

Bijlage 3:

Productbeschrijving

Inleiding

Opdrachtnemer voert de producten 'Schuldregeling', 'Betalingsregeling', 'Herfinanciering', 'Saneringskrediet', 'Schuldbemiddeling', 'Schuldregeling zonder afloscapaciteit', 'Dwangakkoord', 'WSNP', 'Sociaal Krediet', 'Crisisinterventie' en 'Budgetbeheer' uit, zoals beschreven in de Gedragscode Schuldhulpverlening en Modules van de NVVK, Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren.

Daarnaast draagt Opdrachtnemer zorg dat de dienstverlening aansluit op de elementen basisdienstverlening, zoals het schuldenknooppunt.

Inzet van 'Intake', 'Stabilisatie' en 'Duurzame Financiële Dienstverlening (DFD)' ligt in basis bij Opdrachtgever. Incidenteel kan op casusniveau de afweging gemaakt worden om DFD uit te laten voeren door Opdrachtnemer. Dit uitsluitend in overleg met en na toestemming van Opdrachtgever.

1. Schuldregeling

Omschrijving

Bemiddeling door de Opdrachtnemer tussen de inwoner en zijn schuldeisers om een minnelijke regeling voor de totale schuldenlast te bewerkstelligen leidend tot een saneringskrediet, schuldbemiddeling of een voorstel schuldregeling zonder afloscapaciteit.

Aanvragen schuldregeling kunnen bij de Opdrachtnemer uitsluitend via Opdrachtgever worden ingediend. Het in behandeling nemen van een aanvraag schuldregeling kan alleen als er voorafgaande een toelatingsbeschikking (onderbouwd met aanmeldrapportage/ plan van aanpak) van Opdrachtgever aan ten grondslag ligt.

Doelstelling

Het op basis van een plan van aanpak regelen, dit wil zeggen definitief oplossen, van bestaande schuldenproblematiek.

Doelgroep

Inwoners met private schulden die door financiële en/ of andere problemen in schulden zijn geraakt en deze situatie niet zelfstandig kunnen oplossen. Ondernemers met zakelijke schulden vallen niet onder de doelgroep.

Looptijd

De schuldregelingsfase duurt conform de Gedragscode Schuldhulpverlening van de NVVK, Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren maximaal in principe maximaal 120 dagen.

Toelichting en nadere uitwerking

De schuldregeling (saneringskrediet, schuldbemiddeling of schuldregeling zonder afloscapaciteit) wordt binnen 5 werkdagen na ondertekening van de schuldregelingsovereenkomst gestart, wordt aangemeld op de Verwijsindex Schuldhulpverlening (VISH) en heeft in beginsel een maximale looptijd van 120 dagen (conform Gedragscode Schuldhulpverlening van de NVVK).

Deze fase heeft tot doel om een minnelijke schuldregeling te treffen met de schuldeisers. Hiertoe maakt Opdrachtnemer een inschatting van een manier waarop de schulden geregeld kunnen worden. Deze inschatting is gebaseerd op de indicatie van Opdrachtgever en de klantsituatie. Indien opdrachtnemer af wil wijken van de indicatie van het in te zetten producten, dan kan dit uitsluitend in overleg met en na toestemming van Opdrachtgever. Uitgangspunt is dat inzet van een saneringskrediet - indien mogelijk - altijd de voorkeur heeft.

Aanbod aan schuldeisers

Uitgangspunt is de vaststelling van het Vrij te laten bedrag (Vtlb) voor de inwoner. De maximale aflossingscapaciteit van de inwoner wordt aangewend. Is de afloscapaciteit hoog genoeg om de schulden volledig te betalen, dan worden alle schuldeisers volledig betaald. Is de totale schuld hoger dan de totale afloscapaciteit, dan verzoekt Opdrachtnemer een deel van de vordering kwijt te schelden. Bij het voorstel hoort ook een aanbod voor de manier waarop de schulden betaald kunnen worden. Het aflossingsvoorstel inclusief betalingsmethode wordt aangeboden aan betrokken schuldeisers.

Het eindproduct is ofwel een tot stand gekomen schuldregeling, of niet. Indien het laatste het geval blijkt, geeft Opdrachtnemer een advies aan inwoner over de vervolgstappen op basis van reacties van de schuldeisers.

Aflossing

Afloscapaciteit ten behoeve van de reservering minnelijk traject wordt geïnd middels financieel beheer of budgetbeheer door de Opdrachtnemer. Of door overmaken van het bedrag door inwoner zelf of diens bewindvoerder. Uitbetaling aan schuldeisers vindt plaats door de Opdrachtnemer conform de richtlijnen van de NVVK.

Rente

Indien een saneringskrediet wordt ingezet, dan heeft deze een vaste rente gedurende de contractueel overeengekomen looptijd.

BKR

De schuldregeling wordt aangemeld bij het Bureau Kredietregistratie (BKR). Na beëindiging van de schuldregeling wordt de BKR-registratie na 6 maanden verwijderd.

Looptijd

Maximaal 18 maanden (conform de Gedragscode Schuldhulpverlening van de NVVK, Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren) of maximaal 36 maanden (bijvoorbeeld Herfinanciering) indien sprake is van een niet-problematische schuld.

Dienstverlening combineren

Een gekozen oplossing gaat altijd gepaard met een aanbod voor een vorm van begeleiding die past bij de hulpvrager: zo kort als kan, zo lang als nodig. Aan de hulpvrager wordt, naast de in de sub-modules genoemde oplossingen, een begeleidingsaanbod gedaan dat aansluit bij de behoefte van de hulpvrager en nazorg wordt aangeboden. Het is bijvoorbeeld mogelijk om naast een saneringskrediet de hulpvrager ook budgetbeheer of een andere vorm van begeleiding te bieden. Budgetbeheer wordt door Opdrachtnemer uitgevoerd. Overige financiële begeleiding voert Opdrachtgever uit.

Overeenkomst

De Opdrachtnemer zorgt voor de overeenkomst en legt deze schriftelijk aan de inwoner ter ondertekening voor. Dit gebeurt in een fysieke afspraak. Hierin krijgt inwoner uitleg over de overeenkomst en over de verplichtingen die hieraan voor alle partijen hangen. Opdrachtgever ontvangt altijd een afschrift van de overeenkomst met de inwoner.

Reserveringen en beslaglegging

Voor schuldregelingen geldt in principe dat het reserveren van de afloscapaciteit start vanaf het moment van de ondertekening van de schuldregelingsovereenkomst. Schuldeisers wordt na ondertekening van de overeenkomst verzocht eventuele beslagen op te heffen en vooralsnog geen verdere invorderingsmaatregelen te nemen.

Indien een schuldeiser besluit het beslag niet op te heffen tot het moment van het slagen van de schuldregeling, dan start toch de regeling van 18 maanden als aan alle voorwaarden van de schuldregeling wordt voldaan. Dat kan betekenen dat er slechts 14 maanden afloscapaciteit wordt gespaard ten behoeve van de schuldregeling.

Aflossing lening

Opdrachtnemer bewaakt een stipte aflossing van de lening. Opdrachtnemer heeft een sociale aanmanings- en incassoprocedure om een goede kredietbewaking te realiseren. Bij het niet nakomen van aflosverplichtingen wordt Opdrachtgever geïnformeerd. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stemmen af of een extra interventie vanuit Opdrachtgever gewenst is, om inwoner alsnog tot betaling over te laten gaan. Indien Opdrachtgever en Opdrachtnemer besluiten dat deze interventie niet ingezet wordt, zet Opdrachtnemer de incassoprocedure voort.

Activiteiten

Bij het product 'Schuldregelen' dient Opdrachtnemer ten minste de volgende activiteiten voor een inwoner uit te voeren:

- Het opstellen van een schuldenoverzicht
- Het aanschrijven van alle (mogelijke) schuldeisers
- Schuldeisers verzoeken om beslaglegging op te heffen/geen kostenverhogende maatregelen te ondernemen
- Voorstellen doen aan schuldeisers
- Machtigingen versturen
- Opdrachtgever, inwoner en diens eventuele bewindvoerder bij ijkmomenten en minimaal maandelijks informeren over stand van zaken
- Opdrachtgever binnen 60 dagen na ondertekening van de schuldregelingsovereenkomst informeren als een dossier geen voortgang kent door onvoldoende medewerking/onbereikbaarheid van inwoner
- Indien schuldeisers akkoord gaan met het voorstel van de minnelijke regeling wordt de inwoner hier in een persoonlijk gesprek van op de hoogte gesteld
- Indien schuldeisers akkoord gaan met het voorstel van de minnelijke regeling ontvangt Opdrachtgever een eindrapportage
- Indien de minnelijke regeling niet slaagt, wordt in een persoonlijk overleg met cliënt het vervolgtraject bepaald
- Opdrachtnemer informeert, rapporteert en verzoekt toestemming aan Opdrachtgever om te beëindigen of inzetten WSNP-traject

Dwangakkoord

Als één of meer schuldeisers weigeren mee te werken aan een aangeboden schuldregeling dan kan bij de rechtbank een verzoekschrift ingediend worden voor het uitspreken van een dwangakkoord. Je vraagt de rechtbank dan om de weigerachtige schuldeiser(s) te bevelen alsnog in te stemmen met de schuldregeling (grondslag: artikel 287a lid 1 Faillissementswet).

Een verleend dwangakkoord voorkomt dat personen in de wettelijke schuldsaneringsregeling terecht komen die in het minnelijk traject op eigen kracht met hun schuldeisers een regeling hadden kunnen treffen. Specifiek in de situatie dat een schuldregeling niet doorgaat omdat een schuldeiser, zonder valide reden, zijn medewerking heeft geweigerd.

Inzage

De schuldregeling moet kosteloos online in te zien zijn voor inwoner, Opdrachtgever en de betreffende ketenpartner.

2. Aanvullend wanneer sprake van Schuldbemiddeling

Schuldbemiddelingskosten

Bij een schuldbemiddeling betaalt de inwoner een vergoeding. De Opdrachtnemer kan binnen de wettelijke kaders voor het opzetten en uitvoeren van schuldregelingen een vergoeding in rekening brengen. Voor de voorwaarden en maximale hoogte van deze vergoeding hanteert de Opdrachtgever de actuele Gedragscode Schuldhulpverlening van de NVVK.

Overigens komt de vergoeding feitelijk niet ten laste van de inwoner maar van de schuldeisers. Immers, de maximale aflossingscapaciteit van de inwoner wordt benut en daarop wordt de vergoeding in mindering gebracht. Derhalve ontvangen de schuldeisers minder. Over dit onderdeel van de Gedragscode Schuldhulpverlening bestaat overeenstemming met vertegenwoordigers van de grootste schuldeisers in Nederland. Deze overeenstemming vindt mede zijn grond in het feit dat inning door middel van deurwaarders of incassobureaus meer kosten met zich meebrengt.

Kosten financieel beheer

Indien er gebruik wordt gemaakt van Financieel Beheer, wordt er ten behoeve van de administratiekosten hiervan, maandelijks een bedrag op de aflossingscapaciteit in mindering gebracht. Ook deze kosten worden daarom door de schuldeisers gedragen. De Opdrachtnemer kan binnen de wettelijke kaders voor het opzetten en uitvoeren van schuldregelingen een vergoeding in rekening brengen.

Voor de voorwaarden en maximale hoogte van deze vergoeding hanteert de Opdrachtgever de actuele Gedragscode Schuldhulpverlening van de NVVK. Indien de afloscapaciteit lager is dan de gehanteerde vergoeding draagt opdrachtnemer deze.

Hercontrole

Bij een schuldbemiddeling vindt een hercontrole 6, 12 en 18 maanden na de start van dit traject plaats naar de financiële en overige omstandigheden van de inwoner. Aan de hand van de uitkomsten hiervan kunnen financiële aanpassingen plaatsvinden. De schuldeisers en Opdrachtgever ontvangen een rapportage m.b.t. dit heronderzoek. Uitbetaling aan de schuldeisers geschiedt in principe per hercontrole, tenzij er op grond van zwaarwegende argumenten een andere uitbetalingsfrequentie is overeengekomen.

Nakoming schuldbemiddeling

Opdrachtnemer bewaakt een stipte nakoming van de schuldbemiddeling. Opdrachtnemer heeft een signaleringsmethode om die bewaking te ondersteunen. Indien de inwoner niet meer voldoet aan de voorwaarden uit de schuldregelingsovereenkomst wordt de schuldbemiddeling beëindigd en brengt Opdrachtnemer de schuldeisers hiervan op de hoogte. Beëindiging gebeurt uitsluitend in overleg met en na toestemming van Opdrachtgever.

3. Crisisinstrumenten

Omschrijving

Het doel van crisisinterventie is het afwenden van een bedreigende situatie. Afhankelijk van de situatie kan een Moratorium, Voorlopige Voorziening

Bij de producten crisisinstrumenten dient Opdrachtnemer ten minste de volgende activiteiten voor inwoner uit te voeren:

- Opdrachtnemer neemt direct na melding van de crisis contact op met de betrokken instanties en de schuldeiser(s) om tot een oplossing voor de crisis te komen.
- Inwoner wordt duidelijk geïnformeerd over de situatie en voortgang.

- Opdrachtgever ontvangt een rapportage van Opdrachtnemer over de getroffen maatregelen.

4. Budgetbeheer

Omschrijving

Het door de Opdrachtnemer beheren van een persoonlijke rekening voor de inwoner. Daarop worden (voldoende) inkomsten van de inwoner gestort. Van die rekening worden de huur, de energiekosten (gas, water, warmte & elektriciteit) premie ziektekostenverzekering en, indien van toepassing, andere betalingen/aflossingen voldaan. Daarna wordt het restant volledig per bank/giro aan de inwoner doorbetaald.

Budgetbeheer wordt uitgevoerd zoals beschreven in de Gedragscode Schuldhulpverlening en Modules van de NVVK, Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren.

Budgetplan

Aan de uitvoering van het budgetbeheer ligt altijd een budgetplan ten grondslag. Dit plan is opgesteld in samenwerking met de inwoner en Opdrachtgever. Aanpassing in het budgetplan vindt altijd in overleg plaats.

Inzage

Het budgetbeheer moet kosteloos online in te zien zijn voor inwoner, Opdrachtgever en de betreffende ketenpartner.

Overeenkomst

Het budgetbeheer start met het ondertekenen van een budgetbeheerovereenkomst met de inwoner. In de overeenkomst of de algemene voorwaarden staan de rechten en plichten van beide partijen.

Doelstelling

Het op snelle wijze beheersbaar maken/houden van een financiële huishouding.

Doelgroep

Particulieren die - om welke reden dan ook - niet in staat zijn (gebleken) hun financiële huishouding volledig zelf te beheren.

Kenmerken

Een besluit tot budgetbeheer en welke van de varianten (Service, Basis, Middel of Totaal), wordt altijd genomen in overleg met Opdrachtgever en inwoner. Het product heeft een vrijwillig, maar geen vrijblijvend karakter. Budgetbeheer wordt vastgelegd in een overeenkomst, waaraan de inwoner zich dient te houden. De inwoner blijft verantwoordelijk voor een correcte besteding van het restant dat aan hem/haar wordt uitbetaald.

Looptijd

Budgetbeheer is in beginsel eindig; gestreefd moet worden naar een situatie waarin de inwoner in staat is de financiële huishouding zelf te beheren.

Toelichting en nadere uitwerking

Indien sprake is van budgetbeheer is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het klantcontact bij het verlengen c.q. beëindigen van het budgetbeheer. Het besluit tot verlengen of beëindigen wordt genomen in overleg met Opdrachtgever.

Begeleiding bij budgetbeheer

Aan iedere variant van budgetbeheer zit een mate van begeleiding gekoppeld. Passend bij de klantsituatie. De uitvoering van de begeleiding gaat altijd in overleg met de Opdrachtgever.

5. Verklaring WSNP en begeleiding

Omschrijving

Bij het product 'Schuldregeling via WSNP', na aanmelding bij schuldhulpverlener door Opdrachtgever, dient Opdrachtnemer de volgende activiteiten voor een inwoner uit te voeren:

- Persoonlijk contact met inwoner, uitleg geven over mislukken minnelijke regeling en te nemen stappen richting WSNP.
- Aanvraag WSNP indienen voor inwoner.
- Inwoner indien gewenst begeleiden naar Rechtbank.
- Dossier aanhouden tot na uitspraak door Rechtbank.
- Indien de casus erom vraagt een rechtstreekse WSNP-aanvraag indienen, met een goed onderbouwende toelichting waarom het minnelijk traject is overgeslagen.

Toelichting en nadere uitwerking

Bij afwijzing WSNP aanvraag wordt in een persoonlijk overleg met inwoner en Opdrachtgever het vervolgtraject bepaald. Opdrachtgever ontvangt een eindrapportage van Opdrachtnemer.

6. Duurzame Financiële Dienstverlening (DFD)

Omschrijving

DFD wordt ingezet als de financiële problemen (nog) niet kunnen worden opgelost met een schuldregeling. Inzet van dit product wordt tot een minimum beperkt (ligt in basis bij Opdrachtgever) en vindt uitsluitend plaats na goedkeuring van de Opdrachtgever.

Doelstelling

Het in evenwicht brengen van inkomsten uitgaven van de klant als de schulden (nog) niet duurzaam opgelost kunnen worden. DFD zorgt ervoor dat de maatschappelijke positie van de klant in elk geval niet verder verslechtert door voor een financiële basis te zorgen waar nodig als onderdeel van verder hulpverlening.

Kenmerken

DFD omvat in ieder geval:

- Controleren correcte berekening beslagvrije voet en het zo spoedig mogelijk aanpassen hiervan.
- Maximaliseren inkomen en minimaliseren uitgaven zodat deze binnen de beslagvrije voet vallen.
- Waar nodig samenwerking met hulpverleningsketen om verantwoordelijkheden onderling af te stemmen.

Soms is het nodig betaalafspraken te maken met schuldeisers. Om het maatschappelijk aanvaard bestaansminimum te garanderen kan er bij sommige vorderingen worden afgeweken van het gelijkheidsbeginsel van schuldeisers.

Er wordt minstens twee keer per jaar gecontroleerd of de klant nog in DFD hoort. Opdrachtgever krijgt hiervan een terugkoppeling.

Als de belemmeringen voor een duurzame oplossing vervallen stroomt de klant door naar een vorm van schuldregelen. Alle dan bekend schuldeisers worden hiervan op de hoogte gesteld. Ook hiervan wordt Opdrachtgever op de hoogte gesteld.

DFD kan waar nodig worden aangevuld met budgetbeheer, budgetcoaching, flankerende hulp of beschermingsbewind.

Looptijd

Geen vaste looptijd. In overleg met Opdrachtgever wordt bepaald binnen welke termijn de doelstelling bereikt kan worden.