

NVVK KWALITEITSKADER

Inleiding

Het NVVK Kwaliteitskader is een samenhangende set betekenisvolle kwaliteitsnormen, die de NVVK na vaststelling door de ALV, vanaf 2021 gaat hanteren als basis voor de periodieke kwaliteitstoetsing van haar leden. Dit zijn gemeentelijke en particuliere organisaties, die financiële hulpverlening leveren aan burgers en ondernemers met schulden.

Het Kwaliteitskader vervangt de huidige set gedetailleerde auditcriteria, waaraan (nieuwe) NVVK-leden momenteel moeten voldoen en waarop zij elke drie jaar worden geaudit. Die auditcriteria en de bijbehorende auditmethodiek hebben in het verleden hun waarde bewezen als gemeenschappelijke 'meetlat' en 'bewijs van kwaliteit'.

Leden zijn nu toe aan een meer ontwikkelgericht kwaliteitsmodel, dat hen, met de bijbehorende waarderende auditmethodiek, uitdaagt om de geboden financiële hulpverlening stapsgewijs op een hoger plan te brengen. Belangrijk verschil met de 'oude normen-set' is dat het Kwaliteitskader niet in detail voorschrijvend is: het stelt wel vast 'wat' leden moeten regelen, maar zij zijn daarbij veel vrijer in 'hoe' ze dat doen.

Het Kwaliteitskader geldt voor alle NVVK-leden, waarbij wel voorstelbaar is dat bepaalde normen beargumenteerd niet van toepassing zijn, gelet op de door een lid geboden vormen van financiële hulp, de kenmerken van de organisatie of kenmerken van het werkgebied.

Het Kwaliteitskader betreft zowel de primaire processen als de ondersteunende en besturingsprocessen van NVVK-leden. Het één is immers niet los te zien van het ander. De primaire processen omvatten alle door het NVVK-lid geboden diensten en producten; deze zijn samengevat in het containerbegrip de financiële hulpverlening.

Wanneer een lid op een deel van de normen al anderszins wordt getoetst (bijvoorbeeld bij het uitvoeren van beschermingsbewind of de Wsnp), dan vindt er geen dubbele toetsing plaats door de NVVK. Wel zal de auditor kijken naar de mate van opvolging van de bij die andere audit geconstateerde verbeterpunten.

Zeven normgebieden

De normen zijn geordend in zeven gebieden, die alle van belang zijn. De nummering impliceert geen hiërarchie in belang, noch tussen de gebieden noch tussen de verschillende normen per gebied:

1. Koers	Normen in dit gebied gaan over het formuleren van de missie en visie en plannen, rekening houdend met: wet- en regelgeving, NVVK-lidmaatschapseisen, ontwikkelingen op het vlak van financiële hulpverlening en afspraken met haar opdrachtgevers.
2. Leiderschap	Normen in dit gebied gaan over het door de leiding tonen van eigenaarschap en leiderschap voor de realisatie van de eigen ambities en de NVVK Belofte.
3. Organisatie	Normen in dit gebied gaan over de interne organisatie, de inrichting van werkprocessen, ondersteunende systemen en de afhandeling van incidenten en klachten.
4. Financiële hulpverlening	Normen in dit gebied gaan over het bereiken van klanten en de uitvoering van de verschillende vormen van financiële hulpverlening in lijn met de NVVK

	Belofte opdat met inzet van de klant en eventuele partners de beoogde resultaten duurzaam bereikt worden.
5. Professionals	Normen in dit gebied gaan over de inzet en het vakbekwaam blijven van en het evalueren met voldoende competente professionals opdat zij de financiële hulpverlening adequaat leveren en bijdragen aan de ontwikkeling van het vak.
6. Externe samenwerking, uitbesteding en inkoop	Normen in dit gebied gaan over het zicht hebben op en samenwerken met partners, opdrachtgevers en schuldeisers en zorg voor doelmatige inkoop en uitbesteding in het belang van de klant.
7. Reflecteren, verbeteren en verantwoorden	Normen in dit gebied gaan over het meten van relevante gegevens, het reflecteren op de effectiviteit en efficiency van de geboden financiële hulpverlening, het waar mogelijk bijsturen, verbeteren of vernieuwen van de financiële hulp en het afleggen van (maatschappelijke) verantwoording.

De NVVK Belofte, die de leidende principes bevat van waaruit NVVK-leden invulling geven aan hun financiële hulpverlening, is verwerkt in het Kwaliteitskader, in het bijzonder in gebied 4.

Ontwikkelmodel

De NVVK gaat uit van het perspectief van de lerende organisatie. De NVVK hanteert hiertoe vier niveaus van het functioneren van een organisatie. De niveaus A en B zijn relatief wat meer intern gericht met een focus op het effectief en doelmatig uitvoeren van de eigen financiële hulpverlening terwijl de niveaus C en D ook gaan over het 'van buiten naar binnen kijkend' oppakken van nieuwe uitdagingen en aangaan van samenwerking met het oog op optimaliseren van ketensamenwerking. Deze vier gehanteerde niveaus worden hieronder kort beschreven; per gebied worden ze hierna nader toegelicht.

Niveau	Karakteristieke organisatie in het kort
A. Beheerste processen	Focus ligt intern, met vanuit heldere visie goed en klantgericht inrichten en uitvoeren van vastgelegde werkprocessen.
B. Resultaat gericht	Focus ligt intern, nu met visie en meer oog voor het maatwerk waarmee met en voor de klant duurzaam resultaat behaald wordt.
C. Lerend en vernieuwend	Focus ligt intern én extern met ambities om de financiële hulp steeds zo op maat mogelijk en klantgericht te bieden dat hiertoe ook minder gebaande paden bewandeld mogen worden.
D. Integraal samenwerkend	Focus ligt op samenwerking in de keten en met relevante partners om samen te komen tot optimalisering van het hele op elkaar afgestemde palet aan vormen van financiële hulpverlening en een groot bereik van (potentiële) klanten.

De periodieke audit wordt op een waarderende aanpak uitgevoerd en zal inspiratie bieden om de sterke kanten van de organisatie uit te benutten en ontwikkelkansen te zien en op te pakken. Zo kan het NVVK-lid per gebied - met behoud van het goede - toewerken naar het (gaan) voldoen aan een volgend ontwikkelniveau. Het is hierbij heel voorstelbaar dat een NVVK-lid zich in het ene gebied verder heeft ontwikkeld of gaat door ontwikkelen dan in een ander gebied.

Twee bijlagen

Bij het NVVK Kwaliteitskader horen twee bijlagen:

1. Een overzicht van de belangrijkste op financiële hulpverlening van toepassing zijnde wet- en regelgeving en de NVVK-lidmaatschapseisen.
2. Begrippen en afkortingen NVVK Kwaliteitskader.

Het Kwaliteitskader met karakteristieke ontwikkelniveaus per gebied

Onderstaand volgen per gebied steeds eerst de normen, gevolgd door een karakterisering van de bijbehorende ontwikkelniveaus in dat gebied.

1. Koers

<i>Normen Koers</i>	
1.1	Het NVVK-lid maakt aannemelijk dat zij voldoet aan voor haar geldende wet- en regelgeving, in het bijzonder op het vlak van financiële hulpverlening (zie bijlage 1).
1.2	Het NVVK-lid voldoet aan NVVK-lidmaatschapseisen (zie bijlage 1).
1.3	Het NVVK-lid volgt de ontwikkelingen op het gebied van financiële hulpverlening en schuldenproblematiek en stelt vast met welke kansen en risico's zij rekening moet houden.
1.4	Het NVVK-lid formuleert haar missie, visie en strategie en betreft hierbij de leidende principes uit de NVVK Belofte en Gedragscodes. Zij draagt deze ambities publiekelijk uit.
1.5	Het NVVK-lid werkt haar strategie periodiek uit in evalueerbare plannen en beoogde resultaten.
1.6	Het NVVK-lid maakt duidelijk op welke wijze zij invulling geeft aan haar opdracht(en) en de verantwoording hiervan.

<i>Niveau</i>	<i>Karakteristieke ontwikkelniveaus Koers</i>
A. Beheerste processen	De koers is op hoofdlijn geformuleerd, uitgewerkt in interne doelen en binnen de organisatie bekend gemaakt.
B. Resultaatgericht	De koers is resultaatgericht geformuleerd en uitgewerkt in te bereiken doelen en effecten en zowel binnen de organisatie als aan relevante partners bekend gemaakt.
C. Lerend en vernieuwend	De koers is samen met professionals ambitieus geformuleerd en doelgericht uitgewerkt met als pijlers klantgedrevenheid, maatwerk en vernieuwing van de financiële hulpverlening. De koers wordt publiekelijk uitgedragen.
D. Integraal samenwerkend	De koers reikt verder dan de ambities met de eigen financiële hulpverlening en gaat ook in op afstemming en samenwerking met relevante partners en de eigen bijdrage in de hele keten van de financiële hulpverlening. Dit wordt met de partners samen gedeeld en uitgedragen.

2. Leiderschap

<i>Normen Leiderschap</i>	
2.1	De leiding onderschrijft de NVVK Belofte en de Gedragscodes en draagt deze actief uit, zowel intern als naar klanten, partners, schuldeisers en opdrachtgevers.
2.2	De leiding betreft professionals bij de formulering van de koers.
2.3	De leiding toont eigenaarschap voor de ambities van de organisatie en stuurt op realisatie.
2.4	De leiding hanteert een op het volwassenheidsniveau van de organisatie afgestemde leiderschapsstijl.
2.5	De leiding draagt bij aan het optimaliseren van de geboden financiële hulpverlening.

<i>Niveau</i>	<i>Karakteristieke ontwikkelniveaus Leiderschap</i>
A. Beheerste processen	De leiding onderschrijft de NVVK Belofte en Gedragscodes en maakt taakstellende afspraken met professionals over de wijze van uitvoering en monitort op naleving van de afspraken.
B. Resultaatgericht	De leiding draagt de samen met de professionals geformuleerde ambities in lijn met de NVVK Belofte in woord en daad uit. De leiding maakt taakstellende afspraken met professionals over te bereiken resultaten. De leiding heeft hierbij vertrouwen in vakbekwaamheid van de professionals en monitort resultaten.
C. Lerend en vernieuwend	De leiding draagt de samen met de professionals geformuleerde ambities in lijn met de NVVK Belofte in woord en daad uit. De leiding inspireert en daagt professionals uit om te vernieuwen en toont hierbij vertrouwen in eigenaarschap en initiatief van professionals.
D. Integraal samenwerkend	De leiding stimuleert, in aanvulling op het voorgaande, professionals om proactief kansen te signaleren en initiatieven te nemen om samen met externe partners de toegevoegde waarde in de keten uit te bouwen.

3. Organisatie

<i>Normen Organisatie</i>	
3.1	De inrichting van de organisatie ondersteunt de realisatie van de koers en is afgestemd op het huidige en geambieerde ontwikkelniveau van het NVVK-lid. De interne overlegstructuur en interne communicatie dragen hieraan bij.
3.2	Het NVVK-lid richt haar werkprocessen (primair, ondersteunend en besturend) inzichtelijk, effectief en doelmatig in opdat deze bijdragen aan het behalen van de resultaten met de klant en de beheersing van risico's.
3.3	Het NVVK-lid zorgt voor adequaat ingerichte, veilige werkplekken en werkomstandigheden.
3.4	Het NVVK-lid zorgt voor een werkbare ICT-infrastructuur. Zij monitort periodiek de werkbaarheid hiervan en stelt zo nodig bij.
3.5	Bij organisatieveranderingen spant het NVVK-lid zich in om haar prestaties voor klanten en partners op niveau te houden.
3.6	Het NVVK-lid hanteert een publiek gemaakte incidenten- en klachtenregeling en biedt de mogelijkheid tot een tweede (bij voorkeur) onafhankelijke beoordeling. Zij neemt waar nodig maatregelen ter afhandeling en/of voorkoming van herhaling.

<i>Niveau</i>	<i>Karakteristieke ontwikkelniveaus Organisatie</i>
A. Beheerste processen	De organisatie-inrichting, systemen en kwaliteitsborging zijn gericht op beheerste uitvoering van werkprocessen voor de klant.
B. Resultaatgericht	De organisatie-inrichting, systemen en kwaliteitsborging zijn gericht op behalen van beoogde resultaten met de klant, waarbij interne processen elkaar onderling versterken en maatwerk mogelijk is.
C. Lerend en vernieuwend	De organisatie-inrichting, systemen en kwaliteitsborging zijn gericht op behalen van duurzame resultaten. De financiële hulp kenmerkt zich naast maatwerk ook door toenemend proactief en integraal handelen en de inzet van nieuwe methodieken. De organisatie speelt hierbij in op veranderingen in de omgeving en veranderende klantvraag.
D. Integraal samenwerkend	De organisatie-inrichting, systemen en kwaliteitsborging zijn gericht op het in samenwerking met relevante partners en met inzet van ieders expertise behalen van beoogde duurzame resultaten in de keten vanuit het perspectief van de klant.

4. Financiële hulpverlening

<i>Normen Financiële hulpverlening</i>	
4.1	Het NVVK-lid communiceert op positieve, onbevooroordeelde en begrijpelijke wijze over haar financiële hulpverlening en is vindbaar en bereikbaar voor al haar klanten en schuldeisers, opdrachtgevers en partners.
4.2	Het NVVK-lid zet in de praktijk effectief gebleken en/of wetenschappelijk bewezen methoden en hulpmiddelen in bij haar financiële hulpverlening.
4.3	Het NVVK-lid signaleert en acteert proactief op mogelijke schuldenproblematiek en heeft de aanmelding voor alle klanten zonder drempels georganiseerd en klanten worden niet op voorhand afgewezen.
4.4	De bejegening en hulp is op basis van vertrouwen met oog voor de situatie en mogelijkheden van de klant.
4.5	De professional inventariseert met de klant diens expliciete en impliciete vragen, situatie en mogelijkheden en biedt ondersteuning bij het aanleveren van de benodigde gegevens.
4.6	De professional stelt een met de klant afgestemd concreet plan van aanpak op. Het plan is gericht op het ontstressen en/of duurzaam schuldenvrij maken van de klant en het bestendigen van de resultaten.
4.7	De professional zet bij de problematiek passende vormen van financiële hulp in en kan hierbij ook warm doorverwijzen naar financiële hulp van andere organisaties.
4.8	In geval van flankerende problematiek verwijst de professional gericht en zo mogelijk 'warm' door naar geschikte hulpverlening.
4.9	De professional geeft de klant duidelijk aan waar deze aan toe is, monitort de voortgang en evalueert periodiek de geboden hulpverlening met de klant. De professional past zo nodig het plan van aanpak aan en legt uitkomsten vast.
4.10	De inzet van de professional is zo kort als mogelijk en zo lang als nodig. De professional neemt tijdig maatregelen om het resultaat te bestendigen.
4.11	De professional legt de benodigde bewijsstukken, plan van aanpak, afspraken en relevante contacten, de voortgang en evaluaties op de afgesproken wijze vast in het klantdossier, opdat verantwoording van keuzes mogelijk is en de continuïteit van dienstverlening gewaarborgd is bij uitval van de betrokken professional.

<i>Niveau</i>	<i>Karakteristieke ontwikkelniveaus Financiële hulpverlening</i>
A. Beheerste processen	De financiële hulpverlening wordt volgens vastgestelde afspraken, processen en werkwijzen planmatig uitgevoerd in afstemming met de klant en gebruik makend van de door de NVVK afgesloten convenanten.
B. Resultaatgericht	De financiële hulpverlening is methodisch onderbouwd, wordt planmatig uitgevoerd en afgestemd op mogelijkheden en capaciteiten van de klant en heeft een duurzaam resultaat als doel.
C. Lerend en vernieuwend	De financiële hulpverlening kenmerkt zich naast maatwerk en planmatige aanpak ook door toenemend proactief en integraal handelen. Er worden nieuwe methodieken ingezet en ontwikkeld om meer (potentiële) klanten te bereiken en de resultaten van de financiële hulp te verbeteren.
D. Integraal samenwerkend	De financiële hulp wordt in goed en afgestemd samenspel met relevante partners op maat geboden 'over de grenzen van de eigen organisatie heen', met inzet van innovatieve en ook 'onorthodoxe' methoden & methodieken waarbij meer (potentiële) klanten duurzaam geholpen worden. Optimalisatie en onderlinge afstemming van de hulp in de hele keten staat centraal.

5. Professionals

<i>Normen Professionals</i>	
5.1	Het NVVK-lid streeft naar duurzame arbeidsrelaties met passende arbeidsvoorwaarden.
5.2	Het NVVK-lid heeft haar personeelsbeleid uitgewerkt met bijbehorende regelgeving en procedures.
5.3	Het NVVK-lid heeft de benodigde functies, taken en rollen vastgesteld met de bijbehorende competenties, verantwoordelijkheden en bevoegdheden om haar koers en plannen te realiseren.
5.4	Het NVVK-lid voorziet in voldoende competente integere professionals.
5.5	Het NVVK-lid werkt nieuwe professionals en professionals met een nieuwe rol of functie doeltreffend in, ook in de opzet en werking van systemen.
5.6	Professionals hebben inzicht in de NVVK Belofte en missie en visie van de organisatie en handelen hiernaar.
5.7	Professionals houden zich aan geldende werkafspraken en richtlijnen van de organisatie en werken actief mee aan het optimaliseren hiervan.
5.8	Het NVVK-lid hanteert beleid voor de (verdere) competentie-ontwikkeling en het bijhouden van de vakbekwaamheid van de professionals en voert dit uit. Professionals nemen actief deel aan geboden scholing en uitwisseling.
5.9	Professionals staan open voor feedback en wisselen kennis en leerervaringen uit om zichzelf en het vak van financiële hulpverlening te ontwikkelen.
5.10	Het NVVK-lid hanteert een passende vorm van tenminste jaarlijkse evaluatie van het functioneren en de ontwikkeling van elke professional, legt de afspraken vast en monitort de voortgang.
5.11	Het NVVK-lid houdt een dossier bij van elke professional. Dit dossier voldoet aan wettelijke eisen en aan de eigen richtlijnen van de organisatie.

<i>Niveau</i>	<i>Karakteristieke ontwikkelniveaus Professionals</i>
A. Beheerste processen	Professionals houden zich aan werkprocessen, werken klantgericht en volgen aangeboden scholing om bij te blijven in hun vak.
B. Resultaatgericht	Professionals werken planmatig, klantgericht en resultaatgericht, nemen initiatieven tot verbetering, ontwikkelen hun vakbekwaamheid en leren van feedback.
C. Lerend en vernieuwend	Professionals werken samen met hun klanten en collega's aan het optimaliseren van duurzame resultaten, komen proactief met voorstellen voor verbetering en ontwikkelen hiertoe hun competenties o.a. op basis van verworven feedback en opgedane ervaringen. Zij leren en ontwikkelen van en met elkaar.
D. Integraal samenwerkend	In aanvulling op het voorgaande reflecteren professionals samen met collega's van andere partners op feedback en resultaten en ontwikkelen zo zichzelf en het vak en voeren verbeteringen door in hun functioneren en in het ketenproces.

6. Externe samenwerking, uitbesteding en inkoop

<i>Normen Externe samenwerking, uitbesteding en inkoop</i>	
6.1	Het NVVK-lid heeft in beeld welke andere maatschappelijke organisaties en hulpverlenende instanties in haar werkgebied actief zijn op het vlak van financiële hulpverlening en voorkomende vormen van flankerende hulp.
6.2	Het NVVK-lid heeft een visie op samenwerking met ketenpartners en schuldeisers, onderhoudt met hen goede relaties en maakt afspraken over ieders inzet in de hulpverlening aan klanten, komt deze afspraken na en evalueert de samenwerking periodiek.
6.3	Als het NVVK-lid onderdelen van haar financiële hulpverlening uitbesteedt aan hiertoe geselecteerde partijen, hanteert zij naast zakelijke ook inhoudelijke selectiecriteria. Bij voorkeur is (of wordt) de betreffende uitvoerder lid van de NVVK.
6.4	Het NVVK-lid selecteert betaalde, in haar eigen dienstverlening in te zetten, tijdelijke krachten zorgvuldig op competenties en integriteit voordat ze ingezet worden, legt afspraken over hun inzet vast en evalueert met hen de prestaties.
6.5	Het NVVK-lid selecteert en toetst eigen bedrijfskritische leveranciers vooraf op risico's voor de dienstverlening en contracteert hen op basis daarvan. Zij evalueert periodiek de prestaties van deze leveranciers, wat kan leiden tot hercontractering of beëindiging van de inzet.

<i>Niveau</i>	<i>Karakteristieke ontwikkelniveaus Externe samenwerking, uitbesteding en inkoop</i>
A. Beheerste processen	Het NVVK-lid heeft een visie op samenwerking, uitbesteding en inkoop. Professionals zijn bekend met de meest belangrijke partners in het werkveld en weten de weg om gericht te verwijzen en maken bij financiële hulpverlening gebruik van opgestelde convenanten.
B. Resultaatgericht	Het NVVK-lid heeft haar belangrijke partners in beeld en heeft een visie op samenwerking, uitbesteding en inkoop. Zij betreft hierbij landelijke en regionale afspraken en evalueert periodiek met partners de samenwerking. Professionals werken van hieruit samen met schuldeisers en externe partners en verwijzen gericht door.
C. Lerend en vernieuwend	Het NVVK-lid draagt bij aan optimalisatie van de samenwerking in de keten en met schuldeisers door initiatieven te nemen en nieuwe werkwijzen en methodieken te ontwikkelen en die te evalueren.
D. Integraal samenwerkend	Het NVVK-lid werkt 'op natuurlijke wijze samen met ketenpartners en schuldeisers' en pakt hierbij proactief haar rol en stemt die af met de andere betrokken partijen.

7. Reflecteren, verbeteren en verantwoorden

Normen Reflecteren, verbeteren en verantwoorden

- 7.1 Het NVVK-lid stelt vast welke gegevens (kwantitatief en kwalitatief) met welke frequentie nodig zijn om te kunnen reflecteren op de effectiviteit van haar werkprocessen en de resultaten.
- 7.2 Het NVVK-lid zet geschikte methoden en technieken in om deze gegevens te verzamelen en zodanig vast te leggen dat er sprake is van relevante managementinformatie.
- 7.3 Het NVVK-lid reflecteert periodiek en tenminste jaarlijks op de verzamelde managementinformatie, stelt vast waar het goed gaat, wat om bijsturing vraagt en waar verbeterkansen of mogelijkheden voor innovatie liggen. Zij deelt overeengekomen kerngegevens met de NVVK.
- 7.4 Het NVVK-lid werkt er continu aan om de uitvoering van haar werkprocessen en resultaten te verbeteren, voert deze door, evalueert het resultaat en stelt haar processen bij.
- 7.5 Het NVVK-lid pakt ontwikkeling en invoering van nieuwe vormen van financiële hulpverlening planmatig aan, bewaakt de voortgang, test uit en beoordeelt de resultaten alvorens nieuwe werkwijzen en methodes in de breedte door te voeren.
- 7.6 Het NVVK-lid verantwoordt zich naar haar opdrachtgevers en doet (publiek) verslag van haar prestaties en inzet van financiële middelen.

<i>Niveau</i>	<i>Karakteristieke ontwikkelniveaus Reflecteren, verbeteren en verantwoorden</i>
A. Beheerste processen	Het NVVK-lid reflecteert tenminste jaarlijks gericht op verzamelde informatie, stelt vast waar het goed gaat en waar verbetering nodig is en voert dat door.
B. Resultaatgericht	Het NVVK-lid reflecteert tenminste jaarlijks op behaalde resultaten en zet die informatie af tegen ambities met oog op effectiviteit en onderlinge samenhang. Het doorvoeren van verbeteringen verloopt planmatig.
C. Lerend en vernieuwend	Het NVVK-lid verzamelt naast interne managementinformatie ook proactief feedback bij klanten en partners, om zo zicht te krijgen op haar meetbare en merkbare kwaliteit teneinde haar dienstverlening continu te verbeteren en waar mogelijk te innoveren.
D. Integraal samenwerkend	Binnen de keten wordt gezamenlijk op proactieve wijze feedback opgehaald en proces- en effectmetingen vormen een onderdeel van het ketendenken. Het NVVK-lid werkt samen met ketenpartners aan continue verbetering van de ketenkwaliteit en optimalisatie van de resultaten.

Bijlage 1. Geldende wet- en regelgeving en lidmaatschapseisen NVVK

Deze bijlage bevat twee delen:

- Deel 1 geeft een overzicht van (mogelijke) voor NVVK-leden geldende specifieke wet- en regelgeving. Deels is de toepassing afhankelijk van de vormen van financiële hulpverlening die een NVVK-lid biedt.
- Deel 2 bevat per gebied van het Kwaliteitskader de aanvullende kwaliteitseisen van de NVVK, waaraan alle leden moeten voldoen.

Deel 1. Geldende wet- en regelgeving

Arbowet (Arbeidsomstandighedenwet)

De Arbowet geldt voor alle NVVK-leden. De wet bevat regels voor werkgevers en werknemers om de gezondheid en veiligheid van werknemers te bevorderen, waaronder de zorg voor gezonde en veilige arbeidsomstandigheden en het voorkomen van ziekte en arbeidsongeschiktheid. Het periodiek uitvoeren van een Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E), het nemen van passende maatregelen en het hebben van een vertrouwenspersoon en preventiefunctionaris zijn o.a. verplichtingen om aan de regelgeving te voldoen.

Link: <https://wetten.overheid.nl/jci1.3:c:BWBR0010346&z=2020-01-01&g=2020-01-01>

AVG (Algemene verordening gegevensbescherming)

Elk NVVK-lid dient de AVG na te leven. De AVG regelt de rechten op het gebied van privacy van burgers. NVVK-leden moeten hun systemen, werkprocessen en het gedrag van professionals hierop inrichten.

Link: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/over-privacy/wetten/algemene-verordening-gegevensbescherming-avg>

Awb (Algemene wet bestuursrecht)

De Awb regelt de verhouding tussen de overheid en de individuele burgers. NVVK-leden die de minnelijke schuldhelpverlening uitvoeren op grond van deze wet zijn gehouden aan de door de wet bepaalde kaders; dit geldt ook bij (tussentijdse) beëindiging van de geleverde dienstverlening.

Link: <https://wetten.overheid.nl/jci1.3:c:BWBR0005537&z=2020-06-24&g=2020-06-24>

Besluit gemeentelijke schuldhelpverlening ten behoeve van gegevensuitwisseling

Dit besluit regelt de gegevensuitwisseling die nodig is voor de uitvoering van gemeentelijke schuldhelpverlening.

Link: <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stb-2020-240.html>

BW (Burgerlijk Wetboek) artikel 3:277 en verder (juridische preferentie en gelijkberechtiging)

Deze artikelen in het BW regelen welke schuldeisers een juridische preferentie hebben ten opzichte van het gehele vermogen of op bepaalde goederen en waar sprake is van gelijkberechtiging.

Link: <https://wetten.overheid.nl/BWBR0005291/2020-01-01>

CAO (collectieve arbeidsovereenkomst)

Een aantal NVVK-leden valt onder de werking van een CAO. De genoemde CAO's geven aanwijzingen op het vlak van personeelsbeleid, scholing en ontwikkeling en het voeren van evaluatiegesprekken en zijn daarmee aanvullend op de normen in gebied 5.

Links: <https://www.sociaalwerk-werkt.nl/cao-sociaal-werk> en <https://www.caogemeenten.nl/>

Wck (Wet op het consumentenkrediet)

De Wck bestaat uit twee artikelen. In artikel 47 is het verbod op schuldbemiddeling opgenomen. De uitzonderingen op het verbod op schuldbemiddeling zijn opgenomen in artikel 48.

Link: <https://wetten.overheid.nl/jci1.3:c:BWBR0004815&z=2019-01-01&g=2019-01-01>

Wft (Wet op het financieel toezicht), inclusief registratie Bureau Krediet Registratie, artikel 1:20a.

De Wft regelt het toezicht op de financiële markt met als doel het verhogen van de inzichtelijkheid en het vergroten van de doelgerichtheid en marktgerichtheid. Deze wet is met name relevant voor kredietbanken en private partijen. Artikel 2:80 regelt de voorwaarden voor de bemiddelingsvergunning, artikel 3:5 stelt voorwaarden aan het reserveren en beheren van de gelden. Artikel 4:37 bepaalt dat kredietbanken moeten beschikken over een bankreglement.

Een NVVK-lid, dat niet een gemeente of kredietbank is, moet beschikken over een vergunning of ontheffing van De Nederlandsche Bank (DNB) indien het beheer van gelden plaatsvindt via een derdenrekening. Indien gewerkt wordt met een bankrekening, waarbij het NVVK-lid is gemachtigd, dan dient het NVVK-lid een overeenkomst met de bank te overleggen. Indien het private lid zelf rekeningen opent op naam van de klant dient zij te beschikken over een bemiddelingsvergunning op grond van artikel 2:80 Wft of aangesloten te zijn bij de Stichting Toezicht Bemiddeling Beheer Gelden van de NVVK.

Link: <https://wetten.overheid.nl/BWBR0020368/2021-05-01>

Wet Fido (Wet financiering decentrale overheden), artikel 2

Artikel 2 van deze wet stelt voorwaarden aan de kredietverlening door de kredietbank.

Link: <https://wetten.overheid.nl/BWBR0011987/2013-12-15>

Wgs (Wet gemeentelijke schuldhelpverlening)

Het NVVK-lid, zijnde een gemeente of een organisatie die door de gemeente belast is met de uitvoering van gemeentelijke taken, dient te voldoen aan de Wgs. Deze wet regelt de verplichting van een gemeente om vroegtijdig te signaleren, actief op signalen te acteren en inwoners met schulden te helpen. Een gemeente kan onderdelen van deze wet beleggen bij andere organisatie, bijvoorbeeld aan een ander NVVK-lid.

Link: <https://wetten.overheid.nl/jci1.3:c:BWBR0031331&z=2021-01-01&g=2021-01-01>

Wijzigingswet financiële markten 2015

Professionals van kredietbanken dienen op basis van de Wijzigingswet financiële markten 2015 een bankierseed af te leggen.

Link: <https://wetten.overheid.nl/BWBR0035877/2019-07-21>

Wsnp (Wet schuldsanering natuurlijke personen)

Schuldsanering is geregeld in de Wsnp. Om te worden toegelaten tot de wettelijke schuldsanering, moet een klant aan bepaalde voorwaarden voldoen. De Wsnp wordt ingezet als het niet lukt om een minnelijke schuldregeling tot stand te brengen.

Link: <https://www.rijksoverheid.nl/wetten-en-regelingen/productbeschrijvingen/wettelijke-schuldsanering-wsnp>

Deel 2. NVVK-lidmaatschapseisen

De NVVK stelt in aanvulling op geldende wet- en regelgeving onderstaande eisen aan haar leden. De leden verklaren zich hiermee akkoord tijdens de aanmelding voor het NVVK lidmaatschap. Dit doen zij via het Lidmaatschapsformulier, deze voegen wij later op deze plek toe.

Bijlage 2. Begrippen en afkortingen Kwaliteitskader NVVK

Deze bijlage geeft in deel 1 een toelichting op de in het Kwaliteitskader gehanteerde begrippen en in deel 2 een verklaring van de gehanteerde afkortingen.

Deel 1. Verklaring begrippen

Aanmelding

Het doel van de aanmelding is de registratie van de kerngegevens van de klant die financiële hulp zoekt. Deze informatie is nodig voor de intake en - zo nodig - crisisinterventie.

De aanmelding omvat:

- het registreren van de gegevens van de klant en de reden van aanmelding;
- het vaststellen of er sprake is van een crisissituatie;
- zo nodig doorverwijzing naar andere dienstverleners;
- informatie over de vervolgstappen op het vlak van financiële hulpverlening.

Beslagvrije voet

Bij beslag op loon of uitkering wordt altijd een bepaald gedeelte van het inkomen wél uitbetaald, de 'beslagvrije voet'. Deze beslagvrije voet bedraagt 90% van de bijstandsnorm inclusief vakantiegeld, met eventuele correcties voor bijv. woonlasten of zorgkosten. Het overige deel wordt door de werkgever of uitkerende instantie aan de beslaglegger overgemaakt, totdat de volledige schuld is voldaan. Een werkgever of de uitkerende instantie is verplicht aan het beslag mee te werken.¹

Bestendigen

Activiteiten, die gericht zijn op het borgen van de behaalde resultaten zodat recidive of te wel terugval in gedrag zo veel als mogelijk wordt voorkomen. Onder meer nazorg en budgetcoaching kunnen hiervoor worden ingezet.

Beschermingsbewindvoering (art. 1:431 – 449 BW)

Het doel van beschermingsbewind is de financiële belangen van de klant te beschermen en zijn inkomen en vermogen te beheren. Een kantonrechter kan besluiten een persoon onder bewind te plaatsen van een beschermingsbewindvoerder wanneer diegene om geestelijke of lichamelijke redenen niet meer in staat is de eigen financiële belangen te behartigen of indien er sprake is van schulden of verkwisting. Bewindvoerders zijn gehouden aan de bepalingen van de wet en vallen onder het toezicht van de kantonrechter.

Betalingsregeling

Dit is een vastgelegde regeling tussen een klant en diens schuldeiser(s), waarin is bepaald dat de vastgestelde vordering(en) van de schuldeiser op de klant volledig en in vooraf vastgestelde termijnen wordt/worden terugbetaald. Er is hier geen maximale termijn aan verbonden.

Budgetcoaching

Budgetcoaching omvat het geheel van activiteiten om de klant te leren zelfstandig en op een verantwoorde manier zijn financiële huishouding te voeren. Budgetcoaching wordt planmatig aangepakt, al dan niet als onderdeel van het integrale plan van aanpak voor financiële hulpverlening. Het plan bevat het doel van het coachingstraject en de aard en frequentie van de coachingsactiviteiten en de vorm (individuele begeleiding en/of groepsactiviteiten).

¹ Per 1-1-2021 wordt de BVV aangepast.

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. Er wordt een rekening ingericht van waaruit beheer plaatsvindt en waarop 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, dit is een bedrag waarover de klant vrij mag beschikken voordat 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. NVVK-leden kunnen ervoor kiezen bij een schuldregeling budgetbeheer te verplichten.

Convenant met schuldeisers of koepelorganisatie

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

Crisisinterventie

Crisisinterventie beoogt die voorzieningen te treffen, die een crisis kunnen afwenden opdat een klant vervolgens geholpen kan worden met reguliere financiële hulpverlening.

Als crisissituatie zijn in de Wgs gedefinieerd:

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

Binnen een termijn van drie werkdagen moet een gesprek met de klant worden gevoerd om de crisissituatie in beeld te brengen. Binnen twee weken zullen alle noodzakelijke acties worden ondernomen om de crisis af te wenden.

Curatele

Curatele is een maatregel om een klant te beschermen die zelf niet goed voor zijn geldzaken, bezit en persoonlijke zaken kan zorgen. De kantonrechter stelt een curator aan, die dit voor de klant doet. Iemand die onder curatele staat is handelingsonbekwaam verklaard. Hij mag bijvoorbeeld niet zelfstandig contracten afsluiten of gezag over de eigen kinderen hebben.

Doorlopend krediet

Een vorm van krediet waarbij de kredietnemer de leensom gedurende de looptijd (gedeeltelijk) kan opnemen, voor zover het uitstaande saldo de kredietlimiet niet overschrijdt.

Duurzame Financiële Dienstverlening (DFD)

Het geheel van activiteiten die erop zijn gericht de inkomsten en uitgaven in evenwicht te brengen en te houden en waarbij schuldenvrij maken, door de omstandigheden van de betrokkene, (nog) niet mogelijk is. Het kan hierbij onder andere gaan om schulden die niet-regelbaar zijn of situaties waarin de klant door geestelijke of lichamelijke beperkingen (nog) niet in staat is om een traject gericht op het schuldenvrij maken 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 niet direct naar een traject om de klant een schuldenvrije toekomst te geven en kent geen maximale looptijd. In het kader van DFD kunnen betalingsafspraken met schuldeisers worden getroffen, als dit het doel van DFD dient en het budgettair mogelijk is.

Dwangakkoord

Het doel van een dwangakkoord is om schuldeisers te dwingen een aangeboden schuldregeling te accepteren. De rechtbank beoordeelt een dergelijk verzoek. In een dwangakkoord licht de klant toe waarom hij vindt dat één of meerdere schuldeisers moet(en) meewerken aan een buitengerechtelijk akkoord.

Finale kwijting

Definitieve kwijtschelding van het niet-afgeloste deel van de vordering (restantschuld), inclusief rente en kosten, door de schuldeiser onder vooraf overeengekomen voorwaarden. Dit is alleen van toepassing bij de inzet van een saneringskrediet en een schuldbemiddeling.

Financieel beheer

Het in beheer hebben van alle inkomsten van de klant ter reservering van de afloscapaciteit en ter doorstorting van het restant naar de klant.

Financiële hulpverlening

Het NVVK-lid biedt haar klanten financiële hulpverlening gericht op een laagdrempelige toegang, ontstressen, schuldevrij maken en/of bestendigen.

Flankerende hulp

Flankerende hulp kan worden ingezet bij klanten, die naast de hulpverlening gericht op hun financiën en schulden ook hulpverlening op andere terreinen nodig hebben. Het gaat daarbij om vormen van sociaal-maatschappelijke hulp en/of hulpverlening op het terrein van zorg en gezondheid. Flankerende hulp kan door het NVVK-lid zelf worden aangeboden of zij kan hiertoe verwijzen naar hiervoor gespecialiseerde instellingen en organisaties. Flankerende hulp kan worden ingezet tijdens of voorafgaand aan de financiële hulpverlening. Daartoe zal het NVVK-lid afspraken maken met de klant en met de betrokken partners.

Gelijkberechtiging

Het in het kader van financiële hulpverlening gelijk behandelen van alle schuldeisers zodat elke schuldeiser in het kader van een schuldregeling hetzelfde deel van zijn vordering(en) terugontvangt, uitgezonderd schuldeisers met een wettelijk preferente positie.

Herfinanciering

Het door middel van het afsluiten van één of meer kredietovereenkomsten regelen van het aflossen van de totale schuldenlast. Voor herfinanciering wordt een maximale termijn van 60 maanden gehanteerd.

Informatie en advies

Het doel van geven van informatie en advies over het zelfstandig bereiken van duurzaam financieel evenwicht is dat er geen of minder gebruik gemaakt hoeft te worden van andere vormen van financiële hulpverlening, zoals stabilisatie, betalingsregeling, herfinanciering, schuldregeling, beschermingsbewind, budgetbeheer, budgetcoaching of duurzame financiële dienstverlening. Onder informatie en advies wordt ook verstaan het doorverwijzen naar derden.

Inkomen

Alle opbrengsten 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 pensioen, rente of dividend.

Intake

Het doel van de intake is het toetsen van enerzijds de mate van zelfredzaamheid van de klant en anderzijds diens problematiek om zo een plan van aanpak op maat op te stellen. De intake bestaat uit:

- probleem-inventarisatie;
- probleemanalyse;
- verkenning oplossingsrichting;
- opstellen plan van aanpak;
- eventuele verwijzing.

Klant

Staat voor cliënt, inwoner, persoon, kredietnemer, onder bewind gestelde, saniet of schuldenaar.

Maximale afloscapaciteit

Alle inkomsten boven het vastgestelde Vrij Te Laten Bedrag (VTLB), die door de klant moeten worden afgedragen voor de aflossing van zijn schulden. Rente over de gereserveerde afloscapaciteit wordt als inkomsten gezien. Ook het vermogen van de klant wordt bij de berekening van de afloscapaciteit ingebracht.

In geval het berekende VTLB geen afloscapaciteit oplevert, kunnen de NVVK-leden gebruik maken van de NVVK-aflostabel. Indien de klant een inkomen heeft ter hoogte van de voor hem van toepassing zijnde participatiewet uitkering, zal maximaal 5% worden aangewend voor aflossing. Hierbij is een minimuminkomen van 95% van de voor hem van toepassing zijnde participatiewet uitkering 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 Gedragscodes van de NVVK.

Minnelijk traject

Bemiddeling door het NVVK-lid tussen de klant en zijn schuldeisers om een minnelijke regeling voor de totale schuldenlast te bewerkstelligen. Voor dit minnelijk traject kan een betalingsregeling, herfinanciering, een schuldbemiddeling of een saneringskrediet worden ingezet.

Moratorium, 'smal' ex. Art 287b Fw

Een moratorium kan worden ingezet indien er sprake is van een specifiek aantal bedreigende situaties: ontruiming van de woning, afsluiting van gas, elektriciteit of water of opschorting van de ziektekostenverzekering. Het moratorium geeft de professional de tijd een minnelijk traject op te starten of voort te zetten zonder hierbij gehinderd te worden door dwangmiddelen van bepaalde schuldeisers. Voor andere spoedeisende zaken, zoals een dreigende beslaglegging of gijzeling kan bij de rechtbank een verzoek voorlopige voorziening ex artikel 287 lid 4 Fw ingediend worden (zie hieronder bij 'voorlopige voorziening').

Moratorium, 'breed moratorium' ex art. 5 Wgs

Een persoon die een beroep doet op de Wgs kan een afkoelingsperiode verzoeken. Dit houdt in dat schuldeisers, zonder dat de wettelijke schuldsaneringsregeling van toepassing is, voor een bepaalde periode geen maatregelen kunnen nemen om hun vordering voldaan te krijgen. Het is een brede vorm van schuldenrust die, na toekenning door de rechter en op aanvraag van de klant, alle schuldeisers de mogelijkheid ontnemt om te incasseren en te executeren ter zake van schulden die zijn ontstaan voor het uitspreken van de afkoelingsperiode. Voordat een afkoelingsperiode aangevraagd kan worden moet worden voldaan aan een uitgebreid scala aan voorwaarden.

Ondanks de hoge verwachtingen bij de invoering is dit tot op heden geen effectief middel gebleken. Slechts de rechtbank Rotterdam wees eenmaal een verzoek toe; ECLI:NL:RBROT:2019:5869.

Nazorg

Nazorg omvat het geheel van activiteiten dat plaatsvindt na beëindiging van een financieel hulpverleningstraject. Het is gericht op het voorkomen van recidive. Uitgangspunt is dat een NVVK-lid binnen het eerste jaar na beëindiging van de dienstverlening het initiatief neemt tot één of meer contactmomenten met de klant waarin wordt geïnformeerd of er sprake is van een situatie bij de klant waarin inkomsten en uitgaven in evenwicht zijn.

Ontstressen

Dit omvat al die activiteiten die erop gericht zijn om de stress van schulden weg te nemen. Dit wordt bereikt wanneer de primaire vaste lasten inclusief leefgeld structureel zijn geborgd en de schulden niet verder oplopen. Dit levert financiële rust op die nodig is om weer maatschappelijk te kunnen participeren.

Primaire vaste lasten

Dit zijn huur, hypothecaire lasten, energie, water, zorgverzekering, aan te vullen met leefgeld.

Problematische schulden

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

Recofa-rekenmethode, zie ook VTLB-berekening

Recofa staat voor landelijk overlegorgaan van rechters-commissarissen in faillissementen en surseances van betaling

Schuldenvrij maken

Het geheel aan activiteiten waarmee de schuldenpositie van de klant wordt opgelost waardoor de klant vrij wordt van problematische schulden. Hiervoor kunnen verschillende activiteiten worden uitgevoerd zoals bijvoorbeeld het aangaan van een betalingsregeling, herfinanciering, sanering, schuldbemiddeling, dwangakkoord en/of het inzetten van de Wsnp.

Schuldregeling

Een af te sluiten regeling met alle schuldeisers wanneer 100% afbetaling niet mogelijk is, maar wel gestreefd wordt naar maximale terugbetaling. Schuldeisers wordt gevraagd om voor het resterende bedrag finale kwijting te verlenen. Er zijn twee soorten schuldregeling; een sanering en een schuldbemiddeling.

Schuldregelingsovereenkomst

De overeenkomst waarin de rechten, verplichtingen en voorwaarden van de klant en het NVVK-lid ten behoeve van de schuldregeling (SK of SB) zijn opgenomen.

Saneringskrediet (SK)

Het 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 (SB)

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

Sociaal Krediet

Een krediet dat verstrekt wordt in het kader van sociale kredietverlening, niet zijnde een saneringskrediet.

Sociale kredietverlening

Kredietverlening als bedoeld in de Wet financiering decentrale overheden (Wet Fido). Hierbij wordt de klant (de kredietnemer) bewust gemaakt van de risico's van het krediet, hij krijgt individueel advies op maat en de omzetdoelstelling van de kredietbank prevaleert niet. Sociale kredietverlening is alleen mogelijk aan bepaalde doelgroepen.

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. De beslagvrije voet wordt gegarandeerd. Het stabilisatietraject leidt in principe tot een vorm van schuldenvrij maken. Tevens heeft stabilisatie tot doel rust te creëren voor de klant, zodanig dat op gedragsverandering kan worden ingezet.

Voorlopige Voorziening ex art 287 lid 4 Fw

287 lid 4 Fw biedt de mogelijkheid om de rechtbank middels een verzoekschriftprocedure te verzoeken situaties die de toepassing van de Wsnp in de weg staan af te wenden. Dit verzoek wordt ingediend als het minnelijk traject al is doorlopen en een Wsnp-verzoek gelijktijdig wordt of al is ingediend bij de rechtbank.

Aanvullende informatie via de rechtwijzer: <https://rechtwijzer.nl/schulden/schuldsanering-wsnp/wat-is-een-voorlopige-voorziening>

Vrij Te Laten Bedrag (VTLB)

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

Vroegsignalering als onderdeel van de Wgs

Het in een zo vroeg mogelijk stadium in beeld krijgen van mensen met financiële problemen om vroegtijdige hulpverlening mogelijk te maken door gebruik te maken van daadwerkelijke signalen en outreachende hulpverlening.

Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp)

Deze wet regelt de schuldsaneringsregeling gedurende drie jaar en is bedoeld voor personen die in een problematische schuldsituatie terecht zijn gekomen en die niet via de minnelijke regeling geholpen kunnen worden.

De rechter wijst een bewindvoerder aan die controleert of de klant zich aan zijn verplichtingen op grond van de wet houdt. Als de rechter na verloop van drie jaar oordeelt dat de klant zich aan zijn verplichtingen heeft gehouden, wordt de zogenaamde schone lei gegeven. De schone lei betekent dat de schulden, die bestonden op het moment dat de schuldsaneringsregeling is uitgesproken, niet langer afdwingbaar zijn. Wanneer een klant binnen tien jaar weer in een problematische schuldsituatie terechtkomt, komt deze niet opnieuw in aanmerking voor de Wsnp. Een rechter wijst een Wsnp-verzoek in principe ook af als de klant nog boetes heeft uitstaan door fraude, een misdrijf of een overtreding of als de klant niet gemotiveerd is om zijn schulden op te lossen. Middels een beroep op de hardheidsclausule (ex. Art. 288 lid 3 Fw) zijn echter nog mogelijkheden om alsnog toegelaten te worden.

Deel 2. Gebruikte afkortingen

AFM:	Autoriteit Financiële Markten
ALV:	Algemene Ledenvergadering
AVG:	Algemene verordening gegevensbescherming
Awb:	Algemene wet bestuursrecht
BBR:	Budgetbeheer
BKR:	Stichting Bureau Krediet Registratie
BVV:	Beslagvrije voet
DFD:	Duurzame Financiële Dienstverlening
DPIA:	Data protection impact assessment
Fb:	Financieel beheer
Fg:	Functionaris gegevensbescherming
Fw:	Faillissementswet
I&A:	Informatie en Advies
NVB:	Nederlandse Vereniging van Banken
NVVK:	Vereniging voor schuldhulpverlening, sociaal bankieren en bewindvoering.
Recofa:	Landelijk overlegorgaan van rechters-commissarissen in faillissementen en surseances van betaling
SB:	Schuldbemiddeling
SK:	Saneringskrediet
VOG:	Verklaring omtrent het gedrag
Vovo:	Voorlopige Voorziening
VTLB:	Vrij Te Laten Bedrag
Wck:	Wet op het consumentenkrediet
Wet Fido:	Wet financiering decentrale overheden
Wft:	Wet op het financieel toezicht
Wsnp:	Wet schuldsanering natuurlijke personen
Wgs:	Wet gemeentelijke schuldhulpverlening