

Experiment Vroegsignalering Betalingsachterstanden Hypotheek Evaluatie na 3 jaar

Versie: 1.0

Datum: 20 december 2024

Samengesteld door: Ellen Hennekens en Liselotte Maas, NVVK.

Inleiding

Vroegsignalering o.b.v. betalingsachterstand vaste lasten

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) is met ingang van 1 januari 2021 gewijzigd, zodat vroegsignalering van schulden wordt bevorderd door gegevensuitwisseling over betalingsachterstanden. Leveranciers van huur, energie, drinkwater en zorgverzekeringen moeten signalen van betalingsachterstanden melden bij de gemeenten, waarna alle gemeenten proactief hulp aan moeten bieden aan de huishoudens waarover ze een signaal ontvangen hebben.

Betalingsachterstanden bij geldverstrekkers van mensen met een koopwoning, zijn niet opgenomen voor vroegsignalering in de Wgs. Wel bevat de Wgs een bepaling om innovatie te stimuleren op grond waarvan tijdelijk – gedurende maximaal vijf jaar – aanvullende signalen over betalingsachterstanden door de betreffende schuldeiser kunnen worden gedeeld met gemeenten. Het initiatief voor een dergelijk experiment ligt bij de schuldeisers in samenwerking met gemeenten.

In de memorie van toelichting op de Wgs is te lezen dat het Adviescollege Toetsing Regeldruk (ATR) al in 2020 voorstelt te onderzoeken hoe betalingsachterstanden voor hypotheeklen kunnen worden toegepast voor vroegsignalering. In de vorm van een experiment onderzoeken we sinds begin 2022 daadwerkelijk of deze signalen een zinvolle aanvulling zijn voor vroegsignalering van schulden.

Huizenbezitters met geldzorgen onvoldoende in beeld

De noodzaak om de doelgroep huizenbezitters beter in beeld te krijgen wordt onverminderd gevoeld. Op 1 januari 2024 had 27,8% van de huishoudens met problematische schulden (bijna 200.000 huishoudens) een eigen woning en dit percentage lijkt stijgende¹. Uit de recente woonlastenmonitor van Stichting Waarborgfonds Eigen Woningen (NHG)² blijkt daarnaast dat maar liefst 1 op de 3 (33%) van de woningeigenaren momenteel aangeeft net - of net niet - genoeg inkomen te hebben om rond te komen. Bijna de helft van woningeigenaren met een hypotheek in Nederland verwacht in de komende 12 maanden meer moeite te hebben om de woonlasten te kunnen betalen. En 21% van de woningeigenaren maakt zich zorgen over hun financiële situatie: deze groep ervaart vaak stress, ligt wakker of voelt zich machteloos of moedeloos.

Casussen mét een eigen woning komen vooralsnog echter (veel) minder voor in de schuldhulpverlening dan hulpvragers zonder eigen woning. De NVVK schat op basis van eigen cijfers en praktijkervaring dat slechts ca. 10% van de landelijke caseload uit woningbezitters bestaat. Onder meer de beperkte bekendheid met gemeentelijke schuldhulpverlening bij (en/of de

¹ Bron: CBS

² <https://www.nhg.nl/woonlastenmonitor/>

terughoudendheid om hulp te accepteren van) mensen met koopwoningen lijken hierbij een rol te spelen.

Het idee dat in een schuldregeling een eigen woning sowieso verkocht moet worden – niet alleen bij inwoners, maar helaas ook te vaak nog bij (schuld)hulpverleners - speelt hierbij een rol. Met een intensivering van de Schakel!-samenwerking³ met geldverstrekkers en de sinds eind 2022 aangeboden NVVK Hypothekenvraagbaak⁴ wordt (ook) op dit vlak aan verbetering gewerkt.

Bij experiment betrokken organisaties

De benodigde toestemming voor dit experiment is per 1 januari 2022 verkregen via een tijdelijke ministeriële regeling (MR). De gemeenten **Amsterdam, Arnhem, Breda, Hollands Kroon, Tilburg en Nijmegen** zijn vanaf de start in januari 2022 betrokken bij het experiment. Ook geldverstrekkers **Rabobank en Aegon** doen vanaf dat moment mee. **Obvion**, die als onderdeel van de Rabobank Groep de benodigde toestemming kreeg, stapte na de zomer van 2022 in.

De interesse om de huizenbezitter met geldzorgen beter in beeld te krijgen bleek boven verwachting groot in gemeenteland. Bij communicatie over de aanvraag van dit experiment begin 2022, is de NVVK door diverse gemeenten benaderd met de vraag of aansluiten nog mogelijk was. In totaal vertegenwoordigden deze verzoeken maar liefst 48 gemeenten. Initieel is er echter voor gekozen om de opzet klein en overzichtelijk te houden, dit o.a. op verzoek van de deelnemende geldverstrekkers, die garant wilden staan voor een zorgvuldig selectieproces van aan te leveren signalen.

Medio 2023 ontstond alsnog behoefte aan verdere opschaling. Dit omdat de aantallen uitgewisselde signalen flink achterbleven op de verwachting (meer hierover in Hoofdstuk 3). De wens om de bevindingen verder te bestendigen voorafgaand aan een advies over het opnemen van dit signaal in de landelijke wetgeving, heeft ertoe geleid dat het aantal deelnemers per 1 april 2024 uitgebreid is via een aanpassing van de tijdelijke MR. Drie grote gemeenten sloten aan, te weten **Den Haag, Heerlen en Rotterdam**. Ook trad een 4^{de} geldverstrekker toe, **Syntus Achmea**. Laatstgenoemde is sinds september 2024 operationeel en deelt nu ook signalen over betalingsachterstanden met de (inmiddels 9) deelnemende gemeenten.

Voor het melden van de signalen is afgesproken gebruik te maken van de bestaande digitale meldpunten zoals door de gemeenten geselecteerd. Acht van de negen gemeenten maken gebruik van *xxlInc Vroegsignalering* (voorheen bekend als RIS), Nijmegen maakt als enige deelnemer gebruik van VPS (BKR).

³ <https://www.nvvk.nl/page/1439/2023/07/03/Vroeg-contact-tussen-hypotheekverstrekker-en-hulpverlener-voorkomt-woningverkoop->

⁴ <https://www.nvvk.nl/page/1439/2022/12/05/Schuldregelen-met-behoud-van-eigen-woning-Hoe-doe-je-dat>

1. Kaders experiment en daadwerkelijke invulling

In dit hoofdstuk beschrijven we kort de uitgangspunten op basis waarvan het experiment aangegaan is door de deelnemers en hoe de invulling vervolgens vorm heeft gekregen.

Sociaal incasso door geldverstrekkers

Het incassoproces bij de betrokken geldverstrekkers is grotendeels maatwerk. Ook zonder dit experiment, geven de deelnemende partijen aan dat men – vanaf de eerste herinnering en aanmaning – gericht is op het snel leggen van persoonlijk contact, het inschatten van de aard (incidenteel vs. structureel) en omvang van het probleem en het toewerken naar een structurele oplossing voor de ontstane achterstand.

Desondanks blijkt het in uitzonderingssituaties niet altijd mogelijk om daadwerkelijk in contact te komen met de schuldenaar of blijkt – ook in contact – het toewerken naar een oplossing om andere redenen moeizaam. In geval van geen of moeizaam contact met de klant, schakelen sommige geldverstrekkers een derde partij in (in die situaties waar de hoge kosten van inzet in verhouding staan tot de ontstane achterstand).

Wettelijke vereisten voorafgaand aan aanlevering

De tijdelijke regeling vereist een aantal stappen van de geldverstrekkers, als voorwaarde voor het mogen delen van de achterstand met de gemeenten. Een signaal wordt verstrekt als de (geld)verstrekker:

- a. inspanning heeft geleverd om in persoonlijk contact te treden met de inwoner om deze te wijzen op mogelijkheden om betalingsachterstanden te voorkomen en te beëindigen;
- b. de inwoner gewezen heeft op de mogelijkheden voor schuldhulpverlening;
- c. de inwoner ten minste eenmaal een schriftelijke herinnering heeft gestuurd over de betalingsachterstand; en
- d. bij die schriftelijke herinnering heeft aangeboden om met schriftelijke instemming van de inwoner zijn contactgegevens aan het college te verstrekken en de inwoner daarop niet of niet afwijzend heeft gereageerd.

Stap a en c maakten al standaard onderdeel uit van de incassopogingen van de deelnemende geldverstrekkers. Stap d en in mindere mate stap b, moesten expliciet(ere) invulling krijgen voor dit experiment. Alle geldverstrekkers voldoen hier gedurende het (nog lopende) experiment aan.

Eisen aan signaal

In de overeenkomst zoals gesloten tussen alle individuele deelnemers spraken we af dat

- gemelde betalingsachterstanden qua bedrag minimaal de **omvang van 2 volle maanden** hebben;
- geldverstrekkers zich inspannen om de achterstand **binnen twee weken na de eerste dag van de maand te melden**. Dit op verzoek van de geldverstrekkers, omdat de achterstand ontstaat rond de eerste dag van de maand en langer wachten als verloren tijd wordt beschouwd⁵.
- Signalen die zijn aangeleverd waarvoor nog steeds sprake is van een betalingsachterstand, door oude vorderingen die zijn blijven staan of waar nieuwe betalingsachterstanden bij zijn gekomen, **opnieuw aangeleverd** kunnen worden.

⁵ Een vergelijkbare dynamiek wordt bij de huursignalen gezien: het landelijk afgesproken meldmoment sluit slecht aan bij de incassopraktijk van de woningcorporaties.

Gedurende de uitvoering van het experiment is de eis van minimaal 2 volle maanden achterstand overeind gebleven. Op het moment van aanlevering is medio 2024 bijgestuurd, door later in de maand te melden, dichterbij het 'landelijke' meldmoment voor de andere branches. Dit omdat we tot de conclusie kwamen dat een eerdere aanlevering – ten opzichte van de bulk van reguliere vroegsignalen – en daarmee mogelijk ook afhandeling voor het gemeentelijke matchingsmoment, een vertekend beeld zou kunnen geven in de monitoring.

Bij het opvolgen én afsluiten van een melding voordat de maandelijkse matchingronde bij de (meeste) gemeenten plaats vindt, wordt bij een nieuw signaal vanuit een andere branche ontvangen namelijk niet meer geregistreerd dat er een 'match' is: *Xxlnc Vroegsignalering* (beter bekend als RIS) kijkt tijdens de matching alleen naar de openstaande signalen. De cijfers over 'nieuwgevonden huishoudens' zijn daardoor tot aan zomer 2024 mogelijk enigszins overschat.

Medio 2024 is daarnaast besloten om van één signaal per hypotheek naar één signaal per aansprakelijke klant c.q. inwoner te gaan. Dit om een gericht hulpaanbod door de gemeente maximaal te faciliteren: als duidelijk is dat meerdere personen aansprakelijk zijn voor de ontstane achterstand, is een hulpaanbod aan (een van) beiden wenselijk.

Opvolging bij gemeenten

Het experiment is aangegaan met de intentie om bij elk uniek signaal over hypotheekachterstand, vanuit de gemeente contact te zoeken met de burger via een huis- of deurbezoek⁶. Gemeenten maken onderscheid tussen deurbezoeken (onaangekondigd) en huisbezoeken (op afspraak), waarbij aangekondigde huisbezoeken veelal als effectiever worden beschouwd.

Daarbij is ruimte gelaten voor aanvullende afspraken over een alternatieve wijze van hulp aanbieden, in het geval het aantal unieke signalen de beschikbare capaciteit van de gemeente zou overtreffen. Het uitgangspunt hierbij is dat de deelnemende gemeenten op alle aangeleverde signalen ook daadwerkelijk proactief hulp aanbieden, om zo aan de relevante wetgeving te voldoen.

Tot slot werd in de onderlinge overeenkomsten afgesproken dat, na het terugkoppelen van eventuele hulpacceptatie, het incassotraject wordt opgeschort en er geen verdere incassokosten in rekening worden gebracht over de gemelde betalingsachterstanden. Dit zolang de reguliere en eventuele nieuwe financiële verplichtingen (weer) worden voldaan.

Overlegstructuur

Gedurende de afgelopen 3 jaar, zijn er periodiek overleggen georganiseerd door de NVVK voor alle deelnemende partijen. Hier zat geen strikte ritmiek in, maar partijen troffen elkaar grofweg 1x per 3-4 maanden, om met elkaar in gesprek te gaan over de ervaringen en waar nodig vragen te stellen. Waar nodig is bilateraal contact tot stand gekomen.

Daarnaast zijn in begin 2024 twee overlegmomenten geweest specifiek met de deelnemende geldverstrekkers, om met elkaar verdieping te zoeken op – hun interpretatie van – de eisen voorafgaand aan aanlevering.

Begin april 2024 is hierna ook een overleg georganiseerd specifiek voor de uitvoerders van gemeenten. Dit is een waardevolle aanvulling gebleken. Vanuit dit overleg heeft bijsturing plaatsgevonden op:

- Te melden bedragen (minimaal 2 maandtermijnen achterstand als uitgangspunt blijven hanteren, lage bedragen definitief niet uitsluiten van opvolging);
- De melding van elke aansprakelijke klant, in plaats van één per hypotheek; en

⁶ 2104 PvA-Experiment VS Hypotheken_def

- Het moment van melden in de maand, door dit gelijk te trekken aan het meldmoment van vroegsignalen door andere vaste lasten partners.

2. Doelstelling en resultaten

Doel experiment met betalingsachterstanden op de hypotheek

De gegevensuitwisseling moe(s)t een bijdrage leveren aan het vroegsignaleren van schulden bij woningeigenaren door gemeenten en uiteindelijk leiden tot tijdige hulpacceptatie, daar waar nodig.

In het Plan van Aanpak formuleerden we het doel van het experiment tweeledig:

- 1) Bepalen of het gekozen signaal over achterstanden op een hypotheek **een nieuwe doelgroep in beeld brengt** bij de gemeente, in aanvulling op de (Wgs-)signalen over betalingsachterstanden op zorg, energie en drinkwater.
- 2) Bepalen of **een signaal over hypotheekachterstand een positief effect heeft op de mate van hulpacceptatie**, ook in die gevallen waar tevens andere signalen van zorg, energie en/of drinkwater ontvangen zijn.

Ervaring met vroegsignalering op basis van huurachterstanden leert dat (kennis van) een huurachterstand de kans groter maakt dat een inwoner de door de gemeente aangeboden hulp ook daadwerkelijk accepteert. Bij hypotheekachterstand – waar het óók gaat om het dak boven het hoofd – werd daarom een soortgelijk effect verwacht.

Beoogd resultaat van het experiment

In het Plan van Aanpak behorend bij de aanvraag van het experiment, formuleerden de deelnemers de volgende doelstellingen:

1. Meer dan 50% van de gemelde burgers is nog niet in beeld bij de gemeente;
2. Meer dan 50% van de gemelde burgers wordt bereikt door de gemeente;
3. Meer dan 50% van de bereikte burgers accepteert enige vorm van hulp door de gemeente;
4. Het % bereikte burgers dat hulp aangeboden door de gemeente accepteert, stijgt door de toevoeging van de hypotheekschuld.

Gerealiseerde resultaten

In totaal zijn er 487 meldingen geregistreerd in (bijna) de eerste 3 jaar van het experiment. Het aantal daadwerkelijk aangeleverde signalen ligt nog iets hoger, namelijk op 537. Een reden voor het verschil tussen deze twee aantallen is het besluit per Q2 2024 om de geldverstrekkers álle klanten te laten melden die hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de (achterstand op de) hypotheek. Op één achterstallige hypotheek wordt sindsdien dus met regelmaat meer dan 1 inwoner aangemeld voor een hulpaanbod vanuit de gemeente. De 2 ontvangen signalen worden dan omgezet naar 1 melding.

Doelstelling 1

Om te bepalen of er daadwerkelijk **een nieuw huishouden in beeld** is gekomen bij de gemeente, kijken we naar 2 'indicatoren':

- Meervoudig: Ontving de gemeente in dezelfde maand ook nog een signaal van een andere branche.
- Opeenvolgend: Ontving de gemeente in de voorgaande 6 maanden al een signaal van een andere branche; waarbij helaas uit de cijfers zoals beschikbaar aan Divosa door xxllnc nog geen onderscheid te maken is tussen een herhaalsignaal van dezelfde signaalpartner versus een signaal uit een andere branche.

Dit zuiver meten blijkt in de praktijk nog best uitdagend. De benodigde inzichten zijn helaas ook niet voor het gehele experiment beschikbaar. Met ingang van Q4 2022 kon Divosa⁷ 4 verschillende ‘varianten’ rapporteren, op basis van de door hen ontvangen cijfers vanuit xxlInc:

- Enkelvoudig, niet-opeenvolgend (*nieuw huishouden!*)
- Enkelvoudig, opeenvolgend (*mogelijk nieuw huishouden, bij herhaalde melding door zelfde signaalpartner*)
- Meervoudig, niet-opeenvolgend
- Meervoudig, opeenvolgend

Hier zijn handmatig een tweetal correcties op doorgevoerd:

- De cijfers van Nijmegen zijn handmatig ingevoerd o.b.v. ontvangen cijfers. Dit is een gevolg van de constatering dat het de geldverstrekkers (nog) niet lukt om via VPS van BKR aan te leveren.
- Een aantal meervoudig, niet-opeenvolgende signalen, bleken meervoudig vanwege de keuze begin 2024 om meerdere signalen voor één achterstallige hypotheek te versturen als meer dan één inwoner aansprakelijk is. Dit is voor 2024 - met een analyse van de door Divosa aangeleverde signalen - gecorrigeerd naar alsnog ‘enkelvoudige, niet opeenvolgende huishoudens’: zonder (dubbel) hypotheeksignaal was het huishouden niet in beeld geweest.

Gedurende de gehele periode waarvoor deze cijfers beschikbaar bleken, is 55% of zelfs (veel) meer als ‘nieuw huishouden’ te bestempelen (zie figuur 1). De doelstelling van 50% nieuwe huishoudens in beeld met dit experiment is daarmee gehaald.

In werkelijkheid is het resultaat waarschijnlijk nog wat positiever: met de geldverstrekkers is afgesproken dat zij – bij uitblijvend resultaat – herhaald mogen melden. Een opeenvolgend signaal vanuit (enkel) de geldverstrekkers is met de huidige cijfers vanuit Divosa echter niet goed te isoleren.

Figuur 1: nieuwe huishoudens in beeld

HYPOTHEEKMELDINGEN	"Enkelvoudig - Niet opeenvolgend" / Huishoudens nieuw in beeld							
	2022-Q4	2023-Q1	2023-Q2	2023-Q3	2023-Q4	2024-Q1	2024-Q2	2024-Q3
Amsterdam	20	10	10	11	9	4	9	7
Arnhem	2	4	1	0	0	0	2	1
Breda	4	3	1	0	3	5	2	0
Hollands Kroon	2	2	1	5	1	1	1	3
Tilburg	7	4	6	2	2	4	2	0
Nijmegen	0	2	1	2	1	0	0	3
Totaal	35	25	20	20	16	14	38	30
in % t.o.v. totaal	2022-Q4	2023-Q1	2023-Q2	2023-Q3	2023-Q4	2024-Q1	2024-Q2	2024-Q3
Amsterdam	91%	83%	71%	73%	75%	44%	60%	50%
Arnhem	100%	67%	50%	0%	0%	0%	50%	100%
Breda	57%	75%	20%	0%	60%	84%	50%	0%
Den Haag							69%	56%
Heerlen							80%	100%
Hollands Kroon	67%	100%	100%	100%	100%	50%	33%	60%
Rotterdam							64%	67%
Tilburg	78%	100%	75%	50%	40%	57%	29%	0%
Nijmegen	0%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	100%
Totaal	81%	83%	65%	65%	55%	56%	58%	55%

We hebben vooralsnog geen verklaring voor de dalende percentages over tijd. Dit kan te maken hebben met een veranderende financiële situatie van de gemelde huishoudens, maar kan ook het gevolg zijn van beter en/of vaker meldende overige vastelastpartners.

Een vergelijking met de huursignalen in 2023 (verkregen van Divosa) laat zien dat een signaal op een hypotheekachterstand - in de deelnemende gemeenten – even effectief is in het vinden van nieuwe

⁷ Conform Plan van Aanpak, vallen we – waar mogelijk – terug op de cijfers zoals structureel verzameld bij BKR en xxlInc door Divosa, ten behoeve van de Monitor Vroegsignalering.

huishoudens (figuur 2). Interessant is het te constateren dat bij de huursignalen eenzelfde terugloop in 'nieuwe huishoudens' te zien is.

Figuur 2: nieuwe huishoudens in beeld – hypotheek vs. huur

HYPOTHEEK	2023-Q1	2023-Q2	2023-Q3	2023-Q4
Amsterdam	10	10	11	9
Arnhem	4	1	0	0
Breda	3	1	0	3
Hollands Kroon	2	1	5	1
Tilburg	4	6	2	2
Nijmegen	2	1	2	1
Totaal	25	20	20	16
% 'nieuw' t.o.v. totaal	83%	65%	65%	55%

HUUR	2023-Q1	2023-Q2	2023-Q3	2023-Q4
Amsterdam	2088	1934	1852	2249
Arnhem	158	200	199	126
Breda	418	231	197	266
Hollands Kroon	12	10	18	17
Tilburg	423	230	323	279
Nijmegen	0	0	0	0
% 'nieuw' t.o.v. totaal	81%	63%	62%	62%

Doelstelling 2

Qua bereik laten de cijfers zien dat minimaal⁸ 62% van de huishoudens daadwerkelijk bereikt is. Dus ook de doelstelling om meer dan 50% van de aangemelde inwoners te bereiken is behaald. Dit is op het totaal zo, maar ook alle gemeenten wisten individueel ten minste 50% bereik te realiseren.

Figuur 3: gerealiseerd bereik

Bereik: contact gelegd	2022-Q1	2022-Q2	2022-Q3	2022-Q4	2023-Q1	2023-Q2	2023-Q3	2023-Q4	2024-Q1	2024-Q2	2024-Q3	Totaal	%Bereik
Amsterdam	6	21	25	17	11	10	8	8	6	9	8	134	72,8%
Arnhem	3	3	3	0	3	2	2	3	0	1	0	20	55,6%
Breda	2	1	7	4	3	3		2	3	3	1	29	56,9%
Den Haag										9	7	16	88,9%
Heerlen										2	3	5	62,5%
Hollands Kroon	2	4	3	3	2	1	3	1	2	3	3	27	84,4%
Rotterdam										6	7	13	50,0%
Tilburg	3	2	4	5	3	6	3	2	4	4	3	39	50,6%
Nijmegen			14			4				1		19	67,9%
												302	62,0%

Doelstelling 3 en 4

De doelstelling dat minimaal 50% van de bereikte burgers ook een vorm van hulp accepteert, is niet behaald. De behaalde percentages lopen, mede door de lage aantallen nogal uiteen (zie figuur 4).

Gekeken naar de mate van hulpacceptatie ten opzichte van andere signalen, halen gemeenten gezamenlijk grofweg eenzelfde resultaat, bij een aanmerkelijk hoger bereik. Landelijk gezien werd in 2023 in 20% van de opgepakte signalen het huishouden als 'bereikt' geregistreerd, waarna 35% van de bereikte huishoudens een vorm van hulp accepteerde⁹. In dit experiment is een fors hoger bereik en – als collectief - een iets hoger percentage hulpacceptatie gerealiseerd, op overwegend eenvoudige signalen.

⁸ Divosa, aangevuld met eigen informatie vanuit de gemeenten. De bereikcijfers van A'dam zoals ontvangen via Divosa vallen iets lager uit dan hun eigen rapportages. Het is in de beschikbare tijd niet gelukt om dit verder te analyseren.

⁹ <https://www.divosa.nl/publicaties/divosa-monitor-vroegsignalering-schulden-jaarrapportage-2023/divosa-monitor/samenvatting>

Figuur 4: gerealiseerde hulpacceptatie bij bereik gedurende het experiment

Hulpacceptatie n.a.v. opgepakte meldingen			
2023 - Q3 2024	Niet bereikt	Bereikt	
		Wil geen hulp	Wil hulp
Amsterdam	41	13	38
Arnhem	12	6	5
Breda	12	8	7
Den Haag	2	20	0
Heerlen	3	5	0
Hollands Kroon	4	15	0
Rotterdam	13	8	5
Tilburg	21	19	2
Nijmegen	4	5	0
Totaal	108	94	57

% hulp geaccepteerd na bereik

36.5%

Het percentage bereikte burgers dat hulp aangeboden door de gemeente accepteert, stijgt door de toevoeging van de hypotheekschuld dus wel enigszins (doelstelling 4), maar mede door het minimale verschil, in combinatie met de lage aantallen ten opzichte van de hoeveelheid meldingen die gemeenten regulier ontvangen, is die stijging minimaal voor het collectief. Het verschil tussen gemeenten is bovendien groot. Dit wordt deels veroorzaakt door (landelijke) verschillen in gehanteerde definities en wijze van registratie. Zie ook de aandachtspunten in hoofdstuk 4.

3. Resultaten uit interviews

In november 2024 zijn alle betrokken gemeenten en geldverstrekkers geïnterviewd over hun ervaringen met het experiment. De gemeenten Den Haag en Amsterdam hebben schriftelijk gereageerd, de overige gemeenten en geldverstrekkers hebben in een video-overleg hun inzichten gedeeld. In dit hoofdstuk worden de belangrijkste resultaten uit deze gesprekken beschreven.

Ervaring met het experiment

Het aantal signalen is aanmerkelijk lager dan verwacht. Desondanks wordt het experiment door de deelnemende gemeenten nog steeds gezien als een kans om een moeilijk bereikbare doelgroep alsnog te bereiken en zo te informeren dat er zonodig hulp beschikbaar is.

Voor geldverstrekkers is de samenwerking met gemeenten een voordeel, evenals het bereiken van inwoners die anders mogelijk niet geholpen zouden worden. Geldverstrekkers constateren dat ze weinig dossiers (kunnen) aanleveren, mede omdat ze zelf al ver gaan in contact met de klant. Daarbij constateren ze ook dat klanten niet zelden zelf al kiezen voor verkoop, wanneer er sprake is van een grote achterstand. In die gevallen waar een relatief kleine achterstand aan de orde is en er geen contact is met de klant (of niet tot een oplossing gekomen kan worden), is de hulp van de gemeente een goede toevoeging.

Geldverstrekkers zouden graag een betere terugkoppeling na signalering zien: er wordt relatief veel tijd ingestopt, maar de concrete resultaten zijn voor hen beperkt zichtbaar: ze weten niet altijd of iemand bereikt is, en als hulpacceptatie wordt teruggekoppeld blijft vaak onduidelijk wélke hulp geaccepteerd is. Ze geven aan deze informatie graag te ontvangen, vooral omdat ze mogelijkheden zien om hier zelf van te leren in hun klantbenadering, zodat nóg minder signalen gedeeld hoeven te worden met gemeenten.

Over het algemeen blijven de resultaten achter bij de verwachtingen, vooral door de beperkte aantallen en een hoger verwachtte (of gehoopte?) hulpacceptatie. Daarentegen benoemen diverse deelnemers de noodzaak om woningbezitters met geldzorgen tijdig te helpen: een eigen woning

compliceert schuldhulpverlening¹⁰, en een alternatieve woning is na verkoop niet zomaar gevonden. Een enkele gemeente benoemt dit ook als bijvangst van deelname aan het experiment: (schuld)hulpverlening aan de woningbezitter is explicieter op de agenda gekomen en nodigt uit om na te denken over wat meer of anders te bieden aan deze doelgroep.

Bezwaar tegen gegevensdeling

Geldverstrekkers kiezen er veelal voor om landelijk álle klanten waarbij een achterstand ontstaat, in een eerste herinneringsbrief te wijzen op beschikbare hulp bij gemeenten. Ten behoeve van dit experiment, wordt daarbij ook aangegeven dat gegevens gedeeld kunnen worden met de gemeente zodat deze een hulpaanbod kan doen, tenzij de klant hier bezwaar tegen maakt.

Rabobank, Syntrus Achmea en Obvion ontvingen niet of nauwelijks bezwaren tegen de gegevensdeling. Aegon meldt dat 34 klanten bezwaar hebben gemaakt sinds 2022. De reden voor dit verschil is te zoeken in het feit dat Aegon in hun brief niet specificeert met wélke gemeenten samengewerkt wordt ten behoeve van gegevensdeling, terwijl bijvoorbeeld de Rabobank dit wél deed.¹¹ Daardoor ontving Aegon niet alleen bezwaren van klanten uit de deelnemende gemeenten, maar vanuit het hele land. Voordeel van een dergelijk bezwaar is overigens, dat contact wél tot stand gebracht is tussen klant en geldverstrekker in deze situaties.

Keuze voor twee maanden achterstand

De keuze om een signaal te geven bij twee maanden achterstand zonder ondergrens wordt positief beoordeeld door gemeenten. Twee maanden achterstand kan een serieus signaal zijn van bredere financiële problemen. Ook geldverstrekkers steunen deze keuze. Een eerder signaal zou direct grotere aantallen betekenen. En een ondergrens qua bedrag is niet nodig: met twee maanden achterstand is er iets aan de hand.

Geldverstrekkers zoeken wel naar ruimte voor maatwerk, bijvoorbeeld voor klanten die al eerder een achterstand hebben gehad of zich in ‘bijzonder beheer’ bevonden. Zouden zij eveneens gemeld kunnen worden aan de gemeente? Daarbij wordt wel opgemerkt dat maatwerk in signaalselectie extra bewerkelijk is voor de geldverstrekker.

Signalen van beide hypotheeknemers

Het apart signaleren van beide hypotheeknemers wordt positief ontvangen. Eén van de geldverstrekkers constateert bijvoorbeeld dat het met enige regelmaat voorkomt dat één klant al uit het pand vertrokken is. Het melden van alle klanten die hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de ontstane achterstand, vergroot de kans op een succesvolle interventie door de gemeente, doordat beide partners gericht benaderd kunnen worden. Bovendien voorkomt dit situaties waarin een partner niet op de hoogte is van de betalingsachterstand bij verdere escalatie.

Opvolging met deur- of huisbezoek

Deze aanpak wordt over het algemeen als passend ervaren gezien de aard en urgentie van het signaal. In de praktijk is door de meeste gemeenten wel vaak eerst geprobeerd telefonisch of digitaal contact te leggen, waarna een deurbezoek pas uitgevoerd wordt als er géén contact tot stand komt, of een huisbezoek met afspraak volgt. De uiteindelijk gemaakte keuzes hangen samen met de

¹⁰ Dit vanwege de vaak aanwezige overwaarde die in basis ingebracht moet worden in een schuldregeling, naast eventuele maandelijkse afloscapaciteit. Dit ten behoeve van een aanbod aan álle schuldeisers.

¹¹ Zie bijlage C voor de tekst zoals door Aegon en Rabobank gebruikt in elke eerste herinnering.

beschikbare capaciteit en de ervaren effectiviteit van telefonisch contact versus (al dan niet aangekondigd) bezoek.

O.a. Heerlen en Tilburg geven expliciet aan dat deur- of huisbezoeken erg arbeidsintensief en niet per se doeltreffend zijn. Gemeenten Rotterdam, Breda, Den Haag, Hollands Kroon en Tilburg geven expliciet aan telefonische pogingen effectiever te vinden. Hun ervaring is dat het bereik met huisbezoek veel lager is dan bij telefonische benadering: bij 20 deurbezoeken in de maand, wordt misschien 2 keer opengedaan.

Arnhem en Heerlen (laatstgenoemde net gestart) hanteren daadwerkelijk een onaangekondigd huisbezoek. Beide gemeenten geven expliciet aan dat bij een wettelijke verplichting graag meer flexibiliteit zouden krijgen in de wijze van opvolging.

De geldverstrekkers beschouwen de huisbezoeken door de gemeenten en het daaropvolgende bredere hulpaanbod als een nuttige aanvulling op hun eigen inspanningen en zouden dit graag behouden zien.

Praktische problemen

Er zijn verschillende praktische problemen ervaren tijdens het experiment, vooral in de opstartfase. Voorbeelden hiervan zijn het ontbreken van contactgegevens bij een signaal, het ontvangen van foutieve achterstandsbedragen door onduidelijkheid over de te gebruiken templates, of hickups bij het meenemen van het nieuwe 'bakje' door de uitvoering. In algemenere zin wordt het incidenteel ontvangen van een ongeldig telefoonnummer genoemd. Ook met huisbezoek als uitgangspunt, helpt het ontvangen van kloppende telefoonnummers en mailadressen bij het daadwerkelijk bereiken van de inwoner. Eén geldverstrekker meldt desgevraagd de interne uitdagingen om de deelname en met name de benodigde overeenkomsten 'door alle poortjes' te krijgen. Dat heeft hen ca. 10 maanden gekost. Behalve een latere start dan gewenst, hebben deze zaken beperkte invloed gehad op de resultaten.

Daarnaast speelden systeemtechnische problemen bij de geldverstrekkers bij het gebruik van het digitale meldpunt VPS (van BKR), waardoor aanlevering aan Nijmegen via de route tot vandaag niet operationeel is. Signalen worden daarom door de geldverstrekkers telefonisch of via een afgesproken mailadres aangeleverd bij de gemeente, wat gezien wordt als een AVG-risico. Een veilig aanleverloket is dan ook randvoorwaardelijk voor verdere opschaling met nieuwe gemeenten die werken met het systeem van BKR.

In generieke zin is er veel tijd verloren gegaan in het verkrijgen van de benodigde inzichten voor monitoring van de resultaten. Hoewel ervoor gekozen is om een 'eigen' rapportage in xxllnc Vroegsignalering te laten bouwen, werkt die rapportage tot op de dag van vandaag niet naar behoren voor de gemeenten. Hierdoor bleven we voor de monitoring afhankelijk van de kwartaalcijfers zoals Divosa die van xxllnc ontvangt. En ook in deze cijfers constateren we dat o.a. de resultaten van Amsterdam en Den Haag niet goed doorkomen. De redenen hiervoor worden nog onderzocht.

Tijdsinvestering

De tijdsinvestering door geldverstrekkers voor het selecteren en aanleveren van signalen varieert sterk, van 1 uur per maand bij Syntrus Achmea tot 32 uur bij Aegon. Rabobank en Obvion besteden beiden ongeveer 1 dagdeel per maand. Het proces van (voor)selectie is bij de meesten deels geautomatiseerd, gebruik makend van (soms al bestaande) query's. Het verschil in tijdsbesteding is vooral te zoeken in de zuiverheid van die query en de handmatige analyse per dossier die vervolgens

gedaan wordt, voorafgaand aan verzending. De aanlevering zelf wordt in dit experiment handmatig gedaan, vanwege de geringe aantallen in het experiment. De tijdbesteding door de geldverstrekkers aan dit experiment is daarmee niet representatief voor de te verwachten tijdsbesteding bij landelijke wetgeving, omdat dit zal leiden tot verdere automatisering en standaardisering.

Gemeenten geven aan tussen de 30 minuten en 2 uur per melding te besteden, afhankelijk van de benodigde contactpogingen, het al dan niet moeten uitvoeren van een huisbezoek (doorgaans met z'n tweeën) en de hulp dit nodig blijkt als die geaccepteerd wordt. Arnhem geeft hierbij expliciet aan dat de tijdsbesteding vergelijkbaar is met een huursignaal. Omdat de aantallen beperkt waren is de relatieve tijdsbesteding ook beperkt geweest.

Samenwerking tussen deelnemers

De samenwerking tussen gemeenten en geldverstrekkers wordt over het algemeen positief ervaren, met goede afstemming en korte lijnen. Ook wordt gezien dat de geldverstrekkers ontstane betalingsachterstanden heel intensief opvolgen en meldingen kwalitatief goed zijn. Er is weinig ervaring met samenwerking na hulpaceptatie, aangezien de meeste signalen niet leiden tot een schuldhulptraject.

Bevindingen met betrekking tot Inwoners

Het hulpaanbod wordt door inwoners meestal positief, maar soms ook terughoudend ontvangen. Gemeenten geven aan dat huiseigenaren bovengemiddeld vaak aangeven zelf het probleem op te kunnen lossen. Of ze vrezen voor de verkoop van hun woning bij hulpaceptatie. Eén van de gemeenten merkt op: “Het is een groep die niet gewend is hulp te krijgen, [...] heel onwetend van de mogelijkheden. Heel anders dan huurmeldingen.” Gemeenten kunnen vanwege de lage aantallen geen uitspraak doen over effecten ten aanzien van hulpaceptatie in het kader van dit experiment.

Draagt de aanpak bij aan het voorkomen van escalatie van schulden?

Gemeenten denken dat het experiment en toekomstige wetgeving kunnen helpen om escalerende schulden te voorkomen, hoewel de effectiviteit sterk afhankelijk is van de bereidheid van huizenbezitters om hulp te accepteren.

Geldverstrekkers zien de aanpak als nuttig voor het voorkomen van escalatie, al kan dat nog niet aangetoond worden met cijfers. Daartoe merkt men op dat het hulpaanbod van de gemeente breder moet zijn dan het oplossen van de ontstane achterstand. Het incidenteel niet navolgen, omdat een achterstand opgelost zou zijn roept dan ook vraagtekens op. Net als de constatering dat men bij een terugkoppeling ‘klant wil hulp’ (via het digitale meldpunt), vervolgens met enige regelmaat verder niets hoort, van klant noch gemeente.

Een enkele geldverstrekker beschouwt de werkwijze als slechts een druppel op een gloeiende plaat bij het voorkomen van escalatie: men maakt zich in bredere zin zorgen over het gemak waarmee schulden aangegaan kunnen worden. Ook de rol van de overheid en specifiek (te) snel escalerende boetes wordt in dit kader genoemd.

4. Conclusies, aandachtspunten voor vervolg & aanbevelingen

Met dit experiment tonen deelnemers aan dat de achterstand op hypotheeklasten een waardevolle indicator is van dreigende (problematische) schulden. Hoewel de hoeveelheid meldingen vooralsnog erg laag is, is de doelstelling voor wat betreft het identificeren van nieuwe huishoudens met een achterstand op deze vaste last ruimschoots gehaald.

Bovendien worden relatief gezien ongeveer net zoveel 'nieuwe' huishoudens geïdentificeerd als met huursignalen¹² in dezelfde gemeenten. Huur- en hypotheeksignalen sluiten elkaar uit: een inwoner betaalt huur óf hypotheek. De melding van de geldverstrekker aan de gemeente betekent dat het inlopen van een significante betalingsachterstand op het 'dak boven het hoofd' niet lukt, ondanks de veelal forse sociaal-incasso inspanningen van de deelnemende geldverstrekkers. Aanvullende hulp van een gemeente wordt als meerwaarde gezien in het voorkomen van escalatie en al dan niet gedwongen verkoop en daarmee het verlies van een (t)huis.

De deelnemende geldverstrekkers hechten dan ook belang aan het mogen blijven delen van dit signaal. Eén van de geldverstrekkers geeft aan dat er wellicht te veel aandacht is geweest voor huurders, terwijl ook bij huiseigenaren "de buffers op zijn" na een aantal turbulente jaren. En hoewel (dreigende) problematische schulden bij een huiseigenaar zich niet persé in een achterstand op de hypotheek zelf hoeft te uiten, wordt de mogelijkheid tot samenwerken met gemeenten als waardevol gezien wanneer dit wel gebeurt. Het helpt escalatie voorkomen.

Aegon constateert na een dagdeel meelopen in Arnhem dat inwoners opener lijken richting gemeente dan richting de geldverstrekker, die al snel als 'partijdig' gezien wordt. Rabobank benoemt de samenwerking als een goede interventie om daadwerkelijke schuldhelpverlening te voorkomen, wat allereerst beter is voor de klant, maar ook de maatschappij en het scheelt de bank (geldverstrekker) daarnaast kosten in het nemen van verlies.

Ook gemeenten blijven dit signaal graag ontvangen. Ze bereiken een doelgroep die veelal nog niet in beeld is en op deze manier weten ook huiseigenaren eerder dat de gemeente hulp biedt bij financiële problemen.

Aandachtspunten

In de interviews geven de deelnemers een aantal aandachtspunten mee voor opschaling, dan wel landelijke wetgeving.

- a. Vooral geldverstrekkers benadrukken de noodzaak voor een intern **verder geautomatiseerde signaalselectie & -aanlevering**. De huidige handmatige check per geselecteerd dossier, moet bij een landelijke verplichting tot een minimum beperkt kunnen worden. Dit vraagt (gecontinueerde) duidelijkheid – primair volgend uit wetgeving - over welke informatie wanneer bij gemeenten aangeleverd mag/ moet worden.
- b. De keuze om vanaf 2 termijnen achterstand te melden (zolang er geen oplossing overeengekomen is met de klant) wordt door de deelnemers als passend ervaren: dan is er echt wat aan de hand. Een enkele geldverstrekker geeft wel aan graag **ruimte te creëren voor maatwerk**, bijvoorbeeld voor klanten die al eerder een achterstand hebben gehad of in bijzonder beheer hebben gezeten. Gegeven de huidige kaders in de MR is dit al mogelijk, zolang maar aan de voorgeschreven incassostappen voldaan is. In het vervolg van het

¹² Een belangrijk verschil tussen deze twee typen signalen qua 'urgentie', is dat huur veelal al bij 1 maand achterstand gemeld wordt (binnen kaders volgend uit Besluit gemeentelijke schuldhelpverlening), terwijl in dit experiment gekozen is voor minimaal twee volle maandtermijnen achterstand.

experiment is mogelijk al te onderzoeken in hoeverre dergelijk maatwerk houdbaar is in relatie tot de ook uitgesproken wens voor standaardisering en automatisering.

- c. Ook het belang van **heldere wettelijke kaders in relatie tot de AVG** wordt door de geldverstrekkers benadrukt: ondanks de MR, heeft het meenemen en overtuigen van interne stakeholders de deelnemers – waaronder compliance, legal en risk - de nodige tijd gekost en is vertragend geweest in het daadwerkelijk van start te kunnen. Vroegsignalering in deze vorm (persoonsgegevens delen met derden, zonder toestemming van de klant) is een relatief onbekend concept in de financiële sector, terwijl de aandacht voor AVG bovengemiddeld hoog is. De voorgelegde overeenkomst – te sluiten met elke individuele gemeente – wordt als onnodig omslachtig ervaren.
- d. Geldverstrekkers benadrukken daarnaast het belang van **borging van de AVG in de uitvoering**: een werkend – liefst centraal– meldpunt voor gemeenten dat voldoet aan de privacyregels is onmisbaar.
- e. Het besluit medio 2024 om later in de maand te melden, gelijk met andere branches, is een besluit dat genomen is ten behoeve van een verbeterde meting van matches ‘in de maand’. Daarbij is door een aantal deelnemers expliciet benoemd dat **‘langer wachten’ na de constatering van 2 maanden achterstand** niet in het belang van de klant noch de geldverstrekker is. Deze dynamiek is echter een gevolg van een landelijk ontstane werkwijze en speelt ook expliciet in de verhuursector.
- f. Gemeenten geven op hun beurt aan dat **beleidsvrijheid qua opvolging** essentieel is om dit signaal in te passen in bestaande werkwijzen en te laten landen binnen de formatie. Het verplicht stellen van huisbezoeken voor specifiek dit signaal wordt niet wenselijk geacht, vooral omdat dit niet (meer) als meest efficiënte en effectieve aanpak wordt gezien om de inwoner daadwerkelijk te bereiken en in gesprek te komen.
- g. Daarnaast geven gemeenten aan dat **extra capaciteit binnen de formatie** wenselijk zou zijn als het experiment wordt opgeschaald naar landelijke wetgeving, en het dan alsnog om substantiële aantallen zou gaan. Zicht op wat hiervan te verwachten ontbreekt nog. Het signaal wordt als urgent gezien, waardoor – ook bij beleidsvrijheid – naar verwachting bovengemiddeld veel inspanning geleverd zal worden om de gemelde huishoudens te bereiken. Dit gaat bij gelijkblijvende formatie ten koste van de resterende tijd voor andere signalen.
- h. Gemeenten benadrukken in generieke zin het belang van het ontvangen van **een zorgvuldig sociaal incassotraject door geldverstrekkers, correcte (contact)gegevens, een goede bereikbaarheid van en communicatie met de signaalpartners** voor de uitvoering. Hoewel de ervaringen binnen dit experiment goed zijn, met de partijen die intrinsiek gemotiveerd meedoen, is er enige zorg over wat er gebeurt als alle geldverstrekkers een verplichting opgelegd krijgen.
- i. Tot slot is er bij de geldverstrekkers behoefte aan **een betere terugkoppeling** van de bereikte resultaten. In lijn met de landelijke ervaringen van signaalpartners, wordt de gemeentelijke opvolging van signalen als een ‘black box’ gezien. Daarbij wordt de zorg uitgesproken dat een wettelijke verplichting voor de sector niet goed gaat landen als de geldverstrekkers veel tijd moeten investeren, maar te weinig effect gaan terugzien.
Concreet zouden geldverstrekkers graag wat meer informatie van gemeenten ontvangen, zeker bij hulpacceptatie. De geldverstrekkers geven aan juist van gemeenten te kunnen en willen leren over hun aanpak bij geldzorgen, vanuit de wetenschap dat dit inwoners betreft die potentieel kwetsbaar zijn. Een van de geldverstrekkers geeft in deze context aan graag een vorm te willen vinden, waarin het eerder duidelijk wordt dat een klant meerdere betalingsachterstanden heeft, zodat de aanpak hierop afgestemd kan worden.

Vervolg van het experiment

Het experiment loopt door in 2025 en heeft een maximale looptijd van 5 jaren, zoals bepaald in Wgs artikel 10. Door het toetreden van een drietal grote gemeenten (twee G4 gemeenten en een G40 gemeente) en een geldverstrekker in 2024, hopen we allereerst meer signalen per maand te kunnen uitwisselen, meer ervaring op te doen en zo onze bevindingen verder te bestendigen.

Hoewel de uitgangspunten van de MR en AVG (proportionaliteit) uiteraard leidend blijven, geeft een volgende fase daarnaast gelegenheid om mogelijkheden tot vereenvoudiging in signaalselectie te verkennen tussen de geldverstrekkers onderling. Ook de wensen en aandachtspunten rond maatwerk in aanlevering, en beleidsvrijheid in opvolging door gemeenten en het onderling leren van wat werkte bij hulpacceptatie, wil de NVVK graag verder onderzoeken binnen de looptijd van het experiment. Meer aandacht voor bestaande ruimte in 'warm doorverwijzen' is mogelijk ook nog helpend. Dit naar aanleiding van vragen over handelingsperspectief van een geldverstrekker, bijvoorbeeld bij een executoriaal beslag op de woning zónder een daadwerkelijke achterstand op de hypotheek zelf.

Daarnaast verwacht de NVVK dat enkele landelijke verbeterinitiatieven ten aanzien van vroegsignalering¹³ gaan helpen bij het verder verduidelijken van de door gemeenten te hanteren definities bij vastlegging van hun resultaten in *xxlInc Vroegsignalering* en VPS, leidend tot een meer eenduidige en daarmee aan de geldverstrekkers (en andere signaalpartners) beter uitlegbare registratie van de resultaten.

Tot slot ziet de NVVK ruimte om gemeenten verder te faciliteren bij een passend hulpaanbod voor de doelgroep 'huizenbezitter'. Juist voor de huizenbezitter is waar nodig vroegtijdig hulp zoeken wenselijk, omdat dit de mogelijkheden om ontstane geldzorgen op te lossen met behoud van de woning substantieel vergroot. Een aantal gemeenten constateert dan ook dat de doelgroep hen voor een specialistische opgave stelt.

Aanbevelingen bij opnemen signaal in wetgeving

Hoewel de deelnemers het unaniem eens zijn dat het opnemen van dit hypothekensignaal in wetgeving wenselijk is, is het beeld ook dat de omvang van het huidige experiment te beperkt is om die stap op basis van de huidige resultaten in één keer te maken. Net als de huurwetgeving – door het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) opgenomen in het Besluit gemeentelijke vroegsignalering - raakt eventuele landelijke wetgeving voor hypotheekachterstanden in basis een zeer breed spectrum aan geldverstrekkers.

Expliciete aanbeveling aan SZW is dan ook om bij (voorbereidingen op) het ontwerp van wetgeving voor vroegsignalering o.b.v. hypotheekachterstanden, actief samenwerking te zoeken met de Nederlandse Vereniging van Banken en het Verbond van Verzekeraars. Als brancheverenigingen vertegenwoordigen zij beiden een groot deel van de in Nederland actieve geldverstrekkers (hypotheeknemers). Graag zouden wij zien dat zij actief meedenken over de benodigde kaders met bijbehorende juridische formulering. Dit om te voorkomen dat de wettelijke kaders vraagtekens oproepen nadat wetgeving van kracht wordt en implementatie nodig is.

Gedurende het experiment zijn een aantal vragen verzameld die verder onderzoek en mogelijk nadere uitwerking verdienen in relatie tot wetgeving. Een aantal voorbeelden hiervan zijn:

- Zou deze verplichting tot melden ook moeten gelden bij achterstand op een familiehypotheek¹⁴?

¹³ Opgenomen in het concept Verbeterplan Vroegsignalering

¹⁴ <https://www.dnb.nl/actuele-economische-vraagstukken/woningmarkt/familiehypotheek/>

- Wat te doen met 'buy-to-let' hypotheeken: een hypotheek expliciet (en onder andere voorwaarden) afgesloten voor verhuur-activiteiten?
- Wat betekent eventuele wetgeving voor (de rol van) serviceproviders, waaraan meerdere geldverstrekkers een deel van hun beheerprocessen uitbesteden?
- Wat vraagt eventuele wetgeving van intermediairs/ tussenpersonen, waarmee klantcontact wellicht eerder tot stand komt dan met de geldverstrekker zelf?
- Hoe zou laatsignalering eruit kunnen (of moeten) zien?

Een zorgvuldige verkenning, afweging en voorbereiding vooraf, voorkomt hopelijk onbedoelde effecten voor alle betrokkenen zodra wetgeving van kracht wordt.

Bijlage A: Vragenlijst voor gemeenten

Algemeen

1. Hoe lang ben je betrokken bij het experiment, vanaf het begin of later?
 - a. Als deelnemende partij?
 - b. Als persoon?
2. Overkoepelend: wat zijn je ervaringen (geweest) met het experiment?
3. Wat heb je ervaren als voor- & nadelen van (deelname aan) dit experiment?

Aanpak en proces

4. Bij de start van het experiment is gezamenlijk een werkwijze vastgesteld (elk signaal oppakken, altijd huisbezoek):
 - a. Komt dit overeen met jullie werkwijze in de praktijk?
 - b. Als niet: waarom niet? Wat zijn de afwegingen geweest die hieraan ten grondslag liggen?
5. Er is gedurende het experiment gekozen voor een signaal bij minimaal 2 volle maanden achterstand, zonder een ondergrens qua bedrag. Hoe kijk je nu tegen die keuze aan?
6. Begin 2024 is ervoor gekozen om – waar relevant – beide hypotheeknemers apart te melden (te ‘signaleren’) door de geldverstrekker(s). Hoe kijk je tegen die keuze aan? Helpt dit in de uitvoering?
7. Welke praktische problemen hebben jullie gehad tijdens de looptijd van het experiment, die mogelijkwerwijs (de resultaten van) het experiment hebben beïnvloed?

Tijdsinvestering

8. Hoeveel tijd kosten deze (extra) signalen voor de vroegsignalering?
9. Is de nu gekozen aanpak (huisbezoek, al dan niet voorafgegaan door telefonisch contact) volgens jou passend geweest?
10. Wat is er volgens jou – op basis van de ervaringen tot nu toe - nodig om dit signaal op te schalen/ uit te voeren bij een landelijke verplichting voor alle hypothecaire geldverstrekkers?

Samenwerking

11. Hoe heb je de samenwerking tussen de geldverstrekker(s) en de gemeente/ vroegsignalering ervaren?
12. Krijgt de samenwerking tussen gemeente en geldverstrekker(s) ná hulpacceptatie voldoende vorm?
13. Wat is er nodig/ verdient aandacht specifiek in de samenwerking om ook deze schaalbaar te maken, naar een verplichting voor alle gemeenten en geldverstrekkers?
14. Hoe heb je de rol van de NVVK in dit experiment ervaren?

Bevindingen m.b.t. de inwoners

15. Hoe wordt het hulpaanbod vanuit de gemeente over het algemeen ervaren door de betreffende huiseigenaren?
16. Ervaren jullie dat de problematiek bij inwoners met deze signalen, anders is dan bij inwoners met andere betalingsachterstanden?
17. Heb je het idee (of kun je vanuit de monitoring aantonen) dat een signaal over hypotheekachterstand een positief effect heeft gehad op de mate van hulpacceptatie, in die gevallen waar tevens andere signalen van zorg, energie en/of drinkwater ontvangen zijn.
18. Zijn er dingen die opvallen bij de mensen die hulp accepteren? Wijkt dat af van wat je verder ziet in de vroegsignalering?

Concluderend

19. Ben je – met de ervaring tot nu als experimentdeelnemer – nog steeds voorstander van het opnemen van dit signaal in de wet- & regelgeving? Wat zijn argumenten voor? En argumenten tegen?
20. Draagt deze aanpak (experiment en mogelijk straks landelijke wetgeving) wat jou betreft voldoende bij aan het voorkomen van escalerende geldzorgen en/of problematische schulden bij de inwoner?

Wil je verder nog iets kwijt?

Bijlage B: Vragenlijst voor geldverstrekkers

Algemeen

1. Hoe lang ben je betrokken bij het experiment, vanaf het begin of later?
 - a. Als deelnemende partij?
 - b. Als persoon?
2. Overkoepelend: wat zijn je ervaringen (geweest) met het experiment?
3. Wat heb je ervaren als voor- & nadelen van (deelname aan) dit experiment?

Aanpak en proces

4. Bij de start van het experiment is gezamenlijk een werkwijze vastgesteld over sociale incasso (**wettelijke eisen: te weten 1) herinnering, 2) wijzen op mogelijkheid schuldhulpverlening, 3) aanbieden om gegevens te delen en 3) inspanning tot persoonlijk contact en wijzen op mogelijkheden om achterstand in te lopen*):
 - a. Komt dit overeen met jullie werkwijze in de praktijk?
Aegon: ja en dat deden we zo ook al.
 - b. Als niet: waarom niet? Wat zijn de afwegingen geweest die hieraan ten grondslag liggen?
5. Is jullie (incasso)proces veranderd vanwege/door het experiment?
6. Op welke manieren probeer je als geldverstrekker al contact te krijgen met de klant?
7. Is er gebruik gemaakt van de optie om als klant bezwaar te maken tegen de aangeboden gegevensdeling? (Wettelijke eis, zie vraag 4)
8. Er is gedurende het experiment gekozen voor een signaal bij minimaal 2 volle maanden achterstand, zonder een ondergrens qua bedrag. Hoe kijk je nu tegen die keuze aan?
9. Begin 2024 is ervoor gekozen om – waar relevant – beide hypotheeknemers apart te melden (te ‘signaleren’) als geldverstrekker om de uitvoering bij gemeente(n) te faciliteren. Hoe kijk je tegen die keuze aan?
10. Welke praktische problemen hebben jullie gehad tijdens de looptijd van het experiment, die mogelijkwerwijs (de resultaten van) het experiment hebben beïnvloed?

Tijdsinvestering

11. Hoeveel extra tijd kost het experiment (het incassoproces, het aanleveren van signalen en evt. afstemming) voor jou als geldverstrekker?
12. Is de nu gekozen aanpak bij gemeenten (huisbezoek, al dan niet voorafgegaan door telefonische contactpogingen) volgens jou passend geweest?
13. Wat is er volgens jou – op basis van de ervaringen met dit experiment tot nu toe - nodig om (selectie en aanlevering van) dit signaal schaalbaar te maken, dus uit te breiden naar aanlevering voor alle gemeenten bij landelijke wetgeving?

Samenwerking

14. Hoe heb je de samenwerking met de gemeentelijke vroegsignalering ervaren?
15. Krijgt de samenwerking tussen gemeente(n) en geldverstrekker ná hulpacceptatie voldoende vorm?
16. Wat is er nodig/ verdient aandacht specifiek in de samenwerking om ook deze schaalbaar te maken, naar een verplichting voor alle gemeenten en geldverstrekkers?
17. Hoe heb je de rol van de NVVK in dit experiment ervaren?

Bevindingen m.b.t. de klant (hypotheeknemer)

18. Hoe wordt het hulpaanbod over het algemeen ervaren door jullie klanten?
19. Merk je effect van de interventie van de gemeente(n) op het contact tussen de klant en jullie als geldverstrekker?

20. Heeft het experiment volgens jou (voldoende) invloed op de frequentie van inzet dwangmaatregelen bij klanten in de deelnemende gemeenten? Is dit aantoonbaar te maken?

Concluderend

21. Ben je – met de ervaring tot nu als experimentdeelnemer – nog steeds voorstander van het opnemen van dit signaal in de wet- & regelgeving? Wat zijn argumenten voor? En argumenten tegen?
22. Draagt deze aanpak (experiment en mogelijk straks landelijke wetgeving) wat jou betreft voldoende bij aan het voorkomen van escalerende geldzorgen en/of problematische schulden bij de inwoner? Het voorkomen van executieverkopen?

Wil je verder nog iets kwijt?

Bijlage C: tekst in eerste herinneringsmail

Tekst Aegon

Wist u dat u hulp kunt krijgen van uw gemeente?

De gemeente helpt mensen met schulden met financiële problemen en bij problemen die daarmee te maken hebben. Samen met een aantal gemeenten zetten wij ons in om (oplopende) schulden te voorkomen. Hoe we dat doen? Als u twee openstaande nota's heeft, geven wij uw gegevens door aan uw gemeente. Zij nemen dan contact met u op en bieden hulp aan. U beslist zelf of u hier gebruik van wilt maken. **Goed om te weten:** wilt u niet dat wij uw gegevens doorgeven? Laat ons dat zo snel mogelijk weten.

Tekst Rabobank (versie vóór uitbreiding van experiment in 2024)

Overzicht achterstand

Leningnummer hypotheek: <leningnummer>

Heeft u meerdere leningdelen met een achterstand? Dan ontvangt u per leningdeel een brief.

Achterstallige rente	<muntsoort> <bedrag>
Achterstallige aflossing	<muntsoort> <bedrag>
Totaal	<muntsoort> <bedrag>

Maak het bedrag over op rekeningnummer <IBAN/Rekeningnummer bank>. Vermeld hierbij het betalingskenmerk <betalingskenmerk>.

Kom in actie dan voorkomt u een BKR-registratie

Heeft u een restschuld en loopt u meer dan 2 maanden achter met het betalen daarvan? Of heeft u een betaalachterstand van meer dan 3 maanden op uw hypotheek? Dan krijgt u een achterstandsmelding bij het Bureau Krediet Registratie (BKR). Dit kan ervoor zorgen dat u in de toekomst geen lening of hypotheek meer krijgt. Voorkom dit door ~~ons~~ te bellen of te betalen

Extra hulp bij geldzorgen

Wij werken samen met een aantal gemeentes om u te helpen bij geldzorgen. Woont u in de gemeente Amsterdam, Arnhem, Breda, Hollands Kroon, Nijmegen of Tilburg? Dan kunnen we uw contactgegevens aan de gemeente doorgeven. De gemeente neemt dan contact met u op om samen te kijken naar uw mogelijkheden. Heeft u bezwaar tegen het doorgeven van uw contactgegevens? Geef dit aan via [rabobank.nl/privacy/je-rechten](https://www.rabobank.nl/privacy/je-rechten) en kies voor de optie 'recht op bezwaar tegen verwerking van gegevens'.