

Onderwerp Toelichting Landelijk Convenant Vroegsignalering Schulden
Datum 21 juni 2022
Versie 4.0

Overzicht veel gestelde vragen

Hoe te starten met het Landelijk Convenant Vroegsignalering Schulden?	3
1. Waar vind ik het convenant en de overeenkomst?	3
2. Moet ik als gemeente of vaste lasten partner 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
Ondertekening van de LCV-Overeenkomsten	3
5. Hoe werkt de ondertekening van de overeenkomst?	3
6. Zijn er kosten verbonden aan deelname aan de digitale ondertekening?*	4
7. Tot wanneer kunnen partijen gebruik maken van het NVVK-portaal?*	4
8. Wie mogen gebruik maken van het ondertekenportaal en welke vaste lasten partners zijn hierin beschikbaar?	4
9. Welke stappen moet ik als gemeente zetten om digitaal te kunnen ondertekenen?___	4
10. Welke stappen moet ik als vaste lasten partner zetten om digitaal te kunnen ondertekenen?	5
11. Waarom zijn nog niet alle overeenkomsten naar mij als vaste lasten partner gestuurd?	5
12. Wie mag de overeenkomst ondertekenen?	5
13. Onze gemeente heeft vroegsignalering uitbesteed aan een andere partij. Wie moet dan de overeenkomst te ondertekenen?	6
14. Krijgen wij als gemeente de contactgegevens van de signaalpartners en vice versa?*	6
15. Hoe kun je contactgegevens of een tekenbevoegde laten aanpassen of toevoegen?*	6
Bestaande convenanten Vroegsignalering versus Landelijk Convenant Vroegsignalering Schulden	7
16. Vervallen met het Landelijk Convenant Vroegsignalering Schulden automatisch alle bestaande convenanten?	7
17. Onze organisatie heeft al diverse convenanten met vaste lasten partners, dan wel gemeenten. Wat kunnen wij met het Landelijk Convenant Vroegsignalering Schulden? ___	7
Gegevensuitwisseling	7
18. Hoe wisselen de gemeente en vaste lasten partners signalen uit?	7
19. Welke gegevens mogen aangeleverd worden door de vaste lasten partners? ___	7
20. Welke signalen mogen aangeleverd worden door de vaste lasten partners?*	7

21. Als het postadres afwijkt van het leveringsadres, welke gegevens moeten wij dan aanleveren?*	8
22. Moeten wij voor klanten die bij ons gemeld zijn als “onder bewind”, nog specifiek actie ondernemen?	8
23. Wie is verantwoordelijk voor de gegevensverwerking?	8
Signalen ontvangen & verrijken	8
24. Welke signalen moeten aangeleverd worden aan gemeenten?*	8
25. Wanneer leveren vaste lasten partners signalen aan?	9
26. Krijg ik als gemeente direct na ondertekening de vroegsignalen binnen?*	9
27. Mogen betaalachterstanden van andere schuldeisers, zoals de lokale belastingen ook doorgezonden worden aan schuldhulpverlening?	9
28. Mag ik als gemeente signalen filteren op (dan wel verrijken met) bekendheid bij andere (gemeentelijke) hulpverlening?*	9
29. Waarom is het CAK geen convenantspartner?	9
30. Waarom ontvang ik via een andere route ook nog afsluitsignalen? Moet ik deze ook oppakken?*	10
Selectie van signalen en huisbezoeken	10
31. Gaat de gemeente bij elk signaal over een betaalachterstand op huisbezoek?	10
32. Hoe bepaalt de gemeente/ uitvoerder wanneer een huisbezoek afgelegd wordt?	10
33. Wanneer gaat de termijn van 4 weken voor signaalbehandeling in?	10
Terugkoppeling en incassomaatregelen	11
34. Pauzeren vaste lasten partners de incassomaatregelen na afgeven signaal?	11
35. Wanneer pauzeert de vaste lasten partner het incassoproces?	11
36. Hoe lang worden het incassoproces gepauzeerd en onder welke voorwaarden?	11
37. Wanneer vindt er wel of geen terugkoppeling plaats?*	11
38. Mogen partijen al bij aanlevering van een signaal hun incasso pauzeren?	11
39. 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?	12
Evaluatie Landelijk Convenant Vroegsignalering	12
40. Hoe worden de afspraken in dit convenant gemonitord / geëvalueerd?	12

* Nieuwe vraag of aangepast antwoord

Voor meer informatie over vroegsignalering, de overeenkomst en het ondertekenportaal, bekijk de [NVVK-website](#).

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/page/1441/2021/04/04/Landelijk-Convenant-Vroegsignalering>

2. Moet ik als gemeente of vaste lasten partner 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?*

Het Landelijk Convenant Vroegsignalering is ondertekend door VNG, NVVK, Aedes, Energie-Nederland, IVBN, Kences, Vastgoed Belang, VEWIN, VGM NL en Zorgverzekeraars Nederland. Dit convenant betekent echter nog niet dat alle vaste lasten partners deelnemen: de overeenkomst wordt door deze koepels onderschreven, maar is niet verplicht voor hun leden. Daarnaast zijn er ook vaste lasten partners die niet aangesloten zijn bij een koepel. Gemeenten kunnen de modelovereenkomst gebruiken als basis voor afspraken met alle vaste lasten partners die graag bij de gemeenten willen aanleveren, zodat de uniformiteit in aanlevering en proces gewaarborgd wordt.

Het is aan te raden om als gemeente ook deze 'losse' vaste lasten partners 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 wel mogelijk middels een eigen addendum, zie hiertoe ook artikel 6 van de overeenkomst. Hierover moet dus apart (vooraf) contact gezocht worden met de vaste lasten partner.

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, waarin een overeenkomst met alle relevante signaalpartners klaar staat. Vervolgens kunnen signaalpartners – al dan niet gefaseerd - uitgenodigd worden voor ondertekening van de LCV-overeenkomst.

6. Zijn er kosten verbonden aan deelname 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 2022 in de lucht. Er wordt in samenspraak met betrokken partners nog onderzocht of het portaal ook na die datum gecontinueerd zal worden.

8. Wie mogen gebruik maken van het ondertekenportaal en welke vaste lasten partners zijn hierin beschikbaar?

Iedere vaste laste partner kan gebruik maken van het ondertekenportaal, ook organisaties die geen lid zijn van een brancheorganisatie. Van de koepels die het convenant ondertekend hebben heeft het grootste gedeelte zich reeds aangemeld. Uitzondering hierop zijn de Aedes-leden (de woningcorporaties), vanwege eerdere of afwijkende afspraken, maar ook de kleine(re) verhuurders van Vastgoed Belang.

Op dit moment (d.d.18-5-2021) zijn alle waterbedrijven en zorgverzekeraars aangesloten, 250 verhurende partijen en alle grote landelijke energiemaatschappijen. Zo'n 25 kleinere energiemaatschappijen zijn nog niet aangesloten.

Zodra een nieuwe signaalpartner zich aanmeldt bij het portaal, ontvangt de contactpersoon Vroegsignalering van de gemeente automatisch bericht hiervan.

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

Voor gemeenten geldt:

- Stap 1: Geef de benodigde gegevens door via **dit formulier**. Dit zijn met name de contactgegevens van de gemeentelijke contactpersoon Vroegsignalering en de tekenbevoegde(n) namens de gemeente.
- Stap 2: De opgegeven personen ontvangen – zodra beschikbaar – een link waarmee zij toegang krijgen tot een eigen portaal.
- Stap 3: De contactpersoon maakt in dit portaal de keuze via welk systeem (voorkeur VPS of RIS) de gegevens met vaste lastenpartners uitgewisseld zullen worden.
- Stap 4: Selecteer en verstuur – al dan niet gefaseerd - de gereed staande overeenkomsten aan de betreffende vaste lasten partners met de uitnodiging om de overeenkomst te tekenen.
- Stap 5: Stel zeker dat ook de ondertekenaar namens de gemeente de benodigde handtekening plaatst. Dit kan gedaan worden door als ondertekenaar met de ontvangen gegevens in te loggen op het portaal.

Benader zo nodig actief uw lokale woningcorporatie voor het tekenen van de overeenkomst. Ook zij kunnen desgewenst gebruik maken van het ondertekenportaal. 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 overgaan tot ondertekening van de overeenkomst.

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

Voor vaste lasten partners geldt bij deelname aan het digitale ondertekenplatform:

- Stap 1: Geef de namen en mailadressen van uw contactpersoon
Vroegsignalering en uw tekenbevoegde door via **dit aanmeldformulier** net als de gemeenten waarmee u een overeenkomst wil (tenzij u landelijk werkt).
De contactpersoon en tekenbevoegde ontvangen binnen twee weken een login verzoek vanuit projecten@nvvk.nl voor het **ondertekenportaal** waarmee een wachtwoord aangemaakt kan worden.
- Stap 2 Gemeenten die klaar zijn om uw signalen te ontvangen, zullen u uitnodigen om een standaard overeenkomst met hen te ondertekenen. Deze overeenkomst verschijnt in uw portaal. Zie verder ook vraag 11. U ontvangt ook per mail een uitnodiging voor het digitaal tekenen van de overeenkomsten. U kunt meerdere overeenkomsten tegelijkertijd ondertekenen.

Voor vaste lasten partners met bestaande vroegsignalerings-overeenkomsten:

Neem contact op met uw gemeente om af te stemmen of de voorkeur uitgaat naar de bestaande overeenkomst te vernieuwen, zo nodig aangepast aan de nieuwe (AVG-gerelateerde) wetgeving. Of om alsnog aan te sluiten via het ondertekenportaal en gebruik te maken van de standaard overeenkomst LCV. Let er daarbij op dat eerdere (afwijkende) afspraken dan expliciet beëindigd moeten worden, dan wel separaat vastgelegd moeten worden in een addendum op de standaard LCV overeenkomst.

11. Waarom zijn nog niet alle overeenkomsten naar mij als vaste lasten partner gestuurd?

Het kan goed mogelijk zijn dat je nog niet alle overeenkomsten hebt ontvangen. Er zijn gemeenten die nog bezig zijn met het intern afstemmen van zaken voordat zij de overeenkomsten ter ondertekening versturen. Daarnaast zijn er ook gemeenten die hebben aangegeven de overeenkomsten gefaseerd aan te gaan bieden aan verschillende signaalpartners. Het kan zelfs zo zijn dat de gemeente zich nog niet heeft aangemeld bij het ondertekenportaal. In de contactgegevenslijst in het portaal kun je zien welke gemeente al actief zijn, mits ook gekoppeld aan jouw organisatie doormiddel van een aangemaakte overeenkomst.

12. 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. Bij sommige

woningcorporaties en grote verhurende partijen zien we dat de tekenbevoegdheid gedelegeerd is aan lokale vestigingen of vastgoedmanagers.

Het is de verantwoordelijkheid van de gemeente c.q. de vaste lasten partner dat de aangemelde ondertekenaar bevoegd is om zijn/ haar handtekening te zetten namens de organisatie of gemeente.

13. Onze gemeente heeft vroegsignalering uitbesteed aan een andere partij. Wie moet dan de overeenkomst te 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 en gedelegeerd. Een tekenbevoegde van een gemeenschappelijke regeling moet dan de overeenkomst ondertekenen in plaats van de gemeente.

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.

Indien niet strikt noodzakelijk, zijn alle partijen het er inmiddels over eens dat de uitvoerder bij voorkeur NIET mee tekent. Juridisch gezien heeft dit laten ondertekenen door een uitvoerende instantie meestal geen meerwaarde.

Het NVVK-aanmeldformulier voorziet in ondertekening door een uitvoerder, maar vooralsnog blijkt dit slechts bij een enkeling noodzakelijk.

14. Krijgen wij als gemeente de contactgegevens van de signaalpartners en vice versa?*

Voor alle partijen waarmee een overeenkomst aangemaakt is, is de contactinformatie (mits hiervoor toestemming is gegeven) van de contactpersonen beschikbaar in het portaal. Op deze manier kun je voor- en achteraf contact opnemen om bepaalde zaken rond de overeenkomst af te stemmen.

Contactgegevens ten behoeve van uitvoering zijn daarmee nog niet ondervangen.

BKR en Inforing ontwikkelden functionaliteiten hiervoor in het VPS en RIS systeem.

Voor meer informatie, neem contact op met jouw VPS/ RIS accountmanager.

15. Hoe kun je contactgegevens of een tekenbevoegde laten aanpassen of toevoegen?*

Wil je andere of extra contactpersoon toevoegen aan het ondertekenportaal? Mail dan de nieuwe naam met mailadres en eventueel de contactpersoon die verwijderd moet worden naar helpdesk@inforing.nl. De nieuwe contactpersoon krijgt dan na verwerking van de wijziging eigen inloginformatie. Op deze manier kun je ook de tekenbevoegde aanpassen, maar je kan geen extra ondertekenaars toevoegen.

Ben je je inloggegevens kwijt? Klik dan op 'wachtwoord vergeten' op de inlogpagina van het ondertekenportaal en vul je mailadres in. Je krijgt dan een link toegestuurd om een nieuw wachtwoord in te stellen.

Bestaande convenanten Vroegsignalering versus Landelijk Convenant Vroegsignalering Schulden

16. 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 partner(s) of het wenselijk is om dit convenant 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).

17. 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 met de bijbehorende overeenkomst kunt u gebruiken voor alle partners waar u nu nog geen afspraken mee heeft.

Gegevensuitwisseling

18. 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.

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

Welke gegevens aangeleverd mogen worden verschilt per sector. Dit is te vinden in de betreffende wetgeving voor energie, zorgverzekering, huur en water. Neem eventueel contact op met de accountmanager van het VS-systeem over welke informatie aangeleverd mag en moet worden.

20. Welke signalen mogen aangeleverd worden door de vaste lasten partners?*

Enkel signalen over achterstand op huur van 'tot bewoning bestemde onroerende zaak', energie, water en zorgverzekering. Er is geen wettelijke grondslag voor signalen over parkeerplaatsen, garage's, etc. Ook dient de melder, voorafgaand aan het melden, inspanning te hebben geleverd om in persoonlijk contact te treden met de inwoner om te wijzen op mogelijkheden om betalingsachterstanden op te lossen.

21. Als het postadres afwijkt van het leveringsadres, welke gegevens moeten wij dan aanleveren?*

Het uitgangspunt voor vroegsignalering is het leveringsadres. Gemeenten kunnen – voorafgaand aan het oppakken van een signaal – een BRP check te doen. Dit zou moeten verhinderen dan een andere ingeschreven bewoner op een leveradres wordt aangesproken op achterstanden die niet van hem / haar zijn. Mocht er geen match zijn op het adres, dan wordt het signaal als kwalitatief niet goed ('melding wordt niet opgepakt') teruggekoppeld aan de signaalpartner.

22. Moeten wij voor klanten die bij ons gemeld zijn als “onder bewind”, nog specifiek actie ondernemen?

Voor vroegsignalering maakt een bekend bewind geen verschil. Als signaalpartner hoef je die niet anders te behandelen. Deze signalen mogen gewoon aangeleverd worden, conform afspraken.

De redenering is dat ook bijv. in een bewindvoeringssituatie een vroegsignaal op het thuisadres nodig. De gemeente kan haar inwoner dan bijstaan, ook in een klaarblijkelijk niet goed lopend bewindvoeringstraject. Als het postadres gebruikt zou worden, dan zouden de rekeningen naar de bewindvoerder gaan.

23. 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

24. 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 van voor 2021.

25. Wanneer leveren vaste lasten partners signalen aan?

In de overeenkomst is vastgelegd vanaf hoeveel dagen achterstand 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 voor deze vordering, zie hiervoor artikel 2.1 van de overeenkomst.

Er is in de overeenkomst geen vaste aanleverdatum afgesproken. Vooralnog wordt de werkwijze gecontinueerd zoals veel vaste lasten partners dit al gewend waren, namelijk tussen de 20^{ste} en 25^{ste} van de maand ten behoeve van matching en daarmee prioritering.

Sommige regionale woningcorporaties melden al op andere of meerdere momenten in de maand. Dat kan als hier afzonderlijke afspraken over gemaakt zijn met de betreffende gemeente(n). Afspraken over aanlevermoment met andere VLP behoren uiteraard ook tot de mogelijkheden, zolang deze aan de wettelijke kaders voldoen.

26. Krijg ik als gemeente direct na ondertekening de vroegsignalen binnen?*

Een signaalpartner zal, bij het wederzijds ondertekenen van een overeenkomst, niet persé direct bij de eerste gelegenheid de vroegsignalen kunnen aanleveren. Ook aan de kant van de signaalpartner vraag het LCV een zorgvuldige inregeling, wat dus ertoe kan leiden dat een eerste levering na ondertekening gemist wordt.

Als je als gemeente specifieke vragen hebt over (het moment van) signaalaanlevering van een signaalpartner, neem dan rechtstreeks met hen contact op. De contactgegevens staan in het ondertekenportaal

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

In de Wgs zijn een beperkt aantal vaste lasten aangewezen om te mogen ontvangen als signaal. Lokale belastingen horen daar expliciet niet bij. 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.

28. 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.

29. 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. Let op: zodra deze signalen ontvangen zijn, geldt ook hiervoor een plicht tot opvolgen en proactief hulp aanbieden.

30. Waarom ontvang ik via een andere route ook nog afsluitsignalen? Moet ik deze ook oppakken?*

Zowel waterbedrijven als energieleveranciers kunnen nog afsluitsignalen aanleveren bij de gemeente. Ze zijn hier in ieder geval toe verplicht wanneer er (nog) geen vroegsignaal is verstuurd. Dit kan om diverse redenen het geval zijn, bijvoorbeeld een lopende betalingsregeling in de periode dat de achterstand minder dan 100 dagen oud is. Ook voor afsluitsignalen geldt een opvolgplicht als er niet eerder een vroegsignaal ontvangen is. Maar zelfs als er wél eerder een vroegsignaal ontvangen is, wordt aanbevolen om als gemeente te acteren, omdat een dreigende afsluiting van water of elektra vermoedelijk bij zal dragen aan de bereidheid van de burger om hulp te accepteren.

Overigens duidt niet elk 'afsluitsignaal' daadwerkelijk op een 'bedreigende situatie' zoals gedefinieerd in de Wgs. Het is aan de gemeente om dit te beoordelen. Zodra er sprake is van een 'bedreigende situatie' dient binnen 3 werkdagen hulp aangeboden te worden.

De aanleverroute van afsluitsignalen wijkt regelmatig af van de aanleverroute van de vroegsignalen via VPS of Inforing. Partijen kunnen met elkaar onderzoeken en afspreken of – en zo ja op welke termijn - aanlevering via de gekozen systemen voor vroegsignalering wenselijk en werkbaar is.

Selectie van signalen en huisbezoeken

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

Nee, het is niet verplicht om altijd een huisbezoek af te leggen. Wel is het, conform de nieuwe Wgs, 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.

32. Hoe bepaalt de gemeente/ uitvoerder wanneer een huisbezoek afgelegd wordt?

De gemeente of uitvoerder maakt zelf een selectie van klanten die in aanmerking komen voor een huisbezoek, passend bij haar beleid. Daartoe 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.

33. Wanneer gaat de termijn van 4 weken voor signaalbehandeling in?

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

Terugkoppeling en incassomaatregelen

34. Pauzeren vaste lasten partners de incassomaatregelen na afgeven 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.

35. 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.

36. Hoe lang worden 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.

37. Wanneer vindt er wel of geen terugkoppeling plaats?*

De gemeente moet in basis alle signalen oppakken. Terugkoppeling vindt plaats als de aangeboden hulp geaccepteerd is door de inwoner. De gemeente hoeft hierbij niet te wachten totdat er een plan van aanpak is of toegang is tot een beschikking.

De gemeente moet echter ook terugkoppelen aan de signaalpartner als er redenen zijn om een signaal niet op te pakken. Voorbeeld hiervan zijn uitsluitingsgronden na een check op het BRP, als iemand al schuldhulpverlening krijgt, er sprake is van ontbrekende informatie of de signalen niet voldoen aan vereiste proportionaliteit voor verwerking. Hier kan sprake van zijn bij zeer lage bedragen of wanneer (het vermoeden bestaat dat) de signaalpartner geen sociale incasso heeft uitgevoerd voorafgaand aan aanlevering.

38. Mogen partijen al bij aanlevering van een signaal hun incasso pauzeren?

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 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.

Als deze werkwijze de voorkeur krijgt, wijkt dit af van de LCV-overeenkomst en dient dit onderling vastgelegd te worden in een addendum.

39. 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 schuldhelpverlener hierover in overleg met de signaalpartner. Bij reeds bestaande convenanten Minnelijke Schuldhelpverlening kan uiteraard gebruik gemaakt worden van de afspraken die daarin gemaakt zijn om tot schuldenrust te komen.

Evaluatie Landelijk Convenant Vroegsignalering

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

De convenantpartners evalueren deze samenwerking periodiek. Eind mei 2021 en eind november 2021 hebben evaluatiebijeenkomsten plaatsgevonden. Een volgende wordt gepland voor de tweede helft van 2022. Input voor de doorlopende evaluatie lever je bij voorkeur aan bij de koepel die jou vertegenwoordigt.

Waar mogelijk zullen de Monitor [Vroegsignalering](#) Schulden van Divosa (zoals geïnitieerd door het project "Vroegsignalering Schulden landt in Nederland") en de bijbehorende rapportages hiervoor gebruikt worden.