

# Gedragscode Schuldhulpverlening

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

© Gewijzigde editie, november 2023 NVVK

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

## Inleiding

Dit is de Gedragscode Schuldhulpverlening van de NVVK, vereniging voor schuldhulpverlening, sociaal bankieren, budgetbeheer en beschermingsbewind.

De Gedragscode Schuldhulpverlening beschrijft de uitgangspunten die van toepassing zijn op de dienstverlening die NVVK-leden bieden. Deze Gedragscode gaat over de kwaliteit, inhoud en intentie van de dienstverlening.

De eerste Gedragscode is vastgesteld door de Algemene Ledenvergadering in 1979 (hierna: ALV). De laatste wijzigingen zijn vastgesteld in de ALV van 16 november 2023 waarin onder andere is geanticipeerd op de verkorting van de saneringsperiode.

Deze Gedragscode is van toepassing vanaf 1 december 2023. Deze Gedragscode Schuldhulpverlening van de NVVK vervangt alle voorgaande Gedragscodes voor schuldhulpverlening, 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 schuldhulpverlening (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 schuldhulpverlening 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 Schuldhulpverlening is bindend voor NVVK-leden en maakt deel uit van de kwaliteits-, audit- en certificeringssystematiek van de branchevereniging.

## Artikel 3. Strekking

De Gedragscode Schuldhulpverlening 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 Schuldhulpverlening 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 hulpvrager. 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.
- 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 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 is steeds te vinden op [de website](#) van

de NVVK. 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 certificerings-systeem vastgesteld. Deze is gebaseerd op de NVVK Belofte en het Kwaliteitskader. NVVK-leden doorlopen minimaal eens per drie jaar een audit.

Het Kernteam Kwaliteit van de NVVK adviseert het Bestuur over toelating van nieuwe leden, 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 en schuldhulpverlening aan ondernemers** zijn oa. de regels en bepalingen van toepassing van de Wgs, Wsnp, de Awb en artikelen 47 en 48 van de Wet op het consumentenkrediet (Wck).

Op **budgetbeheer** is o.a. de Wft van toepassing. Op **beschermingsbewind** is o.a. wetgeving uit het Titel 19 van Boek 1 van 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 hulpvrager;
- een analyse van de situatie;
- de producten/diensten die de hulpvrager 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 hulpvrager;
- aanvullende afspraken en indien nodig een machtiging om de gegevens van de hulpvrager te delen.

### Artikel 10. Duur schuldregeling

In geval van een problematische schuldsituatie heeft een schuldregeling (saneringskrediet of schuldbemiddeling) een looptijd van maximaal 18 maanden. Het aanbod betreft zowel de maandelijkse afdracht als de verwachte opbrengst van (geliquideerd) vermogen. De 18 maanden gaan in op het moment van ondertekening van de schuldregelingsovereenkomst. In bijzondere situaties kan hier onderbouwd van afgeweken worden. De maanden dat er beslag ligt worden niet in mindering gebracht op de looptijd van de schuldregelingsovereenkomst.

Het NVVK-lid zorgt ervoor dat de afspraken in de schuldregelingsovereenkomst worden nagekomen. Het bijbehorende hulpverleningstraject duurt zo kort als kan, zo lang als nodig.

Ook bij schuldregelingen voor **ondernemers** geldt in principe dezelfde termijn van 18 maanden. Die kan beargumenteerd worden verlengd tot maximaal 60 maanden, omdat in sommige gevallen 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 (spaarsanering) 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, voordat er een 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.

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

Bij overlijden van de hulpvrager eindigt de schuldregeling en komt het saldo toe aan de wettige erfgenamen en worden deze gewezen op de mogelijke financiële gevolgen.

### 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 hulpvrager 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 hulpvrager 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 hulpvrager 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.