



Position Paper – (Verkeers)boetes en oplopende betalingsproblemen

15 april 2026

Problematische schulden raken mensen diep in hun dagelijks leven en leiden tot langdurige stress, gezondheidsproblemen en beperkingen in werk en participatie. Tegelijkertijd brengen problematische schulden hoge maatschappelijke kosten met zich mee, onder meer voor schuldhulpverlening, zorg en het justitiële systeem. Ondanks vele inspanningen groeit het aantal huishoudens met problematische schulden nog steeds. De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) heeft zich daarom gecommitteerd aan het Afsprakenkader Sociaal Incasseren. Deze aanpak zorgt ervoor dat bij het incasseren van schulden wordt gewerkt met de menselijke maat. Wij roepen andere partijen op zich hierbij aan te sluiten, zodat sociaal incasseren de norm wordt in Nederland.

Een belangrijk deel van de problematische schulden is te voorkomen. In de praktijk zien banken dat deze schulden vaak beginnen met een relatief kleine betalingsachterstand, die onnodig escaleert doordat kosten oplopen en de situatie niet tijdig wordt herkend of besproken. Met als gevolg dat de incassokosten uiteindelijk hoger zijn dan de oorspronkelijke betalingsachterstand.

De Nederlandse bankensector is een drijvende kracht achter het [Afsprakenkader Sociaal Incasseren](#). Banken hebben hierin afgesproken om betalingsproblemen op een mensgerichte manier te benaderen, met als doel escalatie te voorkomen en te werken aan duurzaam herstel van de financiële situatie van klanten.

Omvang van het probleem

Jaarlijks heeft ongeveer 42 procent van de volwassenen (6 miljoen mensen) te maken met één of meer betalingsproblemen.¹ Deze betalingsproblemen lopen uiteen van een betalingsherinnering en lichte schulden tot langdurige betalingsproblemen en problematische schulden. We spreken over problematische schulden wanneer iemand zijn financiële verplichtingen niet binnen drie jaar kan afbetalen of is gestopt met afbetalen.

Tussen 2024 en 2025 is het aandeel huishoudens met geregistreerde problematische schulden licht gedaald: van 8,9 procent (747.560 huishoudens) in 2024 naar 8,6 procent (724.110 huishoudens) in 2025. Deze afname volgt na een jarenlange stijging van het aantal huishoudens met problematische schulden.²

Wat banken doen: sociaal incasseren

Om het ontstaan van problemen te voorkomen, de kans op herstel te vergroten en de maatschappelijke schade te beperken, hebben banken zich in een brede coalitie van stakeholders uit diverse sectoren verbonden aan het Afsprakenkader Sociaal Incasseren. Dit afsprakenkader beschrijft een andere manier van omgaan met betalingsproblemen, waarbij niet alleen wordt gekeken naar de openstaande vordering, maar vooral naar de mens achter de schuld.

Dat betekent oog en oor hebben voor de mens en zijn/haar verhaal. Een mensgerichte aanpak waarbij rekening wordt gehouden met de persoonlijke situatie van de 'schuldenaar'. Dus niet alleen het standaardproces toepassen. Soms kan een schuld worden voorkomen door iemand een paar weken extra respijt te geven.³

¹ Sociaal Incasseren: Analyse van de meerwaarde van sociaal incassopraktijk

² Huishoudens met geregistreerde problematische schulden 2015-2025

³ Sociaal Incasseren: een medemenselijke aanpak van schuldinning

Het gaat uit van vertrouwen en het streven naar een eerlijke balans tussen het belang van de schuldeiser en de betaalcapaciteit van de klant. Het doel is te voorkomen dat kleine betalingsachterstanden escaleren tot problematische schulden en, waar nodig, bij te dragen aan duurzaam herstel van de financiële situatie van de klant.

In de praktijk betekent sociaal incasseren dat banken zich inspinnen:

- Om vroegtijdig en persoonlijk contact te leggen zodra een betalingsachterstand ontstaat.
- Klanten de optie te bieden tot een betalingsregeling op maat die rekening houdt met hun betaalcapaciteit én eventuele andere schulden.
- Gedurende het hele incassoproces proberen de kosten voor klanten zo laag mogelijk te houden.
- Er wordt actief doorverwezen naar hulp. Dit kan laagdrempelige ondersteuning zijn vanuit de schuldeiser of andere organisaties.
- In hun eigen beleid en interne organisatie richten banken zich op het tegengaan van problematische schulden. Zoals het voorkomen van risicovolle betalingsverplichtingen.
- Gerechtelijke trajecten worden gezien als laatste middel, wanneer andere oplossingen niet toereikend blijken.

Voordelen van sociaal incasseren

Sociaal incasseren vraagt in eerste instantie om een andere inzet van personeel en kan initieel leiden tot hogere kosten. In de praktijk betekent dit dat organisaties meer tijd nemen om toe te werken naar een duurzame oplossing voor de klant. Zo worden betalingsregelingen op maat getroffen en kan bijvoorbeeld een budgetcoach worden ingezet. Deze aanpak zorgt voor meer maatwerk en aandacht voor de specifieke situatie van de mens achter de schuld. Ervaringen laten echter zien dat het zich op de langere termijn terugbetaalt. Sociaal incasseren leidt tot voordelen voor samenleving, mensen met schulden en voor schuldeisers:

Samenleving	Mensen met schulden	Schuldeiser
Hogere arbeidsproductiviteit	Minder financiële stress	Minder afsluit- en overstapkosten / meer klantbehoud
Minder kosten complexe schuldhelpverlening	Voorkomen zorgkosten	Minder voorzieningen openstaande vorderingen
Minder gerechtelijke kosten	Lager ziekteverzuim	Minder (doorbelaste) gerechtelijke kosten
Minder uitvoeringskosten overheid	Passende schuldhelpverlening	Minder afschrijvingen op vorderingen
Minder kinderen in schuldensituaties	Hogere kans (behoud) van betaald werk	

Oproep aan de politiek

De beweging achter Sociaal Incasseren wordt steeds breder en dieper. Het zou helpen als ook de overheid zich aansluit bij het Afsprakenkader Sociaal Incasseren. Hoewel de hernieuwing van de Rijksincassovisie een stap in de goede richting is, wordt sociaal incasseren in beleid en uitvoering nog niet breed toegepast.

Juist omdat publieke partijen ook vaak een schuldeiser zijn kan een gezamenlijke aanpak van publieke en private schuldeisers een belangrijk verschil maken in het voorkomen van problematische schulden. Ervaringen uit de praktijk laten zien dat extra inzet aan het begin op lange termijn tijd en inzet kan besparen voor overheid en maatschappij. Nog belangrijker is dat deze aanpak leidt tot minder problematische schulden.