

© NVVK 2015

Alle auteursrechten en andere intellectuele eigendomsrechten op de inhoud van deze Gedragscode/Module berusten bij de NVVK, branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren. Gebruik van en verwijzing naar de bepalingen in deze Gedragscode/Module is slechts toegestaan onder vermelding van de bron. De NVVK is niet aansprakelijk voor de wijze waarop niet-leden van de vereniging de bepalingen uit deze Gedragscode/Module ten uitvoer brengen

---

# MODULE COMMUNICATIE MET SCHULDEISERS

---

# MODULE COMMUNICATIE MET SCHULDEISERS

## DOEL

Het doel van de module Communicatie met Schuldeisers is om schuldeisers tijdig informatie over de situatie van de schuldenaar ter beschikking te stellen, die de schuldeisers nodig hebben om geen extra kosten te maken waardoor bij de schuldenaar ook geen extra schulden ontstaan.

## BESCHRIJVING

### Waarom?

Schuldeisers zijn belangrijke partners bij het oplossen en voorkomen van schulden en hebben er baat bij om met de schuldhulpverlening samen te werken bij het oplossen van een betalingsprobleem. Schuldeisers willen voorkomen dat zij extra kosten maken om vorderingen betaald te krijgen, terwijl de betreffende schuldenaar bij de schuldhulpverlening bekend is en wellicht al duidelijk is dat hij niet 100% kan betalen. Snelle en gerichte communicatie met schuldeisers heeft voor het NVVK-lid het voordeel dat de nodige rust ontstaat om te kunnen werken aan een duurzame oplossing en dat tijdens het traject uitval wordt voorkomen. Communicatie is essentieel bij het efficiënt laten verlopen van een traject.

### Wat?

Uitgangspunt voor communicatie met schuldeisers is openheid, betrouwbaarheid en duidelijkheid. De snelheid van communicatie is ook van belang. Informatie wordt gegeven wanneer dit is voorzien in het proces van het NVVK-lid maar ook wanneer er door schuldeisers om wordt gevraagd.

Aan schuldeisers wordt dan die informatie overgedragen die onderling is overeengekomen, bijvoorbeeld in het kader van een convenant of de informatie die noodzakelijk is om over te gaan tot het stopzetten van invorderingsmaatregelen, accorderen van voorstellen tot regeling van de schuld, etc.. Het is van belang hierbij de privacy van schuldenaren, onder

meer vastgelegd in de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp), in acht te nemen. Bij digitale gegevensuitwisseling is het een wenselijk doel om inzet en verantwoordelijkheden van de betrokken organisaties in een convenant vast te leggen.

### Wanneer?

Het NVVK-lid moet actief contact zoeken met de schuldeisers tenminste op de volgende momenten:

- Bij het inventariseren en vaststellen van de totale schuldenlast van de schuldenaar.
- Bij het maken van een voorstel in het kader van een betalingsregeling, herfinanciering of een schuldregeling.
- Bij het aanvragen van een dwangakkoord.
- Bij aanvang en einde van een traject in het kader van Duurzame Financiële Dienstverlening (DFD). In het kader van DFD worden de bekende schuldeisers op de hoogte gesteld.
- Bij tussentijdse beëindiging waarbij dan ook de reden van de tussentijdse beëindiging wordt benoemd.
- Bij wijzigingen in de financiële positie van de schuldenaar die in het kader van een schuldregeling leiden tot een aangepaste prognose.
- Bij het oplossen van een crisissituatie. Het gaat dan alleen om de betrokken schuldeiser.
- Bij het einde van een regeling. Hierbij wordt geadviseerd om de schuldeisers pas na 6 weken over de besluitvorming, omtrent de beëindiging, te informeren. Dit in verband met de 6 weken termijn, die de schuldenaar heeft, om een bezwaarschrift in te dienen in het kader van de Awb.

## AANDACHTSPUNTEN

Bij de communicatie met schuldeisers is het van belang ook de schuldenaar te informeren over de momenten waarop communicatie met schuldeisers plaatsvindt en over de doelstelling van de communicatie die plaats zal vinden. Het procesverloop wordt zodanig voor de schuldenaar inzichtelijk gemaakt.

## TIJDSPANNE

Communicatie met schuldeisers vindt plaats binnen de termijnen die voortvloeien uit de bepalingen van de Gedragscode Schuldhulpverlening.