

Werkafspraken Collectief Schuldregelen

1. Inleiding

De voorliggende Werkafspraken Collectief Schuldregelen hebben betrekking op een aanpassing en daarmee versnelling van het schuldregelingstraject. Deze werkafspraken beschrijven de afspraken en procedures op operationeel niveau tussen de NVVK en deelnemende schuldeisers om de gewenste procesversnelling te realiseren.

Wij zijn zeer content om deze samenwerking met **XXX** te starten, die hierna aangeduid wordt als de deelnemende schuldeiser.

1.1 Doel Collectief Schuldregelen

Het doel van Collectief Schuldregelen is het versnellen van gegevensuitwisseling tussen schuldhulpverleners en schuldeisers, waarbij wordt uitgegaan van het afsprakenstelsel van de NVVK-convenanten. Dit komt primair ten goede aan de klanten, die gebaat zijn bij een snelle oplossing voor hun financiële problemen.

Data-analyses vanuit schuldhulpverlening die met Collectief Schuldregelen werken laten een positief resultaat zien. Daar waar 80% van de schuldeisers vooraf akkoord gaat met collectief vooraf akkoord, kan het schuldregelingstraject verkort worden tot 32 dagen.

De versnelling in doorlooptijd wordt gerealiseerd door het minnelijke schuldregelproces (vakterm: fase B t/m E) te vereenvoudigen, waardoor de administratieve last verminderd wordt, voor zowel schuldhulpverleners als schuldeisers. Met Collectief Schuldregelen wordt de individuele afhandeling van een schuldendossier vervangen door een collectieve handeling. Schuldeisers worden gevraagd vooraf akkoord te gaan met de aangeboden regeling, de methodiek van uitwisselen, uniformering en standaardisering.

De basis van deze samenwerkingsafspraken vormt het vertrouwen dat schuldhulpverleners conform NVVK-afspraken hun werkzaamheden uitvoeren.

Door de betere samenwerking met schuldeisers kan een schuldhulpverlener de bespaarde capaciteit inzetten voor een betere begeleiding van mensen met financiële problemen op het gebied van preventie, begeleiding en nazorg. De werkwijze vanuit Collectief Schuldregelen draagt zo bij aan het verminderen van uitval van mensen in een schuldregelingstraject.

1.2 Landelijke aanpak

Eerst vanuit SchuldenlabNL en nu vanuit de NVVK benaderen we de landelijke top 50 schuldeisers in Nederland. We gaan met schuldeisers in gesprek over de voorwaarden van Collectief Schuldregelen. Daarnaast worden de schuldhulpverleners benaderd voor de implementatie van Collectief Schuldregelen in de werkprocessen van de gemeentelijke schuldhulpverlening.

De aanpak van Collectief Schuldregelen levert een belangrijke bijdrage aan de invulling van de focus van de NVVK. Zo benadrukt de NVVK het belang van de inzet van saneringskredieten. Het accountmanagersteam van Collectief Schuldregelen draagt bij om bij de NVVK-leden daadwerkelijk deze omslag in de praktijk te realiseren.

Daarnaast hoeven landelijk opererende schuldeisers dankzij de NVVK-convenanten niet met alle afzonderlijke schuldhulpverleners afspraken te maken. Lokale en regionale schuldeisers in het hele land kunnen gebruikmaken van landelijke collectieve afspraken.

Schuldhelpverleners die zijn aangesloten bij Collectief Schuldregelen zijn verantwoordelijk voor:

- a. Het functioneel en technisch uitvoeren van gegevensuitwisseling met de deelnemende schuldeiser binnen de eigen organisatie conform gestelde AVG-eisen;
- b. Het relatiebeheer en dossiervorming van de aangemelde klant en de ondersteuning van gebruikers van systemen die gebruikt worden voor het uitwisselen van de gegevens;
- c. Regievoering op de werkwijze Collectief Schuldregelen binnen eigen organisatie;
- d. Verantwoordelijk voor de kwaliteit (juistheid en volledigheid) van de inhoud van de (aangeleverde) gegevens richting de deelnemende schuldeiser;

Alle andere processen/ activiteiten rondom het proces schuldhelpverleningsproces die geen betrekking hebben op fases B t/m E, vallen buiten de scope van deze werkafspraken.

Kenmerken landelijke aanpak

- Collectief akkoord vooraf;
- Positioneren en professionaliseren van het proces schuldregelen;
- Van dossierniveau naar procesniveau;
- Bevorderen van samenwerking, uniformiteit en uitwisseling;
- Advisering, signalering en afstemming;
- Verrichten van onderzoek;
- Verkrijgen van draagvlak;
- Monitoren van de uitvoering en werkwijze.

Resultaat

- Versnelling in de doorlooptijden schuldregelen;
- Minder uitval in het minnelijke traject;
- Verhoging van het aantal mensen dat voor een schuldregeling in aanmerking komt;
- Verlagen van de administratieve lastendruk;
- Capaciteit vrijmaken voor begeleiding en coaching.

1.3 Rollen en verantwoordelijkheden

De NVVK is verantwoordelijk voor strategische accountmanagement en landelijke monitoring en daarmee ook voor het (versie)beheer en distributie van de standaard werkafspraken. De inhoud van deze werkafspraken is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de NVVK en de deelnemende schuldeiser. Vastgelegde afspraken gelden voor zover deze binnen de eigen verantwoordelijkheid van de deelnemende schuldeiser zijn in te vullen. Wijzigingen binnen de werkafspraken zijn enkel mogelijk in het specifieke deel van de werkafspraken zover deze niet in tegenspraak zijn met een convenant van de NVVK. De wijzigingen dienen goedgekeurd te worden zowel door de NVVK als de deelnemende schuldeiser. De NVVK zorgt ervoor dat Collectief Schuldregelen geborgd wordt en zorgt tevens voor de borging van een uniforme werkwijze.

1.4 Kwaliteitsborging uitvoeringstoets

De borging dat het proces wordt uitgevoerd conform de richtlijnen van de NVVK is van groot belang. Het kwaliteitskader en -keurmerk dat de NVVK hanteert voor haar leden ziet daarop toe.

2. Uitvoering Collectief Schuldregelen

2.1 Schuldhulpverleningsproces

Als iemand met financiële problemen zich meldt voor schuldhulpverlening vindt eerst de aanmelding en de intake plaats. Het doel van de intake is het toetsen van zelfredzaamheid van de klant en het vaststellen van het probleem van de klant om een plan van aanpak te ontwikkelen. Dan volgt de stabilisatiefase waarin alle zaken op orde dienen te worden gebracht om de kans van slagen in het minnelijke traject te vergroten. Na de stabilisatiefase volgt de schuldregelingsfase, waarin Collectief Schuldregelen kan worden ingezet.

2.2 Inzet van saneringskrediet, tenzij

Schuldhulpverleners die Collectief Schuldregelen geïmplementeerd hebben conformeren zich aan de voorwaarde dat als schuldregeling een saneringskrediet wordt ingezet, tenzij er overtuigende argumenten zijn om een schuldbemiddeling in te zetten. We refereren aan dit beleid als 'saneringskrediet, tenzij'. Daarnaast zullen de schuldhulpverleners ook ondersteuning inzetten voor het nakomen van de betaalverplichting van de klant, bijvoorbeeld in de vorm van budgetbeheer of een andere vorm van budgetbegeleiding.

2.3 Gegevensuitwisseling

De wijze van gegevensuitwisseling wordt onderling afgestemd tussen de deelnemende schuldeiser en de NVVK. Vanuit Collectief Schuldregelen is de voorkeur om de gegevensuitwisseling via het Schuldenknooppunt te laten verlopen. Indien dit (nog) niet (volledig) mogelijk is wordt het up- en downloadprogramma DocZend gebruikt.

De deelnemende schuldeiser en de NVVK zullen de wijze van gegevensuitwisseling bespreken en daarover eventuele nadere afspraken maken.

3. Afspraken

Algemeen

1. De deelnemende schuldeiser gaat (in de meeste gevallen) op voorhand akkoord met een saneringskrediet en/of schuldbemiddeling tegen finale kwijting;
2. De deelnemende schuldeiser geeft op het saldooverzoek aan als niet akkoord kan worden gegaan en welke reden daaraan ten grondslag ligt;
3. De deelnemende schuldeiser geeft het totale openstaande saldo (inclusief saldo deurwaarder) aan op het saldooverzoek.
4. Indien de schuldeiser om zwaarwegende redenen – zoals het opnieuw ontstaan van een schuldenlast – het akkoord wil intrekken, mag de schuldeiser het 'vooraf akkoord' intrekken door middel van een e-mailbericht aan de schuldhulpverlener.
5. De schulden ontstaan voor aanvraag schuldhulpverlening welke niet zijn doorgegeven op het saldooverzoek worden bij een geheel akkoord meegenomen zonder aanpassing van het voorstel.

4. Duur werkafspraken

Deze set werkafspraken gaat in zodra beide partijen ondertekend hebben en wordt aangegaan voor onbepaalde tijd. Beide partijen mogen deze set werkafspraken tussentijds beëindigen. Hiervoor geldt een opzegtermijn van drie maanden.

Datum:
NVVK

Datum:
XX

De heer G. van Dijk
Directeur NVVK

Naam
Functie

Contactgegevens

Accountmanagers

Yaacoub Abbassi 06 – 46 44 03 56

y.abbassi@nvvk.nl

Martijn Schut 06 – 51 76 50 99

m.schut@nvvk.nl

Nico Wuarbanaran 06 – 15 82 39 04

n.wuarbanaran@nvvk.nl

Projectcoördinator

Jenny den Hertog 06 – 33 97 61 51

j.denhertog@nvvk.nl