

## Colofon

© Gewijzigde editie, september 2017, NVVK

*Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.*

# GEDRAGSCODE SCHULDHULPVERLENING

Vastgesteld september 2017

**nvvk**

Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren

# INLEIDING

Dit document is de Gedragscode Schuldhulpverlening van de NVVK, vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren. Deze Gedragscode is geldig vanaf 23 mei 2014 en op onderdelen gewijzigd op 27 november 2014 en 19 september 2017.

De Gedragscode Schuldhulpverlening beschrijft de kaders die van toepassing zijn op de producten en diensten die door NVVK-leden gevoerd kunnen worden.

De voorliggende Gedragscode is ontstaan in afstemming met de koepels van enkele belangrijke schuldeisers.

De Gedragscode Schuldhulpverlening van de NVVK vervangt de Gedragscodes Schuldregeling, Budgetbeheer en Schuldhulpverlening voor Ondernemers.

De Gedragscode Schuldhulpverlening is niet van toepassing op de wijze waarop leden hun organisatie bestuurlijk hebben ingericht, noch op de personeeltechnische keuzes, noch op het bedrijfseconomische model dat leden gebruiken. De Gedragscode Schuldhulpverlening heeft enkel betrekking op de kwaliteit en inhoud van de dienstverlening.

## OPBOUW GEDRAGSCODE

In de Gedragscode Schuldhulpverlening van de NVVK wordt volgorde-lijk ingegaan op:

Hoofdstuk 1 - Status & strekking van de Gedragscode	7
Hoofdstuk 2 - Algemene bepalingen	9
Hoofdstuk 3 - Definities	11
Hoofdstuk 4 - Schema Schuldhulpverlening & procesmatige inrichting	15
Hoofdstuk 5 - Overige procesmatige bepalingen	21
Hoofdstuk 6 - Slotbepalingen	25

# Hoofdstuk 1

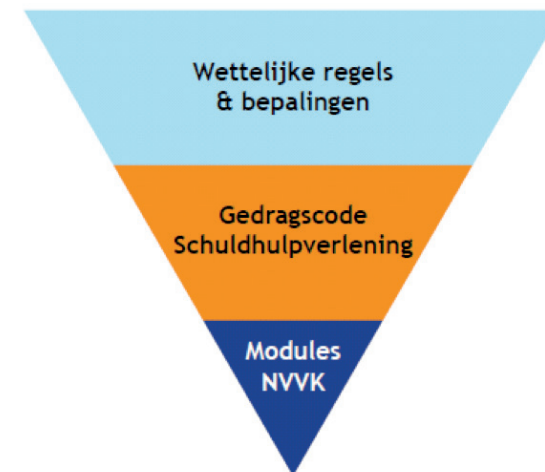
## STATUS & STREKKING

### GEDRAGSCODE

#### ARTIKEL 1. ORDENING

De Gedragscode Schuldhelpverlening beschrijft de kaders die vormgeven aan het werkteerrein van de schuldhulpverlening in de breedste zin. Onder de paraplu van de Gedragscode bevinden zich de modules, die de afzonderlijke producten en diensten, die door leden kunnen worden gevoerd, nader beschrijven en concreter naar de praktijk vertalen.

Op beiden, Gedragscode en modules, zijn de regels en bepalingen van toepassing die voortvloeien uit de wet. Er is sprake van een hiërarchische verhouding: de Gedragscode gaat uit van de wettelijke kaders, de modules vloeien voort uit de bepalingen van de Gedragscode. De verhouding ziet er als volgt uit:



## ARTIKEL 2. STATUS

De Gedragscode Schuldhulpverlening is voor leden bindend. De vereniging ziet toe op naleving van de principes en bepalingen die in deze Gedragscode zijn verwoord.

## ARTIKEL 3. STREKKING

De Gedragscode Schuldhulpverlening van de NVVK gaat in op de methodiek die door de NVVK-leden wordt ingezet bij de uitvoering van hun werkzaamheden.

De Gedragscode beoogt de herkenbaarheid, transparantie en toetsbaarheid van de hulp- en dienstverlening door NVVK-leden te bevorderen. De onderliggende modules van de NVVK versterken de onderlinge samenhang.

De Gedragscode is opgesteld met inachtneming van de normen zoals vastgelegd in de NEN8048. Deze Gedragscode kan aanvullende eisen stellen op de NEN8048. Afwijking van de NEN8048 is echter niet mogelijk. Hier ligt een besluit van de Algemene Ledenvergadering van de NVVK aan ten grondslag.

De NVVK streeft ernaar de kwaliteit van de geboden hulp- en dienstverlening door leden te borgen. Daartoe kent de NVVK een interne audit waar onder meer op de bepalingen van de Gedragscode Schuldhulpverlening wordt getoetst.

## ARTIKEL 4. TOTSTANDKOMING & WIJZIGING

De Gedragscode Schuldhulpverlening van de NVVK wordt vastgesteld door de Algemene Ledenvergadering van de NVVK. Tevens kan de Algemene Ledenvergadering besluiten tot wijzigingen in de Gedragscode Schuldhulpverlening.

# Hoofdstuk 2

## ALGEMENE BEPALINGEN

## ARTIKEL 5. VERGOEDINGEN

Voor het opzetten en uitvoeren van schuldregelingen kunnen NVVK-leden vergoedingen in rekening brengen, met inachtneming van de vigerende wet- en regelgeving in het kader van de Wet op het consumentenkrediet.

De vergoeding voor een schuldregeling wordt steeds ten laste gebracht van de door de schuldenaar, in het kader van een schuldregeling, gespaarde maximale afloscapaciteit zoals uit te keren aan de schuldeisers. De Algemene Ledenvergadering van de NVVK stelt een percentage vast van het gespaarde bedrag dat als vergoeding maximaal in rekening mag worden gebracht. Het percentage is nu vastgelegd op 9% van de doorbetaalde bedragen aan de schuldeisers. Het NVVK-lid is bevoegd, met in achtneming van vigerende wet- en regelgeving, een vergoeding voor de kosten van financieel beheer in rekening te brengen. De hoogte van de maximale vergoeding wordt door de Algemene Ledenvergadering van de NVVK vastgesteld. De maximale vergoeding is nu vastgesteld op 6 euro per maand.

Ook voor het product budgetbeheer kunnen vergoedingen in rekening worden gebracht. De NVVK-leden dienen wel te voldoen aan de vereisten van de Wet op het financieel toezicht.

De vergoedingen die voor beschermingsbewind gelden worden bepaald door de minister van Veiligheid en Justitie. Als het inkomen of vermogen ontoereikend is dan kunnen vanuit de bijzondere bijstand de gelden worden gefinancierd.

Voor de vergoedingen in het kader van schuldhulpverlening aan ondernemers geldt: indien de gemeente waarbij de ondernemer in het GBP ingeschreven staat de vergoeding voor de schuldregelende werkzaamheden van het lid niet voldoet, kan het lid een door de Algemene Ledenvergadering van de NVVK vast te stellen percentage over de aan de schuldeisers te betalen bedragen, in rekening brengen. Hiervoor geldt een maximum van het maximale tarief genoemd in het Besluit subsidie bewindvoerder schuldsanering voor een ondernemers (echtpaar)dossier

Wsnp (tarief bij start schuldregeling) plus een bedrag ter grootte van 36 x het maximale maandsalaris voor een ondernemers(echtpaar)dossier genoemd in het Overzicht salarissen bewindvoerder Wsnp, e.e.a. zonder rekening te houden met de daarover verschuldigde BTW, ongeacht de gezinssituatie en ongeacht de werkelijke looptijd van het dossier. De vergoeding schuldregeling kan komen uit de afloscapaciteit, het Bbz-krediet en andere bronnen van inkomsten en/of betaald worden door derden.

## ARTIKEL 6. NVVK-AUDIT

De NVVK-leden worden bij een NVVK-audit, aanvullend op andere kwaliteitsnormeringen, door een onafhankelijke partij geauditeerd op de inrichting van hun processen en de uitvoeringspraktijk. Het doorlopen van een audit is voor de NVVK-leden verplicht. Het NVVK Kernteam Kwaliteit bewaakt de uitkomsten van een audit.

## ARTIKEL 7. INZET MODULES

De NVVK-leden bepalen zelf welke producten en diensten, die deel uitmaken van de Gedragscode Schuldhulpverlening, zij voeren. Dat betekent dat NVVK-leden alle, enkele of slechts één product of dienst kunnen voeren. Bepaalde producten kunnen in samenhang met elkaar en/of gelijktijdig bij klanten worden ingezet. Modules zijn bindend wanneer deze door de NVVK-leden worden gevoerd.

# Hoofdstuk 3

## DEFINITIES

Onderstaand worden enkele belangrijke begrippen binnen de schuldhulpverlening nader gedefinieerd. Het betreft definities die niet elders in de vigerende wet- en regelgeving zijn opgenomen of die van wezenlijk belang zijn voor een integrale beschrijving van het proces van schuldhulpverlening.

## ARTIKEL 8. DEFINITIES

### BASISBANKREKENING

rekening bij een financiële instelling die kan worden aangevraagd op basis van het Convenant tussen de NVB, Federatie Opvang, het Leger des Heils en de NVVK. Een basisbankrekening kan worden aangevraagd wanneer een klant niet kan beschikken over een werkende rekening.

### KERNTEAM KWALITEIT

een door het Bestuur ingesteld Kernteam dat belast is met het toezicht op de naleving van de bepalingen van deze Gedragscode.

### CONVENANT

overeenkomst tussen de NVVK en een schuldeisende partij of koepel waarin onderlinge samenwerkingsafspraken worden gemaakt. De afspraken beogen steeds de financiële positie van de klant te stabiliseren en een minnelijke schuldregeling te bevorderen.

### FINALE KWIJTING

definitieve kwijtschelding van het niet-afgeloste deel van de vordering (restantschuld), inclusief rente en kosten, door de schuldeiser onder vooraf overeengekomen voorwaarden.

### FINANCIEEL BEHEER

ontvangen van alle inkomens van de klant ter reservering van de afloscapaciteit en ter doorstorting van het restant naar de klant.

### GELIJKBERECHTING

het in het kader van schuldhulpverlening gelijk behandelen van alle schuldeisers zodat elke schuldeiser in het kader van een schuldregeling hetzelfde deel van zijn vordering(en) terug ontvangt, uitgezonderd schuldeisers met een wettelijk preferente positie.

#### **HERCONTROLE & BETALING**

door het NVVK-lid uitgevoerde periodieke controle, waarbij een herberekening plaatsvindt van het VTLB en de afloscapaciteit en beiden opnieuw worden vastgesteld. Bij een periodieke hercontrole wordt rekening gehouden met wijzigingen in de inkomens- en vermogenspositie van de schuldenaren.

Na iedere hercontrole worden, wanneer het saldo van de afloscapaciteit dit toestaat en conform de gemaakte afspraken, betalingen verricht aan schuldeisers.

#### **INKOMEN**

opbrengst uit hoofde van een arbeidsverhouding, sociale zekerheidswetten, inkomensondersteunende maatregelen en overige componenten, die in redelijkheid en billijkheid tot het inkomen gerekend kunnen worden. Hiertoe behoort ook inkomen verkregen uit rente of dividend.

#### **INTERMEDIAIR**

bemiddelende en in de zaak neutrale positie van schuldhulpverlenende organisaties ten opzichte van de schuldenaar en schuldeiser.

#### **ONDERNEMER**

in het kader van schuldhulpverlening aan ondernemers door NVVK-leden, wordt ondernemer gedefinieerd als een persoon of directeur groot aandeelhouder die voor de voorziening in zijn levensonderhoud geheel of voor een gedeelte is aangewezen op de inkomsten uit arbeid in de eigen onderneming dan wel in de functie van directeur groot aandeelhouder. Eveneens wordt onder ondernemer verstaan de persoon of directeur groot aandeelhouder en/of de daarmee verbonden rechtspersoon die een (door-)start maakt met een onderneming.

#### **MAXIMALE AFLOSCAPACITEIT**

alle inkomsten boven het vastgestelde VTLB die door de schuldenaar moeten worden afgedragen voor de aflossing van zijn schulden. Rente over de gereserveerde afloscapaciteit wordt als inkomsten gezien.

Ook het vermogen van de schuldenaar wordt bij de berekening van de afloscapaciteit ingebracht. In geval het berekende VT LB geen afloscapaciteit oplevert, kunnen de NVVK-leden gebruik maken van de NVVK-aflostabel.

Indien de schuldenaar een inkomen heeft ter hoogte van de voor hem van toepassing zijnde Wwb-norm, zal maximaal 5 % worden aangewend voor aflossing waarbij een minimuminkomen van 95 % van de voor hem van toepassing zijnde Wwb-norm is gegarandeerd.

Bij het bepalen van de maximale afloscapaciteit in het kader van schuldhulpverlening aan ondernemers, gelden enkele afwijkende bepalingen die nader zijn beschreven in de onderliggende module.

#### **NIET-REGELBARE SCHULDEN**

schulden die niet meegenomen kunnen worden in het kader van een schuldregeling, omdat de aard van de schuld zich tegen een minnelijke schuldregeling in de zin van een saneringskrediet of schuldbemiddeling verzet. Het gaat dan om schulden die buiten de schuldregeling vallen.

#### **NVVK**

NVVK, vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren, statutair gevestigd te Amsterdam.

#### **PREFERENTIE**

voorrecht van een schuldeiser voortvloeiend uit pand, hypotheek en andere in de wet aangegeven gronden. Voorrechten ontstaan alleen vanuit de wet.

#### **PROBLEMATISCHE SCHULDSITUATIE**

de situatie waarin van een natuurlijke persoon redelijkerwijs is te voorzien dat hij niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden, of waarin hij heeft opgehouden te betalen.

## RECOFA

landelijk overlegorgaan van de Rechters-commissarissen in faillissementen en surseances van betaling. Het VTLB wordt in de minnelijke schuldregeling berekend volgens de Recofa-rekenmethode.

## SCHULDHULPVERLENING

het uitvoeren van diensten door schuldhulpverlenende organisaties gericht op het voorkómen, oplossen of beheersen van schulden.

## SCHULDHULPVERLENENDE ORGANISATIE

organisatie die één of meer diensten of producten uitvoert op het gebied van schuldhulpverlening.

## SCHULDEN REGELEN

bemiddeling door het NVVK-lid tussen de schuldenaar en zijn schuldeisers om een minnelijke regeling voor de totale schuldenlast te bewerkstelligen.

## SCHULDREGELINGSOVEREENKOMST

een overeenkomst waarin de rechten, verplichtingen en voorwaarden van de schuldenaar en het NVVK-lid ten behoeve van de schuldregeling zijn opgenomen.

## TOTALE SCHULDENPOSITIE

alle achterstallige betalingsverplichtingen inclusief rente en kosten.

## VRIJ TE LATEN BEDRAG (VTLB)

bedrag dat volgens de Recofa-rekenmethode noodzakelijk is voor schuldenaren om te kunnen voorzien in de kosten van levensonderhoud en de vaste lasten.

# Hoofdstuk 4

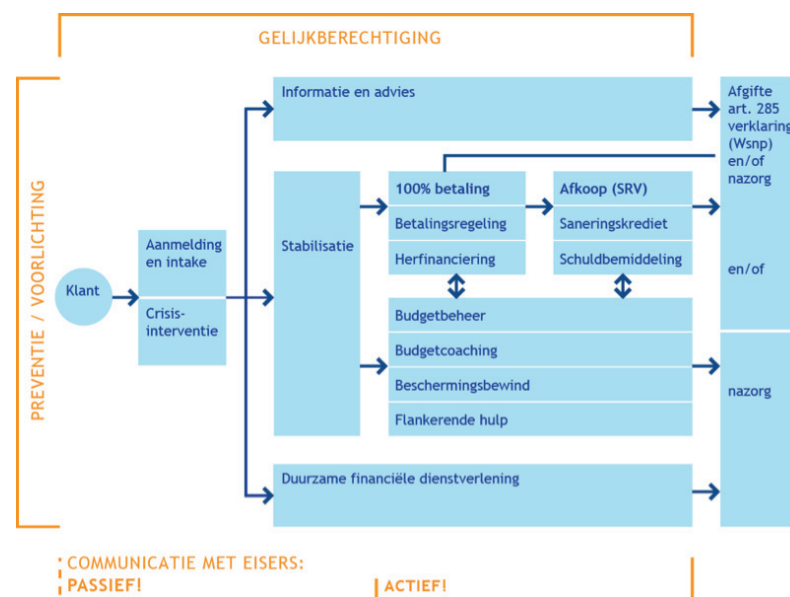
## SCHEMA SCHULDHULPVERLENING NVVK

### ARTIKEL 9. WETTELIJK KADER PROCES

Op het formele proces van schuldhulpverlening zijn de regels en bepalingen van toepassing die voortvloeien uit de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) en de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Dat betekent dat NVVK-leden waar het gaat om toelating tot de minnelijke schuldhulpverlening en (tussentijdse) beëindiging van de door hun geleverde dienstverlening, gehouden zijn aan de door de wet bepaalde kaders. De wetgeving voor beschermingsbewind vloeit voort uit het Burgerlijk Wetboek.

### ARTIKEL 10. PROCESSCHEMA SCHULDHULPVERLENING

Het inhoudelijke proces dat door de NVVK-leden wordt gehanteerd, gevisualiseerd in onderstaand schema.



## ARTIKEL 11. MODULES NVVK

De elementen van het Schema worden onderstaand nader toegelicht.

### 11.1 PREVENTIE

NVVK-leden kunnen preventieve activiteiten ten uitvoer brengen. Het gaat hierbij om activiteiten die erop zijn gericht informatie en kennis over te dragen zodat geen problematische schulden ontstaan en de financiële zelfredzaamheid van mensen wordt vergroot.

### 11.2 INFORMATIE & ADVIES

Het doel van Informatie en Advies is het geven van informatie en advies over het zelfstandig bereiken van duurzaam financieel evenwicht zonder gebruik te maken van de producten stabilisatie, betalingsregeling, herfinanciering, schuldberegeling, budgetbeheer, budget-coaching of Duurzame Financiële Dienstverlening. Onder Informatie en Advies wordt ook verstaan het doorverwijzen naar derden.

### 11.3 CRISISINTERVENTIE

Crisisinterventie doelt erop voorzieningen te treffen die een crisis kunnen afwenden. Als crisissituatie kan worden beschouwd:

- aanzegging tot woningontruiming of aankondiging van executieverkoop;
- aankondiging afsluiting van gas, water of energie;
- royement van basisverzekering ziektekosten.

Het lid zal binnen een termijn van drie werkdagen een gesprek met de klant hebben gevoerd om de crisissituatie in beeld te brengen. Binnen twee weken zullen alle noodzakelijke acties worden ondernomen om de crisis af te wenden. Crisisinterventie geschiedt op basis van een daartoe aan het lid afgegeven machtiging.

### 11.4 AANMELDING & INTAKE

In het kader van Aanmelding worden de volgende werkzaamheden verricht:

- registreren van de gegevens van de klant en de reden van aanmelding;
- het vaststellen of er sprake is van een crisissituatie;
- wanneer noodzakelijk, doorverwijzen naar andere dienstverleners;
- informatie geven over het vervolg van het proces binnen de schuldhulpverlening.

Doel van de intake is het toetsen van de zelfredzaamheid van de klant en het vaststellen van de problematiek van de klant om een plan van aanpak te ontwikkelen.

Tijdens de intake moet het NVVK-lid de volgende activiteiten uitvoeren:

- inventarisatie;
- analyse;
- Plan van Aanpak / Advies.

### 11.5 STABILISATIE

Het doel van stabilisatie is het in evenwicht brengen en houden van inkomsten en uitgaven van de klant. Hierbij worden inkomsten gemaximaliseerd en uitgaven tot een minimum beperkt, er is geen crisis en de beslagvrije voet wordt gegarandeerd. Het stabilisatietraject leidt in principe tot een betalingsregeling, herfinanciering, schuldbemiddeling of saneringskrediet en kent een maximale tijdsduur van vier maanden. Tevens doelt stabilisatie erop rust te creëren voor de klant, zodanig dat op gedragsverandering kan worden ingezet.

### 11.6 DUURZAME FINANCIËLE DIENSTVERLENING (DFD)

Duurzame Financiële Dienstverlening houdt in: het geheel van activiteiten die erop zijn gericht de inkomsten en uitgaven in evenwicht te brengen en te houden en waarbij een vorm van schuldberegeling, door in of bij die klant gelegen omstandigheden, (nog) niet mogelijk is. Het kan hierbij onder andere gaan om schulden die niet-regelbaar zijn of situaties waar de klant door geestelijke of lichamelijke beperkingen (nog) niet in staat is om een traject in de schuldberegeling met succes te volgen en af te ronden. Bij DFD wordt het inkomen gemaximaliseerd, de uitgaven geminimaliseerd en de beslagvrije voet bewaakt. DFD leidt niet expliciet en direct naar een vorm van schuldberegeling en kent geen maximale looptijd. Desondanks kunnen in het te ondertekenen Plan van Aanpak termijnafspraken worden gemaakt. Ook wordt zo vaak als nodig is, en minimaal tweemaal per jaar, beoordeeld of de klant nog in het traject DFD thuishoort. In het kader van DFD kunnen betalingsafspraken met schuldeisers worden getroffen als dit het doel van DFD dient en budgettair mogelijk is. Gelijkberechtiging is daarbij nog niet van toepassing omdat er geen sprake is van een schuldberegeling.



### 11.7 BUDGETBEHEER

Budgetbeheer heeft tot doel de inkomsten en uitgaven van de klant te beheren en in evenwicht te houden. Budgetbeheer vindt plaats op basis van een overeenkomst en budgetplan. In het kader van budgetbeheer wordt een rekening ingericht van waaruit beheer plaatsvindt waar de inkomsten van de klant worden ontvangen. Op basis van de afspraken met de klant worden verschillende betalingen verricht. Het NVVK-lid ziet er op toe dat er geen (nieuwe) schulden dan wel betalingsachterstanden ontstaan. Dit heeft minimaal betrekking op huur/hypotheek, nutsvoorzieningen en wettelijk verplichte verzekeringen. De klant beschikt in het kader van budgetbeheer over leefgeld, een bedrag waarover de klant vrij mag beschikken wanneer alle lasten zijn betaald, noodzakelijke reserveringen plaats hebben gevonden en de kosten van budgetbeheer in rekening zijn gebracht. Budgetbeheer kan in samenhang met andere producten worden ingezet, maar kan ook als enige dienstverlening worden geboden. Leden kunnen ervoor kiezen bij een schuldregeling budgetbeheer te verplichten.

### 11.8 BUDGETCOACHING

Budgetcoaching omvat het geheel van activiteiten om de klant te leren zelfstandig en op een verantwoorde manier zijn huishouden te voeren. Budgetcoaching geschiedt op basis van een overeenkomst met de klant en omvat een coachingsplan. Daarin wordt het nadere doel van het coachingstraject vastgelegd en de aard en frequentie van de coachingsactiviteiten. Budgetcoaching kan zich vertalen in individuele begeleiding of in activiteiten in groepsverband.

### 11.9 BESCHERMINGSBEWIND

Een kantonrechter kan besluiten een persoon te plaatsen onder bewind door een bewindvoerder. Het gaat om personen die om geestelijke of lichamelijke redenen niet meer in staat zijn hun eigen financiële belangen te behartigen. Naar aanleiding van wijzigingen in de bepalingen van de desbetreffende wet is curatele of bewind ook mogelijk wanneer er sprake is van schulden of verkwisting. NVVK-leden kunnen als bewindvoerders optreden. Ze zijn daarbij gehouden aan de bepalingen van de wet en vallen onder het toezicht van de kantonrechter. Doel van beschermingsbewind is de financiële belangen van de rechthebbende te beschermen en zijn inkomen en vermogen te beheren.

Om de schijn van belangenverstremgeling tegen te gaan, is het NVVK-leden niet toegestaan om bij één en dezelfde medewerker zowel de bewindvoering als de schuldregeling van een klant onder te brengen.

### 11.10 FLANKERENDE HULP

Flankerende hulp beoogt hulp- en dienstverlening te bieden die ondersteunend is aan de schuldregelende activiteiten van de leden. Flankerende hulp kan worden ingezet bij klanten die naast hulpverlening gericht op hun schulden en financiën ook hulpverlening op andere terreinen nodig hebben. Het gaat daarbij om vormen van sociaal-maatschappelijke hulpverlening en/of hulpverlening op het terrein van zorg en gezondheid. Leden kunnen flankerende hulp zelf, vanuit de eigen organisatie, aanbieden of in het kader van een integrale aanpak in samenwerking met hierop gespecialiseerde instellingen en organisaties. Flankerende hulp kan worden ingezet tijdens of voorafgaand aan een traject in de schuldhulpverlening. Daartoe zal het lid afspraken maken met de klant en met de betrokken partners.

### 11.11 100% BETALING

De NVVK-leden streven in eerste instantie naar een schuldregeling waarbij 100% terugbetaling van schulden plaatsvindt. Hierbij worden twee soorten regelingen onderscheiden:

#### *Betalingsregeling*

bij overeenkomst tussen schuldenaar en schuldeiser vastgelegde regeling, waarin wordt bepaald dat de vastgestelde vordering(en) van de schuldeiser op de schuldenaar volledig en in vooraf vastgestelde termijnen wordt/worden terugbetaald.

#### *Herfinanciering*

door middel van het afsluiten van één of meer kredietovereenkomsten aflossen van de totale schuldenlast.

## 11.12 SCHULDREGELING

Is een 100% terugbetaling niet mogelijk, dan wordt door het NVVK-lid gestreefd naar een regeling waarbij een maximale terugbetaling wordt gerealiseerd en waar van schuldeisers wordt gevraagd om na verloop van 36 maanden finale kwijting te verlenen in geval van een schuldbemiddeling of voorafgaand aan afkoop in geval van een saneringskrediet. Twee soorten regelingen worden onderscheiden:

### *Saneringskrediet*

door middel van het afsluiten van een kredietovereenkomst afkopen van de totale schuldenlast tegen finale kwijting, op basis van betaling van een percentage van de totale schuldenlast

### *Schuldbemiddeling*

overeenkomst tussen schuldenaar en schuldeiser(s) waarin wordt afgesproken dat de totale schuldenlast gedeeltelijk wordt terugbetaald, in termijnen, naar draagkracht en tegen finale kwijting.

## 11.13 NAZORG

Nazorg omvat het geheel van activiteiten, dat plaatsvindt na beëindiging van een traject in de schuldhulpverlening en dat gericht is op het voorkomen van recidive. Binnen het eerste jaar na beëindiging van de dienstverlening moet het NVVK-lid het initiatief nemen tot één of meer contactmomenten met de schuldenaar waarin wordt geïnformeerd of er sprake is van een situatie bij de schuldenaar waarin inkomsten en uitgaven in evenwicht zijn.

# Hoofdstuk 5 OVERIGE PROCESMATIGE BEPALINGEN

## ARTIKEL 12. PLAN VAN AANPAK / ADVIES

De dienst- en hulpverlening die elke klant ontvangt is gebaseerd op een persoonlijk Plan van Aanpak. Het Plan van Aanpak omvat globaal de financiële gegevens van de klant, een analyse van de situatie van de klant, de producten/diensten die de klant ontvangt en een stappenplan dat toewerkt naar een wenselijk eindresultaat met de daaraan verbonden tussenstappen en evaluatiemomenten. Tevens bevat het Plan van Aanpak een opsomming van de rechten en plichten van de klant, eventuele kosten en vergoedingen en een machtiging tot het uitwisselen van gegevens van de klant.

## ARTIKEL 13. 120 DAGEN-RICHTLIJN

Het NVVK-lid hanteert de richtlijn om binnen een periode van 120 dagen een schuldregeling tot stand te hebben gebracht. In deze periode vindt inventarisatie van de schuld plaats, wordt de afloscapaciteit berekend en schuldeisers om akkoord gevraagd op een voorstel tot regeling van de schuld over een periode van 36 maanden. De 120 dagen maken deel uit van de termijn van 36 maanden. Bij het opstarten van een schuldregeling, in het kader van schuldhulpverlening aan ondernemers, geldt een termijn van maximaal 6 maanden, na de start van de verificatie.

## ARTIKEL 14. 36 MAANDEN

Een schuldregeling, zij het een saneringskrediet of schuldbemiddeling, kent een looptijd van maximaal 36 maanden. Op deze termijn wordt de totale afloscapaciteit berekend. Na afloop van de 36 maanden worden de schuldeisers, in geval van een schuldbemiddeling, gevraagd 'finale kwijting' te verlenen. Hier tegenover staat een maximale inspanningsverplichting van de schuldenaar. De 36 maanden gaan in op het moment van ondertekening (dagtekening) van de schuldregelingsovereenkomst.

Het NVVK-lid ziet toe op naleving van de afspraken zoals neergelegd in de schuldregelingsovereenkomst.

Bij schuldregelingen die zijn opgestart in het kader van schuldhulpverlening aan ondernemers geldt in principe ook een termijn van 36 maanden, waarvan beargumenteerd tot een maximale termijn van 60 maanden kan worden afgeweken. Dit omdat bij schuldhulpverlening aan ondernemers de kaders van het Besluit bijstandverlening zelfstandigen leidend zijn.

## **ARTIKEL 15. SCHULDHULPVERLENING AAN ONDERNEMERS**

Schuldhulpverlening aan ondernemers doelt, even als schuldhulpverlening aan particulieren, erop schulden af te lossen. Daartoe is een schuldregeling mogelijk met inachtneming van bovengenoemde bepalingen inzake termijnstelling en looptijd.

Bij schuldhulpverlening aan ondernemers geldt aanvullend dat financieel beheer inclusief de betaling van de maandelijkse aflossingen, bij voorkeur door de ondernemers zelf wordt uitgevoerd. In dit verband kan bij de betalingen aan schuldeisers beredeneerd afgeweken worden van het principe van gelijkberechtiging, wanneer een schuldeiser een dienst of product levert die voor het behoud of de doorstart van een onderneming noodzakelijk is. Tevens geldt dat schuldhulpverlening aan ondernemers inzet op behoud/doorstart van de onderneming. Het NVVK-lid zal bij het opzetten van een schuldregeling de levensvatbaarheid van de onderneming moeten (laten) beoordelen.

## **ARTIKEL 16. TUSSENTIJDSE BEÏNDIGING**

Een overeenkomst waarmee een product of dienst door een NVVK-lid wordt geleverd, kan tussentijds worden opgezegd. Opzegging vindt plaats omdat schuldeisers niet akkoord gaan met een minnelijk voorstel, wanneer een schuldenaar zich niet houdt aan de in de overeenkomst gestelde voorwaarden of wanneer de schuldenaar komt te overlijden. De gespaarde afloscapaciteit binnen een minnelijke regeling wordt in geval van tussentijdse beëindiging pondspondsgewijs over de schuldeisers uitgedeeld. In geval van overlijden van de schuldenaar wordt het saldo aan de wettige erfgenamen ter beschikking gesteld. Als zich geen erfgenamen melden, kan de schuldhulpverlener aan het Rijksvastgoedbedrijf ([Postbus.RVB.Nalatenschappen@rijksoverheid.nl](mailto:Postbus.RVB.Nalatenschappen@rijksoverheid.nl)) melden dat er mogelijk sprake is van onbeheerde nalatenschap. Het Rijksvastgoedbedrijf

onderzoekt ook zelf of er erfgenamen zijn die de nalatenschap op zich willen nemen. Is dat niet het geval dan wikkelt het Rijksvastgoedbedrijf de onbeheerde nalatenschappen af namens de overheid. Het Rijksvastgoedbedrijf zet de erfenis om in geld. Als de erfenis na 20 jaar nog steeds onbeheerd is, vervalt het geld aan de staat. Geld op een rekening kan na 1 jaar naar de zogenaamde consignatiekas, ook beheerd door het Rijksvastgoedbedrijf.

## **ARTIKEL 17. COMMUNICATIE MET SCHULDEISERS**

Het doel van communicatie met schuldeisers is om schuldeisers tijdig te informeren over de situatie van de schuldenaar, zodat de schuldeiser geen extra kosten maakt en de schuldenaar geen extra schulden. Het NVVK-lid ziet er op toe dat - na toelating van een schuldenaar in de schuldhulpverlening, tijdens de looptijd van een traject in de schuldhulpverlening en bij beëindiging van een traject in de schuldhulpverlening - actief met de schuldeisers wordt gecommuniceerd. Op verzoek worden schuldeisers geacht ook tijdig en volledig naar het NVVK-lid toe te communiceren. Als op een verzoek van het NVVK-lid tot opgave saldo niet binnen de gestelde termijn wordt gereageerd, kan de vordering van de desbetreffende schuldeiser worden geschat.

## **ARTIKEL 18. REGISTRATIE EN GEGEVENSBEHEER**

Het NVVK-lid is verplicht schuldregelingen te melden bij Bureau Kredietregistratie te Tiel.

Tevens is het NVVK-lid bevoegd om persoonsgegevens van de klant digitaal op te slaan, en voor zover daartoe een wettelijke grondslag is gegeven, uit te wisselen of bij derden op te vragen. Daarbij zijn de regels en bepalingen van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) van toepassing.

## **ARTIKEL 19. KLACHTEN**

NVVK-leden beschikken over een interne klachtenregeling. De regeling maakt het mogelijk, naast de formele bezwaar- en beroepsprocedure in het kader van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, klachten in te dienen inzake genomen besluiten, voorgevallen zaken en klachten inzake bejegening. Het NVVK-lid houdt een register bij van de ingediende klachten en kan het register ter beschikking stellen tijdens een NVVK-audit. Het Toetsingskader lidmaatschap van de NVVK gaat nader in op de interne klachtenregeling.

## Hoofdstuk 6

# SLOTBEPALING

### **ARTIKEL 20. BINDEnde AFSPRAKEN NVVK**

De NVVK komt met schuldeisers op landelijk niveau tot formele onderlinge afspraken in de vorm van Convenanten en andere overeenkomsten. Deze afspraken dienen er steeds toe de financiële positie van de schuldenaar te verbeteren en de minnelijke schuldregeling te bevorderen. De door de NVVK gemaakte afspraken worden ten bate van alle leden gemaakt en zijn voor alle leden bindend.