



Voorlegger vergadering Raad van Bestuur UWV

Vergadering Raad van bestuur	
Datum	27 juni 2023
Agendapunt	Agendapunt 15 Nummer 23 – 231
Onderwerp	Uitvoeringplan Grip op Schulden
Directeur	Directeur Uitkeren
Opsteller	5.1 lid 2 sub e en 5.1 lid 2 sub e
Portefeuillehouder RvB	Nathalie van Berkel

Onderwerp heeft instemming van	
Directeur	Toelichting
Directeur SBK	Akkoord
Directeur K&S	Akkoord We onderschrijven de ambitie zoals deze is beschreven in het uitvoeringsplan Grip op Schulden en zetten ons graag voor in voor het verbeteren van de dienstverlening aan deze cliënten. We gaan akkoord met de gevraagde inzet met de toevoeging dat mogelijk in de loop van het jaar her prioritering aan de orde kan zijn.
Directeur Werkbedrijf	Akkoord
Directeur SMZ	Akkoord
Directeur Bezwaar & Beroep	Akkoord
Directeur Handhaving	Akkoord
Directeur Gegevensdiensten	Akkoord

Door Raad van bestuur te nemen besluiten

1. De Raad van Bestuur stelt het uitvoeringsplan Grip op Schulden vast om vanuit een maatschappelijke verantwoordelijkheid zichtbaar bij te dragen aan het aanpakken van de huidige schuldenproblematiek.
2. De Raad van Bestuur is akkoord met de voorgestelde prioritering en planning van de genoemde acties in het uitvoeringsplan Grip op Schulden.

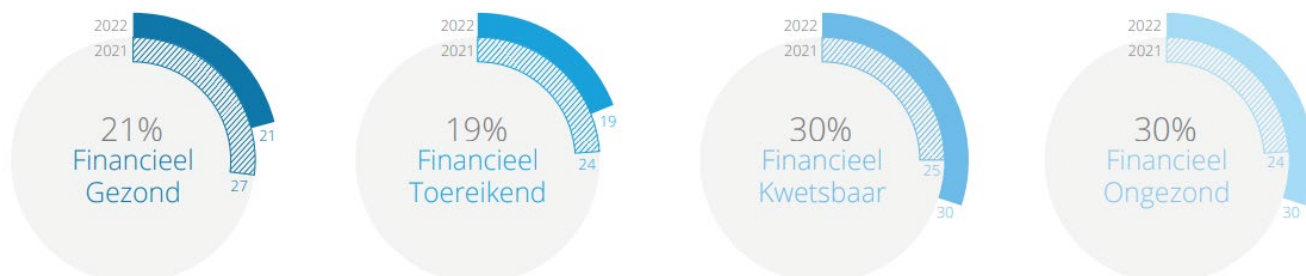
Samenvatting onderwerp en reden bespreking

De UWV-visie Grip op Schulden en het bijbehorende regieprogramma (geaccordeerd door de Raad d.d. 7 december 2021) zijn opgesteld om richting te geven, kaders te stellen en zichtbaar waarde toe te voegen aan de bijdrage die UWV levert aan de aanpak van de huidige schuldenproblematiek.

Hiermee sluit UWV aan bij het programma geldzorgen, armoede en schulden van het ministerie SZW. Tegelijkertijd geven we nadere invulling aan de UWV Strategie 2021-2025 'Ruimte voor menselijke maat in dienstverlening'. Dit doen we door op persoonlijk niveau te kijken waar we maatwerk kunnen leveren voor cliënten, met als missie de burger zo goed mogelijk te laten participeren in de samenleving wanneer werk (tijdelijk) niet mogelijk is.

Op 1 oktober 2021 hadden ruim 620 duizend huishoudens in Nederland geregistreerde problematische schulden volgens het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Dat is 7,6 procent van alle huishoudens. Naast problematische schulden ervaart een grote groep Nederlanders geldzorgen. Onderzoek van Nibud uit 2022 laat zien dat 37% van de Nederlandse huishoudens moeite heeft met rondkomen. De mate waarin respondenten zelf ervaren rond te kunnen komen, geeft aan in hoeverre hun inkomsten en uitgaven in balans zijn. Van deze groep heeft 52% ook leningen of schulden.

Deloitte heeft in kaart gebracht hoe financieel gezond de Nederlandse huishoudens zijn. Zij constateren dat ongeveer een op de drie huishoudens financieel ongezond is. Dit betekent dat men onvoldoende in staat is om op een comfortabele manier aan financiële verplichtingen te voldoen en niet de financiële zekerheid op te bouwen om zijn of haar levensdoelen na te streven en aan toekomstige verplichtingen en behoeften te voldoen. Deze groep is met 6% gestegen tussen 2021 en 2022. Slechts een op de vijf huishoudens wordt aangemerkt als financieel gezond in 2022.



Figuur 1: Percentage Nederlandse huishoudens per gezondheidsniveau in 2021 en 2022.

Aanpak voor geldzorgen, armoede en schulden van SZW

De rijksoverheid wil het aantal mensen met (dreigende) problematische schulden sneller, effectiever en efficiënter helpen. Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) heeft in juli 2022 een kamerbrief aangeboden aan de Tweede Kamer waarin een meerjarige Aanpak voor geldzorgen, armoede en schulden wordt vastgesteld. In de kamerbrief wordt de ambitie uitgesproken om een halvering van armoede en problematische schulden te bereiken in 2030. Dit gaat zowel om mensen die in armoede leven, kinderen die in armoede opgroeien, en huishoudens die problematische schulden hebben (t.o.v. de cijfers uit 2015)¹.

Uitvoeringsplan Grip op Schulden

We werken aan het vervullen van onze maatschappelijke verantwoordelijkheid door het voorkomen en verminderen van de schuldenproblematiek structureel te verankeren op verschillende momenten in de persoonlijke dienstverlening. Dit past binnen de ambitie van het UWV Dienstverleningsconcept en de Integrale Klantreizen.

In 2022 hebben we het signaleren en intern/extern doorverwijzen van cliënten die een uitkering ontvangen van UWV integraal verankerd in onze dienstverlening. Het aantal interne doorverwijzingen naar het Team Geldzorgen (voorheen KCC-SHV) in 2022 ten opzichte van 2021 is gestegen van 2361 naar 4264 meldingen. In het eerste kwartaal van 2023 zijn er 1850 interne meldingen binnen gekomen bij het Team Geldzorgen.

De komende periode staat in het teken van uitvoering geven aan de overige ambities die zijn benoemd in het visiedocument 'Grip op Schulden'. Belangrijk is de bijdrage aan dienstverlening die er op gericht is om cliënten empathisch, efficiënt en effectief bij te staan. Ook wanneer er sprake is van financiële zorgen. Hierdoor voelen cliënten zich gezien, gehoord en geholpen.

Deze ambitie realiseren we door de verschillende doelstelling uit het visiedocument te vertalen naar acties en initiatieven. Deze nieuwe en lopende initiatieven zijn geclusterd in vier verschillende programmalijnen:

- Programmalijn 1: Preventie; het voorkomen van schulden
- Programmalijn 2: Debiteurenbeleid; Het toepassen van een betalingsregeling die past bij de situatie van de uitkeringsgerechtigde
- Programmalijn 3: Signaleren en doorverwijzen; het signaleren van schulden en intern doorverwijzen
- Programmalijn 4: Externe samenwerking; samenwerking met schuldhulpinstanties

Binnen deze programmalijnen zijn de acties geprioriteerd op basis van de impact voor de cliënt, de doorlooptijd voor realisatie en de investering van tijd en middelen door UWV. In onderstaand overzicht is deze prioritering binnen elke programmalijn terug te zien.

¹ Implementatieplan Aanpak geldzorgen armoede en schulden | Rapport | Rijksoverheid.nl

Programmalijn 1: Preventie Gericht op de cliënt	Programmalijn 2: Debiteurenbeleid Gericht op UWV
1. Niet-gebruik inkomensondersteuning	9. BWV verhogen
2. Website	10. Pauzeknop bij invorderen
3. Brieven aanpassen	11. Wettelijke rente afschaffen
4. Vernieuwing Dienstverlening Invorderen (VDI)	12. Wet maatwerk bij terugvorderen
5. Budget coaches	13. Regeling tenuitvoerlegging bestuurlijke boeten en terugvorderen onverschuldigde betalingen
6. Leercirkels	14. Onderzoek doenvermogen proces invorderen
7. Klantreis 'Ik heb schulden'	15. Onderzoek hoge vorderingen
8. Aanvraag WW	16. Onderzoek schuldpopulatie

Programmalijn 3: Signaleren en Doorverwijzen Samenwerking tussen cliënt en UWV	Programmalijn 4: Externe samenwerking Samenwerking tussen UWV en derden
17. Uitbereiding doorverwijzen door KCC SHV	19. Schuldenknooppunt
18. Pilot belteam VFV	20. Vorderingenoverzicht Rijk (CRI)
	21. Betalingsregeling Rijk (CRI)
	22. Geldfit - Nederlandse schuldhulp route
	23. Samenwerking schuldhulpinstanties
	24. Beleidstafel SZW

Figuur 2: overzicht programmalijnen

Voor elk initiatief is een trekker benoemd, de opstartperiode en eventueel benodigde middelen bepaald. Daarnaast wordt voor elke programmalijnen een plan van aanpak opgesteld. Enkele initiatieven zijn nog niet opgestart en zouden een versnelling kunnen gebruiken. Dit gaat o.a. om het aanpassen van website en brieven (ook ingegeven door de wensen van de Centrale Cliëntenraad), uitbereiding doorverwijzing door Team Geldzorgen specifiek de samenwerking met gemeenten, en de samenwerking met Geldfit particulieren (cliënten van UWV) en zakelijk (NOW werkgevers).

Team Geldzorgen

Financiële personele bezetting

Bij de invoering van Signaleren en doorverwijzen in 2022 is aangegeven dat het niet de intentie was om het aantal FTE binnen UWV als gevolg van dit project te laten dalen of stijgen behoudens de reguliere bezetting bij Team Geldzorgen K&S. Begin 2022 was de huidige bezetting bij Team Geldzorgen 6,6 FTE en deze zou in 2023 uitbreiden naar 36,5 FTE. Het normeringsonderzoek (concept), uitgevoerd door FEZ, laat zien dat de impact van het implementeren van Signaleren en doorverwijzen op Team Geldzorgen groter is dan verwacht. Dit betekent dat de begroting voor 2023 niet uitkomt op 36,5 FTE maar 46 FTE.

Organisatiestructuur

Een van de aanbevelingen uit de evaluevaluatie Signaleren en doorverwijzen bij schulden uit 2019 is dat UWV vasthoudt aan een gespecialiseerd regievoering met brede toegang binnen UWV en het verduidelijken van de adviespositie van de adviseurs in deze functie. De afgelopen periode is veel geïnvesteerd in de medewerkers van het Team Geldzorgen door opleiding/training en coaching wat maakt dat zij alle kennis en vaardigheden in huis hebben om de juiste gesprekken te voeren met cliënten met financiële zorgen. Je kan met recht spreken van een gespecialiseerd Team. Binnen UWV wordt momenteel verkend hoe we de structurele borging kunnen inregelen in de organisatiestructuur van UWV.

Gevolgen voor mensen

Onze dienstverlening is erop gericht cliënten empathisch, efficiënt en effectief bij te staan. Ook wanneer zij financiële zorgen hebben. Dit doen we o.a. door maatwerk toe te passen wanneer nodig, een proactieve dienstverlening na te streven, cliënten te ondersteunen om te voorkomen dat geldzorgen omslaan in schulden, de samenwerking te verbeteren tussen (overheids-)partijen om de samenwerking in de schuldenketen te versterken, maatwerk te bieden bij invorderingen en in- en overzicht te geven in de situatie van de cliënt.

Kansen en risico's voor (de opdracht van) UWV

Binnen het proces van signaleren en doorverwijzen worden contactgegevens gedeeld, zowel binnen UWV als met gemeenten conform artikel 73 lid 11 van de Wet SUWI. Deze verwijzfunctie willen we uitbereiden naar meerdere schuldhulporganisaties (naast de gemeente) voor het Team Geldzorgen. Hiervoor is een GEB verplicht, welke is opgestart in het tweede kwartaal 2023.

Daarnaast is het gewenst om meer gegevens (naast naam en contactgegevens) van een cliënt te mogen delen met de gemeente, met instemming van de cliënt. Hierdoor kan er sneller passende dienstverlening worden ingezet doordat een totaalbeeld van de situatie van een cliënt meegegeven kan worden. Hierdoor kan gemeente zien of er ook op andere levensgebieden hulp nodig is, en dit organiseren.

Strategische aspecten van het besluit

Het ministerie van SZW heeft de ambitie uitgesproken om een halvering van armoede en problematische schulden te bereiken in 2030. De overheid heeft daarmee de meerjarige aanpak van schuldenproblematiek benoemd als prioriteit. En daarmee is het vanzelfsprekend een prioriteit voor maatschappelijke organisaties, gemeenten en uitvoeringsorganisaties, waaronder UWV. Wij willen de komende jaren uitvoering geven aan de visie Grip op Schulden middels het uitvoeringsplan.

Het uitvoeringsplan geeft een nadere invulling aan de UWV-strategie 2021-2025 'Ruimte voor menselijke maat in dienstverlening'. De strategie benoemt de accenten om goed invulling te geven aan de bedoeling van UWV: een samenleving waarin iedereen meedoet.

Bedrijfsvoering (personeel/financieel)

Vanuit het ministerie is er geen geld beschikbaar om uitvoering te geven aan onze visie Grip op Schulden met uitzondering van een bijdrage voor het Schuldenknooppunt en Clustering Rijksincasso. Binnen UWV is afgesproken dat de kosten bij de divisies en directoraten worden opgenomen in de reguliere begroting.

De insteek is om de niet-reguliere budgetkosten € 2.625,000 (achtactiviteiten) ten laste te brengen van het bestedingsplan Dienstverlening 2023/2024.

De personele bezetting van 36,5 FTE (conform Invoeringsplan Signaleren en doorverwijzen bij schulden) bij het Team Geldzorgen is opgenomen in het bestedingsplan 2023 Dienstverlening. De uitbreiding met 9,5 FTE in 2023 willen we ten laste brengen van het bestedingsplan Dienstverlening 2023/2024. Na afronding van het definitieve rapport inzake het normeringsonderzoek wordt hiervoor een projectvoorstel ingediend bij Programma Dienstverlening.

Mocht onverhoopt blijken dat voor de hierboven genoemde activiteiten geen budget beschikbaar wordt gesteld door Programma Dienstverlening dan betekent dit dat bepaalde activiteiten niet of gedeeltelijk uitgevoerd kunnen worden.

Duurzaamheid (pijler maatschappij)

De schuldenproblematiek in Nederland is al meerdere jaren een maatschappelijk probleem. De recente economische en maatschappelijke ontwikkelingen hebben gezorgd voor financiële tegenslagen. Met de mismatch op de arbeidsmarkt, de hoge energieprijzen, krappe woningmarkt en hoge inflatie komt de bestaanszekerheid van grote groepen burgers onder druk te staan en kunnen steeds meer burgers in mindere mate in hun eigen levensonderhoud voorzien. Hierdoor kan niet iedereen actief mee doen in onze maatschappij en is de kans groot dat steeds meer burgers in mindere mate in hun eigen levensonderhoud kunnen voorzien. Daar komt bij dat de schuldenproblematiek belemmerend kan werken voor de re-integratie en het volgen van scholing. Deze negatieve ontwikkeling vraagt om een maatschappelijk brede schuldenaanpak.

Vervolgtraject besluitvorming

Na goedkeuring van de Raad wordt verder uitvoering gegeven aan de programmalijnen en wordt het uitvoeringsplan besproken met de medezeggenschap op divisie/directoraat niveau.

We onderhouden nauwe samenwerking met collega's van de Integrale Klantreizen, Programma Dienstverlening, Cliëntenraad en de dienstverlening voor werkgevers die onder de NOW regeling vallen.

De Centrale Cliëntenraad is intensief betrokken bij het thema schulden en draagt deze aanpak een warm hart toe.

In een vervolgtraject wordt onderzocht of we het uitvoeringsplan uitbreiden met de doelgroep zelfstandigen. Het Centraal Bureau voor Statistiek geeft namelijk aan dat het aantal zelfstandigen die gebruik maken van schuldhelpverlening toeneemt.

Communicatie

Om aan te sluiten bij de ambitie van UWV om het belang van de schuldenproblematiek te benadrukken en haar verantwoordelijkheid hierin te nemen samen met andere partijen, ontwikkelen we voor het regieprogramma Grip op Schulden een integrale communicatiestrategie voor diverse interne en externe doelgroepen. En wordt afgestemd op de UWV corporate communicatiestrategie en mogelijk externe campagne (nog te ontwikkelen) waarin we communiceren over de beweging die UWV maakt als brede dienstverlener op de arbeidsmarkt en onze preventierol.

Relevante stakeholders/belangenbehartigers nemen we mee in de verandering, door informatie te delen via de mail. Waar nodig worden persoonlijke contacten met relevante stakeholders onderhouden.

Openbaarheid

Deze documenten kunnen openbaar gemaakt worden (onderbouw ook de keuzes voor opties 2, 3 en 4):

- 1 Ja, in hun geheel.
- 2 Deels, markeer in de documenten wat niet openbaar gemaakt kan worden.
- 3 Nee, de bijbehorende bijlage(n) niet.
- 4 Nee, helemaal niet.