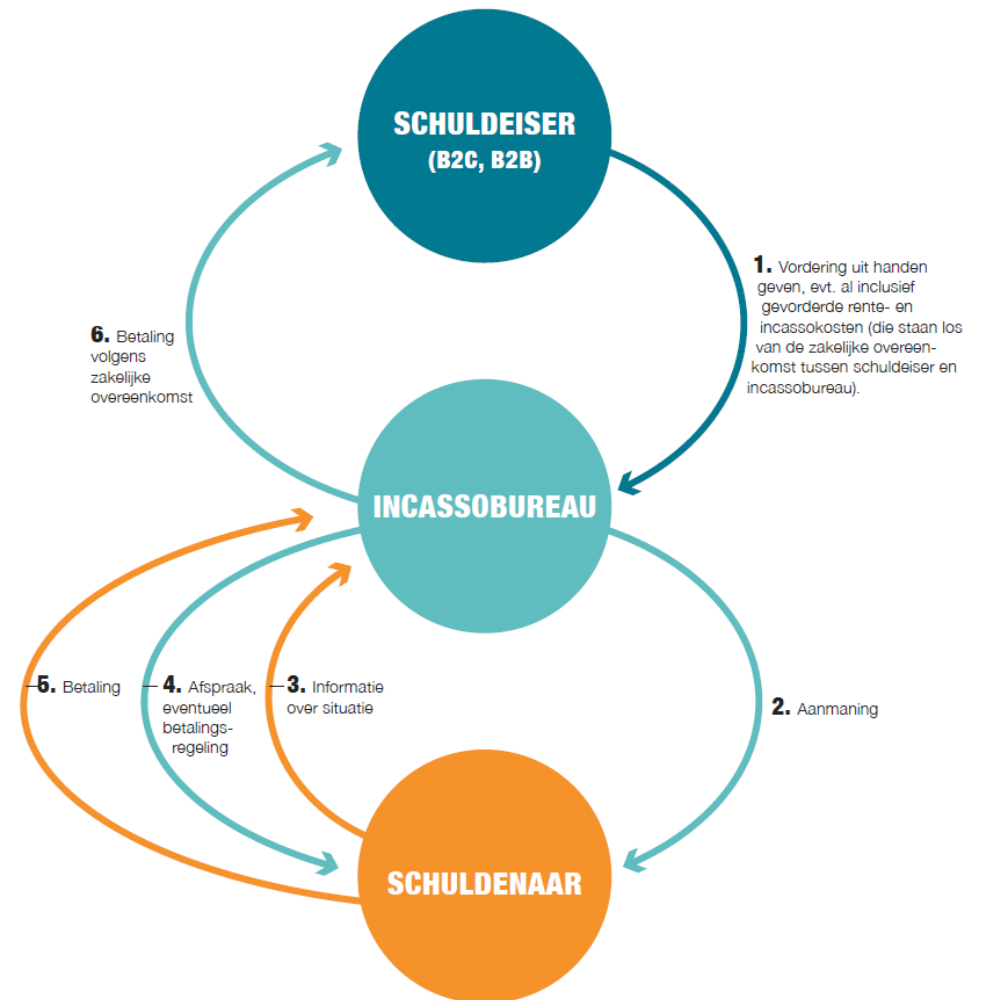
1. **Gelijk speelveld** in de schuldenketen met duidelijk afgebakende rollen en bevoegdheden.
2. **Incassoregister** met alleen hoge kwaliteit inschrijvingen.
3. **Sterk, eenduidig toezicht.**

NVI

Onze 24 leden staan garant voor maatschappelijk verantwoord incasseren. Zij houden zich aan de Gedragscode en zijn gecertificeerd volgens het [Incasso Keurmerk](#).

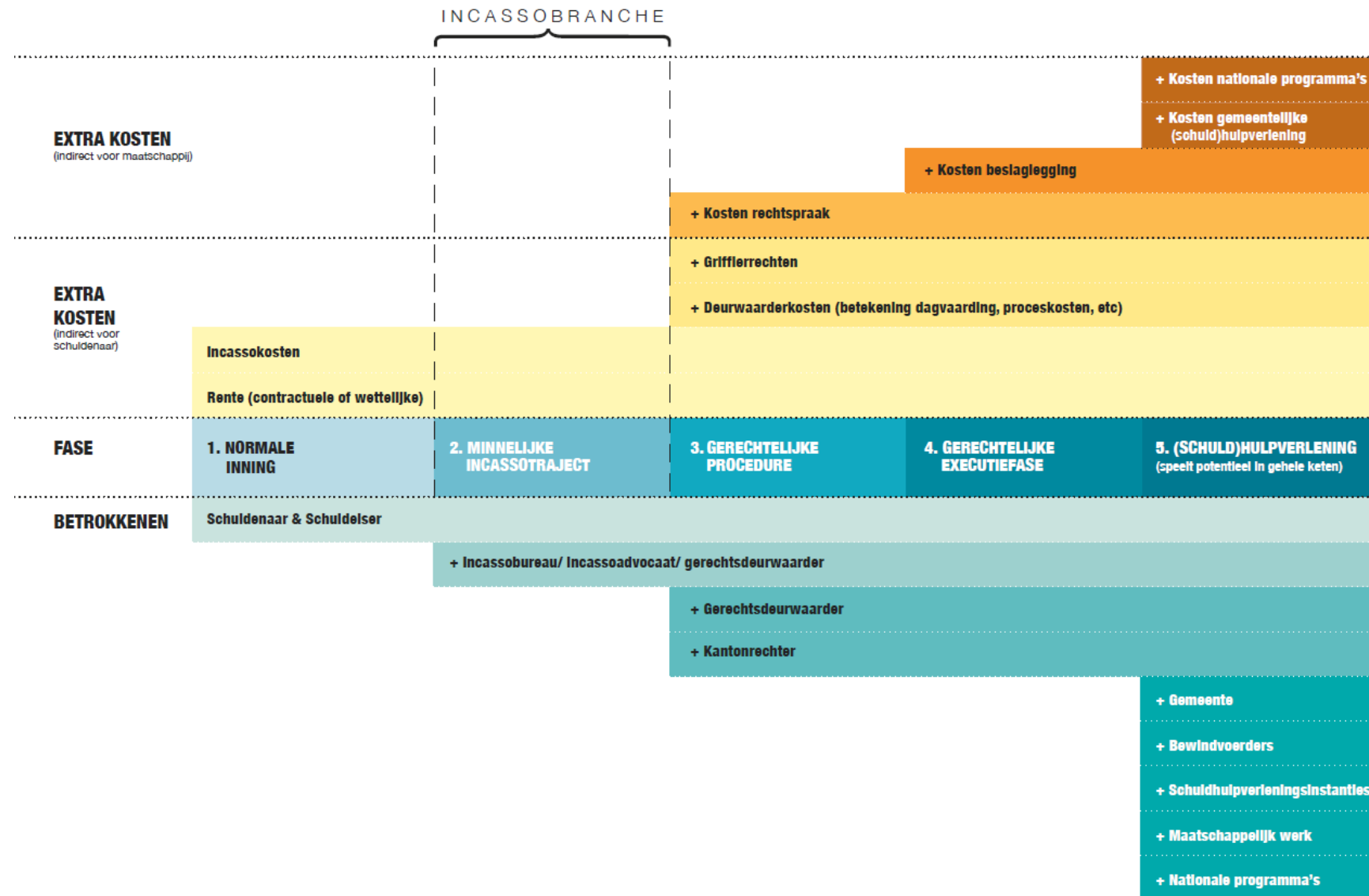
Contact

Connie Maathuis, directeur
035 699 4210
www.nvio.nl



Vroeg uit de schuldenketen

De incassobranche helpt schulden vroegtijdig op te lossen. In het minnelijke incassotraject zijn er nog **minder organisaties** bij de schuld betrokken. Een oplossing in deze fase moet worden gestimuleerd. Dat betekent veel **minder oplopende kosten** voor schuldenaar én maatschappij.



1. Gelijk speelveld

De NVI is voor een gelijk speelveld en een duidelijke rolverdeling in de gehele schuldenketen.

Grijp de regulering van de incassobranche aan om haar ook bevoegdheden te geven.

Zo kan de incassobranche beter maatwerk leveren om schulden sneller op te lossen.

Situatie

Incassodienstverleners werken vroeg in de 'schuldenketen' aan een minnelijke oplossing. Zowel voor de schuldeiser als voor de schuldenaar heeft dit de voorkeur. Dan wordt voorkomen dat het traject wordt voortgezet via juridische procedures en het opstapelen van schulden.

In de volgende fase in de schuldenketen hebben gerechtsdeurwaarders naast hun ambtelijke taken het minnelijke incassotraject aan hun verdienmodel toegevoegd. Dit hybride model van ambtenarij en ondernemerschap (daarin is Nederland een uitzondering) ondermijnt de onafhankelijkheid van gerechtsdeurwaarders. Schuldenaren worden soms opgezadeld met onnodige kosten voor ambtshandelingen en juridische procedures.

Daarom is het van belang een duidelijke afbakening te maken tussen de ambtelijke, gerechtelijke rol van gerechtsdeurwaarders en de minnelijke rol van incassodienstverleners. Het concept-wetsvoorstel *Wet kwaliteit incassodienstverlening* (Wki) geeft hier nog geen antwoord op.

Oplossingen

- Houd in wet- en regelgeving rekening met de positie van schuldenaren, die gebaat zijn bij een **oplossing zo vroeg mogelijk in de schuldenketen**. De NVI is uw partner om de incassobranche goed in te richten.
- Garandeer **zuivere taakafbakening en samenwerking** in de schuldenketen. Houd gerechtsdeurwaarders bij hun leest door hen uit te sluiten van het minnelijke incassotraject. Dat vergroot hun ambtelijke onafhankelijkheid. Beleg minnelijke incassowerkzaamheden in het nieuwe stelsel uitsluitend ingeschreven incassobureaus.
- Faciliteer een **gelijk speelveld** en goede mogelijkheden voor samenwerking. Tegenover sterke eisen aan opname in het incassoregister staan idealiter nieuwe bevoegdheden. Inzage in de **basisregistratie persoonsgegevens** (BRP) – zoals gerechtsdeurwaarders dat al hebben – geeft geregistreerde incassobureaus de mogelijkheid om schulden eerder op te lossen.

Wat doet de NVI?

In een afgebakend speelveld met nieuwe bevoegdheden kan de incassobranche echt meewerken aan vroegsignalering. De NVI kan dan een **centraal schuldenregister** ontwikkelen. Daarmee worden schulden bij verschillende incassobureaus bij één bureau ondergebracht. Zo wordt cumulatie van incassokosten voorkomen. Goed voor alle betrokkenen.

2. Hoge kwaliteit incassoregister

De NVI is voor een incassoregister, mits deze hoge eisen stelt, en zo alleen inschrijvingen van hoge kwaliteit garandeert.

Het register mag de rotte appels niet legitimeren. De NVI kan hierin een logische rol vervullen als houder van het register.

Situatie

De NVI is opgericht om hoge kwaliteit incassodienstverlening te stimuleren en bij haar leden te garanderen. Daartoe is een Gedragscode opgesteld, het Incasso Keurmerk ingesteld, en vakbekwaamheid van medewerkers gestimuleerd. De NVI-leden houden zich al aan hoge standaarden en zijn zo verdienstig aan zowel hun opdrachtgevers (om hun recht te behalen) als aan de schuldenaren (om hen te behoeden voor hogere kosten).

De NVI pleit al jaren voor een incassoregister. Dat biedt idealiter een oplossing voor de uitwassen in de sector. Het is daarom essentieel om met dit register daadwerkelijk hoge standaarden te kunnen garanderen. Als de eisen aan inschrijving in het incassoregister te zwak zijn, kan schijnlegitimatie ontstaan van wat nu rotte appels in de branche zijn: incassobureaus die andere regels, normen en waarden hanteren. Dat levert schijnzekerheid op voor schuldeisers en schuldenaren.

Daarom is het van belang dat het incassoregister aan alle betrokkenen echte zekerheid biedt. Het concept-wetsvoorstel *Wet kwaliteit incassodienstverlening* (Wki) geeft hier nog geen antwoord op.

Oplossingen

- Zorg in de Wet kwaliteit incassodienstverlening voor concrete, **hoge kwaliteitseisen**. De NVI heeft hierin veel ervaring en beste kennis. Maak daarvan gebruik bij het vormgeven van nadere regels. Zorg ook voor **opleidingseisen**, en wijs de NVI aan als examiner van vakbekwaamheid in de branche.
- **Maak het incassoregister sluitend** zodat elke incassodienstverlener hierin komt te staan. Gerechtsdeurwaarders worden in de conceptwet uitgezonderd van inschrijving. Dat levert een niet-sluitend register op. Zorg dan ook voor een zuivere taakafbakening met alleen geregistreerde incassobureaus in het minnelijke traject.
- **Beleg het beheer van het incassoregister bij de NVI.** Als de sector regeldruk en kosten moet dragen, dan kan ze ook verantwoordelijk zijn voor het beheer en de uitvoering van het register – net zoals in de advocatuur en de gerechtsdeurwaardersbranche. Zo ligt die rol niet onnodig bij de overheid, die immers ook gaat toezichthouden.

Wat doet de NVI?

De NVI heeft als geen ander kennis van de incassobranche en het creëren van hoge standaarden en kwaliteitseisen, alsook het toezicht daarop. De NVI is daarom bereid de rol van **beheerder van het incassoregister** op zich te nemen. De NVI kan in direct contact met incassobureaus problemen herkennen en oplossen, aan formele en inhoudelijke kwaliteitseisen toetsen, deze verder ontwikkelen, en vakbekwaamheid stimuleren. Net zoals nu al het geval is.

3. Sterker toezicht

De NVI is voor sterker toezicht in de incassobranche.

Dat moet niet versnipperd zijn, maar worden uitgeoefend met een integrale blik op de gehele schuldenketen.

Situatie

In het wetsontwerp Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki) is nog veel onduidelijk over het beoogde toezicht op het incassoregister. Er wordt een 'ingroeimodel' voorgesteld voor toezicht dat deels rust bij de Inspectie Justitie en Veiligheid, deels bij de deken, en deels bij het BFT.

Dat de minister in principe toezichthouder wordt, is opmerkelijk. Dat het toezicht versnipperd raakt tussen instanties, is onwenselijk. Als in het toezicht al risico's zijn ingebouwd, dan klopt het stelsel bij voorbaat niet.

Toezicht moet transparant zijn en liefst belegd bij één toezichthouder voor de gehele schuldenketen. Bij voorkeur is dat het BFT met zijn brede ervaring en expertise.

Met als sluitstuk goed toezicht op de gehele schuldenketen ontstaat een betrouwbare incassobranche. Het concept-wetsvoorstel *Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki)* biedt nog geen eenduidige oplossing.

Oplossingen

- Zorg voor een **transparant en sluitend geheel van toezicht** door één toezichthouder voor de gehele schuldenketen.
- Naast financieel toezicht moet er ook toezicht zijn op de **kwaliteit en integriteit van incassobureaus**, zodat ook maatschappelijk verantwoord incasseren en een fatsoenlijke bejegening van schuldenaren en schuldeisers centraal staat.
- Verzeker een **periodieke toetsing** van de normen.

Wat doet de NVI?

Leden van de NVI zijn **gecertificeerd met het Incasso Keurmerk** certificaat. Daarmee zijn criteria, regels en normen vastgelegd waaraan incassobureaus zich moet houden. Hierop wordt toegezien door het onafhankelijke [Keurmerkinstituut te Zoetermeer](#). Tweejaarlijks worden de NVI-leden bezocht door auditors en wordt getoetst of men nog steeds conform de regels van het Keurmerk werkt.

Daarnaast zijn in de **Gedragscodes** van onze branchevereniging gedragseisen voor de incasso-ondernemingen, incassomedewerkers en debiteuren-bezoekers verwerkt. Deze bestaan onder andere uit het naleven van de privacywet en de Wet Incassokosten, een zorgvuldige benadering van de schuldenaar, een fatsoenlijke klachtenprocedure en vakbekwaamheidseisen voor medewerkers.