

Bijlage 1

Screening Incassobureaus - Richtinggevend document

16-12-2020

Wetsvoorstel Wki

Het wetsvoorstel reguleert de private buitengerechtelijke incassodienstverlening om de kwaliteit ervan te verbeteren. In het regeerakkoord is opgenomen: "Bij incasso worden misstanden effectiever bestreden. De maximale incassokosten die in rekening mogen worden gebracht, worden gehandhaafd en er wordt bezien of het minimumbedrag omlaag kan. Er komt een incassoregister waarin incassobureaus worden opgenomen, die voldoen aan eisen met betrekking tot oprichting, bedrijfsvoering en opleiding. Indien een incassobureau te vaak de fout ingaat, wordt het beboet en verliest het de registratie." Screening door Justis levert een bijdrage aan het doel van het wetsvoorstel. In het bijzonder met het oog op het voorkomen en aanpakken van de misstanden in de incassomarkt. In de Wki zijn hiervoor normen vastgelegd waarop de screening gebaseerd moet zijn. De Wki reguleert concreet de private buitengerechtelijke incassomarkt en legt wettelijke taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden neer bij de minister voor rechtsbescherming, lees: Justis en de Inspectie J&V, om het doel van de wet te kunnen verwezenlijken.

Inrichtingsscenario

In het verlengde van het verrichte vooronderzoek en de besluitvorming van het DT Justis, in afstemming met dRB (opdrachtgever) en de pSG (eigenaar), geldt als vertrekpunt van de uitvoeringstoets het gekozen inrichtingsscenario van het vooronderzoek.

De uitvoeringstoets vereist dat het takenpakket dat in hoofdlijnen in het vooronderzoek is uitgeschreven nader wordt uitgewerkt. Hieronder volgt op verschillende onderdelen, in het bijzonder overeenkomstig de vier procesfasen, een uitwerking van het inrichtingsscenario.

Uitvoeren intake (fase 1)

- Wie is de uitvoerende binnen deze fase?
Administratie V&T. Een administratief medewerker is belast met dit deel van het werkproces
- Welke persoonsgegevens zijn van belang?
Art. 5 Wki, Kvk-gegevens, NAW-gegevens, GBA-gegevens (BSN-nummer)
- Welke bijzondere persoonsgegevens zijn van belang bij de aanvraag?
Niet van toepassing
- Welke bijlagen zijn noodzakelijk, specifiek op welk gebied (bijv. op financieel gebied)?
Artikel 5 Wki. Noodzakelijke bijlagen voor de behandeling van de aanvraag, zoals de voornemens van het incassobureau, waaronder een uiteenzetting van de kwaliteitseisen (art. 11, 12, en 13 Wki)
- Wat maakt de aanvraag compleet? (In ieder geval de juiste persoonsgegevens, bijlagen, ondertekening)
Een compleet ingevuld digitaal aanvraagformulier met de benodigde informatie (bijlagen).
- Is verzuimherstel mogelijk als de aanvraag niet compleet is?
Ja, ook bij andere werkprocessen is dit principe van toepassing.
- Verzuimherstel: de aanvrager krijgt 14 kalenderdagen de tijd om verzuim goed te maken.
Ja, maar aanvraag wordt dan opgeschort. Awb-termijn aanhouden.
- Is rappel mogelijk indien de aanvrager niet aanlevert binnen de gestelde tijd?
Nee, indien niet aangeleverd binnen 14 dagen dan wordt de aanvraag buitenbehandeling gesteld. In dat geval is de aanvrager het aanvraagtarief kwijt, maar wordt het tarief voor inschrijving het register retour gestort.
- Wat wordt de totale doorlooptijd?
Artikel 5 Wki. 13 weken, maar kan worden verlengd met 13 weken (1^e jaar – art. 25 Wki)
- Wat is de startdatum van de doorlooptijd?
Moment dat de aanvraag digitaal binnenkomt
- Indien verzuimherstel: ligt de doorlooptijd stil?
Ja, de aanvraag is dan opgeschort. Awb aanhouden.
- Bij niet voldoen aan verzuimherstel: wordt de aanvraag buiten behandeling gesteld?
Ja, de aanvraag voldoet dan niet aan de voorwaarden.

Inwinnen informatie (fase 2)

- Wie is de uitvoerende binnen deze fase?
Administratie. Een administratief medewerker is belast met dit deel van het werkproces
- Welke gesloten bronnen bevragen?

Artikel 7 (antecedenten)

JDS, indien nodig informatie kunnen opvragen bij het OM (vervolgingsinformatie), de politie (proces-verbaal) en Rechtbanken (vonnissen)

Toeziethouders Inspectie J&V, ACM en AFM

- Welke openbare bronnen bevragen?
Handelsregister, Insolventieregister, Internet
- Op welke wijze worden de bronnen/gegevens bevraagd (automatisch of handmatig)?¹
JDS: via een portal (handmatig)
Handelsregister (KvK): gekoppeld aan de digitale aanvraag (automatisch) en indien nodig handmatig
Insolventieregister: Inrichting in overleg met de Raad voor de Rechtspraak.² Deels raadpleegbaar via Internet (rechtspraak.nl).
Internet: handmatig
Toeziethouders: Per e-mail
Politie: Per e-mail
OM: Per e-mail
Rechtbanken (griffie): Per e-mail
- Welke subjecten kunnen onderwerp van onderzoek zijn?
Aanvrager (incassobureau), bestuurders en beleidsbepalers, zie verder het tabel beleidsbepalers Wpbr
- Indien een bron handmatig informatie moet verzamelen, hoeveel tijd krijgt hij hiervoor?
Inregelen cfm. huidige werkprocessen.
- Wordt er gerappelleerd als bovengenoemde bron niet op tijd aanlevert?³
Ja, afspraken (bijv: convenanten) maken met politie en OM
- Hoe vaak wordt er gerappelleerd?
Twee keer en anders escaleren via leidinggevende

Analyseren en beoordelen (fase 3)

- Wie beoordeelt de aanvraag (medior, senior)
Beslismedewerkers, junior en medior, afhankelijk van de complexiteit.
- Welk beoordelingskader en beleidsregels zijn relevant (antecedenten, terugkijktermijn enz)?
Zie Wki en beleidsregels⁴
- Kan er nog extra bronbevraging plaatsvinden?
Ja, cfm huidige werkprocessen
- Vindt er een collegiale toets plaats (inregelen kwaliteit)
Nee, tenzij de zaak complex en/of (bestuurlijk/politiek) gevoeligheid is
- Consultatie bij JZU (visie vooraf)?
Ja, is mogelijk in het geval het dossier complex of (bestuurlijk/politiek) gevoelig is.
- Indien VTA: aanvrager dient wel of geen zienswijze in
Ja, proces voornemen tot afwijzen. Cfm huidige processen inregelen.
- Binnen welke termijn moet een zienswijze ingediend zijn?
Twee weken. Awb-termijn aanhouden

Afronden proces (fase 4)

- Wie is de uitvoerende binnen deze fase?
Administratie. Administratief medewerker is belast met dit deel van het werkproces
- Krijgt naast de aanvrager nog een andere externe partij een kopie van het besluit (let wel, er is een register, het is de vraag of een kopie relevant is bij een positief besluit. Maar mogelijk wel bij een afwijzing)
Nee, niet relevant omdat er sprake is van een incassoregister⁵

¹ Als uitgangspunt is de procesgang bij de afdeling V&T genomen zoals die op dit moment in samenhang met het lowcode-platform wordt ingericht. Hierbij is sprake van een eenvoudige oplossing met weinig geautomatiseerde bevragingen. Er is een groeiemodel dat voorziet in verdere automatisering van de verwerkingsprocessen bij V&T in de komende jaren. Het is te verwachten dat de processen in het kader van het Incassoregister daar van mee profiteren.

² Naar verwachting vindt inrichting plaats d.m.v. afspraken met de Raad voor de Rechtspraak.

³ Er zullen tijdens de projectuitvoering afspraken gemaakt moeten worden met de politie en het OM voor het opvragen van relevante informatie inzake de registratie in het JDS. Kortgezegd de context van de registratie (vergelijkbaar met de VOG) moet opgevraagd kunnen worden om de registratie te kunnen duiden.

⁴ De beleidsregels en de kwaliteitseisen (amvb) moeten nader worden uitgewerkt door dRB.

⁵ Dit onderdeel nader bespreken met de Inspectie J&V (informatiebehoefte).

- Is publiceren van de gegevens in het register onderdeel van deze fase?
Nee, niet als het gaat om het publiceren. Wel als het gaat om het registeren van de gegevens. Voor het publiceren zal een apart werkproces moeten worden ingeregeld.

Registratie incassoregister

- Welke (wettelijke) criteria zijn van toepassing?
Art. 3 Wki
- Hoe moet de raadpleegbaarheid en actualiteit van het incassoregister worden gewaarborgd?
*De raadpleegbaarheid via de website van Justis
De actualiteit mag maximaal een dag oud zijn. De bedoeling is dat het register middels een IV applicatie automatisch wordt geactualiseerd.*
- Wie publiceert de toelating (besluit) in het register op de website (Justis.nl)?
Onder verantwoordelijkheid van V&T wordt het register gepubliceerd op de website van Justis⁶
- Welke voorwaarden gelden er voor de periodieke betalingen voor registratie in het incassoregister (structurele kosten)?
De incassobureaus moeten elke jaar een betaling doen om ingeschreven te mogen blijven in het incassoregister. De intentie is om 3 maanden (90 dagen) voordat de registratiedatum afloopt een betaalverzoek uit te sturen, waarin verzocht wordt om het jaarlijkse inschrijftarief te voldoen binnen een gestelde termijn. De bedoeling is digitaal, bijvoorbeeld opnieuw inloggen en de betaling per i-deal afronden. Bij betaling wordt de inschrijving van het incassobureau gecontinueerd. Indien niet wordt betaald dan volgt een uitschrijving uit het register.⁷
- Hoe vindt de financiële afwikkeling plaats
De tarieven moeten nog worden bepaald door DRB. De bedoeling is dat er ook geld in rekening wordt gebracht voor de werkzaamheden van de toezichthouder. Dus tarieven (eenmalig en structureel) met daarin de kosten van Justis en Inspectie. Er zullen afspraken gemaakt moeten worden hoe de afrekening plaats vindt. Het geld komt bij Justis binnen en dan zullen we een gedeelte wat voor de inspectie is apart inzichtelijk maken. We moeten ook binnen Justis nog kijken hoe we dit kunnen doen in het kostprijsmodel dat we hebben.

Bezwaar en beroep

Dit proces zal waarschijnlijk binnen de huidige procesbeschrijvingen passen.

- Is er sprake van aanvullende criteria anders dan de Algemene wet bestuursrecht?
Nee, de Awb is van toepassing.

Verklaring Omtrent het Gedrag

- Welke (wettelijke) criteria zijn van toepassing?
Artikel 12 Wki en VOG criteria. VOG-plicht geldt naast medewerkers en leidinggevende van de incassobureaus ook voor gerechtsdeurwaarders en advocatenkantoren.⁸
- Is er sprake van een specifiek terugkijktermijn?
Ja, reguliere termijnen (4 jaar tkt)
- Wie is de belanghebbende van de aanvraag?
De werkgever, te weten het incassobureau (of gerechtsdeurwaarderskantoor of advocatenkantoor).
- Welke screeningsprofielen zijn van toepassing?
De intentie is om onderscheid te maken tussen de functies leidinggevende en medewerkers, omdat verschillende screeningsprofielen relevant kunnen zijn⁹

Verzoek tot herscreening (Inspectie J&V)

Het inrichten van een proces voor herscreening zal dezelfde procesfasen doorlopen.

- Wie is bevoegd en verantwoordelijk van de aanvraag van een herscreening?
Inspectie J&V, medewerker belast met het toezicht en/of handhaving

⁶ In de volgende fase nagaan of de afdeling communicatie nog een rol heeft in dit proces.

⁷ In artikel 19 Wki zijn regels opgenomen omtrent de tarieven. De mogelijkheid bestaat om nadere regels op te nemen in een AMvB.

⁸ Heeft een bedrijf dat, of een gerechtsdeurwaarder of een advocaat die, buitengerechtelijke incassowerkzaamheden verricht of aanbiedt personeel, dan stelt dat bedrijf of die gerechtsdeurwaarder of advocaat alleen mensen aan die richting een schuldenaar of schuldeiser de buitengerechtelijke incassowerkzaamheden verrichten of aanbieden, als zij over een recente VOG beschikken (MvT).

⁹ In de volgende fase bepalen welke screeningsprofielen relevant zijn.

- Op welke wijze kan het verzoek ingediend worden?
Per mail
- Welke gegevens moeten aangeleverd worden bij een herscreening?
De registratiegegevens van het incassobureau en informatie omtrent de feiten en omstandigheden waarom er een herscreening wordt aangevraagd, bijvoorbeeld bepaalde misstanden of signalen van het incassobureau of de beleidsbepalers.¹⁰
- Op welke wijze vindt correspondentie plaats tussen Justis en Inspectie J&V?
Per mail of indien nodig per post
- Welke (wettelijke) criteria zijn van toepassing?
Zie Wki
- Wat is het beoordelingskader?
Art. 7 en de beleidsregels. Het resultaat betreft een advies gericht aan de Inspectie J&V. De bevoegdheid tot het nemen van een besluit ligt bij de Inspectie o.g.v. artikel 17 Wki (handhaving d.m.v. doorhaling).

Digitale aanvraagprocedure

- Welke (wettelijke) criteria zijn van toepassing?
Art. 3 Wki
- Welke inlogmethode is van toepassing?
e-herkenning (organisaties)
- Welk beveiligings- en of betrouwbaarheidsniveau is van toepassing?
Substantieel, gekoppeld aan e-erkenning
- Op welke wijze wordt de betaling (tarief) gewaarborgd?
Ideal
- Op welke wijze vindt correspondentie met de aanvrager plaats?
In principe zoveel mogelijke digitale correspondentie, tenzij Awb verplicht om anders te communiceren, denk aan officiële besluiten en proces bezwaar en beroep

Algemene punten

- Welke managementinformatie is van belang
Qlikview¹¹
- Mag het KCC inzage hebben in het systeem, zo ja, wat mogen zij inzien?
Inregelen cfm. huidige werkproces V&T
- Gaat de informele correspondentie (ontvangstbevestiging, tussentijdse brieven) altijd per mail (want de aanvraag is digitaal ingediend, je hebt een e-mailadres)?
Ja, de bedoeling is digitale correspondentie
- Gaat de officiële correspondentie (VTA, Besluit) altijd per brief.
Ja, eisen vanuit de Awb volgen
- Wordt de post aangetekend verstuurd of niet?
Inregelen cfm. huidige werkproces V&T
- Welke koppelingen met externe applicaties zijn al mogelijk (denk aan KvK, BRP)?
Ja, koppeling mogelijk vanuit digitale aanvraag (KvK en BRP)

RASCI-matrix

| Fase/Processtap | Uitvoerende partijen intern | | | | | | | | | Ondersteunende systemen | | | | |
|------------------------------|-----------------------------|---------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|----------|-------------------|---------------------------|----------------------|-------------------------|-------------|-----------|------------|---------|
| | Klant | Administratief medewerker | Beslismedewerker junior | Beslismedewerker medior | Beslismedewerker senior | Toetsers | Senior medewerker | Adviseur juridische zaken | Operationeel manager | Afdelingsmanager | WFM-systeem | DA-module | MS-Outlook | MS-Word |
| Fase Uitvoeren intake | | R | | | | | | | | A | | | | |

¹⁰ De bedoeling is om de procedure uit te werken in de beleidsregels, zoals welke feiten en omstandigheden kunnen eventueel leiden tot een verzoek tot herscreening.

¹¹ In de volgende fase bepalen welke sturings- en managementinformatie relevant is.

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|---|---|----|----|---|---|---|---|--|---|--|--|--|--|--|--|
| Fase Inwinnen informatie | | R | C | C | | | | | | A | | | | | | |
| Fase Analyseren en beoordelen | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Screenen | | | R* | R* | C | | C | C | | A | | | | | | |
| Toetsen | | | | | | R | C | | | A | | | | | | |
| Fase Afronden proces | I | R | | | | | | | | A | | | | | | |

* Afhankelijk van de complexiteit is de uitvoerende òf een junior beslismedewerker òf een medior beslismedewerker