



Geert de Vries is eindredacteur van De Credit Manager.



Wettelijke regulering impuls voor volwassen incassobranche

De invoering van de Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki) is verschoven van 1 juli naar 1 januari 2024. Dat heeft het Ministerie van Justitie en Veiligheid (J&V) onlangs bekendgemaakt. De inhoud van de Wki is al bekend, maar de vaststelling van het Besluit kwaliteit incassodienstverlening (Bki) wacht nog op het advies van de Raad van State. Na de inwerkingtreding volgt als derde schakel de ministeriële regeling met de details van de wettelijke normen. De nieuwe wet- en regelgeving is het resultaat van een intensieve samenwerking tussen het Ministerie van Justitie en Veiligheid (J&V) en de Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen (NVI). In een gezamenlijk interview blikken Barend Sluijter (MT-lid bij de directie Rechtsbestel van J&V), Connie Maathuis (voorzitter/directeur NVI) en Arjan Stigter (secretaris NVI) terug en vooruit.

De combinatie van NVI en J&V aan één tafel is voor De Credit Manager een unicum. In het verleden zijn namelijk herhaalde pogingen gedaan om een duogesprek te organiseren met een brancheorganisatie en 'politiek Den Haag'. Steeds zonder resultaat, waarbij vooral het ministerie de boot afhield. Waarom lukt het nu opeens wel? 'Wellicht omdat het huidige tijdsgewricht van ons vraagt dat we de blik meer naar buiten richten', zegt Barend Sluijter. 'Ik kan me persoonlijk trouwens niet goed in dit beeld van J&V als ivoren toren herkennen. Zowel in mijn huidige als vorige functie heb ik altijd opengestaan voor interviews en de samenwerking met de NVI en andere brancheorganisaties is de afgelopen jaren alleen maar verstevigd en gegroeid. Daar komt bij dat je zoiets groots als de invoering van de Wki niet alleen kunt doen. Je moet intern openstaan voor de omgeving; zo goed mogelijk uitleggen wat je doet en waarom hoort daarbij.'

Gevraagd om een reactie bevestigt Connie Maathuis dat het in het verleden inderdaad lastig was om bij het ministerie aan tafel te komen. 'In mijn tijd als oprichter en voorzitter van de Haagse Commissie van de VVCM en het VCMB, maar ook daarna, werden we in Den Haag vooral met argwaan bekeken en hingen we er een beetje als aanhangsel bij. Dat was toen vervelend, maar nu snap ik het wel. We waren een clubje nieuwkomers zonder track-record, uit een branche zonder wettelijk kader. Ook de NVI had nog niet de statuur die we nu hebben. We moesten nog uitleggen waar we voor staan, wat ons drijft en waar we trots op zijn. Dat

is de afgelopen jaren omgedraaid. We hebben onze bescheidenheid afgelegd en zoeken bewust het podium en de openbaarheid. Niet alleen als gesprekspartner voor het ministerie, maar ook als spreekbuis en informatiekanaal richting de incassomarkt; leden en niet-leden. Hierdoor is het wederzijds vertrouwen gegroeid en trekken we gezamenlijk op.'

Niet iedereen kent de ontstaansgeschiedenis van de Wki. Wat is de aanleiding voor deze nieuwe wet- en regelgeving?

Barend: 'Connie gaf net al aan dat de incassobranche in het verleden opereerde zonder wettelijk kader. Dit leidde in de praktijk tot ongewenste situaties. De NVI heeft vanaf de oprichting de voortrekkersrol gepakt om naar een volwassen kwaliteitsniveau in de sector te komen en dat ook consequent uitgedragen. Op een gegeven moment ontstond ook in de politiek de roep om de incassobedrijven te reguleren. Dat kreeg in 2017 z'n beslag in het regeerakkoord van kabinet Rutte III. Daarna zijn we gezamenlijk aan de slag gegaan om alle uitwerk vragen en puzzels handen en voeten te geven, met uiteindelijk de Wki als resultaat. Dit wettelijk kader regelt enerzijds dat bedrijven zich moeten registreren om incassodiensten te kunnen verlenen; anderzijds komt er toezicht op de bedrijven die over een vergunning beschikken. Zowel de Tweede als Eerste Kamer hebben de Wki vorig jaar aangenomen. De Bki is de tweede stap. Hierin staan de kwaliteitseisen voor de incassobranche op hoofdlijnen. Deze



Connie Maathuis is voorzitter/directeur van de NVI (Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen).

‘open normen’ worden na inwerkingtreding verder uitgewerkt in de derde stap, de ministeriële regeling. Het totale bouwwerk kan je dus vergelijken met een piramide van drie lagen, waarbij elke laag steeds concreter wordt. Zodra de piramide staat, komen we in de fase van evalueren en finetunen. Ik verwacht dat we al na een halfjaar weer met elkaar om tafel zitten om te bespreken wat nog een tandje beter kan.’

Is al duidelijk hoeveel incassobedrijven een vergunning gaan aanvragen?

Barend: ‘We hebben marktonderzoek gedaan, maar dat geeft onvoldoende houvast om echt zekerheid te hebben over de toekomst. Het allerspannendste is wat bedrijven gaan doen die geen NVI-lid zijn maar in hun KvK-inschrijving incassodiensten als tweede of derde hoofdactiviteit hebben staan. Wie kiest ervoor om in de sector actief te blijven en wie stopt? En even belangrijk: hebben de partijen die doorgaan ook de intrinsieke motivatie om te blijven streven naar kwaliteitsverbetering?’
Connie: ‘Onze inschatting is dat er minder vergunningen zullen worden aangevraagd dan er KvK-inschrijvingen zijn. Wij zijn daar zelf niet rouwig om, omdat de markt hierdoor wordt gezuiverd. Dat is nodig, de schimmigheid moet ervan af. Wat ik in dit verband wel jammer vind, is dat de branche geen cijferverplichting krijgt. Dat is ondanks ons aandringen niet in de wet opgenomen. Feitelijk regelt de Wki het minimaal nodige en volgt de verfijning naar verwachting in de komende jaren. Wij hadden dat liever anders gezien.’

De totstandkoming van de Wki heeft lang geduurd. Hoe komt dat?

Barend: ‘Het ingewikkelde dilemma bij nieuwe wet- en regelgeving is dat die voor iedereen geldt. Dit vereist van de overheid uiterste zorgvuldigheid. Helemaal in een sector zoals de incasso-branche die we nog niet door en door kennen. De lat in één keer



Barend Sluiter is MT-lid met de portefeuille Strafrechtelijk Bestel en Arbeidsvoorwaarden bij de directie Rechtsbestel van het Ministerie van Justitie en Veiligheid.

hoog leggen had ertoe kunnen leiden dat partijen afhaken die nog niet op het level van het NVI-keurmerk opereren maar wel naar dit of een ander hoog kwaliteitsniveau willen doorgroeien. En dit was slechts een van de honderden puzzelstukjes die we moesten inpassen. Dat proces vergde tijd. Wetgeving is sowieso geen supersnel instrument. Daar staat tegenover dat onzorgvuldigheid kwalijker is. Maar eerlijk is eerlijk, ik had ook liever gezien dat we eerder klaar waren.’

‘De Wki regelt enerzijds dat bedrijven zich moeten registreren om incassodiensten te kunnen verlenen; anderzijds komt er toezicht op de bedrijven die over een vergunning beschikken.’

Er zit dus een gat tussen het nieuwe wettelijk kader en de kwaliteitsnormen van het NVI-keurmerk. Wat betekent dit voor de positie en de rol van de NVI?

Arjan: ‘Voor onze leden is de Wki geen verbetering. Hierdoor kan het balletje twee kanten oprollen. Enerzijds kan het tot effect hebben dat sommige partijen registratie als voldoende zien en hun lidmaatschap opzeggen. Anderzijds kan de Wki juist een aanzuigende werking hebben voor incasso-organisaties die het lidmaatschap van de NVI en het NVI-keurmerk als een kans zien om zich op de incassomarkt extra te onderscheiden.’

Connie: ‘Er bestaat inderdaad het risico dat NVI-leden hun lidmaatschap opzeggen, maar ik acht die kans klein. Dit zou namelijk betekenen dat ze alle inspanningen om het NVI-keurmerk te krijgen én te behouden alleen voor de Bühne hebben gedaan. Mijn overtuiging is dat het NVI-keurmerk juist aan waarde gaat winnen doordat het ook allerlei waarborgen bevat voor opdrachtgevers/schuldeisers. Hun verantwoordelijkheid in de incasso- en schuldhulpketen wordt steeds meer getoetst en



Arjan Stigter is secretaris van de NVI (Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen) en algemeen directeur van Ultimo Incasso BV.

zij zullen na de invoering van de Wki kleur moeten bekennen. In een sector waarin straks alle incassobedrijven aan dezelfde wettelijke kwaliteitseisen voldoen, zullen zij partners zoeken die meer bieden dan die ondergrens en ook oog hebben voor hun financiële belangen. Daar zit nu precies de toegevoegde waarde van het NVI-lidmaatschap en -keurmerk. Aan ons de opdracht om dit nóg duidelijker voor het voetlicht te brengen. Die rol gaan we absoluut pakken.' Barend: 'Enige nuancering is hier wel op z'n plaats. De exacte uitwerking van de wettelijke kwaliteitsnormen wordt pas duidelijk als de ministeriële regeling klaar is. We moeten dus niet op de feiten vooruitlopen. Het is wel aannemelijk dat de normen op detailniveau en bepaalde vlakken lager zullen zijn dan het NVI-keurmerk. Daar ligt de uitdaging die we samen met de branche moeten aangaan. Ik hoop dat partijen de noodzaak blijven zien van het streven naar kwaliteit en de motivatie voelen om verder te gaan dan wat de wet als minimum voorschrijft. Ik juich het dan ook van harte toe dat de NVI en andere beroepsorganisaties in het speelveld hun verantwoordelijkheid nemen en de sector scherp houden. Durf koploper te blijven!'

'De exacte uitwerking van de wettelijke kwaliteitsnormen wordt pas duidelijk als de ministeriële regeling klaar is.'

Op welke punten kan de Wki na de evaluatie nog worden aangescherpt?

Arjan: 'De wet is ingestoken op consumentenbescherming. De positie van de schuldeiser is

compleet genegeerd. Dat geldt overigens ook voor de Wettelijke schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp) en de nieuwe Minnelijke schuldregeling natuurlijke personen (Msnp). Hier moet extra aandacht voor komen, iets wat wij als NVI samen met onder meer de VVCM, het VCMB en de KBvG herhaaldelijk hebben bepleit. Dat blijven we doen, want schuldeisers hebben ook rechten. Niet alleen grote bedrijven, maar ook kleine ondernemingen en zzp'ers zijn nu financieel de dupe. De balans is zoek en moet zo snel mogelijk worden hersteld.'

Connie: 'Wij zijn voortdurend in gesprek met het ministerie en de branche. Eén van de items die we continu aankaarten, is maatschappelijk verantwoord incasseren. Daarbij gaat het bij uitstek om 'kleine vorderingen klein houden'. Dat betekent: niet meteen naar de rechter stappen, niet meteen beslagen leggen, maar samen met de schuldenaar naar creatieve oplossingen zoeken zodat hij of zij kan blijven aflossen. Want zolang er wordt afgelost, is er beweging. Zo kunnen we met elkaar voorkomen dat de schuldenberg verder groeit.' 🍌

Next-level betaalgemak voor klanten en je eigen organisatie

Dat betaalverzoeken handig zijn weet Nederland inmiddels. Met Serrala richt je ze snel en goed in: vanuit elk systeem, via elk kanaal, voor elke toepassing. Nu met nog meer mogelijkheden:

- De bankoverschrijving agenderen
- In delen betalen
- Automatisch opvolgen
- Volledige merkervaring
- Internationale betaalmethoden
- Automatische aflettering

