

# OSLO Schuldbeheer Business Werkgroep

Welkom!

Maandag 4 Maart 2024 Onthaal De Stroom – Zaal Zuid Franklin Rooseveltlaan 1, 9000 Gent

We starten om 09:35



# Praktische afspraken

Afwisseling tussen toelichtingen en besprekingen in groep



? Interactie en feedback wordt aangemoedigd!

Steek je hand gerust op indien je een vraag of opmerking hebt tijdens de toelichting





Respecteer elkaars input: laat elkaar uitspreken en geef iedereen de kans om aan het woord te komen

# **Doelstelling**







Introductie geven over **Schuldbeheer** 

Introductie geven over **OSLO** 

#### Brainstormen over

- Use cases
- Concepten rond schuldbeheer
- Bestaande datastandaarden

# **Agenda**

9u30 - 9u35	Introductie	OSLO
9u35 - 9u45	Wie is wie?	OSLO
9u45 - 10u05	Aanleiding en context	Stad Gent
10u05- 10u15	Introductie OSLO	OSLO
10u15 - 10u20	Inspiratie	OSLO
10u20 - 10u30	Pauze	/
10u30 - 12u00	Brainstormsessie	OSLO
12u00 - 12u30	Q&A en volgende stappen	OSLO

## Praktische zaken



OSLO faciliteert deze werkgroep



Jullie leveren input en expertise om tot een OSLO standaard te komen



Input van de business
stakeholders staat
telkens voorop.
In de thematische /
technische werkgroepen
zullen we telkens de
brug met het technische
duidelijk schetsen

# Wie-is-wie?



# Wie-is-wie?







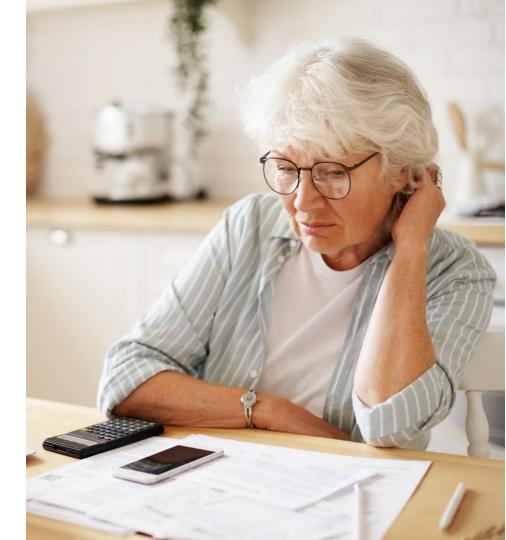
# **Aanleiding en context**



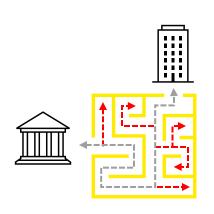
# **Probleemstelling**

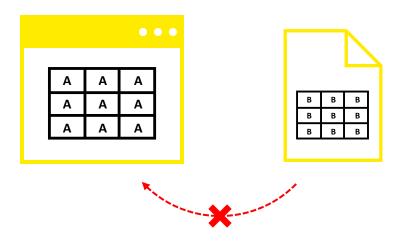
De data rond schuldvorderingen is vaak in diverse gemeentelijke systemen opgeslagen. Dat maakt het moeilijk om burgers met financiële uitdagingen te ondersteunen met een omvattende oplossing op maat van hun persoonlijke situatie.

Het ontbreken van gestandaardiseerde gegevensuitwisseling veroorzaakt inefficiënties en belemmert samenwerking, resulterend in dubbel werk, fouten en een gebrek aan samenwerking tussen belanghebbenden.



## Delen van gegevens tussen instanties





Data uitwisseling is **complex** 

# Belangrijkste doelstellingen

- Burgers met schulden hebben toegang tot meer gepersonaliseerde adviezen en/of dienstverlening
- Lokale besturen krijgen een duidelijk overzicht van hun schuldbeheerprocessen, wat leidt tot verbeterd inzicht en efficiëntie
- 3. Gestandaardiseerde taal vereenvoudigt rapportage en besluitvorming



# Scope



Burger ontvangt vordering van lokaal bestuur Ontvangst betaling binnen termijn



Lokaal bestuur past regulier boekhoudkundig proces toe

Ontvangst betaling buiten termijn



Lokaal bestuur gaat over tot debiteuren beheer Ontvangst betaling buiten termijn



Burger ontvangt betalingsplan op maat

**OSLO** standaard schuldbeheer

# Scope

Dit project betreft een OSLO-traject om het GZG initiatief 'Eenheid van schuld' op te schalen.

Met als hoofddoel het standaardiseren van **informatie met betrekking tot de debiteur**, in samenwerking met de lokale besturen die deelnemen aan het GZG-initiatief.

We focussen op de burger en het bevorderen van financieel herstel.

Hieronder een niet-exhaustieve lijst met informatie objecten die binnen het traject zullen bekeken worden:

- 1. Algemene informatie over de businesspartner (credi/debiteur): Naam, Voornaam, ...
- 2. Specifieke informatie in de partnerfiche
- 3. Sociale statuten
- 4. Financiële draagkracht
- 5. Betrokken Ondersteuningsbron
- 6. Economische achtergrond
- 7. Informatie over de vordering

# Deel van een groter project

Gemeente zonder gemeentehuis: Eenheid van schuld

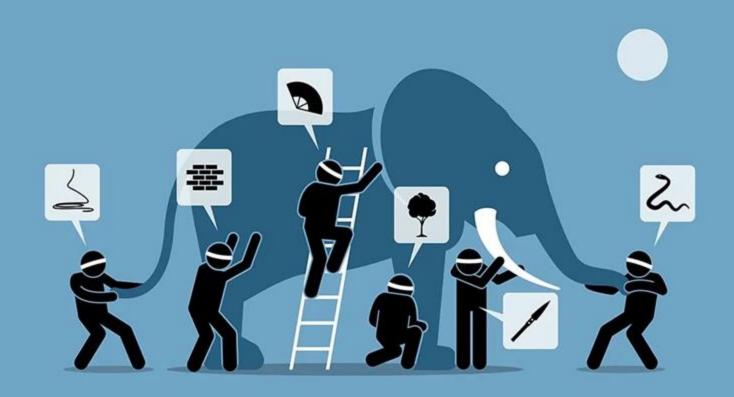




OSLO Schuldbeheer

# Open Standaarden voor Linkende Organisaties (OSLO)







# Waarom nood aan interoperabiliteit?

Applicaties kijken naar de reële wereld vanuit verschillende perspectieven

Informatie wordt gestructureerd/ gemodelleerd vanuit één perspectief

Authentieke bronnen bestaan als silo's

Meervoudige kosten om informatie te koppelen

Impact op kwaliteit en efficiëntie dienstverlening

# Waarom nood aan interoperabiliteit?



Lokale overheid

> **1000** publieke diensten

> **250** informatie-systemen

> **1500** publieke administraties

# Voorbeeld: OSLO Persoon



#### Individu

Naam

Geboortedatum Geslacht

Gesiaciii

Contactge gevens Voorke urstaal

Nadruk op **individuele identiteit** en **basisinformatie**. Sterk op **persoonlijke** 

gegevens gericht.

#### Systeem 2

#### Burge

Nationaliteit
Burgerlijke staat
Fiscaal identificatie nummer
Adres

Contactinformatie

Nadruk op de juridische en maatschappelijke aspecten van een persoon om zo een compleet beeld te geven van een individu binnen een

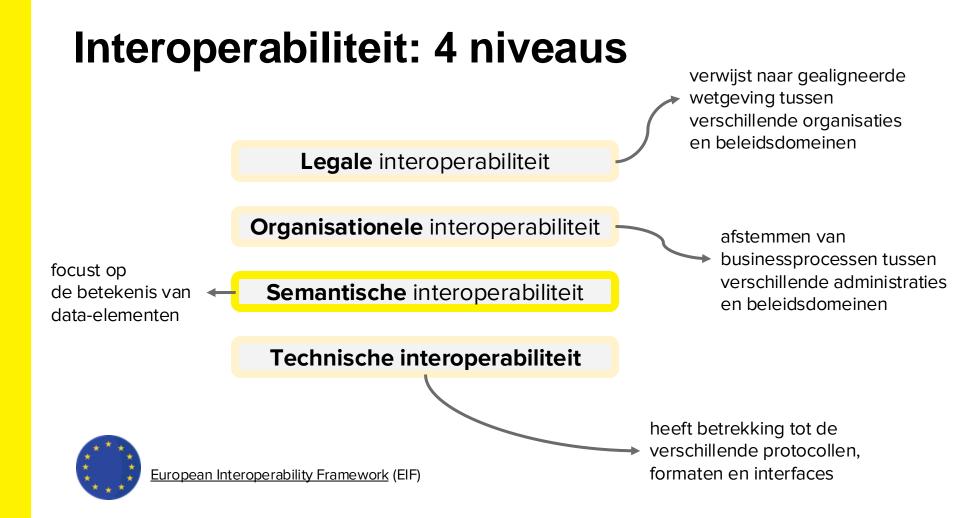


#### **OSLO** Persoon

#### Persoon

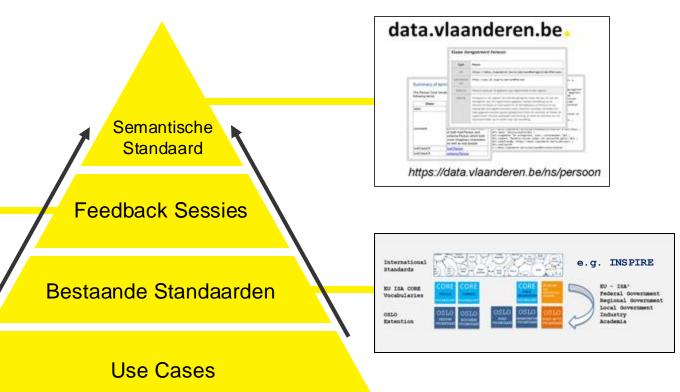
- achternaa m
- alternatieve naam
- contactinfogeboortenaam
- geboortenaam
- gebruikte voornaam
- geslacht
- patroniem
- volledige naam
- voornaam

# Onze aanpak



# **Bottom-up**





# Proces en methodologie

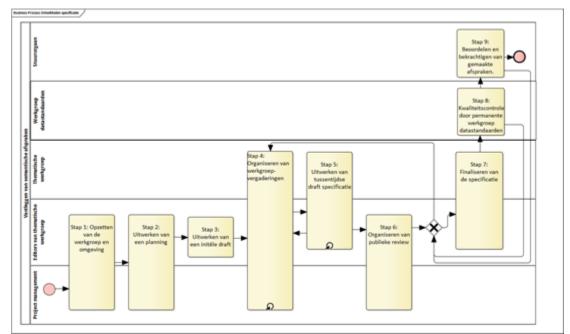
Schaalbaar proces voor aan te sluiten, ontwikkelen, aanpassen en uitfaseren van datastandaarden. Ontdek het document proces en methode hier



# Context van de werkgroepen

Werkgroepen kaderen binnen breder proces

- Doel: Consensus rond data standaard gedragen door verschillende stakeholders
- Proces en methode voor het ontwikkelen van een data standaard



#### OSLO STANDAARDENREGISTER



Dit standaardenregister geeft een overzicht van alle lopende en afgewerkte trajecten die deel uitmaken van het initiatief Open Standaarden voor Linkende Organisaties (OSLO) van de Vlaamse overheid.

134 Erkende standaarden





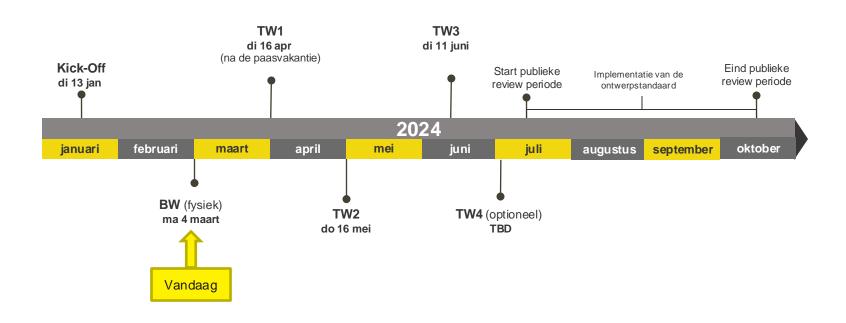




# **OSLO Tijdslijn**



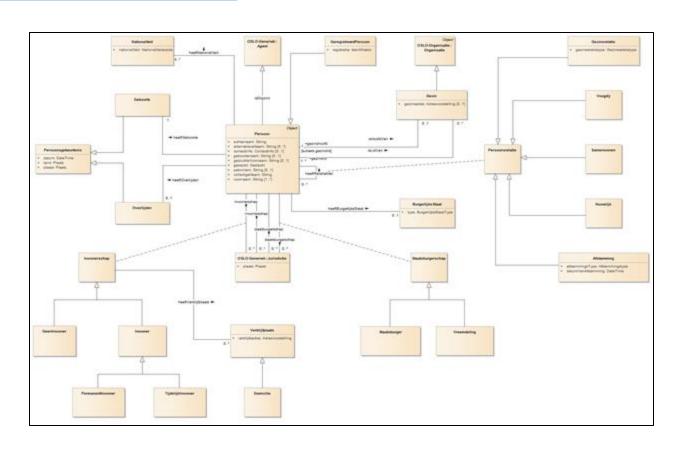
Schrijf u in voor de **eerste thematische werkgroep** op 16 april via deze <u>link</u>.



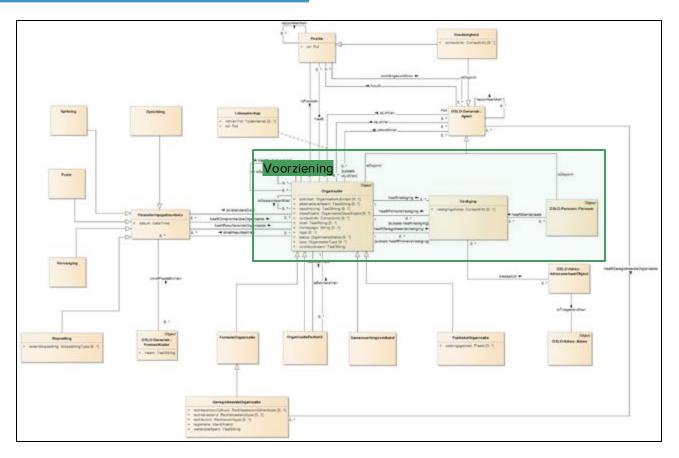
# **Inspiratie**



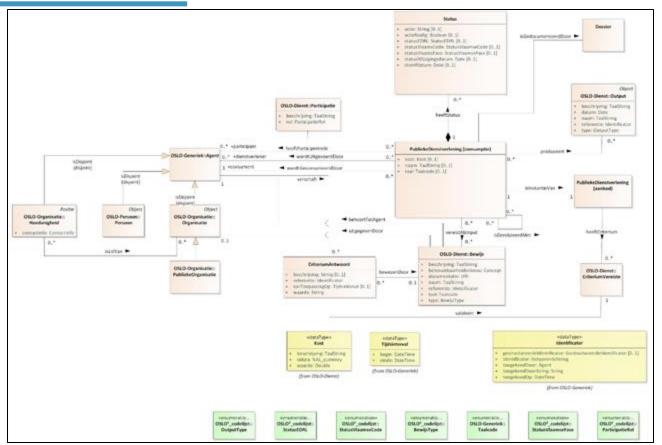
# **OSLO Persoon**



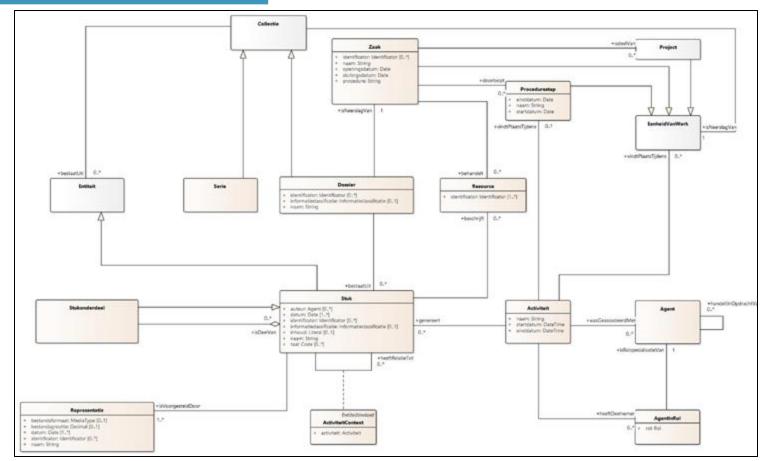
# **OSLO Organisatie**



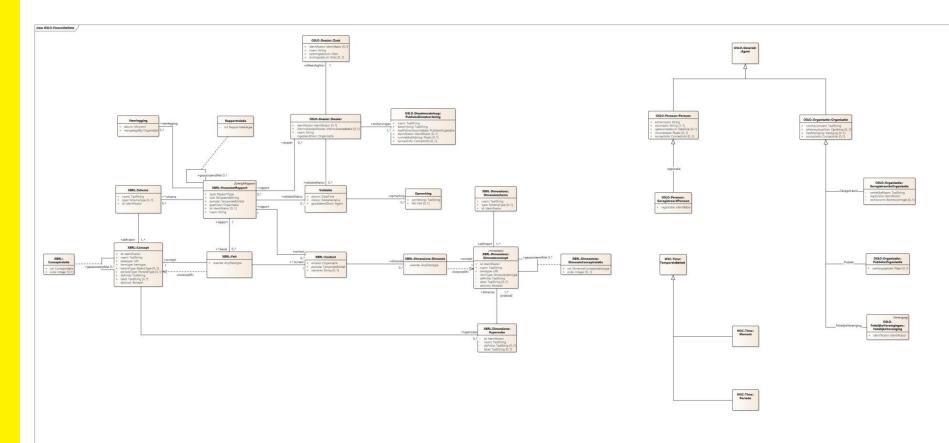
# **OSLO Dienst**



# **OSLO** Dossier



# OSLO Financiële data



# **Brainstorm**





## Wat wordt er verwacht?



Verzamelen van use cases



High-level concepten identificeren



Bestaande standaarden of datamodellen capteren

# **Opmerking**

GDPR wordt niet mee in rekening gebracht tijdens een OSLO standaardisatietraject

### Verzamelen van use cases

### Voorbeeld persona (1/2)



Name: Peter (Student) Age: 18 Location: Gent

Achtergrond

. Net begonnen met

studeren, weinig ervaring

met 'geld'.

· Werkt en studeert: ouders

vallen net buiten de sociale. tegemoetkomingen

#### Pains

Het gevoel overweldigd door studieleningen en creditcardschuld. Angst voor het effect van schulden op zijn. kredietscore en financièle toekomst.

Gains

Hulp bij het opstellen van

een aflossingsplan voor

(studie)(eningen.

Educatie over financiële

planning en beheer.

Name: Jules (Gepensioneerd) Age: 75

Location: Leuven

#### Pains

Onbetaalbare medische rekeningen. Zorgen over het behouden van zijn levensstijl met beperkt inkomen.

Gains

Toegang tot financiële voor senioren. een betaalbare

büstandsprogramma's Hulp bij het opzetten van aflossingsregeling.

#### Schulden

studieleningen en een creditcardschuld omwille van uitgave playstation

Fears

Het effect van schulden op zijn vermogen om grote levensstappen te zetten, zoals een huis kopen of een gezin stichten.

Het risico van langdurige financiele onzekerheid.

#### Schulden

Achtergrond

· beperkt

pensipeninkomen

gezondheidsproblemen

medische rekeningen en voorgeschoten kosten nemen toe.

Fears

Het risico om z'n spaargeld op te gebruiken om medische rekeningen te betalen. Angst voor langdurige financiéle stress.



Peter wordt ondersteund door stad Gent bij het opstellen van een aflossingsplan voor studieleningen.



Jules krijgt toegang tot financiële bijstandsprogramma's voor senioren.

### Voorbeeld persona (2/2)



Name: Anna (Alleenstaande) Age: 35 Location: Aalter

#### Achtergrond

 Alleenstaande moeder met 2 kinderen
 Werkt halfbijds

#### Schulden

heeft schulden opgebouwd door medische rekeningen, kinderopvangkosten en onverwachte uitgaven. Pains

Hoge maandelijkse aflossingen die moeilijk te betalen zijn. Angst voor deurwaarders en juridische stappen. Stress en zorgen over financiele stabiliteit voor haar kinderen.

#### Gains

Een aflossingsregeling die past bij haar budget. Toegang tot financieel advies om beter met haar geld om te gaan. Vermindering van financiële stress en meer financiële stabiliteit.

#### Fears

De mogelijkheid om nog meer schulden op te bouwen in de toekomst. Langdurige financiële impact op haar kinderen. Schrik voor wat mensen zullen zeggen.



Name: Nathalie (onlangs gescheiden) Age: 45 Location: Zulte

#### Achtergrond

 onlangs gescheiden en heeft te maken met de financiële gevolgen van de scheiding.
 Tijdelijk ziek

#### Schulden

Juridische kosten en moet haar financiën ineens onafhankelijk beheren



juridische kosten en nieuwe financiële verantwoordelijkheid. Onzekerheid over het beheer van haar financiën na de scheiding

#### Gains

Advies over financiële planning na de schelding. Ondersteuning bij het herstellen van financiële onafhankelijkheid.

#### Fears

De financiële impact van de scheiding op haar toekomstplannen. Angst voor blijvende financiële instabiliteit.

miro

Anna krijgt toegang tot financieel advies om beter met haar geld om te gaan.

Stad Aalter ondersteunt **Anna** in de vermindering van financiële stress en meer financiële stabiliteit.

Nathalie krijgt hulp van gemeente Zulte in het herstellen van financiële onafhankelijkheid na de scheiding.





De gemeente Beernem wil een overzicht van de burgers met schulden om hun schuldbeheerprocessen te actualiseren.

Door dit verbeterd inzicht in de schulden van hun inwoners kan Beernem meer gepersonaliseerd advies verlenen.





### Geïdentificeerde use case categorieën

Aan de start van dit OSLO-traject ligt de focus hoofdzakelijk op de 'kerninformatie' omtrent het schuldbeheerproces.

Reeds geïdentificeerd	Wat valt hieronder?
Identificatiegegevens debiteur	Identificatie omtrent de <b>debiteur</b>
Vordering	Bedrag, rentetarief, looptijd, crediteur, debiteur
Betalingsplanstructuur	Uniforme structuur naar betalingsplannen toe
Schuldenclassificatie/profilering	O.b.v. type (openstaande facturen, boetes) en prioriteit (lopend,)
Terugbetalingsvoorschrift	Rekening houden met inkomen en financiële status van debiteur
Documentatievereisten (schuld gerelateerde informatie)	Schuldbrieven, overeenkomsten, plan

### Welke use cases kunnen we oplijsten?

Wat wil jij als belanghebbende kunnen realiseren?

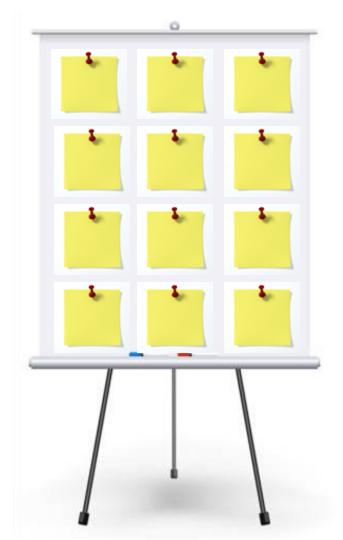
Welke data heb je hiervoor nodig?

Wat ga je met die informatie doen binnen jouw business proces?



### Extra use cases?









## Concepten identificeren

### Wat is een concept?

De fundamentele bouwstenen van een gegevensmodel. Ze vertegenwoordigen de essentiële ideeën, objecten of entiteiten die relevant zijn binnen een specifiek domein.

### Welke concepten zijn noodzakelijk?

Welke hoofd-elementen vormen de use cases en kunnen deze verwezenlijken?



# Bestaande standaarden en initiatieven

### Reeds bestaande standaarden/modellen?

Welke data modellen kennen jullie al over dit topic?

Zijn er gelijkaardige initiatieven die inspirerend kunnen werken?



# **Q&A en Next Steps**



### Volgende stappen



Verwerk de input van de brainstorm oefening



Rondsturen van een verslag van deze werkgroep Feedback is zeker welkom!



Verder onderzoek en voorbereiding van de eerste thematische werkgroep

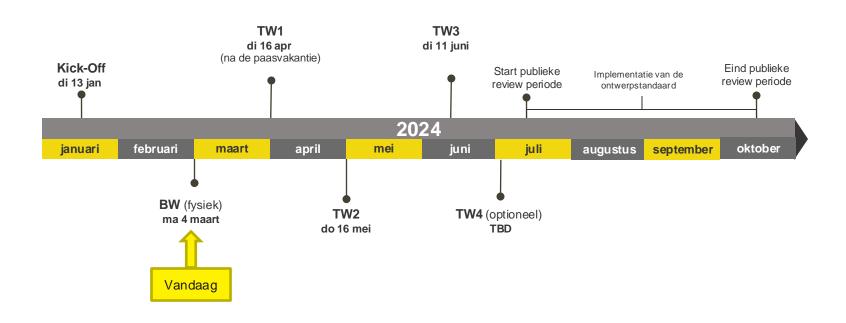


Informatie verzamelen via GitHub!

### **OSLO Tijdslijn**



Schrijf u in voor de **eerste thematische werkgroep** op 16 april via deze <u>link</u>.



### Feedback & Samenwerking OSLO



Feedback kan per e-mail worden gegeven aan de volgende personen:

- digitaal.vlaanderen@vlaanderen.be
- laurens.vercauteren@vlaanderen.be
- Isabaut.martens@vlaanderen.be
- Aline.verbrugge@vlaanderen.be



Feedback/input kan gegeven worden via GitHub.

Via het aanmaken van **issues** 

#### Waarom doen we...?

Moeten we niet ... toevoegen?

Kunnen we niet beter ...?



Hoe zit het met ...?

### **Bedankt!**

