

Auditmatrix NEN 8048 KIWA

4 Eisen aan het schuldhulpverleningsproces

4.1 Kosten voor schuldhulpverlening mogen niet in rekening worden gebracht bij de cliënt of schuldeisers, tenzij de schuldhulpverleningsorganisatie voldoet aan art. 48 van de Wck.

4.1.2 C Deze kosten moeten door de schuldhulpverleningsorganisatie schriftelijk aan de cliënt en schuldeisers kenbaar worden gemaakt.

4.1.3 C De schuldhulpverleningsorganisatie mag geen kosten in rekening brengen die hoger zijn dan de afgesproken kosten.

4.1.4 Indien de cliënt een inkomen heeft ter hoogte van de voor hem van toepassing zijnde Wwb-norm 1), zal maximaal 5% worden aangewend voor aflossing waarbij een minimuminkomen van 95% van de voor hem van toepassing zijnde Wwb-norm is gegarandeerd.

1) Wwb-norm: de norm bedoeld in artikel 5 onder c van de Wet werk en bijstand.

4.1.5 C Er mogen geen kosten in rekening worden gebracht indien daardoor het beschikbare inkomen lager wordt dan 95% van de voor hem van toepassing zijnde Wwb-norm.

4.1.6 C De schuldhulpverleningsorganisatie moet over een overzicht beschikken van de actuele landelijke, regionale en lokale relevante afspraken met betrekking tot schuldhulpverlening, over de lokale sociale kaart en de lokale borgstellingsregeling. De schuldhulpverleningsorganisatie moet de actuele landelijke, regionale en lokale relevante afspraken met betrekking tot schuldhulpverlening en de lokale sociale kaart toepassen.

4.2 Wettelijk kader Op deze norm is in elk geval het wettelijk kader in bijlage A van de norm NEN 8048-1 van toepassing.

4.3 Verwijzing naar derden

4.3.1 C Indien de schuldhulpverleningsorganisatie op enig moment in het schuldhulpverleningsproces constateert dat er sprake is van achterliggende problematiek, dan moet de schuldhulpverleningsorganisatie de cliënt verwijzen naar een organisatie die in staat moet worden geacht om deze achterliggende problematiek op te lossen.

4.3.2 C Indien noodzakelijk en relevant voor het schuldhulpverleningsproces, dan houdt de schuldhulpverleningsorganisatie regelmatig contact met de organisatie waarnaar is verwezen.

4.4 Voortijdige beëindiging van het schuldhulpverleningsproces

4.4.1 C Indien er sprake is van voortijdige beëindiging van het schuldhulpverleningsproces moet de schuldhulpverleningsorganisatie de cliënt en zo nodig andere belanghebbenden schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte stellen van de consequenties daarvan, zo nodig met een passend advies en/of doorverwijzing naar derden.

4.4.2 Indien de cliënt verhuist naar een andere woonplaats, moet de schuldhulpverleningsorganisatie de gegevens van de cliënt met diens instemming overdragen aan een andere schuldhulpverleningsorganisatie.

4.5 Personeel De schuldhulpverleningsorganisatie moet waarborgen dat haar werknemers die een of meer activiteiten uitvoeren die worden beschreven in de processen in deze norm, daartoe de juiste kennis en vaardigheden hebben. De schuldhulpverleningsorganisatie moet daarvoor bewerkstelligen dat

4.5.1 C de benodigde deskundigheid van individuele medewerkers wordt vastgesteld, gebruikmakend van NEN 8048-2;

4.5.2 C maatregelen worden getroffen om de noodzakelijke deskundigheid te verwerven;

4.5.3 C een analyse van de doeltreffendheid van deze maatregelen wordt uitgevoerd;

4.5.4 C registratie van opleiding, training, vaardigheden en ervaring per individuele medewerker plaatsvindt;

4.5.5 C een koppeling wordt gemaakt tussen deskundigheidsbevordering en de beoordelingssystematiek.

4.6 Aanmelding

Het doel van de aanmelding is de registratie van de hulpvraag van de cliënt bij de schuldhulpverleningsorganisatie. De aanmelding leidt tot informatie die noodzakelijk is voor intake/crisisinterventie.

4.6.1 C De schuldhulpverleningsorganisatie moet zich hebben aangemeld bij het CBP (College Bescherming Persoonsgegevens).

4.6.2 C De schuldhulpverleningsorganisatie moet tijdens de aanmelding minimaal de volgende informatie registreren:

1. naam en functie van de aanmelder;
2. NAW-gegevens van de cliënt;
3. datum van de aanmelding;
4. reden van de aanmelding;
5. naam van degene bij de schuldhulpverleningsorganisatie die de aanmelding in behandeling neemt.

4.6.3 C Tijdens de aanmelding moet de schuldhulpverleningsorganisatie bepalen of er sprake is van een crisis. De schuldhulpverleningsorganisatie moet vooraf hebben gedefinieerd wat crises zijn.

Dit zijn in ieder geval aanzeggingen tot: - woningontruiming; - afsluiting van gas, water of energie;

4.6.3.1 Heeft de schuldhulpverleningsorganisatie het begrip crisis gedefinieerd?

4.6.3.2 C Indien de schuldhulpverleningsorganisatie bepaalt dat er sprake is van een crisis, dan moet de schuldhulpverleningsorganisatie in ieder geval de stappen uit 4.7.2 volgen.

4.6.3.3 C Ter afsluiting van de aanmelding moet de schuldhulpverleningsorganisatie de cliënt op de hoogte stellen van: — de voor de cliënt van toepassing zijnde volgende stappen in het schuldhulpverleningsproces; — de verwachte wachttijd tot de aanvang van de intake

.

4.7 Intake en crisisinterventie

4.7.1 Intake

4.7.1.1 Algemeen

Het doel van de intake is het toetsen van de zelfredzaamheid van de cliënt en het vaststellen van het probleem van de cliënt om een plan van aanpak te ontwikkelen.

4.7.1.1.1 C

De intake duurt maximaal drie maanden.

4.7.1.1.2 C Tijdens de intake moet de schuldhulpverleningsorganisatie de volgende activiteiten uitvoeren:

- 1) inventarisatie;
- 2) analyse;
- 3) advies.

4.7.1.2 Inventarisatie

Tijdens de inventarisatie moet de schuldhulpverleningsorganisatie ten minste de volgende gegevens registreren:

4.7.1.2.1 C a. datum waarop wordt begonnen met de inventarisatie;

4.7.1.2.2 C b. onderstaande algemene gegevens (volgens bijlage

B van de norm NEN 8048-1:2010) van de cliënt en eventuele partner, inclusief burgerlijke staat; te weten: achternaam; voorna(a)m(en); geslacht; geboortedatum; adres; postcode + woonplaats; telefoonnummer; mobiel telefoonnummer; BSN-nummer; gezinssituatie: a) alleenstaand; b) gehuwd: gemeenschap van goederen: ja/nee; c) geregistreerd partnerschap: gemeenschap van goederen: ja/nee; d) samenwonend; e) kinderen: ja/nee; kopie identiteitsbewijs.

4.7.1.2.3 C

c. inkomsten (soorten inkomsten); d. uitgaven; e. vermogens- en schuldposities; f. vtlb (vrij te laten bedrag); g. oorzaken van financiële problemen; h. hulpvraag van de cliënt; i. werkervaring en opleidingsniveau; j. afloscapaciteit; k. de persoonlijke omstandigheden, achterliggende problematiek

en de motivatie van de cliënt om mee te werken aan de oplossing van het probleem; l. flankerende hulpverlening die de cliënt al ontvangt; m.eerdere trajecten in schuldhulpverlening of Wsnp.

4.7.1.2.4 C Tijdens de inventarisatie moeten bewijzen worden verzameld voor de volgende gegevens: a. algemene gegevens van de cliënt en eventuele partner, inclusief burgerlijke staat; b. inkomsten (soorten inkomsten); c. uitgaven; d.vermogens- en schuldbalans.

4.7.1.3 Analyse

4.7.1.3 C De schuldhulpverleningsorganisatie moet de geïnventariseerde gegevens analyseren om te komen tot een plan van aanpak voor de cliënt.

4.7.1.4 Plan van aanpak

Het plan van aanpak van de schuldhulpverleningsorganisatie voor de cliënt moet minimaal bestaan uit: a. overzicht van geregistreerde gegevens; b. analyse; c. keuze voor een of meer van de vervolgstappen in het schuldhulpverleningsproces: c.1) informatie en advies; c.2) schuldregeling; c.3) herfinanciering; c.4) stabilisatietraject; c.5) beëindiging; d. geplande activiteiten binnen een vervolgstap; e. verwachte resultaten van een vervolgstap; f. advies over noodzakelijk geachte flankerende hulpverlening; g. voorwaarden waaronder het schuldhulpverleningsproces zal plaatsvinden; h. rechten en plichten van schuldhulpverleningsorganisatie en cliënt; i. eventuele kosten conform 4.1; j. machtiging van cliënt, indien van toepassing.

4.7. De schuldhulpverleningsorganisatie moet het plan van aanpak laten ondertekenen door de cliënt.

4.7.1.4.3 C Na ondertekening start de uitvoering van het plan van aanpak. Indien het plan van aanpak niet wordt ondertekend door de cliënt binnen de door de schuldhulpverleningsorganisatie gestelde termijn, staakt de schuldhulpverlening.

4.7.1.4.4 C De cliënt ontvangt een exemplaar van het getekende (indien van toepassing) plan van aanpak.

4.7.2 Crisisinterventie

Het doel van crisisinterventie is het afwenden van een crisis.

4.7.2.1 C De schuldhulpverleningsorganisatie moet over een machtiging van de cliënt beschikken op grond waarvan de schuldhulpverleningsorganisatie gerechtigd is de maatregelen te nemen die noodzakelijk zijn voor het afwenden van de crisis.

4.7.2.2 C

De schuldhulpverleningsorganisatie moet de volgende informatie hebben vastgelegd:

a. landelijke, regionale en lokale relevante procedures en werkwijzen met betrekking tot crisissituaties zoals gedefinieerd in deze norm; b. afspraken met lokale woningcorporaties; c. afspraken met leveranciers van gas; d. afspraken met leveranciers van water; e. afspraken met leveranciers van energie; f. afspraken met zorgverzekeraars.

4.7.2.3 C Bij crisisinterventie moet de schuldhulpverleningsorganisatie:

1) de crisis verifiëren; 2) analyseren of de landelijke, regionale en lokale afspraken kunnen worden gebruikt voor het afwenden van de crisis; 3) analyseren of herfinanciering mogelijk is; 4) actie ondernemen om de crisis af te wenden. Indien de schuldhulpverleningsorganisatie niet in staat is om de crisis af te wenden, moet dit onmiddellijk aan de cliënt worden medegedeeld, indien mogelijk met doorverwijzing naar derden; 5) de cliënt adviseren over de wettelijke mogelijkheden om de crisis af te wenden; 6) stap 1 t/m 5 registreren.

4.8 Informatie en advies

Het doel van informatie en advies is het geven van informatie en advies over het zelfstandig bereiken van duurzaam financieel evenwicht zonder beroep te doen op herfinanciering, schuldregeling of stabilisatie. Onder informatie en advies wordt ook verstaan het doorverwijzen naar derden.

4.8.1 C De cliënt moet de gemaakte afspraken in het kader van informatie en advies in ieder geval schriftelijk van de schuldhulpverleningsorganisatie ontvangen.

4.8.2 C Welke vormen van informatie en advies over het zelfstandig bereiken van duurzaam financieel evenwicht zijn aan cliënt gegeven? a ja nee doorverwijzing naar derden b ja nee bijhouden contante uitgaven c ja nee ordenen papieren t.b.v. huishoudfinanciën d ja nee onderhandelen door cliënt met schuldeisers over afbetaling schulden e ja nee opstellen overzicht eigen inkomsten en uitgaven (gem. maand- en jaarbegroting) met speciale aandacht voor reserveringsuitgaven f ja nee betalingsregelingen (automatische of gespreide betaling g ja nee vergroten van inkomen door gebruikmaking van financiële regelingen en voorzieningen h ja nee vergroten van inkomen door verwerving van werk i ja nee geven van geld besparende tips j ja nee omgaan met betalingsachterstanden k ja nee sparen, lenen en verzekeren ja nee overige

4.9 Herfinanciering Doelen van herfinanciering zijn het verminderen van de lastendruk (in termen van vermindering van rente en verlenging van looptijd) voor een cliënt en het overzichtelijk maken van de totale schuldenlast door het minimaliseren van het aantal schulden en schuldeisers. Ten aanzien van de herfinanciering (en ook het saneringskrediet) kunnen zich twee mogelijkheden voordoen, te weten: a) de schuldhulpverleningsorganisatie, zijnde een gemeentelijke kredietbank, verstrekt het krediet zelf; b) de schuldhulpverleningsorganisatie verwijst specifiek (bemiddelt) naar een gemeentelijke kredietbank of een reguliere bank, die vervolgens het krediet verstrekt.

4.9.1 Is ten aanzien van de herfinanciering (en ook het saneringskrediet) sprake van het volgende: a de schuldhulpverleningsorganisatie, zijnde een gemeentelijke kredietbank, verstrekt het krediet zelf; ja nee b de schuldhulpverleningsorganisatie verwijst specifiek (bemiddelt) naar een gemeentelijke kredietbank of een reguliere bank, die vervolgens het krediet verstrekt. ja nee

4.9.2.1 De schuldhulpverleningsorganisatie moet de hoogte van de openstaande vorderingen en de onderliggende gegevens opvragen bij schuldeisers.

4.9.2.2 Hiertoe moet de schuldhulpverleningsorganisatie beschikken over een machtiging van de cliënt.

4.9.3 Op basis van een overzicht van de openstaande vorderingen en de onderliggende gegevens moet de schuldhulpverleningsorganisatie een financieringsvoorstel doen of laten maken met inachtneming van de bepalingen uit de Wet op het financieel toezicht (Wft).

4.9.4 De schuldhulpverleningsorganisatie mag geen provisie ontvangen of verstrekken.

4.10 Schuldregeling (met twee oplossingsrichtingen: schuldbemiddeling of saneringskrediet)

4.10.1 Algemeen Het doel van schuldregeling is het bewerkstelligen van een minnelijke regeling van de totale schuldenlast. Bij schuldregeling kan financieel beheer als ondersteuningsinstrument worden ingezet.

4.10.1.1 Tijdens het schuldregelingsproces moet de schuldhulpverleningsorganisatie de volgende activiteiten uitvoeren: 1) een overeenkomst sluiten met de cliënt; 2) een verzoek opgave saldo openstaande vorderingen indienen bij de schuldeiser(s); 3) een overzicht van saldi openstaande vorderingen opstellen en laten accorderen door de cliënt; 4) een definitieve keuze voor schuldbemiddeling of saneringskrediet maken; 5) een betalingsvoorstel voor schuldregeling opstellen voor elke schuldeiser; 6) een overeenkomst met de schuldeisers over het voorstel sluiten; 7) indien van toepassing, een dwangakkoord opstellen; 8) het voorstel uitvoeren.

4.10.1.2 De stappen bij 4.10.1.1 1 t/m 6 moeten in maximaal 4 maanden zijn afgerond.

4.10.1.3 De stappen bij 4.10.1.1 1 t/m 8 moeten in maximaal 36 maanden zijn afgerond.

4.10.2 Overeenkomst met cliënt 4.10.2.1 C Voordat met schuldregeling wordt gestart, moet de schuldhulpverleningsorganisatie een overeenkomst sluiten met de cliënt (de schuldregelingsovereenkomst). In deze overeenkomst worden de wederzijdse verplichtingen vastgelegd.

4.10.2.2 C In de overeenkomst moeten minimaal de volgende elementen worden opgenomen: a. de cliënt verklaart een volledige en juiste opgave te hebben gedaan van zijn inkomsten, uitgaven, bezittingen, schulden; b. de cliënt verklaart ermee bekend te zijn dat hij gedurende de looptijd van de overeenkomst zonder voorafgaande, schriftelijke toestemming van de schuldhulpverleningsorganisatie geen nieuwe schulden mag maken;

c. de cliënt en de schuldhulpverleningsorganisatie spannen zich in om de afspraken in de schuldregeling na te komen; d. de cliënt is verplicht om gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van de schuldregelende instelling eenmaal per jaar dan wel tussentijds een volledige opgave te doen van zijn inkomen, vermogen en (vaste) lasten van het afgelopen jaar en daarvan schriftelijke bewijsstukken te overleggen; e. de cliënt is verplicht de schuldhulpverleningsorganisatie van wijzigingen in zijn financiële en persoonlijke omstandigheden onmiddellijk én op eigen initiatief schriftelijk in kennis te stellen, omdat deze wijzigingen van belang kunnen zijn voor de schuldregeling en het eventuele financieel beheer, onder toevoeging van de daarop betrekking hebbende schriftelijke bewijsstukken, indien mogelijk; f. de cliënt is verplicht zich tot het uiterste in te spannen om zijn huidige inkomen ten minste te behouden en zich aantoonbaar in te spannen om tot een verhoging van zijn inkomen te komen teneinde zijn schulden geheel dan wel voor een zo groot mogelijk gedeelte te voldoen; g. de schuldhulpverleningsorganisatie is bevoegd om gegevens die van belang zijn voor het regelen van de schulden van de cliënt namens de cliënt op te vragen bij en te verstrekken aan derden, waartoe de cliënt de schuldhulpverleningsorganisatie door ondertekening van deze overeenkomst toestemming geeft; h. indien een schuldhulpverleningsorganisatie wettelijk gerechtigd is om een vergoeding voor schuldbemiddeling in rekening te brengen bij de cliënt wordt dit gemeld aan de cliënt; i. indien een schuldhulpverleningsorganisatie een vergoeding voor schuldbemiddeling en eventueel financieel beheer in rekening brengt bij de schuldeisers die wordt verrekend met het voor de schuldeisers gereserveerde bedrag, wordt dit gemeld aan de cliënt.

4.10.2.3 C k. financieel beheer conform art 3:5 Wft Indien er sprake is van financieel beheer , dan komen in de overeenkomst voor schuldregeling ook minimaal de volgende elementen aan bod. j. De cliënt is verplicht om ten behoeve van de uitvoering van het financieel beheer door de schuldhulpverleningsorganisatie zijn volledige inkomen over te maken naar een betalingsrekening op zijn naam bij de schuldhulpverleningsorganisatie. Hij machtigt hiertoe de schuldhulpverleningsorganisatie. Bij uitzondering kunnen er ook andere afspraken worden gemaakt waarbij de afloscapaciteit wordt gewaarborgd voor de schuldeisers. k. Het financieel beheer vindt plaats conform artikel 3:5 Wft.

4.10.2.4 C De overeenkomst moet in tweevoud worden ondertekend

4.10.2.5 C De schuldhulpverleningsorganisatie en de cliënt ontvangen hiervan een exemplaar.

4.10.3 Verzoek opgave saldo openstaande vorderingen

4.10.3.1 C Na ondertekening van de schuldregelingsovereenkomst moet de schuldhulpverleningsorganisatie een verzoek doen aan de schuldeisers om een gespecificeerde schriftelijke opgave van het saldo aan te leveren van hun vordering(en) op de datum van het verzoek, berekend volgens de geldende contract- of leveringsvoorwaarden.

4.10.3.2 C In het verzoek opgave saldo openstaande vorderingen moet de schuldhulpverleningsorganisatie aangeven binnen welke termijn de schuldeiser(s) moet(en) reageren.

4.10.3.3 C De schuldhulpverleningsorganisatie moet de schuldeisers verzoeken om, gedurende de periode van schuldregeling, het schuldenpakket niet verder te verzwaren met (vertrags)rente en/of invorderingskosten en voorgenomen of reeds geëffectueerde incassomaatregelen op te schorten.

4.10.4 Opstellen en akkoordverklaring overzicht van saldi openstaande vorderingen

4.10.4.1 C

De schuldhulpverleningsorganisatie moet een overzicht maken van de schuldeisers en de saldi openstaande vorderingen en moet dit schriftelijk laten accorderen door de cliënt.

4.10.4.2 C

Indien de cliënt niet akkoord gaat met dit overzicht moet de schuldhulpverleningsorganisatie minimaal één nieuwe poging ondernemen om alsnog te komen toteen akkoordverklaring door de cliënt.

4.10.4.3 C Indien er geen akkoord wordt bereikt met de cliënt eindigt de schuldregelingsovereenkomst en moet de schuldhulpverleningsorganisatie de schuldeisers op de hoogte stellen.

4.10.5 Definitieve keuze voor schuldbemiddeling of saneringskrediet De schuldhulpverleningsorganisatie biedt op basis van het plan van aanpak en het overzicht van saldi openstaande vorderingen schuldbemiddeling of saneringskrediet aan.

4.10.5.1

Op basis van het plan van aanpak en het overzicht van saldi openstaande vorderingen biedt de schuldhulpverleningsorganisatie het volgende aan: a) schuldbemiddeling ja nee b) saneringskrediet ja nee

4.10.5.2

Indien een saneringskrediet wordt aangeboden, moet de schuldhulpverleningsorganisatie de randvoorwaarden voor het al dan niet verkrijgen van een saneringskrediet registreren en de haalbaarheid toetsen voordat een betalingsvoorstel aan schuldeisers wordt aangeboden.

4.10.6 Betalingsvoorstel

4.10.6.1 De schuldhulpverleningsorganisatie moet volgens artikel 3:277 BW en volgende een betalingsvoorstel maken voor elke schuldeiser.

4.10.6.2 Het betalingsvoorstel moet minimaal

bestaan uit: a. berekening van de afloscapaciteit; b. prognose van het bedrag dat zal worden terugbetaald; c. onderbouwing van de keuze voor schuldbemiddeling of saneringskrediet; d. in geval van schuldbemiddeling: d1. termijnen, geprognostiseerde termijnbedragen en aflossingsfrequentie; d2. eventuele kosten indien dit binnen het wettelijk kader is toegestaan; d3. Periodieke herbeoordeling van de financiële situatie (minimaal eenmaal per jaar) en terugkoppeling hiervan naar de schuldeisers; d4. overzicht van totaal openstaande vorderingen, uit gesplitst in aantallen preferente en concurrente schuldeisers; e. in geval van saneringskrediet: e1. netto- en bruto krediet bedrag; e2. overzicht van de schuldeisers en de saldi openstaande vorderingen (conform Wet bescherming persoonsgegevens); e3. termijn waarbinnen bedrag wordt betaald.

4.10.7 Overeenkomst met schuldeisers over voorstel

4.10.7.1 C De schuldhulpverleningsorganisatie moet tussen cliënt en alle schuldeisers bemiddelen om tot een overeenkomst te komen.

4.10.7.2 C Indien dit niet lukt moet de schuldhulpverleningsorganisatie de schuldeisers op de hoogte stellen en moet de schuldhulpverleningsorganisatie de cliënt informeren over alternatieven.

4.10.8 Dwangakkoord

4.10.8 C Doel van het dwangakkoord is schuldeisers die onredelijk zijn in hun afwijzing met betrekking tot een aangeboden betalingsvoorstel via een gerechtelijke uitspraak alsnog te dwingen mee te werken. Indien de schuldhulpverleningsorganisatie de cliënt helpt bij het indienen en toelichten van een verzoekschrift dwangakkoord, gebeurt dat volgens de geldende Recofa-richtlijnen.

4.10.9 Uitvoering van voorstel

4.10.9.1 Na de totstandkoming van de overeenkomst tussen cliënt en schuldeisers moet de schuldhulpverleningsorganisatie beginnen met de uitvoering van het voorstel.

4.10.9.2 Schuldbemiddeling In geval van schuldbemiddeling

moet de schuldhulpverleningsorganisatie aan het eind van het traject aan de cliënt en de schuldeisers rapporteren dat het traject conform afspraken is uitgevoerd.

4.10.9.2.1 De schuldhulpverleningsorganisatie moet elke schuldeiser verzoeken om finale kwijting te verlenen van het restant van de schuld.

4.10.9.2.2 Het reserveren en beheren van het op basis van de afloscapaciteit bepaalde bedrag gebeurt door de schuldhulpverleningsorganisatie conform 3:5 Wft.

4.10.9.3

Saneringskrediet a. overeenkomst conform In geval van saneringskrediet moet de schuldhulpverleningsorganisatie erop toezien dat: a. er een overeenkomst wordt getekend tussen cliënt een kredietverstrekker conform de Wck; b. de schuldeisers worden betaald; c. finale kwijting wordt verleend.

4.11 Stabilisatie (bestaande uit: budgetbeheer, budgetcoaching, betalingsregelingen)

4.11.1 Algemeen Het doel van stabilisatie is het in evenwicht brengen en houden van inkomsten en uitgaven van de cliënt. Dit wordt bereikt door: a. budgetbeheer en/of b. budgetcoaching en/of c. een betalingsregeling.

4.11.4 Betalingsregelingen

Het doel van een betalingsregeling is het 100 % betalen van de vordering in een aantal termijnen.

4.11.4.1 Tijdens een betalingsregeling moet de schuldhulpverleningsorganisatie de volgende activiteiten uitvoeren: 1) onderhandelen met de schuldeiser; 2) er zorg voor dragen dat er een overeenkomst komt tussen cliënt en schuldeiser; 3) erop toezien dat de cliënt zijn verplichtingen nakomt.

4.11.4.2 moet de schuldhulpverleningsorganisatie beschikken over een machtiging van de cliënt.

4.11.4.3 Voorgaande stap 1 en 2 moeten uiterlijk binnen drie maanden zijn afgerond.

4.12 Verzoekschriften in het kader van de Wsnp

4.12.1 Indien de cliënt een beroep wenst te doen op de Wsnp, dan moet de schuldhulpverleningsorganisatie de cliënt informeren over:

de werking van de wettelijke schuldsanering, de eisen die zijn verbonden aan het verzoek en de procedure voor de behandeling van het verzoek door de rechtbank.

4.12.2 De schuldhulpverleningsorganisatie moet, op verzoek van cliënt of gemandateerde instelling, de benodigde gegevens voor de afgifte van de verklaring ex art. 285 Fw of andere bijlagen bij het verzoekschrift uit het minnelijk traject leveren.

4.12.3 Is de organisatie daartoe zelf gemandateerd, dan moet zij deze verklaring opstellen volgens het laatst vastgestelde model.

4.12.4 Dit moet geschieden conform geldende afspraken met de Raad voor Rechtsbijstand en geldende richtlijnen van Recofa.

4.12.5 Indien de schuldhulpverleningsorganisatie de cliënt ondersteunt bij het opstellen, indienen en toelichten van het verzoekschrift, moet dit geschieden conform de wetsartikelen uit de Faillissementswet in bijlage A.

4.12.6 Het indienen van het verzoek moet geschieden conform geldende afspraken met de Raad voor Rechtsbijstand en geldende richtlijnen van Recofa.

4.13 Nazorg

Doel van de nazorg is het voorkomen van recidive.

4.13.1 Binnen het eerste jaar na beëindiging van de dienstverlening moet de schuldhulpverleningsorganisatie het initiatief nemen tot één of meer contactmomenten met de cliënt waarin wordt geïnformeerd of er sprake is van een situatie bij de cliënt waarin inkomsten en uitgaven in evenwicht zijn.

4.13.2 Deze contactmomenten moeten worden geregistreerd.

4.13.3

Indien blijkt dat de inkomsten en uitgaven niet in evenwicht zijn, dan moet de schuldhulpverleningsorganisatie de cliënt wijzen op mogelijkheden om de financiële situatie in evenwicht te brengen.

4.13.4 Indien er redenen zijn waarom nazorg niet uitvoerbaar is, dan moet de schuldhulpverleningsorganisatie deze redenen in het dossier van de cliënt vermelden. 5

Kwaliteitsmanagement

5.1 Monitoren van gegevens

5.1.1 De schuldhulpverleningsorganisatie moet op cliëntniveau en geaggregeerd niveau beschikken over actuele gegevens over de status en duur van de schuldhulpverlening.

5.1.2 De directie van de schuldhulpverleningsorganisatie moet deze gegevens periodiek beoordelen.

5.1.3 Deze periodieke beoordeling moet leiden tot: besluiten en maatregelen voor verbetering van het schuldhulpverleningsproces, en/of besluiten en maatregelen met betrekking tot geïdentificeerde behoeften aan middelen (bijv. trainingsprogramma's).

5.1.4 De organisatie moet maatregelen nemen om het naleven van de norm te borgen, moet risico's binnen de eigen processen inventariseren en die waar nodig ondervangen.

5.1.5 De schuldhulpverleningsorganisatie moet van alle werknemers beschikken over een verklaring omtrent het gedrag die maximaal vijf jaar oud is.

5.1.6 De schuldhulpverleningsorganisatie moet van alle werknemers beschikken over een integriteitsverklaring waarin ten minste is opgenomen: geheimhouding en onafhankelijkheid. Voorbeeld integriteitsverklaring volgens informatieve bijlage F van de norm NEN 8048-1:2010: Bijlage F is niet meer als bijlage opgenomen in de norm april 2011. Er wordt in de normtekst wel verwezen naar bijlage F. Verklaring medewerker <naam organisatie> De onderstaande medewerker verklaart hierbij dat onderstaande hem of haar bekend is en dat hij of zij niet in strijd hiermee zal handelen. Wet bescherming persoonsgegevens <Naam organisatie> is sinds <datum> aangemeld bij het College bescherming persoonsgegevens onder nummer <nummer>. Vastgelegd is welke gegevens de organisatie van haar cliënten mag administreren en uitwisselen met bevoegde instanties. Geheimhouding en onafhankelijkheid De medewerker is gehouden aan strik vertrouwelijke behandeling van gegevens die aan hem of haar worden verstrekt en zal in dat kader: geen cliëntgegevens aan derden verstrekken; geen roerende of onroerende goederen van een cliënt overnemen of ontvangen; geen cadeaus of andere zaken van een cliënt aannemen; geen erfenis van een cliënt aanvaarden; geen schenkingen van een cliënt aanvaarden buiten werktijd geen relaties onderhouden met een cliënt; het beheer over goederen en vermogen van cliënten o geen enkele wijze voor eigen voordeel benutten. Klachtenreglement <Naam organisatie> is in het bezit van een klachtenreglement. Financiële gezondheid De medewerker: is geen cliënt in het kader van een traject schuldhulpverlening; valt niet onder de Wsnp; heeft geen goederen die vallen onder het beschermingsbewind; staat niet onder curatele. <datum><handtekening> <volledige naam medewerker> OPMERKING Deze verklaring wordt in het personeelsdossier bewaard .

5.2 Monitoren van uitvoering

5.2.1

De schuldhulpverleningsorganisatie moet de uitvoering van de plannen van aanpak bewaken.

5.2.2 De schuldhulpverleningsorganisatie moet maatregelen treffen bij afwijkingen.

5.2.3 De schuldhulpverleningsorganisatie moet hier registraties van bijhouden.

5.3 Procedure voor klachtenbehandeling en bezwaar

5.3.1 De schuldhulpverleningsorganisatie moet over een procedure voor klachtenbehandeling beschikken.

5.3.2 De schuldhulpverleningsorganisatie moet over een bezwaarprocedure beschikken.

5.3.3 De schuldhulpverleningsorganisatie moet aangeven op welke wijze in beroep kan worden gegaan tegen de afhandeling van de klacht of de beslissing op bezwaar.

5.3.4 De behandeling van het beroep moet onafhankelijk geschieden van de organisatie waarop het beroep betrekking heeft.

5.3.5 De schuldhulpverleningsorganisatie moet de procedures voor klachtenafhandeling en bezwaar periodiek beoordelen.

5.3.6 Deze periodieke beoordeling moet leiden tot: a. besluiten en maatregelen voor verbetering van de procedures voor

klachtenafhandeling en bezwaar, en/of b. besluiten en maatregelen met betrekking tot

geïdentificeerde behoeften aan middelen.

5.3.7 Het indienen van een klacht of bezwaar moet voor de aanvrager kosteloos zijn.

5.3.8 De klachten- of bezwaarprocedure moet minimaal de volgende elementen bevatten: a. wijze waarop de klacht/het bezwaar kan worden ingediend;

b. minimale eisen waar een klacht/bezwaar aan moet voldoen; c. wijze en termijn van bevestiging

van de klacht/het bezwaar; d. ontvankelijkheid; e. wie de klacht/het bezwaar behandelt; f. proces

van klachtenafhandeling/bezwaarprocedure; g. termijn van afhandeling van klacht/bezwaar; h.

terugkoppeling van klacht/bezwaar; i. klachten-/bezwarenregistratie; j. vertrouwelijkheid.