



CONVENANT

'Vroeg Eropaf Almere' 2018





'Vroeg Eropaf Almere' 2018

De ondergetekenden:

De gemeente Almere en het College van B&W van de gemeente Almere, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw M.L. de Wilde, Adjunct-afdelingsmanager Maatschappelijke Ontwikkeling, hierna respectievelijk te noemen: "de gemeente" en "het College";

en:

Stichting Bureau Krediet Registratie, statutair gevestigd aan de Teisterbantlaan 2a te Tiel, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur de heer P.W. van den Bosch, hierna te noemen 'Stichting BKR';

en:

Partners, bestaande uit:

Partner 1, Menzis Zorgverzekeraar NV, statutair gevestigd aan de Lawickse Allee 130 te Wageningen, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar directeur Klant en Operations mevrouw H. Setz;

Partner 2, N.V. Nuon Sales Nederland, statutair gevestigd aan de Hoekenrode 8 te Amsterdam, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar Vice President Customer BtC, mevrouw C. Kroon; en N.V. Nuon Warmte, statutair gevestigd aan de Hoekenrode 8 te Amsterdam, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de Directeur Concession Management, de heer F. De Vries;

Partner 3, Vitens NV, statutair gevestigd aan de Oude Veerweg 1 te Zwolle, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar Manager Klant & Facturatie mevrouw A.L. Veldman-Kalma;

Partner 4, Gemeentebelastingen, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar Teamleider Invordering & Heffing de heer R. van Zwieten;

Het College van B&W van de gemeente Almere, Stichting BKR en overige partners tezamen te noemen: **Partijen**

OVERWEGENDE DAT:

- a. Er sprake is van een grote toename van 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 gemeente Almere de rekeningen van Partners 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. Schuldsituaties dienen zoveel mogelijk voorkomen te worden of in een zo vroeg mogelijk stadium gesignaleerd te worden, zodat passende ondersteuning en/of schulddienstverlening aangeboden kan worden;
- d. Door het vroegtijdig signaleren van betalingsachterstanden en (potentiële) schuldensituaties tijdig kan worden ingegrepen met het doel om problematische schuldensituaties te voorkomen;
- e. Partners gegevens over betalingsachterstanden aan het College aanleveren, zodat het College met deze signalen outreachend op pad kan gaan om de betreffende huishoudens te helpen;
- f. 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;
- g. Partijen 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;
- h. Partijen samenwerking aangaan vanuit de gedachte dat een gecoördineerde aanpak leidt tot een hoger maatschappelijk rendement;
- i. De samenwerking tussen Partijen past bij de wettelijke taak van de Gemeente op grond van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening waarin de gemeenten de opdracht krijgen om de schuldhulpverlening lokaal vorm te geven en het belang dat burgers van die gemeenten daarbij hebben;
- j. Het project Vroeg Eropaf Almere dat op 13 februari 2017 is gestart nu in Fase 2 wordt uitgebreid met nieuwe crediteuren. Dit convenant is daarbij voorlopig beperkt tot de vroegsignalering van schulden met betrekking tot de vaste lasten omdat het signaleren van alle schulden te omvangrijk is;
- k. 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.



'Vroeg Eropaf Almere' 2018

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;
- **Stichting BKR:** Stichting Bureau Krediet Registratie, gevestigd te Tiel, voor het College optredend in de rol van bewerker in de zin van artikel 1 onder e van de Wet bescherming persoonsgegevens, hierna Wbp;
- **College:** Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Almere;
- **Inwoner:** Een natuurlijk persoon woonachtig in de gemeente Almere;
- **Partners:** alle organisaties die betalingsachterstanden aan het College aanleveren;
- **Partijen:** alle deelnemende organisaties aan dit convenant gezamenlijk;
- **Problematische schulden:** Schuldsituaties die in de zin van de Gedragscode Schuldregeling van de NVVK als problematisch worden gedefinieerd;
- **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 (risicovolle) schulden komen en hun vaste lasten binnen afzienbare tijd niet meer kunnen betalen, dan wel inwoners die al zijn opgehouden één of meer vaste lasten te betalen.

1. DOELSTELLING

- 1.1 De samenwerking is gericht op het voorkomen van problematische schulden van inwoners bij de Partners.
- 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, de Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van drinkwater en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.
 - d) De ambities uit de gemeentelijke nota doorontwikkeling armoedeagenda-schulddienstverlening voorjaar 2016.

2. GESCHILLEN

Partijen zullen in overleg treden indien men niet tevreden is over de uitvoering van het convenant. Partijen zullen zich in dat geval maximaal inspannen om tot een goede gezamenlijke oplossing te komen. Indien partijen niet tot een gezamenlijke oplossing kunnen komen, zijn partijen afzonderlijk gerechtigd het convenant per direct te beëindigen. Een opzegging betekent niet dat het convenant daarmee beëindigd is en onverkort en onder dezelfde voorwaarden door de overgebleven partijen wordt gecontinueerd.



'Vroeg Eropaf Almere' 2018

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, dat zij bij geen of geen volledige betaling de gegevens van de inwoner opnemen in de maandelijkse melding aan het College. Partijen wijzen, op basis van hun eigen verantwoordelijkheid, de inwoner op de mogelijkheid van ondersteuning en/of schulddienstverlening die de gemeente Almere voor haar inwoners beschikbaar heeft.

4. VROEGSIGNALERING

- 4.1 De gemeente en Partners 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 van minimaal 30 en maximaal 100 dagen. Partners zoeken hierbij aansluiting bij hun huidige werkwijze en passen deze op consequente wijze toe.
 - b) Partners kunnen meldingen die niet opgepakt worden door het College in een volgende maand opnieuw aanleveren.
 - c) Partners schorten, indien dit mogelijk is, hun incassoproces op zodra het signaal door het College behandeld wordt.
- 4.2 De melding :

Het melden door Partners, als bedoeld in 4.1, gebeurt door middel van het verzenden van een bestand naar het beveiligde klantportal van de Vindplaats van Schulden (VPS) van Stichting BKR. Hierbij worden door partijen gegevens aangeleverd conform de Handleiding VPS, opgenomen in de bijlage.
- 4.3 Van melding naar signaal:
 - a) De gemeente en Partners melden op de 25e van iedere maand voor 11 uur 's morgens de achterstanden op het klantportal van de Vindplaats van Schulden van Stichting BKR.
 - b) Stichting BKR maakt binnen twee werkdagen een selectie op basis van de afspraken en filters zoals zijn vastgelegd in het projectplan Vroeg Eropaf Almere. De criteria en filters zullen worden gemonitord en indien nodig bijgesteld.
 - c) Maandelijks worden voor heel Almere 50 meldingen opgevolgd. Meldingen waarbij woningcorporaties betrokken zijn hebben voorrang. De referentienummers van de geselecteerde adressen worden retour gezonden naar de Partner die de adressen heeft aangeleverd.
 - d) Stichting BKR stelt Partners, binnen twee werkdagen na het doorsturen van de signalen aan het College, op de hoogte van de signalen die doorgestuurd zijn aan het College. Wanneer een signaal niet wordt opgevolgd, bijvoorbeeld omdat er al sprake is van schuldhulpverlening, dan wordt de desbetreffende partner hierover geïnformeerd.
 - e) Prioriteit van matches wordt in eerste instantie bepaald op basis van het aantal achterstanden per huishouden (minimaal 2 achterstanden). Eventuele finale ordening vindt plaats op basis van de hoogte van de samengestelde betalingsachterstanden.
- 4.4 Opvolgen signaal en terugkoppeling:
 - a) Het College houdt binnen drie weken na het ontvangen van het signaal het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. Binnen vier weken na melding 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.



'Vroeg Eropaf Almere' 2018

- c) Indien er in een maand te veel meldingen zijn om op te kunnen volgen en er keuzes moeten worden gemaakt, dan kan eventuele finale ordening plaatsvinden op basis van de hoogte van de betalingsachterstanden indien deze bekend zijn. De Inwoners met de hoogste betalingsachterstanden worden dan als eerste benaderd.
- d) Indien er in één maand te weinig signalen zijn met twee of meer betaalachterstanden kunnen opvolgende signalen uit de twee voorgaande maanden worden betrokken om tot een melding te komen.
- e) De werkprocessen en werkafspraken zijn vastgelegd in het projectplan en protocol 'Vroeg Eropaf Almere'.

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, indien mogelijk, 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 Vroeg Eropaf Almere kans van slagen te geven zijn Partijen bereid om gezamenlijk te investeren. Dit komt tot uitdrukking door te voorzien in onderstaande randvoorwaarden:

- 6.1 Financiën: het College financiert in het eerste pilot jaar van Fase 2 de kosten van de uitvoering van dit convenant. Partijen dragen de kosten van ieders organisatie-inzet.
- 6.2 Organisatie: partijen stellen vanuit hun organisatie voldoende menskracht ter beschikking om Vroeg Eropaf Almere zo goed mogelijk ten uitvoer te kunnen brengen.
- 6.3 Kwaliteit: partijen leveren de bij hun organisatie aanwezige kennis om Vroeg Eropaf Almere te doen slagen en zijn bereid hun netwerk in te zetten om de doelstellingen te bereiken. Voor het welslagen van Vroeg Eropaf Almere, waaronder stroomlijning van de huidige processen, zijn de (keten)partners afhankelijk van de mate, wijze en bereidheid van samenwerking in de keten. De medewerkers die betrokken zijn bij Vroeg Eropaf Almere zijn gemandateerd om, waar nodig, 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.
- 6.4 Tijd: de voortgang van het proces wordt bewaakt door het College. Dat 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 tijdig in overleg met het College.
- 6.5 Vroeg Eropaf Almere Fase 2 start op 12 januari 2018. De pilot wordt door partijen gezamenlijk geëvalueerd in het vierde kwartaal van 2018.

7. INFORMATIE-UITWIJSELING

- 7.1 Partijen spreken af dat zij elkaar te allen tijde voorzien van 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 Meldingen van betalingsachterstanden worden doorgegeven aan BKR, dat 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 de uitvoerende partij en de inwoner die het betreft.

8. JURIDISCHE ASPECTEN

De verwerking van persoonsgegevens binnen Vroeg Eropaf Almere vindt alleen plaats voor zover dat is toegestaan op grond van de geldende wet- en regelgeving op het gebied van gegevensverwerking. In het kader van de Wbp geldt het bepaalde in artikel 8, lid 1 tot en met lid 6 (Artikel van de 6 AVG):

- 8.1 Partners verstrekken persoonsgegevens op verzoek van het College aan Stichting BKR, die de persoonsgegevens namens het College in ontvangst neemt. Partners zijn voor deze gegevensverstrekking verantwoordelijke als bedoeld in de Wbp en AVG.
- 8.2 Het College is als enige verantwoordelijke als bedoeld in de Wbp en AVG voor de verwerkingen die Stichting BKR in hoedanigheid van verwerker voor het College uitvoert. De Stichting BKR verwerkt geen persoonsgegevens onder verantwoordelijkheid van de Partners.
- 8.3 Alle gegevensverwerkingen die in het kader van dit convenant plaatsvinden, hebben als doel het voorkomen van problematische schulden, zoals dat is omschreven in artikel 1 van dit convenant;
- 8.4 De proces- en werkafspraken zijn vastgelegd in het projectplan en maken deel uit van dit convenant. De resultaten worden gemonitord volgens een nog op te stellen monitoringsysteem.
- 8.5 Gegevens die het College van Stichting BKR ontvangt kunnen de betreffende inwoners te allen tijde inzien.
- 8.6 De afspraken met Stichting BKR zijn toegevoegd in de bijlage bij dit convenant. Deze afspraken bestaan in ieder geval uit een 'security agreement' en een bewerkersovereenkomst.
- 8.7 Indien zich een datalek voordoet in het kader van deze pilot, maakt de verantwoordelijke partij daar onverwijld melding van bij de Autoriteit Persoonsgegevens.
Er is een 'privacy statement' ter inzage voor inwoners. Waar in dit Convenant wordt gesproken over de Wbp, dient na 25 mei 2018 AVG gelezen te worden.

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 met alle Partijen wordt overeengekomen en wordt vastgelegd in het projectplan.
- 9.2 Indien een Partij 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 zal Partner 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

Partijen verplichten zich ertoe jegens elkaar de in dit in dit convenant gemaakte afspraken ten minste éénmaal per jaar te evalueren dan wel vaker indien één van Partijen dit verlangt. De Partij dient daartoe een onderbouwd verzoek te richten tot het College. Een (tussentijdse) evaluatie vindt in ieder geval plaats indien enige wetswijziging daar aanleiding toe geeft.

11. LOOPTIJD

Fase 2 van Vroeg Eropaf Almere zal van start gaan op 12 januari 2018 en eindigt op 31 december 2018. Na evaluatie kunnen partijen besluiten Vroeg Eropaf Almere te verlengen, of de samenwerking structureel te maken. Besluiten partijen op geen enkele wijze tot verlenging van de samenwerking, dan eindigt dit convenant op 1 januari 2019 van rechtswege.

Partijen kunnen dit convenant tussentijds op ieder moment opzeggen als de rechter of de Autoriteit Persoonsgegevens bedenkingen tegen Vroeg Eropaf Almere heeft geuit. Met de aangekondigde wijziging van de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) op 25 mei 2018 is rekening gehouden.

12. PROJECTNAAM

Dit project draagt de naam 'Vroeg Eropaf Almere'. Deze naam zal worden gebruikt bij alle externe communicatie.

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 1: Projectplan Vroeg Eropaf Almere

Bijlage 2: Privacy statement

Bijlage 3: Contactpersonenoverzicht en informatie-uitwisseling

Bijlage 4: Overeenkomsten met het BKR:

5a. Bewerkerovereenkomst en

5b. Security Agreement

Bijlage 5: Handleiding Data-aanlevering BKR

Bijlage 6: Criteria per crediteur voor aanlevering betaalachterstanden

Aldus overeengekomen en in zes-voud getekend te:

Plaats: Almere

Datum: 12 januari 2018

De gemeente en het College
Mevrouw M.L. de Wilde
Adjunct-afdelingsmanager
Maatschappelijke Ontwikkeling

Stichting Bureau
Kredietregistratie
P.W. van den Bosch
Algemeen directeur

Gemeentebelasting
De heer R. van Zwieten
Teamleider Invordering
& Heffing

.....
N.V. Nuon Sales Nederland
Mevrouw C. Kroon
Vice President Customer BtC

.....
Vitens N.V.
Mevrouw A.L. Veldman-Kalma
Manager Klant & Facturatie

.....
Menzis Zorgverzekeraar NV
Mevrouw H. Setz
Directeur Klant & Operations

.....
N.V. Nuon Warmte
De heer F. de Vries
Directeur Concession Management

.....
N.V. Nuon Sales Nederland
De heer B. Drewes
Directeur Klantreis BtC



