

Workshop tijdens Donderdagmiddagssessie 16 januari 2020

Tijdens de workshop zijn in groepen vragen geformuleerd, die vervolgens plenair zijn beantwoord. Hierna volgt een uitwerking van de vragen met de bijbehorende antwoorden.

Technisch en functioneel	
1. Wat zijn de vereisten voor je systeem	De technische documentatie die in de proof-of-concept is opgeleverd geeft een helder beeld wat benodigd is voor het maken van een koppeling met het Schuldenknooppunt.
2. Wat als je een ander (dan Allegro, Perspectief of EOS) of geen pakket hebt	Zie 1. Daarnaast komt er ook de mogelijkheid om op een webportaal in te loggen en gebruik te maken van een CSV up- en download.
3. Wat als er geen antwoord komt op ons bericht? Wat zijn reactietermijnen?	Het Schuldenknooppunt ondersteunt het reguliere proces, maar bevat zelf geen proceslogica. Op het moment dat een bericht voor een schuldeiser niet wordt opgehaald, dan wordt dat bericht na een bepaalde termijn (welke dat is wordt nog bepaald) verwijderd van het Schuldenknooppunt. De verzender krijgt daarvan bericht en kan op basis daarvan actie ondernemen, zoals dat nu ook gebeurt. Met de startgroep wordt bepaald of er een herhaalbericht wordt ingericht, dat eventueel op zo'n moment kan worden verstuurd.
4. Hoe worden schuldeisers meegenomen?	We voeren veel gesprekken met schuldeisers en met de koepels daarvan. Er is veel interesse vanuit schuldeisers.
5. N.a.v. de gedane pilot: wat zijn tot nu toe de kinderziekten en is dit op korte termijn op te lossen?	De proof-of-concept richtte zich op de happy flow: proces zonder verstoringen. De eventuele kinderziekten zullen tijdens de testen van de productieversie van het Schuldenknooppunt naar voren komen. Alle partijen waren zeer tevreden over de manier van werken met Innovadis, de ontwikkelaar van de proof-of-concept. We hebben dan ook alle vertrouwen dat eventuele kinderziekten naar tevredenheid verholpen zullen worden.
6. Hoe voorkom je dat twee stromen/processen naast elkaar gaan lopen. Schuldeisers die niet zijn aangesloten kan heel lang duren.	Voorlopig is dit niet te voorkomen. Wel zal een mogelijkheid ontwikkeld worden dat schuldeisers die niet zijn aangesloten via een mail een link ontvangen om in te loggen op het webportaal. Vanwege de efficiencyvoordelen ook aan de kant van de schuldeisers is de verwachting dat schuldeisers graag zullen aansluiten.
7. Moeten we bij het Schuldenknooppunt ook nog meewerken bij de ontwikkeling van bv BringWay?	DirectPay/BringWay doen mee met de startgroep van het Schuldenknooppunt en sluiten dus aan op het Schuldenknooppunt. Ook voor andere partijen zal gelden, dat als zij iets van een portal ontwikkelen en schuldhulpverleners vragen daarop aan te sluiten, dit via het Schuldenknooppunt zal verlopen.
8. Blokkeert mijn inloggen de toegang van collega's?	Nee, er zullen meerdere medewerkers tegelijk kunnen inloggen. Eenmaal opgehaalde berichten zijn dan niet meer zichtbaar voor deze collega's.
9. Kunnen niet-NVVK-leden ook meeliften op de bestaande convenanten.	Het Schuldenknooppunt is ook toegankelijk voor niet-NVVK-leden. De huidige convenanten en afspraken blijven bestaan. Het Schuldenknooppunt zal een deel van die afspraken kunnen faciliteren. Het is aan schuldeisers hoe zij omgaan met niet-NVVK-leden. Een aantal heeft al wel verzocht het mogelijk te maken dat zij bepaalde afspraken alleen voor NVVK-leden kunnen laten gelden. Hiermee is/wordt in de bouw van het Schuldenknooppunt rekening gehouden.

10. Krijgen we tijdig de technische specificatie en eisen?	Ja, op basis van de ervaringen van de startgroep zal voor landelijke livegang uitgebreide documentatie beschikbaar komen. De uitwerking van de technische specificaties van de PoC zijn beschikbaar voor hen die daarin geïnteresseerd zijn.
11. Wat wordt de rol van het Inlichtingenbureau?	Het Inlichtingenbureau is een informatieknooppunt voor gemeenten en verzorgen nu al de gegevensuitwisseling voor Werk en Inkomen, Wmo en Jeugdzorg. Het Inlichtingenbureau is al geruime tijd betrokken bij het Schuldenknooppunt en zal kunnen aansluiten op het Schuldenknooppunt. Ook vanuit VNG wordt aansluiting van het Inlichtingenbureau belangrijk gevonden. De komende tijd wordt uitgewerkt hoe en op welke termijn dit gerealiseerd kan worden.
12. Hoe lang blijven berichten staan?	Dat wordt nader uitgewerkt met de startgroep. In de proof-of-concept was een termijn van 4 werkdagen bepaald.
13. Saldo-opgave moet definitief zijn, conform 1 ^e opgave, dus niet meer wijzigen.	Dat is de insteek. Met de startgroep zal wel besproken worden wat er met nagekomen vorderingen gedaan zal worden. Tot welk moment deze bijvoorbeeld alsnog meegenomen kunnen worden.
14. Wat is de voorwaarde om mee te kunnen doen? NVVK-lid ja/nee	Het Schuldenknooppunt is ook toegankelijk voor niet-NVVK-leden.

Privacy en security	
15. Welke veiligheidstesten worden uitgevoerd?	Er zullen PEN-testen door een externe partij worden uitgevoerd. Ook zal er weer een PIA worden uitgevoerd.
16. Hoe voorkom je dat schuldhulpverleners bij alle schuldeisers informatie opvragen (misbruik)?	Dat is inderdaad een aandachtspunt, die ook uit de PIA naar voren is gekomen. Daarvoor zal een maatregel gedefinieerd worden. Bijvoorbeeld middels het beheerportaal of dat een maximum wordt verbonden aan het aantal schuldeisers dat ineens kan worden aangeschreven.
17. Hoe weet je zeker dat je van de juiste persoon de juiste gegevens krijgt?	Door het gebruik van referentie, klant of debiteurennummer, of BSN in geval van overheidspartijen. Ook wordt adres meegestuurd.
18. Kan er nog onderhandeld worden over de risicoverdeling?	Er zal gewerkt worden met standaard verwerkersovereenkomsten. Gestuurd wordt op zo min mogelijk bijzonderheden, maar verschil in risicoverdeling tussen bijvoorbeeld kleine en grote ondernemingen behoort tot de mogelijkheden die onderzocht kunnen worden.
19. Hoe zijn de rechten van de klanten geregeld?	Er zullen voldoende privacy-waarborgen zijn, die ook in de PIA naar voren zullen komen. Het Schuldenknooppunt is volgens privacy by design ontwikkeld. Privacy is verder een integraal onderdeel van de verwerkersovereenkomst.
20. Komt er een standaard verwerkersovereenkomst?	Ja. Gemeenten werken per 1 januari 2020 met de standaard verwerkersovereenkomst van VNG. Het ligt voor de hand dat hierop wordt aangesloten.
21. Kan klant zelf saldo opvragen via het Schuldenknooppunt?	Nee, dit is niet mogelijk. Alleen partijen die in het adresboek zijn opgenomen kunnen gebruik maken van het Schuldenknooppunt. De schuldhulpverlener kan natuurlijk wel in zijn eigen systeem aan de klant laten zien welke acties zijn uitgevoerd, al dan niet via het Schuldenknooppunt.
22. Bedrijfsaccount of individueel account?	Er zullen individuele accounts komen als ingelogd wordt via het webportaal. Er zal dan een administrator-account zijn per organisatie die zelf accounts voor medewerkers kan aanmaken.

	Wordt gebruik gemaakt van bv Allegro/Dicos, dan vindt dit plaats via de reeds bestaande werkwijze.
--	--

Financieel	
23. Maken jullie een voorbeeld business cases voor schuldhulpverleners en schuldeisers?	Ja.
24. Wie betaalt?	Het financieringsmodel en dus antwoord op de vraag wie betaalt, wordt de komende maanden uitgewerkt. Het ligt voor de hand dat partijen die aansluiten daarvoor betalen. Dus zowel schuldhulpverleners als schuldeisers. Voor bijna alle partijen, zowel schuldhulpverleners als schuldeisers, is er een positieve business case. Dit zegt natuurlijk nog niets over of een partij ook wil betalen voor aansluiting op het Schuldenknooppunt. Het financieringsmodel kan verschillende vormen hebben, bijvoorbeeld een abonnement, een bedrag per bericht etc. Daarbij kan ook nog verschil worden gemaakt in grote, middelgrote en kleine bedrijven, schuldhulpverleners en schuldeisers. Vele varianten zijn dus mogelijk.
25. Zijn er kosten voor schuldhulpverleners? Eventuele aansluitkosten?	Zie 24.
26. Wat gaat het de organisatie kosten? Is hierbij verschil tussen schuldeisers en schuldhulpverleners?	Zie 24.
27. Wat koste het om het systeem te gebruiken (licentie/abonnement/per hit)	Zie 24.
28. Hebben jullie een beeld van softwareleveranciers van de schuldeisers	Schuldeisers hebben vaak op maat gemaakte pakketten. Er zijn verder een aantal knooppunt/platforms voor schuldeisers. Die zijn in beeld en/of maken deel uit van de startgroep. Bijvoorbeeld: SHV-loket, BringWay, SNG, Webis (Centric), GouWIT.

Tijdspad	
29. Is 1-1-2021 haalbaar?	Ja, dit is haalbaar, maar natuurlijk is er nog veel te doen op veel vlakken: technisch, afspraken, governance en financiering.
30. Wat moeten schuldhulpverleners doen ter voorbereiding aanhaking?	Dit wisselt. De grote softwareleveranciers zullen hun eigen klantgroep informeren. Vanuit het project zal er de komende maanden ook contact gezocht worden met de softwareleveranciers van de kleinere pakketten. Het helpt als je als organisatie zelf ook dit bij je softwareleverancier agendeert, in het kader van 'de klant vraagt'.
31. Wanneer kunnen wij er gebruik van maken?	Vanaf 1-1-2021.
32. Wanneer is het een succes? Welk %? Welke efficiency?	Het Schuldenknooppunt beoogt de standaard voor berichtenverkeer in de sector te worden waarop alle schuldhulpverleners zijn aangesloten en alle publieke schuldeisers. Dit zal ervoor zorgen dat ook de private schuldeisers willen aansluiten, omdat door standaardisering efficiencyvoordelen behaalt zullen worden.

33. Wat zijn de afspraken over doorlooptijden van ophalen van berichten (dagelijks/wekelijks)?	Wat is redelijk? Nu wordt gevraagd binnen 14 dagen te reageren, dit moet ten minste halveren. In de proof-of-concept is een termijn van 4 werkdagen gehanteerd. Dit zal verder uitgewerkt worden met de startgroep.
34. Als iedereen mee zou doen, heeft dan gevolgen voor personeel?	Door besparing in uren op het schuldregelingstraject kan er een verschuiving van personeel optreden, naar bijvoorbeeld vroegsignalering, waar nu mensen tekort zijn. Een concrete besparing in fte hangt vooral af van de grootte van een organisatie.
35. Krijgen we een overzicht van detailinfo die in de berichten worden verstuurd? Graag in een leesbare variant.	De technische documentatie die in de proof-of-concept is opgeleverd bevat een beschrijving van de berichtenopbouw. Deze wordt door de startgroep verder uitgebreid en uitgewerkt. Daarvan kan inderdaad ook een leesbare variant worden opgesteld.
36. Komt er een spoedprocedure?	Dat zou apart ingericht kunnen worden. Dit punt wordt meegenomen voor bespreking in de startgroep.
37. Wie wordt verantwoordelijk voor de lobby naar schuldeisers?	Vanuit de NVVK en het project worden allerlei activiteiten ontwikkeld richting schuldeisers en dan met name op landelijk niveau. Leden hebben zelf natuurlijk ook een zekere verantwoordelijkheid, vooral richting de meer regionale en lokale schuldeisers.
38. Communicatie standaard naar oorspronkelijke schuldeiser, dus terughalen bij incasso/deurwaarder	Hier wordt in principe het huidige proces, al dan niet volgens convenanten, gevolgd. Met de startgroep worden hier nadere afspraken over gemaakt.
39. Kan alle informatie voor inkomen, budgetbeheer (vaste lasten en inkomen) ook via Schuldenknooppunt. Denk aan informatie wijziging Wgs.	Dat zou op termijn ontwikkeld kunnen worden. Op dit moment richt het Schuldenknooppunt zich op het proces Schuldregelen.
40. Hoe kijkt de rechtspraak naar het Schuldenknooppunt. Bijvoorbeeld in verband met eisen dwangakkoord.	Dit punt is inderdaad onderkend en wordt in de komende maanden met de Raad voor de Rechtspraak besproken.
41. Welke initiatieven worden er meegenomen? (Convenanten, Schuldenlab, etc.)	Met SchuldenlabNL is inmiddels afgesproken dat het Schuldenknooppunt het vehikel wordt waarmee de lijsten worden uitgewisseld vanuit Collectief Schuldregelen. De afspraken die met schuldhulpverleners en schuldeiser gemaakt worden vanuit Collectief Schuldregelen, Schuldenknooppunt en de reguliere NVVK-convenanten worden op elkaar afgestemd. Ook Schuldenwijzer van de KBvG heeft aangegeven aan te zullen sluiten op het Schuldenknooppunt.