Landelijk Convenant Vroegsignalering

Overeenkomst

Behorende bij het Landelijk Convenant Vroegsignalering

Het college van burgemeester en wethouders van de Gemeente Nijmegen[1], te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door, drs. H.M.F. Bruls in zijn hoedanigheid als burgemeester, hierna te noemen: "**de Gemeente**";

en:

Afdeling Zorg&Inkomen van de gemeente Nijmegen , te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door, A. Hamming hierna te noemen: "**de Uitvoerder**";

en:

Energiemaatschappij, Drinkwaterbedrijf, Woningverhuurder of Zorgverzekeraar……..;

hierna te noemen: "**Vaste lasten partner**",

Tezamen te noemen samenwerkingspartners, afgekort tot: **Partners**,

OVERWEGENDE DAT:

a. De branchеverenigingen van Partners in het Landelijk Convenant Vroegsignalering deze standaard Overeenkomst als format zijn overeengekomen om uniforme afspraken voor Vroegsignalering te bevorderen;
b. Partners de doelstellingen onderschrijven van het Landelijk Convenant Vroegsignalering;
c. Het doel van deze overeenkomst primair is om een basis te leggen voor nieuwe afspraken tussen partijen die nog geen convenant of overeenkomst met elkaar hebben afgesloten;
d. Partners hun (hernieuwde) afspraken uniform vast willen leggen en daarom gebruik maken van de standaard Overeenkomst.

[1] Indien de gemeente samen werkt in een gemeenschappelijke regeling dient hier het dagelijks bestuur van de gemeenschappelijke regeling gelezen te worden.

DEFINITIES

Partijen hanteren in het kader van vroegsignalering de onderstaande definities:

- **Betalingsregeling:** een overeenkomst tussen een klant en een vaste lasten partner, doorgaans tot stand gekomen door bemiddeling via de uitvoerder, waarbij wordt bepaald dat de vastgestelde vordering wordt terugbetaald in een vooraf vastgesteld aantal termijnen;
- **Datalek:** ongeoorloofde of onbedoelde toegang tot persoonsgegevens en ongewenst vernietigen, verliezen, wijzigen en verstrekken van persoonsgegevens;
- **Digitaal Meldpunt:** het digitale meldpunt waaraan betalingsachterstanden door een vaste lasten partner worden gemeld en waarbinnen de uitvoerder communiceert met iedere vaste lasten partner afzonderlijk;
- **Huisbezoek:** betreden van de woning of persoonlijk contact aan de deur waaruit een afspraak op kantoor van de hulpverlener volgt, om zicht te krijgen op de situatie en op wat er speelt in de leefomgeving;
- **Huishouden:** financiële eenheid van één of meerdere inwoners van de gemeente en klant bij één of meerdere van de vaste lasten partners, woonachtig op één adres;
- **Inwoner:** een natuurlijk persoon woonachtig in de betreffende gemeente;
- **Klant:** een natuurlijk persoon die klant is bij één of meerdere van de vaste lasten partner(s) en (potentieel) klant van de uitvoerder;
- **Overeenkomst:** de landelijke standaard Overeenkomst waarin uniforme afspraken tussen uitvoerders en vaste lasten partners voor vroegsignalering zijn opgenomen**;**
- **Persoonsgegevens:** alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (‘de betrokkene’), die verwerkt wordt door partijen in het kader van dit Convenant**;**
- **Plan van aanpak:** document waarin de afgesproken acties met de klant door de uitvoerder zijn vastgelegd;
- **Problematische schuldsituatie:** situatie waarin redelijkerwijs is te voorzien dat een huishouden niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn/haar schulden of waarin het huishouden al is opgehouden met het nakomen van zijn/haar betaalverplichting(en);
- **Signaal:** een betalingsachterstand die door een vaste lasten partner is ingevoerd in het digitaal meldpunt;
- **Uitvoerder:** de uitvoeringsorganisatie(s) binnen de gemeente, dan wel aangesteld door de gemeente, die inwoners van de gemeente benaderen om hen ondersteuning te bieden binnen het kader van vroegsignalering en die verantwoordelijk zijn voor het verlenen van tijdige en adequate ondersteuning aan de betreffende inwoners;
- **Vaste lasten:** betalingsverplichtingen voor gas, drinkwater, elektriciteit, (collectieve) warmte, huur en zorgverzekering bij (één van) de vaste lasten partners;
- **Verwerkingsverantwoordelijke**: de organisatie die bepaalt voor welk doel de persoonsgegevens worden verwerkt en de manier waarop het gebeurd;
- **Vroegsignalering:** vroegtijdig contact zoeken met klanten die hun vaste lasten niet meer (kunnen) betalen en het risico lopen op problematische schulden;
- **Vaste lasten partner:** de leden van Aedes, Energie-Nederland, Vewin en Zorgverzekeraars Nederland in hun rol van schuldeiser en tevens dataleverancier in het kader van vroegsignalering.

1. ORGANISATIE

1.1 Vaste lasten partner en uitvoerder stellen vanuit hun organisaties voldoende menskracht ter beschikking om vroegsignalering op basis van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening zo goed mogelijk uit te voeren en dragen elk voor zich de kosten van hun organisatie-inzet.

1.2 Vaste lasten partner en uitvoerder leveren de bij hun organisaties aanwezige kennis om vroegsignalering te doen slagen en zijn bereid hun netwerk in te zetten om de doelstellingen te bereiken.

1.3 De voortgang van het proces wordt bewaakt door de gemeente in haar rol als opdrachtgever van de uitvoerder. Als het de vaste lasten partner of uitvoerder, om moverende redenen, niet lukt om deadlines te halen treden zij hierover in overleg met de gemeente in haar functie van opdrachtgever.

2. PREVENTIEF BELEID

2.1 Als de vaste lasten partner, conform de in haar sector geldende wet- en regelgeving zoals genoemd in artikel 5.1., betalingsachterstanden aanlevert aan de uitvoerder heeft de vaste lasten partner eerst zelf een maatschappelijk verantwoorde incasso geprobeerd, dat wil zeggen:
a) ten minste eenmaal een schriftelijke betalingsherinnering gestuurd;
b) zich ingespannen om in persoonlijk contact te treden om te wijzen op mogelijkheden om betalingsachterstanden te voorkomen en te beëindigen[2];
c) gewezen op de mogelijkheden voor schuldhulpverlening;
d) aangeboden gegevens door te geven aan de betreffende gemeente.

2.2 Indien de klant, naar aanleiding van bovenstaande contactmomenten, aangeeft bezwaar te hebben tegen uitwisseling van zijn/haar gegevens met de gemeente en/of uitvoerder, mogen de gegevens van deze klant niet meegenomen worden in de signalen naar de uitvoerder. Hierbij rekening houdende met de voorwaarden zoals opgenomen in de branche specifieke wet- en regelgeving genoemd in artikel 5.1 sub a t/m e.

3. SIGNALEN VROEGSIGNALERING

Het signaal

3.1 De vaste lasten partner meldt aan de uitvoerder, ten behoeve van het doel als geformuleerd in artikel 1.1 van het Convenant, klanten aan met één van onderstaande achterstanden, gespecificeerd per sector.
Er is sprake van een achterstand ten aanzien van de vervaldatum factuur inclusief minimaal één herinnering:
a) inzake de energierekening (elektriciteit, gas en/of warmte) van 50 tot 100 dagen;
b) inzake de drinkwaterrekening van 30 tot 100 dagen;
c) inzake de zorgverzekeringspremie inclusief premie voor aanvullende verzekering, eigen risico en eigen bijdragen van 30 tot 100 dagen;
d) inzake de huur vanaf 30 dagen.

3.2 Signalen die zijn aangeleverd waarvoor nog steeds sprake is van een betalingsachterstand, door oude vorderingen die zijn blijven staan of waar nieuwe vorderingen bij zijn gekomen, kunnen opnieuw aangeleverd worden.

3.3 De uitvoerder, dan wel de gemeente in haar rol als opdrachtgever, ondertekent een verwerkersovereenkomst met de gekozen organisatie die het digitaal meldpunt faciliteert.

3.4 Het melden door de vaste lasten partner aan de uitvoerder gebeurt maandelijks door middel van het uploaden van een csv-bestand via een beveiligd digitaal meldpunt, te weten;
x BKR (VPS)
□ Inforing (RIS Matching)
□ Andere afspraken in overleg met deze vaste lasten partner.
(aankruisen wat van toepassing is)

Van signaal naar behandeling

3.5 De uitvoerder, dan wel het digitaal meldpunt komt op basis van de signalen tot een maandelijkse lijst adressen die wordt behandeld.

3.6 De uitvoerder behandelt alle signalen bij voorkeur binnen 2 weken, doch uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst.

3.7 De uitvoerder maakt een (beleids-)plan hoe signalen te behandelen; in dit plan is opgenomen wanneer signalen in aanmerking komen voor een huisbezoek en welke overige (communicatie-)middelen worden ingezet om de overige signalen op te pakken.

[2] Hierbij, wat betreft de zorgverzekeraars, rekening houdende met de voorwaarden, zoals opgenomen in art. 6.5.4. van de Regeling zorgverzekering.

3.8 Als een klant al bekend is bij schuldhulpverlening, kan de uitvoerder besluiten om signalen niet in aanmerking te laten komen voor interventie door de uitvoerder in het kader van vroegsignalering, maar het signaal door te zetten naar de schuldhulpverlenende organisatie waar het huishouden reeds bekend is.

3.9 De uitvoerder maakt een selectie van klanten die in aanmerking komen voor een huisbezoek. Hiervoor gelden de volgende uitgangspunten:
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.

3.10 Indien het aantal af te leggen huisbezoeken in 1 maand kleiner is dan de beschikbare capaciteit van de uitvoerder, kan de uitvoerder besluiten om vanuit het digitaal meldpunt een lijst te laten produceren van adressen waarop niet binnen 1 termijn, maar in een ruimere periode van 2 of meer opeenvolgende termijnen door 2 of meer vaste lasten partners signalen zijn gedaan van betalingsachterstanden conform artikel 3.1.

3.11 Als het aantal af te leggen huisbezoeken in 1 maand groter is dan de beschikbare capaciteit van de uitvoerder, kan de uitvoerder besluiten om een rangorde aan te brengen volgens de uitgangspunten als benoemd in 3.9.

3.12 Alle signalen die niet geleid hebben tot een huisbezoek worden op andere wijze behandeld conform het (beleids-)plan van de uitvoerder.

Terugkoppeling

3.13 De uitvoerder streeft er naar om binnen 2, doch uiterlijk 4 weken na het ontvangen van het signaal het eerste gesprek met de klant te hebben waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. Er wordt gestreefd binnen deze 4 weken een plan van aanpak duidelijk te hebben. Zodra hulp geaccepteerd is, vindt terugkoppeling plaats naar de betrokken vaste lasten partners.

3.14 De uitvoerder wijst de klant er tijdens het eerste gesprek op dat de betalingen van de vaste lasten direct dienen te worden hervat. Mochten de inkomsten van de klant daartoe niet toereikend zijn of onmiddellijke hervatting om een andere reden niet haalbaar zijn, dan informeert de uitvoerder de betreffende vaste lasten partner(s) daarover en wordt bekeken of het periodiek verschuldigde termijnbedrag de daaropvolgende maand kan worden ingelopen of dat er een andere oplossing voorhanden is.

4. INCASSOBELEID

4.1 Bij klanten wordt het incassotraject opgeschort en worden er geen verdere incassokosten in rekening gebracht over het gehele bedrag, conform artikel 4.2, indien:
a) signaal is gegeven conform artikel 3.1, en
b) de aangeboden hulp wordt geaccepteerd en wordt vastgelegd in een een plan van aanpak, conform artikel 3.13, en
c) waarbij dit resultaat wordt teruggekoppeld aan vaste lasten partner(s) conform artikel 3.13, en
d) waarbij nieuwe financiële verplichtingen aan de desbetreffende vaste lasten partner(s) worden voldaan.

4.2 Bij klanten waarvoor aan alle voorwaarden uit 4.1 wordt voldaan, zal de vaste lasten partner zo snel mogelijk na terugkoppeling conform artikel 3.13, voor de vorderingen die betrokken zijn in de melding van signalen conform artikel 3.1:
a) het incassoproces voor maximaal 30 dagen opschorten, en
b) uitstel verlenen van maximaal 30 dagen op het in rekening brengen van verdere buitengerechtelijke incassokosten, en
c) het traject voor maximaal 30 dagen on hold zetten bij derden (incassobureau en/of deurwaarder).

4.3 Indien er nieuwe betalingsachterstanden ontstaan zonder dat hierover contact is geweest met of informatie is ontvangen vanuit de uitvoerder, kunnen hiervoor incassomaatregelen gestart worden. Voor oude vorderingen kunnen incassomaatregelen in dat geval eveneens worden hervat.

4.4 In het kader van maatwerk kan de uitvoerder in specifieke gevallen in onderling overleg met de vaste lasten partner overeenkomen de eerder in rekening gebrachte incassokosten te laten vervallen.

4.5 Om de effectiviteit van vroegsignalering te bevorderen zal de vaste lasten partner zich inspannen voor een goede bereikbaarheid en tijdige reactie. Hiertoe zullen de juiste contactgegevens en bereikbaarheidsgegevens van de behandelende afdeling worden verstrekt.

5. INFORMATIE-UITWISSELING EN PRIVACY

5.1 De uitwisseling van informatie en de verdere verwerking daarvan vindt plaats binnen de geldende wet- en regelgeving, waaronder (maar niet uitsluitend) de Algemene verordening gegevensbescherming en branche-gerelateerde regelingen voor vaste lasten partners en uitvoerder, te weten:

a) De Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van elektriciteit en gas;
b) De Warmteregeling;
c) De Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van drinkwater;
d) De Regeling wanbetalers in de Zorgverzekeringswet;
e) Het Besluit gegevensuitwisseling gemeentelijke schuldhulpverlening.

5.2 De regelingen en het besluit in artikel 5.1 sub a t/m e vormen de grondslag voor gegevensuitwisseling voor respectievelijk de energiebedrijven (ad a en b), drinkwaterbedrijven (ad c), zorgverzekeraars (ad d) en woningverhuurders (ad e).

5.3 Vaste lasten partner en uitvoerder voorzien elkaar te allen tijde van de benodigde informatie die noodzakelijk en van belang is voor de uitvoering van deze Overeenkomst.

5.4 Signalen van betalingsachterstanden worden door de vaste lasten partner doorgegeven aan het digitaal meldpunt, dat de gegevens verwerkt ten behoeve van de uitvoerder, dan wel de gemeente als opdrachtgever van de uitvoerder. Niemand anders dan de uitvoerder beschikt over de door het digitaal meldpunt verzamelde gegevens en gecombineerde signalen (ook matches genoemd). Deze signalen worden door de uitvoerder niet gedeeld, met uitzondering van levering aan de klant die het betreft.

5.5 De verwerking van signalen door het digitaal meldpunt gebeurt onder verantwoordelijkheid van het digitaal meldpunt. De eindverantwoordelijkheid voor het verwerken van de gegevens door het digitaal meldpunt ligt bij de (opdracht gevende) gemeente.

5.6 Iedere vaste lasten partner en uitvoerder verbindt zich om de persoonsgegevens waarvoor hij verwerkingsverantwoordelijke is, zorgvuldig te verwerken conform de verplichtingen uit de AVG. Personen in dienst van, dan wel werkzaam ten behoeve van de vaste lasten partner, evenals in dienst van de uitvoerder zelf, zijn verplicht tot geheimhouding met betrekking tot de persoonsgegevens waarvan zij kennis kunnen nemen, behoudens voor zover een bij, of krachtens de wet gegeven voorschrift tot verstrekking verplicht.

5.7 Iedere vaste lasten partner en uitvoerder beschikt over een gedegen plan betreffende de omgang met en afhandeling van een datalek. Iedere vaste lasten partner en uitvoerder neemt alle passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens welke in het kader van vroegsignalering worden verwerkt te beveiligen en beveiligd te houden tegen verlies of tegen enige vorm van onzorgvuldig, ondeskundig of ongeoorloofd gebruik.

5.8 Het doel van de gegevensuitwisseling is vastgelegd in artikel 1 van het Landelijk Convenant Vroegsignalering en is als volgt nader gespecificeerd: het tegengaan van betalingsachterstanden, het herstel van reguliere betalingen van vaste lasten en het voorkomen van vergaande (incasso)maatregelen, waaronder hoge incassokosten,

gerechtelijke procedures, ontruimingen, afsluitingen van nutsvoorzieningen en wanbetalers signalen van de zorgverzekering naar het CAK.

5.9 De vaste lasten partner is verantwoordelijk voor de eigen gegevensverwerking en de aanlevering van gegevens bij het digitaal meldpunt. De uitvoerder is verantwoordelijk voor de gegevensverwerking, zodra de gegevens door het digitaal meldpunt zijn ontvangen.
De uitvoerder gebruikt de gegevens uitsluitend voor het kunnen leggen van contact met de klanten in lijn met de doelstellingen van dit Landelijk Convenant Vroegsignalering, het monitoren van de voortgang van de vroegsignalering en het verrichten van statistisch onderzoek als bedoeld in artikel 5 van de AVG.

5.10 De afspraken tussen de uitvoerder en het digitaal meldpunt liggen vast in een verwerkersovereenkomst.

6. AFWIJKEN OVEREENKOMST

Vaste lasten partner en uitvoerder hebben het recht om, binnen de kaders van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) in onderling overleg, van bepalingen in deze standaard Overeenkomst af te wijken op voorwaarde dat de afwijking passend is bij de doelstellingen van het Landelijk Convenant Vroegsignalering en deze afwijking schriftelijk in een addendum op deze Overeenkomst met de vaste lasten partner en uitvoerder wordt overeengekomen.

7. INWERKINGTREDING

7.1 Deze Overeenkomst heeft een looptijd van 1 jaar, te rekenen vanaf de dag van laatste ondertekening. Deze looptijd wordt steeds stilzwijgend verlengd met een periode van 1 jaar, tenzij één of beide partijen de Overeenkomst 3 maanden voor deze verlenging schriftelijk heeft of hebben opgezegd.

7.2 Met de ondertekening van deze Overeenkomst blijven voorgaande convenanten en overeenkomsten op het gebied van gegevensuitwisseling ten behoeve van vroegsignalering tussen ondergetekenden geldig, tenzij deze eerdere convenanten minder dienend zijn aan de klant. De uitvoerder en vaste lasten partner zijn zelf verantwoordelijk voor het opzeggen van eerdere (afspraken in) convenanten of overeenkomsten die wel komen te vervallen en leggen dit uitdrukkelijk vast in een addendum op deze Overeenkomst.

Aldus overeengekomen en getekend,

Datum ……

Gemeente ……

Naam: drs. H.M.F Bruls
Functie: Burgemeester

Handtekening:

Uitvoerder ……

Naam: A. Hamming
Functie: concernmanager Zorg&Inkomen

Handtekening:

Vaste lasten partner ……

Naam:
Functie:

Handtekening: