



Het Bestuur van de NVVK

Voorste rij van links naar rechts: Jan de Jong (Groningse Kredietbank), Patrick van Uitert (gemeente Eindhoven), Simone Veenema (gemeente Zaanstad).

Achterste rij van links naar rechts: Aant de Jong (secretaris NVVK, Stadsbank Oost Nederland), Gerard van Rossen (Modus Vivendi), Dick de Vries (penningmeester NVVK, Stadsbank Apeldoorn), Joke de Kock (voorzitter NVVK, gemeente Tilburg), Rik Bovenberg (Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland).

Niet op de foto: Lia Kroon (gemeente Den Haag).



Het Verenigingsbureau van de NVVK.

Van links naar rechts: Dion Voeten (juridisch beleidsmedewerker), Kosta Skliris (senior beleidsmedewerker), Karen Stoffels-Montfoort (juridisch medewerker), Anja Gosman-Nolen (officemanager), Yvon van Houdt (directeur), Kitty van Velthuisen (tot 1 juli 2012), Gerda van Vrouwerf (tot 1 juli 2012). Niet op de foto: Sherita Autar-Bhoelai (secretaresse)

NVVK

JAARVERSLAG 2012 - KWALITEIT & INNOVATIE

JAARVERSLAG 2012

KWALITEIT & INNOVATIE

NVVK

Verenigingsbureau
Postadres
Postbus 221
3500 AE Den Haag

T 085 - 489 57 40
E info@nvvk.eu
I www.nvvk.eu
T @schuldhulp

Bezoekadres

Catharijnesingel 30d
3511 GB Utrecht

WIE ZIJN WIJ?

De NVVK is dé branche-organisatie voor professionele schuldhulpverlening én sociale kredietverlening in Nederland.

WAT DOEN WIJ?

De NVVK voorziet in de behoefte van haar leden door financiële en maatschappelijk verantwoorde diensten te verlenen gericht op het voorkomen en duurzaam oplossen van financiële problemen. De NVVK ondersteunt haar leden in het realiseren van hun doelstellingen.

HOE DOEN WIJ DAT?

De NVVK doet dit door:

- actuele kennis en informatie over het vakgebied te verschaffen aan haar leden;
- nieuwe ontwikkelingen te signaleren en daar zo nodig op te reageren;
- de belangen van de leden te behartigen in het contact met politici en beleidsmakers;
- een goede samenwerking met maatschappelijke organisaties en schuldeisers tot stand te brengen;
- aanspreekpunt te zijn voor haar leden, mensen met schulden, schuldeisers, maatschappelijke organisaties en anderen met vragen.

WAAROM DOEN WIJ DAT?

Door mensen te helpen hun financiële situatie weer op orde te krijgen en hen te leren financieel zelfstandig te zijn, wordt armoede bestreden en hebben mensen meer mogelijkheden om actief deel te nemen aan het sociale en maatschappelijke leven.

Colofon

Uitgave
© 2013, NVVK

Tekst
Verenigingsbureau NVVK

Productie
Jan Griffioen, De Hoofdzaak
voor Communicatie

Vormgeving
Rolf Resink, hetismooiwerk

Fotografie
Tjitske Sluis
MooM photography (foto Mw. M. Sterk)

Speciale dank aan
Joke de Kock, voorzitter NVVK
Mirjam Sterk, voorzitter Raad van Advies NVVK

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

JAARVERSLAG 2012

KWALITEIT & INNOVATIE



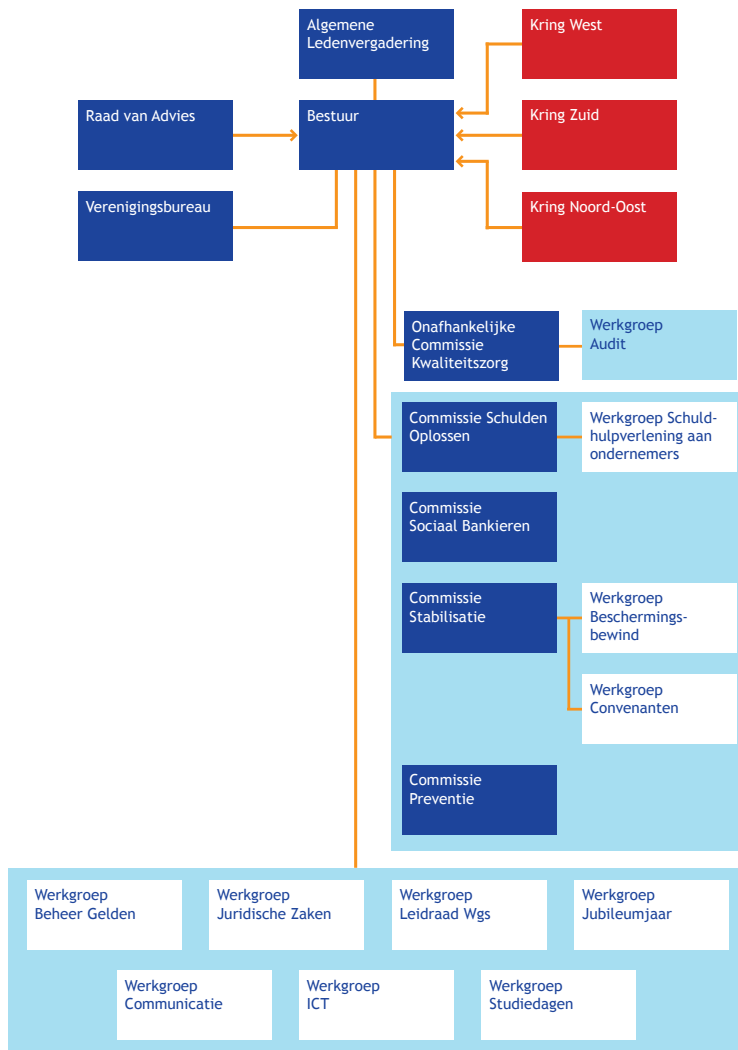
Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren

JAARVERSLAG 2012

KWALITEIT & INNOVATIE

INHOUDSOPGAVE

WOORD VOORAF	7
JAARCIJFERS NVVK EN NADERE UITLEG	11
ALGEMEEN VERSLAG 2012	23
INTERVIEW MET MIRJAM STERK	29
PROJECTEN VAN DE NVVK IN 2012	33
INNOVATIE NADER IN BEELD	37
LEDENBESTAND PER 31 DECEMBER 2012	41



WOORD VOORAF



Joke de Kock, voorzitter NVVK

Beste lezer,

Voor u ligt het jaarverslag van de NVVK over het jaar 2012.

De NVVK is een vereniging van organisaties. Het werk binnen onze vereniging wordt uitgevoerd door onze leden, vertegenwoordigd in Bestuur, Commissies, Werkgroepen en in de Kringen, ondersteund door het Verenigingsbureau van de NVVK. Door de kennis, betrokkenheid en inzet van de leden is de NVVK een dynamische vereniging die anticipeert op maatschappelijke en economische ontwikkelingen.

Als branchevereniging richten wij ons op de belangen van onze leden en op de schuldhulpverlening in de breedste zin. Wij hebben een taak in het signaleren en onder de aandacht brengen van misstanden die de portemonnee van huishoudens in Nederland raken.

2012 was een bijzonder jaar. De lang verwachte Wet gemeentelijke schuldhulpverlening werd per 1 juli ingevoerd, bijzondere convenanten met koepelorganisaties werden gesloten en wij vierden ons 80-jarig bestaan.

Tevens moesten wij (helaas) constateren dat de schuldenproblematiek zich verder verdiept én verbreedt. Dit is te herleiden tot de forse wijzigingen van de wet- en regelgeving op het sociale terrein en de ontwikkelingen in de economie en arbeidsmarkt. Veel huishoudens moesten van minder rondkomen dan enkele jaren geleden, de financiën van huishoudens in Nederland zijn kwetsbaarder geworden.

Maar liefst 11% meer mensen, in totaal meer dan 84.000 personen, meldden zich aan de poorten van onze leden: kredietbanken, publieke en private organisaties. Ook de hoogte van de gemiddelde schuld is toegenomen.

Kijkend naar de ontwikkeling van de doelgroepen die zich bij onze leden melden, dan zien wij twee opvallende ontwikkelingen: enerzijds blijft de inkomstenbron van onze klanten stabiel. Anderzijds is het totaal aantal aanmeldingen fors toegenomen en die toename bestaat vooral uit mensen met een besteedbaar inkomen op minimumloonniveau of lager. De term ‘werkende armen’ is van toepassing op deze groep. Tevens zien wij een lichte stijging in het aantal uitkeringsgerechtigden die zich aanmelden en valt de relatief sterke stijging op van mensen met schulden en een koopwoning.

Duidelijk is dat de afloscapaciteit van onze klanten is afgenomen en duurzame, lange-termijn betalingsafspraken moeizamer tot stand komen. Verplichtingen van vóór de crisis komen niet meer overeen met de huidige financiële mogelijkheden. Mensen komen bij de schuldhulpverlening niet alleen terecht omdat hun uitgaven te hoog zijn, maar vooral omdat de inkomsten zijn gedaald.

Voor de schuldhulpverlening betekent dit dat het niet altijd mogelijk is om een schuldregeling te realiseren. Dit is bijvoorbeeld het geval als het inkomen, de woonsituatie en de sociale levenssfeer van een klant niet stabiel zijn en ook niet stabiel zullen worden binnen de looptijd van een schuldregeling van 36 maanden. Een vast aflosbedrag afspreken lijkt dan onhaalbaar. Daar komt bij dat het schuldenpakket van klanten toenemend ingewikkeld is. Dat heeft een aantal consequenties gehad voor onze hulp- en dienstverlening.

In 2012 is er fors ingezet op budgetbeheer; het beheersen van inkomsten en uitgaven van de klant waardoor schulden niet verder toenemen. Waar (nog) geen schuldregeling mogelijk is en veel onzekerheden zijn, kiezen leden er steeds vaker voor de financiële situatie van een klant te beheersen. Het aantal budgetbeheerrekeningen is bijvoorbeeld met 12.000 toegenomen. Schuldeisers realiseren zich dat het in een snel veranderende wereld een voordeel kan zijn om snel tot afrekening te komen. Zij vragen

vaker om directe afwikkeling via een saneringskrediet. Het aantal saneringskredieten is ten opzichte van 2011 met 76% toegenomen.

De nieuwe Wet gemeentelijke schuldhulpverlening vraagt van onze leden dat er maatwerk geleverd wordt, gemeenten moeten ook zorgen voor preventie en nazorg. Preventie krijgt steeds meer aandacht, 60% heeft een preventieplan en voorziet in laagdrempelige dienstverlening in een vroeg stadium. Door inzet van preventie kan worden voorkomen dat schulden uit de hand lopen en kunnen meer 100%-betalingsregelingen worden afgesproken. Immers hoe eerder men erbij is, hoe overzichtelijker de schulden nog zijn en hoe eenvoudiger het is om een oplossing te bieden.

De vele ontwikkelingen die wij op vele verschillende terreinen zien vragen om aanpassingsvermogen van en innovatie bij onze leden. 2012 was een jaar waarin de vraag naar schuldhulpverlening afgestemd moest worden op een aanbod dat onder druk stond, onder andere door bezuinigingen in de publieke sector. Onze leden zetten steeds meer in op de kracht en vaardigheden van de klanten om de eigen financiën te beheersen en problemen op te lossen. Dit proces zal ook in 2013 worden doorgezet.

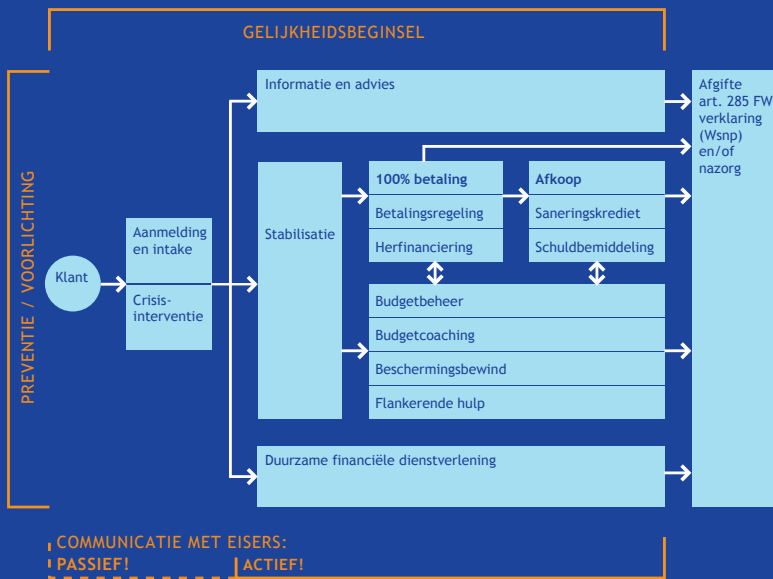
Ondertussen zijn er grote stappen gemaakt om de kwaliteit van de geleverde diensten en producten te verhogen. Het behalen van een certificaat voor schuldhulpverlening wordt steeds meer de norm, een interne NVVK audit is ingevoerd. Ook worden nieuwe initiatieven ontplooid om efficiënt met schuldeisers te communiceren, bijvoorbeeld door digitale gegevensuitwisseling. Onze leden zijn steeds op zoek naar innovatieve oplossingen voor nieuwe uitdagingen.

Op 29 november 2012 vierden wij ons 80-jarig bestaan met een jubileumcongres met als thema: ‘Innovatie in financiële zelfredzaamheid’. De NVVK mocht vele partners verwelkomen, het werd een feest van ontmoeting en verbinding. Tijdens het congres is teruggeblikt en vooruitgekeken. Het congres was zeer succesvol en heeft veel energie vrijgemaakt. Dank aan alle gasten en aan onze leden voor dit fantastische jubileum!

Joke de Kock, voorzitter NVVK

JAARCIJFERS NVVK EN NADERE UITLEG

PROCESSHEMA SCHULDHULPVERLENING NIEUWE STIJL NVVK



De gegevens over het jaar 2012 laten een forse toename zien in het aantal aanmeldingen. Sinds 2008 is het aantal aanmeldingen bij de NVVK-leden bijna verdubbeld! In 2012 hebben zich ruim 84.000 mensen aangemeld voor schuldhulpverlening bij onze leden. De gemiddelde schuld waarmee de klanten van de schuldhulpverlening worden geconfronteerd neemt eveneens toe. In 2008 lag het gemiddelde bedrag op een kleine 30.000 euro, inmiddels is dit opgelopen tot meer dan 33.000 euro.

De gegevens van de NVVK passen in de trend die ook andere belanghebbenden constateren: meer mensen hebben moeite rond te komen en kampen met betalingsachterstanden en schulden.

In 2011 is al vastgesteld dat steeds meer mensen met inkomen uit werk in de schuldhulpverlening terecht komen. In 2012 stellen wij vast dat deze groep voor een belangrijk deel bestaat uit mensen met een besteedbaar inkomen op minimumloon of lager. Maar ook de groep klanten die in het bezit is van een eigen huis neemt verder toe.

De NVVK-leden slaagden er in 2012 beter in om betalingsregelingen op te zetten, waarbij 100% van de schuld wordt terugbetaald. Het aantal betalingsregelingen is in 2012 verdrievoudigd. Tevens verlenen NVVK-leden meer saneringskredieten. Het aantal verleende saneringskredieten is in 2012 met 76% toegenomen. Het slagingspercentage van de schuldregelingen blijft in 2012 stabiel ten opzichte van 2011.

De schuldhulpverlening moet als intermediair nauwe banden met schuldeisers onderhouden. Met hen worden lange-termijn relaties opgebouwd die cruciaal zijn voor het laten slagen van regelingen. Deze relaties berusten op onderling vertrouwen in elkaars kennis en motieven, maar kunnen ook onder druk komen te staan. Bijvoorbeeld omdat de wet- en regelgeving wijzigt of door ontwikkelingen in de economie en op de arbeidsmarkt. De schuldhulpverlening heeft weinig invloed op deze ontwikkelingen maar wordt er wel direct door

geraakt. De uitdaging is dan om lange-termijn afspraken toch tot stand te brengen en in stand te houden. Deze vraagstukken zullen ook in 2013 op de agenda van de NVVK staan.

AANTAL AANMELDINGEN

2012	2011	2010
84.250	76.043	77.440

Ten aanzien van het aantal aanmeldingen voor schuldhulpverlening is er sprake van een forse toename. De NVVK-leden ervaren een stijging met bijna 11% ten opzichte van het jaar 2011. Wij vermoeden dat hierbij de duur en diepte van de economische crisis een rol speelt. Dat huishoudens pas na verloop van tijd bij de schuldhulpverlening komen heeft onder meer te maken met het feit dat veel mensen proberen hun financiële problemen zelf op te lossen, reserves aanspreken, bezuinigen op hun uitgaven, etc. totdat de achterstanden niet meer in te lopen zijn en een problematische schuld is ontstaan.

NB: Gegevens in absolute aantallen. Het aantal aanmeldingen is het aantal mensen dat zich met een hulpvraag richt tot de NVVK-leden.

KENMERKEN SCHULD EN POPULATIE

GEMIDDELDE SCHULD

2012	2011	2010
€ 33.500	€ 32.250	€ 30.750

Wij merken op dat ook in de periode vóór 2010 al sprake was van een opwaartse trend in de gemiddelde schuld van klanten in de schuldhulpverlening. Deze trend zet door. Voor 2012 betekent dit een toename van 4% ten opzichte van het voorafgaande jaar.

GEMIDDELD AANTAL SCHULDEISERS

2012	2011	2010
14	14	16

VERDELING MAN/VROUW

De procentuele verdeling tussen het aantal mannen en vrouwen die hulpverlening ontvangen van een NVVK-lid blijft in de laatste jaren stabiel. De mannen zijn traditioneel oververtegenwoordigd. Voor 2012 bedroeg de onderlinge verhouding: 56% man, 44% vrouw.

LEEFTIJD

	2012	2011
Jonger dan 26 jaar	11%	12%
26 tot 45 jaar	46%	47%
46 tot 65 jaar	35%	33%
Ouder dan 65 jaar	8%	8%

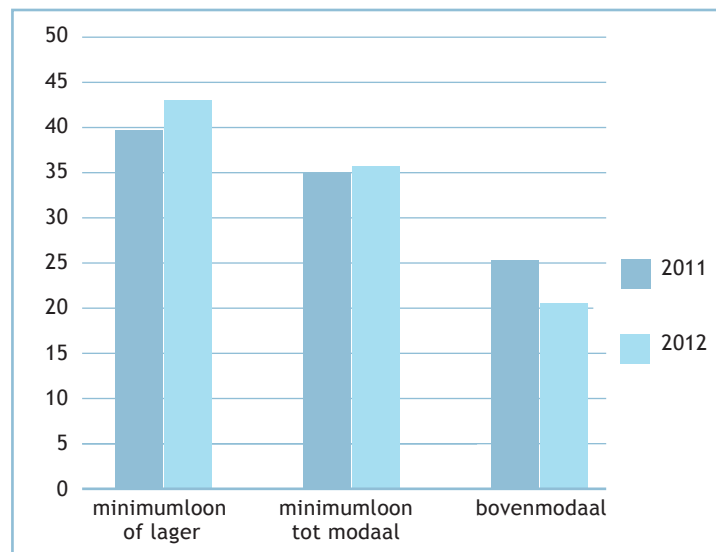
De verdeling onder de verschillende leeftijdscategorieën blijft in 2012 redelijk stabiel. Wij zien een bovengemiddeld groot aantal schuldenaren in de twee middengroepen (26 tot 65 jaar).

INKOMENSBRON

	2012	2011	2010
Inkomen uit werk	46%	49%	40%
Uitkering	46%	44%	57%
Geen inkomen	4%	5%	n.v.t.
Studiefinanciering	4%	2%	3%

De cijfers met betrekking tot de inkomensbron blijven ten aanzien van 2011 redelijk gelijk. Een sterke verschuiving was in het jaar 2011 opgetreden. Vermeld dient te worden dat in de categorie 'inkomen uit werk' ook diegenen zijn meegenomen die een deel van hun inkomen uit werk verkrijgen en een deel uit andere inkomensbronnen.

INKOMENSCATEGORIE



De toename in het aantal huishoudens met een minimumloon of lager is sterk daar waar de groep 'bovenmodaal' juist daalt.

NB: het wettelijk minimumloon was per 1 januari 2012 voor personen vanaf 23 jaar bepaald op bruto € 1.456,20 per maand, dat is € 17.474 bruto per jaar. Het modaal inkomen wordt door het CPB voor 2013 geraamd op bruto € 2.546 per maand. Op jaarbasis bedraagt dit bruto € 33.000.

EIGENWONINGBEZIT

Onderstaande gegevens beschrijven het percentage aanvragen bij NVVK-leden waar de klant naast schulden ook in het bezit is van een eigenwoning. Bij deze groep is er in bijna alle gevallen sprake van een hypothecaire lening.

2012	2011
16%	12%

DIENST- EN HULPVERLENING

In deze paragraaf wordt uiteen gezet welke diensten en producten zijn ingezet ten behoeve van klanten van de schuldhulpverlening in 2012 en welke resultaten daarmee zijn behaald.

ONDERLINGE VERHOUDING VORMEN VAN SCHULDREGELING

Een schuldregeling is een regeling waarbij een oplossing wordt gezocht voor de totale schuldenproblematiek. Dit kan een 100% terugbetaling zijn van de totale schuld (betalingsregeling of herfinanciering) of door middel van afkoop van een deel van de totale schuld tegen finale kwijting (schuldbemiddeling of saneringskrediet).

De NVVK-leden onderzoeken eerst de mogelijkheid om te komen tot een 100% terugbetaling en kijken wanneer dit niet mogelijk is vervolgens naar afkoop van de schuld. Onderstaande tabel laat zien - uitgaande van alle tot stand gebrachte regelingen - hoe de onderlinge verhouding tussen de afzonderlijke producten er in 2012 uit zag:

Saneringskrediet	17%
Schuldbemiddeling	60%
Herfinanciering	4%
Betalingsregeling	19%
	100%

Uit deze cijfers blijkt dat van de 100 getroffen regelingen 17 saneringskredieten, 60 schuldbemiddelingen, 4 herfinancieringen en 19 betalingsregelingen zijn.

DEFINITIES VORMEN SCHULDREGELING

- **Saneringskrediet:** door middel van het afsluiten van een kredietovereenkomst afkopen van (een percentage van) de totale schuldenlast tegen finale kwijting.
- **Schuldbemiddeling:** overeenkomst tussen cliënt en schuldeiser(s) waarin wordt afgesproken dat de totale schuldenlast gedeeltelijk wordt terugbetaald in termijnen naar draagkracht tegen finale kwijting.
- **Herfinanciering:** door middel van het afsluiten van één of meerdere kredietovereenkomsten inlossen van de totale schuldenlast.
- **Betalingsregeling:** bij overeenkomst tussen cliënt en schuldeiser vastgelegde regeling, waarin wordt bepaald dat de vastgestelde vordering(en) van de schuldeiser op de cliënt volledig wordt/worden terugbetaald in een vooraf vastgesteld aantal termijnen.

GEBRUIK ANDERE PRODUCTEN EN DIENSTEN

Onderstaand wordt weergegeven hoe het gebruik van andere producten en diensten die NVVK-leden aanbieden zich in 2012 heeft ontwikkeld. Hierbij geldt dat de NVVK-leden zelf bepalen welke

producten en diensten zij kunnen en willen voeren. Met andere woorden, niet alle producten en diensten worden door alle leden aangeboden. Ook kunnen klanten van meerdere producten of diensten gelijktijdig en/of in combinatie met elkaar gebruik maken.

	2012	2011
Budgetbeheer	27%	25%
Advies & Informatie	28%	36%
Stabilisatie	20%	24%
Duurzame Financiële Dienstverlening (DFD)	2%	n.v.t.
Flankerende hulp	10%	13%
Budgethulp (een vorm van)	40%	48%

N.B.: het product Duurzame Financiële Dienstverlening is in de loop van 2011 ingevoerd. Zodanig waren er voor 2011 nog geen gegevens beschikbaar.

Onderstaand het aantal ingerichte budgetbeheer-rekeningen. Voor 2012 is er sprake van een toename.

AANTAL LOPENDE BUDGETBEHEER-REKENINGEN

2012	2011	2010
55.500	43.000	63.000

Met oog op bovenstaande cijfers over de overige producten en diensten dient nog te worden vermeld dat de producten stabilisatie en DFD gemeenschappelijkheden vertonen. Beiden beogen klanten met een instabiele financiële situatie te stabiliseren, waarbij DFD in tegenstelling tot stabilisatie geen vaste looptijd kent. Bij elkaar opgeteld komen de twee producten uit op 22% en blijft daarmee redelijk stabiel ten aanzien van het percentage van 24% op stabilisatie in 2011.

TOELICHTING OP DE PRODUCTEN

Budgetbeheer: omvat alle activiteiten in het kader van het beheren van de inkomsten van de schuldenaar en het verrichten van betalingen, overeenkomstig het vastgestelde budgetplan.

Adviesgesprek: omvat het geven van informatie en advies over het zelfstandig bereiken van duurzaam financieel evenwicht zonder een beroep te doen op herfinanciering, schuldregeling of stabilisatie.

Onder informatie en advies wordt ook verstaan het doorverwijzen naar derden.

Stabilisatie: omvat alle activiteiten die erop gericht zijn de inkomsten en uitgaven van de schuldenaar in evenwicht te brengen en te houden.

Duurzame Financiële Dienstverlening: omvat het in evenwicht houden van inkomsten en uitgaven van de schuldenaar, waarbij is vastgesteld dat het bestaande schuldprobleem door in of bij die persoon gelegen omstandigheden nog niet duurzaam opgelost kan worden.

Flankerende hulp: omvat alle vormen van hulpverlening die naast of aanvullend op de schuldhulpverlening ingezet moeten worden om te kunnen komen tot een duurzame oplossing.

Budgethulp: omvat alle activiteiten die gedragsverandering beogen en het aanleren van vaardigheden waardoor de schuldenaar op een verantwoorde manier met zijn geld om kan gaan.

PREVENTIE

Onder preventie wordt verstaan alle activiteiten die erop zijn gericht het ontstaan van (problematische) schulden te voorkómen. Preventieve activiteiten werden in 2012 door 82% van alle NVVK-leden ten uitvoer gebracht. Preventieve activiteiten worden door de leden in eigen beheer uitgevoerd of door derden die de preventie namens de leden uitvoeren. 60% van de NVVK-leden heeft Preventie in een apart beleidsplan vastgelegd.

EFFECTIVITEIT SCHULDREGELINGEN

De effectiviteit van de hulp- en dienstverlening door de NVVK-leden wordt nu alleen gemeten voor schuldbemiddelingen en saneringskredieten. Dit heeft te maken met het feit dat veel diensten en producten van de NVVK moeilijk meetbaar zijn, vooral wanneer op gedragsverandering wordt ingezet. Het meetbaar maken van gedragsverandering zal ook in de nabije toekomst onderwerp van gesprek blijven binnen de NVVK.

De effectiviteit van schuldbemiddelingen en saneringskredieten wordt nu op twee manieren gemeten:

Ten eerste wordt gekeken hoeveel trajecten na 36 maanden succesvol zijn afgerond. Succesvol betekent dat de klant schuldenvrij uit een traject komt.

Ten tweede wordt gekeken hoe vaak geprobeerd is een regeling op te starten en hoe vaak dit uiteindelijk ook is gelukt.

Hieronder de resultaten voor saneringskredieten en schuldbemiddelingen:

1. IN 2009 OPGESTART EN IN 2012 SUCCESVOL AFGEROND (36 MAANDEN)

Saneringskredieten (SK)-	88%	} Ø SK en SB: 69%
Schuldbemiddelingen (SB)-	63%	

In 88% van de in 2009 opgestarte trajecten waar een saneringskrediet is verstrekt, werd het traject in 2012 met succes afgerond. Voor de schuldbemiddelingen die in 2009 zijn opgestart lag dit percentage op 63%. Het gemiddelde percentage succesvol afgeronde regelingen - saneringskredieten én schuldbemiddelingen - lag in 2012 op 69%. In 2011 bedroeg dit percentage 72%. Het betreft een gewogen gemiddelde.

ONTWIKKELING SUCCESVOL AFGERONDE TRAJECTEN

	2012	2011	2010
Saneringskredieten	88%	66%	73%
Schuldbemiddelingen	63%	80%	67%

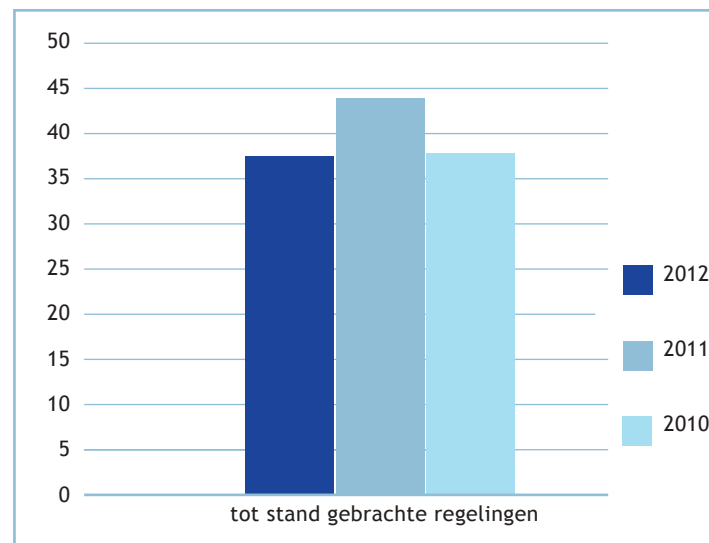
2. REGELING MET SUCCES TOT STAND GEBRACHT

Saneringskredieten (SK)-	38%	} Ø SK & SB: 38%
Schuldbemiddelingen (SB)-	38%	

In 38% van de gevallen waarin is gepoogd een traject voor het verlenen van een saneringskrediet op te starten is dit uiteindelijk ook gelukt. Bij de schuldbemiddelingen lag dit percentage succesvol tot stand gebrachte regelingen eveneens op 38%.

GEMIDDELD PERCENTAGE TOT STAND GEBRACHTE REGELINGEN

Onderstaande grafiek laat zien hoe zich het gemiddelde van de tot stand gebrachte regelingen (schuldsaneringen en schuldbemiddelingen) zich ontwikkelt.



BETALINGSREGELINGEN

Opvallend was in 2012 de toename op het product 'betalingsregeling'. Het aantal betalingsregelingen is ten aanzien van 2011 verdrievoudigd. In 2011 waren 2% van alle getroffen regelingen betalingsregelingen. Dit percentage is in 2012 opgelopen tot 6%.

Het percentage tot stand gekomen betalingsregelingen geeft weer hoeveel betalingsregelingen zijn getroffen waarbij 100% terugbetaling plaatsvindt. Daarnaast worden betalingsregelingen voor bepaalde vorderingen ook getroffen binnen andere vormen van dienstverlening, zoals binnen budgetbeheer. In deze gevallen wordt geen schuldregeling opgestart, maar wordt wel gewerkt aan het beheersen van schulden. Betalingsregelingen anders dan een 100% terugbetaling van de gehele schuld komen vaak voor, maar zijn niet in bovenstaand percentage opgenomen.

DOORVERWIJZING WSNP

Klanten kunnen, wanneer een minnelijke schuldregeling niet mogelijk is of het minnelijke traject beëindigd, door worden verwezen naar de rechter om toegelaten te worden tot de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp). Onderstaand het percentage aanvragers van schuldhulpverlening die door zijn verwezen naar de Wsnp.

2012	2011	2010
24%	27%	23%

KREDIETVERLENING

De NVVK vertegenwoordigt de kredietbanken (sociale banken) in Nederland. Deze zijn over het algemeen lokaal of regionaal georganiseerd en hebben een taak in het bieden van krediet aan specifieke groepen. Hieraan zijn duidelijke regels en normen verbonden.

De twee meest voorkomende vormen van sociaal krediet zijn: saneringskredieten en sociale leningen.

SANERINGSKREDIET

Bij een saneringskrediet wordt door de kredietbank, in het kader van een schuldregeling, een krediet verstrekt waarmee (een deel van) de vordering van schuldeisers wordt voldaan. De schuldeisers verlenen op basis hiervan finale kwijting. De kredietbank treedt vervolgens als enige schuldeiser op richting de klant. Saneringskredieten hebben geen consumptief karakter.

AANTAL VERSTREKTE SANERINGSKREDIETEN

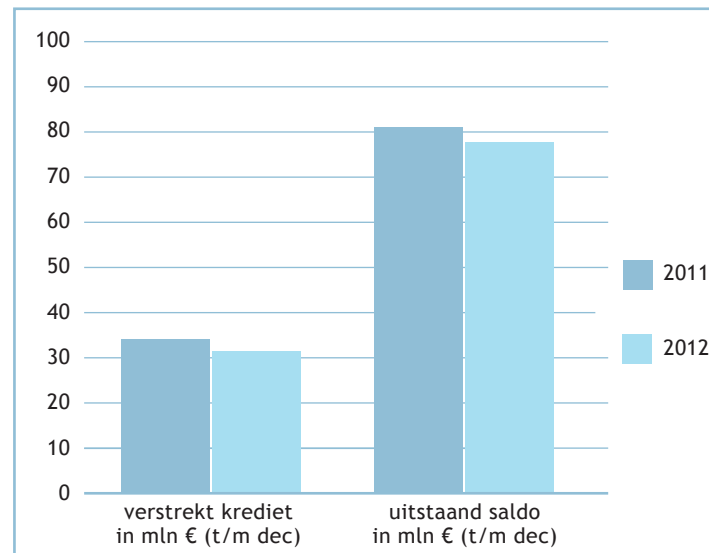
2012	2011	Mutatie
3.178	1.806	+ 76%

Het aantal verstrekte saneringskredieten is zeer fors gestegen.

De NVVK-leden zetten steeds meer in op saneringskredieten bij het oplossen van schulden. Bij sommige NVVK-leden worden bijna exclusief schuldregelingen door middel van saneringskredieten opgestart.

VERSTREKTE KREDIETEN

Onderstaande grafiek beschrijft in miljoen euro het totaal volume verstrekte kredieten door kredietbanken en het uitstaande saldo per 31 december 2012. Het betreft zowel saneringskredieten als ook sociale leningen.



Uit deze grafiek blijkt dat er sprake is van een lichte daling van verstrekte kredieten en van het uitstaand saldo bij kredietbanken. Dit is te herleiden tot een daling in de verstrekte sociale leningen.

Marktaandeel sociale kredietverlening: 0.5%. Dit cijfer geeft voor het jaar 2012 het procentuele aandeel weer dat de sociale banken houden in relatie tot het totaal uitgegeven persoonlijke kredieten in Nederland, dus ook in relatie tot de kredieten die door banken en commerciële kredietverleners zijn verstrekt.

Mutatie kredietportefeuille sociale banken (saldo kredietportefeuille t.a.v. 2011):

- 3.5%. In 2012 is de kredietportefeuille van de sociale banken met 3.5% gekrompen.

De twee bovenstaande cijfers laten zien dat de kredietbanken in Nederland een relatief kleine speler zijn op het terrein van de kredietverlening. Sociaal krediet komt meestal pas in beeld als leningen bij commerciële partijen niet mogelijk zijn. Er is weliswaar een marginale groei (+ 0.1 %) ten opzichte van het marktaandeel van de sociale banken in 2011, maar dat is vooral te herleiden tot de daling van verstrekte kredieten bij commerciële banken en financieringsmaatschappijen. Het volume verstrekte kredieten door kredietbanken is gedaald.

ALGEMEEN VERSLAG 2012

2012 was voor de NVVK een jaar van vernieuwing maar ook een jaar waarin teruggeblikt is naar het verleden. De komst van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening heeft in vele opzichten als katalysator gewerkt. Tot 1 juli 2012, toen deze Wet in werking is getreden, was de minnelijke schuldhulpverlening niet formeel bij wet geregeld. Dat er nu voor de minnelijke schuldhulpverlening een wettelijke basis is, wordt door velen in de branche ervaren als erkenning van hun werkveld.

In 2012 is de **NVVK 80 jaar** jong geworden. Op het jubileumcongres, dat ter viering van de 80ste verjaardag is gehouden, heeft de vereniging stil gestaan bij de prestaties van het verleden, maar er is ook nagedacht over de toekomst: hoe ontwikkelt zich schuldhulpverlening en sociaal bankieren in Nederland? En wat betekent dit voor de NVVK-leden? Rode draad was het streven naar financiële zelfredzaamheid voor degenen die behoefte hebben aan hulp- en dienstverlening door onze leden. Dit thema zal ook in 2013 actueel blijven.

De vernieuwing en de terugblik die kenmerkend waren voor 2012 zijn vanuit de vereniging open en toegankelijk vormgegeven. Het geheel van activiteiten en werkzaamheden in het afgelopen jaar is breed binnen de NVVK én in samenwerking met vele partners tot stand gekomen. Wij zijn van mening dat de successen van 2012 in belangrijke mate te herleiden zijn tot de inbreng van alle betrokkenen binnen en buiten de vereniging. Hun kennis en expertise is onmisbaar voor een dynamische branche op een even dynamisch werkveld. Een bijzondere dank zijn wij natuurlijk hierbij verschuldigd aan alle leden en aan hun enthousiaste medewerking in de Commissies, Werkgroepen en Kringen van de NVVK.

OP WEG NAAR DE TOEKOMST

Om alle actuele ontwikkelingen overzichtelijk te bundelen en om vervolgens een duidelijk pad te bepalen voor de periode tot en

met 2015, heeft de NVVK een toekomstvisie opgesteld: 'Financiële zelfredzaamheid naar vermogen'. De Visie 2015 gaat uit van een levendige en pluriforme vereniging waar publieke en private leden deel van uitmaken. Uitgangspunt van de Visie 2015 is dat aan alle klanten van de schuldhulpverlening en van de sociale banken een product kan worden geboden dat aan hun specifieke behoeften tegemoet komt. Doel is steeds de zelfredzaamheid van de klanten te bevorderen. Het beheersen van schulden krijgt een plaats naast het oplossen van schulden. Op een aantal terreinen zal in de volgende jaren stevig worden geëxperimenteerd, op andere terreinen wordt juist naar de verdieping gezocht. Steekwoorden voor de komende periode zijn: effectiviteit, kwaliteit en innovatie.

2012 was zoals vermeld ook het jaar waarin de **Wet gemeentelijke schuldhulpverlening** werd ingevoerd. Bij de wording van deze wet heeft de NVVK haar stem duidelijk laten horen. Het was zaak alle betrokkenen - bestuurders en politici - te overtuigen van een wet voor de minnelijke schuldhulpverlening waarmee klanten goed en snel geholpen konden worden. Om dit te bereiken is door de NVVK intensief gelobbyd. De wet, zoals deze uiteindelijk door de Tweede Kamer is aangenomen, verankert de zorgplicht voor gemeenten voor schuldhulpverlening. Elke ingezetene kan zich wenden tot zijn gemeente wanneer sprake is van (dreigende) schulden. Wij kijken uit naar de verdere uitwerking van het Wettelijk Breed Moratorium dat een pauze inlast in de invorderingsmaatregelen van schuldeisers. Zodanig kan tijd en ruimte ontstaan om een schuldregeling op te zetten.

NIEUWE DIENSTEN EN PRODUCTEN

Een aantal NVVK-leden werkt al vele jaren met ondernemers en met privé-schulden die voortkomen uit de onderneming. Deze doelgroep, de aard van hun schuld en de wijze waarop hiermee kan worden omgegaan vragen om een aparte werkwijze. Schuldhulpverlening aan deze doelgroep is een bijzondere tak van sport. In 2012 is door de NVVK de **Gedragcode Schuldregeling voor Ondernemers (SHVO)** vastgesteld. In deze nieuwe Gedragcode wordt omschreven op welke manier ondernemers met een schuld gericht geholpen kunnen worden, bij voorkeur ook met behoud van het bedrijf. Voor de schuldhulpverlener betekent dit dat hij over specifieke kennis moet beschikken waar het gaat om bedrijfseconomische kwesties of om de specifieke soorten wet- en regelgeving waar ondernemers mee te

maken krijgen. De Gedragcode SHVO is een uniek product van de NVVK en een verbreding van het al bestaande aanbod.

Kredietbanken zijn sinds jaar en dag aangesloten op het CKI (Centraal Krediet Informatiesysteem) van BKR. Het was een lang bestaande wens om alle NVVK-leden **op het CKI aan te kunnen sluiten**. Hierdoor kan snel een feitelijk inzicht en overzicht worden verkregen in de diverse achterstanden bij kredieten. In de afgelopen jaren is hard gewerkt om alle statutaire, praktische en financiële knelpunten op te lossen. Door de introductie van de audit is de laatste bepalende stap gezet. Vanaf 2013 kunnen alle leden van deze aansluiting gebruik gaan maken.

KWALITEIT

De NVVK-leden worden geacht kwalitatief hoogwaardige hulp- en dienstverlening te bieden. Om naast de reeds bestaande standaards en normeringen een extra impuls te geven aan de kwaliteit van het geleverde werk, is besloten om een **interne audit** in te voeren. Deze is voor alle leden verplicht. Bij de audit wordt een lid door een auditor op een aantal belangrijke activiteiten en processen getoetst. De audit is een onderscheidend kenmerk van NVVK-leden.

De Commissie Kwaliteitszorg vervult binnen de NVVK de rol van onafhankelijke klachtencommissie. Tevens beoordeelt de Commissie of een aanvraag tot lidmaatschap van de NVVK kan worden gehonoreerd. De Commissie Kwaliteitszorg is daarmee een belangrijke kwaliteitswaarborg voor de vereniging als geheel. De rol van voorzitter wordt sinds 2012 vervuld door **mr. Arnoud Noordam**. De vereniging heeft veel baat bij zijn betrokkenheid en kennis.

Vanuit de Commissie Kwaliteitszorg is in 2012 gekeken naar de doorlooptijden waar het gaat om de **120-dagen** norm. Binnen deze termijn moet een schuldregeling tot stand worden gebracht. Gebleken is dat leden door gerichte sturing binnen de eigen organisatie de 120-dagen norm kunnen handhaven. Aan de leden zijn handvatten geboden hoe het proces van interne sturing vorm te geven.

PROJECTEN

Vanuit het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid zijn in 2011 middelen ter beschikking gesteld om verder te werken aan het zelforganiserende vermogen van de schuldhulpverlening in samenwerking met de stakeholders in het veld. De NVVK heeft een **vijftal projecten** ten uitvoer gebracht, die in 2012 zijn afgerond:

- Gegevensuitwisseling tussen de NVVK-leden en de leden van de KBvG
- Communicatie met schuldeisers
- Bevorderen NEN-certificering
- Dialoog met hypotheekverstrekkers
- Evalueren van bestaande en bevorderen van nieuwe convenanten

Alle projecten hebben geleid tot concrete resultaten die voor de leden en voor de branche een duidelijke meerwaarde hebben. In sommige gevallen is er vanuit de NVVK een vervolg gegeven aan het oorspronkelijke project, in andere gevallen is een project geïmplementeerd en maakt deel uit van de reguliere werkzaamheden van de leden. Inmiddels zijn de projecten succesvol met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid afgerond.

VERKIEZINGEN EN LOBBY

Beleidsbeïnvloeding is voor een brancheorganisatie een belangrijke activiteit. Hierdoor kunnen de kaders waarbinnen de NVVK-leden hun werk verrichten mede worden bepaald. Lobby wordt ten tijde van **Kamerverkiezingen** steeds intensief gevoerd. De NVVK heeft onder meer de Programmacommissies van de afzonderlijke politieke partijen benaderd en kandidaat Kamerleden voorzien van informatie over schuldhulpverlening en sociaal bankieren. Wij stellen vast dat mede door de lobbyactiviteiten van de NVVK schuldhulpverlening en sociaal bankieren weer hoger op de politieke en bestuurlijke agenda zijn komen te staan. Ook de zichtbaarheid van het thema schulden en schuldhulpverlening in de media heeft hier zeker aan bijgedragen.

De NVVK heeft ook gelobbyd in het kader van de aanpassingen die worden voorgesteld op het wetsvoorstel Wet wijziging curatele, beschermingsbewind en mentorschap. Het huidige voorstel om ook bij ‘verkwisting’ **beschermingsbewind** mogelijk te maken gaat de NVVK te ver. Ook zijn wij kritisch over het voornemen om beschermingsbewindvoerders schulden te laten regelen. Wij vinden dat de rollen van beschermingsbewindvoerders en schuldhulpverleners van elkaar gescheiden moeten blijven aangezien de één optreedt als belangenbehartiger van een onder bewind gestelde, terwijl de ander als intermediair werkt. Onze bezwaren hebben wij onder meer in een brief aan de desbetreffende Kamercommissie kenbaar gemaakt.

De **Nationale ombudsman** heeft onderzoek verricht naar de hulp- en dienstverlening in de schuldhulpverlening. Eén van de belangrijkste conclusies van de ombudsman en van het rapport ‘Paritas Passé’ ontstaan in opdracht van de KBvG - is dat de overheid bij haar incasso-activiteiten niet coherent optreedt, los van elkaar beslag legt en zich weinig flexibel en toegankelijk opstelt. Burgers kunnen daardoor verder in de schulden raken en schuldregelingen worden onnodig bemoeilijkt. De NVVK is door de ombudsman uitgenodigd mee te denken over mogelijke oplossingen. Eén van onze speerpunten hierbij was de invoering van één landelijk beslagregister.



MooM photography

INTERVIEW MET MIRJAM STERK, VOORZITTER RAAD VAN ADVIES NVVK

“

Mirjam Sterk, welkom bij de NVVK!

“Dank je. Ik heb ook met veel plezier toegezegd toen ik werd gevraagd voorzitter te worden van de Raad van Advies. In de laatste jaren heb ik mij intensief met schuldhulpverlening bezig gehouden en de schuldhulpverlening heeft mijn hart gestolen. En ik denk een toegevoegde waarde voor de NVVK te kunnen hebben, bijvoorbeeld waar het gaat om het inbrengen van de standpunten van de NVVK in het debat”.

De NVVK was dus geen onbekende voor jou toen je werd benaderd voor het voorzitterschap van onze Raad van Advies?

“Nee, hoor. Toen de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening in de Tweede Kamer werd behandeld had ik een soort hotline met de NVVK en in bijzonder ook met Joke de Kock. De inhoudelijke uitwisseling die dan plaatsvindt is overigens voor een kamerlid cruciaal. Politiek is het maken van afwegingen tussen de verschillende belangen. Die belangen wil je goed in beeld hebben, echter zonder spreekbuis te worden voor één bepaalde organisatie”.

We steken snel van wal. Mogen wij vragen wie Mirjam Sterk is?

“Mirjam Sterk is getrouwd, heeft drie kinderen en woont in Houten. Tot voor kort kamerlid namens het CDA en nu dus onder andere ook voorzitter van de Raad van Advies van de NVVK”.

En wat doet Mirjam Sterk verder nog?

“Verder neem ik onder andere zitting in de Onderzoeksraad Integriteit waar Harm Brouwer als voorzitter optreedt. De Onderzoeksraad biedt klokkenluiders de mogelijkheid misstanden in overheidsland te melden. Wij gaan daar dan grondig en zorgvuldig achteraan. En ik ben benoemd tot ambassadeur voor de aanpak van jeugdwerkeloosheid. In

deze functie moet ik eraan bijdragen dat onderwijs en bedrijfsleven beter op elkaar afgestemd worden. Dat doe ik vanuit een bemiddelende rol”.

Is dit kenmerkend voor jou: ‘grondig en zorgvuldig’?

“Ik vind het wel belangrijk om een dossier goed te doorgronden, de verschillende kanten van een verhaal te belichten. Dat was niet anders bij de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. Natuurlijk moet je als schuldenaar jouw schulden gaan afbetalen, maar je moet ook reëel blijven. Schulden komen vaak niet alleen, daar zit vaak een heel verhaal achter. Wil je echt een duurzame oplossing bieden zal je de mens in zijn kracht moeten zetten, maar zonder hem geheel los te laten. Bij sommige partijen in de Kamer werd eenzijdig naar deze Wet vanuit het perspectief van de schuldeisers gekeken. Terwijl die er natuurlijk ook geen baat bij hebben als de schulden alsmaar blijven oplopen. Schuldhulpverlening is een complex geheel, maar daarom juist zo interessant”.

Samen met Hans Spekman van de PvdA heb jij je ook sterk gemaakt voor een Wettelijk Breed Moratorium.

“Dat klopt. Het moratorium past goed in de gedachte dat je mensen moet helpen zonder hun alle verantwoordelijkheid te ontnemen. Het moratorium kan de juiste randvoorwaarden scheppen om te komen tot een oplossing waarin vervolgens ook de schuldenaar een nadrukkelijke rol heeft. Overigens was het moratorium ook weer een geval van grondig en zorgvuldig naar de zaak kijken. De toenmalige staatssecretaris had de kosten van het moratorium erg ruim berekend. Het zou maar liefst 30 miljoen euro gaan kosten. Het bureau van de Tweede Kamer heeft het nog een keer herberekend en kwam uit op een bedrag van 6 miljoen euro. Deze nieuwe cijfers haalden de belangrijkste bezwaren weg van staatssecretaris De Krom. Dit heeft er zeker toe bijgedragen dat het moratorium er is gekomen”.

Veel van onze leden zijn gemeenten. Is bij het debat over de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening in de Kamer hier rekening mee gehouden?

“Ja, de Kamer is zich bewust van de toenemende druk die gemeenten ervaren door bezuinigingen en de overdracht van taken door het Rijk. Maar het plaatsen van de schuldhulpverlening onder verantwoordelijkheid van gemeenten en met de bijbehorende kaders is ook een principiële keuze geweest. Het lijkt logisch om thema's als

schulden, armoede, bijstandsverlening dichterbij elkaar te brengen en dichterbij de burger te organiseren”.

Je straalt veel zelfvertrouwen uit, ook wel eigenzinnigheid. Is dit niet moeilijk wanneer je in een fractie zit waar fractiediscipline wordt verwacht?

“Het gaat om de vraag of je het eens kan zijn met de algemene principes waar een politieke partij voor staat. Het is belangrijk dat jouw wereldbeeld aansluit bij de uitgangspunten van een partij. Natuurlijk wringt het af en toe op bepaalde thema's, maar je moet in staat zijn als politicus om het bredere beeld te zien. En je houdt altijd wel ruimte voor een eigen afweging”.

Tot besluit willen wij jou graag nog enkele keuzevragen voorleggen en reageer vooral vanuit je hart:

Mondriaan of Rembrandt? A: ‘Mondriaan’.

Samenleving of maatschappij? A: ‘Samenleving’.

Rust-orde-en-regelmaat of vrijheid-blijheid? A: ‘Rust, orde en regelmaat’

ING of Triodos? A: ‘Triodos’.

Barack Obama of Mark Rutte? A: ‘Barack’.

Schuldhulpverlening of Schuldienstverlening?

A: “Schuldhulpverlening. Ik snap wel dat dienstverlening steeds meer op de voorgrond staat, maar als ik mij verplaats in medewerkers van de schuldhulpverlening, dan kan ik mij voorstellen dat het vooral ‘het helpen’ is waar zij hun motivatie uit halen”.

Mirjam Sterk, dank voor het interview!



Raad van Advies

De Raad van Advies van de NVVK is een adviesorgaan voor het Bestuur. In de Raad van Advies zijn verschillende landelijke koepels en organisaties vertegenwoordigd. Het betreft schuldeisers, organisaties in de overheids sfeer en andere bij de schuldhulpverlening betrokken organisaties. De inbreng en advies van de Raad van Advies zorgt er onder meer voor dat de inzet vanuit de NVVK breder wordt gedragen en beter aansluit op de praktijk.

PROJECTEN VAN DE NVVK IN 2012



PROJECTNAAM

GEGEVENSUITWISSELING TUSSEN NVVK EN KBVG

DOEL

Onderzoeken onder welke voorwaarden gegevensuitwisseling landelijk uitgerold zou kunnen worden, rekening houdend met de privacy.

EXTERNE PARTNERS

KBvG

RESULTAAT

- juridische kaders omschreven in het kader van de privacy-wetgeving
- pilots bij verschillende leden gemonitord
- technische mogelijkheden in kaart gebracht
- principiële samenwerkingsafspraken (Convenant & Handelingsafspraken) op papier gezet

PROJECTNAAM

BEVORDERING ZELFREGULERING & CONVENANTEN

DOEL

Bestaande convenanten met schuldeisers evalueren en herijken & nieuwe convenanten tot stand brengen.

NIEUWE CONVENANTPARTNERS

- UWV/ SVB
- Ziggo
- Energie-Nederland
- DUO

RESULTAAT

- 4 nieuwe convenanten afgesloten
- knelpunten bestaande convenanten in kaart gebracht & condities goed

- werkend convenant beschreven
- mogelijke nieuwe convenanten in kaart gebracht
- nieuw modelconvenant ontwikkeld

PROJECTNAAM

DIALOOG SCHULDHULPVERLENING & HYPOTHEEKVERSTREKKERS

DOEL

In het gesprek met de hypotheekverstrekkers knelpunten in de communicatie en samenwerking in kaart brengen en daarbij in bijzonder aandacht geven aan preventie en vroegsignalering.

PARTNERS

- ING
- Rabobank
- ABN - AMRO
- SNS
- REAAL
- Obvion
- De Hypotheekshop
- FDC

RESULTATEN

- overeenstemming bereikt over gedeelde belangen
- rapport opgesteld met verbeterpunten voor efficiëntere onderlinge communicatie en samenwerking waarbij de gezamenlijke klant voorop staat
- vervolgproject Schakel! opgestart met concrete te realiseren doelstellingen

PROJECTNAAM

COMMUNICATIE MET SCHULDEISERS

DOEL

Verbeteren van de communicatie tussen schuldeisers en schuldhulpverlening.

PARTNERS

- Stimulansz (uitvoerder)
- brede vertegenwoordiging van schuldeisers

RESULTATEN

- 5 regionale bijeenkomsten tussen schuldhulpverleners en schuldeisers georganiseerd, 17 verdiepende interviews met vertegenwoordigers van schuldeisers gevoerd
- algemene kennis en verstandhouding is verbeterd
- rapport met 16 concrete aanbevelingen tot stand gebracht

PROJECTNAAM

BEVORDEREN CERTIFICERING

DOEL

Het informeren van gemeenten en schuldhulpverlenende instellingen om op basis hiervan een bewuste keuze te kunnen maken om te certificeren.

PARTNERS

- Assessor BV (uitvoerder)

RESULTATEN

- schuldhulpverlenende instellingen zijn telefonisch en digitaal geïnformeerd over certificering conform de NEN 8048, werkbezoeken naar leden en andere belangstellenden hebben plaatsgevonden
- 8 leden zijn tijdens de looptijd van het project gecertificeerd
- 20 leden hebben de proefaudit doorlopen in voorbereiding op de formele audit-procedure
- een Handleiding voor certificering is opgesteld en aan schuldhulpverlenende instellingen en belangstellenden beschikbaar gesteld

INNOVATIE NADER IN BEELD



GEDRAGSCODE SCHULDREGELING VOOR ONDERNEMERS & DE NVVK AUDIT

2012 was een jaar van innovatie. In 2012 zijn twee belangrijke nieuwe producten toegevoegd aan het palet van diensten en instrumenten die NVVK-leden ter beschikking staan: de Gedragscode Schuldhulpverlening voor Ondernemers (SHVO) en de NVVK audit. Beide producten beogen de kwaliteit van het werk dat door leden wordt geleverd te versterken en beter zichtbaar te maken. De NVVK is trots op de resultaten. Hieronder een korte samenvatting van de vijf meest opvallende kenmerken van de twee stukken.

KERNPUNTEN GEDRAGSCODE SHVO

Werken met deze Gedragscode beoogt een oplossing te bieden voor mensen met schulden die voortkomen uit onderneming, waarbij het gaat om zzp'ers en kleine(re) ondernemers die persoonlijk aansprakelijk zijn voor hun schulden en dan liefst zodanig dat behoud van de onderneming mogelijk is. Tevens geldt:

1. looptijd regeling is in principe 36 maanden, maar maximaal 5 jaar afhankelijk van eventuele voorwaarden van een krediet / uitkering uit de Bbz-regeling
2. ondernemers zijn zelf verantwoordelijk voor het uitvoeren van betalingen
3. maximaal 6 maanden om te komen tot een schuldregeling
4. saneringskrediet is ook bij een schuldregeling voor ondernemers mogelijk
5. contractuele betalingsverplichtingen kunnen worden uitgezonderd van een schuldregeling

KERNPUNTEN NVVK AUDIT

De audit beoogt een aanvullend kwaliteitskeurmerk te zijn dat NVVK-leden toetst op aspecten die nog niet op een andere wijze worden geborgd. Dubbelingen met andere toetsingen worden

voorkomen. Alle NVVK-leden zullen uiterlijk in 2015 geauditeerd zijn; de audit wordt om de drie jaar herhaald om de kwaliteit te bewaken.

Daarbij geldt:

1. de audit wordt uitgevoerd door een onafhankelijke auditor
2. er vindt een toets plaats op de belangrijkste normen zoals afgeleid uit de wet, het toetsingskader, de Gedragscodes van de NVVK en de onderliggende modules van de vereniging
3. steekproefgewijs worden individuele dossiers bekeken
4. tekortkomingen worden ingedeeld in 'grote' en 'kleine'; een lid krijgt steeds de kans om tekortkomingen te herstellen
5. de eerste audit die door een lid wordt uitgevoerd wordt meegefinancierd door de NVVK

LEDENBESTAND PER 31 DECEMBER 2012

Op volgorde van vestigingsplaats.

ASPIRANT-LEDEN EN LEDEN

Gemeente Alkmaar/Team Schuldhulpverlening, Alkmaar

Coöperatieve Vereniging SVF Nederland u.a., Alkmaar

Okkerse & Schop Advocaten, Almere

Gemeente Alphen aan den Rijn, Wmo loket, Alphen aan den Rijn

Stadsring51, Amersfoort

CentraM Maatschappelijke Dienstverlening, Amsterdam

Madi Amsterdam Zuidoost en Diemen, Amsterdam

Dynamo, Amsterdam

SEZO Maatschappelijke Dienstverlening, Amsterdam

Dienst Werk en Inkomen, Amsterdam

Stichting Doras, Amsterdam

Stichting Impuls, Amsterdam

PuurZuid Schuldhulpbureau, Amsterdam

VOC Maatwerk, Amsterdam

Stadsbank Apeldoorn, Apeldoorn

Volkskredietbank voor Noord-Oost Groningen, Appingedam

Stadsbank Arnhem/Budget Advies Centrum, Arnhem

Gemeentelijke Kredietbank, Assen

Kredietbank West-Brabant, Breda

Gemeente Achtkarspelen, Buitenpost

Ornithos Dienstverlening, Capelle aan den IJssel

PLANgroep BV, Culemborg

Financiële Winkel van Delft, Delft

Den Haag OpMaat, Gemeente Den Haag, Den Haag

Stichting Personeelsvoorzieningen KPN, Den Haag

Stichting Personeelsvoorzieningen PostNL, Den Haag

B&A B.V., Den Haag

Deurnese Kredietbank, Deurne

Budget Adviesbureau Deventer, Deventer

Sociale Dienst Drechtsteden, Afdeling budgetadvies en schuldbemiddeling, Dordrecht

Cannock Chase, Druten

Bureau Schuldhulp en Budgetadvies Ede, Ede

Gemeente Eindhoven, Sector Zorg & Inkomen, Eindhoven

Schuldhulp Emmen, Emmen

Stadsbank Oost Nederland, Enschede

Gemeente Goes, Goes

Sociale Dienst, Gorinchem

Groningse Kredietbank, Groningen

Afdeling Schuldhulpverlening Gemeente Haarlem, Haarlem

Kredietbank Limburg, Heerlen

Bureau Kwaaitaal VOF, Den Helder

Gemeente Helmond/Schulddienstverlening, Helmond

Regionale Organisatie Zelfstandigen (ROZ), Hengelo (OV)

Team Schuldhulpverlening/Gemeentelijke Kredietbank, 's-Hertogenbosch

Zuidweg & Partners, Hilversum

Gemeentelijke Kredietbank Hoogezand-Sappemeer, Hoogezand

Solventium B.V., Houten

Gemeente Houten, Houten

Kredietbank Nederland, Leeuwarden

Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland, Lelystad

Stadsbank Leiden, Leiden

ISD Bollenstreek, Lisse

Gemeente Heumen, Malden

Careyn Goeree-Overflakkee, Middelharnis

Gemeentelijke Kredietbank+ Nijmegen, Nijmegen

Gemeente Westland, Naaldwijk

Bureau voor Budget en Inkomens Beheer (BBIB), Nieuwegein

Stichting Vitras/CMD, Budget Advies Centrum Vitras/CMD,
Nieuwegein

Gemeente Zuidplas, Nieuwerkerk aan den IJssel

Gemeente Oss, afdeling Zorg, team schuldhulpverlening, Oss

Regionale Sociale Dienst Hoeksche Waard, Meldpunt Budgetadvies &
Schuldhulpverlening, Oud-Beijerland

Stichting Vorkmeer, afdeling Integrale Schuldhulpverlening
Vorkmeer, Panningen

Sociaal.nl Schuldsanering, Purmerend

Gemeente Roermond, Roermond

Kredietbank Rotterdam, Rotterdam

Gemeente Schiedam, Afdeling Werk & Inkomen,
Schuldhulpverlening, Schiedam

Gemeente Spijkenisse, Spijkenisse

Maatschappelijk Werk Zeeuws-Vlaanderen/Bureau
Schuldhulpverlening en Budgetbeheer, Terneuzen

Gemeente Tiel, Unit Schulddienstverlening, Tiel

Gemeente Tilburg, Bureau Schuldhulpverlening, Tilburg

G2 Gemeenten Aalsmeer/Uithoorn, Cluster Werk en Inkomen,
Uithoorn

Grip Schuldhulpverlening (onderdeel van GIMD B.V.), Utrecht

Gemeente Utrecht, Utrecht

Gemeente Venray, Venray

Solvent B.V., Venray

Gemeente Vlaardingen, Vlaardingen

Orionis Walcheren, Team Kredietbank, Vlissingen

Gemeente IJsselstein, IJsselstein

Gemeentelijke Kredietbank Zaanstreek, Zaandam

Sociale Dienst Bommelerwaard, Zaltbommel

Bureau Schuldregeling RSD Kromme Rijn Heuvelrug, Zeist

Gemeente Zoetermeer, Bureau Schuldhulpverlening, Zoetermeer

Stichting CAV, Zoetermeer

Kompas Zuidlaren, Zuidlaren

Het Plein - Zutphen, Team Schuldhulpverlening, Zutphen

Stichting Modus Vivendi, Zwijndrecht

Gemeente Zwolle, Afdeling Schuldhulpverlening, Zwolle

Calder Holding BV, Zwolle

EREVOORZITTERS

Dhr. P.C.M. Duijndam

Dhr. G. Jaarsma

ERELEDEN

Dhr. H.A.Th. Beaat

Dhr. W.J.P. Bergsma

Dhr. W. Deen

Dhr. J.H. Elbers

Dhr. J.F. de Jong

Dhr. W.M. Pietersen

Dhr. J.W. Siebols

Dhr. J. Tingen

DONATEURS

VFN, Amsterdam

