

Onderwerp	Leeswijzer Verhuurders Landelijk Convenant Vroegsignalering Overeenkomst versie 201109
Datum	7-4-2021
Versie	1.0
Van	Ruud van Nimwegen

Inhoudsopgave

Inleiding	2
Samenvatting belangrijkste afspraken	3
Organisatie (artikel 1)	3
Preventief Beleid (artikel 2)	4
Signaleren vroegsignalering (artikel 3)	4
Incassobeleid (artikel 4)	5
Informatie-uitwisseling en privacy (artikel 5)	6
Afwijkingen overeenkomst (artikel 6)	7

Inleiding

Door de wetwijziging wordt vroegsignalering per 1 januari 2021 verplicht voor zowel vastelastpartners als gemeenten. De wijzigingen houden in dat gemeenten door vastelastpartners op de hoogte worden gesteld van beginnende betalingsachterstanden bij huur, zorgpremie, energie en drinkwater. De vastelastpartners zijn verplicht betalingsachterstanden te melden. Gemeenten moeten op eigen initiatief afspraken maken met de vastelastpartners en zijn verplicht de signalen op te pakken. De manier waarop ze de samenwerking vormgeven moet worden vastgelegd in een overeenkomst.

De overeenkomst bij het Landelijk Convenant Vroegsignalering (LCV) regelt uniforme afspraken tussen gemeenten en schuldeisers/vastelastpartners. Bijvoorbeeld over de termijnen waarbinnen de achterstanden worden gemeld, de manier van opvolgen van signalen en het moment waarop de incasso stopgezet wordt. Deze overeenkomst maakt het voor de vastelastpartners eenvoudig om aan hun wettelijke verplichting te voldoen. Ook beperkt de overeenkomst het noodzakelijke onderling overleg tussen schuldeisers en gemeenten tot een minimum.

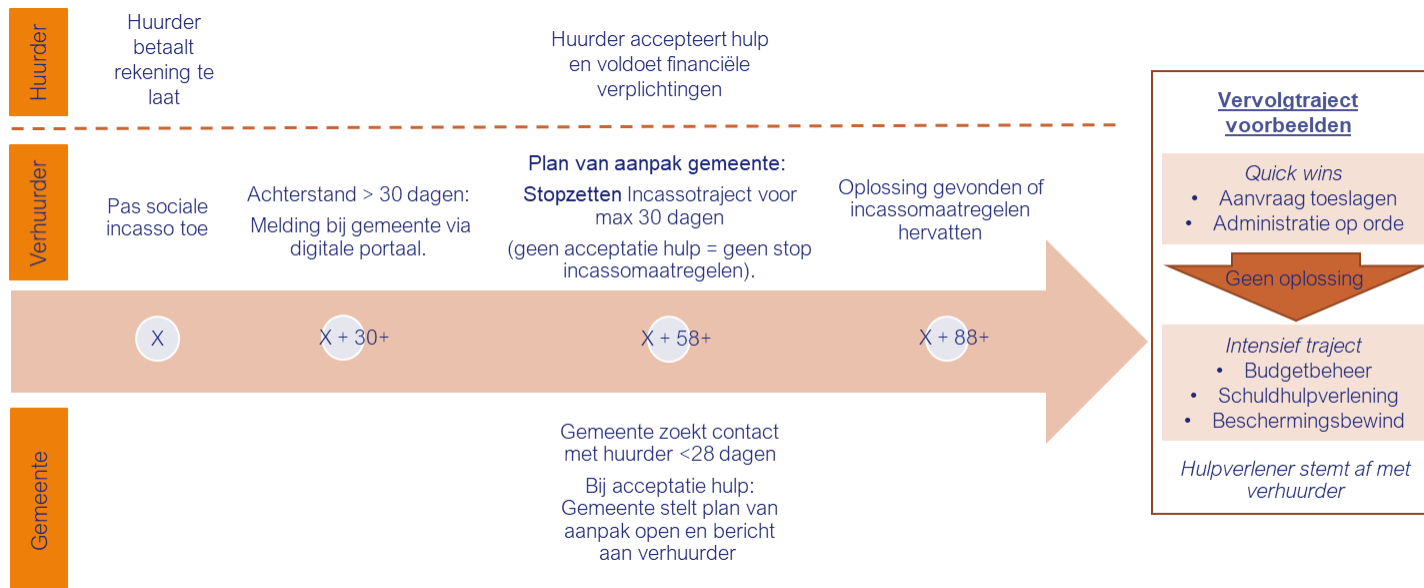
Het convenant is behalve door de NVVK ondertekend door Vereniging Nederlandse gemeenten (VNG), Aedes, Energie Nederland, Vereniging van Waterbedrijven in Nederland (Vewin), Zorgverzekeraars Nederland, Kences (studentenhuisvesters), IVBN (de Vereniging van Institutionele Beleggers in Vastgoed Nederland) en Vastgoedbelang (particuliere beleggers). Deze brancheverenigingen staan achter de uniforme afspraken en stimuleren het gebruik van de overeenkomst.

Het hoofddoel van de overeenkomst is voorkomen dat betalingsachterstanden verder oplopen en zich ontwikkelen tot een problematische schuldsituatie. Andere doelen zijn het hervatten van betalingsverplichtingen, het terugdringen van het aantal klanten met betalingsproblemen, een toekomst zonder (problematische) schulden voor klanten van de vastelastpartners en het voorkomen van vergaande (incasso)maatregelen.

In deze leeswijzer is de overeenkomst LCV in begrijpelijke taal toegelicht voor artikel 1-6. Alle benamingen zijn daarnaast toegespitst op de vastelastpartner **verhuurder**. Let wel, het is geen vervanging van het origineel en heeft geen juridische waarde. Gebruik [de originele versie](#) van de overeenkomst om beslissingen te nemen over het gebruik van het LCV en de bijbehorende overeenkomst. De definities worden uitgelegd in de definitielijst van de originele versie.

Om overeenkomsten snel en makkelijk te sluiten met gemeenten is het digitale ondertekenportaal vroegsignalering beschikbaar, gratis voor iedereen. [Hier meld je je aan en lees je verdere informatie](#). Voor meer informatie over vroegsignalering en de overeenkomst, bekijk de [pagina vroegsignalering](#).

Samenvatting belangrijkste afspraken



[Download figuur hier](#)

Toelichting per artikel

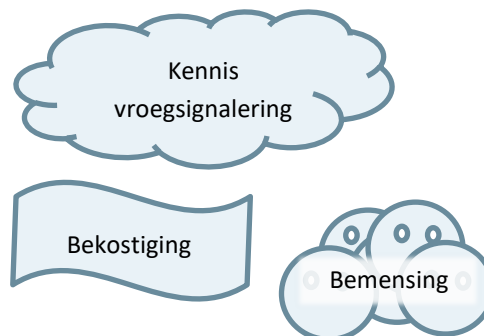
Organisatie (artikel 1)

Dit artikel beschrijft een aantal **organisatorische afspraken** over bemensing, bekostiging, kennis, netwerk en voortgangsbewaking.

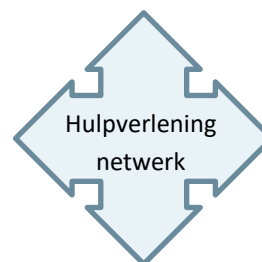
Zo bepaalt dit artikel dat de partijen ervoor moeten zorgen dat ze voldoende menskracht hebben om de vroegsignalering uit te voeren. De partijen dragen daar zelf de kosten voor. Verder moeten ze voldoende kennis in huis hebben over vroegsignalering en het hele netwerk gebruiken (met bijvoorbeeld zorgverlenende instanties in de GGZ en verstandelijkegehandicaptenzorg) om de vroegsignaleringsdoelen te bereiken.

Verder staat in het artikel dat de gemeente de voortgang van het vroegsignaleringsproces bewaakt. Als het de verhuurder of de uitvoerder¹ niet lukt om de vroegsignalerings-deadlines te halen, dan nemen ze contact op met de gemeente.

Je zorgt zelf voor ...



... en maakt gebruik van je



¹ Definitie uitvoerder: de uitvoeringsorganisatie(s) binnen de gemeente of aangesteld door de gemeente, die inwoners van de gemeente benaderen om hen ondersteuning te bieden in het kader van vroegsignalering.

Preventief Beleid (artikel 2)

Het tweede artikel beschrijft welke **preventieve handelingen** de verhuurder uitvoert voordat die het vroegsignalerings signaal (hierna: signaal) mag doorzetten naar de gemeente.

De verhuurder moet eerst een sociale incasso uitvoeren, dus de volgende stappen hebben gezet:

- een betalingsherinnering sturen;
- zich inspannen om in persoonlijk contact te treden en te vertellen over de achterstand en oplossingen daarvoor;
- wijzen op de mogelijkheden voor schuldhulpverlening;
- vertellen dat iemands gegevens worden doorgegeven aan de gemeente voor vroegsignalering.

Als de huurder geen bezwaar maakt tegen het doorgeven van de gegevens (door dat expliciet uit te spreken), moet er een signaal worden verstuurd.



Signaleren vroegsignalering (artikel 3)

Artikel 3 beschrijft de afspraken in het **signaleringsproces** per processtap. Die stappen zijn:

1. het signaal afgeven
2. van signaal naar behandeling
3. de terugkoppeling over het signaal

Bij het **afgeven van het signaal** door de vastenlastenpartner is het volgende van belang.

- De verhuurder meldt huurders met een betalingsachterstand aan na de handelingen van artikel 2 te hebben verricht. Een achterstand houdt in dat de vervaldatum voor de huur is overschreden met 30 of meer dagen .
- Als een huurder nog steeds een betalingsachterstand heeft als de volgende achterstand zich aandient mag de verhuurder voor diezelfde huurder nogmaals een signaal afgeven (dat is dus niet verplicht). De gemeente blijft hierdoor alert en krijgt beter zicht op het verloop van de achterstand.
- De verhuurder meldt signalen maandelijks door een csv-bestand te uploaden via een beveiligd digitaal meldpunt. De meeste gemeenten gebruiken daarvoor de software van BKR (VPS) of Inforing (RIS Matching). De gemeente heeft met deze softwarebedrijven een verwerkersovereenkomst afgesloten. Die regelt de verantwoordelijkheden bij de verwerking van persoonsgegevens.

Bij de stap **van het signaal naar behandeling** moet de behandelende partij namens de gemeente, ook wel de (signaal)uitvoerder, het volgende doen:

- De uitvoerder maakt op basis van alle binnengekomen signalen maandelijks een lijst van mensen om te benaderen. Alle signalen worden bij voorkeur binnen 14 dagen, maar uiterlijk binnen 28 dagen na ontvangst behandeld.
- De uitvoerder maakt een plan om die signalen te behandelen. Daarin staat in ieder geval wanneer iemand een huisbezoek krijgt en wanneer iemand op een andere manier wordt benaderd. Als iemand al bekend is bij de schuldhulpverlening kan de uitvoerder besluiten om het signaal door te zetten naar de schuldhulpverlening.

- De uitvoerder selecteert huurders die in aanmerking komen voor een huisbezoek. Hiervoor gelden de volgende regels:
 - Signalen van verhuurders worden gelijkwaardig behandeld.
 - Huurders kunnen geselecteerd worden op het aantal signalen (matching).
 - De uitvoerder is transparant hoe de rangorde tot stand komt.

Als de uitvoerder door overcapaciteit *meer* huisbezoeken kan afleggen, kan die besluiten om signalen van meerdere maanden en meerdere verhuurders te combineren. Daardoor kunnen misschien nieuwe personen met (beginnende) betaalachterstanden gevonden worden. Als de uitvoerder door ondercapaciteit *minder* huisbezoeken kan afleggen, dan kan die besluiten om een rangorde in de lijst aan te brengen.

De uitvoerder behandelt signalen die niet geleid hebben tot een huisbezoek op een andere manier, bijvoorbeeld via een brief, e-mail of telefoontje.

Als laatste stap is er **terugkoppeling van het afgegeven signaal**. De uitvoerder streeft ernaar om binnen 14, maar uiterlijk binnen 28 dagen het eerste gesprek met de huurder te hebben en samen een plan van aanpak op te stellen.

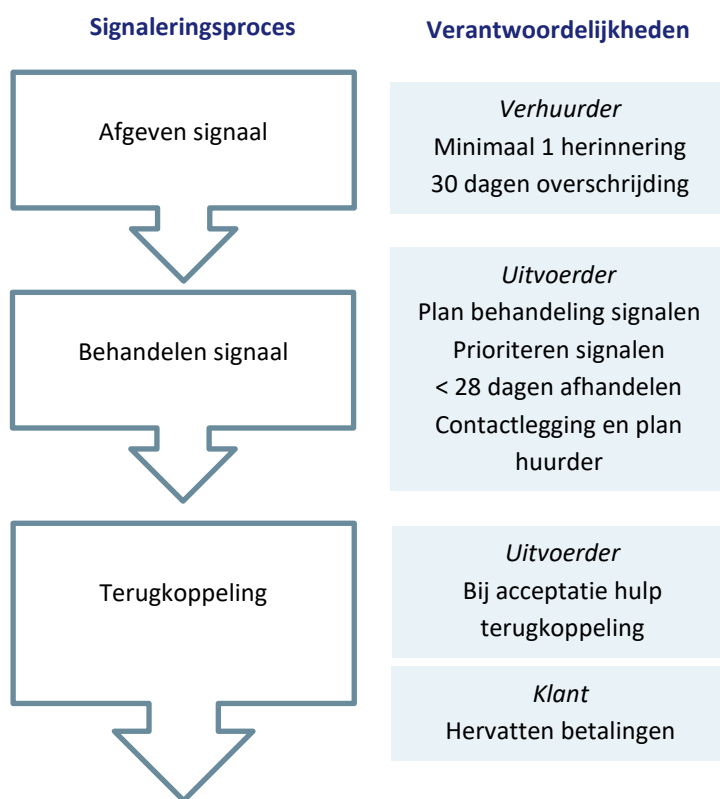
- Als de huurder die hulp accepteert is er binnen vier weken na ontvangst van het signaal terugkoppeling naar de verhuurder.
- Als de huurder geen hulp accepteert of niet bereikt kon worden is er geen terugkoppeling.

Als de huurder hulp accepteert wordt verteld dat de betalingen direct moeten worden hervat. Kan de huurder dat niet, dan informeert de uitvoerder de verhuurder. Ze bekijken samen of de achterstand de maand daarop ingelopen kan worden of dat er een andere oplossing is.

Incassobeleid (artikel 4)

Het **incassobeleid** in artikel 4 gaat over de volgende drie onderwerpen:

- voorwaarden voor uitstel
- de regels voor nieuwe betalingsachterstanden
- de bereikbaarheid van de verhuurder



Het incassotraject wordt uitgesteld zonder verdere incassokosten over het hele bedrag, wanneer:

- het signaal is doorgegeven;
- de aangeboden hulp is geaccepteerd en vastgelegd in een plan van aanpak;
- dit resultaat is teruggekoppeld aan verhuurder(s);
- nieuwe financiële verplichtingen aan de desbetreffende verhuurder(s) zijn voldaan.

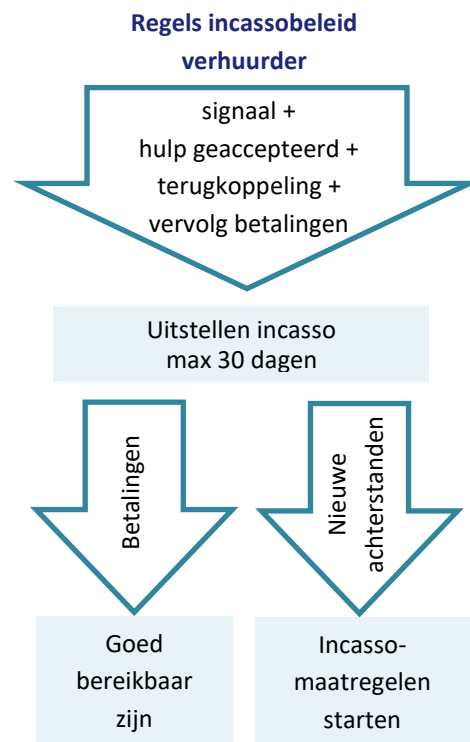
Uitstellen van het incassotraject houdt dan het volgende in:

- Het incassoproces wordt voor maximaal 30 dagen opgeschort.
- De huurder krijgt maximaal 30 dagen uitstel op het in rekening brengen van verdere buitengerechtelijke incassokosten.
- Het traject wordt maximaal 30 dagen on hold gezet bij incassobureaus en/of deurwaarders.

Soms spreken de uitvoerder en verhuurder af om eerder in rekening gebrachte incassokosten te laten vervallen.

De verhuurder (lees: de afdeling/persoon die achterstanden afhandelt) zorgt ervoor goed bereikbaar te zijn en op tijd te reageren. Op die manier heeft vroegsignalering het meeste effect. De verhuurder geeft zijn contactgegevens en bereikbaarheid door.

Als er nieuwe betalingsachterstanden ontstaan zonder dat de uitvoerder contact heeft opgenomen, dan kan de verhuurder daarvoor incassomaatregelen starten. Dan kunnen ook de incassomaatregelen voor de vordering waar het signaal over ging worden hervat.



Informatie-uitwisseling en privacy (artikel 5)

Artikel 5 gaat over de verantwoordelijkheden en het proces van **Informatie-uitwisseling en privacy**. *In het algemeen* geldt het volgende. Gegevens uitwisselen voor vroegsignalering mag om:

1. betalingsachterstanden tegen te gaan;
2. reguliere betalingen van vaste lasten te herstellen;
3. vergaande (incasso)maatregelen te voorkomen.

De uitwisseling van informatie en de verdere verwerking daarvan moet voldoen aan de geldende wet- en regelgeving: de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), het Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening en [artikel 2 en 3 Bgs](#) voor verhuurders en uitvoerder. De verhuurder en de gemeente gelden daarbij allebei als Verwerkingsverantwoordelijken. Ze voorzien elkaar van de informatie die nodig is om de vroegsignaleringsovereenkomst uit te voeren.

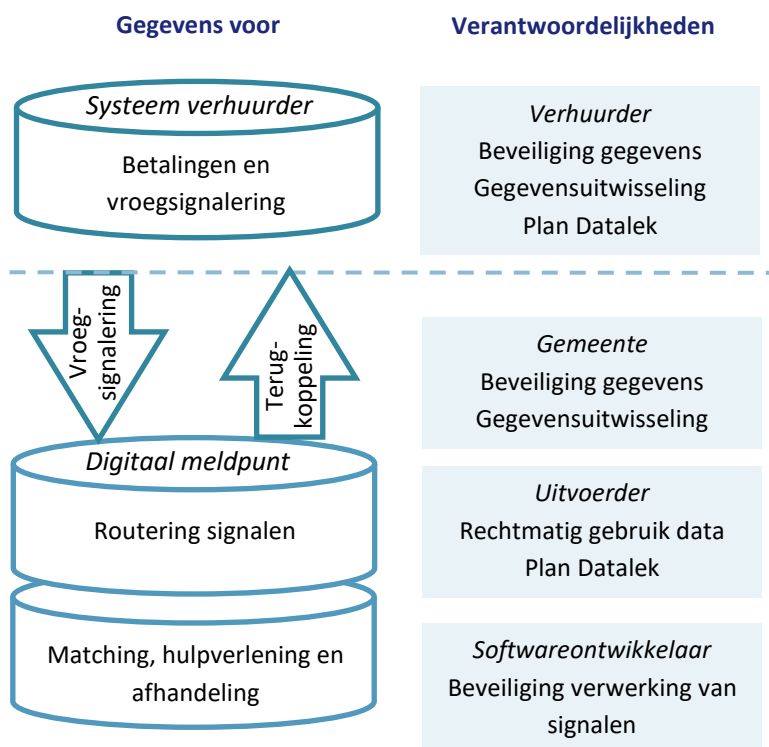
Het **proces van informatie-uitwisseling** loopt als volgt.

- De verhuurder geeft signalen van betalingsachterstanden door aan het digitaal meldpunt.
- Het digitaal meldpunt verwerkt de gegevens automatisch en stuurt ze door naar de juiste uitvoerder.
- Alleen de uitvoerder of gemeente kan de signaalgegevens inzien. Ze worden alleen met de desbetreffende huurder gedeeld en niet met anderen.

Iedere verhuurder en uitvoerder gaat zorgvuldig om met de persoonsgegevens zoals de AVG voorschrijft. Wie namens deze twee partijen werkt is verplicht de persoonsgegevens geheim te houden, behalve als de wet verplicht ze te verstrekken.

De **verantwoordelijkheden** zijn als volgt:

- De verhuurder is verantwoordelijk voor de eigen gegevensverwerking en de aanlevering van gegevens bij het digitaal meldpunt.
- De uitvoerder is verantwoordelijk voor de gegevensverwerking vanaf ontvangst in het digitaal meldpunt. De uitvoerder gebruikt de gegevens uitsluitend om in contact te komen met huurders. Dat is in lijn met:
 - de doelstellingen, en
 - het monitoren van de voortgang, en
 - het doen van statistisch onderzoek.



Iedere verhuurder of uitvoerder heeft een gedegen plan voor het omgaan met (de afhandeling van) een datalek. Ze nemen elk afzonderlijk alle passende maatregelen om de persoonsgegevens vroegsignalering te beveiligen en veilig te houden.

De eindverantwoordelijkheid voor de gegevensverwerking door het digitaal meldpunt ligt bij de gemeente. De verwerking van signalen door het digitaal meldpunt gebeurt onder verantwoordelijkheid van de softwareontwikkelaar daarvan.

De afspraken tussen de uitvoerder en het digitaal meldpunt liggen vast in een verwerkerovereenkomst. Die overeenkomst regelt de verantwoordelijkheden bij de verwerking van persoonsgegevens.

Afwijkingen overeenkomst (artikel 6)

De verhuurder en uitvoerder mogen in onderling overleg van de afspraken in deze **overeenkomst afwijken** als dat past bij de doelen van de gegevensuitwisseling. De afwijkingen moeten schriftelijk worden vastgelegd in een bijlage. De overeenkomst LCV zelf wordt niet aangepast.

Zie voor verdere informatie ook de [pagina vroegsignalering](#), bijvoorbeeld bij de veelgestelde vragen.

