



> Retouradres Postbus 20301 2500 EH Den Haag

**Inspectie Justitie en  
Veiligheid**

Directie Beschermen, Straffen  
en Handhaving  
Afd. Handhaving

Hoge Nieuwstraat 8  
2514 EL Den Haag  
Postbus 20301  
2500 EH Den Haag  
[www.rijksoverheid.nl/jenv](http://www.rijksoverheid.nl/jenv)

**Contactpersoon**

[wki@inspectie-jenv.nl](mailto:wki@inspectie-jenv.nl)

Datum 1 oktober 2024  
Betreft Bevindingen toezicht Wki

Geachte vertegenwoordiger van incassodienstverleners,

De Wet Kwaliteit Incassodienstverlening (Wki), het Besluit kwaliteit incassodienstverlening (Bki) en de Regeling kwaliteit incassodienstverlening (Rki) zijn per 1 april 2024 van kracht. De Inspectie Justitie en Veiligheid (Inspectie JenV) heeft sinds die datum inspecties uitgevoerd bij verschillende incassodienstverleners om na te gaan hoe het zit met de naleving van deze set nieuwe regels.

Met deze brief informeer ik u over de bevindingen van het eerste half jaar toezicht door de Inspectie JenV. De Inspectie JenV vindt het belangrijk om u als vertegenwoordiger van incassodienstverleners hierover te informeren. Zo weten de incassodienstverleners waarop de Inspectie JenV let en wordt de kwaliteit van de incassodienstverlening beter. Daarom ontvangt u deze brief.

Ik wil u vragen om deze bevindingen en onze aanbevelingen te delen met uw leden, om zo met elkaar te zorgen voor maatschappelijk verantwoorde incasso.

Ter toelichting het volgende. Na een half jaar toezicht, constateer ik dat geen van de door de inspectie bezochte incassodienstverleners op het moment van inspecteren voldeed aan de wet. Ook uit andere informatie zoals meldingen, signalen en vragen die de Inspectie JenV krijgt, komt een vergelijkbaar beeld.

***Belangrijkste bevindingen eerste zes maanden toezicht***

Als grootste gebrek ziet de Inspectie JenV op dit moment de informatievoorziening van incassodienstverleners naar schuldenaren. Vaak is in deze communicatie niet duidelijk over welke vordering het precies gaat. Ook ziet de Inspectie JenV dat schuldenaren niet altijd op de juiste manier worden benaderd. Zo worden schuldenaren buiten de toegestane tijdstippen gecontacteerd. Ook ziet de Inspectie JenV dat vaak wordt bedreigd met maatregelen waartoe incassodienstverleners niet zelfstandig bevoegd zijn (zoals het uitbrengen van dagvaardingen) of waarvoor een expliciete opdracht van de opdrachtgever ontbreekt. Verder ziet de

Inspectie JenV dat de beschrijving van de vordering vaak onvoldoende duidelijk is en wordt regelmatig niet op B1-niveau met schuldenaren gecommuniceerd.

De Inspectie JenV vindt het belangrijk om te benadrukken dat incassodienstverleners moeten voldoen aan de wettelijke eisen. Dit is belangrijk om met name kwetsbare schuldenaren niet verder in de problemen te brengen en om te zorgen dat schuldeisers beter weten wat incassodienstverleners voor hen kunnen betekenen. Daarnaast zorgt naleving van de wettelijke eisen voor een gelijk en eerlijk speelveld in de sector.

### ***Van informeren en stimuleren naar handhaven***

Zoals ook in onze [toezichtstrategie](#) en in het [toetsingskader](#) staat, en zoals tijdens de uitgevoerde inspecties is uitgelegd, richt het toezicht van de Inspectie JenV zich de eerste periode vooral op het informeren over de nieuwe wet- en regelgeving en het stimuleren van incassodienstverleners om zo snel mogelijk aan de wettelijke vereisten te voldoen. In dat kader wordt ook tijdens inspecties informatie gegeven over hoe de Inspectie JenV bepaalde open normen uit de wet (zoals de opleidingseisen en de cumulatierегeling) uitlegt. Meer informatie over de normen staat op de [website van de inspectie JenV](#).

Zoals in de strategie en tijdens inspecties vermeld, kan de Inspectie JenV ook meteen handhavend optreden wanneer zij ernstige of omvangrijke overtredingen constateert.

Ik informeer u hierbij dat de Inspectie vanaf 1 januari 2025 sneller over zal gaan tot handhaven bij overtredingen. Incassodienstverleners hebben dan voldoende tijd gehad om hun werkproces aan te passen en te voldoen aan de regels. Uiteraard geldt dit niet voor overtredingen van wettelijke normen waarvoor op dat moment nog overgangsrecht geldt.

### ***Meldpunt***

Tenslotte informeer ik u over het Meldpunt dat de Inspectie JenV uitvoert voor de incassosector. Mensen die problemen ondervinden met een incassodienstverlener kunnen dit melden bij de Inspectie JenV. Dit kan via het [Klachtenformulier Wet kwaliteit incassodienstverleners](#). Individuele klachten worden niet behandeld door de Inspectie JenV. Hiervoor verwijst de Inspectie JenV naar de interne klachtenregeling bij de betreffende incassodienstverlener zelf. De meldingen die de Inspectie JenV ontvangt neemt zij wel mee in het risico-gestuurd toezicht, zeker daar waar het gaat om een gedraging of praktijk die meerdere schuldenaren treft. Zo baseert de Inspectie JenV de keuze om bij een bepaalde incassodienstverlener langs te gaan onder meer op signalen die bij haar binnenkomen. Bedrijven waarover signalen binnenkomen kunnen sneller

een bezoek verwachten dan bedrijven waarover geen signalen binnenkomen.

**Inspectie Justitie en  
Veiligheid**  
Directie Beschermen, Straffen  
en Handhaving  
Afd. Handhaving

**Datum**  
1 oktober 2024

### ***Tenslotte***

De Inspectie verzoekt u om de bevindingen en informatie in deze brief actief te delen met uw leden met het doel om daarvan te leren en waar nodig de bedrijfsvoering op aan te passen. Ik vertrouw erop u voor dit moment voldoende te hebben geïnformeerd. Mocht u vragen hebben naar aanleiding van deze brief of de informatie op onze website, dan verzoek ik u om contact met ons op te nemen. Dat kan via [wki@inspectie-jenv.nl](mailto:wki@inspectie-jenv.nl). Dank voor uw medewerking en aandacht.

Hoogachtend,



H.C. Faber  
*Hoofdinspecteur-directeur Beschermen, Straffen en Handhaving  
Inspectie Justitie en Veiligheid*