

Aan	Dagelijks Bestuur
Van	Directeur
Datum	18-3-2021
Betreft	Collectief Schuldregelen (CSR)

Te besluiten

1. In te stemmen met het implementeren van Collectief Schuldregelen;
2. Het Algemeen Bestuur via een separaat voorstel voor te leggen om in te stemmen met het implementeren van Collectief Schuldregelen inclusief een dekking waarbij een incidentele bijdrage van gemeenten ter hoogte van € 33.000 in 2021 en € 10.000 in 2022 wordt gevraagd.

INLEIDING

Individueel afhandelen van schuldregelingen duurt erg lang. Er worden veel brieven en e-mails over en weer verstuurd, wat vaak voor vertraging zorgt. Collectief Schuldregelen, dat als pilot in 2018 in Den Haag begon, versnelt en vergemakkelijkt het tot stand brengen van minnelijke schuldregelingen. Schuldeisers geven vooraf akkoord op betaalvoorstellen en handelen dossiers collectief af. Het zorgt ervoor dat mensen met schulden sneller geholpen worden en daardoor eerder schuldenrust ervaren.

Collectief Schuldregelen is één van de innovatiewensen van de SON en gemeenten. Het past in de ambitie om de schulddienstverlening te verbeteren (te versnellen), meer state of the art te werken door aan te sluiten bij nieuwe ontwikkelingen in de schulddienstverlening en daardoor ook meer tijd te hebben voor de klant. De landelijke uitrol van Collectief Schuldregelen wordt verzorgd door de branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren: de NVVK.

In dit voorstel is uitgewerkt hoe Collectief Schuldregelen wordt ingezet en opgeschaald, zowel met landelijke als lokale schuldeisers, wat de beoogde kwaliteitswinst is en welke kosten hieraan verbonden zijn.

WAT IS COLLECTIEF SCHULDREGELEN (CSR)?

Het proces van schuldhulpverlening is in veel gemeenten zo ingericht dat de doorlooptijd te lang is en de uitval van cliënten groot. Om die reden is Collectief Schuldregelen ontwikkeld. De individuele afhandeling van schuld dossiers wordt vervangen door een collectieve afhandeling. Schuldeisers handelen op gestandaardiseerde wijze lijsten van klanten af in plaats van een geïndividualiseerde beoordeling per klant. Schuldeisers gaan vooraf akkoord, waardoor het schuldregelingsvoorstel niet meer voor akkoord voorgelegd hoeft te worden. Zodra het openstaande saldo wordt doorgegeven, is de schuldeiser tevens akkoord met het saneringsvoorstel.

Collectief Schuldregelen werkt het meest optimaal als zoveel mogelijk schuldeisers op deze manier gaan werken. De NVVK maakt afspraken met landelijke schuldeisers hierover. Collectief Schuldregelen is een van de drie initiatieven voor versnelling van de schuldhulpverlening, naast het saneringskrediet waardoor mensen met schulden maar één schuldeiser hebben en het schuldenknooppunt waarmee partijen veilig gegevens kunnen uitwisselen.¹

DE MEERWAARDE VAN CSR

De grootste meerwaarde van CSR zit in het sneller en met minder administratieve lasten kunnen afhandelen van schuldsituaties.

- Snellere doorlooptijd

Door CSR zijn er voor de meewerkende schuldeisers minder processtappen nodig, wat zorgt voor snellere doorlooptijden van de schuldregeling voor de klant. Daarnaast verwachten we dat het werkproces schuldregeling van de SON efficiënter wordt.

¹ Het saneringskrediet is al onderdeel van de reguliere dienstverlening van de Stadsbank. Binnenkort sluit de Stadsbank aan bij het schuldenknooppunt.

- Verminderen administratieve last

Het verminderen van de communicatiemomenten met schuldeisers verlaagt de administratieve last van het schuldregelen. Het proces schuldregelen wordt verder geprofessionaliseerd door het landelijk monitoren van de uitvoering en het afstemmen van de werkwijze. Er wordt gekeken naar weigeringsgronden en patroonherkenning om in de toekomst afspraken hierover te maken en de knelpunten op te lossen met de betreffende schuldeisers. CSR levert ook voor schuldeisers een sneller proces op.

DE BUSINESSCASE

Schuldeisers: de top 40

We hebben de top 40 schuldeisers van de SON in kaart gebracht. Deze top 40 vertegenwoordigt 60% van alle schuldeisers in alle schuldregelingen bij de SON. In 2020 werden er ca. 900 schuldtrajecten opgestart.

De top 40 is onder te verdelen in de volgende categorieën, zie ook bijlage 1:

- ✓ 14 van deze top 40 werkt al mee aan CSR.
- ✓ Met 9 van deze 40 schuldeisers is de NVVK in gesprek over aansluiten op CSR.
- ✓ De 6 grote overheidsschuldeisers staan ook in deze top 40. Zij gaan standaard al akkoord met elk schuldregelingsvoorstel op grond van het overheidsconvenant met de NVVK, maar CSR is nog niet ingeregeld.
- ✓ Met de 5 regionale/lokale schuldeisers is of gaat de SON in gesprek om deel te nemen aan CSR.
- ✓ Met 6 grote landelijke schuldeisers van onze top 40 (met name deurwaarders) heeft de NVVK nog geen gesprekken gevoerd over CSR.

De beoogde resultaten zijn afhankelijk van het aantal schuldeisers dat meewerkt aan CSR. Zodra we starten met CSR, profiteren we direct van de medewerking van 1/3 van onze top 40. We willen binnen een jaar gerealiseerd hebben dat 2/3 van onze top 40 meewerkt. Dat zijn de huidige 14 schuldeisers, dat zijn 7 landelijke schuldeisers waar de NVVK nu mee in gesprek is en dat zijn de 5 lokale schuldeisers uit onze top 40. We verwachten dat binnen 2 jaar onze volledige top 40 meewerkt aan CSR.

Lokaal CSR

De meeste winst voor klant en SON valt te behalen bij onze top 40, daarmee hebben we ook gerekend in deze businesscase. We willen echter ook graag commitment voor CSR van onze 22 deelnemende gemeenten en alle lokale woningbouwcorporaties vanwege

de maatschappelijke betrokkenheid en lokale binding. Elke gemeente heeft gemiddeld één woningbouwcorporatie. Dat zijn dus circa 40 lokale schuldeisers. Deze gaan we de komende 2 jaar benaderen om mee te werken aan CSR. We zetten eerst in op medewerking van de lokale schuldeisers die voorkomen in de top 40. De overige lokale schuldeisers komen relatief weinig voor. De inzet voor benadering van deze schuldeisers is wel meegenomen in de incidentele kosten.

Opbrengsten (structureel)

In de businesscase rekenen we met de top 40 schuldeisers. We verwachten dat na 1 jaar 2/3 van deze schuldeisers meedoet aan CSR. Als die verwachting werkelijkheid wordt, daalt de gemiddelde tijdsinvestering binnen de dienstverlening schuldregelen. Die daling doet zich voor bij de functie van procesondersteuner. Vertaald naar het totaal aantal schuldregelingen (nu zo'n 900) is dat een besparing in uren van 990 en in bedrag € 36.160.

We verwachten dat na 2 jaar de volledige top 40 meedoet aan CSR. Als die verwachting werkelijkheid wordt, daalt de gemiddelde tijdsinvestering binnen de dienstverlening schuldregelen. Die verdere daling doet zich voor bij de functie van procesondersteuner. Vertaald naar het totaal aantal schuldregelingen (jaarlijks 900) is dat een besparing in uren van 1440 en in bedrag € 52.596.

Kosten (incidenteel)

Eenmalig wordt € 20.000 (exclusief BTW) in rekening gebracht door de NVVK voor:

- gebruikmaking van deze werkwijze bij de huidige 33 aangesloten schuldeisers, 14 van deze schuldeisers komen voor in onze top 40
- ondersteuning bij de implementatie van de werkwijze CSR bij de SON
- doorontwikkeling van CSR landelijk
- begeleiding bij het uitbreiden van CSR lokaal (raamwerk)

Om CSR te implementeren bij de SON en lokaal aan te jagen is extra personele inzet nodig. Denk hierbij met name aan implementatie van de nieuwe werkwijze (projectleiding, inwerken collega's) en het benaderen van lokale schuldeisers. Die extra inzet valt in 2021 en 2022. Voor een deel valt deze inzet binnen de reguliere tijdsinzet en bekostiging. Voor een deel echter niet. Dit is voor 2021 en 2022 geraamd op (afgerond) € 23.000.

Voorstel dekking

De keuze voor Collectief Schuldregelen is een keuze voor snellere en kwalitatief betere dienstverlening en niet primair om kosten te besparen. De structurele tijdsbesparing die we verwachten te realiseren willen we deels benutten voor een kwaliteitsinjectie om de doorlooptijden nog verder te verlagen, bijvoorbeeld de benadering van weigerachtige schuldeisers. De mogelijke besparing kent twee onzekere factoren: meewerkende schuldeisers (hoeveel zijn er daadwerkelijk na 2 jaar) en de beoogde tijdwinst die eerst in de praktijk moet blijken. Snelheid en efficiëntie zijn erbij gebaat dat in een schuldendossier alle schuldeisers meedoen. Dat is nog geen realiteit, ook niet na 2 jaar.

De incidentele kosten bedragen voor 2021 € 33.000 (kosten NVVK € 20.000 en extra inzet Stadsbank € 13.000) en voor 2022 € 10.000 (extra inzet SON). Voorstel is om deze kosten te dekken door een incidentele bijdrage van gemeenten ter hoogte van € 33.000 in 2021 en € 10.000 in 2022.

We gaan monitoren hoe de snelheid (doorlooptijden) en efficiëntie zich ontwikkelen en wat daarmee de potentiële terugverdien capaciteit is eind 2021 en eind 2022. Als deze terugverdien capaciteit optreedt, zal dit naast de verdere kwaliteitsontwikkeling van het schuldregelingsproces worden ingezet voor het goedkoper aanbieden van het product schuldregeling aan de deelnemende gemeenten per 1 januari 2023.

De inhoudelijke en financiële monitoring wordt teruggekoppeld via de reguliere bestuurlijke cyclus en in financiële zin via de planning en control cyclus.

BIJLAGE 1 TOP 40 SCHULDEISERS

	CSR	In gesprek	Overheid	Lokaal	Overig
1	Intrum	Menzis	Belastingdienst	GBLT	GGN
2	Vesting Finance	EDR	CJIB	GBTwente	LAVG
3	KPN	ABN AMRO	CAK	GLN	Hoist
4	DirectPay	Rabobank	CAK Wanbetalers	Enschede	Yards
5	Ziggo	Flanderijn	DUO	Domijn	Infoscore
6	T-Mobile	Fa-med	UWV		Van Arkel
7	Wehkamp	Essent			
8	Vattenfall	Syncasso			
9	Vodafone	Infomedics			
10	ING				
11	Oxxio				
12	Eneco				
13	Tele2				
14	Zilveren Kruis Achmea				