

# Terugkoppeling aan schuldeisers: alleen als hulp geaccepteerd wordt?

**MARIËLLE FLEUREN & ELLEN HENNEKENS**

VNG & NVVK

# Agenda

- Huidige context
- Vertaling naar de praktijk
- Samengestelde werkgroep
- Geïnterviewde wensen
- Prioritering & Juridische bevindingen
- Hoe nu verder?



## Huidige context Wgs

- Uit de Memorie van Toelichting op de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening 2021

Als schuldhulpverleners op basis van een signaal hulp aanbieden en dit leidt tot een hulpverleningstraject, krijgen schuldeisers een **terugmelding** en worden zij betrokken bij het vervolg. Schuldeisers krijgen niet op elk signaal een reactie terug. Niet elk individueel signaal zal duiden op problematische achterstanden en in een deel van de gevallen zal de betaling herstart zijn na het verzenden van het signaal vanuit een schuldeiser. Een persoon kan instemmen met schuldhulpverlening, maar kan ook hulp weigeren. Het is voorstelbaar dat de gemeente via afspraken met schuldeisers in algemene zin terugkoppelt hoe vaak een signaal uiteindelijk leidt tot een schuldhulpverleningstraject. Dit laatste zal dan niet op persoonsniveau zijn.

# Huidige context AVG

- Uit de samenvatting aandachtspunten Wet gemeentelijke schuldhulpverlening van de Autoriteit Persoonsgegevens d.d. 16 sept '21:

## Terugkoppeling signaal

- Als gemeente kunt u een terugkoppeling geven aan de signaalgever over de hulp die een inwoner krijgt. Accepteert een inwoner geen hulp, dan mag u daarover dus geen terugkoppeling geven.
- Het uitgangspunt moet zijn dat de terugkoppeling op geaggregeerd niveau plaatsvindt. Blijkt het in de praktijk noodzakelijk om toch gegevens op persoonsniveau te verstrekken? Dan moet u in ieder geval het doel, de grondslag en de noodzaak voor alle partijen vastleggen. En moet u de inwoner daarover informeren.
- Het is belangrijk dat u ook bij deze terugkoppeling op persoonsniveau niet méér gegevens verstrekt dan noodzakelijk.

# De vertaling naar de praktijk

- In de gemeentelijke 'eindresultaten' worden veel verschillende scenario's vastgelegd. Voor de VLP blijft de verstrekt informatie echter zeer beperkt:

- Inwoner accepteert hulp >
- Inwoner niet bereikt >
- Inwoner gaat het zelf regelen >
- Inwoner wil geen hulp >
- Inwoner is overleden >
- Inwoner staat niet in BRP >
- Inwoner ontvangt al SHV >
- ...

*Inwoner wil hulp*

*Inwoner is nog niet bereikt of wil geen hulp*

*Inwoner is nog niet bereikt of wil geen hulp*

*Inwoner is nog niet bereikt of wil geen hulp*

*signaal wordt niet opgepakt\**

*signaal wordt niet opgepakt*

*signaal wordt niet opgepakt*

# Werkgroep: wensen & ruimte onderzoeken

- Onwenselijk voor zowel VLPs als gemeenten
- Actie toegezegd in LCV evaluatie 2022
- Werkgroep gestart met deelnemers uit gemeenten, zorgverzekeringen, huur en energie. Water later ook aangehaakt.
- In 4 werksessies:
  - wensen geïnventariseerd en geprioriteerd
  - laten beoordelen door juristen van VNG, Vewin, BKR, Zorgverzekeraars Nederland, Kences en Eneco (met unanieme conclusies!)

Inventarisatie d.d. 15 maart 2023

Wensen vanuit VLP en/of gemeenten

**Bewoner/  
klant is  
overleden**

**Bewoner/  
klant is  
verhuisd**

BRP klopt wel /  
maar niet  
woonachtig? (ZVW /  
adresonderzoek)

**Signaal  
'gesloten' -  
geen actie  
gemeenten  
meer**

**Niet opgepakt  
ivm herhaald  
signaal van  
zelfde melder**

**Klant  
ontvangt (al)  
budgetbeheer**

Verbijzonderde  
informatie van klant  
accepteert hulp

**Klant wil/ gaat het  
zelf oplossen (met  
toestemming?)**

**Bewoner/  
klant  
ontvangt  
(al) SHV**

Bewoner/ klant staat  
onder  
(gem.)beschermings-  
bewind (CCBR  
openbaar -  
geautomatiseerd mag  
alleen met  
toestemming)

Bewoner/ klant  
staat niet langer  
onder bewind  
(contactgegevens  
kloppen niet meer) -  
brief / huisbezoek  
enige opties

**Bewoner/  
klant wil  
geen hulp**

Klant niet bereikt  
(icm welk middel  
ingezet) tbv  
afweging op vervolg  
/ nwe  
contactpoging VLP

Email/adres en/of  
telefoonnummer  
klopt niet meer

# Juridisch kader

- AVG wetgeving
- BRP wetgeving
- Belang van de inwoner centraal
- Dataminimalisatie
- Doel & noodzaak / gerechtvaardigd belang
- ...





## Conclusies t.a.v. Top 8

#	Wens terug te koppelen	AVG	BRP	vervolg
1	Klant/ inwoner is overleden	v	x	Verzoek aan SZW (tbv evaluatie)
2	Klant/ inwoner ontvangt (al) SHV	v	v	Aangepast!
3	Klant/ inwoner wil geen hulp (of lost zelf op)	x	nvt	Niet in belang klant
4	Contactgegevens klant kloppen niet (meer)	v	v	werk weegt niet op tegen resultaat (opvolging VLP vs. resultaat 'eigen' MVI)
5	Klant/ inwoner is verhuisd (niet in BRP)	?	x	Verzoek aan SZW (tbv evaluatie)
6	Signaal niet opgepakt ivm herhaald signaal van zelfde melder	nvt	nvt	Aangepast!
7	Klant/ inwoner is verhuisd/ niet woonachtig in gemeente (wél nog in BRP*)	?	nvt	Feitelijk 'niet bereikt'. BRP actueel houden is taak gemeente (icm wens 5)
8	Klant/ inwoner niet bereikt (icm middel(en) ingezet)	x	nvt	An sich geen persoonsgegevens, maar 'wil geen hulp' (nr 3) alsnog af te leiden

# Wat verandert er nu?

- Klant ontvangt al schuldhulpverlening
  - > was: "signaal wordt niet opgepakt"
  - > wordt hulp geaccepteerd "Bekend bij schuldhulpverlening" (RIS sinds 6/10, BKR per 22/11)
- Signaal wordt niet opgepakt omdat het een herhaling betreft (conform gemeentelijk beleid)
  - was: "signaal wordt niet opgepakt"
  - wordt "Melding wordt niet opgepakt – 'herhaalde melding'"

## Wat is in gang gezet (geen garantie op resultaat...)

Wens voor aanpassing van BRP wetgeving ingebracht bij SZW.

BZK ziet ruimte: BRP raadplegen vs doorverstrekken van info

Gemeenten zouden graag concreet kunnen terugkoppelen indien een signaal niet opgepakt KAN worden omdat:

- De klant / inwoner overleden is
  - faciliteert afhandeling van het overlijden bij VLP
- Klant woont niet (meer) op dit adres/ in deze gemeente
  - Gemeente kán alleen eigen inwoners\* hulp bieden.

*inwoner*: degene die als ingezetene in de basisregistratie personen is ingeschreven (definitie Wgs);



# Bijlagen

## Originele tekst deelsessie

- Als een klant niet bereikt wordt of geen hulp accepteert, mogen gemeenten de signaalpartners niet laten weten waarom het signaal niet tot hulpaceptatie heeft geleid. De schuldeiser krijgt het ook niet te horen als de klant al bekend is bij schuldhulp of overleden blijkt. De gemeente mag alleen terugkoppelen dat het signaal niet opgepakt wordt. Frustrerend. Is er meer terugkoppeling mogelijk vanuit de AVG? In een werkgroep van gemeenten, schuldeisers, XxlInc én BKR hebben de NVVK en VNG wensen, ideeën en behoeften verkend en voorgelegd aan juristen. Graag nemen Marielle Fleuren (VNG) en Ellen Hennekens (NVVK) jullie mee in de resultaten van de werkgroep, welke aanpassingen worden doorgevoerd én met welke wensen we teruggaan naar de wetgever.