

Webinar Vroegsignalen

WAT VERANDERDE ER SINDS 1 APRIL?

Ellen Hennekens, Sr. Beleidsadviseur



Agenda

- Aangepaste regeling Afsluitbeleid & Warmteregeling
 - Sociaal incasso
 - Toeleiden naar oplossing
 - Signalen naar 'instantie tbv schuldhulpverlening'
 - (Geen) implementatietermijn
- Aanleveren via Digitaal Meldpunt Vroegsignalering
- Verduidelijking verplichtingen Netbeheerders
- Vragen?



Eisen aan sociaal incasso 'vergunninghouders'

VAN...(T/M 25 OKT)

- 1 herinnering
- Wijzen op mogelijkheid SHV
- Aanbieden om met toestemming gegevens te delen met de gemeente

...NAAR (SINDS 1 APRIL)

- 3 herinneringen met nakomingstermijn van 14 dgn
- Aanbieden redelijke en passend betalingsregeling
- Wijzen op mogelijkheid SHV
- Aanbieden om met toestemming gegevens te delen met de gemeente
- Uiterste inspanning tot persoonlijk contact, zo nodig herhaaldelijk en via verschillende kanalen

Van 'in contact blijven' naar sturen naar 'oplossen'

- Met de [...] wijziging is de (klein)verbruiker **gedurende het gehele jaar** en niet alleen tijdens de wintermaanden in geval van wanbetaling beschermd tegen afsluiten door ofwel het overeenkomen van **een betalingsregeling** of **het doen van een aanvraag tot schuldhulpverlening**. Hiermee wordt de bescherming toegespitst op het vinden van een oplossing voor de (klein)verbruiker en een onnodig hoog oplopende schuldenlast voorkomen
- De voorwaarde die in het tijdelijke winterregime [Nvvk: gold] dat het in contact treden reden is om niet af te sluiten bij wanbetaling vervalt hiermee, omdat dit het risico op een oplopende schuldenlast zonder oplossing voor de onderliggende betalingsproblemen met zich mee brengt.

Signalen naar instantie tbv schuldhulpverlening

VAN...(T/M 25 OKT)

- Éénmalig, voorafgaand aan 'afsluiting'
- Na 1 herinnering, wijzen op shv en aanbieden delen gegevens
- Niet afsluiten binnen 'redelijke termijn' na signaal

...NAAR (SINDS 1 APRIL)

- Met toestemming klant, óf...
- Na 2 termijnen en 2 herinneringen met 14 dgn nakomingstermijn, zónder betalingsregeling
- En: Wanneer betalingsachterstand aanmerkelijk hoger is geworden;
- En: min. 20 werkdagen vooraf gaan beëindiging/ eindeleveringsmelding aan netbeheerder
- 4 wkn wachten na elk signaal

Verbeterde Vroegsignaleringsafspraken

Nieuwe afspraken over Vroegsignalering....



1. Sinds 2021 is vroegsignalering van schulden een wettelijke taak voor gemeenten. De NVVK sloot daarom samen met VNG een Landelijk Convenant Vroegsignalering met de 4 branches die wettelijk verplicht zijn aan vroegsignalering te doen: de energie- en drinkwaterbedrijven, de zorgverzekeraars en de verhuurders. De LCV-overeenkomst beschrijft afspraken over het delen van signalen rond betaalachterstanden en de afhandeling daarvan.

2. Voorafgaand aan de LCV-afspraken gold er voor energie- en drinkwaterbedrijven al een wettelijke plicht tot melden. Voordat het leveringscontract (of in geval van warmte en drinkwater de levering zelf) beëindigd wordt, moeten deze bedrijven de gemeente informeren. De gemeente is verplicht een hulpaanbod te doen aan de inwoner met de betaalachterstand.

...beter passend bij bestaande wettelijke regels.

...en dit verandert er in de uitwisseling van signalen.

5. Alle signalen over betaalachterstanden ten behoeve van vroegsignalering gaan voortaan via RIS of VPS. Ook eventuele 'afsluitsignalen' vanuit deze bedrijven, wanneer vroegsignalering niet tot een oplossing heeft geleid, worden naar verwachting snel via deze loketten aangeleverd.

Het LCV leidde ertoe dat signalen op meerdere plekken binnenkwamen...

Met ingang van december 2022 zijn dit de nieuwe afspraken over termijnen...

Goede afspraken, maar als gemeente moet je wel wat doen om ze te activeren.

3. De meldtermijnen van het LCV sloten niet aan op de wettelijke plicht die er al was.

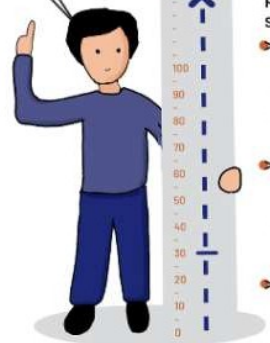
- Signalen op basis van de afspraken in het LCV kwamen binnen via RIS of VPS, de overige signalen kwamen op basis van eerder gemaakte afspraken nog binnen via e-mail of post.
- Voor de signalen via mail en post kregen gemeenten vaak weinig of geen tijd van de vaste lasten partner om een hulpaanbod aan de inwoner te doen voordat contractbeëindiging of afsluiting een feit was.

4. Bij betaalachterstanden voeren vaste lasten partners eerst minimaal de wettelijke verplichte sociale incassoprocedure uit.

- Wanneer dat geen resultaat heeft, melden energiebedrijven klanten met betaalachterstanden vanaf 30 dagen na het ontstaan van de achterstand zo snel mogelijk aan bij de gemeente. Eerder gebeurde dit pas vanaf 50 dagen.
- Zowel drinkwater- als energiebedrijven mogen nu ook na 100 dagen een signaal geven over een betaalachterstand als dat eerder niet kon. Dit geeft hen gelegenheid om direct een vroegsignaal te sturen als een eerder overeengekomen betalingsregeling tóch mislukt.
- Daarnaast krijgen waterbedrijven meer tijd om de noodzakelijke sociale incassomaatregelen te nemen richting de klant met een relatief lage betaalachterstand.

6. Om de vernieuwde afspraken te kunnen gebruiken moeten gemeenten de oude afspraken vervangen voor nieuwe overeenkomsten. LCV 2.0 dus!

De nieuwe overeenkomsten staan voor je klaar in het NVVK signingportal ([zie nvkv.vroegsignalering.nl](http://zie.nvkv.vroegsignalering.nl)).



Aanlevering via Digitaal Meldpunt (RIS of VPS)

- Sinds dec '22: Van '50 tot 100 dgn' achterstand naar 'vanaf 30 dgn achterstand'
- Naast vroegsignalen nu ook 'crisis'-signalen
 - M.i.v. 1 april '23: 'eindeleveringsmeldingen' energie
 - Water volgt vermoedelijk snel
- Let op:
 - 'crisis'-signaal ≠ bedreigende situatie uit Wgs
 - Eigen beleid (of en zo ja) hoe deze extra signalen op te volgen

Geen implementatietermijn (1 van 2)

- Energie Nederland heeft verzocht om een implementatietermijn op te nemen voor inwerkingtreding van de artikelen met betrekking tot het extra uitwisselen van signalen met de gemeente. Na navraag blijkt dat dit te maken heeft met de technische implementatie van deze signalen. Gemeenten en schuldhulpverleners geven aan deze signalen direct te kunnen ontvangen en verwerken.
- Om zoveel mogelijk te voorkomen dat in een eventuele implementatieperiode (klein)verbruikers tussen wal en schip vallen en er al zo snel mogelijk in de geest van de regeling gehandeld kan worden is er geen formele implementatietermijn opgenomen.

Geen implementatietermijn (2 van 2)

- Vanuit Vattenfall gaan we zsm de klanten melden die al gedurende 3-6 maanden een grote schuld hebben opgebouwd en die verder niet hebben betaald. Daarna zullen we zsm het contract stopzetten zodra de wachtperiode voorbij is. Dit zullen geen enorme aantallen zijn irt de reguliere aantallen die gemeentes ontvangen. Wel zullen we die dagelijks gaan aanleveren, waar we er vanuit gaan dat alle gemeentes deze meldingen ook met gepaste urgentie oppakken.
- Eneco: van plan de achterstallige bulk in batches te gaan wegwerken
- Essent: Vwb het afsluitbeleid zijn we dat thans aan het inventariseren, [...]. Dat vraagt aan onze zijde nog wel om een technische implementatie, waarbij evenwel een implementatieperiode ontbreekt in de nieuwe regelgeving. Dus tot die tijd voorzie ik tijdelijk nog wat meldingen via de mailbox. Maar ook voor ons als leverancier is de weg via RIS een optimalere.

Digitaal Meldpunt: Wat te regelen in VPS? (1 van 2)



AFNEMER (1500001)

JAN VAN BEEK

Funcities | Rapportages | Beheer | Informatie | Contact

Opties

Home / Opties

Notificatie	Abonneer
Afnemerrapport - Dossiers	<input type="checkbox"/>
Afnemerrapport - Enkelvoudige signalen	<input type="checkbox"/>
Afnemerrapport - Management informatie	<input type="checkbox"/>
Brieven	<input type="checkbox"/>
Export Dossiers	<input type="checkbox"/>
Export NAW Dossiers	<input type="checkbox"/>
Export NAW Enkelvoudige signalen	<input type="checkbox"/>
Ontvangst crisissignalen	<input checked="" type="checkbox"/>






OPSLAAN

Elke gebruiker kan zich aanmelden / abonneren om een mail te ontvangen op het moment dat er een crisismelding binnenkomt.

Hiervoor zijn zondig nieuwe gebruikers aan te maken.

Digitaal Meldpunt: Wat te regelen in RIS? (1 van 5)

xxlinc
RIS Matching rel1.11

🔍
Energieleverancier Vattenfall
Dashboard
Matching

Meldingen invoeren

In onderstaand overzicht kunt u maximaal 30 nieuwe meldingen tegelijk invoeren. Klik na het invoeren van de melding op de 'meldingen opslaan' knop om de melding aan de juiste Uitvoerder door te geven. De verplichte velden zijn met een groene achtergrond aangeduid.

Aantal meldingen:

[Onderstaande meldingen opslaan en doorgeven](#)

#	Adres- & contactinformatie	Personalia	Extra informatie	Algemene informatie	Opmerkingen
1.	postcode <input type="text" value="4818CL"/> nummer <input type="text" value="24"/> toevoeging letter <input type="text"/> Straat, Woonplaats: Verlengde Poolseweg, Breda Telefoonnummer 1: <input type="text"/> Telefoonnummer 2: <input type="text"/> Telefoonnummer 3: <input type="text"/> E-mail: <input type="text"/> Klant/relatienummer : <input type="text"/>	Type melding: <input checked="" type="checkbox"/> Vroeg <input type="checkbox"/> Eropaf/Crisis Energieleverancier Vattenfall Achternaam, tussenvoegsels: <input type="text"/> <input type="text"/> Voorletters , voornaam: <input type="text"/> <input type="text"/> Geslacht: <input type="radio"/> man <input type="radio"/> vrouw Geboortedatum: <input type="text"/>	Datum 1e termijnbrief: <input type="text"/> Datum 2e termijnbrief: <input type="text"/> Datum 3e termijnbrief: <input type="text"/> Toelichting : <input style="width: 100%; height: 50px;" type="text"/>	Aantal maanden betalingsachterstand : <input type="text" value="0"/> Bedrag betalingsachterstand: €. <input type="text"/> Termijnbedrag : €. <input type="text"/> Datum start betalingsachterstand: <input type="text"/> Fase aanmaning: <input type="text"/> Betalingsregeling : <input type="text"/>	

[Bovenstaande meldingen opslaan en doorgeven](#)

Dashboard
Nieuwe meldingen
Nieuwe meldingen (gemeente)
Recente meldingen
Meldingen matchen
Helpdesk
MT

Digitaal Meldpunt: Wat te regelen in RIS? (3 van 5)

xxlinc
RIS Matching rel1.11

Laaglanden Dashboard Matching
🔍 👤 ? ↻

Matching over de maand april 2023

⚠️ Let op: de sluitdatum voor het aanleveren van meldingen door de vaste lasten partners deze maand is: "25-04-2023 13:00"

Toon de matching voor de maand :

Toon ook meldingen die al zijn doorgezet :

Matchen staat ingesteld op basis van : Adres

Meldingen opnieuw indelen in de juiste bakjes

Niet ingedeelde meldingen indelen in het juiste bakje

○ Bewerkmodus

(1) Alle meldingen
⚠️ (1) Crisis melding Energie
(0) Huisbezoek
(0) Telefonisch
(0) E-Mail
(0) Brief
(0) Geen actie: Melding is onterecht
(0) Geen actie: Uitsluitingsgrond BRP
(0) Geen actie: Bekend bij SHV

Vervolgacties:
 Voor de meldingen in dit bakje zullen 3 vervolgacties uitgevoerd worden:

- Huisbezoek:** Het benaderen van de inwoners via een huisbezoek. Hierbij worden de inwoners op een 'looptijst' geplaatst in RIS Vroeg Eropaf, eventueel ingedeeld naar de wijk of een andere lokale indeling.
- Indelen in een specifiek team:** Alle meldingen uit dit bakje moeten bij een specifiek team ingedeeld worden binnen RIS Vroeg Eropaf. De meldingen worden ingedeeld bij het volgende team: 'team Taco'.
- E-mailen bij doorzetten meldingen naar VEOA:** Zodra de signalen in dit bakje worden doorgezet naar RIS VEOA, wordt er een e-mail gestuurd naar de hieronder opgegeven e-mailadressen

Criteria:

= achterstand (2 maanden na elkaar) lager geworden
 = achterstand gelijk gebleven
 = achterstand (2 maanden na elkaar) hoger geworden
 = Niet bereikt
 = Bereikt, niet ingestemd met hulpaanbod
 = Bereikt, ingestemd met hulpaanbod

Alles aan
 Alles uit
 Selectie omdraaien

Alles | resultaten weergeven

Zoeken:

#	Match	Toelichting	Bakje	Verplaats	Postcode	Straat	Nummer	Woonplaats	Naam	Leeftijd	Geboortedatum	Maanden achterstand	Achterstand	Minderjarige kinderen	SHV	Contact	Verrijking	okt '22	nov '22	dec '22	jan '23	feb '23	mrt '23	apr '23
1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Geen match (crisis)	<input type="text" value=""/>	2328OA	Tichovanhoppe(xxlinc)dijk	99	Laaglanden, test	R. Bosch	?		1	€ 289,-		?	<input type="checkbox"/>	-							⚠️

1 tot 1 van 1 resultaten U heeft 1 meldingen geselecteerd

Alles aan
 Alles uit
 Selectie omdraaien

Download alle meldingen uit het bakje 'Crisis melding Energie' als Excel-bestand

Geselecteerde meldingen verplaatsen naar een bakje

Vorige 1 Volgende

Digitaal Meldpunt: Wat te regelen in RIS? (4 van 5)

INFORING | vroeg cron | RIS Laaglanden rel1.11

team Jennifer | Dashboard | Actielijst

Actielijst inzien

U kunt ook gebruik maken van de autorisatie app om in te loggen.
[Meer informatie?](#) [Melding nooit meer tonen?](#)

Filters tonen

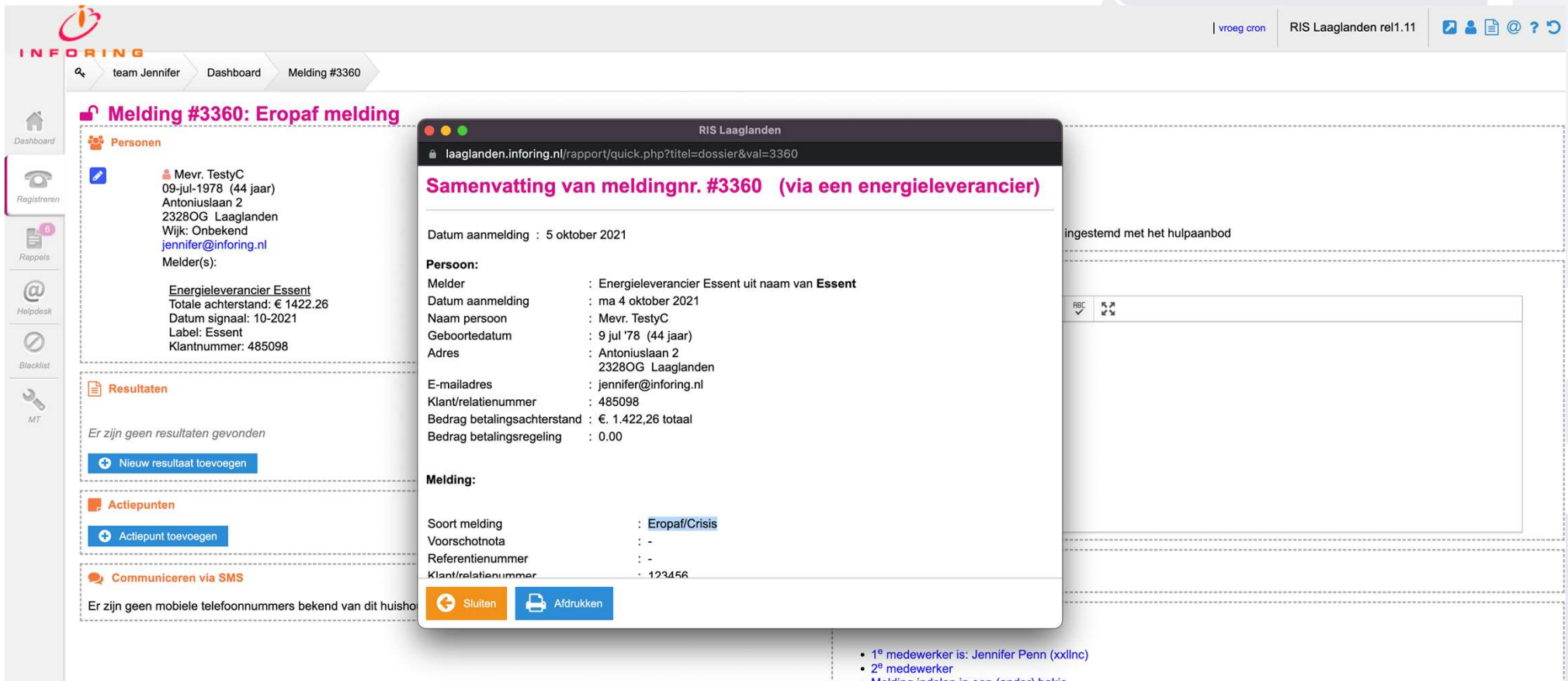
↔ Mijn meldingen (0) | ↔ Brief | ↔ **Alle meldingen (50)**

Zoeken:

	Bijlage	Rappels (🔔)	Soort melding	Contacten	Melding	Naam persoon	Postcode	Woonplaats	Telefoonnummer	Geboortedatum	Leeftijd	Datum melding	Gezien?	Tussenresultaat?	Eindresultaat?
			eropaf			restinU						(-554 dg)			(526 dg te laat)
<input type="checkbox"/>			Vroeg eropaf		#3260	Dhr. TestcaseD	2328OL	Laaglanden		31-03-1977	46	5 okt '21 (-554 dg)	Nee	Nee (540 dg te laat)	Nee (526 dg te laat)
<input type="checkbox"/>			Vroeg eropaf		#3261	Dhr. E Bond	2328OG	Laaglanden	0650248781	14-03-1966	57	5 okt '21 (-554 dg)	Nee	Nee (540 dg te laat)	Nee (526 dg te laat)
<input type="checkbox"/>			Vroeg eropaf		#3262	Dhr. R Bos	2328OA	Laaglanden		09-07-1978	44	5 okt '21 (-554 dg)	Ja (+6 dg)	Ja (+10 dg)	Nee (526 dg te laat)
<input type="checkbox"/>			Vroeg eropaf		#3263	Mevr. TestvrouwF	2328OH	Laaglanden		09-07-1978	44	5 okt '21 (-554 dg)	Nee	Nee (540 dg te laat)	Nee (526 dg te laat)
<input checked="" type="checkbox"/>			Vroeg eropaf		Ingetr.	Mevr. G. Klok	2328OA	Laaglanden		14-07-1978	44	3 mrt '22 (-405 dg)	Ja (dezelfde dag)	Nee (391 dg te laat)	Nee (377 dg te laat)
<input type="checkbox"/>			Eropaf		#3360	Mevr. TestyC	2328OG	Laaglanden		09-07-1978	44	5 okt '21 (-554 dg)	Ja (+34 dg)	Nee (540 dg te laat)	Nee (526 dg te laat)

1 tot 50 van 50 resultaten
0 geselecteerd

Digitaal Meldpunt: Wat te regelen in RIS? (5 van 5)



The screenshot shows the Inforing RIS system interface. The main content area displays a report titled "Melding #3360: Eropaf melding". The report details include:

- Personen:**
 - Mevr. TestyC
 - 09-jul-1978 (44 jaar)
 - Antoniuslaan 2
 - 2328OG Laaglanden
 - Wijk: Onbekend
 - jennifer@inforing.nl
 - Melder(s):
- Energieleverancier Essent:**
 - Totale achterstand: € 1422,26
 - Datum signaal: 10-2021
 - Label: Essent
 - Klantnummer: 485098

The "Resultaten" section shows "Er zijn geen resultaten gevonden" with a "Nieuw resultaat toevoegen" button. The "Actiepunten" section shows "Actiepunt toevoegen" button. The "Communiceren via SMS" section shows "Er zijn geen mobiele telefoonnummers bekend van dit huishouden".

A modal window titled "RIS Laaglanden" is open, displaying a summary of the report:

Samenvatting van meldingnr. #3360 (via een energieleverancier)

Datum aanmelding : 5 oktober 2021

Persoon:

- Melder : Energieleverancier Essent uit naam van **Essent**
- Datum aanmelding : ma 4 oktober 2021
- Naam persoon : Mevr. TestyC
- Geboortedatum : 9 jul '78 (44 jaar)
- Adres : Antoniuslaan 2
2328OG Laaglanden
- E-mailadres : jennifer@inforing.nl
- Klant/relatienummer : 485098
- Bedrag betalingsachterstand : € 1.422,26 totaal
- Bedrag betalingsregeling : 0.00

Melding:

- Soort melding : Eropaf/Crisis
- Voorschotnota : -
- Referentienummer : -
- Klant/relatienummer : 123456

Buttons at the bottom of the modal: Sluiten, Afdrukken.

Additional information at the bottom right of the slide:

- 1^o medewerker is: Jennifer Penn (xxlinc)
- 2^o medewerker
- Melding indelen in een (ander) bakje

Verduidelijking verplichtingen Netbeheerder

Heraansluiten elektriciteit en gas

- De ACM verzoekt om te verduidelijken dat een netbeheerder moet overgaan tot heraansluiting indien een kleinverbruiker, die is afgesloten wegens een betalingsachterstand bij een leverancier, aantoont dat de vordering van de netbeheerder voor de afsluitkosten en heraansluitkosten wordt betrokken bij een lopend traject van schuldverlening.
- In overleg met de ACM is geconcludeerd dat het genoemde probleem ook ondervangen kan worden door de wijziging die is aangebracht in de regeling (artikelen 4c, tweede lid, en 4d), namelijk dat **de netbeheerder tot heraansluiting over moet gaan wanneer een vergunninghouder op de aansluiting bekend** is en dat de netbeheerder daarbij verplicht wordt een redelijke en passende betalingsregeling aan te bieden voor de afsluit- en heraansluitkosten.

Relevante links

Overheid

- Bekendmaking Staatscourant: <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2023-10020.html>
- Regeling afsluitbeleid: <https://wetten.overheid.nl/BWBR0030164/2023-04-01>
- Warmteregeling: <https://wetten.overheid.nl/BWBR0033862/2023-04-01>
- <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/energie-thuis/vraag-en-antwoord/kan-mijn-energieleverancier-de-levering-van-energie-afsluiten-als-ik-niet-betaal>

NVVK

- <https://www.nvvk.nl/kennisbank-detail/2023/04/07/Regeling-afsluitbeleid-kleinverbruikers-elektriciteit-en-gas-en-Warmteregeling?originNode=1401>
- <https://www.nvvk.nl/kennisbank-detail/2021/03/27/Proces-van-afsluiting-en-heraansluiting-door-netbeheerders>