

Gedragcode Schuldhulpverlening

Dit is de Gedragcode Schuldhulpverlening van de NVVK, vereniging voor schuldhulpverlening, sociaal bankieren, budgetbeheer en beschermingsbewind. De Gedragcode Schuldhulpverlening beschrijft de uitgangspunten die van toepassing zijn op de dienstverlening die NVVK-leden bieden. Deze Gedragcode gaat over de kwaliteit, inhoud en intentie van de dienstverlening.

© NVVK 2021

Alle auteursrechten en andere intellectuele eigendomsrechten op de inhoud van deze Gedragcode berusten bij de NVVK, branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren. Gebruik van en verwijzing naar de bepalingen in deze Gedragcode 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 Gedragcode ten uitvoer brengen.

Inleiding

Deze Gedragscode is vastgesteld door de Algemene Ledenvergadering van 25 mei 2021 (hierna: ALV) en is opgesteld volgens het nieuwe Kwaliteitskader dat op 24 november 2020 is vastgesteld door de ALV.

Deze Gedragscode is van toepassing vanaf 1 juni 2021. Deze Gedragscode Schuldhelpverlening van de NVVK vervangt alle voorgaande Gedragscodes voor schuldhelpverlening, budgetbeheer en beschermingsbewind.

Status

Artikel 1. Ordening

NVVK-leden respecteren bij hun werkzaamheden altijd de toepasselijke wet- en regelgeving. Denk daarbij onder andere (maar niet uitsluitend) aan de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening (Wgs), de Wet op het financieel toezicht (Wft), de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp) en de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Deze Gedragscode beschrijft binnen dat kader de uitgangspunten van schuldhelpverlening in de breedste zin, met als toetssteen de NVVK Belofte en het nieuwe Kwaliteitskader.

De modules geven richtlijnen tot invulling van de afzonderlijke producten en diensten die de NVVK-leden bieden.

Artikel 2. Status

De Gedragscode Schuldhelpverlening is bindend voor NVVK-leden en maakt deel uit van de kwaliteits-, audit- en certificeringssystematiek van de branchevereniging.

Artikel 3. Strekking

De Gedragscode Schuldhelpverlening van de NVVK omschrijft de uitgangspunten voor maximaal resultaat voor de dienstverlening aan mensen met financiële vragen en problemen én de schuldeisers.

De Gedragscode heeft als doel de hulp- en dienstverlening door NVVK-leden herkenbaar, transparant en toetsbaar te maken.

Artikel 4. Totstandkoming & wijziging

De Gedragscode Schuldhelpverlening van de NVVK wordt vastgesteld door de ALV van de NVVK.

Algemene bepalingen

Artikel 5. Vergoedingen

- NVVK-leden kunnen binnen wettelijke kaders voor het opzetten en uitvoeren van schuldregelingen een vergoeding in rekening brengen. De vergoeding voor een schuldregeling komt ten laste van de vastgestelde maximale afdracht van de schuldenaar. Voor incidentele bedragen (erfenis, levensverzekering) mag geen vergoeding in rekening worden gebracht.
- De maximale vergoeding, in geval het een schuldregeling voor een ondernemer betreft, is gelijk aan de vergoeding die geldt als ware de Wsnp van toepassing is.
- Het NVVK-lid mag - alleen in geval zij een bankrekening moet openen voor de hulpvrager - tevens een vergoeding voor de kosten van financieel beheer in rekening brengen.
- De NVVK stelt als vergoeding voor schuldbemiddeling een percentage van de maandelijkse afdracht vast dat maximaal als vergoeding in rekening mag worden gebracht.
- Het Bestuur stelt de maximale hoogte van de vergoedingen vast en kan dat per kalenderjaar aanpassen als de omstandigheden daar aanleiding toe geven. De hoogte van de vergoeding bedraagt nu maximaal 9% en 6 euro per maand voor financieel beheer. Een eventuele aanpassing wordt gepubliceerd en ter kennisgeving aan de (najaars-)ALV gezonden.

Artikel 6. NVVK-audit

Om de kwaliteit van de hulp- en dienstverlening door leden te borgen heeft de NVVK een Kwaliteitskader en certificeringssysteem vastgesteld. Deze is gebaseerd op de NVVK Belofte en deze Gedragscode. NVVK-leden doorlopen minimaal eens per drie jaar een audit.

Het Kernteam Kwaliteit van de NVVK adviseert het bestuur over de inrichting en organisatie van het Kwaliteitskader en het certificeringssysteem.

Artikel 7. Inzet modules

NVVK-leden bepalen zelf welke producten en diensten ze aanbieden. In afzonderlijke modules worden de veel voorkomende producten en diensten als handreiking aan leden aangeboden, steeds gebaseerd op de uitgangspunten van deze Gedragscode. De vormgeving van de dienstverlening is aan de leden zolang deze niet in strijd is met de Gedragscode.

Artikel 8. Wettelijk kader werkzaamheden

Op het proces van minnelijke schuldhulpverlening zijn de regels en bepalingen van toepassing van de Wgs, de Awb en artikelen 47 en 48 van de Wet op het consumentenkrediet (Wck).

Op budgetbeheer is specifiek de Wft van toepassing. Op beschermingsbewind is wetgeving uit het Burgerlijk Wetboek van toepassing.

Artikel 9. Integraal plan van aanpak/advies

De dienst- en hulpverlening aan hulpvragers is gebaseerd op een persoonlijk plan van aanpak. Resultaat van de dienstverlening is het creëren van schuldenrust (tijd voor een plan), plan van aanpak (naar een schuldenzorgvrije toekomst) en begeleiding zo kort als kan en zo lang als nodig.

In aanvulling op wettelijke voorschriften staan daarin:

- de (relevante) financiële gegevens van de aanvrager;
- een analyse van de situatie;
- de producten/diensten die de aanvrager krijgt;
- en een stappenplan naar een wenselijk en overeengekomen eindresultaat, met tussenstappen en evaluatiemomenten.

Ook bevat het plan van aanpak:

- de rechten en plichten van de aanvrager;
- aanvullende afspraken en indien nodig een machtiging om de gegevens van de aanvrager te delen.

Artikel 10. Duur schuldregeling

Een schuldregeling (saneringskrediet of schuldbemiddeling) heeft een looptijd van maximaal 36 maanden. Voor die termijn berekent het NVVK-lid de aflos- of spaarcapaciteit; zowel de maandelijkse afdracht als de verwachte opbrengst van (geliquideerd) vermogen. De 36 maanden gaan in op het moment van ondertekening van de schuldregelingsovereenkomst, tenzij hier in bijzondere situaties onderbouwd van afgeweken wordt.

Het NVVK-lid zorgt ervoor dat de afspraken in de schuldregelingsovereenkomst worden nagekomen.

Ook bij schuldregelingen voor ondernemers geldt in principe dezelfde termijn van 36 maanden. Die kan beargumenteerd worden verlengd tot maximaal 60 maanden, omdat de kaders van het Besluit bijstandverlening zelfstandigen leidend zijn.

Artikel 11. Schuldhulpverlening voor ondernemers

Schuldhulpverlening aan ondernemers heeft - net als bij particulieren - het doel om schulden op te lossen. Naast de mogelijkheid van betalingsregelingen en herfinanciering kan een bedrijfssanerings-krediet of een schuldbemiddeling (spaarсанering) worden ingezet.

Onderzoek naar de levensvatbaarheid van de onderneming is een essentieel onderdeel van het schuldhulpverleningstraject. Afhankelijk van de uitkomst van dit onderzoek zet het traject in op behoud, doorstart of beëindiging van de onderneming. Bij behoud of doorstart van de onderneming kan worden afgeweken van het principe van gelijkberechtiging bij de betalingen aan schuldeisers.

Artikel 12. Tussentijdse beëindiging

Een overeenkomst voor een product of dienst van een NVVK-lid kan tussentijds worden opgezegd in de volgende gevallen:

- De schuldeisers gaan niet akkoord met een minnelijk voorstel (inclusief eventueel dwangakkoord). Het lid spant zich conform de NVVK Belofte in

voor een warme overdracht naar alternatieve dienstverlening. Indien overdracht naar de Wsnp volgt wordt een reeds gespaard bedrag meegenomen.

- Een hulpvrager houdt zich niet aan de in de overeenkomst gestelde voorwaarden ondanks dat het lid zich heeft ingespannen volgens de NVVK Belofte.
- De hulpvrager verhuist naar een andere gemeente, zolang er nog geen schuldregeling tot stand is gekomen. Na tot stand komen van een schuldregeling geldt de richtlijn verhuizing klanten. Indien er nog geen schuldregeling tot stand is gekomen spant het lid zich, conform de NVVK Belofte, in voor een warme overdracht, voor zover mogelijk en gewenst door de hulpvrager.
- De hulpvrager komt te overlijden.

In de eerste twee gevallen wordt de gespaarde afloscapaciteit van een minnelijke regeling pondspondsgewijs over de schuldeisers verdeeld.

Bij overlijden van de hulpvrager wordt het saldo aan de wettige erfgenamen ter beschikking gesteld. Als zich geen erfgenamen melden, dan kan contact worden opgenomen met het Rijksvastgoedbedrijf, beheerder van de consignaatiekas om de nalatenschap over te maken naar de Staat.

Artikel 13. Communicatie met schuldeisers

Communicatie met schuldeisers heeft als doel om tijdig te informeren over de situatie van de hulpvrager, zodat de schuldeiser geen extra kosten maakt en de aanvrager geen extra schulden maakt of krijgt.

Het NVVK-lid communiceert op eigen initiatief met de schuldeisers. Die krijgen in ieder geval bericht op de volgende momenten:

- na toelating van een hulpvrager tot de schuldhulpverlening op basis van de Wgs;
- indien overeengekomen periodiek tijdens de looptijd van een schuldhulpverleningstraject;
- bij beëindiging van een schuldhulpverleningstraject.

Als schuldeisers niet binnen de gevraagde termijn reageren op een verzoek tot saldo-opgave kan het NVVK-lid besluiten de vordering van die schuldeiser te schatten.

Artikel 14. Registratie en gegevensbeheer

De gemeente waar de aanvrager woonachtig is of het door de gemeente ingeschakelde NVVK-lid is verplicht schuldregelingen te melden bij BKR in Tiel.

Het NVVK-lid mag persoonsgegevens van de aanvrager digitaal opslaan en die ook uitwisselen of bij derden opvragen als daar een wettelijke grondslag voor is. (Zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Wgs en het Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening.)

Artikel 15. Bindende afspraken nvvk

De NVVK maakt op landelijk niveau namens alle leden formele afspraken met schuldeisers. Die convenanten en andere overeenkomsten zijn bindend voor alle leden en betrokken schuldeisers.