

Vroegsignalering hypotheekachterstanden

Onze bijdrage aan de financiële gezondheid in Nederland



Margreeth Terpstra, adviseur partnerships Financieel Gezond Leven
NVVK-congres, 21 september 2026

Financieel Gezond Leven

Toegankelijkheid

Wij zijn dé bank voor Nederland, waar iedereen zich welkom voelt.



Fundament



Financiële Gezondheid

Wij zijn de bank die streeft naar (financiële) weerbaarheid waarbij iedereen beschikt over voldoende spaargeld.

Preventie van geldzorgen

geven op een financiële basis.



Toegang tot de woningmarkt

Wij zijn de bank die starters helpt bij het verkrijgen van een woning.



Onderscheidend vermogen



Duurzaam Wonen

Wij zijn de bank die klanten helpt hun woning verduurzamen.

de coöperatieve Rabobank

Bijdragen aan een financieel gezond Nederland



Toolbox Fix je Geld



Rabobank

Sociaal incasseren: de norm in Nederland



SCHULDEISERS										
ING	vdz	Staedion	Gemeente Amsterdam	essent	asn bank	BUDGET THUIS	Gemeente Rotterdam	NIKKI	NN	GREEN CHOICE
ABN-AMRO	ochmeo	ELBUCO	VATTENFALL	Q.S.I.	univé	greenwheels	translink	kpn	Eneco	de Vereende
Energiek	certin	ENGIE	Powerpeers	Rabobank	obvion	BUV WAV	DELTA ENERGIE	RNHB	nido	BMW GROUP Financial Services
Thuisvester	Santander Consumer Finance	freo	AUTO FINANCE	ALFAM Consumer Credit	SPRAYPAY	STELLANTIS FINANCIAL SERVICES	BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE	Toyota LOUWMAN FINANCIAL SERVICES		
INCASSOPARTIJEN EN GERECHTSDEURWAARDERS										
GGN	bos incasso	Flanderijn Incasso	faircasso	BOSVELD	syncasso	ACCS	VESTING FINANCE	intrum	Infomedics	LAVG
ultimoo									CMIB	TORIAS
BRANCHEORGANISATIES										
nederlandse vereniging van banken	nvvk	BK	Vereniging van Nederlandse Bankhoudende Kinderen	Vereniging van Nederlandse Bankhoudende Kinderen	vfa	Vereniging van Financiële Instellingen in Nederland				



- Persoonlijk contact
- Maatwerkoplossing
- Ondersteuning naar duurzaam herstel

Rabobank is aangesloten op het NVVK-convenant

Voor MNSP betekent dit:

- Lopende en nieuwe incasso- of executiemaatregelen worden stopgezet, waaronder loonbeslag
- Stopzetten van de verrekening met de banktegoeden
- Betalingsachterstanden worden niet verder verzwaard
- Geen extra kosten voor de klant (boeterente, aanvullende kosten)

Deze afspraken gelden ook voor onze incassopartners.

Huidige proces achterstand hypotheek

Hulp bij Geldzorgen

Nog geen achterstand maar wel dreigend of geldzorgen

Klant belt zelf de bank

Mogelijke hulp:

- Inzicht/overzicht
- Oplossing vanuit product(en) (herfinanciering)
- Geldfit-hulp (o.a. vrijwilligershulp)
- Hulp gemeente
- Warme overdracht naar Bijzonder Beheer

Preventief beheer

Eerste achterstand hypotheek

Brieven na:

- 10 dagen
- 20 dagen
- 60 dagen
- 90 dagen

Verwachte problemen betaalbaarheid:

- bij pensionering
- na overlijden

Mogelijke hulp:

- Inzicht/overzicht
- Oplossing vanuit product(en) (herfinanciering)
- Geldfit-hulp (o.a. vrijwilligershulp)
- Hulp gemeente

Bijzonder Beheer

Twee belpogingen, resulterend in:

- Betaaltoezegging of
- Betalingsregeling

Herstructurering hypotheek:

- Oversluiten
- Consumptief krediet opnemen
- Deels aflossingsvrij maken
- Geldfit-hulp (o.a. vrijwilligershulp)
- Hulp gemeente
- Evt zelf actie tot verkoop huis

Executie

- Alleen klanten die niet willen
- Komt nauwelijks voor

Feitelijk heeft de klant drie maanden de tijd om de achterstand zelf op te lossen

Proces Experiment Vroegsignalering Hypotheekachterstanden

Hulp bij Geldzorgen

Nog geen achterstand maar wel dreigend of geldzorgen

Klant belt zelf de bank

Mogelijke hulp:

- Inzicht/overzicht
- Oplossing vanuit product(en) (herfinanciering)
- Geldfit-hulp (o.a. vrijwilligershulp)
- Hulp gemeente
- Warme overdracht naar Bijzonder Beheer

Preventief beheer

Eerste achterstand hypotheek

Brieven na:

- 10 dagen
- 20 dagen
- 60 dagen
- 90 dagen

Verwachte problemen betaalbaarheid:

- bij pensionering
- na overlijden

Mogelijke hulp:

- Inzicht/overzicht
- Oplossing vanuit product(en) (herfinanciering)
- Geldfit-hulp (o.a. vrijwilligershulp)
- Hulp gemeente

Bijzonder Beheer

Twee belpogingen, resulterend in:

- Betaaltoezegging of
- Betalingsregeling

Herstructurering hypotheek:

- Oversluiten
- Consumptief krediet opnemen
- Deels aflossingsvrij maken

- Geldfit-hulp (o.a. vrijwilligershulp)
- Hulp gemeente

- Evt. zelf actie tot verkoop huis

Signaal naar gemeente

Criteria:

- > € 250 euro achterstand
- Beide hypotheeknemers

Signaal naar:

- 9 deelnemende gemeenten

Afstemming:

- Contact mogelijk vanuit gemeente met afdeling Bijzonder Beheer Rabobank

Dus: geen executie of overdracht naar incassobureau

Geen contact
of regeling

Met bijna alle klanten lukt het om contact te krijgen en een regeling af te spreken



Den Haag

Vroegsignalering

Hypotheekachterstanden

Aanleiding

- Huishoudens met een eigen woning zijn ondervertegenwoordigd in de gemeentelijke schuldhulpverlening.
- Bijna 28% van de huishoudens met problematische schulden heeft een eigen woning.
- Evaluatie van het experiment Vroegsignalering Betalingsachterstanden Hypotheek (2022-2026) laat positieve resultaten zien.
- Doel: problematische schulden en gedwongen woningverkoop voorkomen.

Voorgestelde wijziging

- › Hypotheekachterstanden worden toegevoegd als officieel vroegsignaal in het Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening.
- › Hypotheekverstrekkers worden nieuwe "vastelastenpartners" naast:
 - › verhuurders;
 - › energie- en waterleveranciers;
 - › zorgverzekeraars.
- › Gemeenten ontvangen signalen en kunnen inwoners actief benaderen met hulp.

Resultaten experiment

- 55% van de gemelde inwoners was nog niet bekend bij de gemeente.
- In 62% van de gevallen werd persoonlijk contact gerealiseerd.
- Hulpacceptatie was vergelijkbaar met reguliere vroegsignalering.
- Gemeenten konden inwoners ondersteunen met onder andere:
 - budgetadvies;
 - betalingsregelingen;
 - schuldhulpverlening.

Uitvoering

- › Gegevensuitwisseling verloopt bij voorkeur via het Schuldenknooppunt.
- › Aansluiting op bestaande landelijke systemen voor vroegsignalering.
- › Signalen worden bij voorkeur per hoofdelijk aansprakelijke inwoner aangeleverd.
- › Gemeenten behouden beleidsvrijheid in de opvolging van signalen.

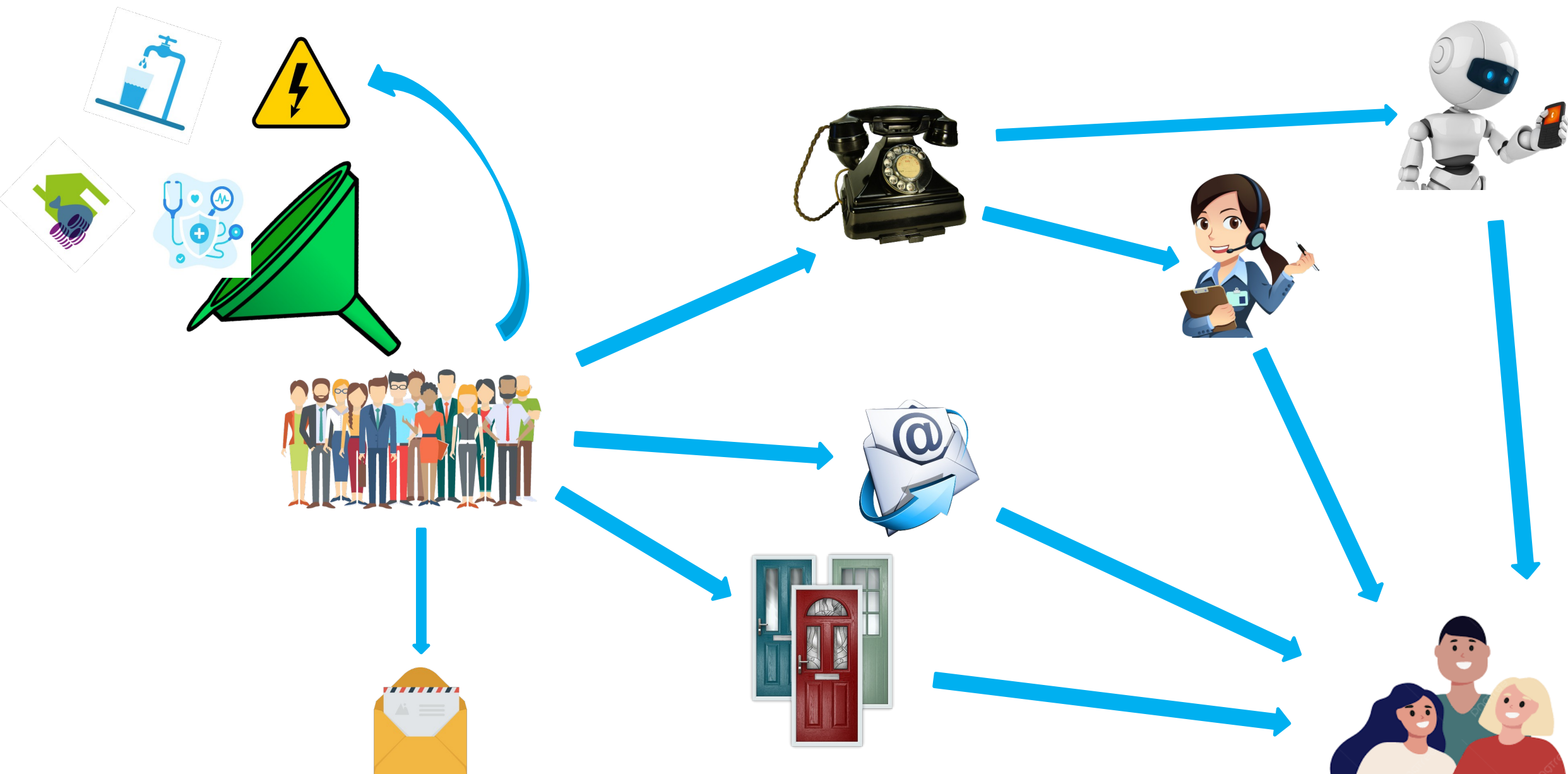
Waarom deze wijziging?

- Meer inwoners met financiële problemen vroegtijdig in beeld
- Bewezen effectief in experiment
- Voorkomen van escalatie en gedwongen woningverkoop
- Structurele uitbreiding van het huidige stelsel van vroeg signalering

Beoogde inwerkingtreding: 1 juli 2027.

Quotes deelnemers

- › Er is niet veel samenloop met andere achterstanden. (Amsterdam)
- › Een signaal wel is dat de hypotheekverstrekkers al veel inzetten om in contact te komen met hun klant.
(Hollands Kroon)
- › Hoewel het aantal meldingen binnen de pilot Hypotheken beperkt is, betreft het vaak kwalitatief waardevolle aanmeldingen waarbij wij daadwerkelijk ondersteuning kunnen bieden. Daarnaast gaat het regelmatig om inwoners die via andere signalen of routes niet in beeld komen. (Heerlen)



Verschillende aanpakken van benadering reguliere Vroegsignalering

Pilots en experimenten

- › Geautomatiseerd Spraak Bericht
- › Gecombineerde Deurbezoeken (DH Zuid-west woningbouw)
- › Belastingdienst en dienst Toeslagen
- › Pro-actieve dienstverlening (UWV, SVB, DUO)

- › Proeftuin Hypotheek
- › Vraagbaak NVM hypotheek

Uiteen in werkgroepen:

Vraag werkgroep 1: wat zijn jouw succesfactoren om contact te krijgen in vroegsignalering (met voorbeeld)

Vraag werkgroep 2: welke kennis moet je hebben om aan de slag te gaan met vroegsignalen van woningeigenaren

Vraag werkgroep 3: wat is er nodig voor hulp aan een woningeigenaar (systeem SKP, anders?)

➤ Vragen?

