

Handreiking Minnelijke Schuldhulpverlening

Introductie

U heeft een openstaande vordering en doet wat u kan om die betaald te krijgen. Het is nog niet gelukt en u bevindt zich dus in de positie van een schuldeiser. U kunt dan te maken krijgen met een schuldhulpverleningstraject. De begeleidende financieel hulpverlener probeert in zo'n geval om met alle schuldeisers tot een aanvaardbare regeling te komen. Zolang dat in goed overleg met alle betrokken partijen gaat (en niet via de rechter), spreken we van een minnelijk traject.

In deze handreiking leest u hoe zo'n minnelijk traject in zijn werk gaat, wat u mag verwachten en op welke momenten er met u wordt gecommuniceerd.

Waarom schuldhulpverlening?

In Nederland hebben veel huishoudens betalingsproblemen. Voor een deel van die huishoudens zijn de betalingsproblemen zo groot dat ze niet binnen redelijke termijn vallen op te lossen. We spreken van problematische schulden wanneer aflossen niet binnen 3 jaar lukt.

De oorzaken van zulke grote schulden zijn divers. Soms ligt het aan een eenmalige gebeurtenis zoals ziekte, baanverlies of een scheiding. In andere gevallen spelen er structurele problemen zoals bijvoorbeeld een te laag of onzeker inkomen, laaggeletterdheid, een verstandelijke beperking of een verslaving.

Eenmaal in de schulden is het moeilijk er weer uit te komen. Gaten worden met gaten gevuld. Incassotrajecten zorgen voor extra kosten. De stress van het hebben van schulden heeft bovendien een grote impact op cognitieve vaardigheden en doe-vermogen. Tegen de tijd dat hulp wordt gezocht, is de situatie vaak al behoorlijk uit de hand gelopen.

Huishoudens met schulden kosten de maatschappij veel geld. Problematische schulden leiden tot hogere kosten in de gezondheidszorg, er ontstaan problemen in het gezin en op het werk en mensen in de bijstand vinden moeilijker een baan. Voor hulpvragers betekent schuldhulpverlening een kans op een nieuwe start, waardoor de aandacht weer naar het normale leven kan. Voor u als schuldeiser wordt de kans groter dat u nog (een deel van) uw geld terugkrijgt. In ieder geval ontstaat er duidelijkheid en voorkomt u dat u nog extra incassokosten maakt die niet terug te vorderen zijn.

Hoe ziet een minnelijk schuldregelingstraject eruit?

Schuldverlening is een taak van de gemeente en vastgelegd in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. Sommige gemeenten besteden (een deel van) deze taak uit, bijvoorbeeld aan een kredietbank of buurtteam. Andere partijen kunnen – onder strikte voorwaarden – ook schuldhulpverlening uitvoeren. Het proces van schuldhulpverlening kent een aantal vaste elementen.

Aanmelding

De situatie van een hulpvrager wordt in kaart gebracht. Daarbij wordt ook gekeken of de hulpvrager recht heeft op schuldhulpverlening. Als er sprake is van een crisissituatie (zoals een dreigende huisuitzetting) wordt die als eerste aangepakt. De financiële hulpverlener kan u in deze fase al verzoeken om incassomaatregelen op te schorten. Dit gebeurt door het versturen van een kennisgeving naar u en andere schuldeisers. Via dit bericht wordt u op de hoogte gebracht dat iemand is toegelaten tot de schuldhulpverlening. Ook wordt gevraagd om een incassopauze van maximaal 8 maanden ten behoeve van 'stabilisatie'. Eventueel nieuwe vaste lasten dienen in deze periode wel betaald te worden, zo nodig met terugwerkende kracht: er mogen geen nieuwe schulden gemaakt worden. Hier ziet een financieel hulpverlener op toe. Het versturen van de kennisgeving is ook onderdeel van de Landelijke Pauzeknop. Voor meer informatie, zie [Pauzeknop.nl](https://www.pauzeknop.nl)

Stabiliseren

Vaak is na de aanmelding een periode van 'stabiliseren' nodig. Tijdens de stabilisatiefase worden de inkomsten en uitgaven in balans gebracht. Dat kan bijvoorbeeld door toeslagen of een (aanvullende) uitkering aan te vragen. Maar ook door in uitgaven te snijden. Stabilisatie is afgerond wanneer een hulpvrager weer structureel aan zijn lopende verplichtingen kan voldoen en duidelijk is welke schuldeisers er zijn.

Schuldregelen

Het schuldregelen start met het formele verzoek om een saldo-opgave aan alle schuldeisers. Op basis van dit schuldenoverzicht en de berekende afloscapaciteit maakt de financieel hulpverlener een schuldregelingsvoorstel. De financieel hulpverlener houdt hierbij altijd oog voor de belangen van de hulpvrager én de schuldeiser.

De afloscapaciteit wordt berekend op basis van vaste normen voor zaken als vaste lasten en levensonderhoud. De berekeningswijze in een minnelijk traject is gelijk aan die in een wettelijk traject op basis van de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp). Ook de maximale aflostermijn van 18 maanden is in het minnelijke en het wettelijke traject gelijk. Deze werkwijze is vastgelegd in de Gedragscode Schuldhulpverlening en modules van de NVVK, de brancheorganisatie van de financiële hulpverleners.

Als blijkt dat het mogelijk is om met de berekende afloscapaciteit in 36 maanden de schulden volledig te betalen, dan zal een voorstel worden gedaan voor een betalingsregeling of een herfinanciering, een volledige betaling in één keer. Wanneer de schulden niet voor 100% kunnen worden betaald, dan spreken we van een 'problematische schuld'.

Hiervoor zijn drie vormen van een schuldregelvoorstel mogelijk:

1. Een saneringskrediet (SK), waarmee een percentage van de schuld in een keer betaald wordt aan de schuldeisers, met een bedrag verstrekt door bijvoorbeeld een kredietbank. De hulpvrager lost vervolgens dit saneringskrediet vervolgens in 18 maanden af aan de verstrekker voor de duur van de schuldregeling.
2. Met een schuldbemiddeling (SB) waar gedurende 18 maanden de afloscapaciteit gespaard wordt en aan het einde van de regeling het gespaarde bedrag uitbetaald wordt aan de schuldeisers. De financieel hulpverlener voert halfjaarlijks controles uit om te bepalen of wijzigingen zijn opgetreden in de afloscapaciteit. Die wijzigingen kunnen in het voordeel of nadeel zijn van de schuldeiser. De genormeerde berekeningswijze blijft het uitgangspunt.
3. Als er geen afloscapaciteit is en er ook geen zicht is op verbetering, bijvoorbeeld door blijvende arbeidsongeschiktheid of een klein pensioen, wordt er een schuldregeling zonder afloscapaciteit (SA) opgestart. Mocht er wel vermogen zijn, dan wordt dit eenmalig uitbetaald aan de schuldeisers.

Tot stand komen van een regeling

De schuldregeling is pas definitief wanneer alle schuldeisers akkoord zijn. Als u als schuldeiser akkoord gaat met een schuldregelvoorstel, ziet u af van een deel van uw vordering op de hulpvrager. Voor het bedrag van uw vordering boven de overeengekomen aflossing verleent u dan ‘finale kwijting’.

Bij een saneringskrediet (SK) en een schuldregeling zonder afloscapaciteit (SA) vindt de uitbetaling en daarmee het verlenen van ‘finale kwijting’ al direct aan het begin plaats. Bij een schuldbemiddeling (SB) vindt aan het einde van de regeling uitbetaling, van het gereserveerde bedrag, plaats gevolgd door ‘finale kwijting’.

Begeleiding

Gedurende het gehele schuldregeltraject wordt begeleiding aan de hulpvrager aangeboden. Begeleiding en nazorg zorgen ervoor dat schuldhulp een duurzaam effect heeft. Het helpt om terugval te voorkomen en maakt mensen weer financieel redzaam. Dit is essentieel voor een stabiele, schuldenvrije toekomst. Welke vorm van begeleiding de hulpvrager nodig heeft en hoelang de begeleiding duurt is afhankelijk van de persoonlijke situatie van de hulpvrager en de mate waarin competenties en vaardigheden op financieel gebied (nog) moeten worden ontwikkeld. Vaak zal worden beoordeeld of budgetbeheer, budgetcoaching, budgetbegeleiding of beschermingsbewind ingezet moet worden. De begeleiding wordt vanaf de start ingezet en duurt zo lang als het nodig is.

Wat als een minnelijk schuldregelingstraject dreigt te falen?

Soms reageert een schuldeiser niet. Of gaan één of meer schuldeisers niet akkoord met het voorstel. In die gevallen kan een financieel hulpverlener zich tot de rechter wenden om een dwangakkoord tot stand te brengen of – als dat niet lukt – een wettelijke schuldregeling aan te vragen op basis van de Wsnp.

Aan een wettelijke schuldregeling zijn extra kosten verbonden zoals de vergoeding voor de Wsnp-bewindvoerder. Deze kosten worden vergoed uit de afloscapaciteit van de hulpvrager en worden dus in mindering gebracht op het uit te betalen bedrag aan de schuldeisers. De uitdeling aan schuldeisers in een minnelijk traject is daardoor vaak hoger dan wanneer schulden wettelijk geregeld moeten worden.

Momenten van communicatie

Op een aantal vaste momenten communiceert de financieel hulpverlener direct met u als schuldeiser. Dat is bij:

- Aanmelding (optioneel, bij inzet van de kennisgeving)
- Het verzoek tot saldo-opgave
- Het voorstel tot een schuldregeling (tenzij anders afgesproken werd in een NVVK convenant)
- Het tot stand komen (of het mislukken) van een regeling
- Halfjaarlijkse controles (alleen bij schuldbemiddeling)

Daarnaast neemt de financieel hulpverlener contact met u op wanneer er vragen of bijzonderheden zijn. Uiteraard kunt u ook contact opnemen met de financieel hulpverlener als daar een reden voor is. Doe dat in ieder geval als er nieuwe schulden (dreigen te) ontstaan.

Communicatie via het schuldenknooppunt

Via het Schuldenknooppunt communiceren schuldeisers en financieel hulpverleners met gestandaardiseerde berichten, op één manier, via één kanaal. Deze berichten zijn in onderling overleg opgesteld en afgestemd op ieders werkprocessen. Het schuldenknooppunt is een platform:

- Gebaseerd op een overeengekomen afsprakenstelsel.
- Digitaliseert fysieke post.
- Kan worden gekoppeld aan bestaande software.
- Vermindert e-mailverkeer, telefoongesprekken en andere vormen van communicatie.
- Garandeert een veilige uitwisseling van berichten.
- Versnelt en vergemakkelijkt de communicatie.
- Wordt breed gedragen door financiële hulpverleners én schuldeisers.

Het Schuldenknooppunt zorgt op deze manier voor een kortere doorlooptijd van schuldhulpverleningsdossiers. Zo worden mensen met schulden eerder geholpen en ontstaat er minder maatschappelijke schade.

Voor meer informatie: [Schuldenknooppunt.nl](https://www.schuldenknooppunt.nl)

Globale tijdlijnen



Afspraken over het schuldhulpproces

Wanneer schuldeisers vaker met schuldhulpverlening te maken hebben, kunnen ze aanvullende afspraken maken. Die afspraken dragen bij aan een sneller proces met lagere administratieve lasten. Een voorbeeld is digitale communicatie via het Schuldenknooppunt.

Met koepelorganisaties en veel voorkomende schuldeisers sluit de NVVK namens haar leden convenanten over het proces van minnelijke schuldhulpverlening. Daarin liggen afspraken vast over onder meer schuldenrust, het aantal communicatiemomenten, reactietermijnen en een vereenvoudigd akkoord door schuldeisers.

De NVVK heeft convenanten met de Nederlandse Rijksoverheid, lokale overheden, energieleveranciers, drinkwaterbedrijven, (zorg)verzekeraars en enkele deurwaarders, maar ook met commerciële spelers zoals banken en telecombedrijven.

Vragen?

Heeft u te maken met een schuldhulptraject en heeft u vragen? Neemt u dan contact op met de financieel hulpverlener die het proces begeleidt.

Bent u geïnteresseerd in een convenant met de NVVK of wilt u meer informatie? Neem dan contact op via info@nvvk.nl of kijk op nvvk.nl.