

Kwalitatief goede signalen

LINDA VAN VLIET - PROGRAMMAMANAGER

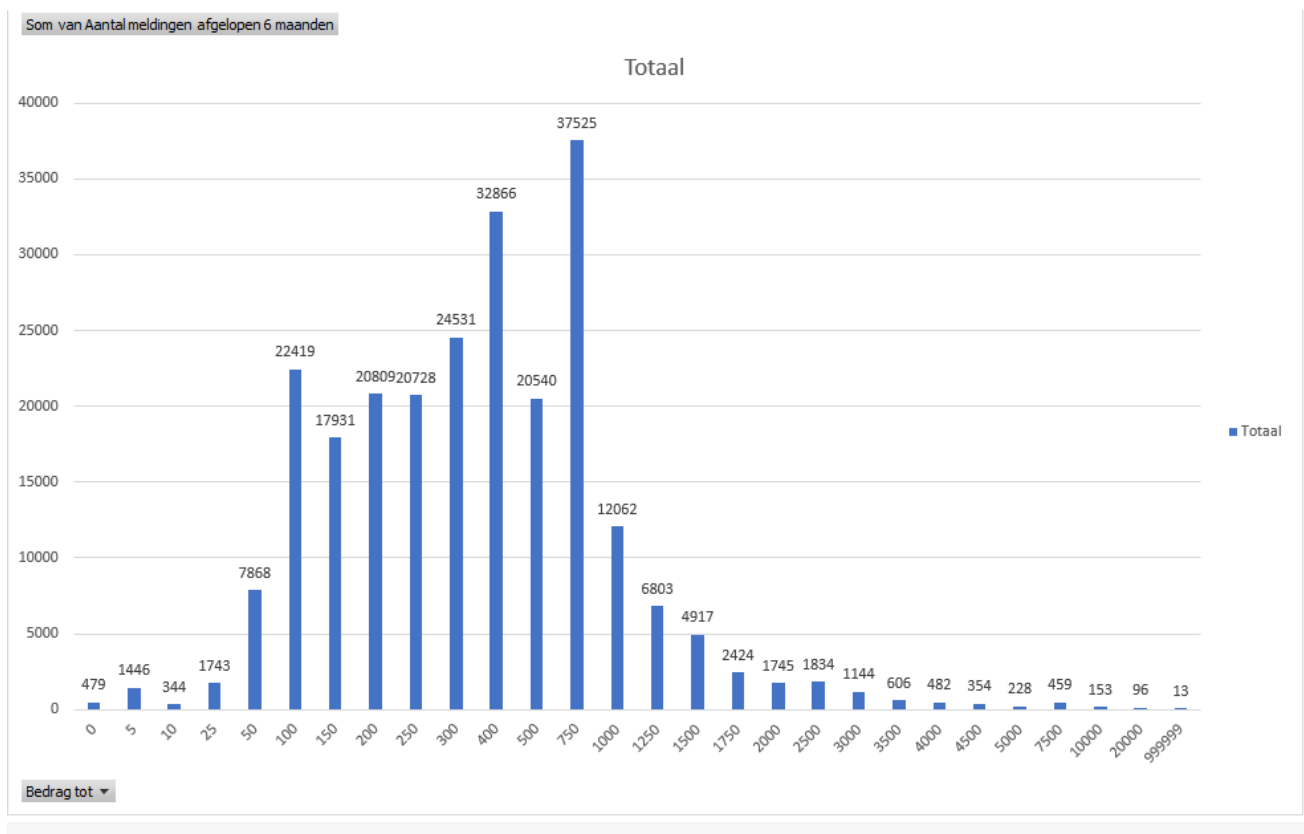


Programma

- Even voorstellen
- Inleiding
- Aandachtspunten
- Uitwisseling ervaringen



Impressie aangeleverde signalen



Impressie aangeleverde signalen

- In 6 maanden tijd 242.549 signalen*
- Bulk van de signalen tussen €101,- en €1.000,- (bijna 80%)
- Opvallend:
 - 1.925 signalen onder de €10,-
 - 262 signalen boven de €10.000,-
- Toch; "Minder signalen dan verwacht"

* tot 19/01/2022



"Minder signalen dan verwacht"

- Herkenbaar?
- Verklaarbaar?
 - Opstartperikelen
 - Beperkingen door Wgs/ Bgs?
 - Andere afspraken in overeenkomst Landelijk Convenant Vroegsignalering (LCV)?
 - Of beter betaalgedrag door beperkende maatregelen n.a.v. corona?

Aandachtspunten – Energie & Zorgverzekeraars

- Vermoeden van groot - en o.b.v. marktaandeel niet te verklaren - verschil in aangeleverde volumes van verschillende VLPs
 - (Weinig tot) geen) aanlevering door enkele grote partijen
 - Indruk bestaat dat 'voor wetgeving' meer signalen werden ontvangen na 'na wetgeving'

Aandachtspunten – Energie

- Bij (deel vd) energieleveranciers beperkte mogelijkheden om achterstand op te lossen na hulpacceptatie (zolang niet vallend onder SHV-convenant met E-N)
- Gesprek te voeren met koepel over aanlevering niet-vroegsignalen (m.n. >100dgn achterstand): Plek van aanlevering (vormvrij vs RIS/VPS) & nu voldoende AVG-proof?
- Ontbrekende partijen die wél afsluitsignalen blijven aanleveren

Aandachtspunten – Verhuur

- Enkel signalen over achterstand op huur van ‘tot bewoning bestemde onroerende zaak’. Er is geen wettelijke grondslag voor signalen over parkeerplaatsen, garage’s, etc.
- Kleine(re) verhuurders worden nog erg slecht bereikt cq zijn onvoldoende bekend met de verplichting: wat nog mogelijk om hen wél te informeren. Bijv. via gemeente zelf obv verstrekte verhuurvergunningen?
- -> Vraag: Hoe kunnen we kleine(re) verhuurders bereiken?

Aandachtspunten - Water

- Aanlevering 'hapert' bij enkele drinkwaterbedrijven
- Vroegsignalen versus afsluitsignalen



Wettelijk kader

- Wet gemeentelijke schuldhulpverlening
- Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening
- Handreiking AP
- Afsluitregelingen
 - Drinkwater
 - Elektriciteit en gas



Aandachtspunten

Do's

- Signalen over bestaande klanten - geen grondslag voor signalen over restschulden naar vertrek/ overstap.
- Voldoe aan sociaal incasso stappen conform regelingen/ Bgs
- Leg vast als klant bezwaar maakt - Indien klant bezwaar maakt tegen doorgeven gegevens bij de VLP is er géén grondslag voor signaal, door VLP zélf te administreren.
- Toets op proportionaliteit / omvang achterstand: signaalpartner verantwoordelijk voor proportioneel signaal, daadwerkelijk indicatie van dreigende schulden ("zou jij zelf iemand op de stoep willen hebben staan voor deze achterstand?")

Don'ts

- Géén signalen over lopende betalingsregelingen: Signaal over achterstand pas toegestaan bij geen of niet nagekomen betalingsregeling (Handreiking AP)
- Onduidelijkheid over gemaakte afspraken: vb na hulpaceptatie wordt opschorten incasso niet altijd gedaan en regelmatig geen informatie uitwisseling (zelfs niet met klant aanwezig)
- Onvolledige interne informatievoorziening: Gemeenten ervaren relatief vaak onbekendheid met Vroegsignalering in contact met incasso-afdelingen.

Hoe ga ik om met.....

- Proportionaliteit
- Achterstanden op betalingsregelingen
- Achterstanden als de vordering betwist wordt



Uitwisseling

- Welke ervaring hebben jullie?
- Welke aandachtspunten zijn er?

