

TRENDRAPPORT CREDITMANAGEMENT IN NEDERLAND

2015–2025 & verder..



Beste lezer,

De afgelopen tien jaar zijn voor de incassosector fundamenteel geweest. We zagen een beweging van een praktijk die vooral juridisch en procedureel was ingericht naar een sector die zich kenmerkte door professionalisering, maatschappelijke verantwoordelijkheid en technologische innovatie. Het vakgebied ontwikkelt in een hoog tempo: van de toepassing van de WIK in 2012, via de AVG in 2018 en de herziening van beslag- en executierecht in 2020–2021, naar de inwerkingtreding van de Wet kwaliteit incassodienstverlening in 2024. Mijlpalen die ons vakgebied fundamenteel veranderde.

De relatie tussen schuldeisers en schuldenaren is al eeuwenoud, maar het klassieke incassosysteem vindt zijn oorsprong in de tijd van Napoleon. Het model van toen, waarin de deurwaarder een centrale rol speelt, vormt nog steeds de basis van het incassoproces. Toch is de wereld sindsdien ingrijpend veranderd, en vraag ik me steeds vaker af of dit systeem nog recht doet aan de maatschappelijke realiteit van schulden vandaag. Schulden zijn niet langer alleen een financieel probleem, ze raken mensen in hun dagelijks leven en hebben vaak ook sociale en emotionele gevolgen. Het is duidelijk dat het incassosysteem moet meegroeien: rechtvaardig, effectief en menselijk, zodat het zowel schuldeisers als debiteurklanten recht doet.

Voor mij persoonlijk staat dit decennium symbool voor de ontwikkeling van Syncasso. Wij ervaren dat incasseren niet alleen een juridische handeling is, maar bovenal een maatschappelijke opgave: het herstellen van financiële verhoudingen zonder de bestaanszekerheid van mensen in gevaar te brengen. Ik denk terug aan de gesprekken met debiteurklanten, die soms meer opluchting voelden door een luisterend oor dan door een betalingsregeling, en aan de vele keren dat collega's een stap verder gingen om escalatie te voorkomen. Deze ervaringen sterken ons in de overtuiging dat sociaal incasseren geen trend is, maar de kern van onze identiteit. Dit rapport blikt terug op tien jaar transformatie en schetst hoe wij de komende tien jaar vorm willen geven aan verantwoord en toekomstgericht creditmanagement.

Michaël Brouwer, CEO Syncasso



Directie en aandeelhouders van Syncasso

Van links naar rechts: Jemuël Wilkes, Joop Tromp, Michaël Brouwer, Koen Kwadijk en Sabine van den Boogaard

ONTWIKKELING VAN DE SECTOR

Tussen 2015 en 2025 veranderde de incassopraktijk in Nederland ingrijpend. Dit decennium kenmerkte zich door nieuwe wet- en regelgeving, maatschappelijke druk op verantwoord incasseren, digitalisering en de groeiende rol van privacybescherming. Waar aanvankelijk efficiëntie en juridische slagkracht leidend waren, verschoof de nadruk naar kwaliteit, empathie en preventie. Dit rapport beschrijft die ontwikkeling chronologisch en reflecteert op de bredere maatschappelijke betekenis van incasseren.

10 JAAR WETGEVING IN INCASSO



2018

- AVG + Uitvoeringswet AVG (UAVG); grondslagen voor verwerking persoonsgegevens, privacy-by-design, rechten betrokkenen, boetes.

2020

- 1 okt: Herziening beslag- en executierecht (tranche 1).

2021

- 1 jan: Wet vereenvoudiging beslagvrije voet (Wvbvv) in werking.
- 1 jan: Wijziging Wgs: vroegsignalering wettelijke taak gemeenten (incl. Besluit gemeentelijke schuldhelpverlening).
- 1 apr: Vervolgtranche herziening beslag- en executierecht.

2024

- 1 apr: Wki + Besluit (Bki) + Regeling (Rki) in werking; inspectietoezicht; start overgangsjaar registratie.
- 1 aug: Inwerkingtreding AI Act: Verordening (EU) 2024/1689

Verschillende onderdelen gaan gefaseerd gelden:

Vanaf 2 februari 2025: verboden voor onacceptabele AI-praktijken.

Vanaf 2 augustus 2025: onder andere regels voor general-purpose AI.

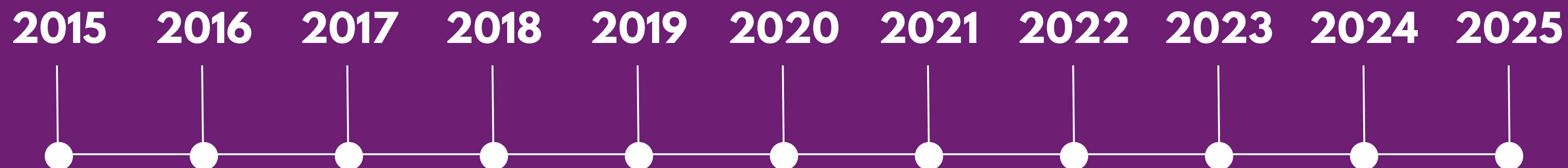
Vanaf 2 augustus 2026/2027: volledige toepassing voor hoog-risico systemen etc

- 1 okt: Inwerkingtreding uitgestelde onderdelen (o.a. cumulatieregel kleine termijnbetalingen).
- 17 okt: Transpositiedeadline NIS2-richtlijn (Directive (EU) 2022/2555) – verplichte nationale invoering van aangescherpte eisen voor cyberbeveiliging, risicomanagement en incidentmelding.

2025

- 1 apr: Registratieplicht Wki volledig van kracht (aanvraag/beschikking vereist).
- 20 nov: Transpositiedeadline EU Consumer Credit Directive (CCD-II) – toepassing uiterlijk 20 nov 2026.

DE INCASSOPRAKTIJK DE AFGELOPEN TIEN JAAR



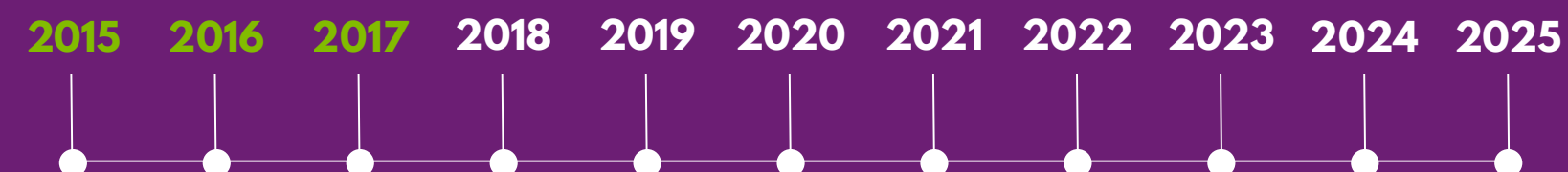
DE INCASSOPRAKTIJK DE AFGELOPEN TIEN JAAR

2015–2017: De eerste contouren van verandering

In de jaren 2015–2017 stond de sector nog grotendeels in het teken van traditionele incassopraktijken. Door de **Wet normering buitengerechtelijke incassokosten**, sinds 2012 van kracht, werden de eerste stappen gezet richting een verbeterde en sociale kostenstructuur. De invoering van een wettelijke staffel en een minimumvergoeding van veertig euro maakte een einde aan onduidelijke of buitensporige kostenstructuren. Voor incasso- en deurwaardersorganisaties betekende dit een eerste stap naar transparantie en standaardisering.

Tegelijkertijd kwamen in deze jaren het maatschappelijk debat over problematische schulden op gang. Rapportages van het Nibud en de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid benadrukten dat betalingsachterstanden vaak samenhangen met structurele armoede, laaggeletterdheid en psychische problematiek. Incasseren werd daarmee voor het eerst publiekelijk geplaatst in een bredere context: niet alleen als instrument om vorderingen te innen, maar ook als een factor die kon bijdragen aan escalatie of juist aan herstel.

In 2017 werd bovendien het **wettelijk breed moratorium** ingevoerd. Dit instrument biedt gemeenten de mogelijkheid tijdelijk invorderingsmaatregelen van schuldeisers op te schorten, zodat mensen met problematische schulden de kans krijgen hun financiële situatie te stabiliseren. Hoewel het moratorium in de praktijk zelden wordt toegepast, markeert het een belangrijke stap in de richting van bescherming van debiteurklanten en vroegsignalering binnen de incassopraktijk.



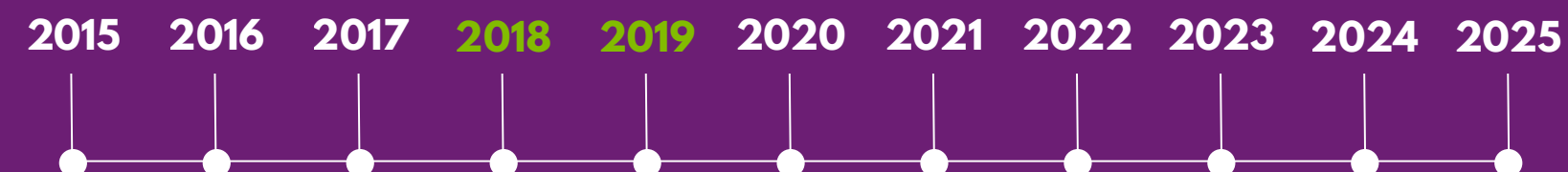
DE INCASSOPRAKTIJK DE AFGELOPEN TIEN JAAR

2018-2019: De impact van de AVG, digitalisering en brede schuldaanpak

Een belangrijk kantelpunt volgde in 2018 met de invoering van de **Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)**. Voor incassodienstverleners betekende dit strengere regels voor het omgaan met persoonsgegevens en de aanstelling van functionarissen gegevensbescherming, die toezicht houden op verwerking, naleving en klachten. Dit vergrootte de professionaliteit, governance en procesbeheersing binnen de sector. Tegelijkertijd groeide de aandacht voor IT-security: maatschappij, opdrachtgevers en toezichthouders eisten aantoonbaar veilige systemen en maatregelen.

Daarnaast begon digitalisering een steeds grotere rol te spelen. Debiteurklanten kregen inzage in hun online dossiers en konden zelf online betalingsregelingen treffen. Incassodienstverleners startte met het inzetten van data-analyse. Dit maakte het mogelijk intelligente voorspel modellen te bouwen. Met deze modellen werd het mogelijk om betaalgedrag beter te begrijpen en de kans op inning te vergroten. Waar dit aanvankelijk vooral werd ingezet voor efficiëntie, groeide al snel het besef dat maatwerk en klantbeleving doorslaggevend konden zijn voor duurzame resultaten..

Ook werd in 2018 de **Brede Schuldaanpak (BSA)** geïntroduceerd, een interbestuurlijk programma gericht op het voorkomen en oplossen van problematische schulden. Het bouwt voort op beleid rond vroegsignalering en integrale schuldhulpverlening en verplicht gemeenten en schuldeisers tot samenwerking. Het actieplan met ruim 40 maatregelen versterkte vroegsignalering, verbeterde schuldhulpverlening en bevorderde samenwerking tussen overheden en organisaties. Voor incassopraktijken betekent dit dat schuldenaren eerder en vollediger worden gesignaleerd, waardoor interventies effectiever kunnen worden ingezet. De BSA vormt zo het beleidsmatige kader dat de **Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)** versterkt en de overgang naar een sociaal en preventief incassosysteem ondersteunt.



DE INCASSOPRAKTIJK DE AFGELOPEN TIEN JAAR

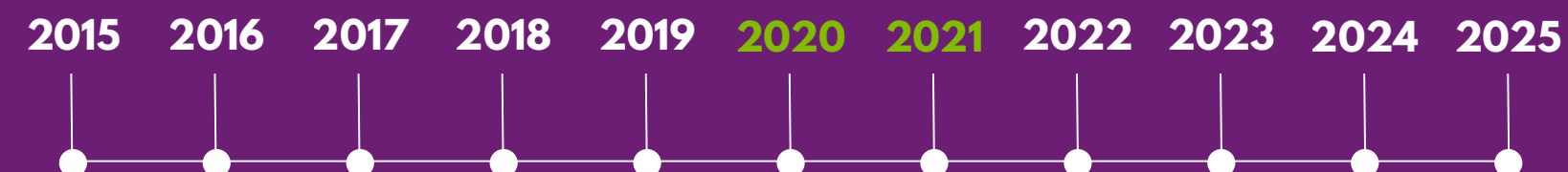
2020-2021: Herziening van beslag- en executierecht, Wvbbv, ambtshalve toetsing en coronacrisis

In 2020–2021 werd het beslag- en executierecht herzien en de **Wet vereenvoudiging beslagvrije voet (Wvbbv)** ingevoerd. Dit maakte het proces van dwanginvordering overzichtelijker. Het correct berekenen van de beslagvrije voet was al verplicht, maar de Wvbbv maakte de uitvoering eenvoudiger. Toepassing van de proportionaliteitstoets moet bij beslaglegging. Dit houdt in dat het recht van de schuldeiser wordt afgewogen tegen de impact op de schuldenaar. Op bestaansmiddelen, zoals noodzakelijke inboedel, kleding, levensmiddelen, zaken voor scholing en gezelschapsdieren, kan geen beslag meer worden gelegd. Dit voorkomt dat beslag disproportioneel zwaar is en stelt de schuldenaar in staat om in zijn basisbehoeften te blijven voorzien.

Tegelijkertijd kwamen er nieuwe regels voor vroegsignalering van betalingsachterstanden. Zoals vastgelegd in de **Wet gemeentelijke schuldhelpverlening (Wgs)** en ondersteund door de **Leidraad Vroegsignalering** van de VNG en het **Landelijke Convenant Vroegsignalering**. Gemeenten kregen de plicht om meldingen van huur, energie, zorg en waterbedrijven te ontvangen en contact op te nemen met inwoners met betalingsachterstanden bij vaste lasten schuldeisers. Met het idee dat problemen sneller worden opgelost als ze vroeg worden besproken.

Daarnaast kregen gemeenten in de Wgs een adviesrol bij bewindvoering voor inwoners met problematische schulden. Dit betekent dat de gemeente vóór aanstelling van een bewindvoerder advies kan geven over noodzaak, haalbaarheid en alternatieven. Het doel is om tijdig beschermende maatregelen te nemen en inwoners passend te ondersteunen, terwijl onnodige of disproportionele maatregelen worden voorkomen. Zo wordt de samenwerking tussen schuldeisers, rechtbanken en gemeenten versterkt en de bescherming van kwetsbare inwoners verbeterd.

De coronapandemie toonde hoe kwetsbaar veel huishoudens waren. Inkomensverlies en stijgende energiekosten leidden tot meer betalingsachterstanden. Waardoor de nadruk verschoof van inning naar uitstel, betalingsregelingen en verwijzingen naar hulp. Het begrip ‘sociaal incasseren’ kreeg hierdoor bredere betekenis.



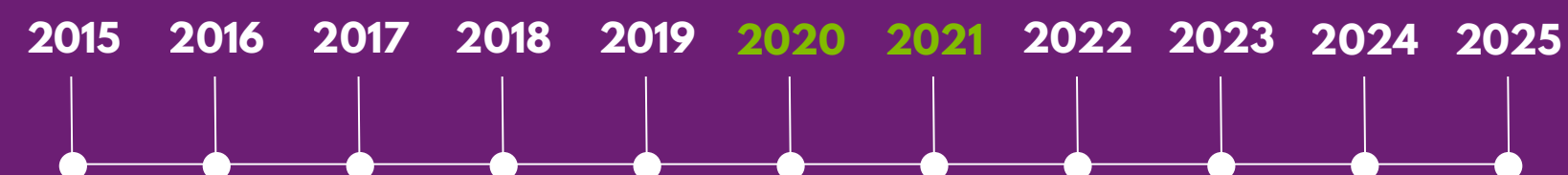
DE INCASSOPRAKTIJK DE AFGELOPEN TIEN JAAR

Vervolg 2020-2021

Rechters in Nederland zijn sinds het begin van de jaren 2000, naar aanleiding van jurisprudentie van het Hof van Justitie van de Europese Unie (zoals de Oceano-zaak), verplicht om in consumentenzaken ambtshalve te toetsen of consumentenbeschermende regels worden nageleefd. In de Nederlandse praktijk begon de daadwerkelijke implementatie in het burgerlijk recht rond 2014, met een hoogtepunt van aanbevelingen en aandacht voor ambtshalve toetsing in 2019. Dit betekent dat een rechter niet automatisch een vordering toewijst als de debiteur geen verweer voert, maar zelf nagaat of de vordering correct en eerlijk is opgebouwd. Voor schuldeisers en deurwaardersorganisaties heeft dit geleid tot hogere kwaliteitseisen: dagvaardingen moeten volledig en transparant zijn onderbouwd met contracten, voorwaarden, berekeningen en bewijsstukken. Ontbreekt die onderbouwing, dan kan de rechter de vordering (deels) afwijzen.

Ambtshalve toetsing ziet niet alleen toe op hoofdsom, rente en kosten, maar ook op de naleving van precontractuele informatieverplichtingen en oneerlijke bedingen in de algemene voorwaarden. Rechters controleren of de consument vooraf goed is geïnformeerd over voorwaarden. Bij consumentenkrediet geldt dat ook voor looptijd, rentepercentages en de gevolgen van betalingsachterstanden, en of de kredietverstrekker zorgvuldig heeft beoordeeld of het krediet verantwoord was. Als blijkt dat de aanbieder zijn zorgplicht heeft geschonden, kan de rechter de overeenkomst geheel of gedeeltelijk vernietigen of de vordering afwijzen.

Deze ontwikkeling versterkt de rechtsbescherming van consumenten en bevordert de professionaliteit in de sector. Tegelijkertijd heeft het de gang naar de rechter bemoeilijkt: procedures zijn tijdrovender en kostbaarder geworden en niet altijd even effectief voor alle partijen. Voor schuldeisers betekent dit vaak langere doorlooptijden en extra administratieve lasten. Voor debiteurklanten worden dossiers complexer en groter en daardoor minder inzichtelijk. Ambtshalve toetsing is daarmee een instrument dat bescherming biedt, maar ook spanning oproept tussen rechtvaardigheid, snelheid en praktische uitvoerbaarheid.



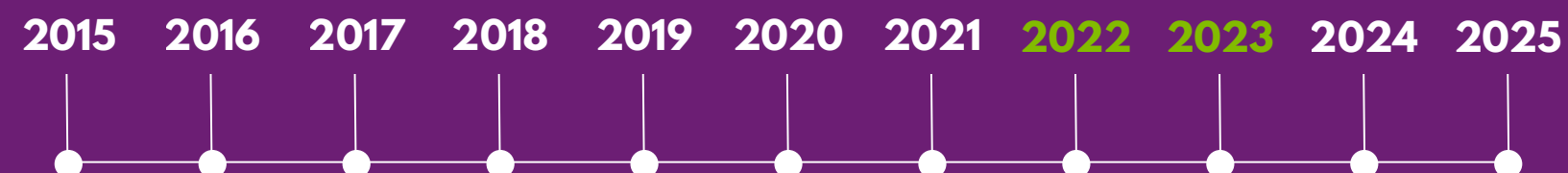
DE INCASSOPRAKTIJK DE AFGELOPEN TIEN JAAR

2022-2023: Betaaltermijnen en economische druk

In 2022 werd de **Wet tegengaan onredelijk lange betaaltermijnen** ingevoerd. Deze wet beperkt de betaaltermijn van grootbedrijven richting het mkb tot dertig dagen. Dit had gevolgen voor de cashflow in het midden- en kleinbedrijf en vergrootte de druk op tijdige incasso. De wet werd in 2023 verder aangescherpt. Ook bestaande contracten vielen voortaan onder deze regels. Daardoor moesten bedrijven meer aandacht besteden aan contractbeheer en de monitoring van betaaltermijnen.

Economisch gezien waren dit jaren waarin inflatie, stijgende energiekosten en meer kopen op krediet zorgden voor nieuwe uitdagingen. Vooral de opkomst van ‘Buy Now, Pay Later’-constructies leidde tot zorgen over te veel schulden en kleine vorderingen. Voor incasso- en deurwaardersorganisaties nam daardoor het aantal kleine, kortlopende vorderingen die zij in behandeling kregen toe. Dit vroeg om innovatieve oplossingen om efficiënt én (sociaal) verantwoord te werken.

In 2023 vonden belangrijke wijzigingen plaats in de **Wet schuldsanering natuurlijke personen (WSNP)**. De standaardlooptijd, geregeld binnen de **Faillissementswet**, werd verkort van 36 naar 18 maanden, zodat schuldenaren sneller een ‘schone lei’ kunnen krijgen. Ook werd de beoordeling van goede trouw verkort van vijf naar drie jaar. De eerdere tienjaarstermijn voor herhaalde aanvragen verviel. Bovendien is duidelijk gemaakt dat een verklaring van een schuldhulpverlener over het niet kunnen bereiken van een buitengerechtelijke regeling niet altijd hoeft te laten zien dat er pogingen zijn gedaan. In aansluiting hierop publiceerde de NVVK (Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet en Schuldhulpverlening) een vernieuwde **Routekaart Schuldhulpverlening**, waarin zij uitlegden hoe gemeenten, schuldhulpverleners en andere betrokken partijen het traject naar de WSNP sneller en gestructureerder kunnen laten verlopen. Deze wijzigingen en de Routekaart zijn bedoeld om de doorstroom vanuit gemeentelijke schuldhulpverlening te verbeteren en het proces voor schuldenaren overzichtelijker en sneller te maken, en gelden voor alle WSNP-zaken die op of na 1 juli 2023 zijn gestart.



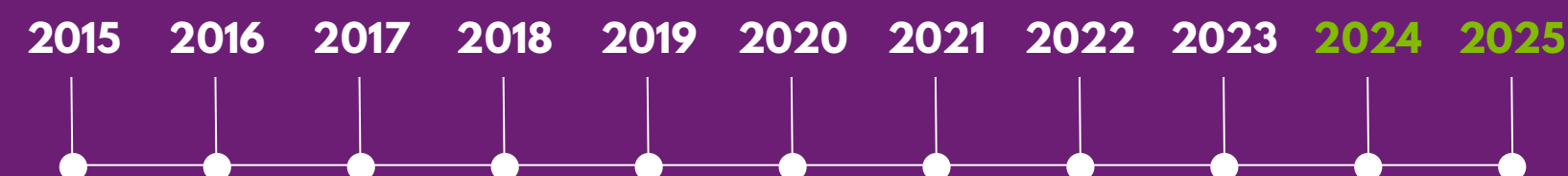
DE INCASSOPRAKTIJK DE AFGELOPEN TIEN JAAR

2024-2025: De Wet kwaliteit incassodienstverlening en sociaal incasseren als norm

Met de inwerkingtreding van de **Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki)** op 1 april 2024 moeten incassobureaus zich voor het eerst registreren onder toezicht van de Inspectie Justitie en Veiligheid. Ze moeten voldoen aan kwaliteitseisen, hun dossiers zorgvuldig opbouwen, een klachtenprocedure hebben en transparant communiceren over kosten. De wet sluit aan bij de regels die al gelden voor gerechtsdeurwaarders en tilt de kwaliteit van incassodienstverlening naar een hoger niveau. Daardoor staan duidelijke communicatie, respectvolle omgang met debiteurklanten en een duurzame aanpak van vorderingen centraal. Incasseren richt zich niet alleen op korte termijn inning, maar juist op een zorgvuldige behandeling van vorderingen. Technologie speelt hierin een belangrijke rol. Voorspelmodellen en selfserviceportalen ondersteunen dit proces, terwijl menselijke interventie belangrijk blijft bij complexe of kwetsbare situaties. De samenwerking met gemeenten en maatschappelijke organisaties is hierbij vanzelfsprekend.

Het IBO-rapport en de beleidsagenda

Naar aanleiding van signalen van gemeenten, schuldhulpverleners en maatschappelijke organisaties over de toenemende complexiteit en fragmentatie in het Nederlandse schuldenstelsel, werd in 2024 het **Interdepartementaal Beleidsonderzoek (IBO) Problematische Schulden** uitgevoerd. Het rapport liet zien dat het stelsel te complex was, met te late interventies en te weinig bescherming van kwetsbare huishoudens. Schulden blijken vaak voort te komen uit structurele factoren zoals armoede, psychische problematiek en inkomensschommelingen. Aanbevelingen richtten zich op betere vroegsignalering, snellere toegang tot hulpverlening, beperking van kostenstapeling en digitalisering van het incassoproces. Het rapport gaf nieuwe inzichten en een impuls aan het beleid rond schuldhulpverlening. Op basis van de aanbevelingen werd de beleidsagenda aangescherpt met extra aandacht voor het verbeteren van de kwaliteit van schuldhulpverlening en het bevorderen van professioneel en zorgvuldig incasseren. De geplande implementatie van de **Europese Richtlijn Consumentenkrediet (CCD-II)** sluit hier goed bij aan. Deze richtlijn, die uiterlijk 20 november 2025 in Nederlandse wetgeving moet zijn omgezet en vanaf 20 november 2026 van kracht wordt, stelt eisen aan transparante informatieverstrekking, verantwoord kredietverstrekken en bescherming van consumenten tegen overmatige schulden. Voor de praktijk betekent dit dat digitalisering, zorgvuldige procedures en professioneel incasseren geen vrijblijvende ambities meer zijn, maar harde randvoorwaarden die steeds meer in wet- en regelgeving zijn verankerd.



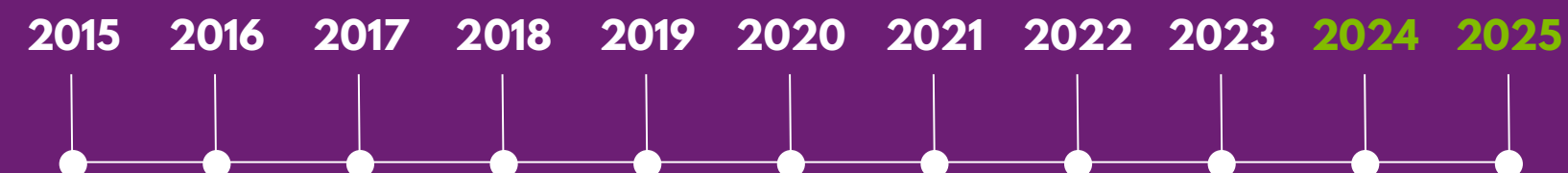
DE INCASSOPRAKTIJK DE AFGELOPEN TIEN JAAR

Vervolg 2024-2025

Nul-voorstellen: tussen praktijk en perspectief

De afgelopen jaren is binnen de schuldhulpverlening steeds vaker aandacht voor de zogenoemde nul-voorstellen. Dit zijn schuldregelingen waarin schuldeisers geen aflossing ontvangen, maar de debiteur klant toch finale kwijting krijgt. In de praktijk ontstaan deze voorstellen wanneer iemands financiële situatie zó uitzichtloos is dat ook een minimale aflossing niet haalbaar is. De NVVK ziet nul-voorstellen als een noodzakelijk instrument in uitzonderlijke situaties. Zij benadrukt dat het doorbreken van uitzichtloosheid op lange termijn ook schuldeisers en de samenleving ten goede komt: het voorkomt dat mensen blijvend afhankelijk worden van uitkeringen of zorg en vergroot de kans dat zij weer economisch actief worden.

Tegelijkertijd is er discussie. Dr. Nadja Jungmann, lector Schuld en Incasso aan de Hogeschool Utrecht en bijzonder hoogleraar aan de Universiteit van Amsterdam, en André Moerman, jurist en eigenaar van de juridische informatiebron Schuldinfo.nl plaatsten kanttekeningen bij de inzet van nul-voorstellen. Hun zorgen gaan vooral over de balans tussen de rechten van schuldeisers en de bescherming van schuldenaren. Als nul-voorstellen te breed worden toegepast, kan dat de betalingsmoraal ondermijnen en leiden tot rechtsongelijkheid tussen debiteur klanten die wel en die niet aflossen. De praktijk laat bovendien zien dat er vaak sprake is van terugval na een schuldregeling. Zonder goede nazorg en begeleiding hervallen veel mensen in nieuwe schulden, waardoor schuldeisers uiteindelijk opnieuw met oninbare vorderingen worden geconfronteerd. Dit pleit voor een sterker systeem van nazorg binnen de schuldhulpverlening, waarin budgetcoaching, inkomensbeheer en structurele begeleiding standaard onderdeel zijn van het traject. Alleen zo kan een nul-voorstel ook duurzaam zijn en voorkomt men dat de rekening uiteindelijk bij de schuldeisers terechtkomt. De opkomst van 'Buy Now, Pay Later' laat zien dat incasseren steeds meer te maken heeft met de bescherming van consumenten. Door empathische communicatie en het doorverwijzen naar hulpinstanties kan worden voorkomen dat betaalproblemen erger worden.





SAMENGEVAT

De incassopraktijk de afgelopen tien jaar

Als we terugkijken, zien we dat de wetgeving van de afgelopen 10 jaar stapsgewijs meer bescherming biedt. De WIK was de eerste stap en zorgde voor duidelijke regels en transparantie in het vorderen van incassokosten. De AVG zorgde ervoor dat bedrijven zorgvuldiger omgaan met persoonsgegevens. De herziening van beslag- en executierecht en de Wvbw beschermen de minimale bestaansmiddelen die mensen nodig hebben en leggen vast dat invordering zorgvuldig moet zijn. De wijziging van de Wgs gaf vroegsignalering een wettelijke basis. Tot slot bracht de Wki de incassosector onder structureel toezicht met duidelijke kwaliteitseisen. Samen vormen deze wetten een stevig juridisch fundament. Ze zorgen ervoor dat incasseren niet alleen volgens de wet gebeurt, maar ook met aandacht voor de maatschappelijke gevolgen en de bescherming van mens en bedrijven. Een treffend praktijkvoorbeeld hiervan is de situatie van energieachterstanden in 2022. Waar eerder werd overgegaan tot afsluiting, koos men nu in de praktijk steeds vaker voor regelingen en begeleiding naar schuldhulp. Dit voorkwam maatschappelijke ontwrichting en verhoogde de kans dat klanten hun verplichtingen op termijn nakwamen.





DE INCASSOPRAKTIJK VAN VANDAAG

De incassobranche bevindt zich in een periode van fundamentele transformatie. Onder invloed van maatschappelijke, technologische en politieke ontwikkelingen verandert de wijze waarop schulden worden geïnd. Waar traditioneel de nadruk lag op juridische middelen en standaardprocedures, verschuift de focus steeds meer naar duurzame, klantgerichte en digitale oplossingen. Dit hoofdstuk brengt de belangrijkste ontwikkelingen in kaart die richtinggevend zijn voor de incassopraktijk in 2025 en daarna.

Digitalisering en datagedreven werken

Digitalisering en datagedreven werken worden steeds belangrijker. Artificial Intelligence (AI) en voorspellende modellen helpen om betaalgedrag te analyseren en de kans op inning te voorspellen, wat leidt tot efficiëntere segmentatie en een persoonlijke benadering. Debiteurklanten verwachten laagdrempelige toegang tot hun dossiers en de mogelijkheid om zelf digitaal regelingen te treffen. Robotgestuurde procesautomatisering (RPA) en chatbots nemen repeterend werk en communicatie over, zodat incassomedewerkers zich kunnen richten op maatwerk en complexe dossierbehandeling.

Tegelijkertijd krijgt het gebruik van AI te maken met nieuwe wettelijke kaders, zoals de Europese AI Act (in werking sinds augustus 2024). Deze wet stelt regels voor het veilig, transparant en verantwoord inzetten van AI-systemen, met extra eisen voor toepassingen die invloed hebben op mensenrechten of financiële beslissingen. Daarnaast verplicht de NIS2-richtlijn organisaties tot een hoger niveau van digitale weerbaarheid en cybersecurity, om de continuïteit en betrouwbaarheid van datagedreven processen te waarborgen. Voor incassobedrijven betekent dit dat algoritmen en systemen die betaalgedrag voorspellen of klantcommunicatie automatiseren niet alleen eerlijk en uitlegbaar moeten zijn, maar ook goed beveiligd tegen datalekken en cyberdreigingen.



DE INCASSOPRAKTIJK VAN VANDAAG

Sociaal incasseren en klantbeleving

Incasseren is niet meer alleen een financieel proces, maar ook een maatschappelijk vraagstuk. Transparantie, duidelijke klantreizen, en oplossingsgericht handelen bepalen steeds meer het succes. Nieuwe wet- en regelgeving stellen strenge eisen, toezicht wordt intensiever, en de reputatie van incassopartners hangt nauw samen met maatschappelijk verantwoord handelen.

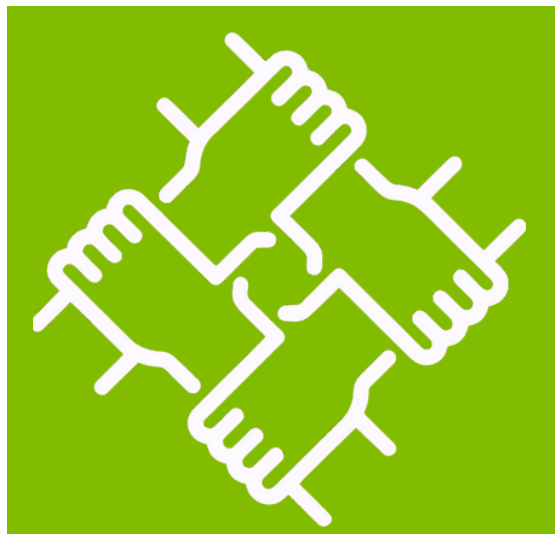
Regelgeving, toezicht en reputatie

De incassopraktijk van de toekomst wordt sterk beïnvloed door een veranderend regelgevend kader en een verscherpte toezicht. Nieuwe Europese richtlijnen en nationale wetgeving stellen strengere eisen aan kostenstructuren, transparantie en consumentenbescherming. Toezichthouders zoals AFM, Justis en de ACM controleren incassopraktijken, waardoor governance en compliance structurele onderdelen worden van de bedrijfsvoering. Ook maatschappelijke organisaties en media volgen de sector kritisch. Een slechte reputatie kan leiden tot juridisch of financieel risico, het vertrouwen van opdrachtgevers aantasten en kan hun merkwaarde direct schaden.

Samenwerking en ketenintegratie

Samenwerking in de keten, tussen schuldeisers, incassodienstverleners en publieke instanties, is een basisvoorwaarde geworden. Veilige en efficiënte datadeling staat hierbij centraal, evenals partnerschappen waarin incasso onderdeel wordt van het bredere creditmanagementproces.





Samenwerking in de keten



Consumentenadvisering

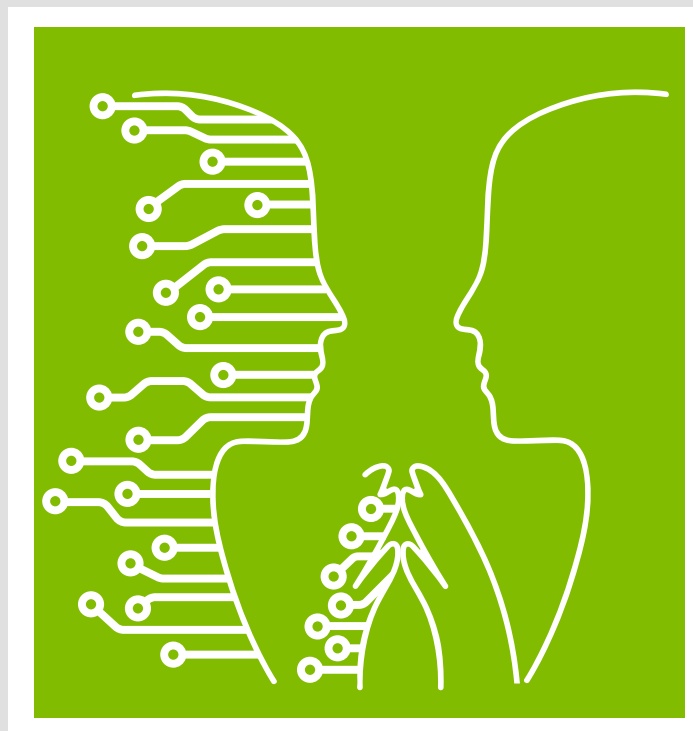
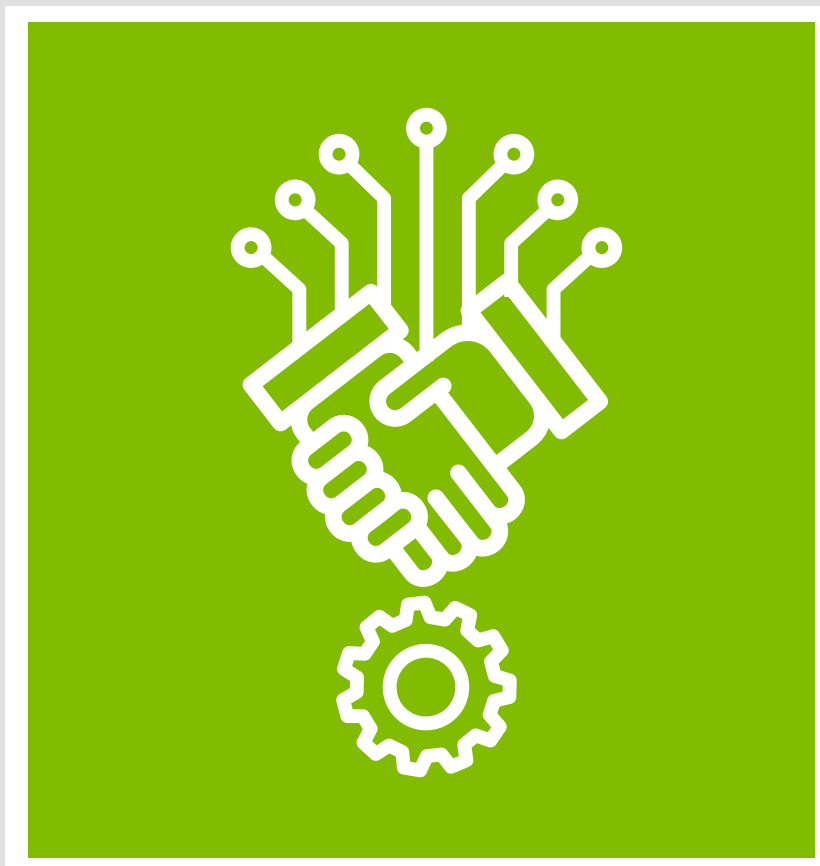
DE INCASSOPRAKTIJK VAN VANDAAG

De veranderende rol van creditmanagement

De rol van creditmanagement is ingrijpend veranderd. Was creditmanagement traditioneel vooral een financieel-administratieve functie, gericht op registratie, facturatie en inning, is het vakgebied steeds meer verschoven richting communicatie en klantbegeleiding. Creditmanagers worden niet langer alleen beoordeeld op hun incassoratio's, maar ook op hun vermogen om duurzame betaalrelaties op te bouwen en klanten tijdig te adviseren over financiële risico's. In plaats van debiteuren te "beheersen", ligt de nadruk op financiële educatie, vroegsignalering en dialoog. Rond 2035 zal creditmanagement daardoor eerder lijken op consumentadvisering dan op traditionele incasso. Professionals in dit veld combineren financiële expertise met gedragskennis en communicatievaardigheden. De toon verschuift van "innen" naar "ondersteunen", van "proces" naar "persoon".

Uitdagingen en kansen

De komende jaren gaat het erom een balans te vinden tussen technologie en menselijkheid. Preventie ontwikkelt zich tot een nieuw verdienmodel: incasso- en deurwaardersorganisaties zullen steeds vaker worden ingezet om schulden te voorkomen in plaats van te innen. Daarnaast ontstaat een internationale dimensie door globalisering en e-commerce, waardoor grensoverschrijdende incasso en kennis van internationale wetgeving belangrijker worden.



SAMENGEVAT

De incassopraktijk van vandaag

De periode 2015–2025 laat zien hoezeer incasseren zich ontwikkelde van een instrumentele, juridisch-technische praktijk naar een maatschappelijke dienst waarin kwaliteit, empathie en technologie samenkomen. De sector is sterker gereguleerd dan ooit en er is meer aandacht voor de persoon achter de schuld. De incassomarkt van 2025 kenmerkt zich door een verschuiving van traditioneel innen naar een aanpak die sociaal, digitaal en maatschappelijk verantwoord is. Organisaties die investeren in data, samenwerken met anderen en oog hebben voor mensen beschermen de continuïteit van de incassodienstverlening. De belangrijkste uitdaging is om nieuwe technologie te combineren met menselijk contact. Zo levert incasseren niet alleen financieel rendement op, maar creëert ook maatschappelijke meerwaarde.

Richting 2030 wordt het steeds belangrijker om de balans te behouden. Technologie kan worden benut op een manier die de menselijke maat versterkt. Door de samenwerking in de keten verder te versterken en meer aandacht te geven aan het voorkomen van schulden, ontstaat de kans om incasseren te laten bijdragen aan zowel financieel herstel als stabiliteit in de maatschappij.

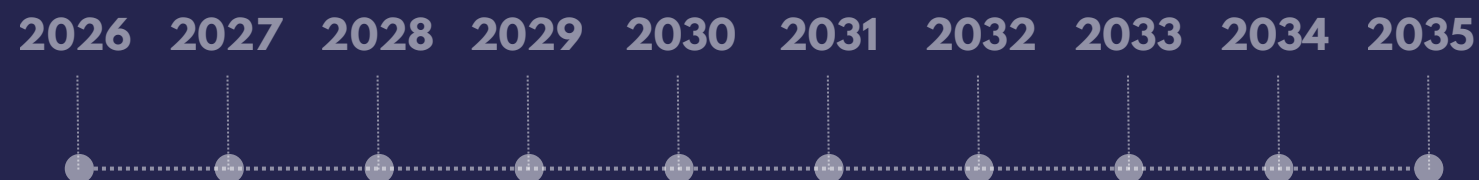
DE TOEKOMST

Het invorderingstraject; de verwachtingen tot 2030-2035

De toekomst van het invorderingstraject kan niet worden begrepen zonder te kijken naar het **Interdepartementaal Beleidsonderzoek (IBO) Problematische Schulden** dat in 2024 verscheen. Dit rapport bracht scherp in beeld dat het schuldenstelsel in Nederland nog altijd te complex, te versnipperd en te laat reageerde. Het benadrukte dat schulden vaak niet het gevolg zijn van onwil, maar van structurele factoren zoals armoede, psychische problematiek en inkomensschommelingen. De aanbevelingen van het IBO-onderzoek – onder meer betere vroegsignalering, snellere toegang tot hulpverlening, beperking van kostenstapeling en digitalisering van het incassoproces – drukken sindsdien een stevige stempel op de beleidsagenda en de praktijk van invordering.

Van aanbeveling naar wetswijziging

De inzichten uit het IBO-rapport zullen de komende tien jaar richtinggevend zijn voor beleid en praktijk. Waar de afgelopen periode vooral in het teken stond van regulering en professionalisering, zal de focus in het volgende decennium verschuiven naar preventie, eenvoud en integratie. We mogen verwachten dat vroegsignalering en automatische koppelingen tussen publieke en private systemen schulden eerder en effectiever zichtbaar maken. Schuldhelpverlening en incasso zullen steeds meer één keten vormen, waarin gegevens veilig worden gedeeld en interventies sneller plaatsvinden. Kostenstapeling en bureaucratische vertraging zullen in toenemende mate worden aangepakt door wetgeving en technologische innovaties. Tegelijkertijd blijft de menselijke maat leidend: kwetsbare huishoudens krijgen meer bescherming en maatwerk, terwijl schuldeisers profiteren van stabielere terugbetalingsstromen, omdat sneller en gericht ingrijpen wanbetaling voorkomt en betalingen voorspelbaarder maakt. Het komende decennium biedt dus de kans om invordering niet langer te zien als het laatste redmiddel, maar als onderdeel van een maatschappelijk duurzaam systeem dat stapeling van schulden voorkomt, stabiliteit herstelt en vertrouwen in het financiële verkeer versterkt.



DE TOEKOMST

Het invorderingstraject; de verwachtingen tot 2030-2035

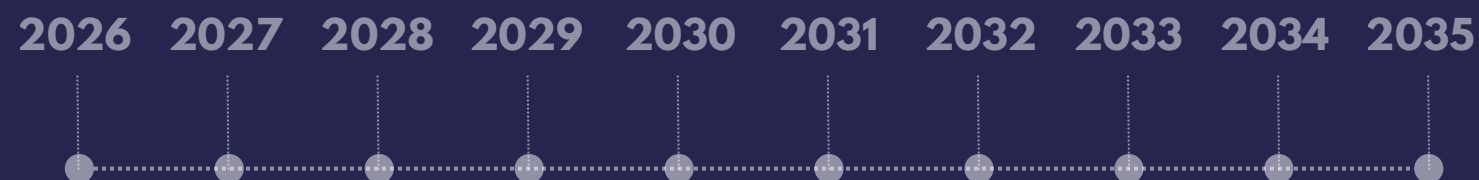
Naar 2030: preventief en digitaal gestuurd incasseren

De komende 10 jaar zal incasseren steeds minder reactief zijn, maar preventief en datagedreven worden ingestoken. Dankzij verdere toepassing van AI en betrouwbare datakoppelingen ontstaat zo een preventief systeem dat risico's realtime detecteert. Achterstanden bij energie of zorg worden direct zichtbaar en kunnen automatisch worden gevolgd door passende interventies: variërend van tijdelijke betalingspauzes, betalingsregelingen tot directe doorgeleiding naar schuldhulpverlening. Daarmee ontstaat een model waarin schulden niet meer worden geïncasseerd als ze zijn ontstaan, maar grotendeels worden voorkomen.

In deze ontwikkeling spelen ook de Europese AI Act en de NIS2-richtlijn een belangrijke rol: zij verplichten organisaties om AI-toepassingen transparant, veilig en uitlegbaar in te zetten, én om digitale infrastructures beter te beveiligen tegen cyberrisico's. Zo ontstaat een preventief incassomodel dat niet alleen technologisch geavanceerd is, maar ook voldoet aan de hoogste normen voor zorgvuldigheid, betrouwbaarheid en informatiebeveiliging.

Digitalisering van de rechtspraak

Volgens het rapport *Verder bouwen aan het huis van de rechtsstaat* (Raad voor de rechtspraak, 2017) zal de rechtspraak steeds meer digitaal verlopen. Technologische ontwikkelingen, zoals digitale dossiers en kunstmatige intelligentie, kunnen standaardzaken efficiënter afhandelen, terwijl menselijke rechters zich kunnen richten op sociaal complexe of ethisch beladen zaken. Ook het Jaarverslag 2024 van het College van Beroep voor het bedrijfsleven (CBb) laat zien dat initiatieven zoals "Digitale Toegang" en het "Digitaal Werk Dossier" wijzen op een duidelijke verschuiving naar digitalisering en efficiëntere processen binnen de rechtspraak. Deze ontwikkelingen maken rechtspraak sneller, toegankelijker en kostenefficiënter, terwijl menselijke interventie behouden blijft voor complexe gevallen.



DE TOEKOMST

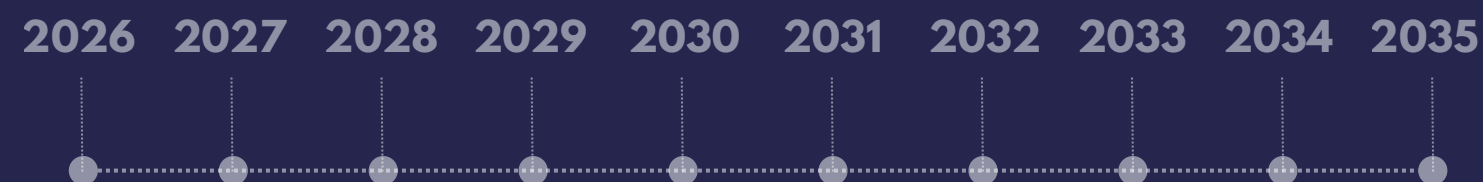
Het invorderingstraject; de verwachtingen tot 2030-2035

Bescherming van de debiteurklant

De komende jaren wordt de debiteurklant verder beschermd door digitale waarborgen, zoals bijvoorbeeld algoritmes die automatisch controleren of de beslagvrije voet correct is berekend, of kosten juist worden toegepast en of een regeling proportioneel is. Te denken valt dat iedere debiteurklant via een persoonlijke financiële cockpit-app volledig inzicht krijgt in zijn of haar schulden, rechten en mogelijkheden. Zo wordt de ongelijkheid in kennis en macht, die het IBO zo scherp aanwees, structureel verkleind.

Out-of-the-box perspectief 2035

In een out-of-the-box scenario is incasseren in 2035 nauwelijks meer herkenbaar. Dankzij slimme contracten op blockchain worden schulden automatisch afgelost zodra de draagkracht aanwezig is. Betaalstromen zijn transparant en realtime, terwijl AI fungeert als bewaker van proportionaliteit en bestaanszekerheid. De rol van incassodienstverleners verschuift van innen naar regisseren en coachen: zij begeleiden burgers in hun financiële weerbaarheid en bewaken samen met toezichthouders de eerlijkheid van algoritmes. Incasseren verandert daarmee van een instrument van druk naar een instrument van herstel.





SAMENGEVAT

De incassopraktijk van de toekomst

Het IBO-rapport uit 2024 is bepalend voor de toekomst van invordering. Het markeert het besef dat problematische schulden niet alleen een juridisch probleem zijn, maar een maatschappelijk vraagstuk dat vraagt om digitale innovatie én sociale bescherming. Richting 2030–2035 zal dit leiden tot een invorderingsstelsel dat niet alleen sneller en efficiënter is, maar ook menselijker en eerlijker. Daarbij groeit de rol van creditmanagement uit tot een adviserende functie die schulden voorkomt in plaats van beheert. Waarmee de visie van het IBO werkelijkheid wordt: een samenleving waarin schulden zoveel mogelijk worden voorkomen, en waar invordering bijdraagt aan herstel in plaats van verergering van problemen.

DE TOEKOMST

Voor Syncasso betekent dit dat onze strategische keuzes nog nadrukkelijk gericht zijn op vier pijlers:



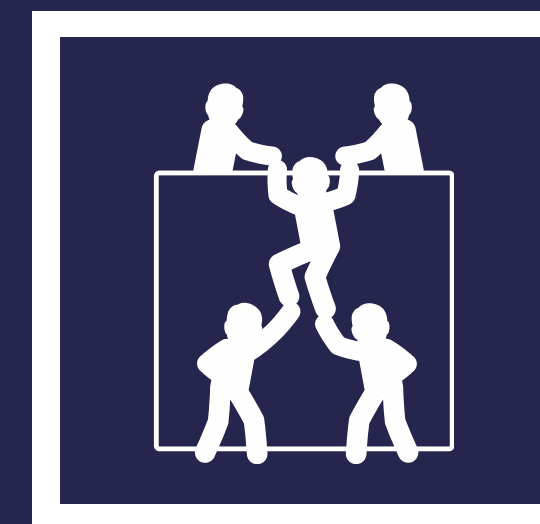
Digitaliseren dienstverlening, met transparante, eerlijke en veilige AI-ondersteuning



Verankeren Sociale incasso in alles wat we doen



Intensiveren keten-samenwerking publiek en privaat, zodat we bijdragen aan preventie in plaats van uitsluitend inning.



We bouwen voort op ons sterke team van professionals en zetten in op het combineren van effectief innen met adviseren, begeleiden en vroegtijdig signaleren — voor nog meer impact.

Een toekomstbestendige partner die niet alleen vorderingen incasseert, maar waarde toevoegt aan de samenleving. Van uitvoerder van wet- en regelgeving, naar mede vormgever van een nieuwe standaard: incasso als instrument van herstel en maatschappelijke stabiliteit. Voor onze opdrachtgevers betekent dit betrouwbare en duurzame resultaten, voor debiteurklanten menselijkheid en perspectief, en voor ons team trots op hun bijdrage aan een rechtvaardiger samenleving.



syncasso

we cash. we care.

communicatie@syncasso.nl

www.syncasso.nl