STAATSCOURANT
Officiële uitgave van het Koninkrijk der Nederlanden sinds 1814.
Nr. 39176
6 november 2026

# Regeling incassoprotocol oninbare vordering Wlz

*TH/NR-040*

**Grondslag**

De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) houdt toezicht op de rechtmatige en doelmatige uitvoering van de Wet langdurige zorg (Wlz). Deze bevoegdheid is gebaseerd op artikel 16, sub d, van de Wet marktordening gezondheidszorg (Wmg).

Gelet op artikel 31, sub d, van de Wmg, is de NZa bevoegd tot het stellen van regels op het gebied van de toepassing van artikel 4.3.1, tweede lid, van de Wlz door Wlz-uitvoerders.

## 1. Begripsbepalingen

Voor de begrippen die in deze regeling voorkomen, wordt verwezen naar de Beleidsregel definities Wlz.

## 2. Doel van de regeling

De NZa kan op grond van artikel 31 Wmg nadere regels stellen omtrent de voorwaarden voor toepassing van artikel 4.3.1, tweede lid, Wlz. De NZa kan de redelijke inspanningen van Wlz–uitvoerders nader uitwerken, die vooraf dienen te gaan aan de toepassing van artikel 4.3.1, tweede lid, van de Wlz. De lasten van de waardeverminderingen op grond van artikel 4.3.1, tweede lid, van de Wlz kunnen op grond van artikel 90, tweede lid onderdeel k, van de Wet financiering sociale verzekeringen (Wfsv) rechtmatig als kosten ten laste van het Fonds langdurige zorg (Flz) komen.

Deze Regeling incassoprotocol oninbare vordering Wlz is van toepassing op afboekingen vanaf 1 januari 2026. Het kan worden toegepast op vorderingen die zijn ontstaan vanaf 2015, het moment van inwerkingtreding van de Wlz. Het zorgkantoor past de Regeling incassoprotocol oninbare vorderingen Wlz uitsluitend toe op afboekingen vanaf 2026. Dit kan ook betrekking hebben op vorderingen die vóór 2026 zijn ontstaan, mits deze nog niet eerder zijn afgeboekt. Correcties van afboekingen die vóór 2026 reeds hebben plaatsgevonden zijn niet mogelijk, aangezien deze reeds (via coulance van VWS) onrechtmatig ten laste van het Flz zijn gebracht en niet langer als zodanig worden opgenomen in het rechtmatigheidsoverzicht.

## 3. Reikwijdte

Deze regeling is van toepassing op de Wlz-uitvoerders als bedoeld in artikel 1.1.1 van de Wlz.

## 4. Grondslag

Met de inwerkingtreding van de Wet Domeinoverstijgende Samenwerking (Wet DOS) is artikel 4.3.1. Wlz gewijzigd. Op grond van artikel 4.3.1. tweede lid Wlz is het voor de Wlz-uitvoerder mogelijk om waardeverminderingen van vorderingen ter uitvoering van de Wlz op te nemen in het financieel verslag.

Het gaat om de waardeverminderingen van vorderingen als gevolg van:
a) het overlijden van een natuurlijk persoon voor zover de Wlz-uitvoerder niet met redelijke inspanning voldoening uit diens nalatenschap kan verkrijgen;
b) het faillissement van een natuurlijk persoon voor zover de Wlz-uitvoerder niet met redelijke inspanning voldoening uit de boedel kan verkrijgen;
c) het faillissement van een rechtspersoon voor zover de Wlz-uitvoerder niet met redelijke inspanning voldoening uit de boedel kan verkrijgen;
d) het op grond van artikel 384 van de Faillissementswet toegewezen verzoek tot homologatie van een akkoord voor zover de Wlz-uitvoerder niet met redelijke inspanning voldoening kan verkrijgen;
e) de toepassing van de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen op een verzekerde aan wie een persoonsgebonden budget is verstrekt, voor zover de Wlz-uitvoerder niet met redelijke inspanning voldoening kan verkrijgen;
f) het niet met een redelijke inspanning kunnen verkrijgen door de Wlz-uitvoerder van het huidige adres van een verzekerde aan wie een persoonsgebonden budget is verstrekt of;
g) de toepassing van artikel 3:4, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht, op een verzekerde

aan wie een persoonsgebonden budget is verstrekt.

Uit de memorie van toelichting volgt het volgende.[1] Voor de toepassing van de gronden a tot en met d geldt als voorwaarde dat de Wlz-uitvoerder niet met redelijke inspanningen (volledige) voldoening van de vorderingen kan verkrijgen. De Wlz-uitvoerder kan de waardeverminderingen van vorderingen alleen rechtmatig ten laste van het Flz brengen indien hij aan deze voorwaarde heeft voldaan. Voor grond f. geldt als voorwaarde dat de Wlz-uitvoerder het huidige adres van de betrokken budgethouder niet met redelijke inspanning kan verkrijgen. Dit betreft situaties waarin de Wlz-uitvoerder ten tijde van de verstrekking van het persoonsgebonden budget wel over het adres van de budgethouder beschikte.

Voor grond g. geldt dat een Wlz-uitvoerder op grond van artikel 3:4, tweede lid, Awb, moet afzien van (volledige) terugvordering van een verstrekte onrechtmatige pgb indien de gevolgen van die (volledige) terugvordering voor de betrokken budgethouder onevenredig zijn in verhouding tot de daarmee te dienen doelen.

Voor de onderdelen c en d worden in dit protocol geen afzonderlijke uitvoeringsbepalingen opgenomen. Deze situaties komen binnen de Wlz-pgb-populatie slechts zeer beperkt voor. Indien deze situaties zich voordoen, past het zorgkantoor de algemene uitgangspunten ten aanzien van redelijke inspanning van dit protocol toe. Onderdeel g heeft betrekking op de bestuursrechtelijke evenredigheidsafweging die plaatsvindt bij of voorafgaand aan het nemen van het terugvorderingsbesluit. Dit protocol ziet daarom niet op de uitwerking van die afweging als zodanig, maar uitsluitend op de terugvordering en afboeking van vorderingen die na besluitvorming nog openstaan. De waardevermindering die voortvloeit uit het afzien van terugvordering op grond van onderdeel g kan als kan als last in het financieel jaarverslag worden vermeld.

Vanaf hier worden de termen zorgkantoor' en 'budgethouder' gebruikt in dit protocol.

## 5. Redelijke inspanning

Dit deel beschrijft de 'redelijke inspanningen' die het zorgkantoor moet verrichten voordat een vordering kan worden afgeboekt op grond van artikel 4.3.1 tweede lid Wlz.

Een vordering kan uitsluitend rechtmatig worden afgeboekt indien het zorgkantoor aantoonbaar redelijke inspanningen heeft verricht om deze terug te vorderen en, op basis daarvan, heeft vastgesteld dat (verdere) terugvordering niet zal leiden tot (volledige) voldoening.

### *5.1 Redelijke inspanning*

Onder redelijke inspanning wordt verstaan dat het zorgkantoor in ieder geval:
- aantoonbaar en systematisch handelingen heeft verricht die zijn gericht op terugvordering, verhaal, deelname aan een wettelijk traject of het achterhalen van het huidige adres van de budgethouder, afhankelijk van de toepasselijke grond;
- de relevante terugvorderings- of verhaalmogelijkheden heeft onderzocht;
- een onderbouwde afweging heeft gemaakt of met aanvullende inspanningen nog (gedeeltelijke) voldoening kan worden verkregen.

De afweging tussen de te verwachten opbrengsten en de kosten van verdere incassomaatregelen vormt hierbij geen zelfstandige grond voor afboeking, maar maakt onderdeel uit van de beoordeling of verdere terugvordering nog zinvol is.

De beoordeling of sprake is van redelijke inspanning, vindt plaats in samenhang met alle verrichte handelingen en de specifieke omstandigheden van het geval.

### *5.2 Aantoonbaarheid en dossiervorming*

Het zorgkantoor richt zijn processen zodanig in dat de verrichte inspanningen en de daarop gebaseerde besluiten inzichtelijk, reproduceerbaar en controleerbaar zijn. De afboeking van een vordering wordt onderbouwd met een dossier waaruit blijkt:
- welke handelingen zijn verricht;
- welke informatie is verzameld over de terugvorderings- of verhaalsmogelijkheden van de terugvordering op de budgethouder of derden;
- welke afwegingen zijn gemaakt ten aanzien van verdere incassomaatregelen;

[1] *Kamerstukken II 2023/24, 36 486, nr. 3, p. 28.*

- op welke grond en met welke motivering tot afboeking is overgegaan.

Het dossier dient zodanig te zijn ingericht dat een onafhankelijke beoordeling van het afboekingsproces mogelijk is. Tevens dient uit het dossier te blijken dat een interne review heeft plaatsgevonden, waarbij het vier-ogenprincipe is gehanteerd.

## 6. Uitvoering

Dit deel werkt de onder 3 van deze regeling opgenomen norm van 'redelijke inspanning' uit in concrete uitvoeringshandelingen van het zorgkantoor. De hieronder beschreven handelingen vormen een ondergrens. Indien de omstandigheden van het geval daartoe aanleiding geven, treft het zorgkantoor aanvullende handelingen.

### *6.1 Eerste fase*

Wanneer het zorgkantoor vaststelt dat gelden moeten worden teruggevorderd, wordt dit vastgelegd in een besluit. In dat besluit wordt door het zorgkantoor gemotiveerd of en in hoeverre geheel of gedeeltelijk van terugvordering wordt afgezien op grond van artikel 3:4, tweede lid, Awb.

Het zorgkantoor kan er ook voor kiezen om niet bij de budgethouder terug te vorderen, maar de vordering civielrechtelijk te verhalen op een derde, zoals:
- een zorgverlener (op grond van een derdenbeding of onrechtmatige daad),
- pgb-beheerder (op grond van onrechtmatige daad),
- of een andere derde zoals een bewindvoerder, mentor of curator (op grond van onrechtmatige daad).

In dat geval heeft het besluit uitsluitend betrekking op de lagere vaststelling of intrekking van het pgb en niet op de terugvordering van het onverschuldigd betaalde bedrag.

Bezwaar, beroep of hoger beroep schorst de terugvordering niet automatisch. Het zorgkantoor kan de terugvordering gemotiveerd tijdelijk opschorten indien de omstandigheden van het geval daartoe aanleiding geven.

### *6.2 Incassotraject en inzet incassopartner*

Deze paragraaf is van toepassing op vorderingen waarbij terugvordering of verhaal aan de orde is. Het zorgkantoor doorloopt daarbij in beginsel het volgende incassotraject:
- vier weken na het terugvorderingsbesluit wordt een eerste schriftelijke herinnering verzonden;
- indien betaling uitblijft, volgt een schriftelijke aanmaning;
- indien opnieuw betaling uitblijft, volgt een laatste aanmaning;
- indien daarna geen betaling plaatsvindt of geen werkbare betalingsregeling tot stand komt, wordt de vordering overgedragen aan een incassopartner.

Tussen deze stappen geldt in beginsel een termijn van maximaal vier weken. Deze termijn kan gemotiveerd worden verlengd indien sprake is van reële betalingsmogelijkheden of lopende onderhandelingen. De verlenging van een termijn kan tot maximaal acht weken. Bij overlijden kan aanvullende verlenging passend zijn wanneer erfgenamen meewerken aan de terugvordering.

Overdracht aan een incassopartner blijft achterwege indien:
- de vordering lager is dan € 250;
- een betalingsregeling is getroffen en wordt nagekomen;
- de budgethouder onvindbaar is en een regulier incassotraject daardoor niet kan worden uitgevoerd, nadat de in paragraaf 6.6 beschreven inspanningen volledig zijn doorlopen.

Een incassopartner wordt slechts ingezet voor zover dat, gelet op de omvang van de vordering en de te verwachten opbrengst, aangewezen is. Indien vaststaat dat overdracht aan een incassopartner geen reële bijdrage levert aan terugvordering of verhaal, kan het zorgkantoor hiervan gemotiveerd afzien.

Na overdracht beoordeelt de incassopartner de verhaalsmogelijkheden en de te verwachten opbrengst van verdere incasso. Indien de te verwachten opbrengst hoger is dan de kosten van verdere incasso, wordt de incasso voortgezet. Indien de te verwachten opbrengst lager is dan de kosten van verdere incasso, beoordeelt het zorgkantoor of afboeking aan de orde is.

Ook tijdens het incassotraject dat door de incassopartner wordt uitgevoerd, is mogelijk dat vast komt te staan dat verdere invordering niet mogelijk of niet doelmatig is. Het zorgkantoor beoordeelt, mede op basis van de bevindingen en dossierstukken van de incassopartner, of is voldaan aan de redelijke

inspanningen die op grond van dit protocol vooraf dienen te gaan aan de afboeking van de waardevermindering.

Indien een incassopartner wordt ingezet, blijft het zorgkantoor eindverantwoordelijk voor de beoordeling van het dossier en voor de beslissing of aan de voorwaarden voor afboeking is voldaan.[2] Het zorgkantoor ziet erop toe dat de incassopartner de noodzakelijke incasso- en onderzoeksactiviteiten verricht en deze voldoende vastlegt in het dossier. Het zorgkantoor stelt in ieder geval vast dat de incassopartner:

- het dossier bewaakt en de verrichte incasso- en onderzoeksactiviteiten en de resultaten daarvan vastlegt;
- onderzoek verricht in de relevante registers, voor zover dit voor de invordering noodzakelijk is, zoals de BRP, het insolventieregister en het boedelregister;
- een beoordeling uitvoert van de verhaalsmogelijkheden, waaronder de betaalcapaciteit, de te verwachten opbrengst, de kosten van verdere invordering, eventuele risico's en relevante wettelijke beperkingen;
- het zorgkantoor tijdig informeert over feiten en omstandigheden die van belang kunnen zijn voor de verdere beoordeling ten aanzien van de invordering.

### *6.3 Overlijden van een natuurlijk persoon (grond a)*

*Redelijke inspanning*

Bij overlijden van een natuurlijk persoon richt de redelijke inspanning zich op de vraag of het zorgkantoor nog voldoening uit de nalatenschap kan verkrijgen.

Het zorgkantoor verricht in ieder geval de volgende handelingen:

- het stelt vast dat de budgethouder is overleden;
- het verricht ten minste drie gerichte contactpogingen richting bekende erfgenamen, nabestaanden of executeur, voor zover deze bekend of met redelijke inspanning te achterhalen zijn;
- het onderzoekt of de nalatenschap is aanvaard, beneficiair aanvaard of verworpen is;
- het raadpleegt in ieder geval het boedelregister en andere beschikbare bronnen waaruit de afwikkeling van de nalatenschap blijkt;
- het zorgkantoor beoordeelt, eventueel op basis van advies incassopartner, of verdere terugvordering nog kan leiden tot voldoening uit de nalatenschap.

*Afboeking*

Afboeking is aan de orde indien op basis van de verrichte inspanningen blijkt dat geen voldoening uit de nalatenschap kan worden verkregen. Daarvan kan in ieder geval sprake zijn indien:

- de nalatenschap verworpen is of voldoening uit de nalatenschap feitelijk onmogelijk is, ondanks de verrichte inspanningen;
- er zijn geen baten uit de nalatenschap te realiseren.

*Dossiervorming*

In aanvulling op 3 van deze regeling bevat het dossier in ieder geval:

- de vastlegging van overlijden;
- een registratie van de verrichte contactpogingen en de uitkomsten daarvan;
- de resultaten van het onderzoek naar de nalatenschap, waaronder de raadplegingen
- van registers;
- de motivering waarom verdere terugvordering niet mogelijk of zinvol is;
- het besluit of formulier waarmee de afboeking is vastgelegd.

### *6.4 Faillissement van een natuurlijk persoon (grond b)*

*Redelijke inspanning*

Bij faillissement van een natuurlijk persoon richt de redelijke inspanning zich op de vraag of het zorgkantoor nog voldoening uit de boedel kan verkrijgen.

Het zorgkantoor verricht in ieder geval de volgende handelingen:

[2] *Het inschakelen van een deurwaarder kan uitsluitend op verzoek van het zorgkantoor plaatsvinden. Incassopartners en zorgkantoren hebben geen direct inzicht in dit proces. Aan een dergelijk onderzoek zijn altijd extra kosten verbonden. Daarom dient vooraf een afweging te worden gemaakt of de inzet van een deurwaarder gerechtvaardigd is.*

- het stelt vast dat de budgethouder in staat van faillissement verkeert;
- het raadpleegt het faillissementsregister en het boedelregister;
- het dient de vordering tijdig in bij de curator, voor zover dit nog niet heeft plaatsgevonden;
- het volgt het faillissementstraject en beoordeelt of (gedeeltelijke) voldoening uit de boedel kan worden verkregen.

*Afboeking*

Afboeking is aan de orde indien uit het faillissementstraject blijkt dat geen of geen verdere voldoening uit de boedel kan worden verkregen. Daarvan kan in ieder geval sprake zijn indien:
- de vordering is ingediend, maar geen uitkering uit de boedel volgt;
- de slotuitdeling heeft plaatsgevonden en daarna een restant van de vordering onvoldaan blijft;
- op andere wijze voldoende blijkt dat verdere voldoening uit de boedel niet te verwachten is.

*Dossiervorming*

In aanvulling op 3 van deze regeling bevat het dossier in ieder geval:
- bewijs dat sprake is van faillissement;
- bewijs van indiening van de vordering bij de curator;
- correspondentie en stukken over het verloop van de afwikkeling van het faillissement;
- motivering waarom geen of geen verdere voldoening uit de boedel kan worden verkregen;
- het besluit of het formulier waarmee de afboeking is vastgelegd.

### *6.5 Schuldsanering (WSNP/MSNP) (grond e)*

*Redelijke inspanning*

Bij toepassing van een schuldsaneringsregeling richt de redelijke inspanning zich op deelname aan het traject waarbij het zorgkantoor de vordering tijdig indient.

Het zorgkantoor verricht in ieder geval de volgende handelingen:
- het stelt vast dat op de budgethouder een schuldsaneringsregeling van toepassing is;
- het dient de vordering tijdig in bij de bewindvoerder, schuldhulpverlener of andere betrokken partij;
- het volgt het verloop van het traject;
- het legt de uitkomst van het traject vast, waaronder de slotuitdeling of een andere eindbeslissing.

*Afboeking*

Afboeking is aan de orde indien na redelijke inspanning van het zorgkantoor en afronding van het traject vaststaat dat geen of geen verdere voldoening op de vordering zal worden verkregen. Daarvan kan in ieder geval sprake van zijn indien:
- uit de slotuitdeling van de schuldsanering blijkt dat een restant van de vordering onvoldaan blijft;
- op andere wijze voldoende blijkt dat na afronding van het traject geen verdere uitkering meer zal plaatsvinden.

*Dossiervorming*

In aanvulling op 3 van deze regeling bevat het dossier in ieder geval:
- bewijs dat schuldsaneringsregeling van toepassing is;
- bewijs van indiening van de vordering;
- correspondentie en stukken over het verloop van het traject;
- de slotuitdeling of andere stukken waaruit blijkt welk bedrag op de vordering is voldaan;
- de motivering van de afboeking van het restant;
- het besluit of formulier waarmee de afboeking is vastgelegd.

### *6.6 Onvindbaar adres van de budgethouder (grond f)*

*Redelijke inspanning*

Bij een onvindbaar adres richt de redelijke inspanning zich op het achterhalen van het huidige adres van de budgethouder.

Het zorgkantoor verricht in ieder geval de volgende handelingen:
- het verricht onderzoek naar het huidige adres van de budgethouder in de daarvoor relevante registers, waaronder in ieder geval de BRP;

- het verricht ten minste drie gerichte pogingen om het adres van de budgethouder te achterhalen, bijvoorbeeld via gegevens die wel bekend zijn bij het zorgkantoor;
- het houdt de vordering gedurende minimaal achttien maanden in schuldbewaking;
- gedurende deze periode beoordeelt het ten minste halfjaarlijks of het adres alsnog kan worden vastgesteld;
- indien nieuwe informatie beschikbaar komt, beoordeelt het zorgkantoor of alsnog een regulier incassotraject kan worden gestart.

*Afboeking*

Afboeking is aan de orde indien ondanks redelijke inspanning van het zorgkantoor het huidige adres van de budgethouder niet kan worden vastgesteld. Daarvan kan in ieder geval sprake van zijn indien:
- de relevante registers zijn geraadpleegd;
- gerichte pogingen zijn verricht om het adres te achterhalen;
- gedurende de periode van schuldbewaking geen nieuwe informatie is verkregen die tot hervatten van terugvordering kan leiden.

*Dossiervorming*

In aanvulling op 3 van deze regeling bevat het dossier in ieder geval:
- een registratie van alle uitgevoerde zoekacties;
- de resultaten van de raadpleging van relevante registers;
- een overzicht van de momenten waarop hercontrole heeft plaatsgevonden;
- de motivering van de conclusie dat het huidige adres ondanks redelijke inspanning niet kon worden vastgesteld;
- het besluit of formulier waarmee de afboeking is vastgelegd.

## 7. Bijzondere bepalingen

### *7.1 Fraude*

In geval van fraude of aanwijzingen voor malafide handelen door de budgethouder en/of derden wordt minder snel tot afboeking overgegaan dan in reguliere situaties.

Het zorgkantoor kan in dat geval gemotiveerd afwijken van de gebruikelijke afweging tussen de te verwachten opbrengst en de kosten van verdere incassomaatregelen, indien het maatschappelijk belang van handhaving daartoe aanleiding geeft.

Indien fraude door middel van een fraudeonderzoek is vastgesteld en daarmee aantoonbaar is, verricht het zorgkantoor aanvullende inspanningen gericht op verhaal van de vordering op de budgethouder en/of derden. Daarbij kan het zorgkantoor ook een langere betalingsregeling treffen indien dit naar verwachting bijdraagt aan gedeeltelijk verhaal van de vordering. Tegelijkertijd blijft ruimte bestaan voor een zorgvuldige afweging indien verhaal op langere termijn feitelijk onmogelijk blijkt.

Het zorgkantoor beoordeelt in die gevallen of aanvullende inspanningen aangewezen zijn, zoals:
- nader onderzoek naar verhaalsmogelijkheden;
- verhaal op derden;
- een langere voortzetting van het incassotraject.

Indien van de gebruikelijke kosten-batenafweging wordt afgeweken, wordt dit uitdrukkelijk gemotiveerd in het dossier.

Het dossier bevat in dat geval in ieder geval:
- de feiten en omstandigheden waaruit fraude of malafide handelen blijkt;
- het fraudeonderzoek of de vastlegging van de fraudebevindingen;
- de aanvullende inspanningen die zijn verricht of overwogen;
- de motivering waarom deze inspanningen, gelet op de omstandigheden van het geval, passend zijn;
- de motivering van het besluit om wel of niet tot afboeking over te gaan.

### *7.2 Fouten van het zorgkantoor*

Indien een vordering oninbaar raakt als gevolg van een fout of nalatigheid van het zorgkantoor, is sprake van een onrechtmatige afboeking. Deze kosten komen niet ten laste van het Fonds langdurige zorg. Dergelijke afboekingen worden juist en volledig toegelicht in de financiële verslaglegging.

Van een fout of nalatigheid van het zorgkantoor kan onder meer sprake zijn indien:
- een dossier gedurende langere tijd onbehandeld blijft;
- een opschorting na bezwaar of beroep niet tijdig wordt opgeheven;
- niet tijdig wordt gereageerd op een voorstel of verzoek van de incassopartner;
- de verjaringstermijn door toedoen van het zorgkantoor verstrijkt.

## 8. Bekendmaking, inwerkingtreding en citeertitel

**Inwerkingtreding / Bekendmaking**

Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag na de datum van uitgifte van de Staatscourant waarin de regeling ingevolge artikel 5, aanhef en onder d, van de Bekendmakingswet wordt geplaatst. De regeling ligt ter inzage bij de NZa en is te raadplegen op www.nza.nl.

**Citeertitel**

Deze regeling wordt aangehaald als: Regeling incassoprotocol oninbare vorderingen Wlz.

**Ondertekening**

*Nederlandse Zorgautoriteit,*
*G.J.C.M. Engwirda-Kromwijk*
*Voorzitter Raad van Bestuur*