

# Business Case

Een positief initiatief

voor jouw inwoner én gemeente | voor jouw klant én organisatie



Stichting Schuldenknooppunt

16-12-2020

V0.8 September 2020



## Inhoud

1. Inleiding .....	2
2. Doelen.....	4
3. Schuldenknooppunt in het kort .....	4
4. Meerwaarde.....	5
5. Kosten .....	8
Bijlage Besparingen .....	11



## 1. Inleiding

**Deelnemen aan het Schuldenknooppunt betekent dat meer mensen sneller geholpen kunnen worden met hun schulden. En zo doe je als gemeentelijke belastingorganisatie iets voor je stad. Als energieleverancier, incassobureau of zorgverzekeraar doe je iets voor je klant. Als schuldhulpverlener bied je snellere dienstverlening aan je klant.**

We kunnen met het Schuldenknooppunt de maatschappelijke kosten van schulden verkleinen. Want die zijn enorm. Veel groter dan de openstaande schuld van alle vorderingen. En hoe meer partijen meedoen aan het Schuldenknooppunt, hoe meer maatschappelijke kosten we vermijden!

Met het Schuldenknooppunt kunnen schuldeisers en schuldhulpverleners op een snelle, betrouwbare, veilige en uniforme manier met elkaar communiceren. Door digitale berichtenuitwisseling en standaardafspraken worden kosten bespaard én mensen met schulden worden sneller geholpen om een oplossing voor hun problematische schuldsituatie te vinden. Dit is positief voor schuldeisers, voor mensen met schulden en de maatschappij als geheel!

### Proces van schuldregelen duurt te lang

De NVVK-richtlijn is dat de schuldhulpverlener binnen 4 maanden uitsluitel krijgt van schuldeisers of zij akkoord gaan met het betaalvoorstel dat de schuldhulpverlener hen heeft voorgelegd. De praktijk wijst uit dat dit proces van de minnelijke schuldregeling vaak langer duurt. De klant zit dus langere tijd in onzekerheid over de vraag of er daadwerkelijk een oplossing voor zijn schulden komt.

Eén van de oorzaken waardoor dit proces zo lang duurt is dat schuldhulpverleners op verschillende manieren moeten communiceren met schuldeisers: via brieven, e-mails of webportals. Andersom hebben schuldeisers ook te maken met verschillende communicatievormen van schuldhulpverleners: de ene schuldhulpverlener heeft zijn werkproces gedigitaliseerd, de ander niet. De informatie die schuldeisers vragen of schuldhulpverleners leveren verschillen ook vaak van elkaar.

### Conclusie: behoefte aan versnelling

Bij zowel schuldhulpverleners als schuldeisers is er behoefte aan versnelling en optimalisering van het proces van schuldregelen. Het Schuldenknooppunt is hiervoor de oplossing.

### Schuldenknooppunt landelijk in gebruik

In 2019 is het Schuldenknooppunt getest. Een startgroep<sup>1</sup> van een beperkt aantal schuldeisers en schuldhulpverleners zal in juli 2020 het Schuldenknooppunt in gebruik nemen. Op basis van die ervaringen wordt het Schuldenknooppunt gereed gemaakt voor landelijk uitrol begin 2021.

### Uitbreiding op termijn

Via het Schuldenknooppunt kunnen schuldhulpverleners en schuldeisers op een snelle en uniforme manier digitaal berichten met elkaar uitwisselen.

- Het Schuldenknooppunt bevat in de eerste fase met name berichten over de minnelijke schuldregeling, zoals:
  - de hoogte van de vordering,
  - het voorstel voor betaling en
  - het akkoord daarop van de schuldeisers.

---

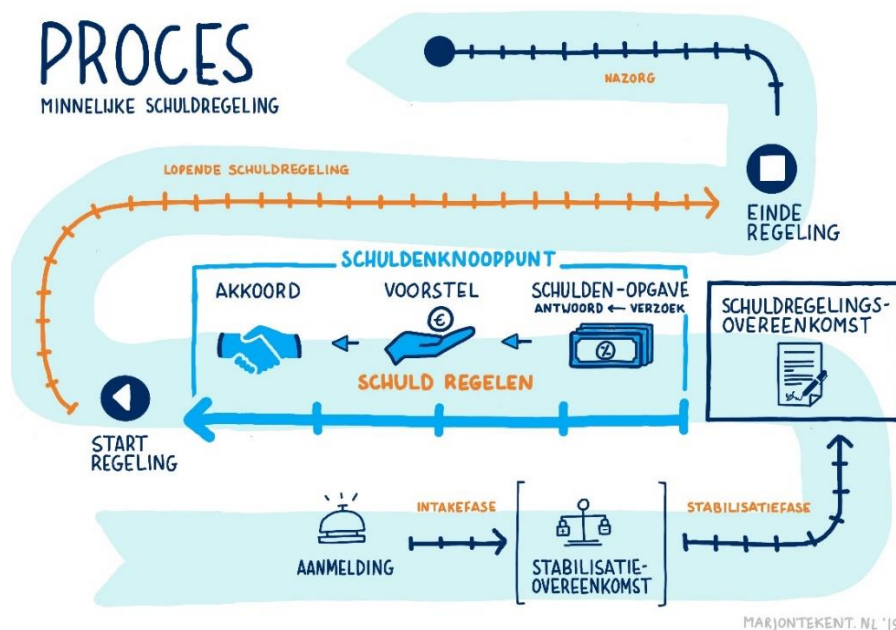
<sup>1</sup> Kredietbank Rotterdam, Kredietbank Nederland, Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam, Stadsring51, KPN, VodafoneZiggo, Vattenfall, VGZ, Cocensus, Syncasso, Intrum, DirectPay



- Het Schuldenknoppunt kan in volgende fasen stap voor stap worden uitgebreid met andere berichten in het proces van schuldhulp. Hierdoor zullen ook andere partijen kunnen aansluiten, zoals beschermingsbewindvoerders.



schuldenknoppunt






## 2. Doelen


Door het Schuldenknooppunt wordt het schuldregelingsproces versneld, (maatschappelijke) kosten gereduceerd en de kwaliteit van dienstverlening verbeterd. Dit is in het belang van mensen met schulden en de maatschappij als geheel.

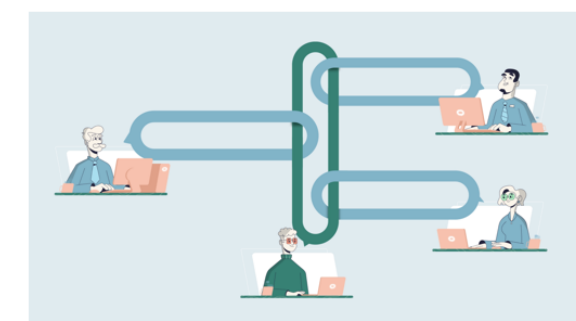
1. Het Schuldenknooppunt ontzorgt de informatie-uitwisseling tussen schuldhulpverleners en schuldeisers door standaardafspraken te maken over
  - berichten;
  - deelnemende partijen;
  - proces.
2. Het Schuldenknooppunt zorgt voor procesoptimalisatie:
  - gegevensuitwisseling vindt gestandaardiseerd plaats;
  - via een centraal beheerd digitaal platform;
  - waarop schuldhulpverleners en schuldeisers eenvoudig kunnen aansluiten;
  - dat voldoet aan de vereisten vanuit de AVG;
  - kwaliteit verbeterd door minder menselijke handelen;
  - snellere doorlooptijden, waardoor schuldhulpverleners meer tijd overhouden voor begeleiding en meer mensen met schulden kunnen helpen.
3. Het Schuldenknooppunt heeft geen commercieel oogmerk, het dient het maatschappelijk belang van betrokken partijen in de schuldenketen.

## 3. Schuldenknooppunt in het kort


-  **Een initiatief van**
- Stichting Schuldenknooppunt
  - Schuldhulpverleners
  - Schuldeisers

-  **Versnelling gewenst!**
- Klant sneller duidelijkheid
  - Doorlooptijd dossiers omlaag
  - Meer tijd voor begeleiding
  - Meer mensen helpen

-  **Huidige situatie**
- Te veel communicatievormen
  - Verschillen in eisen 'informatie'
  - AVG-bewustwording



-  **Beheer**
- Governance
  - Stichting
  - Geen winstoogmerk
  - Verdeling kosten over deelnemers

-  **Privacy & Beveiliging**
- Privacy check
  - Security check
  - Certificaten
  - eHerkenning
  - Encryptie

-  **Digitale berichtenuitwisseling**
- Standaardberichten
  - Standaardafspraken
  - Geen opslag van gegevens

-  **Technische aansluiting**
- Systemkoppeling
  - Inloggen op webportal
    - Bestandsuitwisseling
    - Handmatige invoer

-  **Netwerk met bekende organisaties**
- Aanmeldprocedure
  - Acceptatie
    - Aansluitvoorwaarden
    - Afsprakenstelsel



## 4. Meerwaarde

### Besparingen

Het Schuldenknooppunt is een positief initiatief voor je inwoner of je klant met schulden, en ook voor je gemeente of je organisatie die bij het proces van schuldhulpverlening betrokken is.

Als schuldhulpverleners en schuldeisers gebruik maken van het Schuldenknooppunt weet je inwoner of klant met schulden namelijk veel sneller of er een oplossing voor zijn schulden gevonden kan worden.

Dit komt omdat schuldhulpverleners en schuldeisers via het Schuldenknooppunt op een digitale en gestandaardiseerde manier met elkaar kunnen communiceren, iets dat nu nog niet landelijk geregeld is. En daardoor kan veel sneller gewerkt worden, waardoor de schuldhulpverlener meer tijd over houdt om iemand met schulden te begeleiden.

Effect	Schuldhulpverleners en schuldeisers
<b>Sneller</b>	Behandeling saldoverzoek en betaalvoorstel
	Antwoord
	Schuldregeling ja/nee
	Doorlooptijd dossiers
<b>Minder</b>	Herstel van fouten
	Aanvullende vragen
	Brieven en e-mails
	Dossiers meerdere keren in handen
<b>Meer</b>	Tijd voor schuldhulpverlener om klant te begeleiden
	Klant weet eerder of er een oplossing voor zijn schulden gevonden is

Door het efficiënter werken via het Schuldenknooppunt worden tijdsbesparingen gerealiseerd. In de volgende tabel worden 'voorzichtige' besparingen weergegeven, die door een aantal organisaties<sup>2</sup> zijn bevestigd. Gemiddeld heeft een schuldenaar 14 schuldeisers<sup>3</sup>.

<sup>2</sup> Deelnemers Startgroep Schuldenknooppunt

<sup>3</sup> <http://jaarverslag.nvbk.eu/2018/cijfers/index.html>



Geschatte tijdsbesparing	Schuldeisers	Schuldhulpverleners
Per saldooverzoek	1 min.	2 min. per schuldeiser
Per betaalvoorstel	2 min.	2 min. per schuldeiser
Aanvullende vragen, handeling, etc.	2 min.	2 min. per schuldeiser
<b>Totaal per dossier</b>	<b>5 min.</b>	<b>84 min.</b> bij 14 schuldeisers per dossier

## Andere voordelen

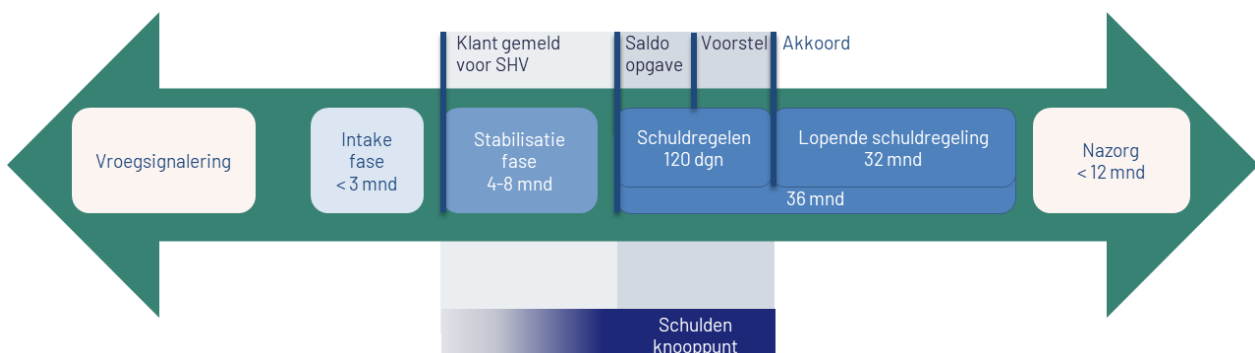
### Ondersteuning van procesafspraken zoals Collectief Schuldregelen

Door ook procesgerichte afspraken te maken met de deelnemers aan het Schuldenknooppunt is de opbrengst nog groter. Een voorbeeld hiervan is Collectief Schuldregelen: het standaard instemmen met betalingsvoorstellen. Dit wordt door het Schuldenknooppunt gefaciliteerd.

### Scope nu minnelijke regeling, op termijn verdere verbreding

Het Schuldenknooppunt is flexibel opgezet. De berichten in het Schuldenknooppunt zijn nu gericht op het afspreken van een minnelijke schuldregeling. In de toekomst kunnen berichten over andere procesonderdelen toegevoegd worden, bijvoorbeeld vroegsignalering.

Een voorschot wordt genomen door nu al op te nemen dat de schuldhulpverlener aan de schuldeiser kan doorgeven dat de klant schuldhulpverlening heeft aangevraagd. Dit is voor een aantal schuldeisers, die dit met de NVVK in een convenant hebben afgesproken, het startpunt om hun vordering niet verder te verzwaren en incassomaatregelen op te schorten.



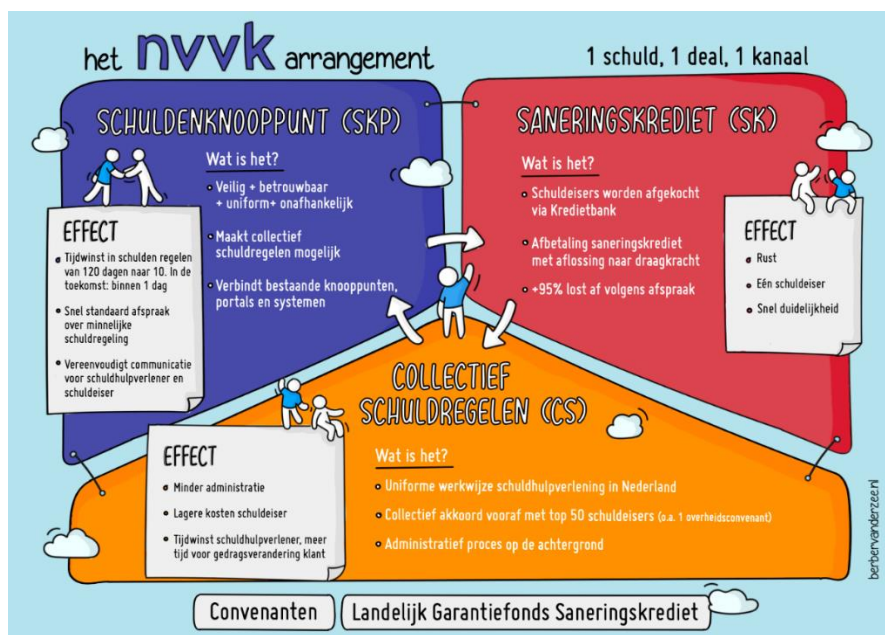
Het knooppunt biedt een breed perspectief door op termijn de samenwerking op te zoeken met andere initiatieven op het gebied van verbeteren van schuldenaanpak. Het Schuldenknooppunt versterkt de voordelen waar vanuit andere initiatieven ook aan wordt gewerkt. Door deze initiatieven ook aan te laten sluiten op het Schuldenknooppunt, ontstaat voor deelnemers het belangrijke voordeel dat je alleen maar een aansluiting nodig hebt op het Schuldenknooppunt. Van daaruit is dan informatie-uitwisseling mogelijk.

Als eerste wordt nu aan de integratie gewerkt met Collectief Schuldregelen. In de doorontwikkeling van het Schuldenknooppunt kan aansluiting met andere initiatieven worden opgepakt.



Een overzicht van belangrijke initiatieven:

Initiatief	Beschrijving	Fase	Resultaat
<u>Collectief Schuldregelen</u> (NVVK)	Schuldeisers geven vooraf collectief akkoord op betaalvoorstellen met Saneringskrediet. Collectief Schuldregelen wordt door het Schuldenknooppunt gefaciliteerd.	Schuldregelen	Schuldrust klant Snelheid
<u>Bevorderen saneringskrediet</u> (NVVK-leden)	Schuldeisers worden afgekocht via Kredietbank, schuldenaar houdt nog één schuldeiser over.	Schuldregelen	Schuldrust klant Snelheid
<u>Schuldenwijzer</u> (SNG)	Online inzageportaal waar burgers met schulden in één overzicht alle actuele informatie vinden over hun schulden uit het Digitaal Beslagregister.	Intake Stabilisatie	Overzicht Snelheid
<u>Blauwe Knop</u> (Regie VNG)	Burgers kunnen met de Blauwe Knop op overheidswebsites hun persoonlijke data downloaden en deze op termijn gebruiken.	Intake Stabilisatie	Overzicht Snelheid Uniformiteit
<u>Nederlandse Schuldulproute</u> (Publiek-private samenwerking)	Private en publieke organisaties werken krachtig samen voor beter toegankelijke, snellere en effectievere hulp bij (dreigende) schulden.	Vroegsignalering Intake Stabilisatie	Overzicht Snelheid Uniformiteit
<u>VPS</u> (BKR)	Vindplaats van Schulden (VPS) is het startpunt voor data, best practices en ondersteuning voor proactieve schuldhulpverlening.	Vroegsignalering	Signalen Snelheid Uniformiteit
<u>RIS</u> (Inforing)	Regie software voor vroegsignalering van financiële problemen.	Vroegsignalering	Signalen Snelheid Uniformiteit







## 5. Kosten

### Financieringsmodel

De kosten voor het beheer en verdere doorontwikkeling van het Schuldenknooppunt worden verdeeld over de deelnemers van het Schuldenknooppunt: de verzenders en de ontvangers van de berichten die in het Schuldenknooppunt worden gebruikt.

#### Kosten

Voor gebruik van het Schuldenknooppunt gelden:

- Aansluitkosten (eenmalig voor aansluiting op het Schuldenknooppunt);
- Jaartarief.

#### Categorieën

De tarieven zijn in zes categorieën onderverdeeld, die bepaald worden door het aantal klanten waarvoor geprobeerd wordt een schuldregeling af te spreken.

- Schuldhulpverleners
  - De indeling is gebaseerd op de jaarcijfers van de NVVK voor geaccordeerde schuldregelingen;
  - Daarbij gezocht is naar een redelijke verdeling van de NVVK-leden over de categorieën;
  - Elke schuldhulpverlener zal op basis van de meest actuele jaarcijfers worden ingedeeld in de categorie.
- Schuldeisers
  - De indeling is gebaseerd op de aantallen schulddossiers van schuldeisers;
  - Schuldeiser zullen bij aanmelding gevraagd worden een reële opgave te doen van het aantal schulddossiers dat zij jaarlijks behandelen;
  - Na een jaar kan dit aantal uit de monitoringsgegevens van het Schuldenknooppunt gecontroleerd worden.

Voor de deelnemers die incidenteel gebruik maken van het Schuldenknooppunt wordt gevraagd eenmalig de aansluitkosten te betalen (categorie I). Dit uitgangspunt draagt bij aan de ambitie om alle partijen aan te laten sluiten op het Schuldenknooppunt.

#### Jaarlijkse evaluatie

De uitgangspunten van het financieringsmodel zullen jaarlijks worden herzien en kunnen wijzigen bijvoorbeeld als de scope van het Schuldenknooppunt verbreed wordt.

Het Schuldenknooppunt heeft geen winstoogmerk. Het laat zich op dit moment aanzien dat na een aantal jaar het Schuldenknooppunt zeer positieve financiële resultaten zal realiseren. In dat geval is een daling van de genoemde tarieven mogelijk. Uitgangspunt voor ons is dat eventuele baten vooral ten goede komen aan partijen die in de aanvangsperiode van het Schuldenknooppunt hebben bijgedragen.



Financieringsmodel Schuldenknooppunt				
Tariefopbouw	Aansluitkosten (eenmalig)			Jaartarief
I	Incidenteel	€ 50		€ -
II	Heel klein	€ 50		€ 600
III	Klein	€ 100		€ 1.200
IV	Middel	€ 250		€ 2.400
V	Groot	€ 500		€ 6.000
VI	Heel groot	€ 1.000		€ 12.000
Categorieën	Schuldhulpverleners		Schuldeisers	
	Aantal geaccordeerde schuldregelingen		Aantal schulddossiers per jaar	
I	Incidenteel	< 10	<200	
II	Heel klein	10-50	200-500	
III	Klein	50-100	500-1000	
IV	Middel	100-250	1000-2500	
V	Groot	250-750	2500-7500	
VI	Heel groot	> 750	7500>	

## Aanzienlijke besparingen

Door gebruik te maken van het Schuldenknooppunt kan flink bespaard worden in het aantal uren dat medewerkers bezig zijn om een schuldregeling af te spreken. Dit zorgt voor een duidelijke versnelling van de behandeltijd van een dossier, een afname van de kosten voor betrokken organisaties en voor de maatschappij als geheel.

In een redelijk grote schuldeisersorganisatie kunnen besparingen in ordegrrootte van € 10.000 à € 20.000 gerealiseerd worden. Deze besparingen zullen per sector en organisatie verschillen.

Bij schuldhulpverlenersorganisaties liggen de besparingen voor een redelijk grote organisatie gemiddeld zelfs op € 50.000.

De volgende tabellen geven een indicatie van de gemiddelde besparingen per categorie voor schuldeisers en voor schuldhulpverleners. De bandbreedte is in de bijlage opgenomen.

## Schuldeisers

Categorie	Schuldeisers	Besparingen		Kosten
	Schulddossiers aantal per jaar	Gemiddeld aantal uren	Gemiddeld	Gemiddeld
I	1-200	8	€ 335	€ -
II	200-500	29	€ 1.167	€ 600
III	500-1.000	63	€ 2.500	€ 1.200
IV	1.000-2.500	146	€ 5.833	€ 2.400
V	2.500-7.500	417	€ 16.667	€ 6.000
VI	7.500-15.000	938	€ 37.500	€ 12.000



## Schuldhelpverleners

Categorie	Schuldhelpverleners	Besparingen		Kosten
	Schuldregelingen aantal per jaar	Gemiddeld aantal uren	Gemiddeld	Gemiddeld
I	1-10	14	€ 578	€ -
II	10-50	79	€ 3.150	€ 600
III	50-100	197	€ 7.875	€ 1.200
IV	100-250	459	€ 18.375	€ 2.400
V	250-750	1.313	€ 52.500	€ 6.000
VI	750-1.500	2.953	€ 118.125	€ 12.000

## Uitgangspunten

In de berekeningen zijn de geschatte tijdsbesparingen uit hoofdstuk 4 als uitgangspunt gehanteerd met daarbij een gemiddeld uurtarief van € 40 voor de arbeidskosten van een medewerker van zowel schuldeisers als schuldhelpverleners.

Verder is uitgegaan dat alle schuldhelpverleners en publieke schuldeisers<sup>4</sup> zullen aansluiten en 75% van de private schuldeisers. Voor een schuldenaar geldt dat deze gemiddeld 14 schuldeisers<sup>5</sup> heeft. Ook is rekening gehouden met het feit dat het aantal schuldregelingen dat afgesproken kan worden lager ligt dan het aantal waarvoor geprobeerd is een schuldregeling af te spreken.

<sup>4</sup> Zie [uitspraak](#) staatssecretaris T. van Ark van Sociale Zaken en Werkgelegenheid in Algemeen Overleg Armoede en Schulden van 10 oktober 2019

<sup>5</sup> <http://jaarverslag.nvvk.eu/2018/cijfers/index.html>



## Bijlage Besparingen

In hoofdstuk 5 zijn gemiddelde besparingen weergegeven. In deze bijlage worden deze nader toegelicht.

### Uitgangspunten

In de berekeningen zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- Uitgegaan is van de genoemde tijdsbesparingen uit hoofdstuk 4
- Uitgegaan is van een gemiddeld uurtarief van € 40 voor de arbeidskosten van een medewerker van zowel schuldeisers als schuldhelpverleners
- De aansluitambitie van het Schuldenknooppunt is dat aansluiten:
  - alle schuldhelpverleners
  - alle publieke schuldeisers<sup>6</sup>
  - 75% van de private schuldeisers
- Voor een schuldenaar geldt dat deze gemiddeld 14 schuldeisers<sup>7</sup> heeft
- Het aantal schuldregelingen dat afgesproken kan worden ligt lager (40%) dan het aantal waarvoor geprobeerd is een schuldregeling af te spreken.

### Schuldeisers

Hieronder zijn 3 tabellen weergegeven:

1. Besparing van het aantal uren per categorie van het financieringsmodel
2. Besparing van de arbeidskosten per categorie van het financieringsmodel
3. Besparing van de arbeidskosten minus het jaartarief voor het Schuldenknooppunt

Categorie	Schulddossiers	Besparingen uren		
	Aantal per jaar	Min	Max	Gemiddeld aantal uren
I	1-200	0,1	17	8
II	200-500	17	42	29
III	500-1.000	42	83	63
IV	1.000-2.500	83	208	146
V	2.500-7.500	208	625	417
VI	7.500-15.000	625	1.250	938

Categorie	Schulddossiers	Besparingen arbeidskosten		
	Aantal per jaar	Min (€)	Max (€)	Gemiddeld (€)
I	1-200	3	667	335
II	200-500	667	1.667	1.167
III	500-1.000	1.667	3.333	2.500
IV	1.000-2.500	3.333	8.333	5.833
V	2.500-7.500	8.333	25.000	16.667
VI	7.500-15.000	25.000	50.000	37.500

<sup>6</sup> Zie [uitspraak](#) staatssecretaris T. van Ark van Sociale Zaken en Werkgelegenheid in Algemeen Overleg Armoede en Schulden van 10 oktober 2019

<sup>7</sup> <http://jaarverslag.nvbk.eu/2018/cijfers/index.html>



## Schuldhelpverleners

Hieronder zijn 3 tabellen weergegeven:

1. Besparing van het aantal uren per categorie van het financieringsmodel
2. Besparing van de arbeidskosten per categorie van het financieringsmodel
3. Besparing van de arbeidskosten minus het jaartarief voor het Schuldenknooppunt

Categorie	Schulddossiers	Besparing uren		
I	1-200	3	26	14
II	200-500	26	131	79
III	500-1.000	131	263	197
IV	1.000-2.500	263	656	459
V	2.500-7.500	656	1.969	1.313
VI	7.500-15.000	1.969	3.938	2.953

Categorie	Schuldregelingen		Besparing arbeidskosten	
	Aantal per jaar	Min (€)	Max (€)	Gemiddeld (€)
I	1-10	105	1.050	€ 578
II	10-50	1.050	5.250	€ 3.150
III	50-100	5.250	10.500	€ 7.875
IV	100-250	10.500	26.250	€ 18.375
V	250-750	26.250	78.750	€ 52.500
VI	750-1.500	78.750	157.500	€ 118.125