

Concept Convenant Vroegsignalering van Schulden in Haarlem en Zandvoort

Deelnemende partijen:

De gemeenten:

1. Haarlem, te deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door wethouder F. Roduner
 2. Zandvoort, te deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door wethouder J. Berendsen
- hierna tezamen noemen: 'gemeenten'

en:

Woningcorporaties, nutsbedrijven, zorgverzekeraars en gemeentelijke belastingdiensten

bestaande uit:

Specifiek voor de gemeente Haarlem:

Partner 1, woningcorporatie Elan Wonen, statutair gevestigd te xx, te deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door xxxx.

Partner 2, woningcorporatie Pré Wonen, statutair gevestigd te xxx te deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door xxxx

Partner 3, woningcorporatie Ymere, statutair gevestigd te xxxxx, te deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door xxxx;

Partner 4, Cocencus, statutair gevestigd te xxxx, te deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door xxxx

Specifiek voor de gemeente Zandvoort:

Partner 5 woningcorporatie De Key, statutair gevestigd te xxxxx, te deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door xxxxxxx;

Partner 6 Gemeentebelastingen Kennemerland Zuid (GBKZ), statutair gevestigd te xxxx, te deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door xxxx

Voor de gemeenten gezamenlijk:

Partner 7, PWN, statutair gevestigd te Velsersbroek, te deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door xxxxxxx;

Partner 8, Achmea Zorgverzekeringen N.V., statutair gevestigd te Utrecht en kantoorhoudende aan de Dellaertweg 1 te Leiden t.w. Zilveren Kruis Zorgverzekeringen N.V., statutair gevestigd te Utrecht, inclusief Pro Life en OZF (3311); OZF Zorgverzekeringen N.V., statutair gevestigd te Utrecht (3314); Interpolis Zorgverzekeringen N.V. statutair gevestigd te Utrecht (3313); FBTO Zorgverzekeringen N.V., statutair gevestigd te Leeuwarden (0211); Avéro Zilveren Kruisverzekeringen N.V., statutair gevestigd te Utrecht (3329) mede voor haar volmacht: One Underwriting Health B.V.(8971), Zorgverzekeraar De Friesland Zorgverzekeraar statutair gevestigd te Leeuwarden, hierna gezamenlijk te noemen Achmea, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door xxxxxxx;

Partner 9, VGZ Zorgverzekeraar NV, IZZ Zorgverzekeraar NV, IZA Zorgverzekeraar NV, NV Zorgverzekeraar UMC, NV VGZ Cares , NV Univé Zorg, statutair gevestigd te Arnhem, hierna te noemen “Coöperatie VGZ”, te deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door xxx

Partner 10, Zorg en Zekerheid, statutair gevestigd te Leiden, te deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door xxxx

Partner 11; Waterschap Rijn – Gouwe, statutair gevestigd te xxxx, te deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door xxxx

gemeenten en partners samen te noemen: ‘Partijen’

OVERWEGENDE DAT:

- a) Partijen om de hieronder weergegeven redenen de wens hebben om samen te werken aan de vroegtijdige signalering van betaalachterstanden van inwoners;
- b) Er sprake is van een toename van het aantal inwoners in de gemeenten dat in een (problematische) schuldsituatie verkeert of dreigt te verkeren, wat leidt tot tal van maatschappelijke problemen zoals armoede, sociale uitsluiting en gezondheidsproblemen;
- c) Sommige inwoners van de gemeenten de rekeningen van Partners niet (kunnen) betalen, waarna het incassobeleid van Partners in gang gezet wordt waardoor de schulden nog verder oplopen;
- d) (Problematische) schuldsituaties zoveel mogelijk voorkomen dienen te worden en schuldsituaties in een zo vroeg mogelijk stadium gesignaleerd dienen te worden, zodat passende ondersteuning aangeboden kan worden;
- e) Persoonlijk contact bij betalingsachterstanden preventief werkt om verdere escalatie en daarmee schuldsituaties te voorkomen en het vroegtijdig aanpakken van de oorzaken van wanbetalingen de kans vergroot op een structurele oplossing;
- f) Partijen een samenwerking wensen aan te gaan om zo door middel van het tijdig signaleren van betalingsachterstanden en het inzetten van gerichte ondersteuning, het hierboven geschetste doel te bereiken;
- g) Partijen deze samenwerking aangaan vanuit de gedachte dat een gecoördineerde aanpak een grotere kans biedt op het structureel oplossen van betalingsproblemen van Huishoudens en daarmee ook in het belang is van partijen en van de maatschappij;
- h) Partijen streven naar uniformiteit met ruimte voor lokale invulling en hoogwaardige onafhankelijke dienstverlening;
- i) Partijen de vroegsignalering van armoede en schulden voor inwoners van de gemeenten gaan intensiveren en zich daarbij vooralsnog beperken tot de vroegsignalering van schulden met betrekking tot de vaste lasten omdat het signaleren van alle schulden te omvangrijk is;
- j) Gemeenten een centrale rol hebben vanuit hun publieke taak op het gebied van schuldhulpverlening;
- k) Partners aan deze samenwerking deelnemen in de rol van schuldeiser;
- l) Partijen hun afspraken wensen vast te leggen in dit convenant,

SPREKEN HET VOLGENDE AF:



ALGEMENE BEPALINGEN

Definities

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

- **Betalingsregeling:** een overeenkomst tussen een Inwoner en een partner, tot stand gekomen door bemiddeling via een gemeente, waarbij wordt bepaald dat de vastgestelde vordering wordt terugbetaald in een vooraf vastgesteld aantal termijnen;
- **FG:** Functionaris gegevensbescherming: houdt toezicht op en controleert de toepassing en naleving van de rechtmatige verwerking van persoonsgegevens binnen de organisatie;
- **Gemeenten:** de gemeenten Haarlem en Zandvoort tezamen;
- **Gemeente:** de desbetreffende gemeente waar de inwoner woonachtig is;
- **Huishouden:** financiële eenheid van één of meerdere inwoners van de gemeente, woonachtig op één adres;
- **Inwoner:** een natuurlijk persoon woonachtig in één van de Gemeenten;
- **Matchingsysteem:** het digitale meldpunt Vindplaats van Schulden (VPS) van BKR waarbinnen betalingsachterstanden door Partners worden gemeld, waarbinnen signalen ontstaan en waarbinnen de gemeenten communiceren met iedere Partner afzonderlijk. BKR treedt aldus op als en verwerker in de zin van artikel 4 sub 8 van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG);
- **Melding:** een betalingsachterstand die door een Partner is ingevoerd in het matchingsysteem;
- **Partners:** Partijen die in de hoedanigheid van schuldeiser van vaste lasten deelnemen aan deze samenwerking. Bij de start van Vroeg Eropaf Twente zijn dit partners 1 t/m 23
- **Partijen:** alle deelnemende organisaties aan dit convenant gezamenlijk;
- **Problematische schuldsituatie:** situatie waarin redelijkerwijs is te voorzien dat een Huishouden niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden of waarin hij heeft opgehouden te betalen;
- **Signaal:** een melding of een combinatie van meldingen van twee of meer verschillende betaalachterstanden op één adres;
- **Uitvoerders:** medewerkers van de Gemeente, dan wel van daartoe aangewezen organisaties, die inwoners van de Gemeente benaderen om hun ondersteuning te bieden binnen het kader van de samenwerking Vroeg Eropaf Haarlem en Zandvoort en samen verantwoordelijk zijn voor het verlenen van tijdige en adequate ondersteuning aan de betreffende Inwoners;
- **Vaste lasten:** betalingsverplichtingen voor gas, drinkwater, elektriciteit, (collectieve) warmte, huur, zorgverzekering en gemeentelijke belastingen bij één van de Partners;
- **Vroeg Eropaf Haarlem en Zandvoort:** de naam waaronder de in dit convenant beschreven samenwerking op het gebied van Vroegsignalering in de gemeenten bekend wordt gemaakt (afgekort VEOA Haarlem en Zandvoort);
- **Vroegsignalering:** vroegtijdig actief op zoek gaan naar inwoners met betaalachterstanden, beginnende schulden of dreigende problematische schulden en die hun vaste lasten binnen afzienbare tijd niet meer kunnen betalen, dan wel al gestopt zijn met betalen;

Artikel 1. DOELSTELLING

1.1 De samenwerking Vroeg Eropaf Haarlem en Zandvoort is gericht op het voorkomen van problematische schulden van inwoners van de gemeenten bij de partijen.

1.2 De samenwerking Vroeg Eropaf Haarlem en Zandvoort wordt aangegaan in de vorm van een pilot, met de nadrukkelijke bedoeling om gedurende de pilotperiode te onderzoeken hoe vroegsignalering in de gemeenten zo effectief mogelijk kan worden vormgegeven.

1.3 De samenwerking Vroeg Eropaf Haarlem en Zandvoort beoogt een aanvulling te zijn op de huidige praktijk van schuldhulpverlening en preventie van schulden van de gemeenten en deze geenszins te beperken.

1.4 Naast de bepalingen in dit convenant inclusief bijlagen gelden de volgende afspraken en uitgangspunten:

- Het bestaande incassobeleid van partijen.
- Wet- en regelgeving, waarbij in het bijzonder gelden: de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, de Wet structurele maatregelen wanbetalers zorgverzekering, Verbetering Wanbetalersmaatregelen, de Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van elektriciteit en gas, de Warmteregeling en de Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van drinkwater.

Artikel 2. PREVENTIEF BELEID

Partners herinneren de Inwoner aan zijn betalingsverplichtingen en wijzen hem bij een betalingsachterstand op de mogelijkheden die er zijn om het verder oplopen van de achterstand(en) te voorkomen. Partners wijzen de Inwoner, conform hun eigen werkwijze, op de mogelijkheid van ondersteuning of schuldhulpverlening. Waar mogelijk melden partners dat zij bij geen of geen volledige betaling de gegevens van de Inwoner opnemen in de maandelijkse melding aan de gemeente.

Artikel 3. VROEGSIGNALERING

3.1 De Melding:

- a) Partners melden ten behoeve van het doel als geformuleerd in artikel 1.1 inwoners aan indien er sprake is van een betalingsachterstand tussen de 30 en 100 dagen. Gedurende de periode van dit convenant kunnen deze afspraken met wederzijdse instemming van de partijen worden bijgesteld, indien dat noodzakelijk is om het aantal meldingen van inwoners voor Vroeg Eropaf Haarlem en Zandvoort te optimaliseren.
- b) Het melden door Partners, als bedoeld in 4.1, gebeurt door middel van het invoeren van de signalen op de 25^{ste} van iedere maand in het beveiligde digitale meldpunt 'Vindplaats van Schulden' (VPS) van BKR conform de Gebruikershandleiding data aanlevering Vindplaats van Schulden, opgenomen als bijlage 3.

3.2 Van melding naar signaal:

- a. Het matchingsysteem produceert maandelijks een lijst van adressen waarop in dezelfde maand door twee of meer partners meldingen zijn gedaan van betalingsachterstanden conform artikel 3.2 onder a. Deze gecombineerde meldingen, ook wel signalen genoemd, worden doorgegeven aan de gemeente.
- b. In het werkprotocol van de gemeente wordt het aantal per maand te behandelen signalen vastgelegd. Indien het aantal te behandelen signalen in één maand kleiner is dan de beschikbare capaciteit van de uitvoerders, kan de gemeente besluiten om vanuit het matchingsysteem een lijst te laten produceren van adressen waarop niet binnen één maand,



maar in een ruimere periode tot drie opeenvolgende maanden door twee of meer Partners meldingen zijn gedaan van betalingsachterstanden conform artikel 3.2 sub a.

- c. Indien het aantal signalen in één maand groter is dan de beschikbare capaciteit van de uitvoerders, kan de gemeente besluiten om een rangorde aan te brengen in de signalen. Huishoudens met drie of meer meldingen krijgen in dat geval voorrang op huishoudens met twee meldingen.
- d. Eventuele finale ordening van de signalen, teneinde deze binnen een maand op te kunnen pakken, vindt plaats op basis van de hoogte van de betalingsachterstanden. Als een huishouden al bekend is bij schuldhulpverlening kan de gemeente besluiten om signalen niet in aanmerking te laten komen voor interventie door de uitvoerders in het kader van de pilot Vroeg Eropaf Haarlem en Zandvoort.
- e. De gemeente stelt de betrokken Partners binnen 28 dagen na ontvangst van de signalen via het matchingsysteem op de hoogte van de signalen die wel en niet worden behandeld.

3.4 Opvolgen signaal en terugkoppeling:

- a) Na de ontvangst van het digitale signaal vanuit het matchingsysteem, wordt door de uitvoerders een aantal pogingen gedaan om een huisbezoek af te leggen. Binnen vier weken moet de vervolgaanpak duidelijk zijn en via het matchingsysteem terugkoppeling naar de bij dit signaal betrokken partners plaatsvinden. Als een inwoner niet bereikt wordt of geen prijs stelt op de interventie, wordt dit zo spoedig mogelijk en in elk geval binnen vier weken na ontvangst van het signaal teruggekoppeld aan de betrokken Partners.
- b) De uitvoerders wijzen de Inwoner er tijdens het 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 informeren de uitvoerders de betreffende Partners daarover en wordt bekeken of het periodiek verschuldigde termijnbedrag de daaropvolgende maand kan worden ingelopen of dat er een andere oplossing voorhanden is, zoals het inhouden en doorbetalen van vaste lasten vanuit de uitkering.

Artikel 4. OPSCHORTEN INCASSOMAATREGELEN

Na het in behandeling nemen van een signaal door de Gemeente zullen Partners, ten aanzien van Inwoners die worden benaderd door de uitvoerders, de op dat moment bestaande vordering niet verder verzwaren en lopende incassomaatregelen ten aanzien van die vordering voor een periode van maximaal vier weken opschorten. Op verzoek van de uitvoerder kan een Partner besluiten om deze termijn te verlengen. Ten aanzien van lopende termijnbedragen geldt het gestelde in artikel 3.4 onder b, van dit convenant.

Artikel 5. INVESTERING PROJECT VROEG EROPAF HAARLEM EN ZANDVOORT

5.1 De samenwerking Vroeg Eropaf Haarlem en Zandvoort wordt gedurende de looptijd van het convenant primair gefinancierd door de Gemeenten in het kader van hun publieke taak op het gebied van schuldhulpverlening.

5.2 Partijen stellen vanuit hun organisatie voldoende menskracht ter beschikking om de samenwerking zo goed mogelijk uit te voeren en dragen elk voor zich de kosten van hun organisatie-inzet.

5.3 Partijen leveren de bij hun organisatie aanwezige kennis om de samenwerking te doen slagen en zijn bereid hun netwerk in te zetten om de doelstellingen te bereiken. Voor het welslagen van de

samenwerking zijn partijen afhankelijk van de mate, wijze en bereidheid van samenwerking in de keten. De uitvoerders beschikken over voldoende mandaat om knelpunten die bij de vroegsignaleringsgesprekken naar voren komen t.a.v. individuele Inwoners op te lossen.

5.4 De voortgang van het proces wordt bewaakt door de Gemeente. Indien het Partijen, om moverende redenen, niet lukt om afgesproken termijnen te halen, treden zij hierover met elkaar in overleg.

Artikel 6. INFORMATIE-UITWISSELING EN PRIVACY

6.1 Partijen voorzien elkaar te allen tijde van informatie die noodzakelijk en van belang is voor de uitvoering van het convenant en kunnen hier nadere afspraken over maken.

6.2 Meldingen van betalingsachterstanden worden door de partners doorgegeven aan BKR, die de gegevens verwerkt ten behoeve van de Gemeente. Niemand anders dan de Gemeente beschikt over de verzamelde gegevens en gecombineerde signalen. Deze signalen worden door de Gemeente niet gedeeld, met uitzondering van de Inwoner die het betreft. Wanneer de uitvoering van de vroegsignaleringsgesprekken door de gemeente is uitbesteed aan een externe, particuliere organisatie, wordt de informatie gedeeld conform de afgesloten verwerkersovereenkomst.

6.3 Iedere Partij verbindt zich om de persoonsgegevens waarvoor hij in het kader van dit project verantwoordelijk is zorgvuldig te verwerken. Personen in dienst van, dan wel werkzaam ten behoeve van één of meer van de partijen, evenals Partijen 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.

6.4 Iedere Partij beschikt over een gedegen plan van aanpak betreffende de omgang met en afhandeling van inbreuken. Iedere Partij neemt alle passende technisch en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens welke in het kader van dit project worden verwerkt te beveiligen en beveiligd te houden tegen verlies of tegen enige vorm van onzorgvuldig, ondeskundig of ongeoorloofd gebruik. De Gemeente en de betrokken Partner(s) informeren elkaar zo spoedig mogelijk – doch uiterlijk binnen 24 uur na de eerste ontdekking – over alle (vermoedelijke) inbreuken op de beveiliging alsmede andere incidenten die op grond van wetgeving moeten worden gemeld aan de toezichthouder.

6.5 De uitwisseling van informatie en de verdere verwerking daarvan vindt plaats binnen de geldende wet- en regelgeving, waaronder maar niet uitsluitend de AVG en branche-gerelateerde regelingen voor Partijen.

6.6 De gegevens die in het kader van de vroegsignalering zijn gebruikt, worden drie maanden bewaard.

Artikel 7. JURIDISCHE ASPECTEN

7.1 Het doel van de gegevensuitwisseling is het tegengaan van betalingsachterstanden, het herstel van reguliere betalingen van vaste lasten en het voorkomen van vergaande (incasso)maatregelen, waaronder hoge incassokosten, gerechtelijke procedures, ontruiming, afsluitingen van nutsvoorzieningen en wanbetalersmeldingen van de zorgverzekering naar het CAK.

7.2 De bijlagen 1 en 2 maken deel uit van dit convenant.

7.3 Partners zijn verantwoordelijk voor hun eigen gegevensverwerking en de aanlevering van gegevens bij de softwareleverancier. De gemeente is verantwoordelijk voor de gegevensverwerking zodra de gegevens door de softwareleverancier zijn ontvangen en gebruikt de gegevens uitsluitend voor het kunnen leggen van contact met de inwoners in lijn met de doelstellingen van dit convenant,



het monitoren van de voortgang van de pilot en het verrichten van statistisch onderzoek als bedoeld in artikel 5 AVG.

7.4 Ten aanzien van gegevens die de gemeente van de BKR ontvangt, kan door de desbetreffende Inwoner te allen tijde een verzoek worden gedaan om deze in te zien, te corrigeren dan wel te verwijderen conform het privacyreglement van de Gemeente. De Gemeente meldt dit aan bij de betreffende Partner.

7.5 De afspraken tussen de gemeente en BKR zijn opgenomen in de verwerkersovereenkomst. Een model hiervoor is aan dit convenant toegevoegd als bijlage 4.

7.6 Specifieke werkafspraken met betrekking tot het opvolgen van het signaal en de terugkoppeling en wie deze uitvoert (de gemeente zelf of een externe uitvoerder) worden per Gemeente separaat vastgelegd in een werkprotocol, waarvan een voorbeeld als bijlage bij dit convenant is gevoegd.

Artikel 8. AANVULLENDE AFSPRAKEN EN UITBREIDING DEELNEMENDE PARTNERS

8.1 Waar nodig kunnen Partners aanvullend nadere afspraken maken om een goede uitvoering van het convenant te verzekeren en leggen deze vast in een addendum.

8.2 De samenwerking Vroeg Eropaf Haarlem en Zandvoort kan gedurende de looptijd met schriftelijke instemming van convenantpartijen worden uitgebreid met een andere Partij die wil deelnemen. In dat geval ondertekent de nieuwe Partner het samenwerkingsconvenant middels een addendum.

Artikel 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 de afwijking schriftelijk met alle Partijen wordt overeengekomen.

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

Artikel 10. EVALUATIE

10.1 Partijen verplichten zich de in dit convenant gemaakte afspraken tegen het einde van de pilotperiode gezamenlijk te evalueren.

10.2 De resultaten van de samenwerking in het kader van dit convenant worden door de Gemeenten gemonitord volgens een nog op te stellen monitoringsysteem. Hierbij zal gebruik worden gemaakt van de gegevens die worden verzameld voor de uitvoering van dit convenant.

Artikel 11. GESCHILLEN EN BEËINDIGING DEELNAME

11.1 Indien de Gemeenten niet tevreden zijn over de uitvoering van het convenant door een van de Partners, zullen de Gemeenten in overleg treden met de betreffende Partner. Indien de Gemeenten en de betreffende Partner niet tot een gezamenlijke oplossing komen, zijn de Gemeenten gerechtigd om de samenwerking met de betreffende Partner te beëindigen en de in dit convenant beschreven samenwerking zonder deelname van deze Partner voort te zetten.

11.2 Indien een Partner niet tevreden is over de uitvoering van het convenant door een van de andere Partijen, zal deze Partner in overleg treden met de Gemeenten. Indien Partner en de Gemeenten niet tot een gezamenlijke oplossing komen, is de Partner gerechtigd om zijn deelname aan de samenwerking te beëindigen en wordt de in het convenant beschreven samenwerking zonder deelname van deze Partner voortgezet.

Artikel 12. LOOPTIJD

12.1 Dit convenant wordt in de desbetreffende Gemeente en voor de betreffende Partner van kracht na het moment dat de besluitvorming over de uitvoering van de vroegsignalering van schulden heeft plaatsgevonden, de financiële middelen daarvoor beschikbaar zijn gesteld, en het werkprotocol is vastgesteld.

12.2 Na evaluatie kunnen Partijen besluiten de samenwerking in het kader van dit convenant te beëindigen, te verlengen, of de samenwerking structureel te maken.

12.3 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.

Artikel 13. TOEPASSELIJKHEID BIJLAGEN

13.1 De onderstaande bijlagen maken integraal onderdeel uit van het convenant.

13.2 Indien sprake is van tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van het convenant en de bijlagen, prevaleren de bepalingen van het convenant.

13.3 In geval van strijdigheid tussen de bepalingen van de bijlagen, prevaleert de laagst genummerde bijlage.

Bijlagen:

1. Concept Privacy statement samenwerking vroegsignalering van Schulden in Haarlem en Zandvoort
2. Concept Verwerkersovereenkomst
3. Draaiboek VPS 'Gebruikershandleiding: data aanlevering Vindplaats van Schulden'
4. Landelijke leidraad Vroegsignalering schulden