

Blauwdruk Convenant Vroegsignalering Schulden

Deze blauwdruk bestaat uit een standaard convenant, een procesbeschrijving en een procesplaat. Met het ontwikkelen van deze standaard wil Nuon/ Vattenfall haar bijdrage leveren aan de samenwerking tussen schuldeisers en gemeenten op het gebied van Vroegsignalering.

De intentie met deze standaard is het vergemakkelijken van het opzetten van een dergelijke samenwerking en een impuls geven aan het – in gezamenlijkheid – voorkomen van problematische schulden in Nederland.

De basis voor dit deze blauwdruk is het Vroegsignaleringsconvenant van Nijmegen, de werkwijze van Nijmegen en Amsterdam en eigen ervaring in Vroegsignaleringsprojecten.

Het staat partijen vrij om aanpassingen te maken in het convenant. Nuon is uiteraard op geen enkele manier aansprakelijk voor afspraken die andere partijen, dan zichzelf, maken op basis van dit convenant. Partijen zijn zelf verantwoordelijk voor het gebruik van dit convenant en eventuele aanpassingen.

Anne Korthals Altes
Manager Duurzaamheid Nuon/ Vattenfall

Nuon/ Vattenfall, Amsterdam juli 2017

CONVENANT VROEGSIGNALERING SCHULDEN <.....>

DE ONDERGETEKENDEN:

Het College van de gemeente <.....> , ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door <.....> , in zijn hoedanigheid van wethouder hierna te noemen: "het College";

en:

Partners, bestaande uit:

Partner 1,

Partner 2,.....;

Het College en overige partners tezamen te noemen: Partijen

OVERWEGENDE DAT:

- a. Er sprake is van een toename van een grote groep inwoners die in een problematische schuldsituatie verkeert of dreigt te verkeren, wat leidt tot tal van maatschappelijke problemen zoals armoede, sociale uitsluiting en gezondheidsproblemen;
- b. Sommige inwoners van <.....> de rekeningen van Partijen niet (kunnen) betalen, waarna het incassobeleid in gang gezet wordt met mogelijk een gerechtelijk vonnis;
- c. Partijen streven naar uniformiteit en hoogwaardige onafhankelijke dienstverlening op het terrein van ondersteuning bij financiële problematiek. Schuldensituaties dienen zoveel mogelijk voorkomen te worden of in een zo vroeg mogelijk stadium gesignaleerd te worden, zodat passende ondersteuning aangeboden kan worden;
- d. Door het vroegtijdig signaleren van betalingsachterstanden en (potentiële) schuldsituaties tijdig kan worden ingegrepen met het doel om problematische schuldsituaties te voorkomen;

Convenant Vroegsignalering Schulden

Blauwdruk Nuon

- e. Persoonlijk contact bij beginnende betalingsachterstanden preventief werkt om verdere escalatie en daarmee problematische schuldsituaties te voorkomen. Het vroegtijdig aanpakken van de oorzaken van wanbetalingen vergroot de kans op een structurele oplossing;
- f. Partijen (in pilotvorm) een samenwerking wensen aan te gaan om zo door middel van het tijdig signaleren van betalingsachterstanden en inzetten van gerichte ondersteuning, het hiervoor geschetste doel te bereiken. Partijen wensen hun afspraken vast te leggen in dit convenant;
- g. Partijen deze pilot aangaan vanuit de gedachte dat een gecoördineerde aanpak leidt tot een hoger maatschappelijk rendement;
- h. Partijen in de samenwerking de vroegsignalering van armoede en schulden voor inwoners van <.....> gaan intensiveren. We beperken ons daarbij voorlopig tot de vroegsignalering van schulden met betrekking tot de vaste lasten omdat het signaleren van alle schulden te omvangrijk is ;
- i. Het College, waar het gaat om bijstandsgerechtigden, de wettelijke mogelijkheid (artikel 57 van de Participatiewet, inhouden en betalen van de vaste lasten vanuit de uitkering), meer gaat benutten.

KOMEN HET VOLGENDE OVEREEN:

Algemene Bepalingen

Definities

Partijen hanteren in het kader van deze pilot de onderstaande definities:

- **Betalingsregeling:** Een overeenkomst tussen een inwoner en een partner, tot stand gekomen door bemiddeling via het College, waarbij wordt bepaald dat de vastgestelde vordering wordt terugbetaald in een vooraf vastgesteld aantal termijnen;
- **BKR:** Bureau Kredietregistratie, gevestigd te Tiel, opdrachtnemer van het College voor <activiteit/dienstverlening>, optredend in de rol van bewerker in de zin van artikel 1 onder e Wbp;
- **Inwoner:** Een natuurlijk persoon woonachtig in de gemeente <...> ;
- **Partijen:** alle deelnemende organisaties aan dit convenant gezamenlijk;

Convenant Vroegsignalering Schulden
Blauwdruk Nuon

- **Problematische schulden:** schulden die zonder interventie niet eindigen maar leiden tot verdergaande incassomaatregelen;
- **Vaste lasten:** betalingsverplichtingen voor gas, drinkwater, elektriciteit, (stads) warmte, huur en zorgverzekering bij één der Partijen en gemeentelijke belastingen en vorderingen op het sociaal domein bij het College;
- **Vroegsignalering:** vroegtijdig actief op zoek gaan naar inwoners die in de (problematische) schulden komen en hun vaste lasten binnen afzienbare tijd niet meer kunnen betalen.

CONCEPT

1. Doelstelling

- 1.1. De samenwerking is gericht op het voorkomen van Problematische schulden van inwoners bij de Partijen en herstel van regelmatige betalingen
- 1.2. De aanpak in dit convenant beoogt een aanvulling te zijn op de huidige praktijk en deze geenszins te beperken.
- 1.3. Naast de bepalingen uit dit convenant gelden in een schuldsituatie de volgende afspraken/uitgangspunten:
 - a. De bijlagen van dit convenant.
 - b. Het incassobeleid van Partijen.
 - c. Wet- en regelgeving, waarbij in het bijzonder geldt de Wet bescherming persoonsgegevens, de Wet verbetering wanbetalersregelingen, de Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van elektriciteit en gas en de Warmteregeling en de Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van drinkwater

2. Geschillen

Partijen zullen in overleg treden indien men niet tevreden is over de uitvoering van het convenant. Indien Partijen niet tot een gezamenlijke oplossing kunnen komen, zijn Partijen afzonderlijk gerechtigd het convenant per direct te beëindigen.

3. Preventief beleid

Partijen wijzen bij een beginnende betalingsachterstand een betrokken inwoner op de mogelijkheden die er zijn om het verder oplopen van de achterstand(en) te voorkomen. Hierbij melden Partijen, conform hun eigen werkwijze en geldende wet- en regelgeving, dat zij bij geen of geen volledige betaling de gegevens van de inwoner opneemt in de maandelijkse melding aan het College. Partijen wijzen, op basis van hun eigen verantwoordelijkheid, de inwoner op de mogelijkheid van ondersteuning of schulddienstverlening.

4. Vroegsignalering

4.1. Partijen melden ten behoeve van het doel als geformuleerd in artikel 1.1

Inwoners aan met de volgende kenmerken:

- a) Er is sprake van een betalingsachterstand tussen de 30 en de 100 dagen, gemeten vanaf de oudste vervallen factuur. Partijen signaleren een betalingsachterstand als minimaal twee facturen zijn vervallen. Partijen zoeken hierbij aansluiting bij hun huidige werkwijze en passen deze op consequente wijze toe.
- b) Partijen kunnen meldingen die niet opgepakt worden door het College in een volgende maand opnieuw aanleveren.
- c) Partijen schorten hun incassoproces voor maximaal **vier weken** op zodra het signaal door het College behandeld wordt. **Dit betekent niet dat nieuwe, vervallen facturen worden opgeschort gedurende deze periode.**

4.2. De melding

Het melden door Partijen, als bedoeld in 4.1, gebeurt door middel van het verzenden van een beveiligd, geautomatiseerd, csv-bestand naar de Gemeente, welke hiervoor de Vindplaats van Schulden (VPS) van Bureau Kredietregistratie gebruikt. Hierbij worden door Partijen gegevens aangeleverd conform de Handleiding BKR/ BKR convenanten, opgenomen in bijlage 2.

4.3. Van melding naar signaal:

- a) Gemeente <.....> doet bij voorkeur bij alle meldingen een basischeck of betreffende persoon daadwerkelijk inwoner van gemeente <.....> is;
- b) Vervolgens gaat het bij het opstellen van de maandelijkse lijst om alle op dat moment openstaande betalingsachterstanden van inwoner conform artikel 4.1 sub a bij tenminste **twee** Partijen in <...> wijken van de gemeente <.....> of wanneer inwoner in de eerste maand bij Partij <...> een schuld heeft en in de daarop volgende maand een schuld heeft bij Partij <...> (met andere woorden in twee opeenvolgende maanden een schuld bij twee verschillende partijen)
- c) Er wordt vervolgens een selectie gemaakt door het College. Bij het maken van de selectie kan een wegging plaatsvinden op de betalingsachterstanden bij aanvang van de pilot;

Convenant Vroegsignalering Schulden
Blauwdruk Nuon

- d) Eventuele finale ordening vindt plaats op basis van de hoogte van de betalingsachterstanden. De inwoners met de hoogste betalingsachterstanden worden als eerste benaderd.
- e) Vervolgens ontstaat een top <...> per wijk.
- f) Het College stelt Partijen, binnen **twee werkdagen** na ontvangst van het signaal via BKR, op de hoogte van de signalen die wel en niet worden behandeld in het kader van deze pilot.

4.4. Opvolgen signaal en terugkoppeling

- a) Het College houdt binnen **vier weken** na het ontvangen van het signaal het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. Binnen deze **vier weken** moet een **plan van aanpak** gereed zijn en terugkoppeling naar Partijen plaatsvinden.
- b) Het College wijst de Inwoner er tijdens dit eerste gesprek op dat de betalingen van de vaste lasten direct hervat dienen te worden. Mochten de inkomsten van de inwoner daartoe niet toereikend zijn of onmiddellijke hervatting om een andere reden niet haalbaar zijn, dan informeert het College de Partijen daarover en wordt bekeken of het periodiek verschuldigde termijnbedrag de daaropvolgende maand kan worden ingelopen of dat er een andere oplossing, zoals het inhouden en doorbetalen van vaste lasten vanuit de uitkering, voorhanden is.

5. Opschorten incassomaatregelen

Na het in behandeling nemen van het signaal door het College zullen Partijen ten aanzien van Inwoners die worden benaderd door het College als bedoeld in artikel 4.4 de op dat moment bestaande vordering niet verder verzwaren en lopende incassomaatregelen ten aanzien van die vordering voor de periode van **maximaal vier weken** opschorten. Ten aanzien van lopende termijnbedragen, geldt het gestelde in artikel 4.4 sub b.

6. Financiering project vroegsignalering

Om de pilot kans van slagen te geven zijn Partijen bereid om gezamenlijk te investeren. Dit komt tot uitdrukking door te voorzien in onderstaande randvoorwaarden:

- 6.1. Geld: het College financiert de kosten die samenhangen met het behandelen van de signalen. Daarnaast dragen de Partijen de kosten van ieders organisatie inzet
- 6.2. Organisatie: Partijen stellen vanuit hun organisatie voldoende menskracht ter beschikking om deze pilot zo goed mogelijk ter uitvoering te kunnen brengen.
- 6.3. Kwaliteit: Partijen leveren de bij hun organisatie aanwezige kennis om de pilot te doen slagen en zijn bereid hun netwerk in te zetten om de doelstellingen te bereiken. Voor het welslagen van de pilot, waaronder stroomlijning van de huidige processen, zijn de (keten)partners afhankelijk van de mate, wijze en bereidheid van samenwerking in de keten. De medewerkers in de pilot dienen over voldoende mandaat te beschikken om hierin veranderingen aan te brengen die de samenwerking bevorderen en deze vervolgens te borgen in de organisatie. Er wordt gewerkt volgens de geldende wet- en regelgeving rondom privacy.
- 6.4. Informatie: er wordt voor de pilot een account (postbus) aangemaakt. Via dit centrale adres wordt informatie uitgewisseld.
- 6.5. Tijd: de voortgang van het proces wordt bewaakt door het College. Deze is voor het behalen van deadlines afhankelijk van de Partijen in het proces. Partijen sturen binnen hun eigen organisaties op het behalen van deadlines en

schalen desnoods op om voortgang van afspraken te waarborgen. Indien, om moverende redenen, het niet lukt om deadlines te halen treden zij hierover in overleg met het College.

- 6.6. De pilot wordt door Partijen gezamenlijk geëvalueerd. Dit zal in ieder geval gebeuren in het tweemaandelijks projectoverleg.

CONCEPT

7. Informatie-uitwisseling

- 7.1. Partijen spreken af dat zij elkaar te allen tijde voorzien van minimale informatie die noodzakelijk en van belang is voor de uitvoering van het convenant, de uitvoering van een minnelijke regeling of de bedrijfsvoering van één van de partijen.
- 7.2. Signalen van betalingsachterstanden worden doorgegeven aan het College via VPS die de gegevens verwerkt ten behoeve van het College. Niemand anders dan het College beschikt over de gegevens met betrekking tot de betalingsachterstanden van Inwoners. Deze signalen worden door het College niet gedeeld met uitzondering van met de Inwoner die het betreft en de uitvoerende organisatie
- 7.3. De uitwisseling van informatie en de verdere verwerking daarvan, vindt plaats conform wet- en regelgeving, waaronder maar niet uitsluitend de Wet bescherming persoonsgegevens (verder: de Wbp), Ministeriële Regeling Afsluitbeleid, de Warmteregeling en branche gerelateerde regelingen voor Partijen .

8. Juridische aspecten

In het kader van de Wbp geldt het bepaalde in lid 1 tot en met lid 6:

- 8.1. Het doel van de gegevensuitwisseling is het welslagen van het project, zoals dat is omschreven in artikel 1 van dit convenant;
- 8.2. De proces- en werkafspraken maken deel uit van dit convenant. Partijen zijn verantwoordelijke voor de gegevensverwerking en -aanlevering bij VPS. Het College is verantwoordelijke van de gegevensverwerking zodra de gegevens door VPS zijn ontvangen en gebruikt de gegevens uitsluitend voor het kunnen leggen van contact met de Inwoners in lijn met de doelstellingen van dit convenant;
- 8.3. Gegevens die het College van VPS ontvangt kunnen de betreffende Inwoners te allen tijde inzien.
- 8.4. De afspraken tussen College en VPS zijn toegevoegd in de bijlage bij dit convenant. Deze afspraken bestaan in ieder geval uit een security agreement en een bewerkersovereenkomst.

8.5. Indien zich een data-lek voordoet in het kader van deze pilot, maakt de bewuste verantwoordelijke daar melding van bij de Autoriteit Persoonsgegevens en licht betrokken Partners onverwijld in.

9. Afwijken convenant

9.1. Partijen hebben het recht om, in onderling overleg, van bepalingen in dit convenant af te wijken op voorwaarde dat en in zoverre de afwijking passend is bij de doelstellingen van dit convenant en dat de afwijking schriftelijk met alle Partijen wordt overeengekomen.

9.2. Indien Partner met Inwoner een regeling kan treffen die voor de Inwoner een gunstigere uitwerking heeft voor haar betalingsachterstand bij alle Partners, dan een regeling via het college conform dit Convenant, staat het Partner vrij deze regeling met Inwoner te treffen en zullen Partners het college van de getroffen regeling op de hoogte brengen. In het kader van de doelstelling van het Convenant als opgenomen in artikel 1.1 zal het college in een dergelijke situatie het proces als vermeld in artikel 4 voor de vordering van de betreffende Partner staken

10. Evaluatie

10.1 Partijen verplichten zich de in dit convenant gemaakte afspraken tenminste één maal per jaar te evalueren dan wel vaker indien één van Partijen dit verlangt. Een (tussentijdse) evaluatie vindt tevens plaats indien enige wetswijziging daar aanleiding toe geeft.

10.2 Partijen spannen zich in om het effect van het convenant te meten door middel van een gezamenlijk op te zetten monitoringssysteem.

11. Looptijd

De pilot zal van start gaan op <datum.> . Besluiten Partijen op geen enkele wijze tot verlenging van de samenwerking, dan vervalt dit convenant op <datum.> van

Convenant Vroegsignalering Schulden
Blauwdruk Nuon

rechtswege. Vanaf <datum> wordt door Partijen op geen enkele wijze meer uitvoering gegeven aan het Convenant. Partijen kunnen dit convenant tussentijds op ieder moment beëindigen als de rechter of de Autoriteit Persoonsgegevens bedenkingen tegen de pilot heeft geuit. Partijen dragen in dat geval hun eigen kosten.

CONCEPT

Bijlagen

De volgende Bijlagen maken integraal onderdeel uit van het Convenant. Indien sprake is van tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van het Convenant en de Bijlagen, prevaleren de bepalingen van het Convenant. In geval van strijdigheid tussen de bepalingen van de Bijlagen, prevaleert de laagst genummerde Bijlage:

- Bijlage 1a: Werkproces , algemene beschrijving van het proces en rollen
- Bijlage 1b: Procesplaat
- Bijlage 2: Overeenkomsten met het BKR
 - o 2a.Bewerkersovereenkomst
 - o 2b Security Agreement
- Bijlage 3: Gedragscode Schuldhulpverlening NVVK
- Bijlage 4: Relevante sector-brede afspraken/convenanten:
 - o 4a. Ethisch Manifest
 - o
- Bijlage 7: Contactpersonenoverzicht en informatie-uitwisseling

Aldus overeengekomen en in tweevoud getekend te:

Plaats:

Datum:

Partij 1

Partij 2

.....

.....

de heer / mevrouw

de heer/ mevrouw

Partij College van B&W van Gemeente <.....>

Convenant Vroegsignalering Schulden
Blauwdruk Nuon

.....

de heer/ mevrouw, wethouder Gemeente <.....>

CONCEPT