

VERSLAG

Business Werkgroep
OSLO Schuldbeheer

INHOUD

1.	Praktische Info	2
1.1	Aanwezig	2
1.2	Agenda	3
2.	Inleiding	3
2.1	Context standaard voor Schuldbeheer	3
3.	OSLO	5
4.	Inspiratie	5
5.	Brainstormsessie	7
5.1	Doel van de Brainstormsessie	7
5.2	Aanpak	7
5.3	Use Cases	8
5.4	Concepten	13
6.	Volgende Stappen	18
6.1	Sneuvemodel Schuldbeheer	19
6.2	Volgende werkgroepen	19
6.3	Contactgegevens	19
7.	Bijlagen – Concepten en use cases	20

1. PRAKTISCHE INFO

- Datum: 04/03/2024 (09u30 - 12u30)
- Locatie: De Stroom, zaal Zuid (Stad Gent)

1.1 AANWEZIGEN

- Digitaal Vlaanderen
 - Isabaut Martens
 - Aline Verbrugge
 - Ben De Meester
 - Els de Vleeschauwer
- Stad Gent
 - Bert Verstraeten (Departement Financiën Stad/OCMW - Teamcoach/Directeur)
 - Stefan Somers (Departement Financiën)
 - Hans Van Den Brande (District09 – Enterprise Architect)
- Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten
 - Miet Remans (Stafmedewerker KSZ en gegevensdeling)
 - Ben Gilot (Stafmedewerker financiën)
- SAM
 - Wietske Van Gils (Team budget en schulden - Inhoudelijk medewerker)
 - Robin van Trigt (Team budget en schulden - Jurist/stafmedewerker SAM)
- Departement Financiën en Begroting
 - Quinten Heldens (Boekhoudkundig analist)
- Commissie CSR van OVB
 - Katia De Vos (Advocaat schuldbemiddelaar)
- ABB Boost Team
 - Tina Tyteca

1.2 AGENDA

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

2. INLEIDING

Tijdens deze business werkgroep voor OSLO Schuldbeheer hebben we het traject toegelicht. Daarnaast werd er een introductie gegeven over OSLO en de aanleiding voor dit traject. Ten slotte, werd er gebrainstormd over welke use cases, concepten en bestaande datastandaarden of initiatieven de verschillende partijen zagen binnen dit traject.

2.1 CONTEXT STANDAARD VOOR SCHULDBEHEER

We verwijzen naar slides 8-14 voor meer informatie.

Dit project betreft een OSLO-traject om het Gemeentehuis zonder Gemeentehuis (GZG) initiatief 'Eenheid van schuld' op te schalen. Het hoofddoel van dit traject bestaat uit het standaardiseren van informatie met betrekking tot de debiteur, in samenwerking met de lokale besturen die deelnemen aan het GZG-initiatief. De focus ligt op de burger en het bevorderen van financieel herstel.

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.

Belangrijkste doelstellingen OSLO-traject

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

Haalbaarheidsstudie Eenheid van Schuld

In Gent hanteren ze momenteel een decentraal systeem waarbij betalingen en uitvoering plaatsvinden. Echter, wanneer er sprake is van niet-compliant gedrag, wordt het schuldbeheer overgedragen aan het financieel beheer. Het beleid heeft zich afgevraagd of er geen alternatieve manier is om dit aan te pakken. Het OCMW heeft al een andere werkwijze, waarbij vaak handmatig een gericht afbetalingsplan wordt opgesteld en er geen verhogingen (zoals administratiekosten) plaatsvinden. Dit komt mede doordat er minder vorderingen zijn.

Voor de stad Gent wordt er gezocht naar een oplossing om toch een vergoeding te ontvangen voor de administratieve kosten die gepaard gaan met het innen van schulden. Daarnaast moet er ook handhaving plaatsvinden, bijvoorbeeld bij het innen van gasboetes of andere overtredingen.

Om deze reden is er een haalbaarheidsstudie uitgevoerd, waarbij enkele belangrijke principes naar voren zijn gekomen. Allereerst is er sprake van een innovatief concept, namelijk een alternatief incassotraject voor financieel zwakke burgers. Hierbij staat de mens centraal, met de focus op het afbouwen van schulden en gedragsverandering. Dit wordt bereikt door middel van een nieuwe hybride aanpak, zowel organisatorisch als op het gebied van IT, waarbij zowel decentrale als centrale elementen worden toegepast. Belangrijk hierbij is dat er één periodieke haalbare afbetaling wordt vastgesteld, zonder verhogingen in de vorm van interne of externe kosten.

Om dit te realiseren, wordt er gebruik gemaakt van een globaal overzicht van alle openstaande vorderingen bij de stad. Het is echter belangrijk op te merken dat dit maatwerk is en het model niet zomaar gekopieerd kan worden. Het gehele model moet op maat worden aangepast. Voor personen die financieel stabiel zijn, verlopen de processen momenteel goed en wordt er een gerechtsdeurwaarder ingeschakeld. Voor personen die financieel instabiel zijn, streven we naar een langer in-house traject op maat, waarbij proactief wordt gehandeld. Het idee is om hierbij de persoon achter de schuld in kaart te brengen.

Het resultaat van dit project is het bouwen van een open systeem, zodat elke stad of gemeente hun eigen parameters kan instellen, passend bij het lokale beleid. Voor de financieel directeur zou dit een extra incassotraject betekenen. Voor degenen die ontzorgd moeten worden, is het belangrijk dat het

financieel niet stressvol is en er geen verhogingen plaatsvinden. Helaas kunnen we dit voorlopig nog niet opleveren, maar we streven naar een oplossing die onafhankelijk is van leveranciers.

Voor het project Gemeente zonder Gemeentehuis (GzG) is een uitgebreide visie uitgewerkt, waarin de doelstellingen en richtlijnen zijn vastgesteld. Daarnaast zijn de belangrijkste stakeholders geïdentificeerd, zodat rekening kan worden gehouden met hun belangen en input. Om het project succesvol te laten verlopen, zijn ook enkele randvoorwaarden geformuleerd. Deze voorwaarden dienen als leidraad en bepalen de kaders waarbinnen moet worden gewerkt.

Tijdens dit OSLO-traject zal de OSLO-standaard voor schuldbeheer gedefinieerd worden, die gebruikt zal worden voor de opmaak van het bestek en ervoor zal zorgen dat het GzG-project kan worden gerealiseerd.

3. OSLO

We verwijzen naar slides 15-27 voor meer informatie.

Het doel van OSLO (Open Standaarden voor Linkende Organisaties) is om de datastromen semantisch te modelleren en de structuur van de data te standaardiseren in de context van schuldbeheer. Het ontwikkelen van een gedragen datamodel is de eerste stap die nodig is om dit te kunnen verwezenlijken. Dit gedragen datamodel, in de vorm van een OSLO-standaard maakt het mogelijk om data te delen en uit te wisselen tussen verschillende stakeholders. De opzet van dit traject is om de structuur van het schuldbeheerproces tussen schuldenaar en lokaal bestuur te standaardiseren in samenspraak met alle belanghebbenden. Door de datastromen semantisch te verduidelijken, wordt de data beter vindbaar en begrijpbaar, alsook beter combineerbaar met andere databronnen.

Met OSLO wordt er concreet ingezet op semantische en technische interoperabiliteit. De vocabularia en applicatieprofielen worden ontwikkeld in co-creatie met o.a. Vlaamse administraties, lokale besturen, federale partners, academici, de Europese Commissie en private partners (ondertussen meer dan 4000 bijdragers).

Extra informatie en een verzameling van de datastandaarden zijn te vinden op de website van [OSLO \(Digitaal Vlaanderen\)](#).

4. INSPIRATIE

We verwijzen naar slides 28-36 voor meer informatie.

Tijdens dit onderdeel van de presentatie werden een aantal bestaande datamodellen toegelicht als inspiratie voor de verdere brainstormsessie en om op deze manier ook in het verdere traject mee te nemen. Volgende modellen werden kort toegelicht:

OSLO Persoon

Het OSLO Persoon applicatieprofiel brengt termen samen uit vocabularia over personen en in hoofdzaak uit het OSLO Persoon vocabularium. Het bevat de info die binnen OSLO relevant wordt geacht voor het uitwisselen van gegevens over personen. OSLO Persoon richt zich op het beschrijven van een natuurlijk persoon, d.w.z. een fysiek persoon en geen organisatie. Natuurlijke personen hebben een eigen rechtspersoonlijkheid, deze is niet kunstmatig zoals bij rechtspersonen. Het OSLO Persoon vocabularium is uitgebreider dan bv. ISA Core Person, maar niet gemodelleerd op een specifiek nationaal register. Getracht is om de burgerrechtelijke eigenschappen te selecteren die in alle nationale bevolkingsregister voorkomen. Om toch de details van een specifiek bevolkingsregister te beschrijven moet de gebruiker het datamodel uitbreiden. Ten opzichte van ISA Core Person worden persoonsrelaties van verschillende aard toegevoegd: afstamming, huwelijk, samenwonen, voogdij en gezinsrelaties. De entiteit Gezin is toegevoegd en verder ook Burgerlijke Staat en Nationaliteit.

Klassen zoals Afstamming, Geboorte, Geregistreerd Persoon, Persoonsgebeurtenis, Persoonsrelatie, Voogdij, Verblijfplaats zouden kunnen overgenomen worden in de standaard Schuldbeheer, in het kader van het modelleren van de 'Debiteur' als persoon.

Hier vind je informatie over het [OSLO Persoon vocabularium](#).

Hier vind je meer informatie over [OSLO Persoon](#).

OSLO Organisatie

Het OSLO Organisatie applicatie profiel is een profiel op bestaande vocabularia mbt organisaties waaronder het OSLO Organisatie vocabularium. Het beschrijft niet alleen organisaties maar ook geregistreerde organisaties en zeker publieke organisaties. Ook moet info over de vestigingen van een organisatie uitgewisseld kunnen worden. Aandacht is ook besteed aan de relatie van personen (en organisaties) met een organisatie, al dan niet in een bepaalde hoedanigheid.

Hier vind je meer informatie over [OSLO Organisatie](#).

OSLO Dienst

Dit is een applicatieprofiel op de OSLO Dienst en OSLO Transactie vocabularia. Deze specificatie beschrijft een informatiemodel voor toepassingen met als use case het gestructureerd bijhouden van informatie met betrekking tot de consumptie van een bepaalde Publieke Dienstverlening. Het omvat informatie met betrekking tot: de status van de uitvoering van een bepaalde dienst, of en wanneer er een actie nodig is van de afnemer, welke actoren betrokken zijn in de uitvoering van de dienstverlening en welke informatie verstrekt wordt door de consument van de dienstverlening. De achterliggende standaarden die gebruikt werden om deze specificatie op te stellen zijn de ISA Core Public Service Application Profile en Core Criterion & Core Evidence Vocabulary.

Klassen zoals Agent, Dossier, Organisatie, Participatie, Persoon, Status zouden gebruikt kunnen worden om het 'vorderingenbeheer' als dienst voor te stellen.

Hier vind je meer informatie over [OSLO Dienst](#).

OSLO Dossier

Dit is een basis applicatieprofiel op het OSLO Dossier Vocabularium. Het conceptueel informatiemodel vormt de basis voor de uitwisseling van dossiergegevens tussen verschillende diensten. Het definieert een aantal abstracte entiteiten, relevante eigenschappen en hun onderlinge relaties.

Klassen zoals Agent, Dossier, Entiteit, Stuk, Zaak zouden gebruikt kunnen worden om een specifiek dossier bij het lokaal bestuur over de debiteur, schuld of vordering voor te stellen.

Hier vind je meer informatie over [OSLO Dossier](#).

5. BRAINSTORMSESSIE

Het doel en de aanpak van de brainstormsessie worden hieronder beschreven. Tevens wordt de uitkomst van de brainstorm in dit onderdeel samengevat.

5.1 DOEL VAN DE BRAINSTORMSESSIE

Het doel van de brainstormsessie is het volgende:

- Inzichten verkrijgen in huidige en potentiële use cases m.b.t. de persoon achter de schuld en schuldbeheer en het vorderingenproces in zijn breder geheel.
- Concepten rond debiteuren of het vorderingenproces oplijsten.
- Informatienoden en bestaande datamodellen capteren.

5.2 AANPAK

Brainstormsessie

De brainstormsessie werd ingedeeld in drie oefeningen: Oplijsten van use cases, oplijsten van concepten en het oplijsten van datamodellen. De eerste en tweede oefening zijn met elkaar gelinkt, aangezien de concepten in de tweede oefening worden gedefinieerd aan de hand van de use cases uit de eerste oefening. De bedoeling is om rond het schuldbeheerproces zoveel mogelijk verschillende invalshoeken te vergaren omtrent mogelijk gebruik van verschillende actoren.

5.3 USE CASES

In de eerste oefening trachten we relevante use cases van verschillende stakeholders op te lijsten en bespreken. Een use case is een situatie waarbij de data standaard gebruikt zou kunnen worden, met andere woorden, ‘wat wil je als belanghebbende realiseren?’, ‘welke randvoorwaarden zijn er?’, enzoverder.

Voordat er begonnen werd aan de oefening werd er een verduidelijking gegeven over een belangrijk en gevoelig aspect, namelijk de **GDPR en privacy**. Het is belangrijk om te benadrukken dat de GDPR niet direct wordt meegenomen in het OSLO standaardisatietraject. Het is eerder een onderwerp dat aan bod komt tijdens de implementatiefase van een OSLO datastandaard door de afnemers, zoals softwareleveranciers. Tijdens deze fase kan er besloten worden welke informatie, klassen en gegevens wel of niet geïntegreerd mogen worden in een applicatie of toepassing, rekening houdend met de GDPR-regelgeving. Het OSLO traject richt zich voornamelijk op het bevorderen van interoperabiliteit en het creëren van een gemeenschappelijke en semantische standaard, terwijl de implementatie en naleving van de GDPR-verantwoordelijkheid is van de afnemers en softwareleveranciers.

Er werd enerzijds gepolst naar mogelijke use cases en anderzijds ook naar de scope van het traject, met betrekking tot het al dan niet incorporeren van ondernemingsschulden en het lokaal bestuur in brede zin te bekijken (met het OCMW in).

Uit de oefening is gebleken dat dat het eenvoudiger zou zijn om de schuldbeheerprocessen van Autonome Gemeentebedrijven mee te nemen in de oefening aangezien hun werking dicht ligt bij de stadswerking, in vergelijking met OCMW's. Gezien de andere rechtspersoonlijkheid van OCMW's werd beschouwd als een moeilijker oefening. Het betrekken van AGB's en OCMW's zal gedaan worden in de toekomst. Daarnaast zal in dit traject enkel gekeken worden naar de persoon achter de schuld, ondernemingen liggen niet in scope.

In scope	Out of Scope
Mens achter de schuld	Ondernemingen
Lokaal bestuur	Autonome Gemeentebedrijven
Algemene informatie over de businesspartner (credi/debiteur): Naam, Voornaam, ..	Businesspartner (Credi/Debiteur): Niet noodzakelijke informatie om de kern van een goede schulddienstverlening te waarborgen (Medische zorg, Juridische motiveringen/geschillen)
Specifieke informatie in de partnerfiche	De implementatie van de OSLO-standaard (dit zal gedaan worden door dienstenleveranciers).
Sociale statuten	GDPR
Financiële draagkracht	Historiek

Betrokken Ondersteuningsbron	
Economische achtergrond	
Informatie over de vordering	
Collectieve in-house schuldenregeling voor de vorderingen over alle stadsdiensten heen	

Een aantal use cases werden voorgesteld aan de werkgroep die als voorbeeld en inspiratie konden dienen:

- Als burger met schulden krijgt Pieter-Jan gepersonaliseerde aanpak van Stad Oudenaarde om zijn vorderingen te beheren.
- Gemeente Erpe-Mere wil uitgebreide rapportage rond debiteurs om eigen besluitvorming te ondersteunen.

Uit deze oefening kwamen verschillende use cases terug, deze worden hieronder samengevat opgelijst:

Als schuldenaar wil ik:

- Minder administratieve last bij de behandeling van mijn schulden.
- Nauwkeurige en gestandaardiseerde informatie ontvangen over mijn schuld, zodat ik een duidelijk beeld krijg van mijn financiële verplichtingen.
- Keuzevrijheid hebben welke schulden ik eerst afbetaal.

Als lokaal bestuur wil ik:

- een overzicht van de burgers met schulden om hun schuldbeheerprocessen te actualiseren zodat inwoners een verbeterd inzicht in hun schulden krijgen en een meer gepersonaliseerd advies kunnen verlenen.
- Verbeterde rapportagemogelijkheden met betrekking tot dit schuldbeheerproces
- Informatie uit verschillende databanken kruisen om een breed beeld te krijgen over de burger met schuld, om hun financiële stress te verminderen, zonder inbreuk te doen op hun rechten.
- Een duurzame oplossing aanbieden op maat van de burger aan de hand van een effectieve schuldenaanpak, zodat ik consistentie en transparantie kan waarborgen en schuldenaren kan helpen bij het beheren van hun financiën.
- De leveranciersafhankelijkheid voorkomen en vermijden dat lokale besturen vastzitten aan één leverancier.

Uit deze oefening hebben we voor elk aspect van bovenstaande scope de discussies rond de verschillende **use cases** opgelijst per thema:

Identificatiegegevens debiteur	Identificatie omtrent de debiteur
Schuld	
Vordering	Bedrag, rentetarief, looptijd, crediteur, debiteur
Betalingsplanstructuur	Uniforme structuur naar betalingsplannen toe
Schuldenclassificatie	O.b.v. type (openstaande facturen, boetes) en prioriteit (lopend,..)
Terugbetalingsvoorschrift	Rekening houden met inkomen en financiële status van debiteur
Documentatievereisten	Schuldbrieven, overeenkomsten, plan

Discussie

De volgende aspecten en opmerkingen werden gegeven bij het brainstormen over de use cases:

Algemeen

- Er zal een aanpassing worden gemaakt aan de BIS-nummers van het OCMW, zodat geslacht geen bepalende factor meer is.
- Alle data die nodig wordt geacht, dient te worden verstrekt, met inachtneming van het proportionaliteitsbeginsel. Er dient nagedacht te worden over wat noodzakelijk is. Bijvoorbeeld, medische informatie is niet nodig.

Schuldenaar

- Als de vorderingen beheerd moeten worden, is het noodzakelijk om te weten waar ze vandaan komen. Dit kan worden bereikt door de identiteit van de persoon te achterhalen via het rijksregisternummer. Daarnaast moet ook de bron van de vordering gekend zijn, namelijk welke dienst deze doorgeeft en op welke datum. Een vordering ontstaat na dienstverlening en het is belangrijk om de kostprijs en de juridische grondslag te kennen, oftewel welk reglement aan de basis ligt (fiscaal of niet-fiscaal reglement).
- Als schuldenaar heb je keuzevrijheid om aan te geven waarvoor je betaalt. Deze keuzevrijheid is beschreven in de primaire Burgerlijk wetgeving. De financieel directeur kan ervoor kiezen om het ontvangen geld toe te wijzen aan de juiste vordering. Als er geld binnenkomt dat niet wordt toegewezen, wordt de oudste vordering als goede huisvader aangezuiverd.
 - o *Stefan Somers stuurde de samenvatting hiervan, samen met verslag van Deloitte, door na de werkgroep.*

Vorderingen

- Een openstaande vordering ontstaat meestal na een betalingstermijn van 30 dagen, maar in sommige gevallen kan dit al na 15 dagen zijn.

- **Vraag:** Hoe worden vorderingen beheerd?
 - **Antwoord:** Sommige burgers hebben bijvoorbeeld openstaande vorderingen. Juridisch gezien hebben de burgers zelf de vrijheid om de afhandeling hiervan te regelen. Wanneer het geld binnenkomt, zal het lokale bestuur moeten beslissen hoe ze de vorderingen toewijzen. Hierbij zullen business rules moeten worden toegepast, vooral als er een afbetalingsplan is opgesteld. Het bepalen van deze business rules valt echter onder het lokale beleid en zal niet in dit traject worden vastgesteld.

Schuld, plan en omgangsmoment

- Er is dus de financiële toestand van de schuld. Daarnaast is er een plan, maar vaak zal de werkelijke situatie afwijken van het plan. Soms zal er meer betaald worden, soms minder. Bij het OCMW hebben ze een omgangsmoment. Mensen met een financieel precaire situatie blijven opbouwen tot een bepaald punt. Soms kom je op een punt waarop je weet dat het niet binnen een realistische termijn zal worden teruggevorderd. Dit omslagpunt moet kunnen worden bepaald om ervoor te zorgen dat die persoon een realistisch inzicht heeft of het al dan niet mogelijk is om de schuld terug te betalen. Het interne proces en de gerechtsdeurwaarder kunnen dan ook worden bespaard. Maar de vraag moet gesteld worden. Voor sommige mensen stopt de dienstverlening.
- Er zijn ook altijd mensen die wel vermogend zijn maar de schuld niet afbetaald hebben door een vergetelheid of trekken het hun niet aan.

Sociaal statuut

- De KSZ heeft sociale statuten die kunnen worden verkregen door het kruisen van een grote Excel lijst met rijksregisternummers met de databank van de KSZ.
- De lijst van sociale statuten bevat informatie zoals gehandicapt zijn, pensioenstatus en verhoogde tegemoetkoming.
 - o Het inkomen van een persoon staat echter niet vermeld in deze lijst. Informatie over lager inkomen of inkomsten uit arbeid moet worden verkregen van het plaatselijke OCMW.
 - o Werkloosheid staat niet vermeld in de sociale statuten. Het feit dat iemand gepensioneerd is, geeft geen informatie over hun huidige situatie.
- Gent is begonnen met het gebruik van de sociale statuten als authentieke bron van de KSZ. Nieuwe bronnen van data zijn echter ook nodig. Een datagedreven aanpak moest worden gevolgd omdat de interne dienst van de stad Gent dit niet aankon. Informatie over inwoners van Gent is beschikbaar, maar niet over mensen die in Gent naar school gaan maar elders wonen. Om deze informatie te verkrijgen, kan gebruik worden gemaakt van collegetoelatingen en brugfiguren die informatie kunnen verstrekken, bijvoorbeeld van gerechtsdeurwaarders of het OCMW. Op deze manier kan proactief contact worden opgenomen met deze scholieren en kunnen ze aan de databank worden toegevoegd.
- Er zijn dus twee richtingen mogelijk: het aanvullen van data en het uitsluiten van data.
- **Vraag:** De sociale statuten komen van de KSZ, maar kunnen sociale werkers nog andere informatie raadplegen?

- **Antwoord:** Sociale werkers kunnen meer informatie raadplegen dan alleen de KSZ. Als iemand in begeleiding is bij het OCMW, kunnen sociale werkers bijvoorbeeld ook informatie opvragen bij de FOD Financiën om deze personen te ondersteunen.
- **Conclusie:** Naast de informatie van de KSZ kunnen ook gegevens van de FOD Financiën (belastinggegevens) worden gekoppeld. Dit wordt gedaan om de rechten te beschermen en financiële stress te verminderen. Het doel is om een verrijkte dataset te creëren (cfr. REMI Tool: Matrix van huurlasten om financiële stress in te schatten).

Entiteit schuldenaar: Gezin of individu

- Het is belangrijk om de entiteit van de schuldenaar te bepalen: Individu of gezin. En voor welke type vorderingen kan je bij het gezin aankloppen?
- In veel gevallen gaat het om individuele gevallen. Maar er zijn ook een aantal belastingdocumenten die te maken hebben met wonen of begroting. Deze soort vorderingen zijn vaak gerelateerd aan huwelijkswetgeving, vaak geldt dit dan voor beide partners.
- Het concept “gezin” bestaat niet in de huidige debiteurenwetgeving, maar wel bij kinderopvang en dergelijke. Je kunt wel feitelijk samenwonen of wettelijk samenwonen.
 - Vorderingen zijn persoonlijke vorderingen. Alleen bij onderwijs is men volledig 100% solidair verantwoordelijk voor de vordering.

Financiële draagkracht

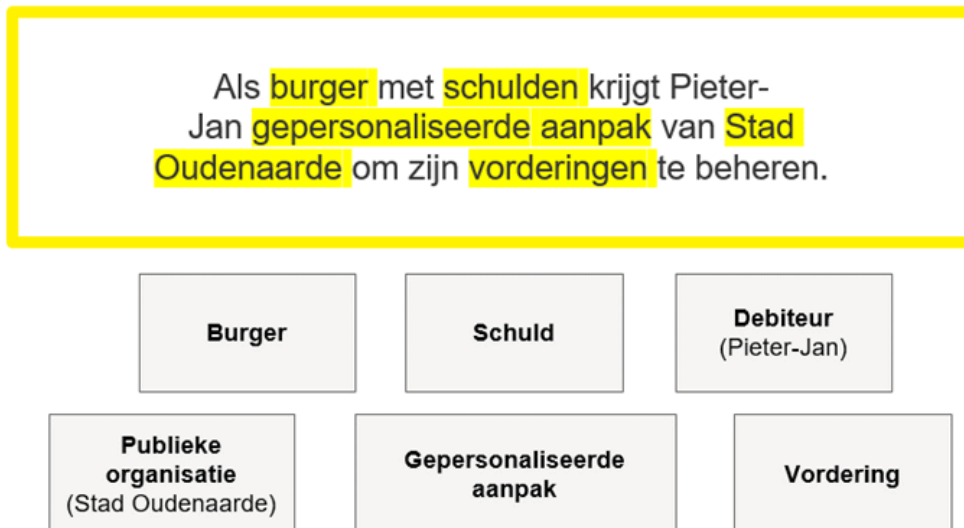
- Het is belangrijk om te bepalen of het individu gezien moet worden als onderdeel van een groter geheel: gezamenlijke financiële draagkracht vs. individuele draagkracht.
- Oorspronkelijk is dit een persoonlijk traject, waarbij niet gekeken wordt naar het ruimere gezin, alleen het individu in de stad/gemeente is in scope. Maar in de praktijk is het soms de grootmoeder die de schoolkosten betaalt.
- **Scope:** Voor de vorderingen van de Stad Gent over alle diensten heen is het de bedoeling om een collectieve schuldenregeling in-house te regelen.

Lokaal bestuur (OCMW + stad) en Autonome gemeentebedrijven

- Oorspronkelijk was het model alleen bedoeld voor de stad/gemeente, zonder OCMW, zoals bepaald in het decreet. Door de decreetswijziging verwijst 'lokale besturen' naar zowel de stad/gemeente als het OCMW, wat betekent dat het model moet van toepassing zijn op beide instanties.
- Scope: Het OCMW en de gemeente/stad zijn twee verschillende rechtspersonen met elk hun eigen boekhoudsystemen. Op dit moment ziet de kerngroep twee aparte eenheden van schulden, apart voor het OCMW en de stad Gent. Maar het is de bedoeling om ze uiteindelijk samen te voegen in de toekomst.
- In de toekomst zouden ook vorderingen van autonome gemeentebedrijven en hulpverleningszones (brandweer/politie) moeten worden meegenomen, wat vaak gepaard gaat met een andere schaal.
- Autonome gemeentebedrijven, zoals sportinfrastructuur of musea, worden vaak beheerd door aparte entiteiten. Zij stellen plannen op die door de gemeente moeten worden goedgekeurd. Het zou zelfs gemakkelijker zijn om deze gelijkwaardige dienstverlening samen te voegen dan apart te behandelen.

- Het OCMW heeft een andere dienstverlening en mag andere taken uitvoeren.

5.4 CONCEPTEN



Hieronder is een overzicht zichtbaar van de mogelijke concepten aangehaald tijdens de discussies die gehanteerd kunnen worden bij de uitwerking van het model.

Concept	Uitleg
Structuur Lokaal Bestuur	<ul style="list-style-type: none"> Lokaal bestuur bestaat uit steden, gemeenten, OCMW en autonome gemeentebedrijven (AGB). Lokaal bestuur bestaat uit departementen, die departementen hebben verschillende diensten. Departementen kunnen factureren, diensten niet. Diensten kunnen wel vorderingen opmaken.
Facturerende departement	<ul style="list-style-type: none"> Zetel Adres KBO-nummer
Schuldeiser	<ul style="list-style-type: none"> Dienst die vorderingen opmaakt Betalingsinformatie Sociaal beleid Afwijkingen/business rules (afhankelijk per lokaal bestuur)
Financiële dienst (FD)	<ul style="list-style-type: none"> Interne organisatie: Dienst stuurt vordering door naar financiële dienst. Het moet voor de burger duidelijk zijn op welke vordering hij/zij/x moet antwoorden.

Oninvorderbaarverklaring en	<ul style="list-style-type: none"> • De juiste rechtspersoon moet hier beslissen.
Schuld	<p>= een openstaande vordering.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bedrag van de schuld • Voorrechten? • Samenstelling schuld (kapitaal, interesten, kosten) • Reden dienstverlening? • Vroegdetectie van schulden o.b.v. huur, energie, waterkosten (via berichtgeving, geen dwang)
Afbetalingsplan	<ul style="list-style-type: none"> • Naam van debiteur wordt gebruikt als identificator • Afbetalingstermijn • Evenwicht tussen inkomsten en uitgaven • Totaal plaatje met andere schulden
Openstaande vordering	= Openstaande schuld na de betalingstermijn.
Vordering	<ul style="list-style-type: none"> • Unieke identificatie: OGM-nummer van SAP (12 cijfers) • Algemene informatie <ul style="list-style-type: none"> ○ Bedrag ○ Aantal ○ Termijn ○ Start • Classificatie (aard) <ul style="list-style-type: none"> ○ Fiscaal <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aanslagbiljet ○ Niet-fiscaal <ul style="list-style-type: none"> ▪ Factuur ▪ Retributies (bv. Telaatgeld bibliotheek) ▪ Gasboetes ▪ Betalingsuitnodiging van OCMW • Beleidswensen? Gedragssturend • Betalingsvoorwaarde • Procedure • Totaaloverzicht schulden • Vordering die geheel of gedeeltelijk niet betaald is op de vervaldag • Invorderingsprocedure
Invorderingsprocedure	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijke communicatie over invorderingsprodedure <ul style="list-style-type: none"> ○ Communicatiedrager: mail, MyMinFin, Doccle, Poot • Invorderingsprocedure in-house • Minnelijk
Afletteren	= wat in uw financieel systeem staat, uw inkomsten toerekenen aan de vordering

	= toerekening/toewijzing van betaling
Debiteurenproces	Start debiteurenproces (verantwoordelijkheid ligt hier bij de financieel directeur) na het blokkeren/stoppen van het vorderingenproces.
Financiële draagkracht	<ul style="list-style-type: none"> • Sociale statuten • KSZ • Eigen databanken <ul style="list-style-type: none"> ○ OCMW (budgetbeheer) ○ College toelating ○ uitzonderingen • Geringe inkomsten (REMI) • Databanken die de situatie van burgers kunnen illustreren. In kaart brengen als de burger reeds een traject loopt <ul style="list-style-type: none"> ○ CBB: Centraal bestand van beslagen ○ Regsol (faillissement) ○ JustRestart (collectieve schuldenregeling – CSR) ○ FODFIN: personenbelastingen ○ Nationale bank: leningen informatie ○ CPK: Zwarte lijst krediet (wanbetalers) ○ BBH ○ BBG ○ SB
Debiteur / Burger met schuld	<ul style="list-style-type: none"> • Identificatie via rijksregisternummer • Solvabiliteit <ul style="list-style-type: none"> ○ KSZ info ○ Eigen OCMW • Individueel of gezin? • Inkomen uit arbeid, verzorgingsinkomsten • Historisch betaalgedrag <ul style="list-style-type: none"> ○ Verschillende eigen vorderingen die niet op tijd betaald worden en/of lopende afgesproken plannen niet nakomen • Betaalmoment <ul style="list-style-type: none"> ○ Dit kan een belangrijk moment zijn voor ontzorging. • Toestemming van de cliënt voor EVS (eenheid van schuld)
Vermogendheid	<ul style="list-style-type: none"> • Vermogend vs. Geringe afbetaalmogelijkheid vs. Insolvent • Attest deurwaarder • Beslissing (on)vermogendheid = gerechtelijke fase
Wettelijke bepalingen	<ul style="list-style-type: none"> • Toepassing Boek XIX WER • Burgerlijk wetboek: hogere wetgeving

	<ul style="list-style-type: none">• Lokale regelgeving: gemeentereglementen
--	---

Discussie:

Er zijn drie grote blokken of actoren te onderscheiden in het schuldbeheerproces:

1. Schuldeiser = dienst die de vordering opmaakt, het lokaal bestuur (OCMW, gemeente, evt AGB). Dit zijn allemaal rechtspersonen.
2. Schuld
3. Schuldenaar/Debiteur: in ons geval enkel burgers, geen onderneming.

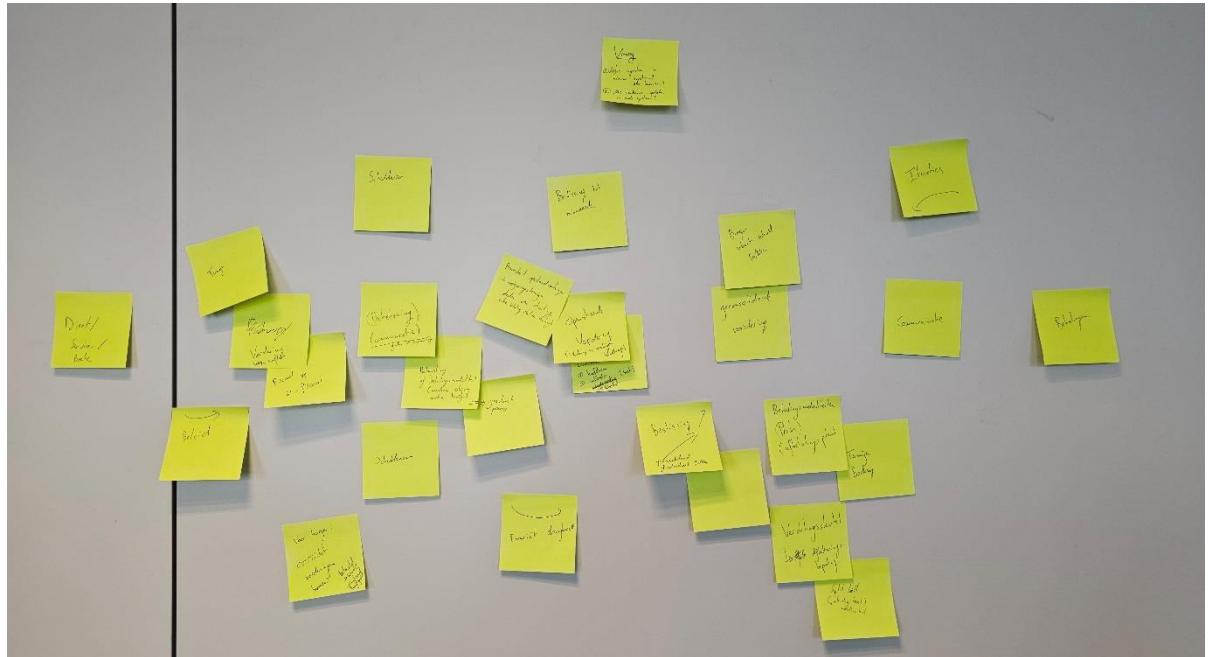
Er zijn twee belangrijke decretale functies zoals bepaald in decreet lokaal bestuur.

- Gemeenteraad en college van burgemeester en schepenen
- Managementteam: Algemeen directeur en Financieel directeur
 - o Algemeen directeur
 - o Financieel directeur
 - Het rapporteren van de data aan de gemeenteraad is een exclusieve taak van de financieel directeur.
 - Debiteurenbeheerproces.

De kerndiensten beheren hun eigen activiteiten, zoals bijvoorbeeld de gaswet en het LEZ-decreet. Ze beschikken over pakketten die hen ondersteunen bij deze taken.

- Kerndiensten zijn verantwoordelijk voor het facturatieproces, zoals bijvoorbeeld de bibliotheekgelden.
- Daarnaast wordt het debiteurenbeheerproces uitgevoerd door de financieel directeur. Dit geldt alleen voor facturen die de vervaldatum hebben overschreden (bijvoorbeeld na 30 dagen).
- Er wordt nudging toegepast, waarbij uitgaande brieven worden gebruikt om mensen te motiveren om hun betalingen te voldoen.
- De dienst zelf heeft geen rechtspersoonlijkheid. Het is de bredere organisatie die optreedt als schuldeiser.

Tijdens de werkgroep werd het schuldbeheer proces als volgt uitgetekend:



6. VOLGENDE STAPPEN

Risolto wordt uitgenodigd voor de thematische werkgroepen en heeft een visie voor de implementatie.

Op onderstaande slide kan men een overzicht terugvinden van wat de volgende stappen zijn na de business werkgroep.

Volgende stappen



Verwerk de input van de brainstorm oefening



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

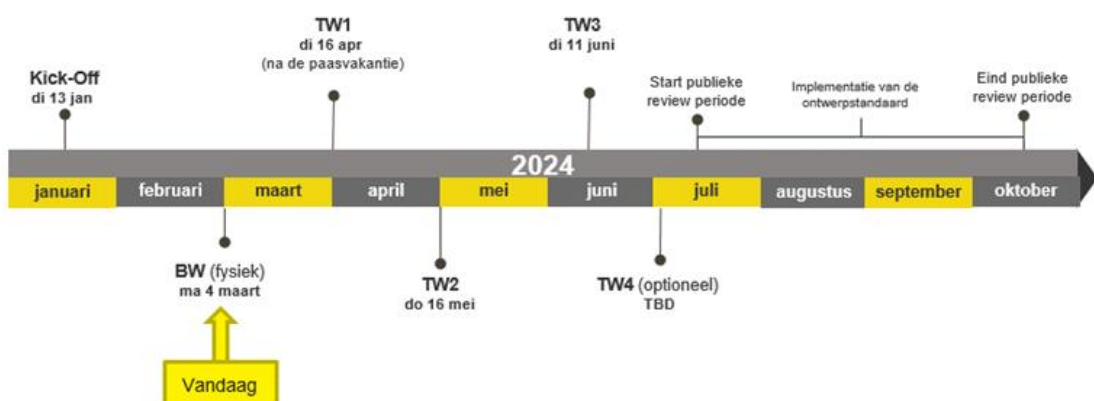


Verder onderzoek en voorbereiding van de eerste
thematische werkgroep



Informatie verzamelen via GitHub!

De tijdslijn hieronder geeft de data voor de volgende thematische OSLO-werkgroepen weer.



6.1 SNEUVELMODEL SCHULDBEHEER

Als volgende stap wordt een eerste aanzet gemaakt rond de datastandaard. Er wordt gebruikgemaakt van de geïdentificeerde use cases en concepten om invulling te geven aan de verschillende klassen en attributen.

Het sneuvelmodel zal de basis vormen voor de discussies in de volgende thematische werkgroepen.

6.2 VOLGENDE WERKGROEPEN

Indien u graag zou willen deelnemen aan één van de aankomende werkgroepen, kan u via de onderstaande link een overzicht van de workshops terugvinden en u ook zo inschrijven. Schrijf u in voor de eerste thematische werkgroep op 16 april via [deze link](#).

6.3 CONTACTGEGEVENS

Feedback kan bezorgd worden aan het kernteam via volgende e-mailadressen:

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

7. BIJLAGEN – CONCEPTEN EN USE CASES

