

Bijlage 1a

Bestuursnotitie

Aan	Bestuur
Van	Verenigingsbureau
Behandeld door	Jan van der Hulst en Linda van Vliet
Datum	28 januari 2026
Onderwerp	NVVK ICT Visie

NVVK-visie op ICT in de financiële hulpverlening

ICT als versneller van een mensgerichte toekomst

1. Inleiding – Waarom ICT voor de NVVK essentieel is

De NVVK Belofte belooft aan hulpvragers dat:

- de toegang tot financiële hulp zonder drempels wordt ingericht,
- we binnen 2 dagen na een hulpverzoek contact opnemen met de hulpvrager
- financieel hulpverleners goed samenwerken met andere hulpverleners en dat hulpvragers geholpen worden met het veranderen van hun gedrag ter voorkoming van terugval.

We constateren dat weer meer mensen kampen met financiële zorgen. Zij vinden de weg naar hulp niet, niet op tijd of haken voortijdig af. Bovendien zien we dat professionals (te) veel tijd besteden aan administratieve handelingen. Terwijl juist begeleiding en coaching bepalend zijn voor duurzame financiële stabiliteit.

De NVVK ziet ICT als een essentieel middel om deze beweging te keren en tegelijkertijd de NVVK Belofte na te komen. Technologie helpt ons om mensen eerder te bereiken, drempels te verlagen en hen beter te ondersteunen tijdens het gehele traject. ICT is daarmee niet alleen ondersteunend, maar ook van strategisch belang voor de kwaliteit en de toegankelijkheid van de financiële hulpverlening.

Onderstaande visie is mede opgebouwd uit gesprekken met leden, uitvoerders, leidinggevenden, ICT-leveranciers, ervaringsdeskundigen, VNG, Divosa, BIDN en het NVVK-bestuur. Het doel is richting te geven aan ICT-ontwikkeling, zodat alle betrokken partijen (NVVK-leden, ketenpartners ICT-leveranciers en ministerie) vanuit eenzelfde beeld kunnen gaan werken.

2. Onze visie: een toegankelijke, verbonden en mensgerichte schuldhulpverlening

2.1 Het toekomstbeeld

In de financiële hulpverlening van de nabije toekomst kan elke inwoner met financiële zorgen, op elk moment van de dag, hulp vinden via een herkenbare en eenvoudige ingang. Een financiële hulpvraag komt zonder tussenstappen bij de juiste organisatie, op de juiste plek, terecht. Ongeacht waar deze wordt gesteld – online, bij een huisarts, een sociaal werker, een schuldeiser, deurwaarder of bij een vrijwilliger.

De administratieve onderdelen van het traject verlopen grotendeels geautomatiseerd. Het opstellen van het Plan van Aanpak, schuldeninventarisatie, optimalisatie van het inkomen en controle van regelingen worden slim ondersteund door AI en datakoppelingen. Daardoor ontstaat meer tijd voor

de hulpvrager om te coachen en samen met de hulpvrager te werken aan gedragsverandering en/ of herstel. Mensen komen niet alleen gemakkelijker in een hulptraject, maar houden hun traject ook beter vol doordat digitale hulpmiddelen overzicht, inzicht en contact bieden. Precies op de momenten wanneer dat nodig is.

Daarbij werken systemen van ketenpartners vanzelfsprekend samen. Hulpvragers hoeven gegevens niet telkens opnieuw aan te leveren en de verschillende professionals hoeven processen niet steeds opnieuw te doorlopen, omdat informatie in het hulptraject wordt 'doorgegeven'. De financieel hulpverlener beschikt over een moderne digitale gereedschapskist, en heeft de vaardigheden deze daadwerkelijk te gebruiken. De hulpverlener ontwikkelt zich dóór tot een 'coachende vakspecialist'. Technologie neemt werk uit handen, en versterkt bovendien de menselijke maat.

Door de integratie van ICT-ontwikkelingen in onze processen zal naast de voordelen op snelheid ook de kwaliteit van de hulpverlening toenemen. Degelijk ontworpen en geteste software staat, mits goed gebruikt, garant voor een hogere dienstverleningsstandaard.

2.2 Drie maatschappelijke doelen waar ICT aan moet bijdragen

Alle ICT-ontwikkeling in de financiële hulpverlening staat in het teken van drie maatschappelijke doelen:

Bereik vergroten

We willen dat meer mensen ons vinden, eerder en via een eenduidige route. De toegang tot financiële hulp moet 24/7 beschikbaar zijn, digitaal én ondersteund door professionals die op verschillende plekken in de keten actief zijn. Warm doorverwijzen moet eenvoudig zijn en geen extra administratieve belasting creëren voor de verwijzende partijen. Uiteraard past een en ander binnen de geldende privacywetgeving. Slimme koppelingen tussen de verschillende systemen van het sociaal domein, de zorg, schuldeisers en uitvoeringsorganisaties maken dit mogelijk. Versnippering in toegangsvormen en loketten moet worden teruggebracht.

Drempels verlagen

In basis is het financieel hulpverleningsproces nu al overal hetzelfde: plan van aanpak opstellen, schulden inventariseren, budget optimaliseren en afloscapaciteit bepalen, schuldeisers afkopen, hulpvrager begeleiden. Technologie moet de weg naar hulp eenvoudiger maken. We vragen van hulpvragers veel data om aan te leveren, terwijl deze informatie in systemen beschikbaar is waar de sector deels al aan gekoppeld is. Door processen te standaardiseren en digitale stappen verder te vereenvoudigen bereiken we dit doel. Automatische verslaglegging, AI-ondersteunde plannen van aanpak en door PSD2/3-ondersteunde schuldeninventarisatie verlagen de belasting voor hulpvrager en professional. Ook in het aanvragen en monitoren van ondersteunende regelingen en toeslagen kan AI veel werk overnemen. ICT moet zeker niet meer informatie vragen dan de huidige manier van werken. ICT kan juist de informatie uitvraag beperken tot wat strikt nodig is voor het financieel hulptraject. ICT gaat zoveel als mogelijk/nodig werk wegnemen bij de hulpvragers die al onder druk staan.

Voorkomen dat mensen uitvallen

Volhouden is cruciaal voor een duurzaam schuldzorgenvrije toekomst. Digitale hulpmiddelen bieden overzicht, structuur en inzicht, en kunnen vroegtijdig signaleren wanneer iemand dreigt vast te lopen. Notificaties, interactieve informerende video's, slimme ontsluiting van informatie (via een chatbot die functioneert als digitaal ingerichte vraagbaak), begeleiding op afstand en dashboards helpen hulpvragers om grip te houden. Innovaties zoals VR-ondersteunde gespreksvoering en andere

visuele tools kunnen gedragsverandering vergemakkelijken en versterken. Een sneller schuldregelproces helpt om motivatie, hoop en perspectief vast te houden. Deze drie doelen: bereik vergroten, drempels verlagen en uitval voorkomen, vormen de kapstok voor alle technologische keuzes.

2.3 De toekomst van de financieel hulpverlener

ICT verandert niet alleen processen, maar verandert en ontwikkelt ook het vak van de financieel hulpverlener.

Door automatisering van administratieve taken ontstaat meer ruimte voor begeleiding, coaching en werken aan gedragsverandering. De financieel hulpverlener van de toekomst werkt met moderne informatievoorziening en heeft een goed overzicht over zijn (grotere) caseload door de betere ondersteuning. Administratieve en analytische vaardigheden zijn goed ontwikkeld en het effectief inzetten van digitale hulpmiddelen is een tweede natuur.

Medewerkers zien dat alle ontwikkelingen nieuwe vaardigheden van hen vragen. Niet elke medewerker doorloopt de digitale transitie in hetzelfde tempo. Het beoordelen van automatisch vervaardigde PSD2- en AI-uitkomsten vereist een andere vorm van vakmanschap. Het management van de NVVK-leden moet medewerkers ondersteunen in het vinden van de juiste balans tussen efficiëntie en aandacht per hulpvrager. Scholing, ondersteuning en heldere borging van vaardigheden van hulpverleners worden daarom onderdeel van de ontwikkelstrategie.

3. Gezamenlijke ontwikkelingen in de sector: waar werken we al aan?

Onze sector staat zeker niet stil. De beweging en de ontwikkeling is echter ongecoördineerd, individueel en weinig in samenhang met elkaar. Daardoor gaat veel tijd, geld en energie verloren, én blijven ontwikkelmogelijkheden onbenut. Een aantal al wat langer lopende ontwikkelingen, zoals het Schuldenknooppunt en de Landelijke pauzeknop, sluiten wel direct aan op deze ICT-visie.

3.1 Warm doorverwijzen

Hulpvragers met financiële zorgen melden zich lang niet altijd bij het juiste loket. Als iemand met financiële zorgen zich meldt in een ander domein, dan streven we een overdracht naar financiële hulpverlening na zonder drempels. Door de contactgegevens van deze inwoners te delen met de juiste financieel hulpverleners maken we de toegang tot financiële hulp gemakkelijker. Ook kunnen leveranciers en andere schuldeisers bij achterstanden contactgegevens van hun klanten gemakkelijk delen met financieel hulpverleners. Uiteraard alles passend binnen de privacywetgeving. We noemen dit warm doorverwijzen.

Warm doorverwijzen wordt steeds beter in de hulpverleningspraktijk ingebed. Het doorsturen van contactgegevens via systemen waar andere professionals in werken, verlaagt de drempel voor verwijzers. Het verbreden van het aantal stakeholders dat met een wettelijke grondslag gegevens mag delen is hierbij een aandachtspunt. De Autoriteit Persoonsgegevens kijkt op projecten als 'Warm doorverwijzen' met ons mee. Daar waar nodig zullen we privacy-officers raadplegen.

Het Schuldenknooppunt kan als technische schakel een grotere rol spelen bij Warm doorverwijzen. Door deze doorverwijzingen te laten lopen via het Schuldenknooppunt creëren we een heldere en eenduidige lijn, een transparant en standaard proces van informatie-uitwisseling tussen schuldeisers en financieel hulpverleners én een standaard doorverwijsproces tussen andere hulp- en zorgverleners en de financieel hulpverleners. Op dit moment hebben verschillende initiatieven verschillende werkwijzen gekozen. De meeste zijn niet landelijk opschaalbaar. Warm doorverwijzen

kan een effectief instrument zijn om mensen met beginnende schulden beter te bereiken. Door bestaande initiatieven te bundelen, de werkwijze te uniformeren (via het Schuldenknooppunt) en door te verbreden naar meer stakeholders realiseren we een groter bereik van mensen met (beginnende) problematische schulden.

3.2 Landelijke pauzeknop

Een andere belangrijke ontwikkeling is de Landelijke pauzeknop. Binnenkort kan iemand met schulden zich via de Landelijke pauzeknop heel laagdrempelig en gemakkelijk via internet aanmelden bij schuldhelpverlening. Schuldeisers wijzen in hun communicatie eveneens op de mogelijkheden van de Landelijke pauzeknop. Via de Landelijke pauzeknop komt de aanmelding binnen bij de juiste financiële hulpverlenende organisatie in de eigen gemeente. Na aanmelding wordt de schuldeiser via de bestaande infrastructuur op de hoogte gesteld van het feit dat iemand zich gemeld heeft voor hulp. De schuldeiser geeft een incassopauze af. Het mooie is dat hiermee de schuldeisers bijdragen aan het vergroten van het aantal aanmeldingen voor financiële hulpverlening. De schuldeiser belooft ook de hulpvrager door het 'on hold' zetten van het incassoproces. De inwoners kunnen zich op ieder moment van de dag digitaal melden voor hulp bij hun financiële zorgen. Ook, en juist, op de momenten waarop hun stress het hoogst is. De Landelijke pauzeknop wordt ICT-technisch ondergebracht bij het Schuldenknooppunt.

3.3 Landelijk aanmeldpunt

Als de Landelijke pauzeknop is gerealiseerd, is de stap klein om het instrument door te ontwikkelen naar een Landelijk aanmeldpunt SHV, zoals afgesproken met VNG, Divosa en SZW in het kader van de basisdienstverlening. Met de Landelijke pauzeknop is de infrastructuur al neergezet. Met een andere interface kunnen we de groep bereiken die zelf actief naar financiële hulpverlening zoekt. Bij de Landelijke pauzeknop zijn doorverwijzingen vanuit schuldeisers en partijen als Geldfit nog onderdeel van de 'funnel'. Bij een Landelijk aanmeldpunt SHV kunnen inwoners zich op ieder moment van de dag digitaal melden voor hulp bij hun financiële zorgen. Juist ook op de momenten waarop hun stress het hoogst is.

3.4 Schuldenknooppunt

Het Schuldenknooppunt, ondergebracht bij BIDN, ontwikkelt zich verder als centrale infrastructuur voor doorverwijzing, vroegsignalering, betalings- en schuldregelingen en overige afstemming met schuldeisers. Vanuit verschillende invalshoeken streven we ernaar om zowel schuldeisers als financiële hulpverleners te ontzorgen en processen efficiënter in te richten door steeds meer via het Schuldenknooppunt berichten uit te wisselen. Op dit moment wordt er al hard gewerkt aan het inrichten van berichtenverkeer op het gebied van vroegsignalering via het Schuldenknooppunt. Daarna kunnen we afscheid nemen van het Ondertekenportaal voor alle bilaterale overeenkomsten tussen gemeenten en schuldeisers.

Randvoorwaarde voor het optimaal laten functioneren van het Schuldenknooppunt is: volledige deelname van alle schuldeisers. In onze optiek zouden alle ketenpartners zich in moeten spannen om zo optimaal mogelijk gebruik te maken van het Schuldenknooppunt. Hierbij is het van belang dat elke financieel hulpverlener het Schuldenknooppunt kan gebruiken. Op dit moment werken vooral NVVK-leden die de Wgs uitvoeren via het Schuldenknooppunt.

Richting schuldeisers kan de verplichte korte wettelijke reactietermijn op verzoeken van financieel hulpverleners de positie en de kracht van het Schuldenknooppunt versterken. Via het

Schuldenknooppunt is het berichtenverkeer gestandaardiseerd: automatisch en daardoor snel. Wellicht is het in de toekomst haalbaar om een stap verder te gaan en het Schuldenknooppunt een wettelijke status te geven, in de Wgs of wetgeving op het gebied van verplichte reactietermijnen. Overigens kan ook het goed inrichten van het Schuldenknooppunt door financieel hulpverleners (juiste softwareaansluitingen en 'schuldeisers aanzetten') de effectiviteit van het Schuldenknooppunt flink verhogen. Ook hier is verbetering mogelijk.

Om de drie genoemde maatschappelijke doelen (bereik vergroten, drempels verlagen, uitval voorkomen) te bereiken is het verder belangrijk dat we, naast de genoemde ICT-ontwikkelingen, inzetten op landelijke herkenbaarheid, minder versnippering en betere (digitale) vindbaarheid. Een eenduidige herkenbare toegang tot financiële hulp maakt het voor inwoners een stuk eenvoudiger om de eerste stap te zetten!

4. Wat ICT mogelijk kan maken

ICT-innovaties moeten vooral toegevoegde waarde hebben. De processen moeten door ICT-ondersteuning lichter, begrijpelijker en toegankelijker worden. Het is belangrijk dat er meer ruimte komt voor menselijk contact: in begeleiding, werken aan gedragsverandering en in het bijbrengen van vaardigheden. We zijn ons er daarbij van bewust dat er altijd hulpvragers zullen zijn die niet digitaal vaardig zijn, of het niet prettig vinden op een digitale manier ondersteund te worden. We zullen daar bij de herinrichting van onze hulp rekening mee moeten houden. Voor deze hulpvragers zullen we onze hulp op de traditionele manier aan moeten blijven bieden om hen te bedienen.

We benadrukken dat het delen van gevoelige persoonlijke informatie op een uiterst veilige manier moet gebeuren. Ook moeten we ons er goed van vergewissen dat de gedeelde informatie daadwerkelijk gedeeld mag worden. In nieuwe werkwijzen vragen we niet om méér gegevens van de hulpvrager dan in de huidige manier van werken. Per ontwikkeling of project zullen we evengoed aan randvoorwaarden moeten voldoen als data-minimalisatie, privacy, veiligheid, een wettelijke grondslag voor gegevensdeling en correct gebruik van technieken.

Hieronder schetsen we mogelijkheden die technisch kunnen, maar die voor ze in de praktijk breed uitgerold worden, getoetst moeten worden aan genoemde randvoorwaarden.

4.1 Het plan van aanpak

Voor elke hulpvrager stelt de hulpverlener een Plan van aanpak op. Dit plan omvat een aantal vaste elementen. De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) geeft daar de kaders voor aan. Het opstellen van het Plan van aanpak is tijdsintensief. Het maken van aantekeningen of het vullen van checklists tijdens de eerste gesprekken met de hulpvrager leidt af van het onderlinge werkelijke contact. Terwijl juist dat menselijke contact zo belangrijk is om vertrouwen te krijgen van de hulpvrager. Al kan hierin flink ondersteunen door gespreksverslagen en een concept-Plan van aanpak te genereren. Gesprekken zullen met meer aandacht gevoerd worden omdat de hulpverlener niet meer afgeleid wordt door administratieve verplichtingen. Bovendien kan de hulpvrager direct na het gesprek met de hulpverlener een verslag mee krijgen, om thuis nog eens na te lezen. Dat geeft rust en vertrouwen. ICT draagt in deze fase van de hulpvraag bij aan het maatschappelijke doel 'Verlagen van de drempel'.

4.2 Schuldenoverzicht opstellen

Via PSD2(3), een Europese richtlijn die banken verplicht transactiegegevens beschikbaar te stellen aan partijen die de rekeninghouder aanwijst, is het mogelijk om snel een globaal schuldenoverzicht te generen. Door de transactiegegevens te laten analyseren met AI krijgen hulpvrager en hulpverlener in enkele minuten een globaal schuldenoverzicht. In het gesprek met de hulpvrager wordt het overzicht aangescherpt. In een fractie van de huidige tijd die nodig is om orde te scheppen in de vaak chaotische administratie van de hulpvrager (de bekende vuilniszak met ongeopende enveloppen) is er overzicht. Kwalitatief niet minder dan de huidige manier van schuldeninventarisatie. In de praktijk veel minder belastend voor de hulpvrager en veel minder belastend voor de hulpverlener. Waarbij we benadrukken dat conform de Bgs de verplichting voor het opvragen van stukken sowieso bij de hulpverlener ligt.

Het schuldenoverzicht wordt automatisch in het werksysteem van de hulpverlener geplaatst. Via het Schuldenknooppunt wordt de communicatie met schuldeisers opgestart ten behoeve van saldobestemming.

In een ideaalsituatie zou elke inwoner op elk moment van de dag snel zelf inzage moeten kunnen krijgen van de vorderingen die er op hem zijn. Het IBO-rapport formuleert ook al de wens tot een integraal schuldenoverzicht. Door burgers ook toegang te geven tot het Schuldenknooppunt kunnen zij in de toekomst mogelijk zelf deze uitvraag doen. Als dit te lastig voor hen blijkt te zijn, kan een financieel hulpverlener deze uitvraag voor hen doen. De hulpverlener kan dan afhankelijk van de situatie direct advies geven. Inzetten van PSD2(3) draagt op deze manier bij aan het maatschappelijk doel 'Drempels verlagen'.

NB: PSD2(3) werkt momenteel op basis van toestemming. In de relatie overheid-burger, zoals in schuldhelpverlening, is deze grondslag niet te gebruiken en PSD2(3) is daarom niet zondermeer inzetbaar voor NVVK-leden.

4.3 Inkomen op orde

Met behulp van AI is het mogelijk om snel te bepalen op welke ondersteuningsregelingen de hulpvrager recht heeft. Door met PSD2(3) actuele financiële gegevens op te halen, en via het BIDN de benodigde aanvullende gegevens aangeleverd te krijgen, creëren we snel een beeld waarmee geanalyseerd kan worden of en op welke ondersteuningsregelingen de hulpvrager recht heeft. Met behulp van tools als Berekenjerecht of de Voorzieningswijzer zijn de uitvraaggegevens voor de meeste landelijke en lokale regelingen voorhanden. Het scheelt veel tijd voor de hulpverlener en de kwaliteit van zijn werk neemt toe als een dergelijke oplossing voorhanden is. De hulpvrager zal meer vertrouwen hebben, vanwege de snelle en kwalitatief hoge oplossing die geboden wordt. Verder is het inzetten van een dergelijke tool gedurende het hulptraject ondersteunend. Zo wordt niet alleen het inkomen bij aanvang op orde gebracht, maar gedurende het gehele hulptraject weet de hulpvrager zeker dat hij niets misloopt. In een optimale situatie zou een inwoner eigenlijk altijd gratis toegang moeten hebben tot een dergelijke tool. Iedereen zou zelf op elk moment van de dag gemakkelijk moeten kunnen nagaan of zijn inkomsten of leefsituatie zodanig zijn dat er recht op een ondersteuningsregeling bestaat.

Ook deze oplossing draagt bij aan de maatschappelijke opgave 'Drempels verlagen'.

4.4 Digitale begeleiding

In onder andere de mentale gezondheidszorg wordt gewerkt met visualisatietechnieken om patiënten van hun belemmerende overtuigingen af te brengen. Virtual Reality-technieken, via een

VR-bril, kunnen voor een bepaalde groep hulpvragers bijdragen aan het afscheid nemen van overtuigingen (bijvoorbeeld: 'Mijn ouders hadden schulden en ik zal ook altijd schulden hebben'). Slimme tools kunnen helpen bij gedragsverandering en het bereiken en behouden van overzicht. Door het traject te monitoren kan tijdig worden ingegrepen bij terugval.

Helaas merken we in de spreekkamer vaak (te laat) dat het beheersen van de Nederlandse taal een goede begeleiding in de weg staat. Er zijn gelukkig heel goede vertaalprogramma's op de markt: Google Translate en Microsoft Translator. Ook zijn er zeer goede 'vertaaloortjes' op de markt: slimme oordopjes die in staat zijn bijna 100 talen en dialecten realtime te vertalen, zodat een gesprek tussen mensen die elkaars taal niet spreken vloeiend gevoerd kan worden. Dergelijke hulpmiddelen zouden in elke spreekkamer standaard aanwezig moeten zijn. De hulpverlener en de hulpvrager kunnen ieder in hun eigen taal spreken, het vertaalprogramma vertaalt direct; zowel in woord als in gesproken taal. Een intake of begeleidingsgesprek is daardoor goed te volgen voor anderstalige hulpvragers met een beperkte Nederlandse taalvaardigheid. Het is belangrijk om, bij gebruikmaking van deze programma's, in de anonieme modus te werken om datalekken te voorkomen. Zodra het veilig is kan er op termijn door onze medewerkers in een afgeschermd omgeving gewerkt worden met dit soort vertaalprogramma's.

Door deze hulptechnieken in te zetten dragen we bij aan de maatschappelijke opgaven 'Drempels verlagen' en 'Uitval voorkomen'.

4.5 Zelf verantwoorde betalingsregelingen treffen

Veel hulpvragers aarzelen om de stap naar de hulpverlening te zetten. Vanuit een behoefte aan autonomie willen zij graag zelf een oplossing vinden voor hun betaalachterstand en schulden. Het is mogelijk aan die wens te voldoen als we hen een tool in handen kunnen geven om een objectieve en realistische berekening te maken voor een betaalregeling. In het verleden heeft een dergelijk systeem dienst bewezen, maar vanwege het wegvallen van de techniek daarachter is dit niet meer beschikbaar. Het systeem bestaat enerzijds uit een stuk techniek waarbij met behulp van PSD2 de aflosruimte wordt bepaald, en anderzijds uit een afsprakenstelsel: schuldeisers brengen hun klanten met betaalachterstandebn op de hoogte van deze tool en accepteren de uitkomsten, door akkoord te gaan met het gegenereerde aflosvoorstel. In 2022 is een dergelijke oplossing enige tijd voorhanden geweest. Er zijn toen in korte tijd meer dan 1000 betaalregelingen succesvol op poten gezet. Helaas is door het faillissement van de softwareleverancier die de tool ondersteunde deze oplossing niet langer voorhanden. Ook zijn gedurende de pilot vragen over governance en duurzame financiering niet opgepakt. We hebben wel geleerd hoe een dergelijk systeem in elkaar steekt, hoe de afspraken met de schuldeisers te maken zijn en hoe we mensen met beginnende schulden kunnen bereiken. Het beschikbaar hebben van een systeem waarmee mensen met financiële zorgen en problemen zelf verantwoorde betaalregelingen kunnen afspreken met schuldeisers helpt te voorkomen dat een bepaalde groep mensen in grotere financiële problemen raakt. Deze oplossing draagt bij aan de opgave 'Bereik vergroten'.

Genoemde innovaties kunnen, naast een stijging van de kwaliteit van de hulpverlening, tot een aanzienlijke tijdsbesparing leiden. Een schatting gaat uit van gemiddeld 10 tot 14 uur per hulptraject. Deze tijdsbesparing kan ingezet worden voor preventie, verduurzaming van oplossingen en het verhogen van de instroomcapaciteit.

4.6 Kennis delen

ICT en AI kunnen bijdragen aan 'kennisdelen' als middel om vakmanschap naar een hoger niveau te tillen. We kunnen met slimme toepassing van nieuwe ontwikkelingen ook onze NVVK Kennisbank beter en gemakkelijker toegankelijk maken. Het is vrij eenvoudig om de gehele inhoud via een AI-bot te ontsluiten. Als dat gedaan is, vergemakkelijkt dat het zoeken naar informatie nog verder, en levert een zoekopdracht direct de juiste (gecombineerde) informatie op. Als medewerkers van onze leden minder tijd kwijt zijn met het zoeken naar de juiste informatie, en de informatie is compleet en up to date, zullen zij vaker gebruik gaan maken van de Kennisbank.

5. Uitgangspunten voor ICT-ontwikkeling

Vooropgesteld moet worden dat het complex en kostbaar is om ICT te laten ontwikkelen en effectief in gebruik te nemen. Door als NVVK leden gezamenlijk op te trekken bundelen we kennis en middelen en geven we ICT-leveranciers richting. Daar zit de kracht van de vereniging.

De NVVK werkt als vereniging vanuit heldere uitgangspunten. We geven hier een eerste aanzet voor specifieke ICT-uitgangspunten:

- ICT moet efficiënt, doelmatig en schaalbaar zijn.
- Systemen moeten veilig en gemakkelijk onderling gegevens kunnen uitwisselen
- Systemen moeten gebruikmaken van bestaande standaarden.
- ICT-systemen moet inspelen op actuele ontwikkelingen
- Privacy, duurzaamheid, veiligheid etcetera spelen mee bij systeemkeuzes
- Bij het gebruik van algoritmes (en AI-toepassingen in het bijzonder) moeten systemen uitlegbaar en betrouwbaar zijn.
- Ontwikkelingen moeten aansluiten op landelijke architectuur, maar ook ruimte laten voor innovatie in eigen tempo.
- Managementinformatie moet actueel, uitwisselbaar en bruikbaar zijn voor sturing

We zullen de definitieve uitgangspunten samen met onze leden, en indien nodig ketenpartners, opstellen.

6. De rol van de NVVK

Leden vragen de NVVK om richting en duidelijkheid. Om ondersteuning bij innovatie en het laten klinken van een gezamenlijk geluid naar leveranciers en ministerie. Daar past een actieve rol bij.

De bovenstaande visie is het antwoord op de opdracht van het NVVK-bestuur om

- uit te werken hoe de NVVK ontwikkelingen actief kan stimuleren
- te beschrijven hoe de NVVK ontwikkelingen verder kan uitwerken
- na te denken over hoe de NVVK kan sturen op ICT-oplossingen en hoe de NVVK op kan treden als regisseur/opdrachtgever voor nieuwe ICT-toepassingen

Eerdere scenario's over de rollen van de NVVK zijn voorgelegd aan het bestuur en opgenomen in bijlage 3.

Het verenigingsbureau werkt nader uit hoe de rol van de NVVK eruitziet als we (nog meer) fungeren als regisseur en soms ook als opdrachtgever voor gezamenlijke ICT-ontwikkelingen. We hebben daarbij vanzelfsprekend oog voor de (on)mogelijkheden die onze leden hebben om door te ontwikkelen.

We kunnen meer gezamenlijke standaarden vaststellen op ICT-gebied, we kunnen vaker pilots stimuleren. We hebben sowieso afstemming met SZW op diverse terreinen zoals de ketenarchitectuur, we voeren strategisch overleg met leveranciers en we sturen op continue verbetering, innovatie en kwaliteit. We houden de lijnen met VNG en Divosa kort. We kunnen (nog meer) kennis delen en we bewaken de werkbaarheid van de ICT-infrastructuur van onze leden zoals vastgelegd in ons kwaliteitssysteem en in onze convenanten met schuldeisers.

7. Conclusie: ICT als versneller van een mensgerichte toekomst

ICT is een noodzakelijk middel voor toegankelijke, effectieve en duurzame financiële hulpverlening. Deze visie onderstreept dat digitalisering niet tegenover de hulpvrager staat, maar juist helpt om het menselijke aspect in de hulpverlening beter tot zijn recht te laten komen.

Door meer mensen te bereiken, drempels te verlagen en ondersteuning tijdens het traject te versterken, zetten we stappen naar een toekomst waarin hulp sneller, slimmer en toegankelijker is. De financieel hulpverlener krijgt meer ruimte voor zijn vak, ketenpartners werken makkelijker samen en hulpvragers ervaren minder administratieve druk.

Technologie vormt zo het fundament onder moderne, efficiënte en mensgerichte financiële hulp, waarin wij gezamenlijk bouwen aan duurzame oplossingen en een toekomst waarin niemand met financiële zorgen er alleen voor staat.

Bijlage 1 Partijen die een oplossing voor handen hebben, of die willen ontwikkelen.

- Genereren Plan van Aanpak (PVA).

Social Flow, een bedrijfje wat voortkomt uit de schuldhulpverlening, heeft een werkend programma ontwikkeld. Momenteel worden bij 3 leden pilots gedraaid om het PVA met behulp van AI op te stellen.

- Schulden in kaart/ inkomen in kaart

Qii is een partij die inkomensanalyses op basis van PSD2 en bronverificatie. Zij doen dat voornamelijk in de sociale verhuursector in, met name, Amsterdam. Vorig jaar zijn zij ook in Limburg gestart met Vitens waarbij klanten van Vitens, via de door Qii ontwikkelde techniek, kunnen bepalen of zij recht hebben op een toeslag. De NVVK is met Qii in verkennend gesprek. Qii geeft, na gedane analyse, aan het aanvraagformulier voor schuldhulp inmiddels voor meer dan 80 % automatisch te kunnen vullen.

Invers is een grote partij die voor meerdere organisaties data-analyses op basis van PSD2 doet. Hun sterke punt is de grote detaillering en de gegevensverrijking van de banktransacties. De NVVK voert verkennende gesprekken met hen.

Plinkr: een bekende ICT partij in het land van Financiële Hulpverlening. Met name sterk in de coaching en begeleiding. Zij kunnen de PSD2 analyses goed plaatsen in het financiële begeleidingstraject van de klant. De NVVK heeft regelmatig overleg met hen. Zij willen graag inzetten op de nieuwe mogelijkheden.

- Zelf betaalregelingen treffen

Innovadis een van de grotere softwareleveranciers binnen de schuldhulp heeft de domeinnaam: mijn betaalregeling in bezit. Was van plan om door te bouwen op de Buddy app. Bij analyse bleek dat die software goed en slim in elkaar zit, maar inmiddels verouderd is. Zij zouden graag samen met Invers voor de NVVK een oplossing bouwen om mensen zelf betalingsregelingen te laten treffen.

Bijlage 2 geprekspartners:

NVVK-leden: Den Haag, Amersfoort, Nieuw Vaarwater, Tilburg, Lekstroom, KBN, Amsterdam, Finafit, Verder plus ongeveer 30 anderen in designsessies

Ervaringsdeskundigen: Klantpanel Centrumring 51

ICT partijen: Innovadis, Kredit, Stratech, Plinkr, Topicus, Social Flow, Budlr, Verder (Albert Nijhof)

Partners: VNG (Simon Steenhoek, Govert Klaus, Bas Hoondert, Jacco Brouwer) Divosa (Jos Huijts), Min SZW (Youssef Berrichs, Gertjan Wilghagen Yvo de Waal, Cislina Bagmati, Leendert Kloppenburg, MarionVreeburg, Mattia Both), BIDN(Martijn Vos, Stimulanz (Evelien Meester)

Overig: Kiske de Leest (Vorderingenoverzicht Rijk), Hans der Kinderen (ICT implementatie specialist), Pieter Hilhorst (oud wethouder, Buddy app), Marco Florijn (oud voorzitter NVVK, social impact ondernemer), Edwin Teljeur (social impact ondernemer), Ron Steenkuil (NCFG/ nsr), Dick Laan (Enschede, Twentse Koers), Ingrid Wendel (service designer), Jan Tingen (Gronings herstel), Camiel Kuijper (voorheen Buddy Payment), Geert van Dijk (oud NVVK, nu Stimulanz), Nibud (Cora Nieuwenhuizen) , Hans Spigt (Schuldenknooppunt), Cindy Kleemans (virtueel inkomstenloket) , Schuldenknooppunt (Bart vd Ven, Marianne Oostrik), Purpose (Dick Jan Abbring), Vaste Lastenpakket (Theo van Bon) , Digitale Wallets (Rogier Oliviera, Wendy van Eckhout) , Floris Lazrak (onderzoeker), Henriëtte Hulsebosch en Bas Pieck (Kansfonds).

Bijlage 3 Mogelijke rollen van de NVVK in ICT-ontwikkelingen

DE ROL VAN DE NVVK

NVVK leden geven aan behoefte te hebben aan een grotere rol van de NVVK op gebied van ICT. Maar weinig leden kunnen de huidige ICT ontwikkelingen goed volgen en er de juiste keuzes in maken. Een duidelijke NVVK visie en meer en betere ondersteuning naar de leden helpt met overzicht en het maken van juiste keuzes. Onze leden zijn veelal bezig om de huidige ICT ondersteuning in de lucht en up to date te houden. Zij geven aan dat al heel veel werk te vinden. Het is lastig om dan nog een sprong voorwaarts te maken, en nieuwe mogelijkheden te implementeren, terwijl dat wel nodig is. dit te organiseren. Het ICT landschap Financiële hulpverlening is daarbij erg versnipperd. Dat is niet efficiënt. Nieuwe mogelijkheden moeten zullen op alle grotere systemen moeten aansluiten.

We hebben een aantal leden gevraagd welke rol zij van de NVVK verwachten op het gebied van ICT. Daar kwam een duidelijke richting uit. Zoals in de inleiding geschreven is er in de breedte ontevredenheid over de huidige ICT-ondersteuning. Leden zouden graag zien dat de NVVK daar een grotere rol op zou pakken.

We constateren dat ICT-innovaties in onze branche maar moeilijk van de grond komen. We lopen mijlen ver achter op de commerciële wereld, maar ook achter ten opzichte van veel andere sociale domeinen. Wij missen als branche veel kansen en mogelijkheden. Sterker gesteld: we laten onze ICT ontwikkelingen volledig afhangen van de bereidheid en de grillen van de bestaande ICT partijen. Slecht spaarzaam wordt er iets toegevoegd aan het ondersteunende ICT-landschap, en vaak alleen als een individueel lid bereid is te investeren in een ontwikkeling. Van gemeenschappelijke coördinatie of afstemming is geen sprake.

Als we dat niet snel anders gaan aanpakken wordt onze achterstand nog groter en missen we mogelijkheden om ons werk beter, efficiënter en klantgerichter te doen. En zullen we niet in staat zijn een groter aantal hulpvragers goed te bedienen.

Onderstaand een aantal mogelijkheden hoe we ons als NVVK zouden kunnen verhouden tot ICT en de ontwikkelingen op dat domein. We doen dat in een opbouw van weinig bemoeienis en een kleine rol voor de NVVK naar een steeds zwaardere en invloedrijker rol. De scenario's 1 t/m 6 zijn in oktober 2025 besproken met het NVVK-bestuur. Scenario 7 is als gedachtenoefening toegevoegd. Daar waar scenario's verder uitgewerkt worden dient aan dezelfde randvoorwaarden voldaan te worden als in de visie beschreven.

1. Inventariseren en volgen van ICT-ontwikkelingen en pilots

We kunnen de ICT-marktpartijen volledig hun gang laten gaan er van afstand naar kijken. Daarmee leveren we onze leden als het ware uit aan de grillen en de bereidheid van de markt en laten we het hen allemaal zelf uitzoeken. De NVVK kijkt van afstand naar wat onze leden doen en volgt hun individuele ICT-ontwikkeling. Als een lid een succesverhaal heeft, zijn we eventueel bereid om daar vanuit het Verenigingsbureau aandacht aan te geven, maar op afstand zonder waardeoordeel. We willen ons vooral niet begeven in deze markt vanuit de redenatie dat we daarbij mogelijk richting en sturing geven en daarmee een bepaalde invloed op de markt hebben.

De vraag die we ons daarbij moeten stellen is of dat het serviceniveau is dat wij als NVVK willen bieden aan onze leden. Of misschien wel mogen bieden.

Een ding weten we zeker: met dit ambitieniveau blijft onze branche vooral doormodderen en is de kans dat al onze leden over solide, innovatieve en goed ondersteunende ICT kunnen beschikken,

waarmee hulpvragers snel, gemakkelijk en soepel geholpen kunnen worden door hun medewerkers (tegen een redelijke prijs) nagenoeg nihil is.

Deze tabel geeft beknopt aan welke inspanning de NVVK zou moeten leveren voor het bovenstaande, en welke impact wordt gerealiseerd:

Inspanning	amper
Middelen	amper
Impact	klein
Te realiseren	gemakkelijk
Risico's	geen

2. Inventariseren, volgen en beoordelen: Leden periodiek actief informeren. Label "NVVK approved" introduceren.

In deze variant gaan we een stapje verder. We nemen een iets actievere houding aan; we volgen actief de ICT-markt en nemen onze leden regelmatig mee in onze bevindingen.

Het VB organiseert periodiek bijeenkomsten voor de ICT-managers en kwaliteitsmedewerkers van onze leden. Een aantal keer per jaar komt er een ICT-nieuwsbrief uit waarin het VB en ook waarin leden andere leden, informeert over lopende of op te starten ICT-initiatieven. Nadrukkelijk komen de ledenwensen op ICT gebied daar op tafel. Ook kunnen ICT leveranciers vertellen over hun plannen en hun ontwikkelagenda's.

Als een ICT initiatief of programma zich bewezen heeft en een duidelijke toegevoegde waarde heeft voor de dienstverlening van onze leden gaan we daar aandacht aan geven. We hangen aan goed ondersteunend ICT initiatieven op verzoek van een lid en de automatiseerder een "NVVK approved" label.

Daarmee lichten we de bewezen, goed werkende en toevoegende ICT mogelijkheden eruit. Dat kan andere leden helpen bij de keuze hoe hun ICT te verbeteren. We inventariseren, volgen en beoordelen. We geven nadrukkelijk geen advies hoe leden hun ICT ondersteuning kunnen, of zouden moeten inrichten. Die keuze is volledig aan hen. Wij beoordelen slechts de ICT en hangen er bij bewezen meerwaarde een label aan.

In dit model trekken we op met leden en laten we ons actief informeren door ICT leveranciers: geen partij uitgezonderd. Leveranciers kunnen zich bij het VB melden als zij mee willen in dit model. Door regelmatig met elkaar aan tafel te zitten, leren we de ICT-markt en mogelijkheden steeds beter kennen, en weten we waar de behoeftes liggen van onze leden. Dat maakt de positie van de NVVK waardevol.

Inspanning	redelijk
Middelen	beperkt
Impact	helpend , richting gevend
Te realiseren	gemakkelijk
Risico's	beperkt

3. Ontwikkelingen actief stimuleren: Naast de activiteiten uit de variant hiervoor, zetten we een extra stap.

De NVVK weet wat er speelt op ICT gebied, en is in gesprek met de ICT providers. We weten ook goed waar de behoeftes liggen van onze leden omdat we met hen op dit onderwerp in goed contact staan. We stimuleren beide partijen (leden en ICT partners) te innoveren, zodat de medewerkers steeds beter ondersteund worden in hun werk. Maar we zoeken ook naar oplossingen die het de hulpvrager comfortabeler maken hulp te zoeken, te aanvaarden en vol te houden.

Onze leden ondersteunen we met raad en kennis bij nieuwe mogelijkheden, zodat het voor hen net wat gemakkelijker wordt ICT pilots aan te gaan.

We organiseren 2 keer per jaar een bijeenkomst voor de ICT managers van onze leden.

We creëren een digitaal marktplein waarin we behoeftes aan innovatie en aanbod van (mogelijke) nieuwe oplossingen presenteren. Hiermee krijgen leden en leveranciers over en weer beeld en overzicht. Bij innovatieve ideeën kunnen onze leden en ICT-leveranciers dan eenvoudig met elkaar in contact treden en hoeven zij niet naar elkaar op zoek te gaan.

In onze nieuwsbrieven en dergelijke hebben we aandacht voor oplossingen en innovaties. Als er behoefte aan is, kunnen we zelfs een aparte ICT editie laten verschijnen.

Inspanning	redelijk
Middelen	beperkt
Impact	ja
Te realiseren	vrij gemakkelijk
Risico's	geen

4. Sturen op gebruik van slimme ICT oplossingen en ontwikkelingen door leden.

In deze variant zijn we als NVVK nog stuk actiever op het ICT dossier.

We hebben de overtuiging dat ICT kan helpen drempels voor hulpvragers te verlagen en medewerkers de tijd en ruimte geeft om hulpvragers te begeleiden naar een duurzaam financieel stabiele situatie. Dat hebben we verwoord in een helder NVVK ICT handvest.

We stimuleren leveranciers en leden actief ICT verbeteringen op te pakken, (in gezamenlijkheid) te ontwikkelen en vooral gebruik te maken van de mogelijkheden.

We geven vanuit het Verenigingsbureau meer begeleiding bij pilots als een lid daar behoefte aan heeft. Dat doen we ter ondersteuning, maar ook vanwege de kennisopbouw die dat het Verenigingsbureau oplevert. We bieden ondersteunende formats aan onze leden. Via een ledenplatform kunnen ICT ervaringen opgehaald en gedeeld worden.

Om onze leden verder te stimuleren naar een vooruitstrevend ICT beleid besteden we daar in de NVVK audit aandacht aan. We proberen een oordeel te geven in welke mate het geauditteerde lid gebruik maakt van de mogelijkheden die ICT biedt voor het verlagen van drempels en het efficiënt organiseren van de werkprocessen.

Inspanning	beperkt
Middelen	beperkt
Impact	redelijk
Te realiseren	Vraagt beperkte inzet van het verenigingsbureau

Risico's	Beperkt, tot toenemend
----------	------------------------

5. NVVK is namens leden regisseur/opdrachtgever voor nieuwe ICT mogelijkheden.

Dit is de een vergaande rol: de NVVK coördineert namens de leden de ICT-ontwikkelingen. We hebben een helder beeld wat er te doen staat. In overleg met leden bepalen we waar we ontwikkelprioriteit willen leggen bij de ICT-leveranciers. Volgens heldere richtlijnen. Door deze coördinatie kunnen we als Vereniging veel sneller stappen zetten, en zijn de individuele leden minder een speelbal van de ICT suppliers. En in deze variant helpen we ook de leveranciers. Zij kunnen hun ontwikkelingen sneller bij leden over het voetlicht krijgen.

We kunnen onderzoeken of we met de leveranciers kortingen voor leden kunnen bedingen. Het voordeel voor hen kan zijn dat e.e.a. veel gecoördineerder en sneller kan verlopen. In dit model is de NVVK voor de bestaande /reguliere ICT geen partij. Het gaat hier over innovatieve nieuwe mogelijkheden.

Ter bescherming van de NVVK als geheel, kunnen we voor nieuwe ontwikkelingen de NVVK, in een aparte op te richten juridische entiteit, zelfs als opdrachtgever laten optreden.

Inspanning	groot
Middelen	noodzakelijk
Impact	groot
Te realiseren	Vraagt structurele capaciteit VB
Risico's	Moeten we goed afdekken; er zijn uitdagingen op het gebied van eigenaarschap indien de NVVK deze rol op zich neemt. De risico's zitten met name op het gebied van financiën en governance. Nadenken of de NVVK zelf deze rol pakt of onderbrengt bij een andere entiteit zal per activiteit beoordeeld moeten worden.

6. De NVVK verzorgt de totale ICT namens de leden

Dit is de meest vergaande variant. De door de NVVK apart op te richten entiteit gaat voor alle NVVK leden, die dat willen, de ICT verzorgen vanuit 1 centraal punt. De voordelen om de ondersteuning op een dergelijke manier in te richten zijn er zeker:

- Er zijn nu 6 grote ICT-systemen voor de financiële hulpverlening (Schuldhelp, Bewindvoering en Sociaal Krediet) voor 120 gebruikers (leden) De processen die ondersteund worden door deze systemen zijn in basis eigenlijk allemaal hetzelfde. In het kader van kostenbeheersing, efficiency en uniformering is het heel onhandig om 6 systemen te onderhouden.

De bedrijven die dit aanbieden hebben allen een winstogmerk. Het is niet ingewikkeld om vast te stellen dat we als geheel (NVVK leden) door deze versnippering veel te veel betalen voor onze ICT-ondersteuning. Als alle leden met 1 ICT systeem gaan werken zijn er grote besparingen te realiseren. Als we dat systeem vanuit 1 centraal punt aan kunnen bieden zijn de te behalen kostenbesparingen nog groter en kan de kwaliteit snel toenemen. We moeten in ogenschouw nemen dat op korte en middellange termijn voordelen te behalen zijn. Als er echter een monopoliepositie is verworven, valt ook de concurrentie weg. We moeten nadenken over veiligheidskleppen die de nadelen van zo'n monopoliepositie kunnen beperken.

- Wetten en richtlijnen veranderen. Dat heeft dan vaak invloed op de inrichting van de ICT. In het huidige ICT-landschap wordt die inrichting bij alle 6 de partijen apart ontwikkeld, getest, getest door gebruikers, eventueel aangepast en uiteindelijk geïmplementeerd. Dat dit niet efficiënt is, is geen hogere wiskunde.

- ICT-ontwikkelingen worden door deze versnippering geremd. Bij de huidige inrichting van het (NVVK) ICT landschap moeten de ontwikkelkosten door een beperkt aantal gebruikers worden opgebracht. Hoe meer gebruikers, hoe lager de te dragen kosten per gebruiker. Hoe minder gebruikers, hoe hoger de te dragen kosten per gebruiker.

Partijen buiten deze ‘grote’ aanbieders die een oplossing hebben ontwikkeld, moeten aansluiting vinden bij elk van de gebruikte pakketten. Dat wordt door open standaarden en API’s steeds gemakkelijker, maar echt efficiënt en kostenbewust is het natuurlijk niet als voor een innovatie een aansluiting op 5 bestaand pakketten moet worden gerealiseerd.

Inspanning	groot
Middelen	veel
Impact	groot
Te realiseren	Vraagt structurele capaciteit VB
Risico’s	Moeten we goed afdekken

Zeker bij de laatste varianten neemt de NVVK een mate van voortouw om de ICT-ondersteuning voor onze leden naar een hoger niveau te krijgen: slimmer, wendbaarder, efficiënter en goedkoper. Daarmee begeven we ons op voor onze Vereniging op minder bekend terrein. We stimuleren en ondersteunen onze leden actief naar een hoger ICT plan voor hun primaire processen. En we gaan regie nemen naar de ICT leveranciers om hen een bepaalde kant uit te doen bewegen. Om te verkennen hoever we zouden mogen gaan in deze beweging is het goed om daar onafhankelijke expertise op in te huren. Het Nederlands Instituut voor Sociale Innovatie heeft ervaring met dit soort trajecten. Ook daar kunnen we ons licht opsteken.

7. Centralisatie van standaardwerkzaamheden

Strikt genomen is dit scenario een mix van ICT en organisatorische keuzes. De digitalisering maakt het eenvoudig mogelijk om bepaalde administratieve en repeterende werkzaamheden centraal te organiseren. Denk aan schuldeninventarisatie, gegevensverzameling, standaardcorrespondentie en delen van het schuldregelproces. Door deze taken te bundelen in een efficiënte landelijke of regionale backoffice kunnen kosten worden verlaagd, doorlooptijden worden verkort en kwaliteit worden geborgd. Er zijn varianten denkbaar waarbij enkele grotere leden kleinere leden faciliteren, maar er kan ook worden gedacht aan een centrale NVVK administratie/service organisatie. Beide varianten leveren, mits goed georganiseerd, efficiëncywinst en slagkracht op.

Voor leden kan dit een gevoelig gesprek zijn, maar het is interessant hierover van gedachten te wisselen. De NVVK ziet centralisatie niet als doel op zich, maar als kans om financiële hulpverlening te versterken. Waar processen gestandaardiseerd zijn, kan centrale uitvoering veel winst opleveren. Daarmee blijft lokaal juist meer ruimte voor intake, gesprek, coaching en begeleiding – onderdelen waar nabijheid, relatie en vakmanschap het verschil maken.

Ook lokale teams kunnen zo profiteren van digitale NVVK ondersteuning. Met slimme tools, informatievoorziening en AI-ondersteuning kan het contact met hulpvragers intensiever en

effectiever worden, zonder dat de werkdruk toeneemt. Centralisatie en lokale aanwezigheid gaan zo hand in hand in een model waarin ieder onderdeel van de keten doet waar het beste in is.

HOE NU VERDER

Zoals toegelicht zijn onze leden zijn uitgebreid geconsulteerd. We constateren dat de meeste leden geen of weinig ICT-innovatiekracht hebben. Er is enthousiasme onder de leden op het moment dat zij geïnformeerd worden over de mogelijke ontwikkelingen. Maar tot stappen komt het meestal niet. We laten ons nu leiden door de ontwikkelingen die de grotere ICT leveranciers onafhankelijk van elkaar voor ons bedenken, of moeten realiseren vanwege wettelijke richtlijnen.

Het is niet te verwachten dat leden op korte termijn een eigen ICT-visie zullen hebben. Dat is een kwestie van het ontbreken van ICT ontwikkel/implementeer capaciteit, en voor een ander deel is het een financiële kwestie. Leden geven regelmatig aan het lastig te vinden om na te denken over echt nieuwe mogelijkheden en zijn vaak vooral bezig met het doorvoeren van kleine aanpassingen in de reeds gebruikte software en de 'waan van de dag'.

Juist in deze tijd, nu de ICT-ondersteuningsmogelijkheden sneller dan ooit toenemen is het ook voor ons belangrijk een branche brede ICT-ontwikkelvisie te hebben. De NVVK pakt met deze notitie de handschoen op.

Het NVVK-bestuur geeft de opdracht om scenario 'ontwikkelingen actief stimuleren' verder uit te werken en na te denken over 'sturen op ICT-oplossingen' en 'optreden als regisseur/opdrachtgever nieuwe ICT'. En soms al iets op te pakken en met elkaar te laten ontwikkelen/ aanbesteden etc om te kijken of dit kan. Met oog voor de aandachtspunten als juridische haalbaarheid, privacy en kosten.

De volgende stap wordt een uitvoeringsagenda op basis van de vastgestelde visie. Ter uitvoering van de visie is het noodzakelijk binnen het Verenigingsbureau van de NVVK structureel capaciteit vrij te maken om de NVVK ICT visie uit te voeren: met onze leden, met VNG/DIVOSA, met bestaande en eventueel nieuwe ICT-leveranciers. Per innovatie zullen we onze inzet bepalen; onderzoeken, stimuleren en promoten, partijen bij elkaar brengen, bijdrage leveren aan het ontwikkelen, financieel participeren. Net wat nodig is in die specifieke situatie.

En natuurlijk nemen we het Ministerie van SZW mee in onze visie. Het Ministerie werkt immers aan een (visie op) ketenarchitectuur voor de gehele schuldenketen. Initieel hebben zij zich afgelopen jaar vooral gericht op de incassokant Komende periode wordt de scope uitgebreid en neemt de NVVK plaats in stakeholdersoverleggen.

We kunnen dan optreden als katalysator en facilitator.

Een vaste betrokkenheid van ervaringsdeskundigen in ontwikkeling en implementatie wordt structureel geborgd.

EINDE