

**Onderwerp** Toelichting Landelijk Convenant Vroegsignalering Schulden  
**Datum** 3 december 2020  
**Versie** 2.0  
**Van** Ellen Hennekens & Linda van Vliet

### Overzicht veel gestelde vragen

<b><i>Inhoudsopgave</i></b>	<b>2</b>
<b><i>Hoe te starten met het Landelijk Convenant Vroegsignalering Schulden?</i></b>	<b>3</b>
1. Waar vind ik het convenant en de overeenkomst?	3
2. Moet ik als gemeente of vaste lastenpartner ook het convenant tekenen of alleen de overeenkomst?	3
3. Nemen alle vaste lasten partners deel aan het convenant?*	3
4. Kunnen wij zelf aanpassingen doen in de overeenkomst?*	3
<b><i>Ondertekening van de LCV-Overeenkomsten</i></b>	<b>3</b>
5. Hoe werkt de ondertekening van de overeenkomst?	3
6. Zijn er kosten verbonden om mee te doen aan de digitale ondertekening?*	4
7. Tot wanneer kunnen partijen gebruik maken van het NVVK-portaal?*	4
8. Welke stappen moet ik als gemeente zetten om digitaal te kunnen ondertekenen?	4
9. Welke stappen moet ik als vaste lasten partner zetten om digitaal te kunnen ondertekenen?*	4
10. Zijn alle vaste lasten partners beschikbaar in het onderteken-portaal?	5
11. Wie mag de overeenkomst ondertekenen? *	5
12. Onze gemeente heeft vroegsignalering uitbesteed aan een andere partij. Wie moet dan de overeenkomst te ondertekenen?*	5
13. Krijgen wij als gemeente contactgegevens van de signaalpartners en vice versa?*	5
<b><i>Bestaande convenanten Vroegsignalering versus Landelijk Convenant Vroegsignalering Schulden</i></b>	<b>6</b>
14. Vervallen met het Landelijk Convenant Vroegsignalering Schulden automatisch alle bestaande convenanten?	6
15. Onze organisatie heeft al diverse convenanten met vaste lasten partners, dan wel gemeenten. Wat kunnen wij met het Landelijk Convenant Vroegsignalering Schulden?	6
<b><i>Gegevensuitwisseling</i></b>	<b>6</b>
16. Hoe wisselen de gemeente en vaste lasten partners signalen uit?	6

17. Welke gegevens mogen aangeleverd worden door de vaste lasten partners? \_\_\_\_ **7**
18. Wie is verantwoordelijk voor de gegevensverwerking?\* \_\_\_\_\_ **7**
- Signalen ontvangen & verrijken** \_\_\_\_\_ **7**
19. Welke signalen moeten aangeleverd worden aan gemeenten? \_\_\_\_\_ **7**
20. Wanneer leveren vaste lasten partners signalen aan? \_\_\_\_\_ **7**
21. Mogen betaalachterstanden van andere schuldeisers, zoals de lokale belastingen ook doorgezonden worden aan schuldhulpverlening? \_\_\_\_\_ **8**
22. Mag ik als gemeente signalen filteren op (dan wel verrijken met) bekendheid bij andere (gemeentelijke) hulpverlening?\* \_\_\_\_\_ **8**
23. Waarom is het CAK geen convenantspartner? \_\_\_\_\_ **8**
- Selectie van signalen en huisbezoeken** \_\_\_\_\_ **8**
24. Gaat de gemeente bij elk signaal over een betaalachterstand op huisbezoek? \_\_\_\_ **8**
25. Hoe selecteert de gemeente of uitvoerder wanneer een huisbezoek afgelegd wordt? **8**
26. Wanneer gaat de termijn van 4 weken voor signaalbehandeling voor gemeenten in?\* **9**
- Incassomaatregelen** \_\_\_\_\_ **9**
27. Pauzeren vaste lasten partners de incassomaatregelen na het afgeven van een signaal? \_\_\_\_\_ **9**
28. Wanneer pauzeert de vaste lasten partner het incassoproces? \_\_\_\_\_ **9**
29. Hoe lang worden het incassoproces gepauzeerd en onder welke voorwaarden? \_\_ **9**
30. Mogen partijen hun incasso al pauzeren direct bij aanlevering van een signaal?\* \_\_ **9**
31. Hoe verhouden de 30 dagen opschorten incasso na geaccepteerde hulp zich tot het plan van aanpak waarvoor volgens de Wgs maximaal 8 weken de tijd is? \_\_\_\_\_ **10**
- Evaluatie Landelijk Convenant Vroegsignalering** \_\_\_\_\_ **10**
32. Hoe worden de afspraken in dit convenant gemonitord / geëvalueerd? \_\_\_\_\_ **10**

\*Nieuwe vraag

## Hoe te starten met het Landelijk Convenant Vroegsignalering Schulden?

### 1. Waar vind ik het convenant en de overeenkomst?

Op de website van de NVVK: <https://www.nvvk.nl/vroegsignalering>

### 2. Moet ik als gemeente of vaste lastenpartner ook het convenant tekenen of alleen de overeenkomst?

Het convenant is ondertekend door de brancheverenigingen. Daarmee stimuleren de brancheverenigingen hun achterban om gebruik te maken van de uniforme afspraken zoals opgenomen in de overeenkomst.

Als gemeente, uitvoerder en vaste lasten partner gebruikt u de bijbehorende overeenkomst, tenzij er reeds goed werkende afspraken bestaan en alle betrokken partijen deze willen continueren. Zie tevens vraag 10. Het blijft ook mogelijk om maatwerk af te spreken.

### 3. Nemen alle vaste lasten partners deel aan het convenant?\*

Nee, op dit moment nog niet. Voor de verhuurders neemt vooralsnog alleen Aedes (koepel woningcorporaties) deel. De NVVK en VNG zijn nog in gesprek met IVBN, Kences en Vastgoedbelang. Mochten zij toetreden tot dit convenant betekent dit echter nog niet dat alle particuliere verhuur 'gevangen' is. Er zijn immers ook verhuurders die niet aangesloten zijn bij een koepel.

Gemeenten kunnen de model overeenkomst wel gewoon gebruiken als basis voor afspraken met kleine verhuurders die graag bij de gemeenten willen aanleveren, zodat ook hier de uniformiteit in aanlevering en proces gewaarborgd wordt.

Het is aan te raden om als gemeente ook deze 'losse' partijen een duidelijke ingang tot vroegsignalering te bieden.

### 4. Kunnen wij zelf aanpassingen doen in de overeenkomst?\*

In het online ondertekenportaal zijn aanpassingen in de overeenkomst (of het opstellen van een addendum) niet mogelijk. Aanpassingen en/of toevoegingen op de overeenkomst zijn mogelijk middels een addendum, zie hiertoe ook artikel 6 van de overeenkomst. Hierover moet dus apart (vooraf) contact gezocht worden met de signaalpartner.

## Ondertekening van de LCV-Overeenkomsten

### 5. Hoe werkt de ondertekening van de overeenkomst?

De ondertekening wordt digitaal gefaciliteerd. Het initiatief voor het ondertekenen van de overeenkomst ligt bij de gemeente. Na aanmelding (zie vraag 8) krijgt de contactpersoon Vroegsignalering toegang tot het portaal van de eigen gemeente. In dit portaal kan geselecteerd worden welke signaalpartners uitgenodigd worden voor ondertekening van de LCV overeenkomst.

**6. Zijn er kosten verbonden om mee te doen aan de digitale ondertekening?\***

Nee, hier zijn geen kosten aan verbonden. De NVVK heeft subsidie van het ministerie van SZW gekregen om deze service kosteloos te kunnen aanbieden aan gemeenten en de deelnemende vaste lasten partners.

**7. Tot wanneer kunnen partijen gebruik maken van het NVVK-portaal?\***

Het systeem voor ondertekening blijft vooralsnog tot eind december 2021 in de lucht.

**8. Welke stappen moet ik als gemeente zetten om digitaal te kunnen ondertekenen?**

*Voor gemeenten geldt:*

- Stap 1: U geeft de benodigde gegevens op via [dit formulier](#). Dit zijn met name de contactgegevens van de gemeentelijke contactpersoon Vroegsignalering en de tekenbevoegde(n) namens de gemeente.
- Stap 2: U ontvangt – zodra beschikbaar – een link waarmee u toegang krijgt tot een eigen portaal.
- Stap 3: U maakt in dit portaal de keuze via welk systeem (voorkeur VPS of RIS) u gegevens met vaste lastenpartners uit gaat wisselen.
- Stap 4: Alle (of een selectie van) zorgverzekeraars, energieleveranciers en drinkwaterbedrijven ontvangen op uw initiatief een uitnodiging om de overeenkomst te tekenen.
- Stap 5: Benader uw lokale woningcorporatie voor het tekenen van de overeenkomst. Een lijst met de in uw gemeente actieve Aedes-woningcorporaties is beschikbaar op de community Vroegsignalering.

Let op: indien uw gemeente **nog niet op korte termijn met BKR of Inforing** gaat werken, maar wel vast van start wil met vroegsignalering, dan is vooraf contact met de geselecteerde vaste lasten partner nodig om tot overeenstemming te komen over een andere wijze van aanlevering. Pas nadat hier overeenstemming over is zullen de signaalpartners overgaat tot ondertekening van de overeenkomst.

**9. Welke stappen moet ik als vaste lasten partner zetten om digitaal te kunnen ondertekenen?\***

*Voor zorgverzekeraars, energie-, en drinkwaterleveranciers en grote(re) private verhuurders bij deelname aan het digitale ondertekenplatform geldt:*

- Stap 1: Geef de namen en mailadressen van uw contactpersoon Vroegsignalering en uw tekenbevoegde en het 06-nummer van de tekenbevoegde (tbv 2FA bij ondertekening) door aan [projecten@nvvk.nl](mailto:projecten@nvvk.nl). De contactpersoon en tekenbevoegde ontvangen dan een persoonlijke toegangscode vanuit [projecten@nvvk.nl](mailto:projecten@nvvk.nl) tot het ondertekenportaal.
- Stap 2: Alle gemeenten die u willen benaderen, zullen u uitnodigen om een overeenkomst met hen te ondertekenen. U ontvangt per mail een

uitnodiging voor het digitaal tekenen van de overeenkomsten. Alle overeenkomsten die met hetzelfde systeem werken worden gebundeld. Zo tekent u in één keer meerdere overeenkomsten.

*Voor woningcorporaties lid van Aedes:*  
Stap 1: Neem contact op met uw gemeente.

*Voor private verhuurders:*  
De NVVK is nog in overleg met een aantal koepels van private verhuurders. Vraag bij hen de actuele stand van zaken na. Mocht u geen lid zijn van een verhuur-koepel, neem dan contact op met uw gemeente.

## **10. Zijn alle vaste lasten partners beschikbaar in het onderteken-portaal?**

Alle leden van de koepels die het convenant hebben ondertekend worden ondertekenen via het portaal, met uitzondering van Aedes (de woningcorporaties). Een groot deel hiervan zal in de week van 7 december beschikbaar zijn. Van een aantal kleinere partijen hebben we de benodigde contactgegevens nog niet ontvangen. De overeenkomsten met deze partijen en leden van nieuw aan te sluiten (verhuur-)koepels worden zodra beschikbaar (in fases) toegevoegd. Hiervan ontvangt de contactpersoon Vroegsignalering in de gemeente bericht.

## **11. Wie mag de overeenkomst ondertekenen? \***

Hier is helaas geen generiek antwoord op te geven. Dit hangt af van hoe dit in de gemeenten of bij de vaste lasten partner georganiseerd is. Wij zien nu m.n. Burgemeesters, Wethouders, Directeuren of Afdelingshoofden. Het is men name belangrijk dat de ondertekenaar bevoegd is zijn/ haar handtekening te zetten namens de organisatie.

## **12. Onze gemeente heeft vroegsignalering uitbesteed aan een andere partij. Wie moet dan de overeenkomst ondertekenen?\***

De gemeente is en blijft verantwoordelijk voor vroegsignalering en zal dus in basis de overeenkomst moeten ondertekenen. Uitzonderingen hierop zijn gemeenschappelijke regelingen, waarin gemeenten hun verantwoordelijkheid voor een aantal taken hebben samengebracht. Een tekenbevoegde van een gemeenschappelijke regeling kan dan ook de overeenkomst ondertekenen. In geval van uitbesteding van vroegsignalering aan een maatschappelijk partner, kunnen de onderlinge afspraken over uitbesteding er in een enkel geval voor zorgen dat mee ondertekenen door de uitvoerder noodzakelijk is. Het NVVK-aanmeldformulier voorziet hierin, maar vooralsnog lijkt dit slechts bij een enkeling noodzakelijk.

## **13. Krijgen wij als gemeente contactgegevens van de signaalpartners en vice versa?\***

Bij ondertekening van een overeenkomst krijgen beide partijen de contactinformatie van elkaars contactpersonen via mail en/of het portaal. Mailadressen ten behoeve

van uitvoering zijn daarmee nog niet ondervangen. Vooralsnog gaan we ervan uit dat BKR / Inforing hierin zullen faciliteren.

Indien contact voorafgaand aan ondertekening noodzakelijk is, bijv. door het (nog) niet (kunnen) gebruiken van BKR / Inforing, dan zijn de contactgegevens van de nu volledig aangemelde signaalpartners én gemeenten beschikbaar bij de NVVK. De gemeentelijke contactpersonen hebben hier toestemming voor gegeven bij hun aanmelding. Bij vaste lasten partners is gebruik van hun mailadres voor dit doeleinde aangekondigd.

## **Bestaande convenanten Vroegsignalering versus Landelijk Convenant Vroegsignalering Schulden**

### **14. Vervallen met het Landelijk Convenant Vroegsignalering Schulden automatisch alle bestaande convenanten?**

Nee, het Landelijk Convenant Vroegsignalering is vooral bedoeld voor het maken van nieuwe afspraken. Heeft u al een convenant Vroegsignalering? Overleg dan met uw partners welke convenanten wenselijk zijn om in stand te houden.

Wilt u het bestaande convenant behouden met uw huidige convenantpartners?

Controleer of de bestaande afspraken voldoen aan de nieuwe Wgs (o.a. alle ontvangen signalen worden in een vorm opgepakt en alleen terugkoppeling bij geaccepteerde hulp). Zijn aanvullende afspraken nodig? Bepaal samen welke afspraken uit het bestaande convenant vervallen. Leg de afspraken die vervallen vast in een addendum.

### **15. Onze organisatie heeft al diverse convenanten met vaste lasten partners, dan wel gemeenten. Wat kunnen wij met het Landelijk Convenant Vroegsignalering Schulden?**

Vanaf 1 januari 2021 zijn gemeenten verplicht om alle signalen van alle vaste lasten partners op te volgen. Alle vaste lasten partners zijn verplicht signalen aan te leveren, in het kader van vroegsignalering of andere (afsluit-)regelingen. Het Landelijk Convenant Vroegsignalering Schulden kunt u gebruiken voor alle partners waar u nu nog geen afspraken mee heeft.

## **Gegevensuitwisseling**

### **16. Hoe wisselen de gemeente en vaste lasten partners signalen uit?**

Uitgangspunt van het convenant en de bijbehorende overeenkomst is eenvoudig en uniformiteit. Het gebruik van gelijke formats en systemen draagt sterk bij aan efficiency. Daarom is de voorkeur voor Vindplaats Schulden (VPS van BKR) en RIS (van Inforing) expliciet vastgelegd in de overeenkomst behorende bij het convenant.

Indien een gemeente niet aan kan of wil sluiten bij VPS of RIS, kan in onderling overleg afgeweken worden van de afspraken aangaande signaaluitwisseling.

**17. Welke gegevens mogen aangeleverd worden door de vaste lasten partners?**

Welke gegevens aangeleverd mogen worden is verschillend per sector.

**18. Wie is verantwoordelijk voor de gegevensverwerking?\***

De gemeente is verantwoordelijk voor de gegevensverwerking, zodra de gegevens door het digitale meldpunt zijn ontvangen. Dit betekent dat zodra gegevens in bezit zijn van de gegevensverwerker, ook de verantwoordelijkheid bij de gemeenten bestaat om er – conform beleid – op te acteren. De gemeente kan de signaalbehandeling uitbesteden aan een andere organisatie, maar blijft wel eindverantwoordelijk en moet zorgdragen voor een goede klachtafhandeling.

## Signalen ontvangen & verrijken

**19. Welke signalen moeten aangeleverd worden aan gemeenten?**

In het Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening en in de Memorie van toelichting Wgs zijn zes signalen aangewezen, die het college mag ontvangen om uit eigen beweging schuldhulpverlening aan te bieden:

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 door kunnen geven van huurachterstanden is aan te merken als een nieuw signaal. De andere aangewezen signalen sluiten aan op de bestaande regelingen voor energie, water en zorgverzekering.

**20. Wanneer leveren vaste lasten partners signalen aan?**

In de overeenkomst is vastgelegd vanaf welk moment de vaste lasten partners signalen aanleveren. Zie hiervoor artikel 3.1 van de overeenkomst. Voorwaarde voor het aanleveren van signalen is dat de vaste lasten partner maatschappelijk verantwoorde incasso heeft ingezet, zie hiervoor artikel 2.1 van de overeenkomst. Er is in de overeenkomst geen vaste aanleverdatum afgesproken. Naar verwachting wordt de werkwijze gecontinueerd zoals veel vaste lasten partners dit al gewend waren, namelijk tussen de 20<sup>ste</sup> en 25<sup>ste</sup> van de maand. Dit wordt momenteel deels afgedwongen door de te gebruiken systemen: RIS en VPS. Mochten het ontbreken van expliciete afspraken hierover tot problemen gaan leiden in de uitvoering, dan nemen we dit uiteraard mee als evaluatiepunt.

**21. Mogen betaalachterstanden van andere schuldeisers, zoals de lokale belastingen ook doorgezonden worden aan schuldhulpverlening?**

In de Wgs is een beperkt aantal vaste lasten aangewezen om te mogen ontvangen als signaal. Wel is er ruimte voor experimenten. Bij het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) kan een plan van aanpak ingediend worden voor een pilot met andere signaalpartners. Middels een Ministeriële Regeling kan ruimte voor dit experiment worden gegeven en de randvoorwaarden worden vastgelegd.

**22. Mag ik als gemeente signalen filteren op (dan wel verrijken met) bekendheid bij andere (gemeentelijke) hulpverlening?\***

Nee, dit mag helaas niet. Je mag alleen nagaan of het aangeleverde signaal een persoon betreft die al bekend is bij de schuldhulpverlening. Als er hulp aanvaard is mogen gegevens wel met andere hulpverleners binnen het sociale domein uitgewisseld worden ten behoeve van het plan van aanpak.

Wel mag je na ontvangst van het signaal de BRP raadplegen om de identiteit vast te stellen. Aanvullend zijn er gemeenten die kijken of de inwoners bekend is bij bv PW. Daarvoor gebruikt men de AVG grondslag algemeen belang en proportionaliteit.

**23. Waarom is het CAK geen convenantspartner?**

Signalen van het CAK kunnen door iedere gemeente opgevraagd worden. Hier is geen overeenkomst voor nodig, maar een formulier op de website van het CAK. Er zijn in Nederland ruim 190.000 inwoners met een achterstand van meer dan 6 maanden op hun zorgverzekering. Aanbevolen wordt om ook de gegevens van deze inwoners te blijven betrekken bij de signalen Vroegsignalering. Of separaat te benaderen in het kader van diverse uitstroomregelingen.

## Selectie van signalen en huisbezoeken

**24. Gaat de gemeente bij elk signaal over een betaalachterstand op huisbezoek?**

Nee, het wordt niet verplicht om altijd een huisbezoek af te leggen. Wel wordt het, conform de nieuwe Wgs die per 1 januari in gaat, verplicht om op alle signalen actie te ondernemen en een aanbod tot schuldhulpverlening te doen. De vorm is vrij. Een brief, telefonisch contact of ander communicatiemiddel inzetten mag ook.

**25. Hoe selecteert de gemeente of uitvoerder wanneer een huisbezoek afgelegd wordt?**

De gemeente of uitvoerder maakt een selectie van klanten die in aanmerking komen voor een huisbezoek. Het is niet wenselijk dat signalen van één van de vaste lasten partners anders wordt behandeld dan signalen van de andere partner. Daarom zijn er een aantal gezamenlijke uitgangspunten in de overeenkomst vastgelegd:

- a) signalen van vaste lasten partners worden gelijkwaardig behandeld;
- b) klanten kunnen geselecteerd worden op het aantal signalen (matching);
- c) de uitvoerder is transparant hoe de rangorde tot stand komt.



**26. Wanneer gaat de termijn van 4 weken voor signaalbehandeling voor gemeenten in?\***

Deze vier weken gaan in op het moment dat een signaal ontvangen is door de (gegevensverwerkers van) de gemeente.

**Incassomaatregelen**

**27. Pauzeren vaste lasten partners de incassomaatregelen na het afgeven van een signaal?**

Nee. In bestaande lokale convenanten was het gebruikelijk om incassomaatregelen op te schorten na het afgeven van het signaal. Nu de afspraken landelijk worden ingevoerd zijn deze afspraken niet voor alle partijen haalbaar. Volgens de overeenkomst bij het Landelijk Convenant Vroegsignalering hoeven vaste lasten partners hun incassomaatregelen pas op te schorten als hulp geaccepteerd is.

**28. Wanneer pauzeert de vaste lasten partner het incassoproces?**

Zodra de betreffende gemeente, of de uitvoerder, gecommuniceerd heeft dat hulp geaccepteerd is.

Let op, het incassoproces wordt gepauzeerd voor de aangeleverde facturen. Voor eventuele andere openstaande facturen die bijvoorbeeld nog niet of nog niet lang genoeg zijn vervallen, loopt het incassoproces wel door. Het is dus belangrijk dat nieuwe financiële verplichtingen aan de desbetreffende vaste lasten partner(s) worden voldaan.

**29. Hoe lang wordt het incassoproces gepauzeerd en onder welke voorwaarden?**

Het incassoproces wordt ten minste 30 dagen opgeschort. Er worden in die periode geen nieuwe incassomiddelen ingezet: geen kosten en geen overdracht naar incassobureau of deurwaarder. Naast de geaccepteerde hulp is het voldoen van nieuwe verplichtingen een voorwaarde voor het opschorten van het incassoproces. Het is dus belangrijk dat nieuwe financiële verplichtingen aan de vaste lastenpartner weer voldaan worden.

**30. Mogen partijen hun incasso al pauzeren direct bij aanlevering van een signaal?\***

Op zich mag dit. Wat echter niet mag op basis van de AVG is een terugkoppeling vanuit de gemeente aan de schuldeiser in geval van het niet (tijdig) bereiken van de burger of het niet accepteren van hulp.

De datum om het incassotraject te hervatten zou daarom moeten samenvallen met de datum aanlevering signaal + 4 weken, tenzij intussen hulp geaccepteerd is. Als hulp niet geaccepteerd wordt, volgt er nl. geen aanvullende info vanuit gemeenten.

**31. Hoe verhouden de 30 dagen opschorten incasso na geaccepteerde hulp zich tot het plan van aanpak waarvoor volgens de Wgs maximaal 8 weken de tijd is?**

Er hoeft geen volledig plan van aanpak te liggen voor melding 'hulp geaccepteerd'. In de definitie 'Plan van aanpak' van het convenant staat vermeld dat afgesproken acties met de klant door de uitvoerder zijn vastgelegd in een document. De 30 dagen opschorten incasso na acceptatie van hulp moeten voldoende zijn om hulpverlening in basis vorm te geven. De Wgs termijn staat hier los van. Indien er na deze 30 dagen opschorting een aanvullende pauze nodig is om tot een gedegen plan van aanpak te komen of een stabilisatieperiode in te zetten, dan moet een schuldhulpverlener hierover in overleg met de signaalpartner. Bij reeds bestaande convenanten Minnelijke Schuldhulpverlening kan uiteraard gebruik gemaakt worden van de afspraken die daarin gemaakt zijn om tot schuldenrust te komen.

**Evaluatie Landelijk Convenant Vroegsignalering**

**32. Hoe worden de afspraken in dit convenant gemonitord / geëvalueerd?**

De convenantpartners gaan nog verdere afspraken maken over de monitoring en evaluatie. Waar mogelijk zal de monitoring van het project "Vroegsignalering Schulden landt in Nederland" uiteraard gebruikt worden.