



# Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening Vroegsignalering van huurschulden

Gegevensaanlevering door verhuurders  
Algemene werkinstructie

Versie 1.0 d.d. 1 mei 2021



# Inhoud

## Inhoud

Inhoud.....	2
Achtergrond.....	3
Verplichtingen .....	4
Verplichtingen richting de verhuurders .....	4
Verplichtingen richting de gemeenten.....	4
Proces .....	5
Stappen in het proces.....	6
Stap 1: Afspraken maken (gemeente).....	6
Stap 2: Maatschappelijk verantwoorde incassoprocedure (verhuurder) .....	10
Stap 3: Signalen aanleveren (signaalpartner).....	13
Stap 4: Actie ondernemen op elk signaal (gemeente) .....	17
Stap 5: Terugkoppeling naar signaalpartner (gemeente).....	18
Stap 6: Incassoproces 30 dagen opschorten (signaalpartner) .....	19
Wettelijke grondslagen voor uitwisseling .....	20

# Achtergrond

Vanaf 01-01-2021 is de wijziging van de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (hierna: Wgs) ingegaan, waardoor een expliciete wettelijke grondslag ontstaat voor de 'vroegsignalering van schulden'.

Binnen de vroegsignalering van schulden werken gemeenten reeds samen met zogenaamde signaalpartners (zoals zorgverzekeraars, drinkwater,- en energieleveranciers) in het vroegtijdig opsporen van mogelijk problematische schulden en het aanbieden van hulp richting de inwoners van de gemeente.

Door de aanpassing van de Wgs is het vanaf 01-01-2021 voor een aantal groepen signaalpartners verplicht om signalen van betalingsachterstanden door te geven richting de gemeente, waaronder woningverhuurders. Daarnaast is de gemeente verplicht om actie te ondernemen op deze signalen en een eventueel bereikt resultaat<sup>1</sup> terug te koppelen richting de signaalpartner.

De signalen van betalingsachterstanden, alsmede de terugkoppeling bij een bereikt resultaat, kunnen verlopen via twee systemen: RIS Matching van Inforing en VPS (Vindplaats van Schulden) van het BKR. De gemeenten kiezen zelf van welk systeem ze gebruik willen maken.

In dit document wordt ingegaan op de meldingen die door de verhuurders (vastgoedmanagers of vastgoedbeleggers bij debiteurenbeheer in eigen huis) moeten plaats vinden.

Het betreft hier de werkinstructie voor particuliere verhuurders. Ook 295 woningcorporaties doen meldingen via RIS Matching van Inforing of VPS van BKR

Op onder andere de volgende websites is informatie beschikbaar wat de gewijzigde Wet gemeentelijke schuldhulpverlening voor verhuurders inhoudt:

<https://www.woningmarktbeleid.nl/onderwerpen/vroegsignalering-door-verhuurders/vragen--antwoorden-gewijzigde-wet-gemeentelijke-schuldhulpverlening>

<https://www.nvvk.nl/vroegsignalering>

<https://vng.nl/sites/default/files/2020-11/qa-wijziging-wet-gemeentelijke-schuldhulpverlening.pdf>

<https://vroegsignaleringshv.nl/>

---

<sup>1</sup> Nb. Zoals later zal worden aangegeven, mag dit resultaat enkel de terugkoppeling zijn dat de huurder het aanbod tot hulp (van de gemeente) heeft geaccepteerd. Er wordt niet meer informatie/geen inhoudelijke details teruggekoppeld.

# Verplichtingen

De aangepaste Wgs en de bestaande regelingen stellen een aantal verplichtingen aan de verhuurders en gemeenten.

## Verplichtingen richting de verhuurders

Aan de verhuurders worden in basis impliciet of expliciet drie verplichtingen opgelegd:

1. Het voeren van een "maatschappelijk verantwoorde incassoprocedure";
2. Het -op verzoek van de gemeente- aanleveren van signalen bij betalingsachterstand;
3. Het opschorten van het incassoproces voor 30 dagen indien de huurder hulp accepteert.

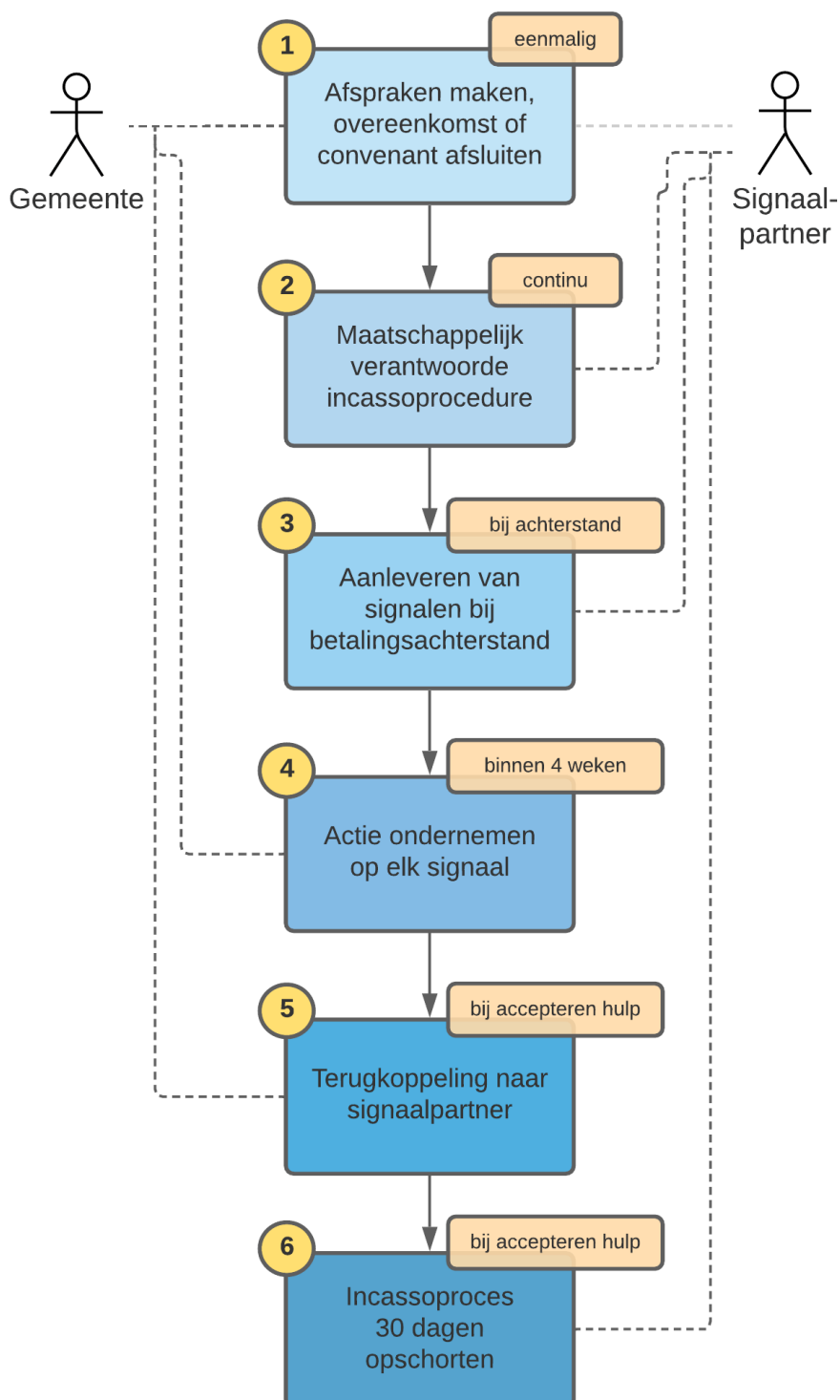
## Verplichtingen richting de gemeenten

Ook aan de gemeenten worden impliciet of expliciet drie verplichtingen opgelegd:

1. Het maken van afspraken of afsluiten van een overeenkomst of convenant met de verhuurders;
2. Actie ondernemen op elk aangeleverd signaal;
3. Het geven van een terugkoppeling richting verhuurders indien een inwoner hulp accepteert.

# Proces

In de tijd ziet het proces voor deze verplichtingen er als volgt uit:



# Stappen in het proces

## Stap 1: Afspraken maken (gemeente)

Tussen gemeenten en de verhuurders zullen afspraken gemaakt moeten worden over de wijze van gegevensaanlevering. Het Landelijk Convenant Vroegsignalering (LCV) vergemakkelijkt de samenwerking tussen de verhuurders en de Gemeenten.

Het LCV is in samenwerking door de VNG, NVVK ('branchevereniging voor schuldhulpverlening') en de koepelorganisaties Zorgverzekeraars Nederlands, Energie-Nederland, Vewin (waterbedrijven) en Aedes (woningcorporaties) opgesteld en ondertekend.

De grote koepelorganisaties van particuliere en private verhuurders (IVBN, Vastgoed Belang & Kences) hebben op 15-12-2020 het LCV ondertekend. Hierdoor kunnen met de leden van deze koepelorganisaties op eenzelfde manier afspraken gemaakt worden als met de leden van Energie-Nederland, Zorgverzekeraars Nederland of Vewin.

Op basis van de beheerovereenkomst kunnen private verhuurders hun rol als signaalpartner uitbesteden aan vastgoedmanagers. Ondanks dat VGM NL het LCV niet heeft getekend kan met de leden van VGM NL op eenzelfde manier afspraken worden gemaakt.

## Overeenkomst met gemeenten

Binnen de keten van de private verhuur is de standaardwerkwijze dat een vastgoedmanager, namens zijn opdrachtgevers, meldingen doorgeeft aan de gemeenten waarin zij huurwoningen voor vastgoedbeleggers beheren. Een vastgoedmanager<sup>2</sup> sluit overeenkomsten met alle gemeenten waarin zij voor hun opdrachtgevers het debiteurenbeheer verzorgen.

### Aanpassen beheerovereenkomst en AVG verwerkersregister vastgoedmanager

De juridische basis om een overeenkomst met een gemeente te mogen sluiten en meldingen namens een opdrachtgever te mogen doen is de beheerovereenkomst tussen vastgoedbelegger en vastgoedmanager met de daarbij behorende verwerkersovereenkomst AVG.

Let op: In de model VGM vastgoedmanagement overeenkomst dient echter wel art 6 van de complexovereenkomst te worden aangepast. De werkzaamheden dienen in bijlage 1 te worden omschreven. Ook moeten vastgoedmanagers in hun verwerkersregister opnemen dat zij in het kader van de Wgs persoonsgegevens aanleveren aan gemeenten. Vastgoedmanagers moeten hun opdrachtgevers, voordat ze een overeenkomst afsluiten, informeren over deze wijzigingen.

Let op: Indien vastgoedbeleggers de wijziging van de beheerovereenkomst niet accepteren, mag de vastgoedmanager geen huurachterstanden melden namens die opdrachtgever, het mandaat ontbreekt dan. Bij de periodieke melding moet dit gecontroleerd worden. Dit risico wordt kleiner geacht dan het moeten controleren of een belegger een overeenkomst heeft met een gemeente.

---

<sup>2</sup> In deze werkinstructie is de werkwijze waarbij een vastgoedbelegger het debiteurenbeheer uitbesteedt aan een externe vastgoedmanager de standaard methode. Indien een vastgoedbelegger het debiteuren beheer zelf uitvoert, verrichten zij de taken van de vastgoedmanager zelf.

Complex overeenkomst art. 6.3: In afwijking van het bepaalde in artikel 6.1 geeft Opdrachtgever, óók wanneer dit niet expliciet in voornoemde mandaatregeling (bijlage 5) is omschreven, aan Vastgoedmanager last, welke last Vastgoedmanager van de Opdrachtgever aanvaardt, om op eigen naam van Vastgoedmanager (rechts)handelingen te verrichten in het kader van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (ook wel bekend als: vroegsignalering verhuurders), hierna te noemen “Wgs”, doch uitsluitend voor zover Vastgoedmanager voor die (rechts)handelingen op eigen naam een overeenkomst met een betreffende gemeente in het kader van die Wgs is aangegaan en die (rechts)handelingen voor het overige in overeenstemming zijn met de Raamovereenkomst, de Algemene Voorwaarden, de Complexovereenkomst(en) en de daarbij behorende bijlagen. Onder voornoemde (rechts)handelingen wordt uitdrukkelijk begrepen het aangaan op eigen naam van Vastgoedmanager van (een)overeenkomst(en) in het kader van de Wgs met (een) gemeente(s) en derhalve het op eigen naam van Vastgoedmanager nakomen van verplichtingen voortvloeiend uit die overeenkomst(en).

Bijlage 1 complexovereenkomst:

Werkzaamheden:

1. Technisch beheer, bestaande uit:
  - ....
2. Commercieel beheer, bestaande uit:
  - ....
3. Administratief beheer, bestaande uit:
  - Het aangaan op eigen naam van Vastgoedmanager van (een) overeenkomst(en) met (een) gemeente(s) in het kader van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (“Wgs”) en het nakomen van verplichtingen voortvloeiend uit die overeenkomst(en) door Vastgoedmanager, waaronder uitdrukkelijk begrepen het melden van eventuele huurachterstanden van huurders/gebruikers van (één of meer) Complex(en) aan een betreffende gemeente.
  - ....

AVG Verwerkersregister:

Proces	Applicatie/Systeem	Verantwoordelijke	Verwerker	Sub-verwerker	Persoonsgegevens	Gewone persoonsgegevens	Bijzondere gegevens*	Betrokkenen
Debiteuren administratie van huurders	Bijvoorbeeld REMS	Opdrachtgever	Bijvoorbeeld de eigen organisatie		Ja	Bijvoorbeeld: NAW, emailadres, telefoonnummer, bankrekeningnummer		Huurders, mogelijke borgstellers, wettelijke vertegenwoordiger, bewindvoerder, gemeenten inzake Wgs vroegsignalering, aanmeldportalen Inforing en BKR inzake Wgs vroegsignalering
Doelinde(n)	Grondslag *	Bewaartermijn	Bron van de gegevens	Ontvangers / Leverancier	Contactpersoon	DPIA	Locatie Server	Toepasselijke ov. wetgeving
Bijvoorbeeld: Het vastleggen van gegevens rondom betalingsachterstanden en incasso procedures	6b	Een maand na het moment dat er verhaald is	Bijvoorbeeld: huurder	Bijvoorbeeld: deurenwaarder, incasso bureau, portalen, huurders, wettelijke vertegenwoordiger, bewindvoerder, gemeenten inzake Wgs vroegsignalering, aanmeldportalen Inforing en BKR inzake Wgs vroegsignalering			binnen EU	Vroegsignalering Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)

Doordat de vastgoedmanager de overeenkomst met een gemeente afsluit wordt het risico voorkomen dat een vastgoedmanager meldingen kan doen voor een vastgoedbelegger die (nog) geen overeenkomst heeft met een gemeente waar een andere opdrachtgever van die vastgoedmanager al wel een overeenkomst mee heeft.

Een vastgoedmanager moet wel zorgen dat hij zijn opdrachtgevers van te voren informeert dat de dienst – het melden van huurachterstanden aan de gemeente – aan de complexovereenkomst is toegevoegd en in het verwerkersregister is opgenomen.

In VPS van BKR kan alleen een partij met een overeenkomst met een gemeente meldingen doen. Een vastgoedmanager meldt huurachterstanden en dient dus een overeenkomst met een gemeente te hebben om meldingen in VPS te kunnen doen.

### Overeenkomsten met gemeenten

Overeenkomsten met gemeenten worden afgesloten via het NVVK aanmeldportaal, ongeacht of een gemeente heeft gekozen voor het systeem van Inforing of BKR.

Na aanmelding via het NVVK portaal door een vastgoedmanager ligt het initiatief bij een gemeente om een overeenkomst ter ondertekening klaar te laten zetten.

Vastgoedmanagers kunnen zichzelf aanmelden bij de NVVK via het online [formulier](#).

Via het formulier dienen vastgoedmanagers onderstaande invoeren in te voeren:

- Type signaalpartner: 'Verhuurder'
- Organisatie signaalpartner:
- Contactpersoon Vroegsignalering namens de Signaalpartner:
- E-mailadres Contactpersoon Vroegsignalering namens Signaalpartner:
- Graag zouden we de naam en het e-mailadres van de contactpersoon van de signaalpartner beschikbaar stellen aan de deelnemende gemeenten en de softwareleveranciers vroegsignalering BKR en Inforing ... JA/NEE
- Tekenbevoegde namens Signaalpartner
- Functie van Tekenbevoegde namens Signaalpartner
- E-mailadres van Tekenbevoegde namens Signaalpartner
- Mobiel telefoonnummer van Tekenbevoegde namens Signaalpartner voor 2-staps verificatie via SMS (Optioneel):
- Specificeer in welke gemeenten jouw organisatie diensten levert aan natuurlijke personen.

Hierna zal automatisch voor elke gemeente een overeenkomst worden aangemaakt en klaar worden gezet binnen de online omgeving van de NVVK.

De vastgoedmanagers ontvangen logingegevens voor deze omgeving om de ondertekening van de overeenkomst digitaal af te handelen.

### Website voor kleine verhuurders

Voor verhuurders die niet zijn aangesloten bij de genoemde koepelorganisaties of 'kleine' verhuurders met enkele woningen of met een beperkte woningvoorraad waarbinnen nauwelijks betalingsachterstanden voorkomen, is het niet nodig om vooraf al een overeenkomst af te sluiten met de gemeente(n).

Via website [Achterstanden aanleveren.nl – Betalingsachterstanden aanleveren voor particuliere verhuurders](#) kunnen 'kleine' verhuurders direct overeenkomsten afsluiten en achterstanden doorgeven op het moment dat deze situatie zich voordoet.

Vanuit het ministerie van BZK zal, via de website [www.woningmarktbeleid.nl](#), hier meer informatie over verstrekt gaan worden richting de particuliere verhuurders.



### Melden via RIS Matching van Inforing of VPS van BKR

Nadat een overeenkomst met een gemeente is gesloten mag een vastgoedmanager huurachterstanden doorgeven aan gemeenten. Meldingen van huurachterstanden vinden plaats via het systeem RIS Matching van Inforing of VPS van BKR.

Nadat een overeenkomst is gesloten geeft NVVK dit door aan

- Inforing

Vastgoedmanagers ontvangen na het afsluiten van de eerste overeenkomst met een gemeente logingegevens vanuit de leverancier van RIS Matching (Inforing). Deze logingegevens zullen, inclusief documentatie over het praktisch aanleveren van gegevens, verstuurd worden aan de contactpersoon die is opgegeven tijdens de aanmelding via het aanmeldformulier van de NVVK.

- BKR

Vastgoedmanagers ontvangen na het afsluiten van de eerste overeenkomst met een gemeente logingegevens voor het BKR zakelijk toegangsportaal.

## Stap 2: Maatschappelijk verantwoorde incassoprocedure (verhuurder)

Zodra er een schuld ontstaat bij een huurder, dient een zogenaamd ‘maatschappelijk verantwoord incassotraject’ doorlopen te worden door de signaalpartner.

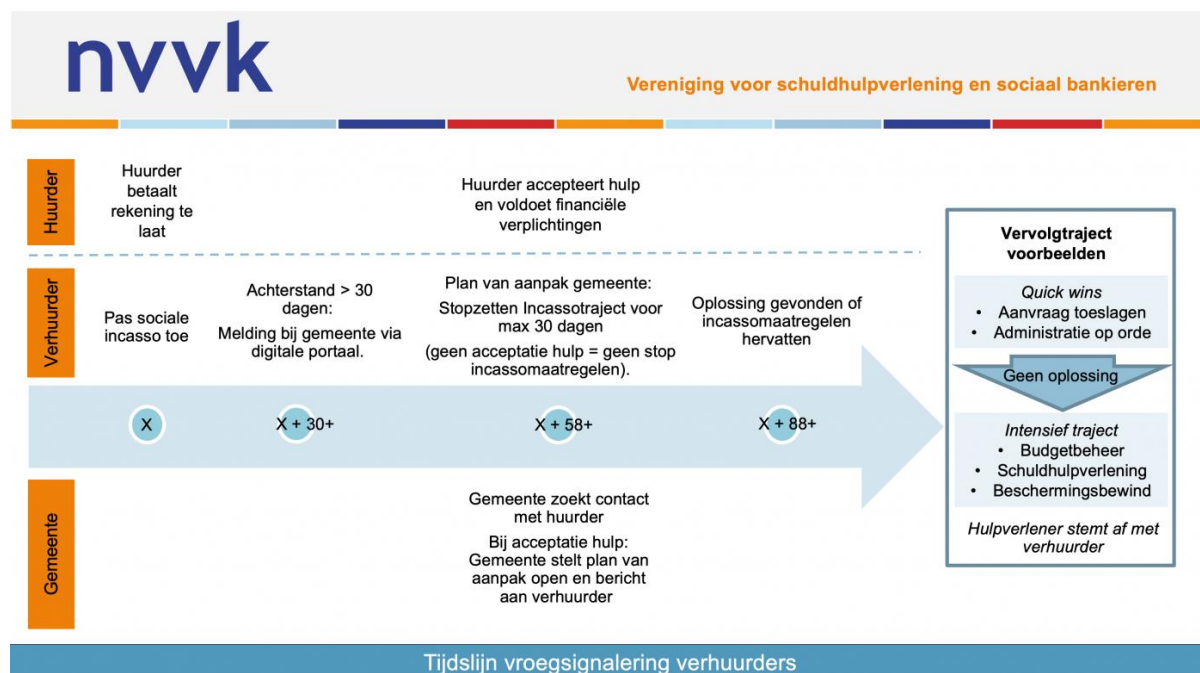
De bestaande regelgeving neemt een sociale incasso als uitgangspunt (persoonlijk contact, schuldregeling aanbieden, enz.). Als dat niet tot betaling leidt, worden de betalingsachterstanden eenmalig bij de gemeente gemeld.

De bewijslast dat eerst een maatschappelijk verantwoorde incasso is geprobeerd, ligt bij de verhuurder. Dit is een inspanningsverplichting.

Voor alle verhuurders waarmee het LCV is afgesloten is deze verplichting tot maatschappelijk verantwoorde incasso opgenomen in artikel 2.1 van de LCV:

"Als de vaste lasten partner [...] betalingsachterstanden aanlevert aan de uitvoerder heeft de vaste lasten partner eerst zelf een maatschappelijk verantwoorde incasso geprobeerd, dat wil zeggen:

- ten minste eenmaal een schriftelijke betalingsherinnering gestuurd;
- zich ingespanssen om in persoonlijk contact te treden om te wijzen op mogelijkheden om betalingsachterstanden te voorkomen en te beëindigen;
- gewezen op de mogelijkheden voor schuldhulpverlening;
- aangeboden gegevens door te geven aan de betreffende gemeente.



## Voorgestelde werkwijze

Ontstaan huurachterstand op de eerste van de maand

- Circa de 5<sup>e</sup> van de maand versturen eerste herinneringsbrief met hierin geen **tekst met betrekking het schuldhulp**.

Circa de 15<sup>e</sup> van de eerste maand bij uitblijven betaling versturen aanmaningsbrief met hierin **tekst 1**

### Tekst 1

*Wij willen voorkomen dat u door een betalingsachterstand in de problemen komt. Daarom werken we samen met de gemeente en maatschappelijke hulpverlening zodra uw betalingsachterstand is opgelopen tot meer dan 30 dagen. Als u de betalingsachterstand niet voldoet moeten wij u aanmelden bij de gemeente voor gemeentelijke schuldhulpverlening.*

*In deze melding aan de gemeente verstrekken wij naast uw naam, huisnummer, postcode, aantal maanden achterstand en het bedrag achterstand, uw telefoonnummer en emailadres.*

*Voor meer informatie: [Home - Vroegsignalering \(vroegsignaleringshv.nl\)](#)*

*Daarnaast verwijzen wij u naar ons Privacy statement en de website van uw gemeente.*

- Circa de 5<sup>e</sup> van de tweede maand bij uitblijven betaling versturen 5-dagen sommatie **tekst 2**

### Tekst 2

*Wij willen voorkomen dat u door een betalingsachterstand in de problemen komt. Daarom werken we samen met de gemeente en maatschappelijke hulpverlening. Een hulpverlener of de gemeente kan contact met u zoeken. Heeft u er bezwaar tegen dat wij uw gegevens delen? Laat het ons schriftelijk weten via een emailbericht aan "[bezwaar-schuldhulp@vastgoedmanager.nl](mailto:bezwaar-schuldhulp@vastgoedmanager.nl)" (voorbeeld)*

*Als wij binnen 7 dagen na ontvangst van dit schrijven niets van u hebben vernomen, zullen wij u bij de gemeente aanmelden voor gemeentelijke schuldhulpverlening.*

*In deze melding aan de gemeente verstrekken wij naast uw naam, huisnummer, postcode, aantal maanden achterstand en het bedrag achterstand, uw telefoonnummer en emailadres.*

*Voor meer informatie: [Home - Vroegsignalering \(vroegsignaleringshv.nl\)](#)*

*Daarnaast verwijzen wij u naar ons Privacy statement en de website van uw gemeente.*

*Indien u aangeeft bezwaar te hebben dat wij uw gegevens delen dan ziet u af van schuldhulpverlening. Als u geen bezwaar heeft gemaakt, melden wij u aan bij de gemeente voor schuldhulpverlening.*

- Circa de 20<sup>e</sup> van de tweede maand, bij het uitblijven van de betaling, signaal aanmelden via 'digitaal meldpunt'. Aanmelding registreren in de administratie van de huurder.
- Binnen 4 weken na doorgeven signaal terugkoppeling van gemeente via 'digitaal meldpunt': ja/nee
- Incassoproces wordt doorgezet. Indien hulp wordt geaccepteerd incasso procedure 30 dagen opschorten en het incassobureau informeren.

Continu:

1. verwerken signaal 'digitaal meldpunt': huurder accepteert hulp: ja/nee met de datum.
2. Indien ja, de procedure 30 dagen stopzetten en einddatum bewaken.

#### Informatie aan de huurder:

De onderstaande tekst kan een verhuurder (vastgoedmanager en vastgoedbelegger) op zijn website plaatsen ter informatie aan huurders met betrekking tot de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (Wgs). Deze informatie staat ook op de website van VGM NL en IVBN.

#### **Voorkomen en vroegsignalering van huurschulden**

Steeds meer gemeenten werken samen met woningcorporaties, private verhuurders, zorgverzekeraars en energie- en drinkwaterbedrijven om zo vroeg mogelijk hulp te kunnen bieden aan mensen met betaalachterstanden op vaste lasten. Bij deze vroegsignalering van schulden biedt de gemeente hulp aan voordat mensen zelf aan de bel trekken.

Op 1 januari 2021 is de gewijzigde [Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening](#) (Wgs) ingegaan. Gemeenten kunnen mensen met (huur)achterstanden daardoor beter en sneller vinden en vervolgens helpen.

Mensen met schulden zijn nu vaak veel tijd kwijt met het op orde brengen van de administratie. Sinds 1 januari 2021 mogen hulpverleners zelf gegevens verzamelen en registers raadplegen. Het gaat bijvoorbeeld om informatie over achterstanden, inkomen en vermogen. Uitwisseling van persoonsgegevens gebeurt altijd doelgericht en zorgvuldig, met inachtneming van de privacyregels.

VGM NL vastgoedmanagers {*dan wel: IVBN, Vastgoedmanagementorganisatie of Vastgoedbelegger*} willen voorkomen dat u door een betalingsachterstand in de problemen komt. Daarom werken zij samen met de gemeente en maatschappelijke hulpverlening zodra uw betalingsachterstand is opgelopen tot meer dan 30 dagen. Als u de betalingsachterstand niet voldoet moeten zij u aanmelden bij de gemeente voor gemeentelijke schuldhulpverlening, tenzij u hier bezwaar tegen maakt.

In deze melding aan de gemeente verstrekken zij naast uw naam, huisnummer, postcode, aantal maanden achterstand en het bedrag achterstand, uw telefoonnummer en emailadres.

Meer informatie kunt u vinden op: [Home - Vroegsignalering \(vroegsignaleringshv.nl\)](#)  
Daarnaast verwijzen wij u naar ons Privacy statement en de website van uw gemeente.

## Stap 3: Signalen aanleveren (signaalpartner)

Het aanleveren van signalen in het kader van de Vroegsignalering verloopt via het 'digitale meldpunt' van de gemeente. Melding kunnen worden gedaan via twee systemen:

- A. A RIS Matching Inforing of
- B. BKR BKR Vindplaats van Schulden (VPS)

Een gemeente maakt de keuze van welk systeem zij gebruik maken.

### A. RIS Matching Inforing

Binnen Inforing RIS Matching kunnen op drie manieren gegevens aangeleverd worden:

1. Via het uploaden van een Excel- of CSV-bestand binnen RIS Matching;
2. Via een Excel- of CSV bestand dat op een sFTP-omgeving wordt geplaatst;
3. Geautomatiseerd via een API koppeling.

### Criteria voor het aanleveren van een signaal

In de overeenkomst behorende bij het LCV zijn de criteria vastgelegd waaraan een signaal zoals bedoeld in artikelen 2 en 3 van het Besluit gemeentelijke schuldhelpverlening moet voldoen voordat deze door een signaalpartner mag worden doorgegeven:

- Artikel 3.1: De vaste lasten partner meldt aan de uitvoerder [...] 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:
  - inzake de energierekening (elektriciteit, gas en/of warmte) van 50 tot 100 dagen;
  - inzake de drinkwaterrekening van 30 tot 100 dagen;
  - inzake de zorgverzekeringspremie inclusief premie voor aanvullende verzekering, eigen risico en eigen bijdragen van 30 tot 100 dagen;
  - **inzake de huur vanaf 30 dagen.**
- Artikel 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.

### Uploaden Excel- of CSV-bestand

Indien de signaalpartner via Excel- of CSV-bestanden gegevens aan wenst te leveren, dan ontvangt de signaalpartner een inlogaccount voor RIS Matching. Hiervoor hebben wij van de gebruikers de volledige naam, een e-mailadres en 06-nummer nodig. Deze laatste is nodig voor de zogenaamde multifactor authenticatie: een SMS die de gebruiker ontvangt tijdens het inlogproces.

Na het inloggen kan de signaalpartner Excel- of CSV-bestanden uploaden welke voldoen aan een vastgesteld format. Binnen 1 Excel- of CSV-bestand kunnen signalen voor meerdere gemeenten worden opgenomen. RIS Matching zal per regel, op basis van de postcode, het signaal indelen bij de juiste gemeente. Onjuiste signalen of signalen die worden aangeleverd voor een gemeente die geen gebruik maakt van RIS Matching, worden automatisch genegeerd en de signaalpartner ontvangt hiervan een terugkoppeling (op het scherm) na het uploaden van het Excel- of CSV-bestand.

Naast de upload van een Excel- of CSV-bestand is het mogelijk om handmatig meldingen in te voeren binnen RIS Matching. Deze optie is echter alleen relevant indien het een zeer laag aantal signalen betreft.

Een duidelijk filmpje over het aanleveren van meldingen via deze methode is te vinden op:  
<https://www.youtube.com/watch?v=ygfFmF0w82U>

## Indeling Excel- of CSV-bestand

De wet stelt eisen aan de aan te leveren informatie, namelijk de Contactgegevens (NAW, telefoonnummer en emailadres) en het vroegsignalerings signaal (hoogte achterstand, vervaldatum vordering).

Zie hiervoor art. 2 en 3 Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening en Q&A van de VNG d.d. 3 december 2020:

<https://vng.nl/sites/default/files/2020-11/qa-wijziging-wet-gemeentelijke-schuldhulpverlening.pdf>

Het is echter verboden om meer informatie aan te leveren dan hierboven is aangegeven.

Op dit aspect dient duidelijke controle plaats te vinden via een proces en werkinstructie door de vastgoedmanager in samenwerking met diens Functionaris Gegevensbescherming.

De onderstaande kolommen worden dan ook opgenomen in het Excel- of CSV-bestand, waarbij de 1e regel gereserveerd is voor de titels van de kolommen.

Kolom	Verplicht	Type	Omschrijving
Achternaam	Verplicht	Tekst	Achternaam van de klant of hoofdbewoner
Voorletters	Optioneel	Tekst	Voorletters van de klant of hoofdbewoner
Straatnaam	Optioneel	Tekst	Straatnaam van het verblijfsadres
Huisnummer	Verplicht	Tekst	Huisnummer
Huisnummer toevoeging	Optioneel	Tekst	Huisnummer toevoeging
Postcode	Verplicht	Tekst	Postcode
Woonplaats	Optioneel	Tekst	Woonplaats
Telefoonnummer 1	Optioneel	Tekst	Eventueel 1 <sup>e</sup> , 2 <sup>e</sup> en 3 <sup>e</sup> telefoonnummer
E-Mailadres	Optioneel	Tekst	Eventueel E-Mailadres
Aantal maanden achterstand	Verplicht	Numeriek	Het aantal maanden achterstand ten aanzien van de vervaldatum van de factuur
Bedrag achterstand	Verplicht	Numeriek	Bedrag van de betalingsachterstand

Om een geldige melding te kunnen doen moeten de vijf verplichte velden worden ingevuld.

**Let op: Het delen van optionele velden dient vooraf met een opdrachtgever afgestemd te worden.**

## **INFORING: Excel- of CSV-bestand via sFTP**

Het Excel- of CSV-bestand dat binnen RIS Matching geüpload wordt, kan als alternatief ook op een sFTP-omgeving worden geplaatst. RIS Matching zal periodiek controleren of er een nieuw bestand op deze sFTP-omgeving aanwezig is en zo ja, deze ophalen en proberen te verwerken.

Het gebruikte format voor het Excel- of CSV-bestand is identiek aan het Excel- of CSV-bestand bij de voorgaande methode.

Indien een organisatie van deze mogelijkheid gebruik wenst te maken, dan kan Inforing de sFTP-omgeving faciliteren en de credentials verstrekken aan de signaalpartner.

## **API koppeling**

Individuele signalen kunnen via een beschikbare RESTful API geautomatiseerd aangeleverd worden aan RIS Matching. Hierbij worden per signaalpartner credentials uitgegeven door Inforing, waarmee de aanleverende partij zich kan identificeren.

Er is aanvullende API documentatie beschikbaar bij Inforing indien een organisatie van deze mogelijkheid gebruik wenst te maken.

## **Intrekken van aangeleverde signalen**

Indien een huurder, nadat deze is aangemeld bij de gemeente, alsnog aan de betalingsverplichting heeft voldaan, dan kan het signaal worden ingetrokken door de signaalpartner.

Indien de gemeente nog niet aan de slag is gegaan met het signaal, dan zal het signaal verwijderd worden.

Indien de gemeente al wel aan de slag is met het signaal, dan zal de gemeente via RIS Matching het verzoek ontvangen om de inspanning te staken.

Het intrekken van signalen kan op individuele basis handmatig gebeuren binnen RIS Matching via de 'intrekken' knop bij elk signaal staat. Daarnaast kan de signaalpartner, via de menuoptie 'meldingen intrekken', een Excel- of CSV-bestand uploaden met daarin klantnummers of postcode/huisnummer-combinaties die in bulk ingetrokken moeten worden.

## **Woningverhuurders**

Inforing is met de grote ICT-leveranciers van de woningcorporaties / verhuurders in overleg om te zorgen dat in deze ICT-systemen een standaard export wordt opgenomen waarmee een Excel- of CSV-bestand aangemaakt kan worden dat voldoet aan de aangegeven criteria en indeling.

Het betreft hier Itrix, Mail-to-Pay, Aareon Tobias, Cegeka, NCCW, Hercules en Aareon / REMS. De eerste drie ICT-leveranciers (Itrix, Mail-to-Pay en Aareon Tobias) hebben hiervoor inmiddels een standaard functionaliteit beschikbaar.

## B. BKR Vindplaats van Schulden (VPS)

Stichting BKR heeft een standaard opgezet voor het versturen, verwerken en ophalen van de data met gemeenten via: Vindplaats van Schulden (VPS).

### Toegang tot VPS krijgen

De aanlevering van betalingsachterstanden gaat via het beveiligde Zakelijk Klantportaal. Om toegang te krijgen tot dit portaal, moet een gebruikersovereenkomst worden afgesloten.

De NVVK geeft aan BKR door als een gemeente waarin woningen worden verhuurd gebruik maakt van VPS. BKR verstuurt vervolgens email met:

- Een template waarin je ziet hoe BKR de gegevens graag ontvangt.
- De handleiding data-uitwisseling waarin staat welke informatie in het bestand moet worden opgenomen en hoe aangeleverd in het Zakelijk Klantportaal.
- De handleiding terugkoppeling status hulpverlening. Hierin staat de terugkoppeling als iemand hulp aanvaardt.
- Een handleiding rapportage dataleveranciers. Hierin staat wie BKR heeft doorgegeven aan de gemeente zodat er bekend is dat er op die signalen een terugkoppeling kan komen.

De overeenkomst dient ondertekend te worden door een bevoegd persoon binnen de organisatie. De getekende overeenkomst met een kopie identiteitsbewijs moet worden verstuurd naar [vpsteam@bkr.nl](mailto:vpsteam@bkr.nl). Van het identiteitsbewijs is alleen de naam en de handtekening nodig. De andere gegevens mogen onzichtbaar worden gemaakt.

Zodra de overeenkomst met de kopie van het identiteitsbewijs door BKR is ontvangen. Na controle krijgt de gemeente een deelnemernummer en krijgt de gebruikersbeheerder een gebruikersnaam en een wachtwoord. Hiermee vraagt hij of zij de token aan, die toegang geeft tot het Zakelijk Klantportaal.

### Vragen

Heb je vragen over dit bericht of wil je meer weten over ons? Kijk dan op [bkr.nl](http://bkr.nl) , mail naar [kcczakelijk@bkr.nl](mailto:kcczakelijk@bkr.nl) of bel ons: 088 - 150 2600.



## Stap 4: Actie ondernemen op elk signaal (gemeente)

Na het aanleveren van een signaal vanuit een verhuurder dient de gemeente actie te ondernemen op dit signaal.

De overeenkomst bij het LCV omschrijft:

Artikel 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".*

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

Bij deze andere wijze van behandeling kan gedacht worden aan het leggen van telefonisch contact, het versturen van e-mails, SMS-berichten, brieven of flyers.

### Termijnen

Voor het behandelen van de meldingen zijn termijnen vastgelegd in zowel de Memorie van Toelichting (MvT) bij de Wgs als de overeenkomst bij het LCV (artikel 3.13):

*"uiterlijk 4 weken bij normale signalen en binnen 3 werkdagen bij een 'bedreigende situatie".*

Onder bedreigende situatie wordt verstaan gedwongen woningontruiming, beëindiging van de levering van gas, elektriciteit, stadsverwarming of water of opzegging dan wel ontbinding van de zorgverzekering (artikel 4 Wgs).

## Stap 5: Terugkoppeling naar signaalpartner (gemeente)

De verhuurders krijgen van de gemeente een terugkoppeling op de aangeleverde signalen. Deze terugkoppeling ontvangen de verhuurders via het meldpunt (Inforing) of zakelijkportaal (Bkr)

Vanaf 01-01-2021 is in de (Memorie van Toelichting bij de) Wgs vastgelegd dat er alleen een terugkoppeling plaats mag vinden *"zodra de inwoner het aanbod tot hulp (van de gemeente) heeft geaccepteerd"*.

In de Memorie van Toelichting bij de aangepaste Wgs is expliciet aangegeven dat het niet de bedoeling is dat de gemeente meer informatie terugkoppelt, bijvoorbeeld indien iemand niet is ingegaan op het hulpaanbod of er geen contact is geweest met de inwoner.

Voor deze terugkoppeling bestaat geen grondslag in de aangepaste Wgs.

## **Stap 6: Incassoproces 30 dagen opschorten (signaalpartner)**

In het LCV is in artikel 4 opgenomen dat de verhuurders het incassoproces voor 30 dagen opschorten nadat de inwoner heeft ingestemd met het hulpaanbod.

In artikel 4.2 is aangegeven wat exact onder "opschorten" wordt verstaan:

- a) het incassoproces voor maximaal 30 dagen opschorten, en
- b) uitstel verlenen van maximaal 30 dagen op het in rekening brengen van verdere buitengerechtigde incassokosten, en
- c) het traject voor maximaal 30 dagen on hold zetten bij derden (incassobureau en/of deurwaarder)"

Daarbij is in artikel 4.1.d en 4.3 bepaald dat deze opschorting alleen gehandhaafd hoeft te worden indien eventueel nieuwe financiële verplichtingen worden voldaan en er geen nieuwe betalingsachterstanden ontstaan.

Tot het moment dat de hulp door de huurder wordt geaccepteerd, lopen de incasso maatregelen door.

# Wettelijke grondslagen voor uitwisseling

## Gegevensuitwisseling

De aanpassingen aan de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (Wgs) per 01-01-2021 zijn specifiek doorgevoerd om een wettelijke grondslag te bieden voor de gegevensuitwisseling in het kader van de vroegsignalering van schulden.

De grondslag voor de uitwisseling van de genoemde gegevens zijn vastgelegd in de Memorie van toelichting (MvT) bij de aangepaste Wgs, alsmede:

- Elektriciteit- en gasleveranciers: De Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van elektriciteit en gas;
- Warmteleveranciers: De Warmteregeling;
- Waterbedrijven: De Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van drinkwater;
- Zorgverzekeraars: De Regeling wanbetalers in de Zorgverzekeringswet;
- Woningverhuurders: Het Besluit gegevensuitwisseling gemeentelijke schuldhulpverlening.

## Aanleveren van telefoonnummer en e-mailadres

Er is geen concrete wettelijke grondslag voor het aanleveren van telefoonnummers en e-mailadressen vanuit de verhuurders bij de aanlevering van de contactgegevens.

VNG meldt hierover in diens effectenrapportage december 2020 en in de Q&A bij de wgs d.d. 3 december 2020:

*"Regelmatig wordt de vraag gesteld of e-mailadressen en telefoonnummers mogen worden meegeleverd vanuit de vaste lasten partijen die vroegsignalen afgeven aan gemeenten. In het Bgs en de diverse Regelingen die de grondslag geven voor schuldeisers om de gegevens te verstrekken, wordt gesproken over contactgegevens. Dit kan – mits bekend - breder zijn dan alleen NAW-gegevens. Schuldeisers die vroegsignalen mogen afgeven kunnen dus ook telefoonnummers en emailadressen verstrekken indien deze bekend zijn."*

## Bezwaar tegen gegevensuitwisseling

Het is mogelijk dat de klant of huurder bezwaar maakt tegen de gegevensuitwisseling met de gemeente, bijvoorbeeld tijdens een contactmoment binnen de maatschappelijk verantwoorde incasso ("stap 2").

Het LCV zegt in artikel 2.2 hier het volgende over:

*"Indien de klant [...] 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 [...]"*.

Daarnaast is het mogelijk dat de inwoner bezwaar maakt bij de gemeente indien deze contact zoekt met de inwoner. In dergelijke gevallen kan de gemeente administreren dat signalen voor deze inwoner niet meer opgepakt worden door de gemeente.