

**Convenant (versie 30 januari 2014)  
NVVK – Vewin****DE ONDERGETEKENDEN:**

De NVVK, Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren, statutair gevestigd te Amsterdam, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw J.C.M. de Kock en de heer G.J. van Rossen, respectievelijk in hun hoedanigheid van voorzitter en secretaris, hierna te noemen: "NVVK";

en:

De Vereniging van waterbedrijven in Nederland, statutair gevestigd te \*\*, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door \*\*, in zijn/haar hoedanigheid van \*\*, hierna te noemen "Vewin";

NVVK en Vewin tezamen te noemen: **partijen**

**OVERWEGENDE DAT:**

- a. Er sprake is van een toename van het aantal particulieren dat in een problematische schuldsituatie verkeert of dreigt te verkeren. Dit leidt tot tal van maatschappelijke problemen zoals armoede, sociale uitsluiting en gezondheidsproblemen;
- b. Sommige Klanten van Drinkwaterbedrijven de rekening voor de levering van drinkwater niet (kunnen) betalen;
- c. NVVK als belangenbehartiger van de bij haar aangesloten gemeentelijke kredietbanken, publieke en private instellingen, streeft naar uniformiteit en hoogwaardige onafhankelijke dienstverlening op het terrein van schuldhulpverlening;
- d. Vewin belangenbehartiger is van de Drinkwaterbedrijven in Nederland;
- e. Drinkwaterbedrijven in Nederland gebonden zijn aan de bepalingen zoals opgenomen in de ministeriële regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van drinkwater, Staatscourant 20 april 2012, nr 7964 en de minister van Infrastructuur en Milieu een samenwerking tussen drinkwaterbedrijven en schuldhulpverlenende instellingen onderschrijft voor zover er sprake is van wanbetaling door klanten van drinkwaterbedrijven;
- f. Drinkwaterbedrijven bereid zijn bij Problematische schuldsituaties bij hun Klanten als schuldeiser mee te werken aan de totstandkoming van een Schuldregeling, Betalingsregeling of Herfinanciering;
- g. Drinkwaterbedrijven, als monopolist en leverancier van een belangrijke levensbehoefte, een blijvende relatie met de klant hebben zodat een toekomst zonder betalingsproblemen voor hen - en voor de klant - van groot belang is;
- h. Dat de NVVK met enkele leden van Vewin een convenant heeft afgesloten en behoefte heeft om eenduidige afspraken met alle leden van Vewin vast te leggen in een koepelconvenant;
- i. Partijen vanuit hun maatschappelijke verantwoordelijkheid willen samenwerken teneinde de situatie onder a. positief te beïnvloeden en hun afspraken daaromtrent wensen vast te leggen in dit convenant.

**KOMEN HET VOLGENDE OVEREEN:****I. Algemene Bepalingen**

## 1 Definities

Partijen hanteren de definities opgenomen in artikel 1.1 van de Gedragscode Schuldregeling (Bijlage 1) en daarnaast de hierna volgende begrippen:

- 1.1 **Aanvraag:** Een schriftelijk verzoek van een natuurlijk persoon aan een Schuldhulpverlener om hem behulpzaam te zijn bij het vinden van een oplossing voor zijn Problematische schuldsituatie.
- 1.2 **Klant:** Een natuurlijk persoon die een overeenkomst voor drinkwaterlevering met een lid van Vewin heeft gesloten.
- 1.3 **Bedreigende situatie:** (Dreigende) gedwongen woningontruiming, beëindiging van de levering van gas, elektriciteit, stadsverwarming of water of opzegging dan wel ontbinding van de zorgverzekering.
- 1.4 **Betalingsregeling:** Een overeenkomst tussen Klant en Drinkwaterbedrijf, waarin wordt bepaald dat de vastgestelde vordering volledig wordt terugbetaald in een door Drinkwaterbedrijf vooraf vastgesteld aantal termijnen.
- 1.5 **Herfinanciering:** Een financieringsovereenkomst tussen Klant en kredietverstrekker, waarmee de vastgestelde vorderingen van alle schuldeisers voor 100% ineens worden voldaan.
- 1.6 **Kennisgeving:** De mededeling, schriftelijk of per e-mail, van een Schuldhulpverlener aan een Drinkwaterbedrijf dat stabilisatie van de Problematische schuldsituatie van een Klant wenselijk is. De Kennisgeving Stabilisatie bevat in ieder geval de personalia, de geboortedatum, het woonadres en de meterstand van Klant.
- 1.7 **Drinkwaterbedrijf:** Een lid van Vewin dat leverancier van drinkwater aan een Klant is.
- 1.8 **Minnelijk voorstel:** een voorstel als bedoeld in artikel 9 tot het overeenkomen van een Schuldregeling, een Betalingsregeling of Herfinanciering
- 1.9 **Peilmoment:** het moment waarop Drinkwaterbedrijf de schuld van Klant tot dat moment bepaalt. Deze schuld vormt de basis voor de schuldregeling. Betalingen na het Peilmoment worden toegerekend aan de periodieke termijnen en/of andere nota's betreffende de levering van drinkwater na dit moment.
- 1.10 **Periodieke termijnen:** Voorschotten die Klant aan zijn Drinkwaterbedrijf verschuldigd is voor het product. Deze voorschotten worden periodiek door het Drinkwaterbedrijf geïncasseerd.
- 1.11 **Problematische schulden:** schulden waarvan redelijkerwijs te voorzien is dat de schuldenaar niet zal kunnen voortgaan met het betalen daarvan of in de toestand verkeert dat hij heeft opgehouden te betalen van deze schulden
- 1.12 **Schuldhulpverlener:** Een schuldhulpverlenende instelling die is geregistreerd als lid van de NVVK.
- 1.13 **Schuldregelingsvoorstel:** Het voorstel, schriftelijk of per e-mail, waarmee een Schuldhulpverlener een Drinkwaterbedrijf, namens Klant, verzoekt akkoord te gaan met een voorstel omtrent (gedeeltelijke) aflossing gedurende een periode van maximaal 36 maanden tegen finale kwijting van de vordering van het Drinkwaterbedrijf.
- 1.14 **Stabilisatie:** geheel van activiteiten gericht op het in evenwicht brengen en houden van inkomsten en uitgaven van de klant, in voorbereiding op een schuldregeling
- 1.15 **Verzoek tot saldo-opgave:** Het verzoek, schriftelijk of per e-mail, waarmee de Schuldhulpverlener aan Drinkwaterbedrijven om een opgave verzoekt van het (restant)bedrag van de vordering van het Drinkwaterbedrijf op Klant. Indien er geen Kennisgeving is geweest, bevat het verzoek in ieder geval de personalia, de geboortedatum, het woonadres en de meterstand van Klant.

## 2 Doelstelling

- 2.1 De samenwerking is gericht op

- het bieden van een toekomst zonder Problematische schulden voor klanten van Drinkwaterbedrijven;
  - het in een zo vroeg mogelijk stadium veiligstellen van een belangrijke levensbehoefte als drinkwater;
  - het bieden van een duurzame oplossing teneinde het aantal Klanten van Drinkwaterbedrijven met betalingsproblemen terug te dringen en
  - voorkomen van het verder oplopen van schulden.
- 2.2 Uitgangspunt bij dit convenant is dat geen nieuwe schulden ontstaan, de drinkwaterlevering aan Klanten wordt gecontinueerd, en schulden van Klanten volledig aan het Drinkwaterbedrijf worden betaald. Indien volledige betaling van de schuld door middel van een Betalingsregeling of Herfinanciering niet mogelijk is, zal de Schuldhulpverlener in haar Schuldregelingsvoorstel vragen akkoord te gaan met een schikkingsbedrag tegen finale kwijting.
- 2.3 Naast de bepalingen uit dit convenant gelden in een Problematische schuldsituatie de volgende uitgangspunten:
- a. De Gedragscode Schuldregeling (Bijlage 1).
  - b. De ministeriële regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van drinkwater (Bijlage 2).
- 3 Duur van het convenant**
- 3.1 Dit convenant heeft een looptijd van één jaar, te rekenen vanaf de dag van ondertekening. Deze looptijd wordt steeds stilzwijgend verlengd met een periode van één jaar, tenzij één of beide partijen drie maanden voor deze verlenging, het convenant schriftelijk heeft opgezegd.
- 3.2 Partijen zullen in overleg treden indien (een van de) partijen niet tevreden is/zijn over de uitvoering van het convenant. Indien partijen niet tot een gezamenlijke oplossing kunnen komen, zijn beide partijen afzonderlijk gerechtigd het convenant per direct te beëindigen.
- 3.3 Bij beëindiging van het convenant blijven de in het convenant opgenomen bepalingen onverkort van toepassing op lopende Schuldregelingen, Betalingsregelingen of Herfinancieringen.

## II. Preventief beleid

### **4 Kenbaar maken van financiële problemen**

- 4.1 Indien een Klant aan een Drinkwaterbedrijf kenbaar maakt financiële problemen te hebben, wijst het Drinkwaterbedrijf de Klant op de mogelijkheid van schuldhulpverlening. Een Klant is zelf verantwoordelijk voor het doen van een Aanvraag of het instellen van andere (vervolg)acties.
- 4.2 Indien een Klant zijn Periodieke termijnen en/of andere nota's betreffende de levering van drinkwater niet tijdig betaalt, stuurt het Drinkwaterbedrijf een herinnering omtrent die betaling aan Klant. Bij die herinnering wijst het Drinkwaterbedrijf op de mogelijkheden voor schuldhulpverlening.
- 4.3 Het Drinkwaterbedrijf spant zich in om in persoonlijk contact te treden met de Klant teneinde deze te wijzen op mogelijkheden om betalingsachterstanden te voorkomen en te beëindigen.
- 4.4 Indien afsluiting van de levering van water dreigt te geschieden, dan kan het Drinkwaterbedrijf de contactgegevens van de Klant en informatie over de hoogte van diens schuld aan een Schuldhulpverlener verstrekken.

### **5 Verstrekken contactgegevens**

Ten behoeve van het doorgeven van contactgegevens van Klanten als bedoeld in artikel 4.4:

- stelt de NVVK een actuele lijst van Schuldhulpverleners beschikbaar aan Vewin, ingedeeld naar woonplaatsen per provincie;

- Leveren drinkwaterbedrijven contactgegevens van Klanten en informatie over de hoogte van de schulden aan de Schuldhulpverlener aan die verantwoordelijk is voor het werkgebied waar Klant gehuisvest is. De aanlevering geschiedt conform nader te maken afspraak;
- Koppelt de Schuldhulpverlener binnen 4 weken na ontvangst van de gegevens aan het Drinkwaterbedrijf terug indien Klant zich heeft aangemeld voor schuldhulpverlening;
- Indien de Schuldhulpverlener binnen deze 4 weken niets terugkoppelt aan het Drinkwaterbedrijf, of terugkoppelt dat Klant zich niet heeft gemeld voor schuldhulpverlening, kan het Drinkwaterbedrijf de levering van drinkwater beëindigen.

### **III. Aanvraag en stabilisatie**

#### **6 Aanvraag**

- 6.1 De Schuldhulpverlener houdt binnen 4 weken na de Aanvraag van Klant voor schuldhulpverlening het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. Indien er sprake is van een Bedreigende situatie voert de Schuldhulpverlener het eerste gesprek binnen drie werkdagen na de Aanvraag waarin de hulpvraag wordt vastgesteld.
- 6.2 De Schuldhulpverlener maakt Klant er vanaf het eerste gesprek voortdurend van bewust dat de betalingen van de Periodieke termijnen en/of andere nota's betreffende de levering van drinkwater direct hervat dienen te worden.
- 6.3 Indien er sprake is van een dreigende afsluiting van de levering van drinkwater informeert de Schuldhulpverlener het Drinkwaterbedrijf over de Aanvraag van Klant en geeft daarbij de actuele meterstand door.
- 6.4 Het Drinkwaterbedrijf ziet het gestelde in het voorgaande lid als Peilmoment en zal naar aanleiding daarvan de schuld van Klant bepalen en lopende incassomaatregelen ten aanzien van die vordering voor een periode van ten hoogste 11 maanden opschorten.
- 6.5 De Schuldhulpverlener ziet erop toe dat na het Peilmoment zoals bedoeld in lid 4 de Periodieke termijnen en/of andere nota's betreffende de levering van drinkwater worden betaald. Indien niet tijdige betaling daarvan plaats heeft, hanteert het Drinkwaterbedrijf de gebruikelijke incassobevoegdheden, ook voor de schuld op de datum van het Peilmoment.
- 6.6 Indien de Schuldhulpverlener besluit geen schuldhulp te verlenen aan Klant, dan brengt zij het Drinkwaterbedrijf binnen 5 werkdagen na het nemen van dit besluit op de hoogte. Het Drinkwaterbedrijf is dan gerechtigd om haar incassomaatregelen te hervatten.
- 6.7 Indien Klant zich na een eerder schuldhulpverleningstraject, waarin het Drinkwaterbedrijf schuldeiser was, wederom meldt voor schuldhulpverlening kunnen Schuldhulpverlener en het Drinkwaterbedrijf over de toepasselijkheid van het convenant in overleg treden.

#### **7 Stabilisatie**

- 7.1 Indien de Schuldhulpverlener na het gesprek bedoeld in artikel 6 oordeelt dat voor een adequate schuldhulpverlening in de problematische schuldsituatie van Klant redelijkerwijs een stabilisatieperiode wenselijk is, brengt zij het Drinkwaterbedrijf daarvan per schriftelijk of per e-mail op de hoogte door middel van een Kennisgeving. In de Kennisgeving dienen de actuele meterstanden te worden opgenomen (niet ouder dan 7 dagen).
- 7.2 De ontvangst van de Kennisgeving ziet het Drinkwaterbedrijf als Peilmoment. Het Drinkwaterbedrijf bepaalt de schuld van Klant en zal de lopende incassomaatregelen ten aanzien van die vordering voor een periode van maximaal 8 maanden opschorten.

- 7.3 Ingeval van afsluiting wordt, na het ontvangen van de kennisgeving, de levering van drinkwater hervat op het moment dat Klant voldoet aan de voorwaarden van het Drinkwaterbedrijf.
- 7.4 Indien het Drinkwaterbedrijf de vordering in handen heeft gegeven van een deurwaarder of incassobureau vindt de toezending van de kennisgeving rechtstreeks aan het Drinkwaterbedrijf plaats. Indien de vordering door het Drinkwaterbedrijf wordt teruggehaald bij een deurwaarder of incassobureau zullen de kosten die hieraan zijn verbonden, worden meegenomen in het saldo als genoemd in artikel 8.
- 7.5 De Schuldhulpverlener ziet erop toe dat de Periodieke termijnen en/of andere nota's betreffende de levering van drinkwater worden betaald. Indien niet tijdige betaling van de Periodieke termijnen en/of andere nota's betreffende de levering van drinkwater plaats heeft, hanteert het Drinkwaterbedrijf de gebruikelijke incassobevoegdheden, ook voor de schuld op de datum van het Peilmoment.
- 7.6 De Schuldhulpverlener verbindt zich er toe al hetgeen te doen teneinde de duur van de stabilisatieperiode zoveel mogelijk te beperken.
- 7.7 Indien tijdens de stabilisatieperiode blijkt dat er niet binnen 8 maanden na kennisgeving sprake kan zijn van een lopende minnelijke regeling of indien de hulpverlening vroegtijdig wordt beëindigd, informeert de Schuldhulpverlener het Drinkwaterbedrijf daar direct over. Het Drinkwaterbedrijf is bevoegd haar incassomaatregelen op dat moment te hervatten.

#### **IV. Schuldregelingsfase**

##### **8 Opgave saldo**

- 8.1 Bij aanvang van het opzetten van de minnelijke regeling zendt de Schuldhulpverlener een Verzoek tot saldo-opgave toe aan het Drinkwaterbedrijf. Ook indien het Drinkwaterbedrijf de vordering in handen heeft gegeven van een deurwaarder of incassobureau vindt de toezending van het Verzoek tot saldo-opgave rechtstreeks aan het Drinkwaterbedrijf plaats. Indien de vordering door het Drinkwaterbedrijf wordt teruggehaald bij een deurwaarder of incassobureau zullen de kosten die hieraan zijn verbonden, worden meegenomen in het totale saldo.
- 8.2 Als er geen sprake is van een lopende opschorting wegens stabilisatie zoals bedoeld in artikel 7.2, ziet het Drinkwaterbedrijf het Verzoek tot saldo-opgave als Peilmoment en bepaalt het Drinkwaterbedrijf na ontvangst van dit verzoek de schuld van Klant en zal het lopende incassomaatregelen ten aanzien van die vordering voor een periode van maximaal 4 maanden opschorten.
- 8.3 Als er geen sprake is van een lopende opschorting wegens stabilisatie zoals bedoeld in artikel 7.2, dienen in het Verzoek tot saldo-opgave de actuele meterstanden te worden opgenomen (niet ouder dan 7 dagen).
- 8.4 Het Drinkwaterbedrijf zet zich in om binnen 15 werkdagen na ontvangst van het Verzoek tot saldo-opgave de omvang van de vordering op de Peilmomenten als bedoeld in de artikelen 6.4, 7.2 of 8.2, inclusief de vordering van de/het voor haar werkzame deurwaarder of incassobureau, aan de Schuldhulpverlener te verstrekken.
- 8.5 Na toezending van het Verzoek tot saldo-opgave zoals bedoeld in artikel 8.2 en 8.3 ziet de Schuldhulpverlener erop toe dat de Periodieke termijnen en/of andere nota's betreffende de levering van drinkwater worden betaald. Indien niet tijdige betaling van de Periodieke termijnen en/of andere nota's betreffende de levering van drinkwater plaats heeft, hanteert het Drinkwaterbedrijf de gebruikelijke incassobevoegdheden, ook voor de schuld op de datum van het Peilmoment.

##### **9 Minnelijk voorstel**

- 9.1 Binnen 11 maanden na de informatie als bedoeld in artikel 6.3, binnen 8 maanden na de kennisgeving of binnen 4 maanden na het Verzoek tot saldo-opgave dient

er sprake te zijn van een lopende minnelijke regeling. Hiervan is sprake op het moment dat alle schuldeisers het Schuldregelingsvoorstel, het voorstel tot Betalingsregeling of het voorstel tot Herfinanciering geaccordeerd hebben.

- 9.2 De Schuldhulpverlener legt tijdig een Minnelijk voorstel voor aan het Drinkwaterbedrijf. Het Drinkwaterbedrijf zet zich in om binnen 15 werkdagen inhoudelijk te reageren op het Minnelijke voorstel. Een Minnelijk voorstel wordt door het Drinkwaterbedrijf in principe aanvaard als alle Periodieke termijnen en/of andere nota's betreffende de levering van drinkwater na Peilmoment (tijdig) zijn voldaan.
- Bij aanvaarding wordt het Minnelijke voorstel schriftelijk geaccordeerd;
  - Bij afwijzing wordt het Minnelijke voorstel schriftelijk afgewezen, onder opgaaf van redenen.

## 10 Schuldregeling

- 10.1 Een Schuldregelingsvoorstel is gebaseerd op de Gedragscode Schuldregeling NVVK en bevat in ieder geval:
- De hoogte van de totale schuldenlast;
  - Informatie over preferente en concurrente schulden;
  - De vermogenspositie van de Klant;
- 10.2 Een Schuldregelingsvoorstel dat na afloop van de toepasselijke termijn bedoeld in artikel 9.1 aan het Drinkwaterbedrijf wordt voorgelegd mag door het Drinkwaterbedrijf zonder meer worden afgewezen.
- 10.3 Indien de Schuldregeling niet binnen de toepasselijke termijn als bedoeld in artikel 9.1 is geslaagd, dient de Schuldhulpverlener het Drinkwaterbedrijf terstond te informeren over de reden en de geschatte lengte van overschrijding van deze termijn. Het Drinkwaterbedrijf is bevoegd haar incassomaatregelen op dat moment te hervatten.
- 10.4 Wanneer een Schuldregeling tussentijds eindigt, een Schuldregelingsvoorstel door één of meerdere schuldeisers wordt afgewezen of Periodieke termijnen en/of andere nota's betreffende de levering van drinkwater niet (tijdig) worden nagekomen, wordt het Drinkwaterbedrijf daar zo spoedig mogelijk over geïnformeerd door de Schuldhulpverlener, en:
- Zullen alle afspraken gemaakt in het kader van een schuldregeling met terugwerkende kracht worden vernietigd;
  - Zullen reeds gereserveerde gelden naar evenredigheid met andere schuldeisers worden uitgekeerd, tenzij de toepassing van de Wet schuldsanering natuurlijke personen van Klant wordt uitgesproken of er sprake is van uitvoering van artikel 287a Faillissementswet (dwangakkoord);
  - Is het Drinkwaterbedrijf bevoegd haar incassomaatregelen te hervatten.
- 10.5 De artikelen 10.2 tot en met 10.4 zijn van overeenkomstige toepassing op de Betalingsregeling en Herfinanciering.

## V. Overige bepalingen

### 11 Informatie-uitwisseling

- 11.1 Partijen zijn zelf verantwoordelijk voor het in kennis stellen van hun leden en/of medewerkers van de inhoud van dit convenant.
- 11.2 De Schuldhulpverlener zal het Drinkwaterbedrijf te allen tijde voorzien van informatie die in het belang is voor het convenant, de uitvoering van een Schuldregeling of de bedrijfsvoering van het Drinkwaterbedrijf.
- 11.3 De uitwisseling van informatie vindt plaats met in achtneming van de Wet bescherming persoonsgegevens.
- 11.4 De uitwisseling van informatie vindt indien en zoveel mogelijk batchgewijs plaats.

**12 Afwijken convenant**

Een Schuldhulpverlener en een Drinkwaterbedrijf hebben het recht om in bijzondere omstandigheden, in onderling overleg en ten aanzien van schuldhulp aan een specifieke Klant, van bepalingen in dit convenant af te wijken, op voorwaarde dat en in zoverre de afwijking passend is bij de doelstellingen van dit convenant.

**13 Werkafspraken, contactpersonen en evaluatie**

- 13.1 De NVVK en Vewin verplichten zich de in dit convenant gemaakte afspraken tenminste éénmaal per jaar te evalueren dan wel vaker indien één van de partijen dit verlangt. Partijen spannen zich in om het effect van het convenant meetbaar te maken. De NVVK verplicht zich om het initiatief te nemen voor het maken van de evaluatieafpraak.
- 13.2 Een (tussentijdse) evaluatie vindt tevens plaats indien enige wetswijziging of wijziging van de Gedragscode Schuldregeling daar aanleiding toe geeft. Wijzigingen in de Gedragscode werken niet zonder meer door.
- 13.3 Wijzigingen in het convenant worden indien nodig vastgelegd in een nieuw convenant.

**14 Voorgaande convenanten**

Alle voorgaande convenanten tussen de NVVK en leden van Vewin komen bij inwerkingtreding van dit convenant te vervallen. De inhoud van die convenanten blijft na opzegging onverkort van toepassing op lopende regelingen waarbij reeds voor beëindiging van die convenanten is ingestemd met het Minnelijk voorstel.

Aldus overeengekomen en in tweevoud getekend te:

\*\*\*,  
Datum:

Vewin

Utrecht,  
Datum:

NVVK

\*\*\*  
\*\*\*

J.C.M. de Kock  
Voorzitter NVVK

G.J. van Rossen  
Secretaris NVVK

**Bijlage 3 Minimumeisen eerste contact met Drinkwaterbedrijf**

In het eerste contact (inzake een aanvraag tot schuldregeling) met Drinkwaterbedrijf voorziet Schuldhulpverlener minimaal in de volgende informatie:

- Datum van de Aanvraag.
- Naam; Adres; Woonplaats Klant.
- Debiteuren-/klantnummer van Drinkwaterbedrijf.
- -Meterstand (niet ouder dan 7 dagen)
- Aantal bewoners/samenstelling gezin