

Q&A Herziene NVVK

Gedragscode Schuldhulpverlening

Versie juli 2024

Hieronder vind je een overzicht van de vragen die via mail en chat zijn binnengekomen naar aanleiding van de NVVK Live-sessie op 13 juni jl. over de herziene NVVK Gedragscode Schuldhulpverlening.

Let op: de in totaal 39 vragen zijn een aanvulling op de vragen en antwoorden die je in de Handleiding zelf vindt. De Handleiding Implementatie Wijziging NVVK Gedragscode Schuldhulpverlening (Handleiding Implementatie) vind je [hier](#).

Kijk [hier](#) de NVVK-sessie van 13 juni jl. terug.

Diverse deskundigen beantwoordden tijdens deze online sessie de vragen - alle vragen en antwoorden zetten we hieronder op een rij.

- 1. Hoe los je achterstanden op in een schuldbemiddeling door bijvoorbeeld beslag op inkomen of door eenmalige betalingen zoals vakantiegeld en eindejaarsuitkering (EJU)? Is jullie voorstel standaard verlengen, sparen vanuit het vrij te laten bedrag (vtlb), of giften van derden inzetten? Hebben jullie andere suggesties hiervoor?**

Met betrekking tot de mogelijke complicaties in een schuldregeling als gevolg van beslag is er niets gewijzigd en in de oplossingen dus ook niet. Voor de handelwijze rond zaken waarin maar 1 keer vakantietoeslag en/of EJU wordt ontvangen verwijzen wij naar paragraaf 6.2.9 van het [vtlb-rapport van juli 2024](#).

- 2. Geldt bovengenoemd standpunt voor alle lopende schuldbemiddelingen of geldt dit alleen voor nieuwe schuldbemiddelingen die na 1 juli 2024 worden opgestart?**

Zie hiervoor de [Handleiding Implementatie](#). De nieuwe Gedragscode geldt voor dossiers waarin een SR is gestart na 1 juli 2024. Voor dossiers van voor die datum gelden de oude regels.

- 3. Wat is jullie standpunt met betrekking tot het inzetten van de afloscapaciteit? 36 maanden maximaal of 18 maanden maximaal en daarna de afloscapaciteit naar beneden bijstellen, zoals eerder het geval was?**

Op dit moment handhaven we nog steeds de 36 maanden als criterium om te bepalen of een situatie problematische schulden betreft. Dit jaar zullen we niets veranderen aan deze definitie. Hoewel de nieuwe wet de mogelijkheid van 18 maanden biedt, hebben we besloten om voorlopig vast te houden aan de 36 maanden. Dit besluit is genomen na regionaal overleg met leden en overleg met schuldeisers. Er zijn zorgen over de maatschappelijke impact van het verlagen naar 18 maanden, omdat veel mensen financiële verplichtingen zijn aangegaan voor langere periodes zonder dat dit problematisch hoeft te zijn. Voorlopig blijven we dus bij de huidige termijn.

- 4. Ga je voor het bepalen van de problematische schuldenlast uit van de afloscapaciteit volgens het vtlb of de beslagvrije voet (bv)?**

De berekening van de afloscapaciteit gebeurt op basis van het vtlb. Zie de Handleiding implementatie.

5. Indien je uitgaat van het vtlb met een afloscapaciteit van 0 euro, betekent dit dat iedere schuldenlast, hoe klein ook, problematisch is?

In de Handleiding Implementatie staat toegelicht dat dit meestal het geval is maar dat je extra (objectieve) criteria kunt toepassen.

6. Doe je ook een schuldhulpmelding bij BKR voor een schuldenlast die lager is dan de registratiedrempel van 250 euro?

Ja, dit is een technisch punt. De melding is gebaseerd op de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). Als je problematische schulden hebt en onder de Wgs valt, doe je een melding. De grens van 250 euro betreft de registratie van kredieten door kredietbanken en is niet van toepassing als er geen krediet wordt verstrekt. In dat geval blijft het alleen bij een melding.

7. Hoe ga je om met dossiers van klanten die wel al zijn toegelaten tot de schuldhulpverlening, maar waarvoor nog geen schuldregeling is gestart en die dus nog bijvoorbeeld in de stabilisatiefase of een DFD-traject (Duurzame Financiële Dienstverlening) zitten?

Ons advies is om al wel alles op te starten en een voorstel na 1 juli 2024 te doen met de afloscapaciteit die dan geldt. Dan valt dit traject onder de nieuwe Gedragscode. Datzelfde geldt voor de dossiers die nu klaarliggen om opgestart te worden en waarvan het inkomen onder het vtlb is. Als de situatie niet stabiel is, dan gelden dezelfde regels als voor de wijziging van de Gedragscode.

8. Moet je voor klanten waarbij onder de oude definitie de schuldenlast niet problematisch is een nieuwe beoordeling maken? En doe je dan, indien de schuldenlast nu wel problematisch blijkt te zijn, alsnog een SH-melding bij BKR?

Nee, want er zal meestal geen verschil zijn. In (schrijnende) uitzonderingsgevallen kun je de extra (objectieve) criteria uit de Handleiding Implementatie toepassen. Maar let op: kom je dan tot een ander oordeel dan volgens de regels van de Wgs rond de BKR-melding, dan moet er wél een nieuwe beoordeling gemaakt worden.

9. Is het accepteren van financiële begeleiding door de klant een voorwaarde voor het doen van 0-voorstellen?

Je kunt iemand niet verplichten in te stemmen met financiële begeleiding. Als de klant weigert, kun je overwegen de hulp te beëindigen met een negatieve beschikking. Dit betekent dat de hulp stopt omdat er geen overeenstemming is over de aanpak.

Hulp via de Wsnp (Wet schuldsanering natuurlijke personen) zal dan ook lastiger liggen want voor de Wsnp is medewerking aan begeleiding en nazorg meestal vereist. Als de hulpvrager hiermee niet instemt, zal de rechter waarschijnlijk niet instemmen met toelating tot de Wsnp. Dus: weigert iemand begeleiding, wijs hem of haar dan op deze mogelijke gevolgen.

10. Als je beoordeelt dat financiële begeleiding wel noodzakelijk en wenselijk is maar de hulpvrager wil dit niet accepteren, leg je dit dan voor aan de schuldeisers of doe je helemaal geen aanbod?

Hoe je omgaat met het weigeren van begeleiding is lastig, mede omdat de Wgs hier niets over zegt. We denken dat het belangrijk is om in deze fase te vertrouwen op de wens van de hulpvrager en goed te monitoren hoe het blijft gaan. Op basis daarvan kun je later besluiten of verplichting nodig is.

Dit komt ook voort uit recente politieke discussies waarin is benadrukt dat er anders naar hulpvragen gekeken moet worden, met meer focus op een relatie gebaseerd op vertrouwen en niet op verplichting.

11. Hoe ga je om met schuldeisers die automatisch akkoord gaan zonder het voorstel inhoudelijk te beoordelen?

Zij zullen automatisch akkoord blijven gaan tenzij er – net als vóór 1 juli 2024 - wordt aangegeven dat dit een uitzonderingsdossier is.

12. Is het niet voldoen van de hulpvrager aan de medewerkingsplicht, waardoor je dus ook geen 0-aanbod kunt doen, een reden om direct de Wsnp aan te vragen en de situatie door de rechter te laten beoordelen?

Als je geen aanbod doet omdat de hulpvrager niet meewerkt dan zal dat meestal leiden tot een negatieve beschikking. Een gemeente is verplicht de 285FW-verklaring af te geven. Een hulpvrager kan dan daarmee zelf verzoeken om toepassing van de Wsnp. Het is zaak als hulpverlener dan de situatie volledig te schetsen - zie ook het antwoord bij vraag 9.

13. Klopt het dat bij een saneringskrediet het maandelijkse aflossingsbedrag gebaseerd is op het totale maandelijkse inkomen inclusief vakantiegeld minus de som van de beslagvrije voet en nominale correcties?

Ja, dat klopt, mits het vtlb ook wordt berekend inclusief vakantiegeld

14. Hoe zit het met een 0-aanbod als blijkt dat er eenmalig vermogen ingelegd dient te worden in verband met spaargeld e.d.?

Als tijdens een schuldhulpverleningstraject een schuldregeling zonder afloscapaciteit wordt verzonden en de hulpvrager blijkt eigen vermogen te hebben, dan wordt aan de schuldeiser een aanbod van dat vermogen gedaan. Daarnaast meld je dat er momenteel geen afloscapaciteit is en dat die in de komende 18 maanden ook niet verwacht wordt. Ook is het raadzaam te benadrukken dat er nazorg en begeleiding worden aangeboden, wat cruciaal is om terugval te voorkomen.

15. Hoe zit het met een 0-aanbod als er tijdens de schuldregeling teruggaven worden ontvangen die normaal gesproken ingelegd dienen te worden, bijvoorbeeld een teruggave van de Belastingdienst inzake inkomstenbelasting over voorgaande jaren e.d.?

Controleer bij het opzetten van een schuldregeling altijd grondig hoe de situatie rond belastingen is, inclusief of er aangifte gedaan moet worden en of er terugbetalingen te verwachten zijn. Dit voorkomt extra werk en problemen later.

Als er toch een teruggave komt over de periode voordat de schuldregelingsovereenkomst inging, moet je deze teruggave ondanks de finale kwijting alsnog uitdelen als 'nagekomen baten'. Dit voorkomt dat hulpvragers hun belastingaangiftes gaan uitstellen om later het geld te kunnen houden.

16. Wat als er een 0-aanbod is gedaan tegen finale kwijting met financiële begeleiding, maar na akkoord met alle schuldeisers blijkt dat de klant vanwege een wijziging wél aflossing boven de vtlb-grens heeft?

Als blijkt dat iemand na vijftien maanden bijvoorbeeld toch een baan heeft gevonden en nu in staat is om te werken, ondanks eerdere inschattingen dat er geen afloscapaciteit of vermogen was, dan zien we dat vooral als positief effect van de hulp: iemand bereikt financiële stabiliteit. Dit betekent dat de regeling niet opnieuw wordt bekeken. Er hoeft dus niet alsnog afgelost te worden. Zolang de oorspronkelijke inschatting correct was dat er geen afloscapaciteit te verwachten was, zijn er geen consequenties aan verbonden als iemand later toch financiële stabiliteit bereikt.

17. Hoe gaan we om met lopende schuldbemiddelingen waarbij het inkomen nog onder het vtlb ligt? Blijft de minimale afdracht betaald worden waarop het oorspronkelijke voorstel was gebaseerd?

Ja, zie de Handleiding Implementatie en het antwoord op vraag 2.

18. Stel, de schuldeisers gaan akkoord met een 0-aanbod onder de voorwaarde van begeleiding naar zelfredzaamheid. Sluiten we dan het dossier of blijven we de schuldeisers 18 maanden informeren over eventuele boedelbestanddelen?

Nee, dat laatste is niet nodig. Ook in de oude situatie werd niet ieder halfjaar gemeld hoe het met bijvoorbeeld de budgetcursus van de klant gaat. De meeste schuldeisers zitten ook niet te wachten op al die communicatie.

In de regioessies die we als NVVK hadden met onze leden is steeds benadrukt dat de herziene Gedragscode of een schuldregeling zonder afloscapaciteit hier niets aan verandert. Zodra finale kwijting is verleend, is er geen relatie meer met de schuldeiser. Het dossier wordt dus niet gesloten want de begeleiding loopt door, maar de relatie met schuldeisers is afgelopen.

19. Stel de schuldeisers gaan niet akkoord met een 0-aanbod en een dwangakkoord wordt aangevraagd. Hoe gaat de Wsnp-rechter om met deze situatie?

Rechters beoordelen de dossiers zorgvuldig. Als een verzoek niet goed onderbouwd is, bijvoorbeeld door onduidelijke afloscapaciteit, niet-gerapporteerde schulden of een gebrek aan inspanningsverplichting, dan zal het dwangakkoord niet worden toegewezen.

Het is daarom cruciaal om vanuit het perspectief van de rechter te denken en een goed onderbouwd dossier te presenteren. Als er geen perspectief is op betaling en dit duidelijk wordt onderbouwd, dan is er geen reden waarom een rechter het verzoek niet zou honoreren. Neem bij twijfel of voor advies contact op met de NVVK, wij kunnen helpen bij het samenstellen van een sterke onderbouwing.

20. Gaat het collectief schuldregelen, waarbij schuldeisers bij voorbaat akkoord zijn met een voorstel, belemmeringen geven als zij pas aan het eind van het schuldregeltraject horen dat ze een 0-aanbod hebben geaccepteerd?

Het is cruciaal om de keuze goed te onderbouwen richting schuldeisers. Geef duidelijk aan welke begeleiding je biedt en waarom je denkt dat een schuldregeling zonder afloscapaciteit passend is. Dit is altijd belangrijk, vooral omdat er vaak toch wel ergens een belastingteruggave, dertiende maand of iets dergelijks is. Geef dus precies aan waarom er geen afloscapaciteit is en wat het perspectief is. Dit helpt enorm bij het voorkomen van een dwangakkoord.

21. Prognosevoorstellen voor schuldbemiddeling van 100 procent, waarbij na 18 maanden nog geen volledige betaling is ontvangen, moeten eigenlijk doorlopen omdat de schuld binnen 36 maanden kan worden voldaan. Is dit de juiste aanpak?

Ja dat klopt, die moeten inderdaad doorlopen en in de praktijk zullen voorstellen boven de 50 procent moeten worden toegelicht; er zijn extra middelen ingelegd zoals bijv. vermogen.

22. Hoe communiceert de NVVK de 0-aanbiedingen richting de schuldeisers?

We hebben niet met elke individuele energiemaatschappij of schuldeiser persoonlijk contact gehad, dus er is geen lijst van geïnformeerde partijen. Wel organiseerden we onlangs weer een sessie met schuldeisers om hen te informeren over de nieuwe regeling rondom schuldregelingen zonder afloscapaciteit.

We legden uit waarom we dit doen en deelden onze verwachtingen. Schuldeisers houden elkaar vaak op de hoogte en stemmen vaak vooraf met afspraken in, via het Schuldenknooppunt. In dit geval zullen ze dus soms pas achteraf zien dat ze met een schuldregeling zonder afloscapaciteit hebben ingestemd. Mochten er toch bezwaren zijn, dan zullen we dat altijd met betreffende schuldeisers bespreken.

23. Wat kunnen schuldhulpverleners doen bij weigerachtige schuldeisers?

Het begint met aan de schuldeisers goede uitleg geven over waar het over gaat. De enige verandering in de nieuwe gedragsregels betreft de categorie schulden tussen 0 en 64 euro voor één persoon.

Dit is een groep die al weinig afloste, het aanbod wordt nu alleen mogelijk nog iets minder. Bij weigering leg je uit dat dit ook in de Wsnp gebeurt en dat de Commissie sociaal minimum aangeeft dat het belangrijk is dat mensen een leefbaar minimum behouden.

Je toont het perspectief of juist het gebrek daaraan om schuldeisers te overtuigen mee te werken. Consequentie van weigering door de schuldeiser kan een Wsnp-traject zijn. Daaraan zijn hoge kosten verbonden, zodat er dan zeker geen uitdeling verwacht wordt.

24. Is de inschatting terecht dat er vanaf 1 juli 2024 veel meer minnelijke schuldregelingen niet gaan lukken in verband met weigering van de schuldeisers?

Dat verwachten wij niet. We hebben geprobeerd te onderzoeken hoe schuldeisers reageren op de nieuwe schuldregeling zonder afloscapaciteit. Over het algemeen geven ze aan dat, als de begeleiding op orde is, zij er tevreden mee zijn dat ze nieuwe of bestaande klanten 'terugkrijgen' die goed betalende klanten zijn. Die willen ze graag hebben, zelfs als ze daarvoor één keer moeten slikken en afzien van een vordering. Er is een minderheid die aangeeft liever ook kleine bedragen te ontvangen, maar zij zien ook het grote belang van begeleiding en nazorg in.

25. Hoe gaan we om met lopende schuldbemiddelingen op basis van het normbedrag? Gaan die mee in de nieuwe werkwijze en ontvangen die schuldeisers vanaf nu ook 0 euro over de restantperiode?

Nee, zie ook het antwoord op vraag 2. We hebben lang nagedacht of er bijvoorbeeld een overgangsregeling moet komen maar we hebben besloten dat niet te doen. In al lopende dossiers blijft het oude bedrag geïndexeerd afgedragen worden volgens de aflostabel die destijds van toepassing was. Deze bedragen blijven we publiceren in het normenoverzicht. Voor nieuwe dossiers die na 1 juli 2024 worden opgestart, geldt het werkelijke bedrag boven het vtlb als afloscapaciteit.

26. Wat zijn de verplichtingen die we de hulpvrager kunnen opleggen als er vanuit de saneringskredietgedachte direct kwijtschelding wordt verleend? Hoe kunnen we monitoren dat ze zich aan afspraken houden als er geen consequenties aan verbonden zijn?

De insteek is dat de hulpvrager inziet hoe belangrijk het is dat hij begeleiding accepteert en de rust waardeert van een schuldenvrij leven. Daardoor kan hij op termijn weer zelfstandig zijn financiële zaken behartigen. Vanzelfsprekend monitoren we dit punt nauwkeurig de komende maanden.

27. Blijft de berekening voor afloscapaciteit incl. VT minus vtlb incl. VT?

Ja, de berekening voor de afloscapaciteit wijzigt niet, we gaan alleen anders om met de uitkomst.

28. In de Handleiding wordt aangegeven dat de bij de NVVK bekende schuldeisers op de hoogte zijn gebracht van de wijziging. Is het mogelijk dat er m.b.t. de collectieve schuldeisers bekend wordt of zij een 0-aanbod accepteren, zodat je er rekening mee kunt houden bij SKP/CS?

Zie het antwoord op vraag 22.

29. Hoe om te gaan met de voorstellen vanaf 1 juli 2024 en de komst van de nieuwe calculator na 1 juli 2024?

De nieuwe calculator was op 3 juli 2024 al beschikbaar en wij adviseren deze toe te passen. Los van de indexeringswijziging zijn er weinig wijzigingen.

30. Blijven de bemiddelingskosten en kosten voor financieel beheer (FBR) gehandhaafd? Hoe hiermee om te gaan bij een afloscapaciteit van bijvoorbeeld 10 euro per maand?

De kosten voor financieel beheer (FBR) en bemiddelingskosten blijven vooralsnog gehandhaafd, zelfs bij een lage aflossingscapaciteit van bijvoorbeeld 10 euro per maand. Als de FBR-kosten volgens de berekening 6 euro zijn, mogen deze van de afloscapaciteit worden afgetrokken. Daarna blijft er een bedrag over waarop de bemiddelingskosten van 9 procent worden toegepast.

We starten zonder ondergrens en bieden zelfs lage bedragen zoals 3, 5 of 10 euro aan. In de toekomst kan dit aangepast worden als blijkt dat dergelijke lage bedragen vaak voorkomen. Niet alle leden rekenen overigens de 9 procent en 6 euro, dit blijft flexibel.

31. Moeten bij een 0-aanbod onder voorwaarde van begeleiding naar zelfredzaamheid de schuldeisers gedurende de 18 maanden hierover geïnformeerd worden?

Zie het antwoord op vraag 18.

32. In hoeverre is het rendabel en aantrekkelijk voor kredietbanken om hele lage saneringskredieten te verstrekken, waar dan eventueel ook nog rente over berekend moet worden?

Ook wij weten niet hoe dit punt zich zal ontwikkelen, we zullen dat de komende maanden goed evalueren.

De kredietbanken houden goed de vinger aan de pols om te zien of er veel heel kleine kredieten verstrekt moeten worden. Ook nu al worden kosten buiten het krediet om vaak doorberekend aan de gemeenten die de aanvraag doen.

33. Hoe zorgen we dat klanten met een 0-aflossing hun begeleidingsgesprekken blijven bijwonen, aangezien de maandelijkse aflossing als motivatie ('stok achter de deur') wegvalt? Hebben jullie daar ideeën over?

Zie ook het antwoord op diverse eerdere vragen hierover. De gedachte van de aflossing binnen een Wsnp-traject als een 'stok achter de deur' is begrijpelijk, dat werd voorheen ook vaak gezegd. Maar inmiddels zien we de Wsnp als een onderdeel van het gereedschap voor de hulpverlener, niet als een stok.

Vroeger dachten we dat maandelijkse betalingen mensen zouden motiveren om naar begeleidingsgesprekken te komen. Nu draaien we dat om: we focussen op hoe we iemand kunnen motiveren om te komen zonder die verplichting. Het gaat om intrinsieke motivatie, niet om een verplichting.

34. Stel, er is al lange tijd stabiliteit door middel van bewindvoering en verdere hulp is niet nodig. Houd je dan toch 18 maanden de inwoner in de caseload of sluit je je dossier na een akkoord op een schuldregeling met een 0-aanbod?

Je kunt overwegen een dossier te sluiten binnen 18 maanden als na een periode van beschermingsbewind en begeleiding blijkt dat verdere schuldhulp niet meer nodig is. Het principe is: zo kort als mogelijk, zo lang als nodig.

Het is wel verstandig om contact te houden met de bewindvoerder en eventueel een paar terugkom-momenten af te spreken. Als beschermingsbewind blijft doorlopen, hoeft de schuldhulpverlener niet elke maand begeleiding te bieden. Houd de relatie warm, zodat de klant weet waar hij terecht kan als dat nodig is.

35. Wat als het vtlb bij aanvang op bijvoorbeeld 15 euro uitkomt en na 6 maanden (bijv. bij een WW-uitkering) op 0 uitkomt?

Dan is – bij een SB tenminste - geen sprake van een schuldregeling zonder afloscapaciteit maar van een regeling met een lage uitdeling. Bij een SK verandert er niets ten opzichte van de situatie zoals die nu is, waarin de afloscapaciteit wegvalt.

36. Als je een schuldregeling start en na het opvragen van het saldo blijkt dat de schulden binnen 28 maanden kunnen worden afgelost, beëindig je dan de regeling? Doe je in dat geval een voorstel voor een betalingsregeling?

Als de hulpvrager binnen 36 maanden alles kan betalen dan is geen sprake van een problematische schuldsituatie, tenzij sprake is van een objectieveerbare uitzondering, zoals beschreven in de Handleiding Implementatie.

37. Als de hulpvrager op een 0-aanbod komt maar zelf een keuze maakt om vanuit zijn budget maandelijks toch in te leggen, is dat wenselijk?

We hebben veel gesprekken gehad over de vraag of het wenselijk is dat een hulpvrager bij een schuldregeling zonder afloscapaciteit toch geld inlegt uit eigen budget. We hebben besloten te sturen op uniformiteit en een gelijke manier van handelen, dit staat ook in de Handleiding Implementatie.

De kern van het probleem is de vrijwilligheid: als we zeggen dat een hulpvrager vrijwillig kan bijleggen, is het dan echt vrijwillig? Daarom wordt er één vast bedrag aangeboden dat de afloscapaciteit weerspiegelt en wordt er niet meegegaan in een vrijwillig hogere aflossing. Dit zorgt ervoor dat alle hulpvragers duidelijk weten waar ze aan toe zijn en voorkomt verwarring over vrijwillige betalingen. Ook willen we voorkomen dat schuldeisers verschillende verwachtingen creëren, dat in de ene gemeente mensen vrijwillig meer betalen en in de andere gemeente niet. Dit zou leiden tot ongelijkheid en daar zijn we niet bij gebaat.

38. De nieuwe Gedragscode is bindend, het zal echter niet lukken om per 1 juli 2024 de nieuwe werkwijze overal geïmplementeerd te hebben. Hoe kijken jullie hiernaar?

Dat is begrijpelijk. De nieuwe Gedragscode zal in de tweede helft van 2024 geleidelijk aan geïmplementeerd worden. Zie ook de Handleiding Implementatie.

39. De handleiding schrijft over doelen die met de hulpvrager worden afgesproken bij het doen van een 0-aanbod. Wat wordt hiermee bedoeld?

Als schuldhulpverlener stel je samen met de hulpvrager doelen die vastgelegd worden in een Plan van Aanpak. Deze doelen variëren en hangen af van iemands individuele situatie, bijvoorbeeld het bereiken van een schuldregeling of het versterken van iemands zelfredzaamheid.

De begeleiding is afgestemd op deze doelen, waarbij de intensiteit kan verschillen. Sommige situaties vereisen intensievere begeleiding om de gestelde doelen te bereiken, terwijl in andere gevallen minder intensieve begeleiding voldoende kan zijn.