

Vroegsignalering, LCV en (schuld)hulp

ELLEN HENNEKENS (NVVK)

HENK HEINHUIS (EIGEN HAARD)

FONS LUSTENHOUWER (PLATFORM 31)

WIE ZIJN WIJ?

- NVVK
 - Branchevereniging voor minnelijke schuldhulpverlening. Ruim honderd leden, zowel openbare instellingen als private ondernemingen die financiële diensten aanbieden.
 - Penvoerder van het Landelijk Convenant Vroegsignalering Schulden: basisafspraken tussen gemeenten en vaste lasten partners t.b.v. wettelijke vroegsignalering.
- Eigen Haard
 - Woningcorporatie MRA-regio
 - Ervaringsdeskundig m.b.t. vroegsignalering ([Vroeg eropaf](#))
- Platform31
 - Kennisorganisatie voor Stad en Regio
 - [Publicatie Huurachterstanden voor komen is beter dan genezen](#) (2020)
 - Project Vroegsignalering bij woningcorporaties (themasessies september 2021)

Agenda

- Vroegsignalering en Landelijk Convenant Vroegsignalering (LCV) Schulden, Ellen Hennekens, NVVK
- WGS en vroegsignalering, impact op lokaal niveau, Henk Heinhuis, Eigen Haard
- Vragen, uitwisseling ervaringen & discussie

Vroegsignalering





Vroegsignalering – kenmerken

- Outreachend
- Samenwerking gemeente en schuldeisers:
 - 6 signalen aangewezen: zorgverzekering, huur (woningcorporaties én particuliere verhuur), elektriciteit, warmte, gas en water.
 - experimenteerartikel, o.a. experimenten in wording met gemeentebelastingen en hypotheekachterstanden.
- Significante betalingsachterstanden, empirisch bewezen signalen voor dreigende problematische schulden
- Ambitie is een kortdurende interventie, zo nodig: overdracht

VROEGSIGNALERING GEMEENTEN

PROCES ONTVANGEN EN VERWERKEN SIGNALLEN VAN SCHULDEISERS

SIGNALLEN VAN SCHULDEISERS

- ZORGVERZEKERING
- HUUR
- ENERGIE (GAS, ELECTRA, WARMTE)
- DRINKWATER

TERUGMELDING AAN SCHULDEISER
DAT INWONER HULP KRIJGT

PAS SIGNAAL STUREN NA **SOCIALE INCASSO***

ALLE SIGNALLEN EVT. COMBINEREN EN OPPAKKEN

HULPAANBOD DOEN
O.B.V. INSCHATTING SITUATIE EN WAT HET BESTE WERKT

PASSENDE AANPAK

EERSTE GESPREK

SIGNAAL AFSLUITEN

NA ONTVANGST SIGNAAL, BINNEN 4 WEKEN

*** SOCIALE INCASSO:**

- HERINNERING(EN) MET
 - AANBOD BETALINGSREGELING
 - WIJZEN OP SHV
 - GEEN REACTIE : SIGNAAL NAAR SHV
- INSPANNING PERSOONLIJK CONTACT
 - BELLEN, BEZOEKEN, BALIE



WIL INWONER HULP BIJ FINANCIËLE PROBLEMEN?



JA



NEE



GEEN REACTIE BINNEN 4 WEKEN

Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening

§ 2. Gegevensverstrekking vroegsignalering



Artikel 2. Gegevensverstrekking huurachterstand

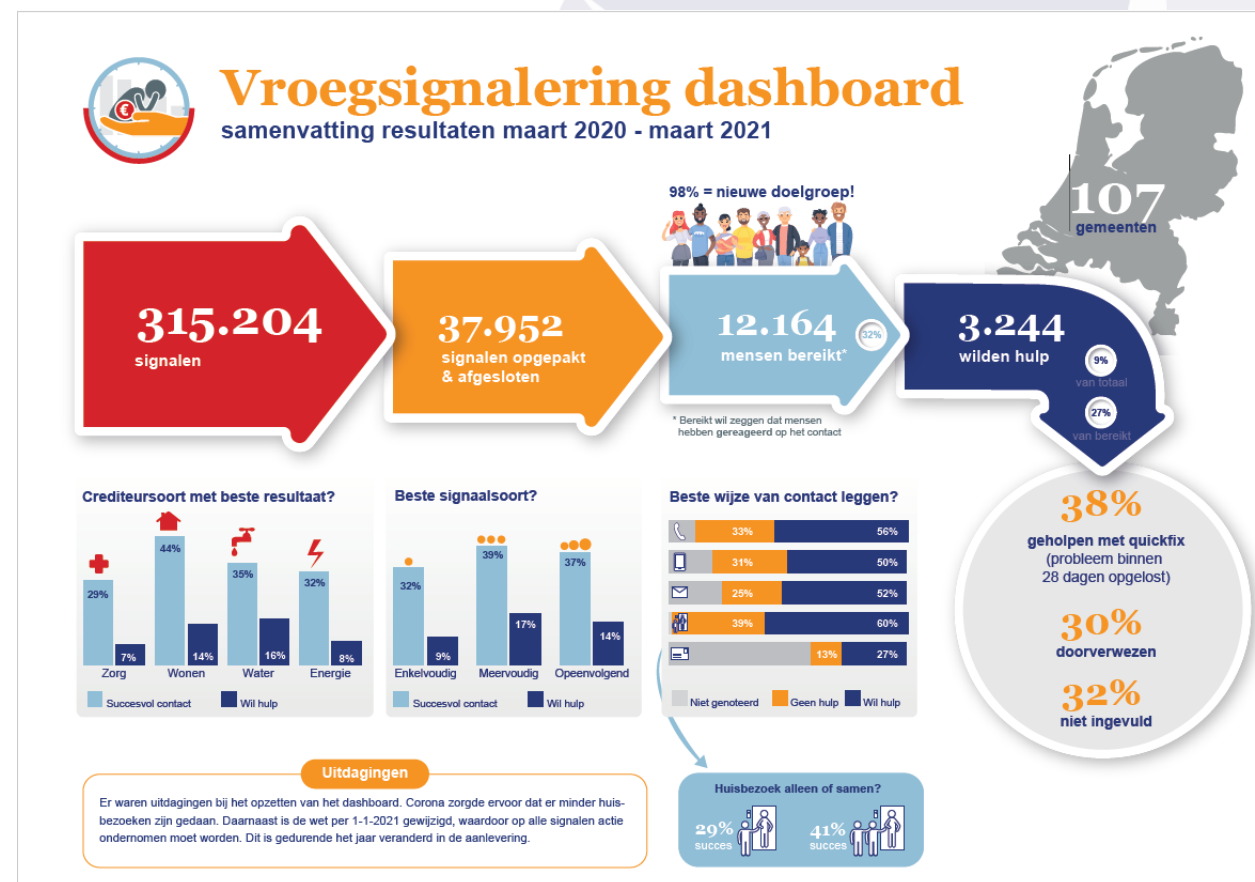


De verhuurder van een tot bewoning bestemde onroerende zaak verstrekt als er achterstand is in het betalen van de huur de contactgegevens van de huurder en de hoogte van de achterstand aan het college voor schuldhulpverlening, als hij:

- a. inspanning heeft geleverd om in persoonlijk contact te treden met de huurder om deze te wijzen op mogelijkheden om betalingsachterstanden te voorkomen en te beëindigen;
- b. de huurder gewezen heeft op de mogelijkheden voor schuldhulpverlening;
- c. de huurder ten minste eenmaal een schriftelijke herinnering heeft gestuurd over de betalingsachterstand; en
- d. bij die schriftelijke herinnering heeft aangeboden om met schriftelijke toestemming van de huurder zijn contactgegevens aan het college te verstrekken en de huurder daarop niet afwijzend heeft gereageerd.

Monitoring door gemeenten (Divosa)

- In 2021 monitor Vroegsignalering gelanceerd
- 107 gemeenten doen al mee;
- Eerste resultaten op 7/6 gepresenteerd;
- Divosa zal de monitor beheren en verder ontwikkelen.



Vroegsignalering loont!

- Huidige realiteit dossiers (minnelijke) schuldhulpverlening:
 - Gemiddelde schuld € 43.500
 - Gemiddeld 14 schuldeisers
 - 5 formele communicatiemomenten, in de praktijk veel meer
- Situatie in Amsterdam na ruim 10 jaar vroegsignalering:
 - Gemiddelde schuld € 26.000
 - Huisuitzettingen veel sterker gedaald dan landelijk gemiddelde, ook tijdens kredietcrisis
 - Minder schuldhulptrajecten
 - Minder beslag op uitkeringen



Landelijk Convenant Vroegsignalering (LCV) Schulden

Achtergrond LCV

- Gewijzigde Wgs per 1/1/2021 raakt een veelheid aan partijen
- Diversiteit aan bestaande afspraken en werkwijzen
- Gedeeld belang om burger met geldzorgen vroeg te bereiken

Ambitie koepels :

Leden faciliteren & implementatie versnellen door te standaardiseren

Partners in LCV Schulden



LCV Schulden: aanvullende afspraken

- Aanlevertermijn vastgelegd per sector.
 - Huur vanaf 30 dagen achterstand*
- Aanlevering signalen via RIS (Inforing) en/of VPS (BKR)
 - keuze van & betaald door gemeente.
- Incassostop van 30 dgn ná hulp-acceptatie burger

** uitgangspunt in wet: maatschappelijk verantwoorde incasso vooraf*

Veel partijen bezig met implementatie!

Stand d.d. 27 september 2021:

Aantal overeenkomsten Gemeente - VLP	13.850
Aantal overeenkomsten verzonden door gemeente	11.081
Aantal overeenkomsten volledig ondertekend	8.871
Aantal gemeenten	315
Aantal vaste lasten partners	169

Ook gebruik maken van de LCV-afspraken?

- NVVK faciliteert: meld je aan!
 - Eigen ondertekenportaal
 - Relevante overeenkomsten met gemeenten automatisch gegenereerd obv aanmelding
- Initiatief bij gemeente (na aanmelding verhuurder)
 - Gemeente verstuurt de aangeboden overeenkomst
- Alleen standaard overeenkomst
 - evt. aanvullende afspraken - na overleg - in éigen addendum

Aanmelden Signaalpartner verhuur (via [deze link](#))



Landelijk Convenant Vroegsignalering Schulden | aanmelding Signaalpartner (VLP)

Beste Signaalpartner vroegsignalering,

Door deze vragenlijst in te vullen, meld jij je als signaalpartner (vaste lasten partner) aan voor deelname aan de afspraken zoals die vastgelegd zijn in de overeenkomst behorende bij het Landelijk Convenant Vroegsignalering (LCV). Het ondertekenenproces met de relevante gemeenten wordt volledig digitaal ondersteund.

Nadat alle benodigde informatie zoals gevraagd in dit formulier door jou als signaalpartner (verhuurder, energieleverancier, zorgverzekeraar, waterbedrijf) is aangeleverd*, zullen de relevante LCV-overeenkomsten klaargezet worden in de portalen van de gemeenten die zich tot dan toe aangemeld hebben. Daarnaast wordt er voor jouw als signaalpartner een eigen portaal aangemaakt. De contactpersoon en tekenbevoegde namens de signaalpartner zullen via projecten@nvvk.nl persoonlijke inloggegevens ontvangen voor toegang hiertoe.

- Nodig bij aanmelding:
- Naam & mailadres van Contactpersoon Vroegsignalering
- Naam, mailadres en GSMnr van Tekenbevoegde (namens) verhuurder
- Relevante gemeenten

Tussentijdse evaluaties LCV

N.a.v. signalen uit de praktijk, momenteel in gesprek over oplossingen t.b.v.:

- Kwaliteit / proportionaliteit signalen*
- Meldmoment(en) eerder / anders dan 25^{ste}
- Afsluitsignalen drinkwater, energie & woningontruiming

**Handreiking AP: VLP én gemeente moeten (kunnen) aantonen dat verwerkte persoonsgegevens 'proportioneel' zijn*

Hulp geaccepteerd.... En dan?





Ca 80% van inwoners die hulp accepteren ontvangt passende aanpak zonder schuldhulp

- Quick fix, bijvoorbeeld betalingsregeling(en) treffen
- Verwijzing anders dan schuldhulp, bijvoorbeeld maatschappelijke dienstverlening
- Algemeen toegankelijke hulp of voorziening, bijvoorbeeld budgettraining, zelfhulpmiddelen
- Steuntje in de rug, bijvoorbeeld vrijwilligersmaatje
- Budgetondersteuning, bijvoorbeeld budgetcoaching of budgetbeheer

Uitgangspunten Minnelijke schuldhulp (Msnp)

- Zonodig: eerst stabilisatie inkomen & uitgaven
- Schuldregelaanbod volgt uit:
 - **Afloscapaciteit** o.b.v. berekening Vrij Te Laten Bedrag volgens Recofa-methode
 - **Duur** schuldregeling is 36 mnd, gelijk aan Wsnp (wettelijke schuldsanering)
- Verplichting tot gelijke berechtiging schuldeisers
 - % van de totale schuldenlast
 - Uitzondering voor preferente schuldeisers (dubbel percentage)
- Aanbod niet akkoord: aanvraag dwangakkoord en/of Wsnp

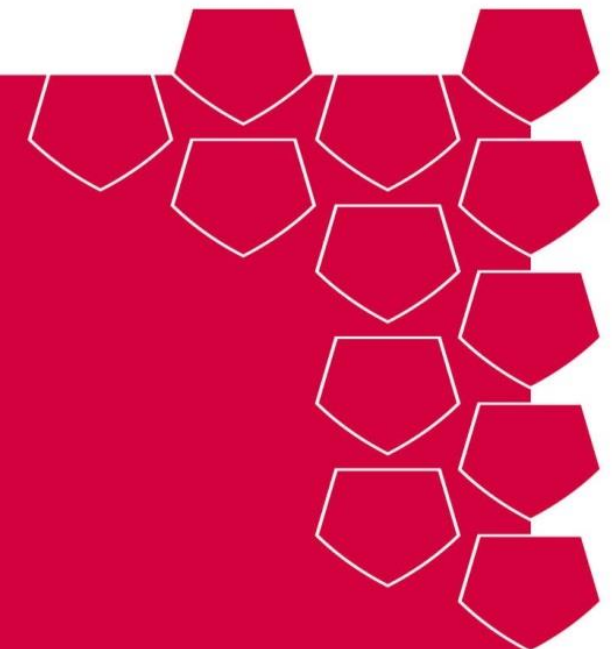
Vragen?



Handige informatie

- [Aanmelden](#) voor verhuurders (en andere VLPs)
- Site NVVK: Veel gestelde vragen over de overeenkomst LCV en het ondertekenen voor [gemeenten](#) en voor [verhuurders](#).
- Op de NVVK [community vroegsignalering](#) wisselen gemeentes (en signaalpartners) ervaringen uit en beantwoorden ze elkaars vragen. Aanmelden is gratis en voor iedereen toegankelijk.
- [AP Handreiking](#) Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (16/9/'21)

Presentatie werksessie WGS & Vroegsignalering



Henk Heinhuis
5 oktober 2021

Agenda

- De Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (WGS)
- Convenant afspraken Amsterdam
- Impact nieuwe WGS op Eigen Haard
- Modelconvenant gebruiken, of niet?



De Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (WGS)



Betalingsachterstanden en sociale incasso

- Vroegsignalering moet gaan over (dreigende) problematische schulden. Geringe betaalachterstanden vallen daar niet onder.
- Als schuldeiser en als gemeente alleen wettelijk vastgestelde signalen verwerken over schulden van klanten/inwoners.
- Als schuldeiser eerst sociale incasso uitvoeren. Leidt die niet tot betaling, dan **verplicht** een signaal doorgeven aan de gemeente.
- Als schuldeiser (verstrekker) en als gemeente (ontvanger) moet u allebei aantonen dat u alleen die persoonsgegevens verwerkt die noodzakelijk (proportioneel) zijn voor vroegsignalering.

De Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (WGS)



- Vereisten aan sociale incasso
 - a) ten minste eenmaal een schriftelijke betalingsherinnering gestuurd;
 - b) zich ingespannen om in persoonlijk contact te treden om te wijzen op mogelijkheden om betalingsachterstanden te voorkomen en te beëindigen;
 - c) gewezen op de mogelijkheden voor schuldhulpverlening;
 - d) aangeboden gegevens door te geven aan de betreffende gemeente.

- Bij bezwaar huurder geen gegevens delen met de gemeente.

- Bij geen bezwaar en na sociale incasso verplicht melden.

- Bij ontbreken 1 van de 4 vereisten, geen gegevens uitwisselen!

Convenant afspraken Amsterdam

Samenwerking afspraken

Voldoen aan de AVG

amsterdamse
federatie van
woning**c**orporaties



Convenant afspraken Amsterdam: Sluitende aanpak

✘ **Gedeelde Ambitie = Ontruimingen door financiële reden naar nul onder voorwaarde dat burgers hulp aanvaarden**

✘ **Uitgangspunt is sluitend proces bij betalingsachterstanden**

✘ **Eén gezamenlijk proces** waarbij inzet van partijen op elkaar aansluit:

amsterdamse
federatie van
woningcorporaties



Bron: Sluitende aanpak voorkomen ontruiming, Ambtswoninggesprek 24 mei 2017

Convenant afspraken Amsterdam – samenwerking afspraken



□ Landelijk convenant vroegsignalering

- Gegevens uitwisselen na sociale incasso
- Via digitaal meldpunt (BKR, Inforing RIS, of anders)
- Gemeente maakt selectie/rangorde & onderneemt actie
- Na acceptatie hulp incassoproces corporatie 30 dagen pauzeren

□ Convenant afspraken Amsterdam

- Gegevens uitwisselen na sociale incasso (Geregelde betaling en VEOA)
- Via digitaal meldpunt (Inforing RIS)
- Gemeente altijd op huisbezoek bij huurachterstand & selectie/rangorde overige meldingen
- Bij aanmelding corporatie direct 28 dagen pauzeren incassoproces

Convenant afspraken Amsterdam – voldoen aan AVG



❑ Grondslag voor gegevens uitwisseling voor 1 januari 2021

- Gemeente: voor de vervulling van een taak van algemeen belang (WGS);
- Corporatie: noodzakelijk voor de uitvoering van een (huur)overeenkomst;
- Corporatie: gerechtvaardigd belang van de verwerkingsverantwoordelijke.

❑ Grondslag gegevens uitwisseling VEOA na 1 januari 2021

- Gemeente: voor de vervulling van een taak van algemeen belang (nieuwe WGS);
- Corporatie: Sociale incasso (nieuwe WGS)

❑ Grondslag gegevens uitwisseling ‘Geregelde betaling’

- Gemeente: welke andere grondslag dan WGS?
- Corporatie: Noodzaak uitvoering huurovereenkomst & gerechtvaardigd belang?

Impact Eigen Haard



- ❑ Handhaven convenant afspraken Amsterdam
- ❑ Modelconvenant toegepast in overige gemeenten
- ❑ Iedere huurder persoonlijk contact (belpoging of huisbezoek)
- ❑ Meebetalen aan VEOA is vervallen (Geregelde betaling n.t.b.)
- ❑ Amsterdamse rechtbank toetst per 1 juli '21 sociale incasso
 - In de dagvaarding beschrijven volgens principe 'pas toe of leg uit'
 - In bijlage de brief opnemen waaruit (mogelijke) aanmelding vroegsignalering blijkt

Brief Rechtbank Amsterdam aan deurwaarders



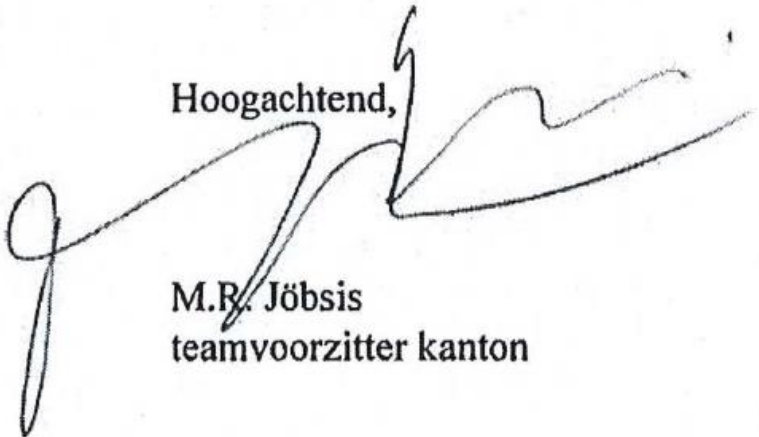
Geachte heer, mevrouw

Zoals u weet is per 1 januari 2021 het Besluit Gemeentelijke Schuldhulpverlening in werking getreden. De kantonrechters te Amsterdam gaan ervan uit dat u dan wel uw opdrachtgever zich aan de in artikel 2 van het besluit genoemde informatie- en meldverplichtingen met betrekking tot huurachterstanden zult/zal houden. Dit zal in de door u uitgebrachte dagvaardingen inzichtelijk moeten worden gemaakt, door de (door verhuurder aan huurder verzonden) brief in het geding te brengen waaruit blijkt dat aan de informatieverplichtingen is voldaan en te onderbouwen dat u/de verhuurder de achterstand bij de gemeente heeft gemeld.

Wij stellen u ervan op de hoogte dat, mocht u onverhoopt niet aan deze verplichtingen voldoen, wij daaraan ten aanzien van dagvaardingen uitgebracht vanaf 1 juli 2021 de gevolgen zullen verbinden die ons geraden voorkomen, waaronder het afwijzen van de gevorderde ontbinding en ontruiming.

Hoogachtend,

M.R. Jöbsis
teamvoorzitter kanton



Duiding & impact brief rechtbank Amsterdam

De Rechter toetst ambshalve of de meest voor de hand liggende oplossingen zijn aangewend door de schuldeiser. Bijvoorbeeld:

- Aanbieden van een betalingsregeling
- Contactpogingen (telefonisch / huisbezoeken)
- Doorverwijzen naar schuldhulpverlening
- Aanmelden bij de gemeente in het kader van Vroegsignalering

Dit opnemen in 'standaard' tekst toelichting in de dagvaarding en wikbrief met aankondiging mogelijke aanmelding vroegsignalering in de bijlage toevoegen.

Indien niet het geval dan kan vonnis ontbinding ontruiming uitblijven.

Indien geen sociale incasso en/of aanmelding heeft plaatsgevonden, dan uitleggen waarom niet. Bijvoorbeeld recidive of een mislukte betalingsregeling (waardoor aanmelding niet meer als vroegsignalering met een laag bedrag te bestempelen is.)

Geen schermprintjes van aanmeldingen of ontvangstbevestiging gemeente nodig.

Rechter toetst niet:

- of de gemeente actie heeft ondernomen en welk resultaat is behaald
- of aan de AVG is voldaan (dit doet de Autoriteit Persoonsgegevens)

Modelconvenant gebruiken, of niet?



- Niet verplicht, wel handig
- DPIA uitvoeren bij afwijken samenwerking afspraken
 - zelfstandig door gemeente en corporatie

Landelijk Convenant Vroegsignalering

Houdt als corporatie rekening met:

- Privacy wetgeving AVG => toezichthouder is de Autoriteit Persoonsgegevens (AP)
- De woningwet => toezichthouder is de Autoriteit Woningbouwverenigingen (AW)

Let op: Gemeente toetst niet aan de Woningwet!

Vragen? Vragen!



EIGEN HAARD

Enkele waarnemingen & tips nav. themabijeenkomsten vroegsignalering:

- Een aantal gemeenten en corporaties heeft nog geen samenwerkingsafspraken over vroegsignalering gemaakt
- RIS/Inforing en VPS/BKR zijn de gebruikelijke systemen voor uitwisseling gegevens
- Gewijzigde Wgs is goede aanleiding om incassoproces tegen het licht te houden: voldoet het aan vereisten van sociale incasso?
- Afstemming van processen tussen gemeente en corporatie is wenselijk: met name rondom het afgeven en terugmelden van signalen
- Rondom de wijze van communiceren met cliënten/huurders zijn nog vrijwel geen afspraken gemaakt
- Voorafgaand aan het maken van afspraken: intenties bij vroegsignalering bespreken!
- Neem het maken van afspraken over vroegsignalering op in de prestatieafspraken



Vragen & uitwisselen ervaringen



Naslag

- Voorbeeld brief
- Duiding & impact brief rechtbank Amsterdam



Voorbeeld: Aanmaning Rood



U heeft een betalingsachterstand van € 827,56. Als u nu niet op tijd betaalt krijgt u te maken met extra kosten.

Betaal vóór 20 oktober 2017

Bedrag: € 827,56
IBAN: NL63 INGB 0005 1121 44
Ten name van: Woningstichting Eigen Haard.
Vermeld hierbij:

Voorkom extra kosten.

Betaal binnen vijftien dagen nadat deze brief bij u is bezorgd. Als u niet op tijd betaalt, krijgt u met ons incassobureau te maken. U betaalt dan de extra incassokosten van € 0,00*.

Betaal voortaan op tijd

U betaalt structureel te laat. Betaal voortaan op tijd. Zo voorkomt u herinneringen, aanmaningen, incassobureau, deurwaarders en extra kosten.

Huurachterstand en schuldhulpverlening

Op de achterkant van deze brief staat informatie over huurachterstand en schuldhulpverlening. Het kan zijn dat wij uw gegevens delen met de gemeente en maatschappelijke hulpverlening. Lees dit dus goed.

Achterkant WIK brief

Zie ook de website

<https://www.eigenhaard.nl/weten-en-regelen/sociale-huur/huur-betalen/huurachterstand/>

Kan Eigen Haard mijn gegevens delen voor schuldhulpverlening?

Wij willen niet dat u een betalingsachterstand oploopt en daardoor in de problemen komt. We willen voorkomen dat we in een juridische procedure terecht komen, of (in het ergste geval) dat u uw huis kwijt raakt. Daarom zoeken we snel en vaak contact met u en werken we samen met de gemeente en maatschappelijke hulpverlening. Om u te helpen, kunnen wij u (bij een huurachterstand van 2 maanden of meer) aanmelden voor hulpverlening.

Welke gegevens delen wij?

Wij kunnen de volgende gegevens delen:

- Uw naam
- Adres
- De hoogte van uw betalingsachterstand

Met wie delen we uw gegevens?

Wij kunnen uw gegevens met de volgende instanties delen. Wij maken hierover goede afspraken:

- De gemeente Amsterdam, Aalsmeer, Amstelveen, Haarlemmermeer, Landsmeer, Ouder-Amstel, Uithoorn of Zaanstad.
- Civic
- Combiwel
- Doras
- Dynamo
- MaDiZo
- PuurZuid
- Sezo
- CentraM
- Balans Schuldhulpverlening
- Sociaal Wijkteam Zaanstad

Bezwaar?

Heeft u er bezwaar tegen dat wij uw gegevens delen? Laat het ons weten. Bel: (020) 6 801 801 of vul het [contactformulier](#) in.