

II Procesafspraken

Handboek Schuldenknooppunt



Stichting Schuldenknooppunt
11-12-2020
V 1.0



Inhoud

1. Inleiding	2
2. Betrokken processen.....	2
2.1 Schuldregeling	2
2.2 Stabilisatie	2
2.3 Procesonderdelen	2
3. Algemene procesafspraken	3
Artikel 1 Berichten ophalen	3
Artikel 2 Reactietermijnen	3
4. Procesafspraken directe systeemkoppeling.....	3
4.1 Kennisgeving dat klant schuldhulpverlening heeft aangevraagd	3
Artikel 3 SHV-bericht 'Klant gemeld voor SHV'	3
Artikel 4 SE-bericht 'Klant gemeld voor SHV antwoord'	3
4.2 In kaart brengen schuldpositie	4
Artikel 5 SHV-bericht 'Saldoverzoek'.....	4
Artikel 6 SE-bericht 'Saldoverzoek antwoord'	4
Artikel 7 SE-bericht 'Saldoverzoek antwoord - standaard akkoord'	4
Artikel 8 SE-bericht 'Klant onbekend'	4
4.3 Betaalvoorstel aan schuldeisers voorleggen	5
Artikel 9 SHV-bericht 'Betaalvoorstel'.....	5
Artikel 10 Betaalvoorstel antwoord.....	5
Artikel 11 Schuldregeling geaccordeerd	5
Artikel 12 Schuldregeling beëindigd.....	5
Artikel 13 Statusbericht	5
Artikel 14 Statusverzoek	6
Artikel 15 Reminderberichten.....	6
5. Procesafspraken Webportaal.....	6
Artikel 16 Nieuwe berichten	6
Artikel 17 Download van bestanden	6
Artikel 18 Upload van bestanden.....	6



II. PROCESAFSPRAKEN

1. Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft welke afspraken er gelden voor de processen waar het Schuldenknooppunt een ondersteunende rol kan vervullen.

2. Betrokken processen

2.1 Schuldregeling

Het Schuldenknooppunt ondersteunt het proces om tot een schuldregeling te komen. Een schuldregeling kan een schuldbemiddeling of een saneringskrediet zijn. Deze processen zijn beschreven in de Module Schuldregeling van de NVVK.

Schuldbemiddeling De totale schuldenlast wordt in gedeeltelijk in termijnen naar draagkracht terugbetaald en tegen finale kwijting en/of ontslag uit hoofdelijke aansprakelijkheid.

Saneringskrediet De totale schuldenlast wordt ineens tegen finale kwijting afgekocht, op basis van betaling van een percentage van de totale schuldenlast. Dit gebeurt door het afsluiten van een kredietovereenkomst.

2.2 Stabilisatie

Het gebruik van het Schuldenknooppunt kan ingezet worden om aan schuldeisers door te geven dat een klant zich heeft gemeld voor gemeentelijke schuldhelpverlening. Voor schuldeisers die dit in een convenant met de NVVK hebben afgesproken is dit het signaal waarop deze schuldeisers hun vordering niet verder verzwaren en incassomaatregelen voor deze klant opschorten.

2.3 Procesonderdelen

Het Schuldenknooppunt ondersteunt de communicatie tussen schuldhelpverleners en schuldeisers in de volgende procesonderdelen

Procesonderdeel	Berichten	Verzender	Ontvanger
Kennisgeving dat klant schuldhelpverlening heeft aangevraagd	Klant gemeld voor SHV*	Schuldhelpverlener	Schuldeiser
In kaart brengen schulddispositie	Verzoek saldo-opgave Saldo-opgave Saldo-opgave standaard akkoord	Schuldhelpverlener	Schuldeiser
Betaalvoorstel aan schuldeisers voorleggen	Betaalvoorstel Betaalvoorstel akkoord Betaalvoorstel niet-akkoord	Schuldhelpverlener	Schuldeiser



In de volgende paragrafen worden de afspraken voor deze procesonderdelen uitgewerkt voor de twee soorten verbindingen met het Schuldenknooppunt:

- Directe systeemkoppeling: een koppeling via webservices tussen het systeem van de gebruiker en het Schuldenknooppunt. Deze onderliggende processen zullen veelal ongemerkt blijven voor de gebruiker.
- Webportaal: inloggen op een website.

3. Algemene procesafspraken

Artikel 1 Berichten ophalen

1.1 Deelnemers aan het Schuldenknooppunt halen elke werkdag berichten op van het Schuldenknooppunt. Daarbij wordt geen onderscheid gemaakt in type aansluiting op het Schuldenknooppunt.

Artikel 2 Reactietermijnen

2.1 Deelnemers aan het Schuldenknooppunt beantwoorden binnen 5 werkdagen een bericht, waarop antwoord dient te worden gegeven.

- a. Saldoverzoek
- b. Betaalvoorstel
- c. Statusverzoek

4. Procesafspraken directe systeemkoppeling

4.1 Kennisgeving dat klant schuldhulpverlening heeft aangevraagd

Artikel 3 SHV-bericht 'Klant gemeld voor SHV'

- 3.1 Schuldhulpverlener kan bericht *Klant gemeld voor SHV* sturen naar schuldeisers, die geen gebruik maken van BSN, als de betreffende klant een aanvraag voor schuldhulpverlening heeft ingediend.
- 3.2 Schuldhulpverlener kan bericht *Klant (BSN) gemeld voor SHV* sturen naar schuldeisers, die gebruik maken van BSN, als de betreffende klant een aanvraag voor schuldhulpverlening heeft ingediend.
- 3.3 De berichten als bedoeld in het eerste en tweede lid van dit artikel dienen in de startfase beschouwd te worden als *Kennisgeving of Stabilisatieovereenkomst* zoals gebruikt in NVVK-convenanten, waarna eventuele bepalingen uit het NVVK-convenant met een betreffende schuldeiser in werking treden, zoals bijvoorbeeld het niet verder verzwaren van de vordering en het opschorten van incassomaatregelen.
- 3.4 De berichten als bedoeld in het eerste en tweede lid van dit artikel dienen in de startfase niet beschouwd te worden als een melding bedoeld in de VerwijsIndex SchuldHulpverlening (VISH).

Artikel 4 SE-bericht 'Klant gemeld voor SHV antwoord'

4.1 Schuldeiser die het bericht *Klant gemeld voor SHV* heeft ontvangen, kan dit bericht beantwoorden met het bericht *Klant gemeld voor SHV antwoord*, waarbij het bericht aangevuld kan worden met een klantnummer en/of factuurnummer(s).



4.2 Er gelden geen termijnen voor het versturen van het bericht *Klant heeft SHV aangevraagd antwoord*.

4.2 In kaart brengen schuldpositie

Artikel 5 SHV-bericht 'Saldoverzoek'

- 5.1 Schuldhulpverlener stuurt bericht *Saldoverzoek* naar bij de klant bekende schuldeisers met het verzoek voor een actueel overzicht van openstaande vorderingen van de betreffende klant.
- 5.2 Schuldhulpverlener stuurt bericht *Saldoverzoek nuts* naar bij de klant bekende nuts-schuldeisers met het verzoek voor een actueel overzicht van openstaande vorderingen van de betreffende klant.
- 5.3 Als schuldhulpverlener in bericht *Saldoverzoek nuts* heeft aangegeven dat klant akkoord is met het uitlezen van de slimme meter, kan schuldeiser niet op een later moment de meterstanden op andere wijze opvragen.
- 5.4 Schuldhulpverlener stuurt bericht *Saldoverzoek publiek* naar bij de klant bekende publieke schuldeisers met het verzoek voor een actueel overzicht van openstaande vorderingen van de betreffende klant.
- 5.5 Schuldhulpverlener stuurt bericht *Saldoverzoek zorg* naar bij de klant bekende zorg-schuldeisers met het verzoek voor een actueel overzicht van openstaande vorderingen van de betreffende klant.

Artikel 6 SE-bericht 'Saldoverzoek antwoord'

- 6.1 Schuldeiser die het bericht *Saldoverzoek (nuts, publiek, zorg)* heeft ontvangen beantwoordt dit bericht met het bericht *Saldoverzoek antwoord* voorzien van de gewenste informatie, zoals beschreven in *hoofdstuk 4 Directe systeemkoppeling berichtendefinities* van dit *Handboek Schuldenknooppunt*.
- 6.2 Schuldeiser beantwoordt het saldoverzoek per afzonderlijke vordering of als totaalvordering.
- 6.3 Schuldeiser geeft per totaalvordering aan dat hij standaard akkoord is.

Artikel 7 SE-bericht 'Saldoverzoek antwoord - standaard akkoord'

- 7.1 Schuldeiser die het bericht *Saldoverzoek (nuts, publiek, zorg)* heeft ontvangen beantwoordt dit bericht met het bericht *Saldoverzoek antwoord - standaard akkoord* indien in het adresboek Schuldenknooppunt is opgenomen dat schuldeiser standaard akkoord gaat met betaalvoorstellen. Schuldeiser handelt het bericht af op dezelfde wijze als beschreven in artikel 6 'Saldoverzoek antwoord'.
- 7.2 Door gebruik te maken van het bericht *Saldoverzoek antwoord - standaard akkoord* geeft schuldeiser aan vooraf akkoord te gaan met het betaalvoorstel voor betreffende klant. Schuldeiser ontvangt derhalve geen betaalvoorstel van schuldhulpverlener, waarop schuldeiser daaruit voortvloeiend ook niet op kan en zal reageren.
- 7.3 Indien artikel 7.1 in van toepassing is, maar schuldeiser in een specifiek geval daarvan afwijkt gebruikt de schuldeiser het reguliere saldoverzoek antwoord. Daarop zal schuldeiser van schuldhulpverlener ook een betaalvoorstel ontvangen, waarop schuldeiser zal reageren.

Artikel 8 SE-bericht 'Klant onbekend'

- 8.1 Schuldeiser die het bericht *Klant gemeld voor SHV* of *Saldoverzoek (nuts, publiek, zorg)* heeft ontvangen beantwoordt dit bericht met het bericht *Klant onbekend* indien betreffende klant op basis van de verstrekte gegevens van schuldhulpverlener niet bekend is in de administratie van schuldeiser.



8.2 Indien schuldeisers nadere informatie wil ontvangen over de betreffende klant, kan schuldeiser op een andere wijze dan via het Schuldenknoppunt contact opnemen met de betreffende schuldhulpverlener.

4.3 Betaalvoorstel aan schuldeisers voorleggen

Artikel 9 SHV-bericht 'Betaalvoorstel'

- 9.1 Schuldhulpverlener stuurt bericht *Betaalvoorstel* naar de schuldeisers waar de betreffende klant bekend is met het verzoek om akkoord te gaan met het voorstel voor betaling, dat schuldhulpverlener heeft opgesteld op basis van de saldo-overzichten van schuldeisers.
- 9.2 In het bericht *Betaalvoorstel* heeft schuldhulpverlener de benodigde onderbouwing voor het betaalvoorstel opgenomen; bijlagen kunnen niet worden bijgevoegd en worden ook niet op een andere wijze nagezonden.
- 9.3 Schuldeisers die volgens artikel 7 gebruik hebben gemaakt van het bericht *Saldoverzoek antwoord - standaard akkoord* ontvangen geen bericht *Betaalvoorstel*.

Artikel 10 Betaalvoorstel antwoord

- 10.1 Schuldeiser die het bericht *Betaalvoorstel* heeft ontvangen beantwoordt dit bericht met het bericht *Betaalvoorstel antwoord*.
- 10.2 Indien schuldeiser niet akkoord gaat met het voorstel uit het bericht Betaal voorstel antwoord, zoals bedoeld in artikel 10.1, dan onderbouwt schuldeiser dit met een reden.

Artikel 11 Schuldregeling geaccordeerd

- 11.1 Schuldhulpverlener stuurt het bericht *Schuldregeling geaccordeerd* naar de betreffende schuldeisers indien deze schuldeisers akkoord zijn gegaan met het betaalvoorstel uit het bericht *Betaalvoorstel*.
- 11.2 Het bericht *Schuldregeling geaccordeerd* bevat betalingsinformatie voor de betreffende schuldeiser.

Artikel 12 Schuldregeling beëindigd

- 12.1 Schuldhulpverlener stuurt het bericht *Schuldregeling beëindigd* naar de betreffende schuldeisers indien het traject om tot een schuldregeling te komen tussentijds is beëindigd.
- 12.2 Schuldhulpverlener onderbouwt het bericht *Schuldregeling beëindigd* met een reden waarom het traject om tot een schuldregeling te komen is beëindigd.

Artikel 13 Statusbericht

- 13.1 Schuldhulpverlener stuurt een statusbericht naar de betreffende schuldeisers om deze te informeren over de status van het traject om voor de betreffende klant tot een schuldregeling te komen.
- 13.2 Schuldhulpverlener stuurt altijd een statusbericht naar de betreffende schuldeisers:
- Als er dwangakkoord is aangevraagd
 - Als er sprake is van uitstel/ opschorting
- 13.3 Schuldhulpverlener stuurt een statusbericht binnen 5 werkdagen nadat een situatie zoals bedoeld in artikel 13.2 zich voor heeft gedaan.
- 13.4 Een statusbericht wordt niet beantwoord.



Artikel 14 Statusverzoek

- 14.1 Schuldeiser stuurt het bericht *Statusverzoek* naar een schuldhulpverlener indien schuldeiser de actuele status van het schuldregelingstraject van de betreffende klant wenst te weten.
- 14.2 Schuldhulpverlener beantwoordt het bericht *Statusverzoek* met een statusbericht, zoals bedoeld in artikel 13.

Artikel 15 Reminderberichten

- 15.1 Schuldhulpverlener kan een reminder bericht sturen naar een schuldeiser om de schuldeiser te herinneren om te reageren op een saldoverzoek of betaalvoorstel.

5. Procesafspraken Webportaal

Artikel 16 Nieuwe berichten

- 16.1 Schuldeiser kan op het webportaal zien dat er nieuwe berichten voor schuldeiser zijn.

Artikel 17 Download van bestanden

- 17.1 Schuldeiser kan berichten downloaden, zodat deze informatie in zijn eigen administratie verwerkt kan worden. De volgende berichten kunnen worden gedownload in een zip bestand:
 - a. Klant gemeld voor SHV
 - b. Klant (BSN) gemeld voor SHV
 - c. Saldoverzoek (nuts, publiek, zorg)
 - d. Betaalvoorstel
 - e. Reminderbericht
 - f. Statusbericht
 - g. Schuldregeling geaccordeerd
 - h. Schuldregeling beëindigd
 - i. Fout bericht (van knooppunt)
- 17.2 Na de download van berichten bevestigt schuldeiser de download op het webportaal.
- 17.3 Indien schuldeiser de download van berichten niet bevestigt, verlopen de berichten; de tijd waarbinnen bevestiging vereist is, wordt getoond.
- 17.4 Indien schuldeiser de download van berichten nog niet bevestigd heeft kan het bericht nogmaals gedownload worden indien deze niet verlopen is.
- 17.5 Indien een bericht verloopt, wordt deze verwijderd van het Schuldenknooppunt. De verzender krijgt hiervan een melding. Indien gewenst kan de verzender het bericht opnieuw aanbieden aan het Schuldenknooppunt.

Artikel 18 Upload van bestanden

- 18.1 Schuldeiser kan de volgende berichten uploaden door gebruik te maken van een uploadknop op het webportaal:
 - a. Saldoverzoek antwoord
 - b. Betaalvoorstel antwoord
 - c. Statusverzoek
- 18.2 Per upload kunnen de volgende bestanden geüpload worden:
 - a. Bestand met saldoverzoek antwoorden



- b. Bestand met betaalvoorstel antwoorden
- c. Statusverzoeken bestand



- 18.3 Voor de bestanden die schuldeiser wil uploaden gelden de volgende eisen:
- a. Alleen csv bestanden met csv-extentie mogen geüpload worden.
 - b. Maximale upload per bestand is 4 mb.
 - c. Indien een of meerdere bestanden worden geüpload en validatie fouten bevat of formaat fouten dan worden alle bestanden niet verwerkt.
 - d. De uploadbestanden worden niet opgeslagen, csv bestanden worden ingelezen en verwerkt.