

Groningse Kredietbank van de Gemeente Groningen

Inzet blockchaintechnologie om de informatievoorziening te verbeteren binnen het ecosysteem van de schuldhulpverlening.

Gebrek aan financieel inzicht is een belangrijke oorzaak van schulden. Burgers kunnen met hulp van de Groningse Kredietbank (GKB) hun schulden oplossen en hun uitgaven weer onder controle krijgen. De GKB wil hen graag coachen naar financieel gezond gedrag, maar is veel tijd kwijt aan het actueel krijgen en houden van het overzicht van betalingsachterstanden, inkomsten en uitgaven. Tegelijkertijd maakt de schuldeiser onnodig incassokosten, omdat hun vorderingen moeilijk inbaar zijn. Een blockchain-oplossing verbetert de onderlinge afstemming tussen de verschillende partijen in de schuldhulpverlening. En door real-time informatieuitwisseling kan de burger profiteren van een beter inzicht in financiële gegevens.

INNOVERENDE UITDAGING

Blockchain is een buzzword. Maar het is ook een innovatieve technologie die bij uitstek geschikt is voor toepassing in omgevingen waar veel partijen in een ecosysteem kleine hoeveelheden informatie op een betrouwbare wijze willen uitwisselen. Een ecosysteem waarbij de privacy van elke partij continu gewaarborgd is. De Groningse Kredietbank - onderdeel van de gemeente Groningen - besepte dat het ecosysteem van de schuldhulpverlening wel eens zeer gebaat zou kunnen zijn bij de inzet van blockchain. De gemeente koos CGI als partner om dit idee samen uit te werken. In drie maanden tijd werkten de partners agile, volgens de Scrum-methodiek samen, met een werkende Proof of Concept als resultaat.

Uniek is de hechte samenwerking tussen CGI en de gemeente Groningen. Zo brengt de gemeente de product owner, applicatiearchitect en een security officer in het agile team. Omgekeerd helpt CGI de gemeente met het functioneel specificeren, ontwikkelen en bouwen van de applicatie en het realiseren van de cloudomgeving waarop deze draait.

De blockchaintechnologie van idee naar werkend brengen, was nieuw en uitdagend, waarbij meer dan eens moest worden teruggekeerd van een eerder ingeslagen pad. Het was een gezamenlijk leertraject, waarbij wekelijks alle direct betrokkenen informatie uitwisselden, de voortgang in alle openheid bespraken en waar nodig bijstuurden.



CASE STUDY

LOKALE OVERHEID

Schuldhulpverleningsproces, de voordelen per partij:

De GKB-schuldhulpverlener

- Krijgt meer tijd voor coaching door afname administratieve romplomp;
- Kan de gewenste stap van regie naar coaching maken;
- Heeft geen onnodige (proces)kosten.

De GKB-klant

- Heeft een beter inzicht in zijn/haar inkomsten en uitgaven en blijft zelf in regie;
- Krijgt beter passende schuldhulpverlening.

De schuldeiser

- Ziet de betaaldiscipline toenemen en kan het aantal wanbetalers terugdringen;
- Kan administratieve lasten verlagen en besparen op incassokosten;
- Kan de maatschappelijke functie richting de burger beter vervullen.

VAN REGIE NAAR COACHING

Dankzij deze innovatieve inzet kan de GKB de volgende stap maken van huidige situatie (regie) naar gewenste situatie (coaching). In de huidige situatie kunnen burgers, vaak door onvoldoende inzicht, in hun financiële situatie onverantwoorde aankopen doen en de nota te laat of helemaal niet betalen. Dit gedrag leidt tot betalingsachterstanden, aanmaningen en deurwaarders op de stoep. De schuldenlast neemt hierdoor alleen nog maar verder toe. Omdat de GKB hierover vaak te laat wordt geïnformeerd, kost het de schuldhulpverlener veel tijd om de administratieve feiten en de financiën weer op orde te brengen. Betrokken schuldeisers zoals zorgverzekeraars en woningcorporaties zijn veel kosten kwijt aan een bij voorbaat kansloos incassotraject.

In de gewenste situatie krijgen schuldeisers de mogelijkheid om via een geautoriseerde koppeling – de blockchain applicatie – te raadplegen of hun klant bekend is bij de GKB. Dit kan onnodige incassokosten voorkomen. Daarnaast biedt de blockchain huidige én periodieke (toekomstige) inkomsten en/of vorderingen aan voor klanten die een GKB-relatie hebben. GKB-klanten krijgen daardoor via een gebruiksvriendelijke applicatie hun inkomsten en toekomstige uitgaven overzichtelijk in beeld. Vorderingen waarvan de betaaldatum aanstaande of gepasseerd is, krijgen een signaalkleur. Dit vergroot de betaaldiscipline. De GKB-hulpverlener heeft inzicht in dezelfde informatie als de burger. Dit leidt tot minder administratie en meer tijd om te coachen naar financiële zelfredzaamheid van de burger.

OPLOSSING

Er is na gezamenlijke analyse besloten om Ethereum als blockchainplatform te hanteren, met Microsoft Azure als cloudomgeving. Voor burgers zal de uiteindelijke applicatie via DigiD te benaderen zijn. Om maximale privacy te bieden, worden de transacties met een betekenisloos Blockchain Burger ID opgeslagen, zonder persoonsgegevens. Externe partijen leveren via een gestandaardiseerde koppeling de verplichtingen aan, die in de blockchain worden opgeslagen. Dit kunnen voor de burger inkomsten en uitgaven zijn. De applicatie biedt een dashboard waarmee de burger inzicht krijgt in diens lopende verplichtingen financiën. Hij of zij kan op basis hiervan betalingen plannen. Ook kunnen externe partijen via een gestandaardiseerde koppeling opvragen of hun klant bekend is bij de GKB, zodat zij een bij voorbaat weinig succesvol incassotraject kunnen voorkomen.

SUCCESSVERHAAL

Na een voor beide partijen intensieve periode heeft de Proof of Concept (PoC) aangetoond dat de inzet van blockchaintechnologie bij de schuldhulpverlening realiseerbaar is. De gemeente heeft er vertrouwen en heeft inmiddels meerdere partijen benaderd om mee te doen om in een vervolgtraject een volledige blockchainapplicatie te realiseren. Hoe meer partijen meedoen, des te beter hebben GKB-klanten inzicht in hun financiën en kunnen zij nieuwe schulden voorkomen. Reden voor de gemeente Groningen om de resultaten van de Proof of Concept met de innovatieve blockchaintechnologie ook met de Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (NVVK) te delen. Dit om een bredere, nationale roll-out te stimuleren.

OVER GKB

De Groningse Kredietbank (GKB) van de gemeente Groningen is specialist op het gebied van schuldhulpverlening. Wij ondersteunen burgers die in een schuldsituatie zijn geraakt of daarin dreigen te raken. De GKB geeft advies bij geldproblemen, bemiddelt bij schulden en biedt schuldregelingen voor mensen met problematische schulden. Daarnaast beheert de kredietbank het inkomen van mensen die dat zelf (nog) niet kunnen.

Het aantal mensen dat in de problemen raakt door hun schulden blijft groeien. Een op de vijf Nederlandse huishoudens heeft grote schulden of loopt het risico die te krijgen. Door inzet van innovaties als blockchain, preventie en duurzame financiële stabiliteit te creëren, bevorderen we de financiële zelfredzaamheid van burgers. En voorkomen we verdere problemen.

OVER CGI

Samen kunnen we nieuwe wegen creëren om onze toekomst zeker te stellen. We kunnen grote dingen realiseren. Uitdagingen voor de overheid vormen de basis van onze oplossingen. Al meer dan veertig jaar profiteren wereldwijd vooraanstaande organisaties en overheden van onze ICT expertise. We zijn trots dat we organisaties op nieuwe manieren helpen werken en laten groeien.

"CGI is een betrouwbare partner, zit constructief in de wedstrijd en streeft naar perfectie"

Hans Julsing, Gemeente Groningen
Directeur Financiële Dienstverlening

"In nauwe samenwerking en op basis van co-creatie hebben we in korte tijd een PoC opgeleverd met veel potentie om de schuldhulpverlening een stuk klantvriendelijker in te richten"

Mirjam Oving, CGI
Vice President Government & Education