

## Haalbaarheidstoets Rechtstreeks indienen schuldenlijsten gerechtsdeurwaarders

Gevolgen: **Ingrijpend/middelgroot/beperkt**

			
Burgerperspectief	x		
Vaktechnische en juridische haalbaarheid		x	
IV/data-ondersteuning	x		
Risico's fouten/oneigenlijk gebruik			x
Procesverstoringen	x		
Personele gevolgen	x		

Uitvoeringskosten	incidenteel	structureel
• Diverse experts	€ 60.000	€ ntb
• Personeel	€ 1,3mln	€ 0
• IV-ondersteuning	€ 151.000	€ 0

Personele gevolgen:	42 fte incidenteel	
	0 fte structureel	

Invoering mogelijk per: n.v.t.

### Eindoordeel: **Onuitvoerbaar**

#### Korte toelichting

Technisch is het proces zoals beschreven haalbaar, maar gezien de benodigde extra capaciteit, complexiteit op gebied van dataoverdracht en ontwikkeltijd van de benodigde IT en IV, achten wij dit proces praktisch onhaalbaar en daarmee onuitvoerbaar voor SBN. Daarnaast veroorzaakt ieder afwijkend proces een verstoring op het lopende proces, waardoor het effect van dit extra proces ten minste een negatief effect heeft op het lopende proces. Ouders worden ook nu al nagebeld met de vraag of ze nog schulden hebben en of ze deze al ingediend hebben, maar dan in het kader van service en niet om hen te vragen een inhoudelijke keuze te maken en daarmee de regie over te nemen.

## Beschrijving oplossingsrichting

*Inleiding met context van de situatie en een korte beschrijving van de oplossingsrichting en het beoogde doel of het gewenste resultaat. Waar bij het opstellen van de toets van bepaalde randvoorwaarden of veronderstellingen is uitgegaan, worden die hier ook beschreven.*

Doel van deze uitvoeringstoets is het bepalen van de uitvoerbaarheid van de aanvullende maatregel naar aanleiding van de ingediende motie van Nijboer (Kst. II 2021/22, 31066, nr. 964) en de brief van de staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane, 2022D09324. In deze brief is aangegeven preventief de variant te onderzoeken waarin gerechtsdeurwaarders rechtstreeks schuldenlijsten indienen bij SBN, waarbij SBN contact opneemt met de gedupeerde ouders om de regie daar te (be-)houden.

De onderzochte oplossing is het door SBN rechtstreeks ontvangen van schuldenlijsten van gerechtsdeurwaarders (verzameld door de KBvG/SNG) en direct, dan wel in een versneld proces, uitbetalen. Als de gerechtsdeurwaarder een schuldenlijst indient, onderzoekt SBN of zij de contactgegevens van de gedupeerde ouder hebben, zodat zij die, in combinatie met de schuldenlijsten, kan delen met het Servicecenter van SBN. Het Servicecenter neemt contact op met gedupeerde ouders met de vraag of alle opeisbare schulden en/of achterstanden op schulden die benoemd zijn op de schuldenlijst van de gerechtsdeurwaarder:

1. in zijn geheel overgenomen kan worden;
2. een deel overgenomen kan worden;
3. in zijn geheel niet overgenomen kan worden.

Niet van alle ouders zijn er contactgegevens bekend, waardoor het Servicecenter niet met alle ouders contact zal kunnen opnemen.

Het Servicecenter belt de ouder ongepland en zonder vooraf met de ouder af te stemmen over een gewenst moment. Bij de vraag of de ouder de schuldenlijst wel, niet of deels wil laten afbetalen door SBN, heeft de ouder waarschijnlijk de schuldenlijst niet (direct) tot haar beschikking, tenzij de ouder zelf al eerder de lijst heeft gedownload uit schuldenwijzer en bij de hand heeft of tijdens het telefoongesprek de schuldenlijst download. In dat geval is het wel waarschijnlijk dat de ouder die ook al heeft ingediend. Er is geen

mogelijkheid de schuldenlijst met de ouder rechtstreeks te delen tijdens het telefoongesprek.

Indien de ouder telefonisch geen beslissing kan of wil nemen, zal de ouder gevraagd worden zelf de schuldenlijst te downloaden vanuit Schuldenwijzer en wordt een volgend contactmoment met de ouder ingepland. De verwachting is dat dit voor veel ouders nodig zal zijn.

De contactgegevens van de ouder worden tijdens het telefoongesprek geverifieerd, waar nodig aangepast, en extra gegevens worden uitgevraagd voor verdere verwerking. Het antwoord op de vraag of de schuldenlijst wel/deels/niet overgenomen mag worden, wordt vastgelegd in een voicelog. Op die manier is, volgens juridische richtlijnen, het antwoord van de ouder opvraagbaar en toetsbaar voor bijvoorbeeld een accountant of vervolprocessen zoals bezwaar en beroep. Het antwoord van de ouder wordt geadmistreerd door het Servicecenter en gekoppeld aan de voicelog ter overdracht aan SBN. De drie keuzemogelijkheden hebben ieder een ander procesverloop en daarmee ook een andere impact op dataverwerking en technische oplossing.

#### *Situatie 1: Schulden in zijn geheel overnemen*

De ontvangen schuldenlijst, voicelog, geverifieerde contact- en aanvullende gegevens, worden gebundeld geïmporteerd in het SBN loket Private Schulden. Hierna kan de schuldenlijst overgenomen worden door de kredietbanken in hun systeem voor verdere verwerking.

#### *Situatie 2: Een deel van de schulden mogen overgenomen worden*

Indien de ouder aangeeft dat een deel van de schulden overgenomen mag worden, zal geregistreerd worden welke schulden wel/niet overgenomen worden. Deze beslissing van de ouder dient expliciet vastgelegd te worden in de voicelog. Hierna treedt het proces beschreven bij situatie 1 in werking. De schulden waarvan de ouder aangeeft deze niet betaald te willen hebben, worden hiermee formeel niet ingediend. Op die specifieke schulden hoeft niet beschikt te worden. Het afwijzen van specifieke schulden dient teruggekoppeld te worden aan de gerechtsdeurwaarders.

#### *Situatie 3: In zijn geheel de schulden niet overnemen*

Na vastlegging en administreren door het SBN Servicecenter, zal er terugkoppeling moeten

plaatsvinden naar SNG/KBvG. De schuldenlijst, voicelog en overig uitgevraagde gegevens worden gearchiveerd.

In deze uitvoeringstoets is gekeken naar zowel de (theoretisch) technische haalbaarheid, maar ook de praktische haalbaarheid bekeken vanuit de capaciteit en mogelijkheden die SBN tot haar beschikking heeft.

### Doelgroepomschrijving

*Dit onderdeel beschrijft de aard en de omvang van de doelgroep en geeft aan of de oplossing is gericht op nieuwe instroom, of op een huidige populatie (rework).*

Deze oplossing is gericht op gedupeerde ouders die een gerechtelijke vordering open hebben staan en waarvan de vordering bekend is bij KBvG/SNG (hierna: SNG). SNG heeft gerechtelijke schulden verzameld in een online portaal voor de gedupeerde ouder; de schuldenwijzer (<https://schuldenwijzer.nl/toeslagenhulp/>).

Op dit moment is er, op basis van gegevens van de SNG/KBvG (SNG weekrapportage, peildatum 3 mei 2022), een maximale potentieel van 8.140 aan gedupeerde ouders die gebruik kunnen gaan maken van het beoogde proces beschreven in deze uitvoeringstoets. Dit betreft het totaal aantal ouders met gerechtelijke schulden. Dit zijn ouders die al uit het moratorium gelopen zijn of waar dit in de toekomst nog gaat gebeuren.

### Ouderperspectief

*Dit onderdeel beschrijft de verwachte impact op de interactie met burgers als gevolg van het voorstel, zoals begrijpelijkheid, context en uitlegbaarheid van het voorstel en noodzakelijke communicatie.*

Het doel is ouders in beweging te krijgen hun schuldenlijsten in te leveren bij SBN. Om dit te bereiken ontvangen ouders momenteel 4 weken voor afloop van hun moratorium een brief van UHT en worden ouders actief gebeld door het SBN Servicecenter. Dit is een servicecall waarbij ouders gevraagd worden of zij nog

schulden hebben om in te dienen en of SBN hen in enige vorm kan ondersteunen hierbij.

Eén van de belangrijkste uitgangspunten van de regeling herstel kinderopvangtoeslag en de huidige ingerichte processen, is dat de ouder zelf de regie heeft. Dit betekent dat de ouder in eerste aanleg de schulden zelf verzamelt en indient, dan wel via een door de ouder aangestelde intermediair/hulpverlener. In het verificatieproces bij schuldeisers kunnen schulden aangevuld worden indien blijkt dat er meer schulden liggen bij de schuldeiser dan die opgegeven zijn door de ouder. Die worden dan ook afgehandeld door SBN maar de ouder is altijd degene die de afwikkeling van schulden in gang zet en extra opgehaalde schulden dient goed te keuren.

In de motie welke pleit voor het rechtstreeks indienen van de gerechtelijke schulden, wordt dit uitgangspunt tenietgedaan omdat zonder medeweten en dus toestemming van de ouder schulden bij SBN ingediend worden. In de brief 'Brief reactie moties Nijboer, Paul en Omzigt' wordt een alternatief aangedragen om middels telefonisch contact met de ouder, waarin uitleg wordt gegeven en de vraag over afwickelen van de schuldachterstand wordt gesteld, regie terug te brengen bij de ouder.

De ouder heeft echter geen regie over wanneer het eerste telefonisch contact plaatsvindt en heeft geen inzicht/overzicht in de schulden op dat moment, tenzij hij/zij zelf eerder de schuldenlijst heeft gedownload en voor handen heeft. De directe telefonische confrontatie over opeisbare gerechtelijke vorderingen door SBN, en het feit dat die informatie bekend is bij SBN, kan voor een ouder als verrassing komen. Er wordt in deze oplossing voorbij gegaan aan eventuele kwetsbaarheid van ouders en het feit dat sommige ouders niet meer rechtstreeks geconfronteerd en benaderd willen worden aangaande alles wat rondom de kinderopvangtoeslag speelt. Specifiek het gevoel dat de beller veel financiële informatie heeft zonder dat de ouder die zelf heeft verstrekt, zorgt naar onze ervaring voor weerstand.

Het is bij gerechtsdeurwaarders niet (altijd) bekend of de ouder in kwestie een intermediair heeft ingeschakeld, een bewindvoerder of een andere persoon of instantie heeft, die hen begeleid en namens de ouder het contact voert en het proces bewaakt. Hier loopt

SBN, in opdracht van DG Herstel, het risico om als verlengstuk van de gerechtsdeurwaarders ervaren te worden. Er is geen rechtstreekse toestemming door de ouder aan SBN gegeven om met hen telefonisch contact op te nemen en hen te confronteren met openstaande (opeisbare) gerechtelijke schulden. Dit kan schade toebrengen aan het vertrouwen in SBN door de ouder. En daarmee een (negatieve) invloed hebben op de werking van andere lopende processen in de afhandeling van private schulden door SBN. Juist omdat in deze processen het proces zorgvuldig is afgestemd op de ouder.

Deze oplossing richt zich alleen op gerechtelijke schulden. Het kan, ten onrechte, de indruk wekken bij de ouder dat alle schulden afgehandeld worden in één keer. Het is zeer van belang dat duidelijk wordt gemaakt aan de ouder dat de minnelijke schulden bij gerechtsdeurwaarders én alle andere opeisbare schulden en achterstanden, niet liggend bij een gerechtsdeurwaarder maar andere schuldeisers, niet middels ditzelfde proces afgewikkeld worden. Hier blijft de ouder zelf verantwoordelijk om schulden in te leveren bij SBN in het loket private schulden. Er is een gedegen risico dat ouders in de veronderstelling raken dat op geen enkele schuld zelfstandig nog actie vereist is. Terwijl hier juist de ouder zelf in de regie is en geacht wordt regie te nemen. In het kader van begrijpbaarheid, verwachtingsmanagement en overzicht, ligt hier een afbreukrisico aangaande dit voorstel.

Dit voorgestelde proces richt zich op één type schuld bij één specifieke schuldeiser, namelijk gerechtsdeurwaarders. Het is dan een gereede vraag of dit proces bijdraagt aan de ontlasting van de ouder om zijn/haar schulden in te dienen of juist extra onduidelijkheid geeft.

### Vaktechnische en juridische haalbaarheid

*Hier wordt beschreven in hoeverre er sprake is van wijzigingen op bestaand beleid en of er risico's zijn op juridische of vaktechnische haalbaarheid.*

Om dit proces in uitvoering te brengen zijn verschillende juridische stappen noodzakelijk:

- Het huidige beleidsbesluit betalen private schulden zal aangepast moeten worden op dit proces;

- Er moeten aangepaste data protection impact assessment (DPIA) uitgevoerd worden door het SBN Servicecenter en SBN. Dit is nodig om alle privacy risico's te overzien en de rechten van betrokkenen te borgen;
- Er moet een verwerkersovereenkomst tussen SNG/KBvG en SBN afgesloten worden om de persoonlijke gegevens en overige data te mogen delen;
- Er moet een verwerkersovereenkomst tussen SNG/KBvG en Custom Connect worden afgesloten;
- De verwerkersovereenkomst tussen SBN en Custom Connect (uitvoerend Servicecenter SBN) moet worden aangepast omdat veel meer data, inclusief persoonsgegevens gedeeld moeten worden;
- (Mogelijk) aanpassen/uitbreiden van de verwerkersovereenkomst en DPIA Ministerie van Financiën, SBN en de kredietbanken;
- Een juridische grondslag creëren dat het SBN Servicecenter rechtstreeks contact mag opnemen met de ouder aangaande afbetaling van schulden (inhoudelijk gesprek);
- Inrichten van een voicelog als juridische grondslag voor goed- of afkeuring van het overgaan tot afbetaling van gerechtelijke schulden namens de ouder;
- Ontvangen van NAW-gegevens van de ouder via de gerechtsdeurwaarders, het Ministerie van Financiën of anderszins en dit delen van gegevens borgen in de noodzakelijke (verwerkers)overeenkomsten;
- Juridische grondslag noodzakelijk dat KBVG rechtstreeks data mag delen met SBN, zonder tussenkomst of voorafgaande toestemming van de gedupeerde ouder;
- Verwijderen van schuldenlijsten uit de systemen van zowel SBN als SBN Servicecenter, indien ouder niet wenst dat SBN de schulden afwikkelt, is nog niet uitgewerkt.

#### **IV/data-ondersteuning en privacy**

*In dit onderdeel wordt omschreven in hoeverre het voorstel kan worden uitgevoerd met de huidige systemen, tools en voorzieningen, welke aanvullende IV/data-ondersteuning er eventueel nodig is en of die wens realiseerbaar is (in tijd en bouw). Ook in relatie*

*tot andere voorstellen die een beroep doen op IV/data/systemen.*

*Ook wordt beschreven welke gevolgen het voorstel heeft voor de opslag, het beheer en de eventuele uitwisseling van (persoons)gegevens (AVG) en of een GEB (gegevensbeschermingseffectbeoordeling) nodig is.*

Om de gerechtelijke schulden zonder tussenkomst van de ouder, m.u.v. telefonisch akkoord, af te kunnen wikkelen, zullen de schuldenlijsten bij het SBN Servicecenter (derde partij) en daarna bij SBN terecht moet komen. De schuldenlijst bevat privacygevoelige informatie wat vraagt om beveiligde data uitwisseling. De technisch mogelijkheid voor beveiligde data uitwisseling tussen SNG, het SBN Servicecenter en SBN is momenteel niet aanwezig.

De NAW-gegevens, telefoonnummer, andere contactgegevens, fiscale gegevens, maar ook gegevens als een eventuele intermediair/hulpverlener en overige gegevens die we normaliter uitvragen middels het loket private schulden, zullen verkregen en geverifieerd dienen te worden op volledigheid, juistheid en actualiteit. Dit kan door telefonisch contact met de ouder door het SBN Servicecenter. Momenteel is dit niet de taak van het SBN Servicecenter en hebben zij ook niet de administratieve en systeemtechnische mogelijkheid als ook juridische bevoegdheid deze gegevens uit te vragen of te verifiëren bij ouders en (be-)veilig(-d) op te slaan en te delen.

Het werken met voicelogs is momenteel nog niet in gebruik en zal technisch geïmplementeerd moeten worden. Ook zal hier een technische oplossing gevonden moeten worden om de voicelogs (juridisch) juist op te slaan en te koppelen aan de juiste schuldenlijst van een ouder.

Indien de gedupeerde ouder akkoord is met het oplossen van de gerechtelijke schulden zal de betreffende schuldenlijst inclusief voicelog geëxporteerd moeten worden van het Servicecenter en geïmporteerd in het loket private schulden. Om deze twee documenten onlosmakelijk aan elkaar te koppelen, dient technisch onderzocht te worden hoe dit in het loket mogelijk is. Er wordt nu niet gewerkt met een BSN vanuit privacy oogpunt. Er zal daarom een andere

centrale 'sleutel' gevonden moeten worden welke uniek is om de data tussen meerdere systemen te delen.

Nadat beide documenten overgenomen worden naar het kredietbanksysteem, kan na een korte extra volledigheidscntrole het fastlane proces opgestart kan worden.

In geval een ouder deels akkoord gaat (situatie 2), zal er eerst een aanpassing op de schuldenlijst gedaan moeten worden. Dit kan op basis van de registratie welke het Servicecenter doet naar aanleiding van het gesprek. Bij het overnemen van de schulden(lijs)t, eerst in het loket en dan in de kredietbanksystemen, dient hier rekening mee gehouden te worden.

Om het fastlane proces, waarin alleen gerechtelijke schulden afgewikkeld worden, zijn werk te laten doen dienen deze specifieke schuldenlijsten onderscheiden te worden van 'reguliere' schuldenlijsten in het kredietbanksysteem. Hier wordt momenteel naar een oplossing gezocht, waarschijnlijk door een aanpassing in de kredietbanksystemen, maar deze is tot op heden niet technisch uitgewerkt.

#### **Risico's op fouten of oneigenlijk gebruik**

*In dit onderdeel wordt omschreven wat de verwachte risico's zijn op het gebied van verkeerd gebruik van het voorstel en hoe die risico's kunnen worden gemitigeerd. Voorbeeld: Risico op te veel aanmeldingen voor een driegesprek, waardoor er voor goede uitvoering een capaciteitsgebrek ontstaat. Kan worden gemitigeerd door (...)*

*Ook worden hier de (on)mogelijkheden beschreven om oneigenlijk gebruik te voorkomen. Voorbeeld: intermediairs die tegen betaling diensten verzorgen voor burgers, terwijl die burgers dat zelf zouden moeten kunnen. Kan worden gemitigeerd door (...)*

In het huidige proces voeren ouders zelf de schulden op in het loket private schulden. Dit geeft hen de mogelijkheid deze te controleren op volledigheid en juistheid. In het voorstelde proces is het verificatieproces van juistheid van schulden en schuldbedragen aan de kant van de ouder minimaal omdat deze (onvoorbereid) en telefonisch plaatsvindt. Dit geeft een extra risico op het verwerken van foutieve schulden en/of schuldbedragen onder de €10.000,

omdat deze door SBN niet gesignaleerd kunnen worden. Daarbij moet gezegd worden dat gerechtsdeurwaarders een wettelijke taak hebben om onjuist ontvangen bedragen te melden en terug te betalen. Het zicht van SBN hierop is minimaal en een interncontrole risico voor SBN.

Bij bedragen boven de €10.000 worden altijd bewijsstukken opgevraagd bij de betreffende schuldeiser, hier de gerechtsdeurwaarder. Voor deze bedragen is daarmee een vangnet ingeregeld.

Doordat het proces van indiening versneld wordt door de regie (deels) over te nemen van de ouder, ontstaat er een vergroot risico dat de ouder zich op een later moment bedenkt aangaande het wel/niet overnemen van een of meerdere de schulden. Dit leidt tot extra herstelprocessen en bezwaar en beroep procedures.

#### **Risico verstoringen/rework op lopende processen**

*In dit onderdeel wordt omschreven in hoeverre het voorstel impact heeft op andere, reeds lopende processen. Dat wordt per (groot) proces omschreven, dus in ieder geval voor de eerste beoordeling, integrale beoordeling, commissies en service/communicatie.*

*Ook wordt belicht wat de invloed is op (bestaande) interactie met andere (overheids)organisaties zoals gemeenten of andere dienstonderdelen van de Belastingdienst.*

Het versneld afwickelen en in een grote batch aanleveren van de schuldenlijsten met gerechtelijke schulden, levert direct een grotere workload op voor het Servicecenter, maar ook de kredietbanken. Momenteel wordt er prioriteit gegeven aan schuldenlijsten van ouders die uit het moratorium gelopen zijn of gaan lopen binnen 14 dagen. Door een plotselinge groei in aanvoer van schuldenlijsten, en niet dezelfde groei van benodigde capaciteit bij het servicecenter en kredietbanken, zal de gemiddelde doorlooptijd van alle schuldenlijsten langer worden.

Daarnaast is dit een arbeidsintensiever proces, waardoor er meer handelingen, dataoverdracht, contactmomenten met de gedupeerde ouder en overdrachts- en afstemmomenten intern bij SBN en met SNG plaats zullen vinden. Ook dit heeft invloed op de lopende processen en met name de doorlooptijd. Het

maakt het proces tevens foutgevoeliger door het grotere aantal handelingen en overdrachtmomenten. Gezien de beperkt beschikbare capaciteit, kan het uitvoeren van dit proces, de andere lopende processen frustreren. Dit geldt ook voor nieuwe processen die op korte termijn ingepland staan om te onderzoeken en/of te implementeren, zoals 'Al betaalde schulden', 'de SBN klachtenprocedure' en inrichting van het 'bezwaar & beroep proces'.

Indien huidige capaciteit van de lopende processen ingezet zal worden ter uitvoering van dit extra proces, zal dit significante gevolgen hebben voor de doorlooptijd van zowel de lopende processen bij servicecenter en kredietbanken als het in deze haalbaarheidstoets beschreven proces.

#### **Personele gevolgen**

*Hier wordt omschreven wat de invloed van het voorstel is op het personeel, uitgesplitst in incidenteel en structureel. De invloed moet worden belicht vanuit verschillende invalshoeken:*

- *De mensen, taken, verantwoordelijkheden en vaardigheden*
- *Werving, omscholing of taakaanpassing*
- *Organisatie in teams, afdelingen en management*
- *Huisvesting en werkplek (laptop/telefoon)*

Waar normaliter de ouder zelf persoonlijke, schuld- en situationele informatie aanlevert, zal dit nu uit andere bronnen gehaald en geverifieerd moeten worden op actualiteit en juistheid. Het betreft met name gegevens aangaande de ouder zelf, zoals contactgegevens, betrokken intermediairs, voorkeuren voor contact en fiscale gegevens enzovoorts.

Het ontvangen, in contact treden met de ouder en controleren op dubbele schuldenlijsten met gerechtelijke schulden, in het kader van deze oplossing, betreft een verwachte benodigde extra capaciteit van 17 fte aan servicecenter kant (stijging van 169% t.o.v. huidige bezetting).

Met het ouderpanel zijn door UHT eerder afspraken gemaakt aangaande inhoudelijke telefonische gesprekken. Het was de wens van het ouderpanel dat ouders eerst een brief ontvangen met aankondiging van

een dergelijk gesprek, er een afspraak gemaakt moet worden met de ouder, voordat dit gesprek plaatsvindt. In deze haalbaarheidstoets is geen rekening gehouden met een dergelijk proces en benodigde (extra) capaciteit om dit uit te voeren vanwege het niet kunnen verifiëren van deze afspraak ten tijde van het schrijven van deze haalbaarheidstoets.

Aan validatiekant bij de kredietbanken is er 24 fte bovenop de huidige bezetting bij de negen Kredietbanken nodig (momenteel 126 fte), wat een stijging van 19% betekent. Hier hebben we ons gebaseerd op 30 minuten extra verwerkingstijd van deze schuldenlijsten bij de kredietbanken in de keten. Voor de ontwikkeling, inrichting en implementatie van dit proces zal 1 fte bij SBN vrijgemaakt moeten worden. Deze fte bestaat uit een optelsom van verschillende professionals en overhead.

Voor het uitvoeren van dit proces is een extra personele capaciteit nodig van 42 fte nodig:

- 17 fte servicecenter
- 24 fte kredietbanken
- 1 fte SBN centraal

Bij de berekening van 41 fte is uitgegaan van een verwerking binnen 4 maanden van alle schuldenlijsten en onderliggende gerechtelijke schulden. Vandaar dat we het als incidentele personele gevolgen hebben opgenomen.

Daarbij dient opgemerkt te worden dat de capaciteit bij de kredietbanken momenteel ernstig achterblijft op de gewenste capaciteit (tekort van 74 fte), naast extra capaciteitsbehoefte in het kader van processen momenteel in ontwikkeling. Het tijdig kunnen werven van zo veel kwalitatief geschikte medewerkers om dit werk uit te kunnen voeren, op de gewenste termijn in de huidige overspannen arbeidsmarkt, zien wij als onuitvoerbaar.

#### **Uitvoeringskosten**

*Hier worden de begrote kosten vermeld en kort onderbouwd op de onderdelen service, personeel (MLS*



*UHT en HOT-tarief) en IV. Dat is inclusief kosten van ketenpartners CAP, KI&S en de SSO's van BD.*

Extra personele kosten gedurende de uitvoering van dit proces wordt geschat op €327.102 per maand. Gezien het uitgangspunt van een looptijd van 4 maanden geeft dit een totaalbedrag van €1,3 Mln.

Kosten van personeel voor inrichting en invoering wordt ingeschat op 1 fte gedurende 3 maanden. Dit is een optelsom van meerdere professionals die zich hiermee bezig gaan houden. Geraamde kosten zijn €20.000 per maand, €60.000 voor drie maanden.

Benodigde aanpassingen aan het ouderportaal ten behoeve van automatische import en beveiligde data uitwisseling tussen SNG en SBN wordt grofweg ingeschat op €150.000.

Het invoeren van een voicelog systeem en administratief systeem is ingeschat op €1.000.

#### **Invoeringsmoment**

*In dit onderdeel wordt aangegeven hoe veel tijd er nodig is om te komen tot een invoeringsmoment, met een korte onderbouwing hoe die tijdlijn is opgebouwd.*

Onderstaand wordt een inschatting gegeven van de benodigde ontwikkeltijd. Hierbij moet opgemerkt worden dat gedurende de ontwikkeltijd we in de zomervakantie terecht zullen komen, wat extra vertraging zal opleveren en dus een langere doorlooptijd:

- Het inrichten van de benodigde systemen bij het Servicecenter: 4 weken
- Aantrekken van benodigd personeel bij het Servicecenter: 2 maanden (mogelijkheid betrekken extra vestiging, waar de systemen dan wel ingericht dienen te worden)
- Het afsluiten van de juiste contracten, verwerkingsovereenkomsten en dergelijke: 6 weken
- Aanpassen DPIA: 3 maanden
- Het aantrekken van benodigd personeel kredietbanken: onbekend
- Inrichten data uitwisseling tussen betrokken partijen en portaal aanpassingen: 3 maanden

- De eventuele gevolgen in veranderingen ten aanzien van de verantwoordingsplicht en de controleplicht, moeten nader onderzocht worden. Dit geldt ook voor het eventueel moeten wijzigen van het controleprotocol voor SBN en de Kredietbanken: 3 maanden
- Aanpassing beleid private schulden: onbekend

Bij een eventueel besluit dat dit proces ingevoerd moet worden, is de inschatting dat de implementatie van dit proces, rekening houdende met vertraging door de zomervakantie, medio oktober 2022 gereed op technisch en juridisch vlak. Hierbij gaan we uit van beschikbaarheid van de benodigde personen bij SNG/KBvG, Ministerie van Financiën, SBN en benodigde derde partijen.

Wij kunnen geen inschatting afgeven wanneer er voldoende capaciteit aan personeel geworven is voor dit proces.

#### **Eindoordeel**

*Op grond van een weging van de in kaart gebrachte gevolgen voor de uitvoering, bevat deze haalbaarheidstoets een eindoordeel. Er zijn drie opties mogelijk:*

1. *Het voorstel is haalbaar*
2. *Het voorstel is alleen haalbaar onder voorbehoud van XXX.*
3. *Het voorstel is niet haalbaar*

Technisch en juridisch zijn er geschikte oplossingen te vinden om dit proces in te richten. Ondanks dat we nog niet alle benodigde oplossingen in beeld hebben. Dit brengt wel uitzoek en ontwikkeltijd met zich mee.

Het aantrekken, dan wel beschikbaar stellen van benodigde personele capaciteit bij het Servicecenter is naar inschatting haalbaar. Hiervoor zal een tweede vestiging ingezet en additioneel personeel geworven moeten gaan worden.

Als we kijken naar de benodigde capaciteit bij de kredietbanken, zien wij, in de huidige overspannen arbeidsmarkt, het niet haalbaar om op korte termijn kwalitatief en kwantitatief de gewenste capaciteit te behalen. Mede gezien het feit dat het de afgelopen

maanden al niet gelukt is de gewenste capaciteit te bereiken ter uitvoering voor de lopende processen.

Als dit proces door dezelfde medewerkers uitgevoerd gaat worden, zal dit:

- ten koste gaan van de doorlooptijd en aandacht van het lopende proces afwikkelen private schulden;
- Een negatief effect hebben op tijdige invoering van huidig in ontwikkeling en in te richten processen;
- de uitvoering van het proces voor de medewerkers van de kredietbanken weer een stukje complexer maken door nieuwe afwijkingen, dan wel apart in te richten processen wat het risico op fouten vergroot.

De eventuele gevolgen in veranderingen ten aanzien van de verantwoordingsplicht en de controleplicht, moeten nader onderzocht worden. Dit geldt ook voor het eventueel moeten wijzigen van het controleprotocol voor SBN, de Kredietbanken en controlerende accountant.

Voor de ouder komt er een afwijkend proces bij. De veelheid van regelingen binnen uitvoering herstel toeslagen, maakt het geheel complexer, waar wij juist bij de afwikkeling van private schulden continu gericht zijn op een zo overzichtelijk, begrijpelijk en makkelijk toegankelijk proces voor de ouder. Ieder afwijkend proces geeft een potentieel risico dat er afbreuk gedaan wordt aan dit uitgangspunt.

Bovenstaande punten opgeteld achten wij dit proces als praktisch niet uitvoerbaar voor SBN.