

Module

Vroegsignalering



Het doel van vroegsignalering is inwoners met geldzorgen in een zo vroeg mogelijk stadium te bereiken en actief hulp aan te bieden en zo te voorkomen dat betalingsachterstanden verder oplopen en zich ontwikkelen tot een problematische schuldsituatie.

Doel

Het doel van vroegsignalering is om inwoners met geldzorgen in een zo vroeg mogelijk stadium te bereiken en actief hulp aan te bieden en om daarmee te voorkomen dat betalingsachterstanden verder oplopen en zich ontwikkelen tot een problematische schuldsituatie.

Wettelijk kader

De kaders voor vroegsignalering komen uit:

- de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs);
- het Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening (Bgs);
- de Algemene wet bestuursrecht (Awb);
- de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG);
- de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG);
- het gemeentelijk beleidsplan schuldhulpverlening.

Vereiste kennis

De schuldhulpverlener*, die vroegsignalering uitvoert, heeft kennis van de geldende wetgeving en van:

- het schuldhulpverleningsproces;
- het Landelijk Convenant Vroegsignalering en bijbehorende modelovereenkomst;
- lokale afspraken;
- de lokale sociale kaart en inkomensondersteunende maatregelen en voorzieningen;
- financiële dienstverlening zoals budgetbeheer en schuldregelen;
- de handreiking 'Het begeleiden van inwoners vanuit de elementen basisdienstverlening' van de VNG en de NVVK;
- stress-sensitief werken.

** De term schuldhulpverlener wordt in relatie tot vroegsignalering in de Memorie van Toelichting Wgs gebruikt. Hier kunnen door gemeenten andere functionarissen voor worden ingezet, zoals maatschappelijk werk, wijkteam, ervaringsdeskundigen of vrijwilligers. Voor de leesbaarheid in relatie tot andere modules en convenanten wordt in deze module verder de benaming financieel hulpverlener gebruikt.*

Termijn

Binnen 4 weken na het ontvangen van een signaal over een betalingsachterstand, moet de gemeente de inwoner benaderd hebben en – bij acceptatie hulp – een eerste gesprek gevoerd hebben. Deze termijn is gelijk aan de termijn die geldt wanneer een inwoner op eigen initiatief om schuldhulpverlening vraagt. Het is gemeenten uiteraard toegestaan om gedurende een langere periode te proberen de inwoner alsnog te bereiken, als dat niet binnen 4 weken gelukt is.

Als een inwoner de aangeboden hulp accepteert en er blijkt sprake van een bedreigende situatie, of een dergelijke bedreigende situatie¹ blijkt al uit de aard van het signaal, dan geldt de wettelijke termijn voor het voeren van een eerste gesprek binnen 3 werkdagen zoals vastgelegd in de modules Aanmelding en Crisisinterventie.

Beschrijving

Betalingsachterstanden, maar ook inkomensbeslagen, kunnen een voor-speller zijn voor de aanwezigheid of het ontstaan van financiële problemen of (problematische) schulden. Vroegsignalering kan voorkomen dat betalingsachterstanden verder oplopen en zich ontwikkelen tot een problematische schuldsituatie.

Er zijn 3 vormen van vroegsignalering te onderscheiden:

1. **Intern verwijzen:** als de gemeente binnen de eigen organisatie organiseert dat burgers, die in beeld zijn bij de gemeente (meestal door gebruik van regelingen en voorzieningen), in geval van gesignaleerde (dreigende) problematische schulden worden doorgeleid naar de schuldhulpverlening.
2. **Extern doorverwijzen:** als de gemeente afspraken maakt met bedrijven en instellingen dat zij klanten, waarvan zij vermoeden of weten dat er sprake is van (dreigende) problematische schulden, warm doorverwijzen naar de gemeente of toestemming vragen om gegevens met de gemeente te delen zodat de gemeente zelf contact opneemt.

¹ Zoals gedefinieerd in Wgs, artikel 4.2.

- 3. Signaleren door derden:** als de gemeente afspraken heeft met bedrijven en instellingen dat die zelf signalen mogen (of wettelijke gezien zelfs moeten) afgeven aan de gemeente wanneer zij vermoeden of weten dat er sprake is van (dreigende) problematische schulden bij hun klanten.

De varianten 1 en 2 worden ook wel samengepakt onder de noemer ‘warm doorverwijzen’. De NVVK werkt aan een landelijk dekkend netwerk, gebruik makend van de (technische) kanalen voor vroegsignalering. Dit moet eraan bijdragen dat schuldeisers (of andere betrokken partijen) en financieel hulpverleners deze vorm van doorverwijzen - gebaseerd op toestemming van de inwoner - effectief kunnen vormgeven.

Vroegsignalering door derden

Vroegsignalering door derden is een wettelijke taak van gemeenten. Het is voor zorgverzekeraars, energieleveranciers, drinkwaterbedrijven en woningverhuurders als ‘derden’ verplicht om signalen over betalingsachterstanden door te geven aan gemeenten voor vroegsignalering, ook als de klant hier niet expliciet toestemming voor geeft. Gemeenten zijn op hun beurt verplicht om de ontvangen signalen op te volgen en proactief hulp aan te bieden.

Afspraken over deze uitwisseling van persoonsgegevens moet een wettelijke basis hebben en daarnaast moeten deze onderling vastgelegd worden in een convenant of overeenkomst. Het Landelijk Convenant Vroegsignalering (LCV) ondersteunt de samenwerking tussen gemeenten en vastelastpartners met een modelovereenkomst waarin deze afspraken uitgewerkt staan. Dit convenant is ondertekend door de NVVK, de VNG en de belangrijkste koepels van de vastelastpartners. Gemeenten kunnen de beschikbare modelovereenkomst gebruiken als basis voor afspraken met alle partijen die graag bij de gemeenten willen aanleveren, ook als deze partij géén lid is van één van de deelnemende koepels. Hierdoor ontstaat uniformiteit in aanlevering en proces.

Het is aan te raden om als gemeente ook lokale (vaste lasten) partijen een duidelijke ingang tot vroegsignalering te bieden en te helpen bij het maken

van de benodigde afspraken. Voor verhuurders kan hiervoor gebruik gemaakt worden van de informatiepagina vroegsignalering door verhuurders. Vastelastpartners melden een signaal bij de gemeente nadat zij zelf een sociaal verantwoord incassobeleid hebben uitgevoerd. Zij zetten minstens de volgende stappen:

- (minimaal) een schriftelijke herinnering versturen;
- een inspanning om persoonlijk in contact te treden met de betreffende klant over het oplossen en voorkomen van een betalingsachterstand² ;
- wijzen op de mogelijkheid van schuldhulpverlening;
- aanbieden om gegevens door te geven aan gemeentelijke schuldhulpverlening.

Als de inwoner de door - of namens - de gemeente aangeboden hulp accepteert, blijkt er in veel gevallen een relatief snelle oplossing voorhanden, een Quick-fix. In gevallen waar meer ondersteuning nodig is, volgt een warme overdracht naar bijvoorbeeld schuldhulpverlening of een andere niet-financiële hulpverlening.

Het kan ook voorkomen dat de inwoner geen hulp wil. Als een inwoner niet meer door de gemeente benaderd wil worden, is het aan te raden dit door de inwoner zélf bij de vastelastpartner te laten melden. Zodra de inwoner bezwaar maakt, mogen verhuurders, energiemaatschappijen en drinkwaterbedrijven deze signalen niet meer bij de gemeente aanleveren. Voor zorgverzekeraars geldt de wettelijke plicht om aan te leveren, zelfs als een inwoner daar bezwaar tegen maakt.

Uitvoering

Signalen ontvangen

Om uitvoering te kunnen geven aan vroegsignalering door derden is het noodzakelijk om signalen te ontvangen van daadwerkelijke betalingsachterstanden.

² Voor zorgverzekeraars hierbij rekening houdende met de voorwaarden, zoals opgenomen in art. 6.5.4. van de Regeling zorgverzekering. Dit betekent dat de inspanning tot persoonlijk contact voortsnog geen vereiste is voorafgaand aan aanlevering.

In de Bgs en de Memorie van Toelichting Wgs zijn zes signalen aangewezen, die het college mag ontvangen, zonder dat de klant hier expliciet toestemming voor heeft gegeven:

1. Achterstand betalen huur;
2. Achterstand betalen drinkwater;
3. Achterstand betalen zorgverzekering;
4. Achterstand betalen elektra;
5. Achterstand betalen gas;
6. Achterstand betalen warmte.

Het doorgeven van huurachterstanden vindt grondslag in de Bgs. De andere aangewezen signalen sluiten aan op de bestaande regelingen (materiewetten) voor energie, water en zorgverzekering.

Daarnaast biedt Wgs artikel 10 de ruimte voor tijdelijke regelingen. Aanvullende signalen van één of meer schuldeisers over betalingsachterstanden, die mogelijk een betere indicatie vormen voor meer schulden, kunnen bij ministeriële regeling worden aangewezen voor de duur van maximaal vijf jaar.

In de aanvraag van een dergelijk 'experiment' dient bij SZW expliciet gemaakt te worden welke schuldeiser(s) en gemeenten gebruik willen maken van een dergelijke tijdelijke regeling. [Deze tijdelijke regeling 'signaal betalingsachterstanden biedt inzicht in actueel lopende experimenten](#).

Signalen over burgers op basis van zorg (Wmo 2015 en Jeugdwet) en uitvoering van de Participatiewet, zijn niet expliciet als signalen voor vroegsignalering van schulden in regelgeving opgenomen. Deze personen zijn immers bekend binnen de gemeente en kunnen in geval van gesignaleerde (dreigende) problematische schulden, worden doorgeleid naar de schuldhulpverlening (intern verwijzen). Ook voor signalen uit de gemeentelijke belastingen geldt dat deze niet in de regelgeving voor vroegsignalering opgenomen zijn. [Een experiment \(2022-2024\) met deze signalen heeft ook niet tot andere inzichten geleid](#).

Mogelijk wordt verdere uitwisseling van gegevens binnen het gemeentelijke domein op termijn nader geregeld in het wetsvoorstel aanpak meervoudige problematiek sociaal domein (Wams) of binnen Proactieve Dienstverlening (Besluit SUWI).

In de Wgs wordt wel expliciet geregeld dat informatie over gemeentelijke belastingen, jeugdzorg en WMO uitgewisseld en gebruikt mogen worden ná hulpacceptatie door de inwoner.

Zelf op te vragen signalen (van derden)

In aanvulling op bovenstaande (wettelijk verplichte) signalen van vastelastpartners is het tevens aan te raden om andere beschikbare signalen op te vragen en te benutten bij het vinden en hulp bieden aan inwoners met (mogelijke) geldzorgen:

- **CAK lijsten:** Sinds 1 juli 2017 mag het CAK o.b.v. de Zorgverzekeringswet gegevens over inwoners in de ‘regeling Betalingsachterstand Zorgpremie’ (BAZ) delen met gemeenten. Op die manier kan de gemeente zicht krijgen op en hulp bieden aan een groep inwoners die vaak met schulden kampt. Ervaring leert bovendien dat de beschikbare uitstroombepalingen voor bijstandsgerechtigden en onderbewindgestelden niet altijd benut worden, waardoor bestedingsruimte van de inwoner onnodig beperkt wordt. Gemeenten kunnen een volledige lijst opvragen van alle inwoners in de BAZ-regeling. Het is ook mogelijk om een deellijst op te vragen met alleen inwoners met bepaalde kenmerken, zoals postcodegebied, leeftijd of openstaande schuld. [Meer informatie.](#)

Let op: de CAK-lijst hoeft niet door gemeenten opgevraagd te worden, maar zodra dit wel gedaan wordt, vallen de signalen onder de Wgs. Dit betekent dat binnen vier weken een hulpaanbod moet worden gedaan aan alle inwoners op de lijst.

- **Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA):** deze signalen van de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (BZK), zoals beschikbaar voor gemeenten, wijzen op adressen waar er mogelijk iets niet klopt met de inschrijving in de Basisregistratie Personen (BRP). Door deze signalen te onderzoeken en het

sociale domein hierbij te betrekken, bijv. in een huisbezoek, kan signalering van problemen achter de voordeur leiden tot concrete hulp aan de inwoner.

Beoordeling van het signaal

Na het ontvangen van het signaal volgt er een beoordeling van het signaal. De gemeente controleert:

- de inschrijving van de inwoner in de BRP;
- of er al schuldhulpverlening betrokken is - of in de afgelopen 6 maanden is geweest - bij deze inwoner;
- de kwaliteit van het signaal, bijvoorbeeld een opvallend laag bedrag of een vermoeden van onvoldoende invulling van sociaal incasso (proportionaliteit).

De gemeente moet, in generieke termen, terugkoppelen aan de vastelastpartner wanneer een signaal niet middels vroegsignalering (of vanuit schuldhulpverlening) opgepakt wordt.

Als blijkt dat een gemelde inwoner niet (meer) ingeschreven staat in de gemeentelijke BRP, moet dat óók teruggekoppeld worden aan de vastelastpartner. Dit volgt uit de Awb artikel 2.3. Waar haalbaar is het wenselijk om het ontvangen signaal tevens door te geven aan de juiste gemeente waar de gemelde inwoner wél ingeschreven staat.

Daarnaast mag inmiddels expliciet teruggekoppeld worden wanneer blijkt dat de gemelde inwoner overleden is. Dit ontslaat de gemeente niet van een verdere opvolging van het signaal richting het huishouden: voor de achterblijvers dreigt nog steeds afsluiting of uitzetting.

De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) geeft in haar [handreiking Wet gemeentelijke schuldhulpverlening](#)³ aan dat alleen die persoonsgegevens mogen worden verwerkt die noodzakelijk (proportioneel) zijn voor vroegsignalering. Zowel de verstrekker als de ontvanger moeten die noodzaak ook kunnen aantonen.

³ <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/nieuws/handreiking-wet-gemeentelijke-schuldhulpverlening>

Een signaal dat niet voldoet aan de wettelijke vereisten mag de gemeente niet verwerken.

Als er structureel sprake is van (vermoeden van) lage kwaliteit van signalen, is het aan te raden dit te bespreken met de vastelastpartner. Bij lokale vastelastpartners kan de gemeente dit zelf doen, voor landelijke vastelastpartners kan dit gemeld worden bij de NVVK, zodat dit in gesprekken met de specifieke vastelastpartner en/of de relevante koepel geadresseerd kan worden.

Hulp aanbieden en prioritering

De gemeente moet op ieder signaal ingaan door hulp aan te bieden, maar is vrij om zelf in te richten in welke vorm(en) dit hulpaanbod gedaan wordt o.b.v. prioritering. De gemeente kan er bijvoorbeeld voor kiezen om bij een matching van signalen een andere, zwaardere inzet te kiezen dan bij een enkel signaal. Het is bij matching van signalen wel belangrijk om rekening te houden met bijzondere doelgroepen zoals bijvoorbeeld jongeren die, wanneer zonder eigen woonruimte, alleen verschijnen met een enkel signaal van de zorgverzekeraar.

Ook een ondernemer die gemeld wordt, wiens bedrijfsvorm een 'natuurlijke persoon' betreft (eenmanszaak, VOF, maatschap, commanditaire vennootschap of een rederij) moet een proactief hulpaanbod ontvangen. Alle natuurlijke personen vallen onder de werking van de Wgs, omdat zij persoonlijk aansprakelijk zijn voor eventuele schulden.

Koppelen vroegsignalen aan (lopende) dossiers

Wanneer een ontvangen signaal behoort bij een inwoner met een lopend schuldhulpverleningstraject, wordt het signaal niet langer vanuit de aanpak voor vroegsignalering opgevolgd, maar dient de betrokken financieel hulpverlener persoonlijk contact op te nemen met de hulpvrager en te bekijken wat de hulpvrager nodig heeft. Ook dient contact opgenomen te worden met de meldende vastelastpartner om deze bij het schuldhulpverleningstraject te betrekken.

Het is ook mogelijk dat na het beëindigen van de begeleiding en nazorg toch nieuwe achterstanden ontstaan. Gedurende een periode van 6 maanden na het versturen van de eindbeschikking, moeten nieuwe vroegsignalen gekoppeld worden aan de afgesloten (nazorg)dossiers. In dit geval neemt de voormalig behandelend financieel hulpverlener hierover alleen persoonlijk contact op met de hulpvrager. Contact met de vastelastpartner mag – vanwege het ontbreken van een beschikking – pas weer met of na toestemming van de inwoner.

Eindeleveringsmeldingen, afsluitsignalen of bericht van ontruiming

Voor eventuele eindeleveringsmeldingen (energie) of afsluitsignalen (drinkwater) geldt in basis dezelfde opvolgverplichting als voor vroegsignalen. Deze signalen kennen dezelfde wettelijke grondslag. De gemeente is verplicht om hulp aan te bieden als dit nog niet eerder is gebeurd.

In aanvulling hierop kan het bericht van deurwaarders over een voorgenomen ontruiming gezien worden als signaal over een bedreigende situatie zoals bedoeld in de Wgs. De deurwaarder is tot een dergelijk bericht verplicht op basis van de Gerechtsdeurwaarderswet, artikel 14.

Het is aan de gemeente hoe en door wie invulling gegeven wordt aan dit type signalen. Het betrekken van deze signalen in vroegsignalering kan ondersteunend werken. Separaat behandelen en hulp aanbieden kan uiteraard ook.

Zodra de gemeente oordeelt dat het ontvangen (afsluit)signaal op een ‘bedreigende situatie’ duidt, dan moet binnen 3 werkdagen hulp en een eerste gesprek aangeboden worden.

ICT-ondersteuning

Voor het ontvangen, prioriteren en verwerken van de signalen is het gebruik van een daarvoor bestemd systeem aan te raden voor de ondersteuning van het proces. Uitgangspunt van de LCV modelovereenkomst met vastelastpart-

ners is standaardisatie. Het gebruik van gelijke formats en systemen draagt hier sterk aan bij, met name voor de vastelastpartners die landelijk signalen aanleveren.

Daarom is de voorkeur voor het gebruik van VPS (Vindplaats van Schulden, van BKR) of xxlInc Vroegsignalering (van xxlInc Sociaal) expliciet vastgelegd in de LCV modelovereenkomst. Als een gemeente geen gebruik kan of wil maken van VPS of xxlInc Vroegsignalering, kan vooralsnog enkel in onderling overleg met de vastelastpartners daarvan afgeweken worden.

In de doorontwikkeling van vroegsignalering wordt inmiddels gestreefd naar één centraal aanleverpunt voor vastelastpartners. Vanuit dit loket worden signalen vervolgens doorgestuurd naar een door de gemeente gekozen systeem voor verdere verwerking. In de zomer 2025 noemde het ministerie van SZW het Schuldenknooppunt als 'meest geschikt om deze taken uit te voeren'. De komende tijd worden de juridische, financiële en technische implicaties van een centraal aanleverpunt verder onderzocht.

De actieve klantbenadering

De actieve, outreachende klantbenadering bestaat uit een kortdurende interventie van de gemeente of een partij die vroegsignalering namens een gemeente uitvoert. De actieve klantbenadering kan op verschillende manieren plaatsvinden.

Op welke manier de klantbenadering invulling krijgt, wordt o.a. bepaald door de beschikbare middelen, samenstelling van de doelgroep, politieke overtuigingen en het beleid van de gemeente. De aanwezigheid van bepaalde kennis of ervaring bij de gemeente of ondersteunende organisaties kan ook van invloed zijn op de invulling van vroegsignalering.

In de overeenkomst bij het LCV is een aantal gezamenlijke uitgangspunten vastgelegd voor de behandeling van de signalen en meer specifiek, het bepalen welke adressen een huisbezoek krijgen:

- a) signalen van vastelastpartners worden gelijkwaardig behandeld;

- b) inwoners ('gesignaleerde klanten') kunnen geselecteerd worden op het aantal signalen (matching);
- c) de (uitvoerder namens de) gemeente is transparant over hoe de rangorde tot stand komt.

Mogelijke manieren van klantbenadering:

Huis- of deurbezoek

Contact in de eigen omgeving geeft meteen een indruk van de situatie. Het huis- of deurbezoek kan vooraf worden aangekondigd, om de kans op thuis aantreffen te vergroten. Indien iemand niet thuis wordt aangetroffen, is een kaartje in de bus met het verzoek tot contact aan te raden.

Bellen

Telefonisch contact kan makkelijk worden ingezet en de kosten zijn laag. Nadeel van deze methode is, dat telefoonnummers niet altijd aangeleverd of niet juist zijn. Bel altijd met nummerherkenning, dat geeft meer vertrouwen dan de melding 'anoniem nummer belt'. Bovendien heeft de inwoner dan direct een telefoonnummer waarop hij kan terugbellen.

Sms/WhatsApp

Berichten versturen via sms of WhatsApp is ook eenvoudig in te zetten tegen lage kosten. En voor sommige doelgroepen, zoals jongeren, is deze vorm van communiceren laagdrempelig. Ook hier geldt dat (juiste) telefoonnummers regelmatig ontbreken in het aangeleverde signaal.

Brief / Kaartje/ E-mail

De schriftelijke benadering van inwoners vraagt geen grote investering en maakt het mogelijk om veel inwoners tegelijk te benaderen. In de praktijk blijkt echter dat de respons op een schriftelijke benadering laag is.

[De Monitor Vroegsignalering Schulden van Divosa](#) – in de vorm van een dashboard, bijeenkomsten en publicaties – ondersteunt gemeenten om vroeg-

signalering zo efficiënt en effectief mogelijk in te richten én zorgt er voor dat gemeenten van elkaar kunnen leren om zo gezamenlijk best practices op te bouwen.

De inhoud van het contact

Zodra contact gelegd is, stelt de financieel hulpverlener vast of de inwoner openstaat voor hulp en ondersteuning. Zo ja, dan analyseert deze de (financiële) gezinssituatie. Daarbij kun je denken aan:

- betalingsachterstanden;
- aanwezigheid van schulden;
- recht op en gebruik van ondersteunende maatregelen;
- betrokken hulpverlening;
- financiële redzaamheid.

De financieel hulpverlener beoordeelt vervolgens of er direct oplossingen voorhanden zijn. Omdat er mogelijk meer ondersteuning nodig is, is het belangrijk dat de financieel hulpverlener voldoende kennis heeft van de mogelijkheden in het (lokale) hulpaanbod en de wijze van overdracht naar (schuld)hulpverlening en andere organisaties.

Terugkoppeling signaal

Als de aangeboden hulp is geaccepteerd door de inwoner, vindt er een terugkoppeling plaats naar de vastelastpartner via het systeem waarin het signaal aangeleverd is. De gemeente hoeft hierbij niet te wachten totdat er een plan van aanpak Vroegsignalering of een toelatingsbeschikking voor toelating tot de Wgs is.

De AP geeft in haar handreiking Wet gemeentelijke schuldhulpverlening de volgende aandachtspunten mee ten aanzien van een terugkoppeling van signalen:

- De gemeente kan een terugkoppeling geven aan de signaalgever over de hulp die een inwoner krijgt. Accepteert een inwoner geen hulp, dan mag dit niet als zodanig teruggekoppeld worden.

- 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 in ieder geval het doel, de grondslag en de noodzaak voor alle partijen worden vastgelegd en moet de inwoner daarover geïnformeerd worden. Het is belangrijk dat ook bij deze terugkoppeling op persoonsniveau niet méér gegevens worden verstrekt dan noodzakelijk.

Opschorting incassomaatregelen (bij gebruik LCV)⁴

Zodra de betreffende gemeente, of diens uitvoerder, terugkoppelt dat hulp is geaccepteerd, pauzeert de vastelastpartner het incassoproces voor maximaal 30 dagen. Er worden in die periode geen nieuwe incassomaatregelen ingezet voor de aangeleverde achterstanden; geen kosten en geen overdracht naar een incassobureau of een deurwaarder. Voor eventuele andere openstaande facturen loopt het incassoproces wel door. Het 30 dagen opschorten van het incassoproces, na acceptatie van hulp, biedt de ruimte om een vervolgtraject in de basis vorm te geven.

Naast de geaccepteerde hulp is het voldoen aan nieuwe verplichtingen in de LCV-overeenkomst een voorwaarde voor het opschorten van het incassoproces. Het is dus belangrijk dat nieuwe financiële verplichtingen aan de desbetreffende vastelastpartner(s) worden voldaan. Indien dit niet mogelijk is, is het aan te raden hier - met toestemming van de inwoner - direct over in contact te treden en afspraken te maken met de betreffende vastelastpartner.

Plan van Aanpak Vroegsignalering

Zodra de inwoner hulp accepteert, maakt de financieel hulpverlener een plan van aanpak Vroegsignalering. Dit plan van aanpak bestaat uit een analyse van de situatie en een beschrijving van de snelle oplossing óf het vervolgtraject. In de definitie 'plan van aanpak' van de LCV-overeenkomst wordt uitgegaan van

⁴ Het opschorten van incassomaatregelen is een bovenwettelijke afspraak, gemaakt in de modelovereenkomst LCV. Dit hoeft dus niet voor alle vaste lasten partners te gelden.

een document waarin de afgesproken acties met de inwoner door de financieel hulpverlener (uitvoerder) zijn vastgelegd. De inwoner en de financieel hulpverlener krijgen beiden een exemplaar.

Snelle oplossing (Quick-fix)

Voor inwoners die hulp accepteren, worden – bij gebruik van de LCV-overeenkomst – incassomaatregelen 30 dagen opgeschort door de vastelastpartner(s). In deze periode kan de financieel hulpverlener hulp aanbieden die kan leiden tot een snelle oplossing van de betalingsachterstand. Het aanbod van de financieel hulpverlener kan bestaan uit:

- hulp bij het ordenen van de administratie;
- het voeren van een budgetadviesgesprek;
- geven van informatie en advies over het zelfstandig bereiken van duurzaam financieel evenwicht zonder gebruik te maken van schuldhulpverlening of andere vormen van financiële dienstverlening;
- hulp bij het aanvragen van toeslagen en andere inkomensondersteunende voorzieningen;
- de berekening van de beslagrijke voet;
- (helpen bij) het maken van betalingsafspraken met crediteuren.

Overdracht naar een vervolgtraject

Als er geen oplossing (mogelijk) is binnen 30 dagen, dan volgt een overdracht naar een vervolgtraject. Om de inwoner de beste ondersteuning te geven, begeleidt de financieel hulpverlener deze met een warme overdracht. Hierbij is er contact tussen de financieel hulpverlener die vroegsignalering uitvoert en de contactpersoon die het vervolgtraject uitvoert. Er kan ook gekozen worden voor een driegesprek tussen de inwoner, de financieel hulpverlener vroegsignalering en de nieuwe contactpersoon.

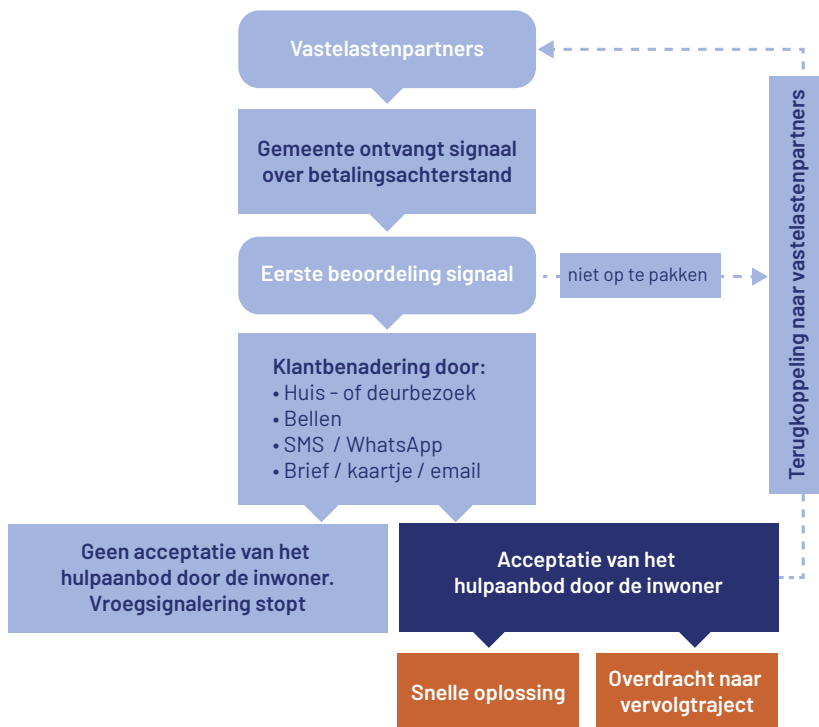
Sta ook bewust stil bij hoe de schuldenrust voor de inwoner te continueren als er langer nodig is voor overdracht dan de geboden 30 dagen incassostop. Dit kan bijvoorbeeld door – met toestemming van de inwoner – een (tijdelijke) betalingsregeling te treffen.

Algemene aandachtspunten

Maak duidelijke afspraken met de vastelastpartners en andere ketenpartners over:

- De maximale doorlooptijd tussen signaal en eerste gesprek met de inwoner binnen de wettelijke periode van 4 weken. Op basis van de LCV-overeenkomst wordt gestreefd naar 2 weken.
- De terugkoppeling van de resultaten van vroegsignalering aan de vastelastpartners;
 - geef een terugkoppeling aan de vastelastpartner zodra hulp geaccepteerd is;
 - geef geen persoonlijke gegevens door als de inwoner niet bereikt wordt of geen hulp wil, tenzij de inwoner daarvoor toestemming heeft gegeven;
 - zorg ervoor dat de vastelastpartner geïnformeerd wordt als een signaal niet opgepakt wordt o.b.v. een eerste beoordeling van het signaal.
- De overdracht naar een vervolgtraject; voor welke problematiek, naar welke organisatie, hoe dat gebeurt, op welk moment en welke informatie daarbij wordt overgedragen.
- Blijf in het contact met de inwoner ondersteunend, neem zaken niet onnodig over en zorg ervoor dat de zelfredzaamheid waar mogelijk behouden blijft.
- Zorg voor eenduidige registratie in de uitvoering om betrouwbare duiding te kunnen geven aan de resultaten en zinvolle vergelijkingen te kunnen maken als basis voor verder verbeteren. Leg afspraken hierover vast zodat ze overdraagbaar zijn, met de richtlijnen van Divosa (Monitor Vroegsignalering/DDAS) als basis. Deze worden actueel gehouden in de Leidraad Vroegsignalering van de VNG

Proces



© NVVK 2022, gewijzigde versie 2025

Alle auteursrechten en andere intellectuele eigendomsrechten op de inhoud van deze Module berusten bij de NVVK, branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren. Gebruik van en verwijzing naar de bepalingen in deze Module is slechts toegestaan onder vermelding van de bron. De NVVK is niet aansprakelijk voor de wijze waarop niet-leden van de vereniging de bepalingen uit deze Module ten uitvoer brengen.



 085 - 489 57 40

 info@nvvk.nl

 www.nvvk.nl