



## KEURMERK WARM INCASSEREN ROTTERDAM e.o.

### OVER DIT KEURMERK

**Het Keurmerk Warm Incasseren<sup>1</sup> is een keurmerk voor alle maatschappelijke organisaties en bedrijven met incassoprocessen. Met dit keurmerk doet Warm Rotterdam een oproep aan u om uw maatschappelijke verantwoordelijkheid te nemen als uw klanten (consumenten) en/of medewerkers betalingsachterstanden hebben. Te veel Rotterdammers hebben financiële problemen. Doel van dit Keurmerk is om de schuldenlast van Rotterdammers te verkleinen.**

Het Keurmerk Warm Incasseren bevat 59 normen. Met deze normen kunt u op een warme manier schulden incasseren. Als u dit keurmerk wilt halen, wordt u getoetst door een certificerende instelling waarmee Warm Rotterdam een overeenkomst heeft.

### Ontstaan van het keurmerk

Dit Keurmerk Warm Incasseren is ontwikkeld door Warm Rotterdam met ervaringsdeskundigen en partners uit de stad. Warm Rotterdam is een beweging die bedrijven en maatschappelijke organisaties bewustmaakt van hoe het voor Rotterdammers is om in armoede en met schulden te leven. Dat doet Warm Rotterdam met campagnes en het ontwikkelen van werkzame aanpakken, zoals dit Keurmerk Warm Incasseren.

### Cijfers Rotterdam

Meer dan 50.000 Rotterdamse huishoudens kampen met schuldproblemen: dat zijn meer dan 100.000 personen. 27.000 Rotterdammers zitten zo diep in de schulden dat zij die niet zonder hulp en niet binnen 3 jaar kunnen aflossen<sup>2</sup>. Daarmee staat Rotterdam er gemiddeld slechter voor dan andere steden in Nederland.

### Effect van schulden

Het hebben van schulden – hoe klein ook – heeft enorme impact op mensen en hun omgeving. Onderzoeken tonen dit aan. Armoede en schulden leiden tot mentale en fysieke gezondheidsproblemen. Het maakt mensen letterlijk en figuurlijk ziek. Schulden zorgen voor constante zware stress. Ze belemmeren maatschappelijke participatie en instroom op de arbeidsmarkt. Ook is aangetoond dat financiële problemen van generatie op generatie worden overgedragen.

### Naar een warme incassopraktijk

Warm Rotterdam wil dat zoveel mogelijk maatschappelijke organisaties en bedrijven met dit keurmerk aan de slag gaan. Warm Rotterdam daagt u uit om de incassoprocessen humaan in te richten én u hierover publiekelijk uit te spreken. Door het Keurmerk te halen, laat u zien het hart op

---

<sup>1</sup> Dit Keurmerk is geïnspireerd door het Sociaal Verantwoord Incasseren Keurmerk voor Incassobureaus (versie 12 juni 2019) van PH Quality BV [www.svi.nl](http://www.svi.nl)

<sup>2</sup> Rotterdamse Rekenkamer (2017) [Hulp buiten bereik.](#)

de goede plek te hebben. U laat zien zelf mee te werken aan het verminderen van de schuldenlast bij inwoners van Rotterdam, ook als er sprake is van situaties die uitzichtloos lijken.

### **Keurmerk: 7 uitgangspunten**

Als u dit Keurmerk heeft, hanteert u de volgende 7 uitgangspunten:

1. U werkt vanuit maatschappelijke verantwoordelijkheid en betrokkenheid, met inachtneming van de wet- en regelgeving.
2. U biedt heldere en begrijpelijke informatie aan Rotterdammers met schulden.
3. U doet er alles aan om in een vroegtijdig stadium schulden aan te pakken, om erger te voorkomen.
4. U zet zich er actief voor in om schulden in het minnelijke en met maatwerk op te lossen, dus zonder of met zo min mogelijk bijkomende kosten.
5. U heeft oog voor de achterliggende problematiek en werkt samen met of verwijst actief door naar partners in de schuldhulpketen. Zo draagt u bij aan de integrale aanpak van de schuldenproblematiek.
6. U gebruikt ervaringsdeskundigheid bij het maken van uw eigen incassobeleid.
7. U waarborgt de privacy van klanten en medewerkers met schulden.

#### **Wat is de meerwaarde van dit keurmerk?**

- Maatschappelijke verantwoordelijkheid en betrokkenheid: een organisatie met dit keurmerk draagt zichtbaar en merkbaar bij aan een betere leefsituatie voor mensen in armoede en schulden.
- Goed werkgeverschap: met dit keurmerk ondersteunt een organisatie eigen medewerkers met schulden: hierdoor stijgt de productiviteit en is er minder ziekteverzuim en fraude.<sup>3</sup>
- Kwaliteitsborging: het Keurmerk Warm Incasseren helpt de kwaliteit van de organisatie te stroomlijnen en te borgen. Dit helpt de interne organisatie te structureren.
- Klantbehoud: Warm Incasseren leidt tot klantbehoud omdat mensen snel geholpen worden.
- Betalingskans: Warm Incasseren biedt meer kansen op betaling van schulden in plaats van kwijtscheldingen.
- Samenwerking in de stad: Warm Incasseren leidt tot samenwerking met integere partners (geen louche of agressieve partijen).
- Imago Rotterdam: Warm Incasseren creëert verbondenheid in Rotterdam en draagt bij aan een positief imago van het bedrijf én de stad.

#### **Opzet van het keurmerk**

De 59 normen van het Keurmerk zijn verdeeld over 5 hoofdstukken:

1. Beleid en organisatie
2. Betrokken medewerkers
3. Communicatie
4. Uitvoering: eigen incassoproces
5. Uitvoering: uitbestede incasso-proces aan geselecteerde incasso-dienstverleners

De bijlage bevat een toelichting op de gehanteerde begrippen en verwijzingen naar relevante wet- en regelgeving.

---

<sup>3</sup> 62% van de werkgevers heeft werknemers met financiële problemen. Dit kost een bedrijf per werknemer per jaar €13.000 (ziekteverzuim, productiviteit, fraude, loonbeslag). ([Nibud, 2017](#))

### **Wanneer krijgt u het Keurmerk Warm Incasseren?**

Als organisatie krijgt u het Keurmerk als u voldoet aan alle voor uw organisatie geldende normen. Soms is een aantal normen niet van toepassing, bijvoorbeeld omdat u geen incassodiensten uitbesteedt. Soms voldoet u als organisatie nog niet (helemaal) aan alle normen. Wat gebeurt er dan? Dit is de wegging:

- Eerst kijken we welke en hoeveel normen op uw organisatie van toepassing zijn: alle 60 op minder.
- Om het keurmerk te verkrijgen, mag u als organisatie maximaal aan 10% van de voor u van toepassing zijnde normen 'deels voldoen' of 'niet voldoen', mits u voor deze normen een beknopt door de toetsers goed te keuren verbeterplan opstelt. Bij goedkeuring volgt geen aanvullend onderzoek. Dat vindt plaats bij de hertoetsing na 2 jaar.
- Wanneer u echter aan meer dan 10% van de voor u geldende normen 'deels' of 'niet voldoet' dient er binnen een half jaar een aanvullend onderzoek op locatie uitgevoerd te worden naar de opvolging van alle 'voldoet deels' en 'voldoet niet' normen. Pas daarna wordt het Keurmerk toegekend, mits dan wel aan de normen wordt voldaan.

### **De toetsing**

De toetsing wordt uitgevoerd door gekwalificeerde auditoren. Ze werken voor Certificerende Instellingen die door Warm Rotterdam zijn geselecteerd. Deze Certificerende Instellingen stellen zich voor op de website van Warm Rotterdam. Op deze site staat ook de nodige informatie over het certificatieproces, het format voor zelfevaluatie en de richtlijn voor tijdsbesteding aan de toetsing.

### **Tot slot**

Warm Rotterdam ziet toe op de kwaliteit van de toetsingen, reikt certificaten uit aan Nieuwe Keurmerkhouders, zorgt voor het beheer en de doorontwikkeling van het Keurmerk Warm Incasseren en monitort het goed gebruik van het Keurmerk.

[www.warmrotterdam.nl](http://www.warmrotterdam.nl)

Warm Rotterdam is transparant over het Keurmerk en het toetsingsproces en ziet graag dat zoveel mogelijk organisaties het gedachtengoed omarmen. Daarom is zijn de Keurmerk-normen en alle bijbehorende documenten te downloaden op de website van Warm Rotterdam. Hierbij gelden de richtlijnen van de *Creative Commons-licenties* (zie <https://creativecommons.nl>).

## DE NORMEN

### 1. Beleid en organisatie

- 1.1 De organisatie heeft haar missie, visie en beleid op Warm Incasseren vastgesteld en onderschrijft de uitgangspunten van het Keurmerk (zie hiervoor). De organisatie betreft eigen medewerkers en zo mogelijk ervaringsdeskundigen en externe partners bij het opstellen van het beleid.
- 1.2 De organisatie legt in haar beleid vast of en in welke fase zij externe incassodienstverleners inschakelt. De organisatie doet er alles aan om te voorkomen dat incasso- en gerechtelijke kosten zich opstapelen.
- 1.3 De organisatie legt in haar beleid vast wat medewerkers kunnen doen als ze zich zorgen maken over een klant of medewerker met een betalingsachterstand. Denk aan signalen van verwaarlozing, huiselijk geweld, agressie en toenemende schuldenproblematiek.
- 1.4 De organisatie houdt zich aan het eigen Warm Incasseren-beleid en hierbij geldende wet- en regelgeving. Zij wijkt er alleen vanaf als ze duidelijk kan aantonen dat dat belangrijk is. Let op: de afwijking mag geen invloed hebben op de financiële belasting van de klant met een betalingsachterstand. Het mag ook geen invloed hebben op de manier waarop het geld wordt geïnd.
- 1.5 De organisatie gaat op een correcte, begrijpelijke, begripvolle en hulpvaardige manier om met klanten en medewerkers met een betalingsachterstand. Dit ligt vast in een gedragscode.
- 1.6 De organisatie heeft haar Warm Incasseren-beleid uitgewerkt in concrete werkprocessen en -afspraken. Medewerkers kennen die en handelen ernaar. De organisatie houdt in de gaten of afspraken werkbaar zijn en voert zo nodig verbeteringen door.
- 1.7 De organisatie biedt de bij incasso betrokken medewerkers hulpmiddelen en systemen om het werk goed te kunnen uitvoeren.
- 1.8 De organisatie heeft op de website een helder privacyreglement en houdt zich daar ook aan. De organisatie voldoet aantoonbaar aan de eisen in de AVG, de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Zo is privacygevoelige informatie afgeschermd.
- 1.9 De organisatie zorgt te allen tijde voor goede dienstverlening en goede uitvoering van het Warm Incasseren-beleid. Klanten mogen niets merken van interne problemen als piekbelastingen, organisatieveranderingen, personeelsverloop, vakantieperiodes of langdurig ziekteverzuim.
- 1.10 De organisatie houdt goed in de gaten welke medewerkers een betalingsachterstand hebben. De organisatie biedt hen de mogelijkheid tot een persoonlijk gesprek hierover. Zij denkt op een persoonlijke manier mee over mogelijkheden om de achterstanden weg te werken. Als dat nodig is, verwijst de organisatie warm door naar schuldhulpverlening.
- 1.11 De organisatie evalueert minstens een keer per jaar haar Warm Incasseren-beleid. Ze leert van feedback van medewerkers, klanten en partners en stelt het beleid zo nodig bij. Dat doet ze ook als er ontwikkelingen zijn in de markt of wijzigingen in de wet- en regelgeving.

- 1.12 De organisatie biedt een veilige werksituatie bij face tot face contact tussen de medewerker en de klant met een betalingsachterstand. Zij houdt zich hierbij aan de ARBO-wet.

## **2. Betrokken medewerkers**

- 2.1 De organisatie stelt vast welke functies, competenties en capaciteit nodig zijn voor de uitvoering van haar Warm Incasseren-beleid. Zij werft en selecteert nieuwe medewerkers op basis van de gestelde eisen. Zij checkt diploma's, vraagt desgewenst referenties op en checkt of een nieuwe medewerker een geldige VOG heeft.
- 2.2 De organisatie werkt nieuwe medewerkers adequaat en aantoonbaar in. De leiding evalueert het resultaat van het inwerken en neemt zo nodig aanvullende maatregelen.
- 2.3 De organisatie zorgt ervoor dat de medewerkers die direct of indirect betrokken zijn bij betalingsachterstanden de uitgangspunten van het Warm Incasseren-beleid kennen en toepassen. De organisatie spreekt met medewerkers af wat hun bijdrage is aan het beleid.
- 2.4 De organisatie ondersteunt functionarissen die een rol hebben bij advies en hulp aan eigen medewerkers met betalingsachterstanden, zoals een vertrouwenspersoon of de afdeling personeelszaken. Ze zorgt ervoor dat deze personen de missie, visie, beleid en gedragscode begrijpen en toepassen.
- 2.5 De betrokken medewerkers werken aantoonbaar volgens het Warm Incasseren-beleid, de gedragscode en de bijbehorende werkprocessen. Zij werken actief mee aan het optimaliseren hiervan.
- 2.6 De organisatie evalueert minstens één keer per jaar het functioneren en de ontwikkeling van de medewerkers die betrokken zijn bij het Warm Incasseren-beleid. Ze legt de afspraken vast en volgt de voortgang.
- 2.7 De organisatie stimuleert en faciliteert medewerkers om vakbekwaam te blijven. Via werkoverleg, casuïstiekbespreking en scholing leren medewerkers van elkaar en houden ze de ontwikkelingen in hun vakgebied bij. Minstens één keer per jaar evalueert de organisatie of de geboden vak-ontwikkeling de gewenste resultaten oplevert.
- 2.8 De organisatie houdt een personeelsdossier bij van alle medewerkers die bij Warm Incasseren zijn betrokken. Deze dossiers bevatten in ieder geval: relevante persoonsgegevens, de VOG, de arbeidsovereenkomst inclusief aanvullende afspraken, de taak- functieomschrijving, een overzicht en bewijs van opleidingen en trainingen, uitkomsten van evaluatiegesprekken inclusief afspraken en vervolgacties.

### 3. Communicatie

- 3.1 De organisatie zorgt dat klanten de contactgegevens makkelijk kunnen vinden. Denk aan kantooradres, e-mailadres, telefoonnummer en WhatsApp-mobiel-nummer. De gegevens zijn te vinden op de website, in de digitale telefoongids en bij de Kamer van Koophandel.
- 3.2 De organisatie communiceert in begrijpelijk taal en op een klantvriendelijke manier met klanten en medewerkers. Vaktaal en afkortingen worden altijd uitgelegd.
- 3.3 De organisatie communiceert ook helder met klanten en medewerkers met een beperking. Denk aan mensen die niet goed kunnen horen of zien, mensen met een licht verstandelijke beperking en mensen met taalachterstanden en laaggeletterdheid.
- 3.4 De organisatie legt actief contact met klanten en medewerkers met betalingsachterstanden.
- 3.5 De incassomedewerkers en klantenservice zijn op werkdagen tijdens kantoortijden goed bereikbaar. De organisatie heeft een terugbelservice, ook buiten kantooruren. Klanten hebben de mogelijkheid om een persoonlijk gesprek aan te vragen via e-mail of de website.
- 3.6 De organisatie stuurt een bevestiging als via de website een contactformulier wordt ingevuld. De organisatie heeft intern geregeld hoe wordt omgegaan met ingevulde contactformulieren en hanteert een responstijd van maximaal 5 werkdagen.
- 3.7 De organisatie geeft elke klant heldere informatie over de verschillende stappen binnen het -incassoproces en maakt duidelijk wat die stappen betekenen voor de klant. De organisatie geeft ook heldere informatie over wat het betekent als de vordering naar een externe incasso-dienstverlener gaat. De organisatie wijst zo nodig de weg naar schuldhulpverlening. Klanten krijgen desgevraagd nadere en persoonlijke uitleg, zonder dat dit tot extra kosten leidt.
- 3.8 De organisatie geeft medewerkers met een betalingsachterstand heldere informatie over de mogelijkheid om hulp te krijgen. De bereikbaarheidsgegevens van bijvoorbeeld de vertrouwenspersoon en/of de betrokken personeelsmedewerker zijn bekend bij medewerkers. De organisatie verwijst zo nodig actief door naar schuldhulpverlening.
- 3.9 De organisatie vraagt zelf feedback aan klanten en medewerkers met een betalingsachterstand over de dienstverlening. Dat kan bijvoorbeeld met een periodiek klant- en medewerkertevredenheidsonderzoek.
- 3.10 De organisatie heeft een klachtenprocedure. Klanten worden uitgenodigd om niet alleen formele klachten maar ook kritische signalen door te geven. Klanten krijgen informatie waar ze een klacht of signaal kunnen indienen, hoe die wordt afgehandeld en binnen welke termijn. Medewerkers handelen hiernaar en leren uit klachten en signalen. Alle klachten worden bij de jaarlijkse evaluatie van het beleid betrokken.

#### 4. Uitvoering eigen incassoproces bij klanten met betalingsachterstanden

- 4.1 De organisatie signaleert direct welke klanten bij hem een betalingsachterstand hebben. De organisatie onderneemt tenminste 3 acties om deze klanten te motiveren alsnog te betalen of een betalingsregeling te treffen, alvorens tot incasso over te gaan. De organisatie rekent in deze fase geen administratiekosten en/of bureau- en dossierkosten of andere kosten.
- 4.2 De organisatie maakt gebruik van een klantvolgsysteem: digitaal of op papier. Met inachtneming van de AVG-eisen inzake privacy ligt vast welke gegevens er minimaal in een dossier horen, zoals alle contacten en afspraken met de klant. Dossiers worden up to date bijgehouden en registraties zijn helder en begrijpelijk voor medewerkers die een dossier overnemen.
- 4.3 De betrokken medewerker heeft persoonlijk contact met een klant met een betalingsachterstand: telefonisch, op kantoor, thuis of op een neutrale plek. De betrokken medewerker inventariseert daarbij de financiële situatie van de klant en doet de klant een hierop afgestemd betalingsvoorstel. Bij zorgelijke signalen aan de zijde van de klant handelt de medewerker volgens de gemaakte afspraken in de organisatie. De medewerker legt de contactmomenten en afspraken vast in het klantdossier.
- 4.4 De betrokken medewerker geeft de klant met betalingsachterstand heldere uitleg en advies over hoe deze voorkomt dat schulden (verder) oplopen, in lijn met het Warm Incasseren-beleid. Hij geeft informatie over mogelijkheden voor schuldhulp passend bij de persoonlijke situatie van de klant en verwijst deze desgewenst 'warm door' naar deze hulp. Hij legt dit vast in het klantdossier.
- 4.5 De organisatie biedt de klant met een betalingsachterstand diverse mogelijkheden om te betalen, zowel per direct als in termijnen. Dat kan via internet (zoals Ideal of een betalingsverzoek), door het zelf over te maken of via een automatische incasso.
- 4.6 Medewerkers van de organisatie starten elke werkdag met het controleren van de binnengekomen post, e-mails en betalingen. Dit voorkomt geplande en kostenverhogende acties naar de klant.
- 4.7 Wanneer de ondernomen klantcontacten niet geleid hebben tot het als nog betalen of een betalingsregeling stuurt de organisatie de formele 1e aanmaningsbrief, ook wel WIK-brief genoemd. Deze brief voldoet aan de wettelijke eisen. De klant krijgt ten minste 14 dagen na ontvangst van deze aanmaning de tijd om alsnog te betalen zonder bijkomende kosten. Dit is een wettelijke termijn. De organisatie mag de termijn van 14 dagen gerekend na ontvangst door de klant verlengen, maar niet inkorten. *Indien de Organisatie vanaf dit moment de incasso uit handen geeft gelden vanaf hier de normen in rubriek 5.*
- 4.8 Bij incassokosten voor de klant met een betalingsachterstand geldt na het verstrijken van de 14-dagen termijn (of langer indien zo overeengekomen) de zgn. WIK-tabel (zoals benoemd in artikel 2 Besluit Vergoeding Buitenrechtelijke incassokosten). De organisatie rekent een lager bedrag dan het maximaal toegestane tarief in deze tabel of brengt in het geheel geen incassokosten in rekening.

- 4.9 De organisatie voorkomt dat incassokosten opstapelen. Dat kan door ontvangen betalingen af te letteren tegen de jongste vordering. Dat wil zeggen dat bij oplopende achterstanden incassokosten alleen worden verhoogd als de volgende WIK-trede wordt overschreden. Bij een nieuwe vordering checkt de incassomedewerker of de betrokken klant al bekend is met een betalingsachterstand en of de persoons- en betalingsgegevens correct zijn. Bij een al eerder gestarte incassoprocedure voegt hij de nieuwe vordering toe om extra kosten te voorkomen.
- 4.10 Facturen aan de klant zijn altijd gespecificeerd. Bij facturen die betrekking hebben op meerdere termijnen is altijd duidelijk vanaf welke periode de schuld is, over welke termijnen deze is verdeeld, wat de schuld per termijn is en welke kosten waarvoor en met welke rente in rekening worden gebracht.
- 4.11 Ontvangen betalingen worden binnen 24 uur verwerkt en gecontroleerd. Teveel ontvangen geld wordt binnen 5 werkdagen teruggestort. Uitzondering is als deze betaling met een andere openstaande vordering van de klant met betalingsachterstanden kan worden verrekend en de klant hiermee instemt. Wanneer betalingen automatisch worden geïncasseerd, let de organisatie op of de klant die betaling niet weer ongedaan maakt.
- 4.12 De organisatie houdt zich aan de met de klant afgesproken termijnen, zoals termijnen met betrekking tot schuldhulpverlening of betalingsregelingen. De organisatie volgt dit structureel via haar klantvolgsysteem.
- 4.13 De organisatie accepteert redelijke betaalvoorstellen als een klant een traject doorloopt bij schuldhulpverlening, onder bewind of curatele staat of komt, de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen van toepassing is of sprake is van een faillissement. In het voorstel staat duidelijk wat er wordt gecommuniceerd, door wie, dat er geen kostenverhogende acties meer uitgevoerd worden, of een dossier wordt gesloten of dat het dossier nog wordt aangehouden.
- 4.14 De organisatie ziet af van een gerechtelijke procedure als er aantoonbaar sprake is van een complexe schuldenproblematiek waarbij de klant zijn schuld niet binnen 3 jaar kan aflossen. De organisatie gaat dan akkoord met de voorgestelde schuldsanering.

## **5. Uitvoering: uitbesteding incasso aan geselecteerde dienstverleners**

- 5.1 De organisatie (hierna ook te noemen de opdrachtgever) blijft altijd verantwoordelijk voor haar klanten, ook als deze klanten voor incasso worden overgedragen aan een incassodienstverlener. De organisatie blijft juridisch eigenaar van de vorderingen.
- 5.2 De organisatie selecteert door haar in te zetten incassodienstverleners zorgvuldig en in lijn met het gehanteerde Warm Incasseren beleid en onderstaande eisen.
- 5.3 De incassodienstverlener heeft een geldig kwaliteitskeurmerk: bij voorkeur het keurmerk Warm Incasseren of Sociaal Verantwoord Incasseren en anders het NVI-keurmerk. Gerechtsdeurwaarders hebben een geldende beoordeling van de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders.



- 5.4 De incassodienstverlener kan aantonen dat hij een betrouwbaar bedrijf heeft. Hij is minstens één boekjaar operationeel, is geregistreerd bij de Kamer van Koophandel, heeft een geldig btw-nummer, een goedkeurende accountantsverklaring over het afgelopen boekjaar en een geldige beroepsaansprakelijkheidsverzekering die mogelijke schade toereikend dekt (waarde bedrijf versus uitkering bij schade). De dienstverlener zet voldoende en capabele incassomedewerkers in en beschikt over alle vergunningen en registraties.
- 5.5 De incassodienstverlener garandeert dat hij geen vorderingen zal overdragen aan een collega-bureau zonder schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.
- 5.6 De incassodienstverlener spreekt af dat hij een vordering altijd eerst nogmaals in het minnelijke in behandeling neemt. Uitzondering: een dwangbevel vanwege een vordering van de gemeente, belastingdienst of zorgverzekeraar.
- 5.7 De opdrachtgever en de incassodienstverlener maken afspraken over de overdracht van relevante gegevens van klanten met betalingsachterstanden aan de incassodienstverlener. De organisatie informeert de betreffende klanten vooraf of uiterlijk binnen 24 uur over de overdracht aan de incassodienstverlener, de voorwaarden waaronder het innen van de vordering wordt voortgezet en welke gegevens van deze klanten worden overgedragen.
- 5.8 De incassodienstverlener kan aantonen dat hij conform AVG veilig, correct en vertrouwelijk omgaat met de gegevens van aan hem overgedragen klanten. Dat geldt zowel voor de digitale als de fysieke systemen. De opdrachtgever en de incassodienstverlener sluiten een verwerkersovereenkomst af.
- 5.9 De incassodienstverlener kan aantonen dat hij het geld dat hij incasseert daadwerkelijk binnen de afgesproken betalingstermijn afdraagt aan de opdrachtgever.
- 5.10 Indien de vordering van de opdrachtgever onterecht blijkt of in strijd met wet- en regelgeving, dan brengt de incassodienstverlener geen kosten bij de klant in rekening. Deze kosten komen voor rekening van de opdrachtgever. De incassodienstverlener specificeert zijn facturen aan de opdrachtgever.
- 5.11 Elk kwartaal informeert de incassodienstverlener zijn opdrachtgever over ontvangen klachten en de afhandeling hiervan. Er is direct overleg als het om zwaarwegende klachten gaat teneinde proactief te handelen.
- 5.12 De incassodienstverlener doet er alles aan om een dure gerechtelijke procedure te voorkomen. Hij draagt een klant alleen aan een gerechtsdeurwaarder over als de opdrachtgever daarmee akkoord gaat.
- 5.13 Een deurwaarder vraagt de gegevens vanuit de Basis Registratie Persoonsgegevens (BRP) en het Digitale Beslagregister (DBR) pas op als met de opdrachtgever is afgesproken om over te gaan tot dagvaarden. Dus niet eerder.
- 5.14 De gerechtsdeurwaarder adviseert de opdrachtgever na toetsing van het BRP en DBR in hoeverre het innen van de vordering haalbaar is. De opdrachtgever neemt vervolgens een besluit.

- 5.15 De organisatie in de rol van opdrachtgever en de in te huren incasso-dienstverlener leggen alle gemaakte afspraken vast in een overeenkomst. Hierin staan afspraken over de bejegening van klanten, de aanpak van afhandeling van de vorderingen, dossierinzage en kwaliteitstoetsing door de opdrachtgever, periodiek overleg, periodieke verantwoording van de dossierbehandeling en afwikkeling en evaluatie van de dienstverlening. Beide partijen wijzen hiervoor een contactpersoon aan. De organisatie verbindt zo nodig consequenties aan de uitkomsten van die evaluatie. Denk aan verscherpte afspraken, frequentere controle of ontbinding van het contract.

## BIJLAGE: BEGRIPPEN EN LINKS NAAR WET- EN REGELGEVING

*Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)*

<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/over-privacy/wetten/algemene-verordening-gegevensbescherming-avg>

*Basis Registratie Persoonsgegevens (BRP)*

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/privacy-en-persoonsgegevens/basisregistratie-personen-brp>

Besluit Vergoeding Buitengerechtelijke incassokosten; in de volksmond de Wet Incasso Kosten (WIK). Het besluit regelt de hoogte van de in rekening te brengen incassokosten voor consumenten, gerelateerd aan de hoogte van de vordering. Zie voor nadere uitleg:

<https://wetten.overheid.nl/BWBR0031432/2012-07-01> en <https://www.nvio.nl/wet-incasso-kosten-wik>

*Buitengerechtelijke incassowerkzaamheden*: activiteiten ter verkrijging van betaling van een geldsom buiten rechte van een vordering tot betaling (dus zonder inschakeling van de rechtbank).

*Digitale Beslag Register (DBR)*:

<https://www.kbvg.nl/5691/gerechtsdeurwaarders/beslagregister-gerechtsdeurwaarders.html>

*Incassofase*: de periode, waarin de organisatie zelf de openstaande bedragen vordert dan wel deze laat vorderen door een incassodienstverlener en hier incassokosten voor rekent.

*Incassomedewerker*: eigen medewerker, belast met incassowerkzaamheden dan wel medewerker van de incassodienstverlener.

*Incassodienstverlener*: incassobureau of deurwaarder, die buitengerechtelijke incassowerkzaamheden aanbiedt en verricht .

*Keurmerkhouders*: organisatie die het Keurmerk Warm Incasseren heeft behaald.

*Klant met betalingsachterstanden*: ook wel schuldenaar genoemd. Die laatste term wordt in dit keurmerk niet gebruikt.

*KBVG*: Koninklijke Beroepsorganisatie voor Gerechtsdeurwaarders: deze organisatie heeft als taak de goede beroepsuitoefening en de vakbekwaamheid van haar leden te bevorderen. Deze formele taak is vastgelegd in de Gerechtsdeurwaarderswet. Zie ook: <https://www.kbvg.nl/>

*MSNP*: Minnelijke Sanering Natuurlijke personen

*NIBUD*: Nationaal Instituut voor budgetvoorlichting: [www.nibud.nl](http://www.nibud.nl)

*NVVK*: branchevereniging voor schuldhulpverlening, sociaal bankieren en bewindvoering: <https://www.nvvk.nl/>

*NVI*: Nederlandse vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen: <https://www.nvio.nl/>

*Opdrachtgever van een incassodienstverlener*: de organisatie (schuldeiser) die het innen van openstaande schulden overdraagt aan een incassodienstverlener.

*Organisatie*: de stichting, onderneming, (gemeentelijk) bedrijf, school, zorgverzekeraar, zorg- of welzijnsorganisatie, woningbouwcoöperatie, energiebedrijf, webwinkel, en dergelijke, die te maken heeft met klanten met betalingsachterstanden of met medewerkers met schulden.

*Procedure, richtlijn of instructie*: een werkwijze die voor ieder helder is en door een ieder op dezelfde wijze wordt gevolgd. Dit kan mondeling afgesproken of schriftelijk vastgelegd zijn.

*Schuldeiser*: de organisatie waarbij de klant een betalingsachterstand heeft.

*Stapelen van kosten*: Indien per vordering incassokosten in rekening worden gebracht. *Niet stapelen* wil zeggen dat, indien meerdere vorderingen aan de orde zijn (bijvoorbeeld bij oplopende huurachterstanden), deze bij elkaar worden geteld. Er worden pas weer 'extra' incassokosten gerekend als door het samenvoegen van de vorderingen de eerstvolgende WIK-trede wordt overschreden. De dan in rekening gebrachte incassokosten mogen niet hoger zijn dan het verschil tussen de eerder in rekening gebrachte kosten en de incassokosten die de relevante, veelal eerstvolgende WIK-trede aangeeft.

*Toekomstige Keurmerkhouders*: organisatie die opgaat voor het Keurmerk.

*Warm incasseren*: het op een maatschappelijke verantwoorde wijze incasseren van openstaande betalingen, met geen of lage bijkomende kosten, een humane klantvriendelijke bejegening en actief meedenken over en verwijzen naar mogelijkheden voor hulp of bijstand.

*Wet Incasso Kosten (WIK)* : 1 juli 2012 is het Besluit Vergoeding voor Buitengerechtelijke Incassokosten in werking getreden. In het algemeen spreekt men over de Wet Incasso Kosten (afgekort WIK) en dan gaat het dus over dat besluit. Het besluit regelt de hoogte van de in rekening te brengen incassokosten voor consumenten, gerelateerd aan de hoogte van de vordering. Zie voor nadere uitleg: <https://wetten.overheid.nl/BWBR0031432/2012-07-01> en <https://www.nvio.nl/wet-incasso-kosten-wik>

Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP):  
<https://www.nibud.nl/consumenten/wettelijke-schuldregeling-wsnp/>

Wetboek Burgerlijke Rechtsvordering (WBR):  
<https://wetten.overheid.nl/BWBR0001827/2019-10-01>