

Grip op Schulden

Uitvoeringsplan



Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. SZW Aanpak geldzorgen, armoede en schulden	4
3. UWV Visie Grip op Schulden	5
4. Uitwerking visie	6
5. Initiatieven en projecten	8
5.1 Programmalijn 1: Preventie	8
5.2 Programmalijn 2: Debiteurenbeleid	10
5.3 Programmalijn 3: Signaleren en doorverwijzen	12
5.4 Programmalijn 4: Externe samenwerking	13
5.5 Communicatie regieprogramma 'Grip op Schulden'	15
6. Samenhang met andere initiatieven	16
6.1 Lopende initiatieven	16
6.2 Nieuwe initiatieven	18
7. Governance	19
8. Overzicht middelen	21
Bijlage 1. Prioritering initiatieven	22

Versiehistorie

Versie	Datum	Wijzigingen t.o.v. vorige versie	Verspreid aan
0.1 t/m 0.8	December 2022	Werkversie, tussentijds afgestemd met diverse collega's binnen SBK en Uitkeren	
0.9	Januari 2023	Wijzigingen n.a.v. input collega's deels verwerkt	Stuurgroep Regieprogramma
0.91	Februari 2023	Wijzigingen input Stuurgroep verwerkt	Directeur Uitkeren
0.92	Februari 2023	Aanpassingen Directeur Uitkeren verwerkt	Stuurgroep Regieprogramma, Cliëntenraad en ter informatie aan Integrale Klantreizen en Programma Dienstverlening
0.93	Maart 2023	Opmerkingen Stuurgroep en Cliëntenraad verwerkt	DT's van alle divisies en directoraten
0.94	Mei 2023	Opmerkingen DT's verwerkt	Portefuillehouder RvB
0.99	Juni 2023	Update status projecten	Voorlegging RvB

Status besluitvorming

Versie	Datum	Besluitvorming
0.9	19 januari 2023	Stuurgroep Schulden, akkoord met voorlegging aan RvB

1. Inleiding

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. Niet alle schulden zijn problematische schulden. Zo is een hypotheek ook een schuld, maar hoeft dat niet een problematische schuld te zijn. Wij hanteren binnen Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) de volgende definitie als we praten over een problematische schuld: "Schulden zijn problematisch als de som van de geëiste maandelijkse aflossingen op schulden en betalingsachterstanden hoger is dan de aflossingscapaciteit. Gevolg is dat de persoon die het betreft zijn schulden niet kan afbetalen of al opgehouden is met betalen"¹.

Schulden hebben grote impact op alle aspecten van iemands leven. Wanneer beginnende geldzorgen niet vroegtijdig gesignaleerd worden kunnen deze uitmonden in (problematische) schulden. Juist het tijdig signaleren van geldzorgen is belangrijk. Wanneer er snel hulp geboden kan worden, kan een mogelijke dreigende schuldsituatie vermeden worden. UWV onderkent het belang van tijdig signaleren, en zet daarom in op het preventief aanpakken van geldzorgen. Uit verschillende onderzoeken blijkt dat wanneer er sprake is van geldzorgen, dit het gedrag van een burger beïnvloed. Wanneer men onder stress staat zorgt dit voor een verminderd doen- en denkvermogen. Dit leidt ertoe dat iemand minder goed in staat is om rationele keuzes te maken en de geldzorgen aan te pakken door bijvoorbeeld het zoeken naar werk. Dit kan resulteren in het niet kunnen nakomen van de verplichtingen die horen bij het behoudt van een uitkering.

Een grote groep burgers in Nederland heeft te maken met ernstige geldzorgen. In 2021 hadden ruim 620 duizend huishoudens in Nederland geregistreerde problematische schulden. Dat is 7,6 procent van alle huishoudens. Dat blijkt uit het vernieuwde dashboard 'Schuldenproblematiek in beeld'², dat het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) heeft samengesteld.

De rijksoverheid wil het aantal mensen met (dreigende) problematische schulden sneller, effectiever en efficiënter helpen. De overheid heeft de aanpak van schuldenproblematiek daarom benoemd als prioriteit. En daarmee is het vanzelfsprekend een prioriteit voor maatschappelijke organisaties, gemeenten en uitvoeringsorganisaties, waaronder UWV. In 2020 heeft UWV het 'één overheidsconvenant' van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK) ondertekend. Hierin is opgenomen dat overheidsorganisaties altijd proberen mee te werken aan minnelijke schuldregelingen. In oktober 2022 heeft UWV de intentieverklaring 'Samen schuldenregelingen redden' ondertekend van de NVVK³. Hierin wordt benadrukt dat wij geen schuldregelingen stopzetten als cliënten (tijdelijk) betalingsafspraken niet na kunnen komen.

De visie en het bijbehorende regieprogramma zijn opgesteld om richting te geven, kaders te stellen en zichtbaar waarde toe te voegen aan de bijdrage die UWV levert aan de huidige schuldenproblematiek. Hiermee sluit UWV aan op de vernieuwde aanpak van de Brede Schuldenaanpak van het ministerie SZW en de manifestpartijen (zomer 2022), dit is een vervolg op de Brede Schuldenaanpak 2018-2021. 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.

De integrale klantreizen zijn een voorwaarde voor het realiseren van de UWV-strategie 2021-2025 waarin de menselijke maat in de UWV-dienstverlening centraal staat. De bestaande veranderprogramma's zoals b.v. Regionale Werk Centra, Sociaal Medische Centra en Regieprogramma schulden dragen bij aan het zelfde doel, namelijk het verbeteren van onze dienstverlening. De resultaten van deze programma's zullen uiteindelijk in de integrale klantreizen worden gerealiseerd.

¹ [file:///uwv.wpol.nl/UWV-home\\$/sbi008/Windows/Profile.v6/win2016-rds/Downloads/tk-pdv-139069-bijl-2-mvt-wijz-wgs-tbv-de-uitwisseling-van-persoonsgegevens-nader-rapport.pdf](file:///uwv.wpol.nl/UWV-home$/sbi008/Windows/Profile.v6/win2016-rds/Downloads/tk-pdv-139069-bijl-2-mvt-wijz-wgs-tbv-de-uitwisseling-van-persoonsgegevens-nader-rapport.pdf)

² Dit dashboard bevat de gedetailleerde cijfermatige resultaten van onderzoek door het CBS. De cijfers hebben betrekking op de periode januari 2015 tot oktober 2021 en komen voort uit uitgebreid onderzoek op basis van bestaande registerdata. Per verslagjaar wordt steeds de stand op 1 januari van het betreffende jaar weergegeven.

³ SZW, VNG, NVVK en schuldeisers ondertekenen Intentieverklaring - NVVK

2. SZW Aanpak geldzorgen, armoede en schulden

Ministerie 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 vastgesteld⁴. 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).

Er wordt gekeken naar verschillende punten: een betere borging van bestaans- en inkomenszekerheid; preventie van geldzorgen; een overheid die werkt voor mensen; die maatregelen neemt om armoede te doorbreken zodat iedereen meedoet en vooruitkomt; en sneller perspectief krijgt op een financieel zorgeloze toekomst. Deze punten zijn uitgewerkt in het implementatieplan Aanpak geldzorgen, armoede en schulden dat in november 2022 naar de kamer is gestuurd.⁵

De ambities van SZW worden gerealiseerd door in te zetten op projecten binnen programmalijnen. Deze zijn gericht op meerdere onderwerpen. SZW hanteert vier programmalijnen:

1. Beter borging van bestaans- en inkomenszekerheid
2. Preventie van geldzorgen en zorgen dat iedereen kan meedoen
3. Een overheid die werkt voor mensen
4. Sneller perspectief op een financieel zorgeloze toekomst

Deze onderwerpen zijn opgenomen in het UWV visiedocument 'Grip op Schulden'. UWV sluit aan bij de lijn en focus die SZW inzet. Daarom sluiten we ook aan bij verschillende acties uit de vier programmalijnen.

1. Het vergroten van het inkomen van personen en huishoudens, en het faciliteren van toeslagen en minima-regelingen.
UWV draagt hieraan bij door maatwerk toe te passen wanneer nodig, en door proactieve dienstverlening na te streven.
2. Burgers worden geholpen om financieel gezond te worden door goede informatievoorziening en ondersteuning aan te bieden.
UWV ondersteunt cliënten om te voorkomen dat geldzorgen omslaan in schulden.
3. Samenwerking tussen verschillende (overheids-)partijen verbeteren, en de samenwerking in de schuldenketen te versterken. Dit door aansluiting op de Nederlandse Schuldhulproute, het Schuldenknooppunt en Vorderingenoverzicht Rijk.
UWV verkent deelname aan deze samenwerkingen.
4. Sneller aflossen van schulden en meer overzicht en ruimte aanbieden. Door één betalingsregeling aan te bieden maar ook het bestaansminimum te garanderen wanneer men schuldhulpregeling heeft.
UWV sluit hierbij aan door maatwerk te bieden bij invorderingen en door inzicht te geven in de situatie van de cliënt.

⁴ Kamerbrief Aanpak geldzorgen armoede en schulden | Kamerstuk | Rijksoverheid.nl

⁵ Implementatieplan Aanpak geldzorgen armoede en schulden | Rapport | Rijksoverheid.nl

3. UWV Visie Grip op Schulden

Onze visie

“Mensen zijn op hun best als ze met werk of een inkomensvoorziening kunnen deelnemen aan de maatschappij en geen problematische schulden hebben. Wij leveren een bijdrage aan het voorkomen of verminderen van problematische schulden door, binnen onze mogelijkheden, preventieve instrumenten in te zetten om financiële bewustwording te vergroten bij de cliënt en vorderingen te voorkomen. En door samen met de cliënt te zoeken naar een passende oplossing voor vorderingen die binnen UWV zijn ontstaan. We zetten ons in om problematische schulden zo vroeg mogelijk te signaleren en werken samen met gemeenten en schuldhulpinstanties zodat we cliënten met schulden op hun verzoek kunnen doorverwijzen.”

Zoals benoemd in het visiedocument is schuldhulpverlening een wettelijke taak van de gemeenten, maar kunnen de gemeenten deze taak niet optimaal vervullen zonder samenwerking met uitvoeringsorganisaties. Het is onze ambitie om deze maatschappelijke verantwoordelijkheid op te pakken door bij te dragen aan het voorkomen en/of beperken van schulden bij onze cliënten. Dit willen we doen door de burger preventief te wijzen op een mogelijke inkomensval bij de aanvraag van de uitkering, maar ook het attenderen op het recht op mogelijk toeslag. Wij willen meer oog hebben voor de financiële situatie van de uitkeringsgerechtigde tijdens de duur van de uitkering. Wanneer de cliënt een teveel betaalde uitkering moet terugbetalen, bekijken we samen met de cliënt naar de terugbetalingsmogelijkheden. Dit moet tot uitdrukking komen in ons debiteurenbeleid. Wij streven naar een betere samenwerking tussen overheidsorganisaties om schulden sneller te signaleren en door te verwijzen, om zo de schuld zo klein mogelijk te houden. Tijdens dit proces blijven we in contact met de cliënt en zorgen we voor een persoonlijke dienstverlening.

Om onze ambitie te realiseren werken we langs de volgende zes pijlers.

1. *Preventie*: het voorkomen van schulden
2. *Debiteurenbeleid*: het toepassen van een betalingsregeling die past bij de uitkeringsgerechtigde
3. *Signaleren en doorverwijzen*: het signaleren van schulden en intern doorverwijzen
4. *Externe samenwerking* met schuldhulpinstanties
5. *Data-analyse en gegevensuitwisseling*: het doen van onderzoek naar het ontstaan van schulden en het uitwisselen van gegevens tussen overheidsinstanties ter bevordering van de schuldhulpverlening
6. *Wet- en regelgeving*: het toepassen van maatwerk indien wet- en regelgeving niet toereikend is.



Figuur 1: overzicht zes pijlers

UWV heeft in 2022 het signaleren en intern en extern doorverwijzen van cliënten die een uitkering ontvangen van UWV integraal verankerd in onze dienstverlening. De komende periode staat in het teken van uitvoering geven aan de 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 doelstellingen uit het visiedocument te vertalen naar acties en initiatieven. Deze initiatieven zijn geclusterd in vier verschillende programmalijnen. Deze worden in de volgende hoofdstukken toegelicht.

4. Uitwerking visie

Zowel binnen als buiten UWV bestaan initiatieven waarbij er gestreefd wordt om schulden te voorkomen en/of beperken. Deze initiatieven komen voort uit het visiedocument 'Grip op Schulden'. Deze initiatieven zijn geclusterd en onderverdeeld in vier programmalijnen. Nog niet alle benoemde initiatieven zijn opgestart. In dit hoofdstuk is afgebakend welke initiatieven binnen het regieprogramma 'Grip op Schulden' worden uitgevoerd. Er wordt toegelicht aan welk doel het initiatief bijdraagt. In de bijlage een schematisch overzicht te vinden van de initiatieven, wie de trekker is, de opstartperiode en de eventuele benodigde middelen.

Alle nieuwe en lopende initiatieven zijn onderverdeeld in vier programmalijnen, gebaseerd op vier van de zes pijlers uit het visiedocument 'Grip op Schulden'. Voor elke programmalijn wordt een plan van aanpak opgesteld.

- 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

De overige twee pijlers 'data-analyse en gegevensdeling' en 'wet- en regelgeving' hebben een ondersteunende functie en dragen bij aan bovenstaande vier programmalijnen. Daarom zijn zij niet vastgelegd in een eigen programmalijn.

Programmalijn 1: Preventie Gericht op de cliënt	Programmalijn 2: Debiteurenbeleid Gericht op UWV
1. Niet-gebruik inkomensondersteuning	9. BVV verhogen
2. Website	10. Pauzeknop bij invorderen
3. Brieven aanpassen	11. Wettelijke rente afschaffen
4. Online Dienstverlening Invorderen (ODI)	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 Team Geldzorgen	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

Hieronder volgt een weergave met alle initiatieven die binnen ons regieprogramma vallen. Aangegeven is welk beoogd resultaat en doel zij hebben. Dit sluit aan bij de indeling in de programmalijnen.

Actie	Resultaat	Doel	Programmalijn
1. Niet-gebruik inkomensondersteuning	Actief informeren op welke regelingen of toeslagen cliënten mogelijk recht hebben en hoe dit aan te vragen	Overzicht geven en wijzen op inkomensondersteuning	1. Preventie: het voorkomen en beperken van schulden bij cliënten
2. Website	Informatie en handelingsperspectief bieden bij (beginnende) geldzorgen en informatie over minimaregelingen		
3. Brieven aanpassen	Begrijpelijk informeren en handelingsperspectief bieden bij (beginnende) geldzorgen		
4. Online Dienstverlening Invorderen (ODI)	Overzicht in welke vorderingen openstaan in een mijn-domein omgeving en betalingsmogelijkheden aanbieden		
5. Budgetcoaches	Overzichtelijke thuisadministratie		
6. Leercirkels	Meer uniforme dienstverlening	Verbeteren eigen dienstverlening	
7. Klantreis 'ik heb schulden'	Knelpunten en kansen eigen proces identificeren		
8. Aanvraag WW	Achterliggende reden voor afwijzing WW in kaart brengen		
9. BVV verhogen	Meer besteedbaar inkomen	Bestaanszekerheid vergroten	2. Debiteurenbeleid: het toepassen van een betalingsregeling die past bij de situatie van de uitkeringsgerechtigde
10. Pauzeknop bij invorderen	Tijdelijk stopzetten van invordering om cliënt even betalingsruimte te geven		
11. Wettelijke rente afschaffen	Vorderingen niet ophogen		
12. Wet maatwerk bij terugvorderen	Invorderingen passend bij situatie cliënt en ruimer kwijtscheldingsbeleid		
13. Regeling tenuitvoerlegging bestuurlijke boeten en terugvorderen onverschuldigde betalingen	Ruimere betalingsregeling die passend is bij de situatie van de cliënt		
14. Onderzoek doenvermogen proces invorderen	Factoren identificeren die van invloed zijn op doenvermogen cliënt bij invorderen	Inzicht in (ontstaan en) proces van (in)vorderingen of schulden voor gerichte acties	
15. Onderzoek hoge vorderingen	Voorkomen van hoge vorderingen door analyse ontstaan oorzaak		
16. Onderzoek schuldpopulatie	Inzicht in de schuldenproblematiek bij doelgroepen (omvang van het aandeel mensen met schulden binnen een doelgroep en de ontwikkeling van het aandeel door de tijd)		
17. Uitbereiding doorverwijzen door Team Geldzorgen	Sneller handelen bij crisis situaties door samenwerking met meer partijen	Snel passende hulp bieden	3. Signaleren en doorverwijzen: contact met cliënten zoeken en snel naar de juiste hulp verwijzen
18. Pilot belteam VFV	Direct contact met cliënt bij nieuwe vordering. Sneller inzichtelijk of cliënt dit kan betalen of dat een betalingsregeling afgesproken wordt		
19. Schuldenknooppunt	Bijdragen aan efficiënt communicatie voor afspreken schuldregelingen	Ketensamenwerking voor efficiënt proces	4. Externe samenwerking: aansluiten bij bestaande initiatieven die de samenwerking in de keten versterken
20. Vorderingenoverzicht Rijk (CRI)	Inzicht in alle overheidsvorderingen voor cliënt		
21. Betalingsregeling Rijk (CRI)	Mogelijkheid om 1 betalingsregeling af te spreken voor vorderingen die zijn overgedragen aan het CJIB		
22. Geldfit - Nederlandse schuldhulp route	Inzicht in (lokale) bestaande initiatieven en aansluiten op een netwerk schuldhulp en kennis hierover		
23. Samenwerking schuldhulpinstanties	Kennis van bestaande projecten en werkwijze om eigen dienstverlening te verrijken	Verkennen nieuwe mogelijkheden en effectieve inzet van onze middelen	
24. Beleidstafel SZW	Effectieve samenwerking op wet- en regelgeving		

Tabel 1: acties die aansluiten bij de programmalijnen

5. Initiatieven en projecten

In de volgende hoofdstukken worden de initiatieven per programmalijn toegelicht. Deze initiatieven komen voort uit de genoemde acties en ambities uit het visiedocument 'Grip op Schulden'. De prioritering van deze initiatieven is opgenomen in de bijlage en is gebaseerd op impact voor de cliënt en de doorlooptijd. Tevens is een voorlopige planning per programmalijn opgenomen. In hoofdstuk 8 is een schematisch overzicht te vinden waarin de trekker, periode en benodigde middelen benoemd zijn.

5.1 Programmalijn 1: Preventie

UWV wil aan de voorkant van onze dienstverlening meer instrumenten inzetten om schulden te voorkomen en/of te beperken en de regie op eigen gegevens vergroten voor de uitkeringsgerechtigde.

1. Niet-gebruik inkomensondersteuning

Niet alle cliënten maken gebruik van toeslagen of regelingen waar zij recht op hebben. Dit betekent dat zij een deel van hun inkomen bewust of onbewust niet aanvullen. UWV wil cliënten op individueel niveau voorafgaand aan een aanvraag kunnen informeren dat zij recht hebben op bepaalde toeslagen wanneer hun inkomen verandert. Doel is het niet-gebruik van regelingen en toeslagen, zowel van UWV als van andere organisaties, te verminderen. Dit draagt bij aan inkomenszekerheid. Niet-gebruik betekent dat cliënten geen gebruik maken van een toeslag waar zij wel recht op hebben. Er bestaat momenteel geen wettelijke grondslag om burgers proactief te informeren over toeslagen die (mogelijk) voor hen van toepassing zijn. Hierover wordt met SZW gesproken, zij steunen een wettelijke aanpassingen. Dit is opgenomen in de werkagenda voor de modernisering van de wet SUWI op basis van proactieve dienstverlening.

SZW heeft in mei 2022 een tijdelijke grondslag gecreëerd voor een pilot tussen UWV en SVB gericht op het niet-gebruik van de Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO). De AIO wordt uitgevoerd door de SVB en is bedoeld voor mensen die geen volledig AOW ontvangen en daarbij onvoldoende aanvullend pensioen hebben. Deze pilot loopt nog en wordt geëvalueerd.

2. Website

Een belangrijke tool in het informeren over schulden is de website van UWV. Uitgangspunt is een vernieuwde uitgebreidere pagina op www.uwv.nl over 'ik heb financiële zorgen' die makkelijk vindbaar is voor cliënten. Hier wordt direct doorgelinkt naar pagina's van schuldhulpinstanties en andere organisaties die burgers kunnen helpen. Bijvoorbeeld gemeentelijke schuldhulp webpagina's, het Nibud of Geldfit. Hier kan een webinar worden geplaatst waarbij cliënten worden gewezen op acties die zij kunnen ondernemen wanneer er sprake is van een inkomensdaling.

De Cliëntenraad heeft een overzicht gemaakt van alle minimaregelingen waar een cliënt mogelijk recht op kan hebben. Dit gaat zowel om toeslagen als om andere regelingen van zowel UWV en gemeente als Toeslagen. Dit overzicht heeft de 'Client in Beeld' prijs gewonnen in 2020. Verkent wordt hoe dit overzicht het beste gedeeld kan worden met onze cliënten. Doel is om een breed publiek te kunnen bereiken, en ook voor onze eigen medewerkers beschikbaar te maken. Op de UWV-site kan informatie over minimaregelingen en toeslagen worden vermeld. De ambitie is dit zo helder en gebruiksvriendelijk mogelijk neer te zetten. Hiermee wordt de drempel om hulp te vragen voor cliënten lager en creëren we meer bewustzijn over wanneer geldzorgen kunnen omslaan in schulden.

3. Brieven aanpassen

Goed informeren van cliënten begint met een duidelijke brief die toegespitst is op de persoonlijke situatie van de cliënt. Om deze reden wil UWV de uitgaande brieven onder de loep nemen door (opnieuw) kritisch te kijken naar duidelijkheid, een empathische toon en het geven van een handelingsperspectief. Hierbij kan verwezen worden naar schuldhulpinstanties (tekst is afgestemd met de Cliëntenraad). Hierbij sluit we aan bij de brievenchallenge. Inmiddels is VFV gestart om alle uitgaande brieven te bekijken.

4. Online Dienstverlening Invorderen (ODI)

UWV wil een duidelijk overzicht van ontvangen bedragen en openstaande vorderingen aanbieden aan de cliënt om zo inzicht te geven in de financiële situatie van een cliënt. Momenteel zijn opstaande vorderingen nog niet zichtbaar wanneer een cliënt inlogt op de Mijn UWV-omgeving. Om deze wel te tonen dienen er gegevens ontsloten te worden. Hiermee wordt het op termijn ook mogelijk om deze gegevens te ontsluiten naar bijvoorbeeld het Vorderingenoverzicht Rijk.

UWV wil de persoonlijke dienstverlening aan cliënten verbeteren en een moderne invorderaar worden, ondersteund door functionaliteit die past in de huidige tijd. Uitkeren VFV wil door het aanbieden van functionaliteiten dat iedere cliënt via MijnUWV en de UWV app:

1. een overzicht van de (de stand van de) vordering(en) digitaal kan raadplegen;
2. vanuit het overzicht met vorderingen de vordering(en) op verschillende moderne manieren kan betalen voorzien van de juiste kenmerken;
3. digitaal betaalaafspraken (termijnregeling) kan maken.

Hiermee draagt UWV bij aan het verbeteren van de persoonlijke dienstverlening aan cliënten.

5. Budget coaches

Een budgetcoach helpt cliënten in meerdere sessies om hun financiële huishouding inzichtelijk te maken en om cliënten beter te leren omgaan met hun uitgavenpatroon. Een financieel adviseur wordt vaker eenmalig ingezet, en kent de wet- en regelgeving goed. Een adviseur wordt ingezet om de gevolgen van werkhervatting of bij een grote terugvordering op het inkomen inzichtelijk te maken zodat er goede financiële beslissingen kunnen worden gemaakt door de cliënt.

In 2023 starten drie pilots:

1. In district Eindhoven start een pilot voor WW-cliënten. Doel hiervan is het begeleiden van cliënten die een WW ontvangen. Gedurende zes maanden wordt onderzocht of de budgetcoaches hier hulp kunnen bieden.
2. Daarnaast wordt voor WIA/IVA en Wajong/DGA cliënten voor een periode van 5 jaar gekeken hoe financieel adviseurs ingezet kunnen worden bij de veranderingen door re-integratie. Samen met de cliënt wordt gekeken naar de invloed van inkomsten uit loon op pensioen, uitkering en toeslagen.
3. Als laatste worden de budgetcoaches ingezet voor WIA/Wajong cliënten die hulp nodig hebben bij inkomensvraagstukken als gevolg van herstelacties.

6. Leercirkels

De dienstverlening van UWV is omvangrijk en zeer divers. In de praktijk ervaren we in toenemende mate dat het standaard werkproces niet past bij de situatie omdat dit werkproces een uitkeringsgerechtigde van de regen in de drup in plaats van vooruit helpt. In toenemende mate komen we uitkeringsgerechtigden tegen met meerdere problemen (multiproblematiek). Essentieel is dat medewerkers zich bewust zijn van deze problematiek (veroorzaakt door schuld), signalen herkennen en weten welke hoe zij het gesprek kunnen aangaan met de cliënt. In combinatie met een groeiende complexiteit van wet- en regelgeving in de sociale zekerheid en de huidige maatschappelijke ontwikkelingen zien we dat er vaker maatwerkoplossingen van ons wordt gevraagd. Bij dergelijke keuzes is transparantie essentieel ten behoeve van juiste verantwoording en kan het houden van ruggespraak, (bespreking van casuïstiek) in teamgesprekken of het ophalen van kennis bij collega-professionals divisiebreed en/of de manager door middel van de Open Dialoog bepalend zijn om tot een keuze te komen. Op die manier leren we van elkaar en borgen we waar mogelijk uniformiteit in onze dienstverlening.

7. Klantreis 'ik heb schulden'

Een klantreisposter "ik heb (een) schuld(en)" is ontwikkeld door middel van een visuele weergave op basis van inzichten en bestaande documenten die we hebben verzameld over de jaren heen. In het derde kwartaal van 2023 wordt door de stuurgroep Regieprogramma schulden bekeken of er nog behoefte is aan een verdiepende klantreis, dit ook in relatie tot de integrale klantreizen. De knelpunten uit de integrale klantreizen nemen we hierin mee.

Het voorstel is om onder programmalijn preventie – ondersteund door de pijler data-analyse – eerst meer inzicht te krijgen in de aanloop naar geldproblemen en te onderzoeken of we specifieke cliëntgroepen binnen de UWV populatie kunnen onderkennen waar financiële problemen dreigen. Hoe kunnen we in een vroeg stadium mogelijke financiële problemen bij (groepen) cliënten herkennen om gerichte preventieve dienstverlening mogelijk te maken?

8. Aanvraag WW (Kennisagenda 2022-2025)

Circa 20% van de WW-aanvragen leidt tot een afwijzing. Dat heeft een scala van redenen, waar we geen achtergrondinformatie over hebben. Veel gevallen betreffen bijvoorbeeld 'na uitvraag nadere gegevens geen nadere informatie ontvangen'. Voor deze groep, maar ook voor andere geldt: wat zijn dat voor mensen, heeft het te maken met een groot beroep op doenvermogen door complexiteit proces, mist de regelgeving hier een doelstelling, wat gebeurt er met deze mensen (bv. doorstroom bijstand), die namelijk dan geen hulp naar werk krijgen. In 2023 wordt een plan van aanpak opgezet om onderzoek te doen naar de omvang en ontwikkelingen in de WW-aanvragen die leiden tot een afwijzing.

Het doel is te komen tot verbetermaatregelen om te zorgen dat mensen die recht op WW hebben, deze eenvoudig aan kunnen vragen en toegekend krijgen (vereenvoudiging proces WW aanvraag en/of vereenvoudiging regelgeving). Hiermee kan UWV een bijdrage leveren aan het voorkomen of verkleinen van het risico op problematische schulden.

Datum	Resultaat	Status	Wie nodig	Trekker
Q1 2023	Gesprekken SZW over aanpassingen SUWI voor niet-gebruik	Lopend	SBK	SBK
Q2 2023	Mogelijkheden verkennen aanpassen teksten op de website	Aanvraag ingediend	K&S, Uitkeren	K&S
Q2 2023	Mogelijkheden verkennen aanpassen brieven	Aanvraag ingediend	K&S, Uitkeren	K&S

Q2 2023	Onderzoeken mogelijkheden Vernieuwing Dienstverlening Invorderen	Onderzoeksfase	VFV, Uitkeren, Gegevensdiensten	Uitkeren
Q2 2023	Start pilots budget coaches	Lopend	SBK, Uitkeren, Werkbedrijf	Werkbedrijf
Q3 2023	Plan van aanpak Aanvraag WW	Niet opgestart	SBK, Uitkeren	Uitkeren/SBK
Q3 2023	Besluit nader vervolg op de klantreis	Onderzoeksfase	Alle divisies	K&S
Q4 2023	Leercirkels opstarten	Niet opgestart	Alle divisies	Werkbedrijf

Tabel 2: tijdslijn programmalijn 1

5.2 Programmalijn 2: Debiteurenbeleid

We proberen te voorkomen dat de cliënt schulden creëert bij UWV. Indien dit wel het geval is, bekijken wij samen met de cliënt naar de mogelijkheden voor een betalingsregeling die past bij de financiële situatie van de cliënt. We voeren ons incassobeleid zo efficiënt mogelijk uit en waar nodig bieden wij maatwerk.

9. BVV verhogen

Het kabinet heeft besloten om, als reactie op de energiecrisis en de hoge inflatie, het wettelijk minimumloon in een keer te verhogen met 10,15%. Dit betekent dat de beslag vrije voet (BVV) hierop aangepast moeten worden. Voor cliënten die te maken hebben met een schuldsituatie en bij wie er beslag ligt op het inkomen heeft de verhoging van het minimumloon pas effect als de BVV opnieuw wordt berekend.

Samen met de Minister voor Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen, de partners in de keten voor derdenbeslag en de stakeholders zoals schuldhulpverleners, beschermbewindvoerders, sociaal raadslieden en rechter-commissarissen is een intentieverklaring ondertekend. In deze verklaring zijn gezamenlijke afspraken opgenomen om mensen waar beslag ligt op inkomen, zoveel mogelijk te stimuleren en te helpen bij het doen van een aanvraag voor een vervroegde herberekening van de beslagvrije voet indien dat gunstig uitpakt. Wij hebben cliënten waarbij op de uitkering een derdenbeslag rust geïnformeerd over de mogelijkheid van een vervroegde herberekening en hebben op de eigen beslagen bij onze debiteuren een vervroegde herberekening uitgevoerd.

10. Pauzeknop bij invorderen

We proberen te voorkomen dat onze cliënten schulden creëren bij UWV of dat UWV de veroorzaker is van de schulden. Indien dit toch het geval is, kijken wij samen met de cliënt naar de mogelijkheden voor een betalingsregeling die past bij de persoonlijk financiële situatie, binnen de kaders van wet- en regelgeving. We voeren ons beleid zo efficiënt mogelijk uit en waar nodig bieden wij maatwerk. Een voorbeeld van maatwerk is het toepassen van een pauze bij invorderen op verzoek van de cliënt. Zo'n tijdelijke pauze geeft de cliënt de ruimte om overzicht te krijgen van zijn financiële huishouden, om daarna vervolgstappen te kunnen zetten. Dit kan ingezet worden wanneer er geen sprake is van aflossingcapaciteit of een dreigende situatie zoals energieafsluiting. Indien er sprake is van een cliënt waarvan UWV via schuldhulpverlening een verzoek krijgt, zijn er mogelijkheden om de invorderingen gedurende meerdere maanden stop te zetten. Dat biedt mogelijk meer rust en in die periode kan de schuldhulpverlener proberen te komen tot een structurele oplossing van de schuldenproblematiek van de cliënt. De pauze bedraagt meestal 2, 3 of 6 maanden waarna er onderzocht wordt of het invorderingsproces weer opgestart kan worden.

11. Wettelijke rente afschaffen

In januari 2022 heeft UWV besloten om geen wettelijke rente meer te vragen op nieuwe vorderingen die niet tijdig afgelost worden. Het in rekening brengen van wettelijke rente past niet in het maatschappelijk verantwoord incasseren dat UWV wil navolgen. Dit houdt in dat er per 1 januari 2022 geen rente wordt geheven op nieuwe of openstaande vorderingen. Op dit moment wordt er met het ministerie van SZW gesproken over dit besluit, en het eventueel ambtshalve kwijtschelden van nog openstaande rente van lopende vorderingen binnen bestaande wet- en regelgeving. Er is specifiek aandacht voor hoge en/of langlopende vorderingen. Onderzocht wordt of vorderingen al (deels) kwijtgescholden kunnen worden. De verwachting is dat er begin Q3 duidelijkheid komt over toekomstig beleid.

12. Wet maatwerk bij terugvorderen

De ChristenUnie heeft -in samenwerking met SZW- een initiatiefwetsvoorstel opgesteld voor een ruimer terugvorderbeleid: de wet maatwerk bij terugvordering. Dit wetsvoorstel beoogt meer ruimte voor gemeenten en uitvoeringsorganisaties te creëren bij het terugvorderen van onverschuldigd verstrekte uitkeringen binnen de sociale zekerheid. UWV, de SVB en de gemeenten krijgen meer ruimte om geheel of gedeeltelijk af te kunnen zien van de terugvordering op de cliënt. UWV, de SVB en de VNG zijn gevraagd een uitvoeringstoets uit te brengen op dit wetsvoorstel. De uitkomsten van de uitvoeringstoets worden eind mei besproken in de Raad van Bestuur. Daarna stuurt UWV de reactiebrief aan de ChristenUnie met afschrift aan SZW.

Op 7 maart 2023 is de RvB voorlegger '(11) beleidsvoorstellen terug- en invorderbeleid binnen wettelijke/ juridische kaders' goedgekeurd door de Raad van Bestuur. Een van de beleidsvoorstellen betreft de aanpassing van het bestaande criterium 'redelijkerwijs duidelijk'. Hier wordt de vraag gesteld of het voor de cliënt redelijkerwijs duidelijk was dat er teveel uitkering is verstrekt door UWV. Bij toetsing aan dit criterium wordt de hoofdrichtlijn (10% regel) vervangen door de richtlijn: de cliënt heeft substantieel of beduidend meer uitkering ontvangen dan waar de cliënt recht op heeft. En komt het onderscheid tussen hoofd- en nevenrichtlijnen te vervallen.

Uitkeren pakt in samenwerking met JKC en SBK deze beleidsaanpassing op in het project 'Werken aan menselijke maat binnen Uitkeren'. De aanpassingen voor het invorderbeleid zijn belegd bij VFV Uitkeren. Uitkeren VFV voert momenteel de nodige impactanalyses uit.

13. Regeling tenuitvoerlegging bestuurlijke boeten en terugvorderen onverschuldigde betalingen

Wanneer de terugvordering is bepaald gaat UWV over tot het innen van de vordering. Hierbij houden we rekening met de Regeling tenuitvoerlegging bestuurlijke boeten en terugvorderen onverschuldigde betalingen (hierna: de Regeling). SZW heeft per brief in medio 2021 UWV en de SVB de ruimte gegeven om bij de invordering ruimere betalingsregelingen met cliënten te kunnen afspreken. De genoemde ruimte ziet op het wegnemen van het onderscheid tussen schulden die zijn ontstaan door schending van de inlichtingenplicht en andere schulden. UWV en de SVB kunnen bij alle geldschulden een betalingsregeling met de cliënt afspreken tot maximaal 36 maanden (voorheen was dit 12 maanden). Tevens wordt er geen vermogen uitgewonnen bij betreffende schulden.

UWV en de SVB willen bovenstaande ruimte en nog een aantal andere wensen verankeren in de wet- en regelgeving in samenwerking met SZW. Zo mogen we straks akkoord gaan met elk voorstel als daarmee de totale vordering binnen 36 maanden wordt voldaan⁶. De gesprekken hierover zijn begin 2023 weer hervat. UWV verwacht medio 2023 de Uitvoeringstoets Wet Handhaving Sociale Zekerheid te ontvangen waar deze Regeling een onderdeel van is.

14. Onderzoek doenvermogen proces invorderen (Kennisagenda 2022-2025)

VFV heeft vanaf 2020 het invorderproces verbeterd door meer persoonlijk contact met de cliënt en betere (digitale) dienstverlening in te voeren. Het doel van deze verbeteringen is om de cliënt met een terugvordering beter van dienst te zijn en rekening te houden met zijn doenvermogen door deze zo min mogelijk verder onder druk te zetten in de wijze waarop de cliënt zijn betalingsverplichtingen aan UWV moet voldoen. In 2023 is bij het invorderproces een nader onderzoek gestart naar het beroep op doenvermogen voor de cliënten die moeite hebben om aan hun betalingsverplichtingen te voldoen. Wanneer in dit proces de druk op het doenvermogen verlaagt kan worden, krijgen de cliënten meer (financiële) rust en overzicht en meer ruimte om volwaardig in de maatschappij te participeren. Kortom meer grip op hun leven.

15. Onderzoek hoge vorderingen

Om meer inzicht te krijgen in het ontstaan van (zeer) hoge vorderingen doet UWV intern onderzoek naar deze gevallen. Dit doen we door uitzonderlijke casussen te bespreken in de Maatwerkplaatsen. Hier wordt met alle betrokken divisies gekeken naar het verloop van iemands situatie, maar wordt gekeken naar een oplossing voor het ontstaan van hoge vorderingen. De casuïstiek wordt opgenomen in de solve tafel. Daar wordt besproken of er een oplossing gevonden kan worden dat als standaard werkwijze geïmplementeerd kan worden.

BC&K en VFV Uitkeren kijken naar de aantallen hoge vorderingen, de bedragen en de looptijd van de AW-uitkeringen. Dat heeft tot nu toe negen potentiële AW-processen opgeleverd die vaker dan gemiddeld lijken te leiden tot hoge vorderingen. Momenteel onderzoeken zij hoe daar invloed op uit te oefenen.

Daarnaast loopt er een pilot Bijzonder beheer hoge vorderingen. Dit is een speciaal team dat contact opneemt met cliënten die een hoge vordering (vanaf 25.000 euro) krijgen. Hier wordt besproken of een cliënt aan de betalingsverplichting kan voldoen, en of er veranderingen in de persoonlijke situatie zijn geweest die hebben geleid tot een hoge vordering, en indien gewenst kan er een betalingsregeling worden afgesproken.

16. Onderzoek omvang schuldpopulatie

Universiteit Utrecht heeft samen met het kenniscentrum van SBK onderzocht hoe de schuldpopulatie per uitkeringsgroep zich heeft ontwikkeld in de periode 2010 tot 2021. Er is gebruik gemaakt van vijf schuldenindicatoren: wanbetalers zorgverzekeringwet, Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP), beslagleggingen op de UWV-uitkering, vorderingen van UWV en vorderingen vanuit de bijstand vanaf € 500 (beide harde vorderingen waarbij niet verrekend wordt met bestaande uitkeringen). Geconcludeerd is dat personen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt (Wajong en bijstand) een groter risico op schulden hebben. Dit geldt ook voor personen met een uitkering die een lage inkomenszekerheid biedt (ZW, WGA en WW). De grootste risicogroep is de Bijstand (P-Wet) en daarna de Ziektewet. Mensen met uitkeringen die meer inkomenszekerheid geven zoals de IVA en de WAO hebben relatief minder problematische schulden.

Datum	Resultaat	Status	Wie nodig	Trekker
Q1 2023	Afspraken maken over ophogen BVV	Lopend	VFV, SBK, Uitkeren, JKC	Uitkeren/SBK
Q2 2023	Plan van aanpak over afhandeling wettelijke rente	Lopend	VFV, SBK, Uitkeren, JKC	Uitkeren/SBK
Q2 2023	Oplevering reactie UWV op Uitvoeringstoets Wet maatwerk bij terugvordering	Lopend	VFV, SBK, Uitkeren, JKC	SBK/Uitkeren/Handhaving
Q3/Q4 – geheel 2024	Uitwerken van het beleid n.a.v. de Wet maatwerk bij terugvordering	Onderzoeksfase	VFV, SBK, Uitkeren, JKC	SBK/Uitkeren/Handhaving

⁶ Dit kan pas als de aangepaste regeling in werking is getreden. Dit is voor UWV en SVB beoogd per 1 januari 2024. Voor de VNG wordt beoogd 1 januari 2025.

Q2/3 2023	Verwacht Uitvoeringstoets Wet Handhaving Sociale Zekerheid, waarbij de Regeling tenuitvoerlegging bestuurlijke boeten en onverschuldigde betalingen een onderdeel is	Lopend	VFV, SBK, Uitkeren, JKC	SBK/Uitkeren/Handhaving
Q2 2023	Start onderzoek doenvermogen proces invorderen	Onderzoeksfase	VFV, SBK, Uitkeren	Uitkeren/SBK
Q2 2023	Oplevering onderzoek Omvang Schuldpopulatie en vervolgacties bepalen	Onderzoeksfase	SBK, Uitkeren	SBK
Q2 2023	Verkennen vervolg pauzeknop bij invorderen	Niet gestart	VFV, SBK, Uitkeren	Uitkeren
Q3 2023	Evaluatie pilot Bijzonder beheer hoge vorderingen	Onderzoeksfase	VFV, SBK, Uitkeren	Uitkeren

Tabel 3: tijdslijn programmalijn 2

5.3 Programmalijn 3: Signaleren en doorverwijzen

Het signaleren van schulden bij cliënten is een werkwijze die opgenomen is in onze dienstverlening. We hebben ingezet op bewustwording van onze rol. Hiervoor is een e-learning geïntroduceerd en heeft begeleiding van medewerkers plaatsgevonden. De werkwijze van Signaleren en doorverwijzen is nu standaard werkwijze. Het eerste evaluatie moment vindt plaats in het tweede kwartaal 2023. De exacte planning, onderzoeksvraag en benodigde gegevens van de evaluatie worden uitgewerkt in het onderzoeksplan.

17. Uitbreiding doorverwijzen door het Team Geldzorgen

Op 1 januari 2022 is er een aanpassing doorgevoerd in artikel 73, lid 11 Wet SUWI. Hier is het volgende opgenomen: "Onder vernummering van het elfde lid tot het twaalfde lid, wordt een nieuw lid ingevoegd, luidende: 11. Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen verstrekt aan een ondersteunende instantie de gegevens die noodzakelijk zijn om contact met de uitkeringsgerechtigde op te nemen ten behoeve van hulpverlening. Dit geschiedt uitsluitend met instemming van de uitkeringsgerechtigde."⁷ Deze aanpassing is via de Verzamelwet geregeld. Dit houdt in dat het wettelijk is ingeregeld dat de gegevens van een cliënt gedeeld mogen worden met hulpverleningsinstanties. Doel is om deze verwijfsfunctie uit te bereiden naar meerdere schuldhulporganisaties (naast de gemeente) voor het Team Geldzorgen. Hiervoor is een aanvulling op de bestaande GEB een vereiste.

UWV zet de verwijfsfunctie momenteel in binnen Werkbedrijf wanneer er sprake is van multiproblematiek bij een cliënt. De samenwerking met de regionale werkcentra is daarom nuttig en noodzakelijk. Het Team Geldzorgen gebruikt dit voor het Signaleren en doorverwijzen naar gemeenten om een overdracht van een cliënt te realiseren. Het contact met gemeente verloopt nog niet overal optimaal, hierdoor is snel schakelen nog niet altijd mogelijk. Er wordt geïnvesteerd in het verbeteren van de (netwerk)relaties met gemeenten.

Daarnaast wordt gekeken of het Team Geldzorgen verder opgeschaald kan worden om het toenemende aantal meldingen tijdig te kunnen afhandelen. De dienstverlening wordt daarnaast verder uitgebreid doordat een pilot is gestart met stichting 113 Zelfmoordpreventie. Het komt voor dat cliënten aangeven zelfmoordgedachten te hebben. Daarbij wordt de cliënt in eerste instantie verwezen naar de hulp van familie, vrienden of 113. Bij acute dringende hulp wordt 112 ingeschakeld. Tijdens de pilot met stichting 113 wordt de cliënt –wanneer zij dit zelf willen- direct (warm) doorverbonden met 113. UWV en 113 hebben verschillende tools voor alle medewerkers beschikbaar gesteld, waaronder: trainingen, hulplijnen, informatie en een pdf handreiking die UWV en de stichting 113 Zelfmoordpreventie samen hebben opgesteld. De pilot start begin juni en wordt naderhand geëvalueerd.

18. Pilot Belteam VFV

Het direct contact opnemen met de cliënt kan ertoe leiden dat een cliënt sneller kenbaar maakt financiële problemen te hebben. In mei 2022 heeft UWV een pilot opgestart met een speciaal ingericht belteam binnen VFV. Deze zes dedicated medewerkers nemen proactief telefonisch contact op met de cliënt binnen drie weken nadat een vordering is verstuurd. In dit gesprek vragen ze of de brief goed is aangekomen en of de cliënt weet dat het mogelijk is om de vordering in termijnen te betalen. Wanneer een cliënt hierom vraagt, kan direct een betalingsregeling worden afgesproken. Dit heeft ertoe geleid dat er meer betalingsregeling zijn afgesproken ten opzichte van andere uitvoeringsteams. Dit is vaak een duurzamer resultaat voor de cliënt, waarmee vooral aanmaningskosten vermeden kunnen worden. De eerste reacties hierop van cliënten zijn zeer positief. Ze geven aan dat dit drempelverlagend werkt. Ook worden op basis van deze gesprekken signalen opgemerkt over mogelijke geldzorgen. Deze meldingen worden direct doorgezet naar het Team Geldzorgen.

⁷ wetten.nl - Regeling - Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen - BWBR0013060 (overheid.nl)

Datum	Resultaat	Status	Wie nodig	Trekker
Q1 2023	Scenario's verkennen voor opvang stijgend aantal meldingen Team Geldzorgen	Lopend	Alle divisies	K&S
Q2 2023	Uitbereiding doorverwijzing Team Geldzorgen	Lopend	K&S, Uitkeren	K&S
Q2 2023	Start evaluatie Signaleren en Doorverwijzen	Onderzoeksfase	Alle divisies	SBK
Q2 2023	Samenwerking met gemeenten verbeteren Team Geldzorgen	Lopend	Werkbedrijf, K&S	Werkbedrijf
Q2 2023	Verkennen vervolg pilot belteam VFV	Onderzoeksfase	VFV, Uitkeren	Uitkeren

Tabel 4: tijdslijn programmalijn 3

5.4 Programmalijn 4: Externe samenwerking

Het aanpakken van geldzorgen kan UWV niet alleen. De samenwerking met andere overheidspartijen en schuldhulporganisaties draagt bij het aan kunnen bieden van passende hulp aan burgers. UWV wil gebruik maken van bestaande initiatieven die onder andere door ministerie SZW worden ondersteund. Zo kan er bij beginnende geldzorgen gebruik worden gemaakt van Geldfit (Nederlandse schuldhulprouwe) om cliënten te verwijzen naar lokale hulporganisaties. Bij het in kaart brengen van de klantsituatie helpt het Vorderingenoverzicht Rijk. Wanneer er al een schuldsituatie is, kan er door gebruik van het Schuldenknooppunt snel een schuldregeling tot stand komen. Ook het aanbieden van één Betalingsregeling draagt bij aan het sneller oplossen van schulden. Het samenwerken met overheidspartijen draagt bij aan het 'één overheid' gedachtegoed, en het leren van elkaars praktijkervaring. Daarnaast wil UWV kennismaken met schuldhulporganisaties en onderzoeken of een samenwerking mogelijk is. Verschillende pilots, projecten, technische innovaties of initiatieven worden voorgelegd aan de Stuurgroep zodat er gecentraliseerd besloten wordt of deze binnen onze visie passen. De middelen en capaciteit worden dan ook geprioriteerd worden.

19. Schuldenknooppunt

Het Schuldenknooppunt is een communicatiemiddel dat het mogelijk maakt dat schuldeisers, schuldhulpverleners en burgers met financiële problemen makkelijk en snel met elkaar kunnen communiceren. Dit doen zij door te fungeren als een privacy vriendelijk 'digitaal postkantoor'. Er worden snel en veilig gestandaardiseerde berichten uitgewisseld tussen schuldeisers en schuldhulpverleners.

Hiermee dragen zij bij aan het efficiënt en effectief aanpakken van schuldregelen. Doordat er in één systeem berichten worden verzonden en opgeslagen kan er met alle schuldenaren snel contact worden opgenomen en kan een schuldregeling sneller tot stand komen. Het systeem is AVG geborgd. Ministerie SZW ziet voordelen in deelname van het Schuldenknooppunt van alle overheidspartijen en heeft daarom de deelname kosten voor 10 jaar gesubsidieerd.

UWV is in gesprek met het Schuldenknooppunt. Deelname kan via een webportaal of door een koppeling te maken met het eigen systeem. Deze laatste optie vraagt om ICT-aanpassingen. Deelname aan het Schuldenknooppunt is afhankelijk van de impactanalyse, welke gereed is in het tweede kwartaal van 2023. Tevens wordt dan het financiële plaatje inzichtelijk.

20. Vorderingenoverzicht Rijk (CRI)

Clustering Rijksincasso (CRI) beoogt het efficiënter maken van incasso's door overheidspartijen. Hieronder vallen momenteel twee projecten: Vorderingenoverzicht Rijk en Betalingsregeling Rijk. Het Vorderingenoverzicht Rijk is een burgerportaal waar burgers al hun openstaande vorderingen en betalingsverplichtingen kunnen inzien. Dit kunnen vorderingen zijn van meerdere overheidspartijen. Hiermee wordt overzicht gecreëerd voor de burger. Er wordt gesproken met de grotere overheidspartijen om te onderzoeken of/hoe gegevens ontsloten kunnen worden naar een overzicht, en hoe deze op een gebruiksvriendelijke manier getoond kunnen worden aan de burger.

UWV onderzoekt momenteel deelname aan het Vorderingenoverzicht Rijk. Intentie is om eerst de gegevens te ontsluiten binnen een Mijn-UWV omgeving, en vervolgens deze gegevens te ontsluiten naar het Vorderingenoverzicht. Gesprekken over aansluiting bij het Vorderingenoverzicht Rijk vinden plaats op bestuurlijk niveau (SBB-CRI) en op ambtelijk niveau (beleidsoverleg CRI). De impact voor UWV qua IV-aanpassingen zal nog inzichtelijk gemaakt moeten worden.

21. Betalingsregeling Rijk (CRI)

Betalingsregeling Rijk is een project binnen Clustering Rijksincasso die zich erop richt om één betalingsregeling aan de burger aan te bieden op meerdere openstaande vorderingen, eventueel bij meerdere overheidspartijen. Voor deelname van UWV aan de Betalingsregeling Rijk onderzoeken we momenteel de vorderingen die UWV al overdraagt aan het CJIB.

Wanneer UWV aansluit op de Betalingsregeling Rijk, dan probeert CJIB voordat een vordering wordt overgedragen naar een deurwaarder een betalingsregeling af te spreken met de cliënt. Deze betalingsregeling geldt dan voor alle aan CJIB overgedragen vorderingen van de op CRI aangesloten partijen.

UWV draagt momenteel een kleine groep vorderingen over aan het CJIB. Dit gaat om vorderingen op cliënten waarbij UWV dwangincasso via een deurwaarder wil inzetten. Voor het inzichtelijk maken van de verwachte impact van deze aansluiting loopt momenteel een intern onderzoek.

22. Geldfit- Nederlandse schuldhulp route

De Nederlandse schuldhulproute is een organisatie die gericht is op het bieden van advies bij geldzorgen. Op de website van Geldfit (onderdeel van de NSR) kunnen burgers een test doen waaruit advies komt over aanpassingen van hun financiële situatie. Dit kan gaan over het aanvragen van toeslagen of het downloaden van een app die uitgaven bijhoudt. De NSR heeft een landelijke schuldhulplijn waar iedereen naartoe kan bellen. Zij hebben een uitgebreid netwerk opgebouwd van lokale en regionale initiatieven waar burgers hulp kunnen vragen. Door dit grote schuldhulpaanbod kan er snel verwezen worden naar passende hulp. Verkenning tot aansluiten vindt plaats.

23. Samenwerking schuldhulpinstanties

UWV wil kennismaken met schuldhulporganisaties zowel op landelijk niveau als in het lokale domein om te verkennen of samenwerking mogelijk is. Hiermee kan de dienstverlening uitgebreid worden en kan hulp worden geboden die past bij de situatie van de cliënt. Hiervoor wordt onder andere gekeken naar G4 gemeenten, financiële instellingen, NIBUD, SchuldenlabNL, Schuldhulpmaatje en andere lokale projecten en organisaties.

24. Beleidstafel SZW

Samen met Ministerie SZW richt UWV een beleidstafel op specifiek voor schuldenproblematiek. Doel hiervan is om op een laagdrempelige manier met elkaar uit te wisselen hoe ons beleid het beste vorm gegeven kan worden, en waar er mogelijke wettelijke aanpassingen nodig zijn. SZW heeft aangegeven graag via deze weg effectiever met UWV samen te werken.

Naast deze beleidstafel organiseert SZW vanuit het programma Geldzorgen, armoede en schulden bijeenkomsten of overleggen waar UWV aan deelneemt. Bijvoorbeeld het overleg 'Levensgebeurtenissen' waarbij er gekeken wordt naar levensgebeurtenissen waarbij een hoog risico op schulden ontstaat.

Datum	Resultaat	Status	Wie nodig	Trekker
Q1 2023	Verkenning aansluiting Nederlandse Schuldhulproute - Geldfit	Onderzoeksfase	Werkbedrijf, SBK, Uitkeren	Uitkeren
Q2 2023	Eerste beleidstafel met SZW	Lopend	SBK, Uitkeren	SBK/Uitkeren
Q2 2023	Start impactanalyse Schuldenknooppunt	Onderzoeksfase	Werkbedrijf, Uitkeren, Gegevensdiensten, SBK	Uitkeren
Q3 2023	Verkenning aansluiting Vorderingenoverzicht Rijk	Lopend	VFV, Uitkeren, SBK	Uitkeren/SBK
Q4 2024	Nader onderzoeken aansluiting Betalingsregeling Rijk	Niet gestart	VFV, Uitkeren, SBK	Uitkeren/SBK
Q4 2023	Overzicht schuldhulpinstanties en prioritering over samenwerking	Niet gestart	Werkbedrijf, Uitkeren, SBK	Uitkeren/SBK

Tabel 5: tijdslijn programmalijn 4

Data-analyse

Voor de pijler data-analyse en gegevensdeling zijn nog geen initiatieven toegevoegd. Komende periode staat in het teken van onderzoeken welke data beschikbaar is en voor welke doeleinde dit gebruikt mag en kan worden.

Voor data-analyse is het doel onder andere om te achterhalen of we geautomatiseerde patronen kunnen herkennen bij inkomensveranderingen van cliënten. Hiermee hopen we te kunnen voorspellen welke factoren of proceseigenschappen bijdragen aan een schuldsituatie. Dit draagt bij aan signalering van financiële problemen. Aanpak van dit onderzoek wordt nog verder uitgewerkt.

Gegevensdeling richt zich op samenwerking met meerdere partijen. Enerzijds 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. Anderzijds kan het delen van gegevens met andere (rijks)overheidspartijen helpen om de doelgroep beter in beeld te brengen. Het CBS heeft in beeld gebracht bij welke overheidsorganisaties er een overlap van schulden of betalingsachterstanden is. Deze doelgroep kan nu nog niet geïdentificeerd worden. Maar door het delen van gegevens over betalingsachterstanden kan sneller signaleerd worden of een cliënt zich in een (mogelijke) schuldsituatie bevindt en snel actie op worden ondernomen. Een breder beeld van de financiële situatie van een cliënt kan daarnaast worden meegenomen bij het afspreken van betalingsregelingen of terugvorderingen.

Een eerste stap is het inzichtelijk maken van alle gegevens van een cliënt. Door het ontsluiten hiervan in bijvoorbeeld een tooling of applicatie kan de burger zelf overzicht houden over zijn situatie. Nader onderzocht wordt welke opties hiervoor zijn, en of het mogelijk is om aan te sluiten bij bestaande applicaties zoals 'bereken je recht' van het Nibud.

Wet- en regelgeving

Meerdere initiatieven die zijn benoemd hebben een wetgeving component. Dit kan betekenen dat een wijziging in bestaande wet- en regelgeving is vereist om het initiatief uit te kunnen voeren. Dit wordt besproken met ministerie SZW, onder andere in de beleidstafel. Deze wijzigingen kunnen zowel op korte als lange termijn worden verwacht.

Dit zijn initiatieven waarbij een samenwerking met ministeries gewenst is: het aanpassen van de wet SUWI om het niet-gebruik van toeslagen aan te pakken, gedeelte van reeds betaalde wettelijke rente restitueren, het ophogen van de BVV, de wet maatwerk bij terugvorderingen, regeling tenuitvoerlegging bestuurlijke boeten en onverschuldigde betalingen, voorbereiding doorverwijzen door het Team Geldzorgen, Clustering Rijksincasso en de beleidstafel SZW.

Eerder genoemde initiatieven passen goed in de UWV brede beleidskaders om te streven naar meer menselijke maat in de dienstverlening. Een belangrijk initiatief van Bezwaar en Beroep binnen dit kader is de burgergerichte heroverweging in bezwaar. Dit houdt met zoveel woorden in dat het bezwaar vanuit het perspectief van de cliënt wordt gezien en naar de maximale ruimte wordt gezocht om de cliënt tegemoet te komen. Hierbij wordt bijvoorbeeld bij terug- en invorderingskwesaties nadrukkelijker gewicht gegeven aan de omstandigheden en belangen van cliënten en de algemene beginselen van behoorlijk bestuur.

5.5 Communicatie regieprogramma 'Grip op Schulden'

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.

Het streven is aan te sluiten op de communicatiestrategie van het ministerie SZW en de manifestpartijen en de communicatie campagne die mogelijk wordt ontwikkeld. Zodat de integraliteit en eenduidigheid van de communicatieboodschap, media-inzet en planning naar diverse doelgroepen wordt geborgd. Besproken zal worden hoe we deze samenwerking met alle relevante partijen en stakeholders vorm kunnen gaan geven.

Binnen de communicatieaanpak wordt de volgende corporate kernboodschap, als afgeleide van de UWV Visie op schulden, gedefinieerd: *UWV biedt ondersteuning bij het voorkomen of verminderen van financiële zorgen of problemen door in gesprek te gaan met cliënten wanneer deze zorgen worden gesignaleerd, hun vragen te beantwoorden en hen op hun verzoek door te verwijzen naar de juiste instanties, zoals gemeenten. Cliënten weten wat ze vervolgens kunnen verwachten van deze instanties. Door cliënten te helpen hun financiële zorgen te verminderen of op te lossen, maken ze meer kans op de arbeidsmarkt en het genereren van werk en inkomen. Dit geeft een gevoel van weer deel kunnen nemen aan de maatschappij en dat geeft toekomstperspectief. Ook zullen we inzetten op preventie en financiële bewustwording, zodat wordt voorkomen dat cliënten (opnieuw) financiële zorgen krijgen. Mocht een cliënt al financiële problemen hebben, dan doet UWV er alles aan om deze problemen te helpen verminderen. En te zoeken naar een passende oplossing bij bijvoorbeeld vorderingen van UWV. Waar nodig wordt de kernboodschap richting diverse doelgroepen verder uitgewerkt.*

Conferentie

In het najaar 2023 wordt een conferentie georganiseerd met (interne) sprekers om met elkaar in gesprek te gaan over 'voorkomen en/of beperken van schulden is beter dan genezen'. We willen onze maatschappelijke rol, ambities als UWV en het belang van schuldenproblematiek benadrukken. En daarnaast willen we leren wat wel en niet werkt voor de cliënt om een gezonde financiële situatie te realiseren.

Het is belangrijk dat UWV een passende dienstverlening biedt aan een grote groep cliënten die gezondheids-, arbeidsmarkt- of sociale vraagstukken hebben. Ook wanneer er sprake is van financiële zorgen. De stress, eenzaamheid en uitsluiting die geldzorgen met zich mee brengen belemmeren mensen om volwaardig deel te nemen aan de samenleving. UWV sluit zich aan bij SZW om samen de vicieuze cirkel die dit met zich meebrengt te doorbreken.

6. Samenhang met andere initiatieven

Naast de invulling van de zes pijlers, beschreven in dit visiedocument, kent UWV nog meer initiatieven die (indirect) een bijdrage leveren aan het signaleren en/of verbeteren van de financiële situatie van onze cliënten. Hieronder worden de huidige relevante initiatieven benoemd. Deze initiatieven zijn niet limitatief. Mogelijke nieuwe initiatieven worden besproken in de Stuurgroep Regieprogramma Schulden. Daar wordt besloten of UWV deelneemt, wie de eigenaar wordt, en of er middelen voor ingezet moeten worden.

6.1 Lopende initiatieven

Citydeal Slim Maatwerk

Citydeals zijn (tijdelijke) netwerken van gemeenten, (rijks)overheidspartijen, bedrijven en maatschappelijke organisaties om de doelstelling van Agenda Stad te behalen⁸. In deze samenwerkingsverbanden worden innovatieve oplossingen gezocht voor maatschappelijke problemen en daarmee de stedelijke regio te versterken. Steden kiezen zelf, samen met partners, het onderwerp van de Citydeals. Deze Citydeals hebben vaak een duidelijke vraag en dragen bij het verbeteren van processen door ervaringen te delen en samen te werken.

UWV is middels het Werkbedrijf momenteel alleen aangesloten bij de Citydeal 'Slim Maatwerk' waarbij onze rol is als kennis- en ervaringsdeler op gebied van bestaanszekerheid. Deze Citydeal onderzoekt welke mogelijkheden digitalisering en technolisering kunnen bieden om meervoudige problematiek in het sociaal domein op te lossen. Het doel is om te zorgen dat hulpvragers weer actief onderdeel zijn van de maatschappij⁹.

Menselijke maat binnen handhaving

In 2022 heeft UWV het meerjarenplan handhaving vastgesteld waarin wordt aangesloten op de strategie van UWV en de handhavingsskoers van het ministerie van SZW. Uitgangspunt is dat we vertrouwen hebben in cliënten en dat handhaving wordt uitgevoerd met menselijke maat. We helpen cliënten zich aan de regels te houden en als we een overtreding constateren dan reageren we passend (een klein foutje leidt niet tot een grote boete). Herijking van het handhavingsinstrumentarium en het beter gebruik maken van de polisadministratie t.b.v. de inlichtingenplicht zijn twee initiatieven die in dit kader veel raakvlak hebben met het schuldenprogramma. Met de herijking borgen we wettelijk een passende reactie op regelovertreding die kan variëren van het afzien van een sanctie of een waarschuwing opleggen tot het opleggen van een verhoogde boete of overdracht aan het Openbaar Ministerie. UWV krijgt discretionaire bevoegdheden om in voorkomende gevallen de sanctie verder aan te passen. In de zomer van 2023 zal UWV u-toetsen uitbrengen op het wetsvoorstel en lagere regelgeving. De planning is dat de herijking 1 januari 2025 in werking zal treden. Daarnaast werkt UWV aan het beter gebruiken van intern bekende informatie die voorheen onder de inlichtingenplicht viel. We voorkomen daarmee dat mensen fouten maken en dat er ongewild vorderingen ontstaan. Op deze wijze krijgt de menselijke maat steeds meer invulling binnen onze handhavingstaak.

Risicobeheersing

UWV vertrouwt op de goede bedoelingen van de burger en realiseert zich dat het menselijk is om fouten te maken. Daarom wordt regelnaleving gestimuleerd. Het moet makkelijk zijn om het goed te doen en moeilijk om een fout te maken. Zo beperken we de nadelige (financiële) gevolgen. In 2021 is UWV begonnen met het doorlichten van de wetten op de aanwezigheid van risico's op misbruik en oneigenlijk gebruik. Voor de hoogst geprioriteerde risico's worden aanvullende beheersmaatregelen getroffen. Die worden zo vroeg mogelijk in het klantproces geplaatst. Een eventuele fout wordt dan snel opgemerkt en kan hersteld worden. Op die manier willen we terugvorderingen voorkomen. Terugvorderingen kunnen immers flinke geldzorgen veroorzaken en tot schulden leiden.

Maatwerkplaats

De missie van de maatwerkplaats is dat in de toekomst geen maatwerkplaats meer nodig is. Mensen moeten vanaf het eerste klantcontact dienstverlening krijgen die passend is bij hun situatie. In veel gevallen kan dit via de standaardprocedures. Als dit niet mogelijk is en als mensen door de standaardprocedures tussen de wal en het schip dreigen te raken, is het noodzakelijk dat maatwerk wordt geleverd.

UWV heeft een landelijke maatwerkplaats voor het toepassen van maatwerk in de dienstverlening aan burgers. Een plek waar vanuit verschillende disciplines gekeken wordt naar casussen waarbij de situatie ontspoort als alleen de regels nageleefd worden zonder maatwerk toe te passen. De landelijke maatwerkplaats staat in verbinding met lokale maatwerkplaatsen, die op sommige plekken in het land zijn gestart of nog worden opgestart.

⁸ <https://agendastad.nl/city-deals/>

⁹ <https://agendastad.nl/citydeal/slim-maatwerk/>

WIA-Voorschotten

Wie in Nederland een WIA-uitkering aanvraagt, heeft recht op een sociaal-medische beoordeling (WIA-claimbeoordeling) door UWV. De afgelopen periode is het aantal WIA-claimbeoordelingen dat niet binnen de wettelijke termijn wordt uitgevoerd echter sterk toegenomen. Het aantal en de duur van de verstrekte voorschotten is daardoor fors gestegen en daarmee ook het aantal en de hoogte van de terugvorderingen. Dat kan leiden tot onevenredig nadelige gevolgen voor de cliënt.

Aangezien de oorzaak van de stijging van de vertraagde beoordelingen niet bij de cliënt ligt en deze daardoor onevenredig geraakt wordt, heeft UWV besloten de terugvorderingen die samenhangen met te late WIA-claimbeoordelingen stop te zetten, niet te starten of te restitueren. Dit wordt beschouwd als buitenwettelijk begunstigend beleid. Dit beleid zou in eerste instantie de jaren 2020 t/m 2022 betreffen maar is later in afstemming met ministerie SZW nog uitgebreid naar het jaar 2023, gezien de verwachting dat in 2023 de wachttijden ook nog niet op het gewenste niveau zullen liggen.

Programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens

Het Programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens is een initiatief van de ministeries van BZK, JenV, OCW, SZW en VWS. Het programma werkt samen met gemeentes en uitvoeringsorganisaties. Een jaar lang toetst het programma de bouwstenen met de uitvoeringsorganisaties CAK, CJIB, DUO, SVB én UWV en de gemeenten Amsterdam, Den Haag, Goeree Overflakkee, Regio gemeenten Hart van Brabant, Hoogeveen, Utrecht, Weststellingwerf, Zaanstad en Zoetermeer. Het programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens is ontstaan met de gedachte om gemeenten en landelijke uitvoerders meer slagkracht te geven in die situaties waarin onze professionals vastlopen. Het programma is eind 2022 afgesloten, maar UWV blijft in de toekomst hierbij aangehaakt.

WAMS

Het Wetsvoorstel aanpak meervoudige problematiek in het sociaal domein (WAMS) is begin 2023 naar de Tweede kamer gestuurd en treedt naar verwachting begin 2024 in werking. Dit wetsvoorstel richt zich op het mogelijk maken van gegevensuitwisseling tussen meer dan twee partijen in situaties waarbij er sprake is van multiproblematiek. Tevens kunnen er ten behoeve van hulpverlening meer persoonsgegevens gedeeld worden dan in de huidige situatie (nu alleen NAW, conform Suwi art. 73). Multiproblematiek wil zeggen problemen op minimaal twee verschillende wetsgebieden/ domeinen (zoals WMO/ Participatie/ Schuldhulpverlening), waarbij één probleem buiten het sociaal domein mag vallen, zoals 'werk en inkomen'. De bedoeling is dat UWV gegevens mag leveren aan de gemeente ten behoeve van de hulpverlening, ook kan UWV een casus aanmelden bij de gemeente. Iedere gemeente krijgt de opdracht een meldpunt in te richten en kan na onderzoek besluiten om een casusoverleg in te plannen. Of en welke gegevens UWV mag aanleveren hangt af van de formulering in de wet/wetswijzigingen. Deze zijn op het moment van schrijven nog niet bekend.

Virtueel Inkomstenloket

Het Virtueel Inkomsten Loket (VIL) is er om inwoners gemakkelijker informatie te geven over en toegang te bieden aan regelingen met als uiteindelijk doel om inwoners financieel te ontzorgen en dat mensen krijgen waar ze recht op hebben. Op dit moment gaat het om financiële regelingen. Je hoeft als inwoner niet meer te weten wat je waar aanvraagt, maar krijgt via deze applicatie advies over wat je kunt aanvragen. Het aanvragen van deze regelingen kan allemaal tegelijkertijd en je hebt de keuzevrijheid om te kiezen welke regeling je wel en niet wilt aanvragen. Wanneer de inwoner ervoor kiest om een regeling aan te vragen, worden alleen de benodigde gegevens voor die regeling doorgestuurd naar de regelchecker. De benodigde gegevens worden gehaald uit overheidssites zoals Mijnbelastingdienst en Mijn UWV die op het apparaat worden gedownload, waarop je via de app met je DigiD op bent ingelogd. Op dit moment wordt met CIO-office en gegevensdiensten onderzocht of UWV kan aansluiten bij het Virtueel Inkomstenloket.

"Als verrekenen een beperking is"

In februari 2021 is het rapport 'als verrekenen een beperking is' verschenen. Uit dit rapport blijkt dat veel cliënten met een bijstands- of arbeidsongeschiktheidsuitkering onzekerheid ervaren bij het gaan werken. Dit kan er zelfs toe leiden dat cliënten niet gaan werken of stoppen met werken. In september 2021 is een plan van aanpak opgesteld met verbetervoorstellen die ertoe moeten leiden dat cliënten beter weten wat de gevolgen zijn voor de uitkering als zij gaan werken. In 2022 zijn deze verbetervoorstellen binnen het project 'verbeteren inkomstenverrekening AW' opgepakt. Enkele van de meest in het oog springende verbetervoorstellen waaraan gewerkt wordt zijn:

- Optimaliseren verrekenencyclus: Sinds november 2022 loopt er een pilot binnen Uitkeren waarbij medewerkers maandelijks een overzicht krijgen van cliënten bij wie het inkomen niet langer meer aansluit bij het inkomen waar het voorschot op is gebaseerd. Dit overzicht helpt de medewerker Uitkeren om eerder in contact te treden met cliënt om de verrekenencyclus of het voorschot aan te passen. Hiermee kunnen hoge terugvorderingen of nabetalingen voorkomen worden. In de pilot worden cliënten proactief geïnformeerd over wat het hebben van inkomsten betekent voor de uitkering van UWV maar ook (in hoofdlijnen) voor andere inkomsten (zoals Toeslagen enz.).
- De Serious Game (nu pilotfase): Naar verwachting wordt in 2023 deze game landelijk uitgerold. Doel is dat UWV medewerkers door het 'spelen' van deze game zich niet alleen kunnen verplaatsen in de situatie van cliënt maar vooral onze medewerkers handelingsperspectief geven over hoe wij onze dienstverlening kunnen verbeteren.
- Cliëntbenadering: In 2023 worden de brieven die betrekking hebben op de inkomstenverrekening in een brievenchallenge goed onder de loep genomen. Gekeken wordt naar de begrijpelijkheid van deze brieven.

Ook wordt een folder geïntroduceerd waar cliënten rustig kunnen nalezen wat het gaan werken betekent voor de uitkering. In dit kader wordt gekeken naar de mogelijkheden van een meer proactieve benadering van cliënten die gaan werken (voorbeelden: servicecall, adviesgesprek, vaste contactpersoon enz.).

- De zelfstandigen in de AW-uitkering: Bij hen kan de uitkering maar eenmaal per jaar definitief worden berekend en worden vastgesteld. De reden is dat de belastingaanslag bepalend is. De cliënt willen wij vaker tussentijds benaderen met de vraag of de eerder verwachte inkomsten nog aansluiten bij de actuele situatie. Hiermee willen wij hoge terugvorderingen of nabetalingen voorkomen. En we willen aan de hand van een script borgen dat de kans op fouten binnen UWV rond deze doelgroep wordt teruggebracht (bv. registratie applicatie ZAU, informeren Uitkeren-Werkbedrijf enz.).

Stroomlijning Keten Derdenbeslag

Samen met andere overheidsorganisaties participeert UWV in het Programma Stroomlijning Keten voor Derdenbeslag. Dit programma is gestart om het bestaansminimum van mensen met schulden beter te borgen en de ophoging van schulden met onnodige proces- en executiekosten zoveel mogelijk te voorkomen. Daarvoor is het noodzakelijk dat de gegevensuitwisseling tussen beslag leggende en verrekenende partijen wordt verbeterd en vooral tussen de overheidsorganisaties. Het wetsvoorstel Wet stroomlijning keten voor derdenbeslag (Wskd) geeft een grondslag voor deze gegevensuitwisseling in geval van samenloop van derdenbeslagen en verrekeningen. Alleen minimaal benodigde informatie zal via een digitale routevoorziening worden uitgewisseld tussen de deelnemende partijen.

6.2 Nieuwe initiatieven

Bruteringsvraagstuk

Indien een cliënt onterecht te veel uitkering heeft ontvangen moet het volledige bedrag worden terugbetaald. Wanneer dit gebeurt voordat het kalenderjaar is afgelopen, mag de cliënt het bedrag netto terugbetalen. Dit is het bedrag dat zij ook ontvangen hebben van UWV. Wanneer de invordering na einde kalenderjaar wordt verstuurd of wanneer er een vordering nog openstaat, dient de cliënt zowel het nettodeel als het brutodeel terug te betalen. De cliënt kan het brutodeel vervolgens zelf via de Belastingdienst terugvragen. Wanneer het om een relatief hoge vordering gaat, kan dit financiële problemen als gevolg hebben. UWV bekijkt momenteel deze situatie.

Onder het sociaal minimum

De uitkeringen van UWV zijn, net als loon van een werkgever, een brutobedrag waarop UWV loonheffing inhoudt en afdraagt aan de Belastingdienst. De cliënt ontvangt dan het nettobedrag. Wanneer de bruto UWV-uitkering lager is dan het voor cliënt geldende relevant sociaal minimum kan dat met een brutobedrag vanuit de Toeslagenwet worden aangevuld. Het relevant sociaal minimum en de aanvullende Toeslagenwet zijn een afgeleide van het bruto wettelijk minimumloon. Het kan voorkomen dat de netto UWV-uitkering lager is dan de voor cliënt geldende bijstandsnorm, ook als de uitkering is aangevuld met de Toeslagenwet. In die gevallen kan aanvullende bijstand vanuit de Participatiewet uitkomst bieden, mits wordt voldaan aan de voorwaarden daarvoor. Denk bijvoorbeeld aan de vermogenstoets.

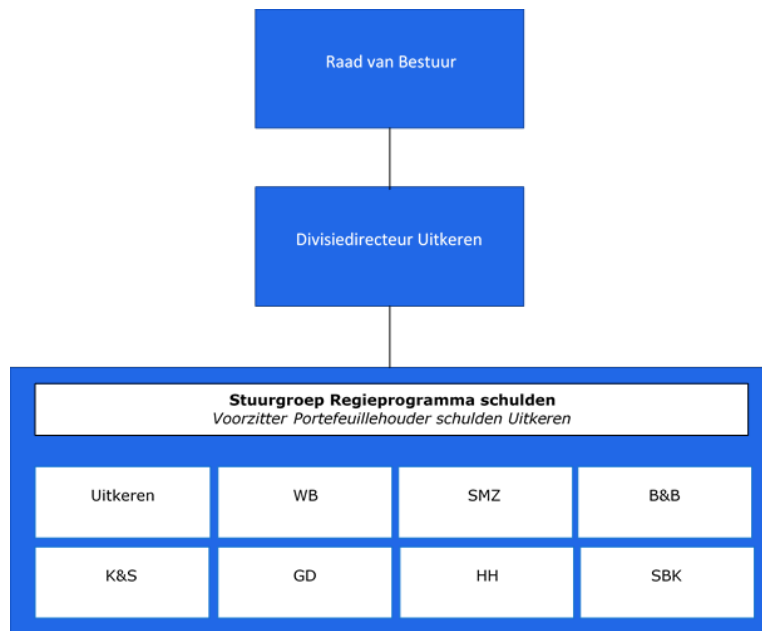
7. Governance

Het is onze ambitie om een bijdrage te leveren aan het oplossen van de schuldenproblematiek. Dit kunnen we alleen bereiken door met elkaar, intern de organisatie als buiten UWV, in gesprek te gaan over deze ambitie en wat ervoor nodig is om onze doelstellingen te behalen zodat we een zichtbare waarde toevoegen voor de burger. Dit vraagt om een goede onderlinge afstemming. Het is van belang dat er een duidelijke samenhang is tussen de verschillende overleggen met als uitgangspunt onze gedeelde visie op schulden.

Regieprogramma¹⁰

Van cruciaal belang bij de realisatie van de pijlers is de samenwerking en samenhang over de divisies heen en met de externe stakeholders. De sturing op de samenhang van ontwikkelingen en diverse belangen vraagt om meerjarige inzet en focus om onze ambitie te realiseren met als uitgangspunt onze gedeelde visie op schulden. De wijze van besturing is zo ingeregeld dat vanuit iedere divisie een portefeuillehouder met doorzittingsmacht deelneemt aan de stuurgroep om onze visie daadwerkelijk te realiseren. De divisies zijn zelf verantwoordelijk voor de aansturing van de initiatieven en activiteiten rond schulden in de eigen divisie/directie. De sturing op de divisieoverstijgende onderwerpen vindt in coalitieverband plaats onder trekkerschap van divisiedirecteur Uitkeren. Alle betrokken directeuren zijn aanspreekbaar op het divisieoverstijgend resultaat.

De besturing van het regieprogramma ziet er als volgt uit:



Het binnen de divisies doorvoeren van de interne/externe initiatieven gebeurt door en onder de verantwoordelijkheid van de divisies zelf.

Overleg	Doel	Voorzitter	Deelnemers	Frequentie
Stuurgroep Regieprogramma	<ul style="list-style-type: none"> Monitoring van externe initiatieven op schulden en (voorbereiding van) besluitvorming over participatie door UWV. Starten van interne initiatieven op het gebied van schulden en het voeren van regie op en monitoring van de uitvoering van deze initiatieven. Monitoren van samenhang over de divisies heen en met de externe stakeholders. 	Uitkeren als portefeuillehouder schulden	Vertegenwoordiging (afdelingshoofden/managers) van uitvoerende divisies Werkbedrijf (WB), Sociaal Medische Zaken (SMZ), Uitkeren, Bezwaar en Beroep (B&B), Handhaving (HH), Gegevensdiensten (GD), Klant & Service (K&S) en Strategie, Beleid en Kenniscentrum (SBK)	1 x per 2 maanden en tussendoor indien nodig

¹⁰ Vastgesteld door RvB d.d. 7 december 2021

	<ul style="list-style-type: none"> Bewaken doelstellingen visie schulden. Rapporteren aan de Raad van Bestuur over voortgang initiatieven schulden. 			
Cliëntenraad Minimawerkgroep	<ul style="list-style-type: none"> Bespreken initiatieven vanuit de cliëntenraad Adviserende rol op voorstellen vanuit UWV 	Uitkeren als portefeuillehouder schulden	Leden van Cliëntenraad, voorzitter Regieprogramma Schulden, vertegenwoordiging (adviseurs) Uitkeren, SBK, K&S	Per kwartaal
Intern Beleidsoverleg Schulden	<ul style="list-style-type: none"> Vorbereiding stuurgroep Schulden. Vorbereiding Beleidstafel schulden. Bespreken beleidsvraagstukken en voornemens. Bespreken voortgang implementatie initiatieven schulden. Delen van kennis vanuit onderzoek. Afstemming met directie eigen divisie. 	Afwisselend SBK en Uitkeren als portefeuillehouder schulden	Vertegenwoordiging (beleidsmedewerkers /adviseurs) van uitvoerende divisies Werkbedrijf, SMZ, Uitkeren, Bezwaar en Beroep, Handhaving, Gegevensdiensten, K&S en SBK	Maandelijks
Intern Communicatie overleg	<ul style="list-style-type: none"> Divisies informeren over wat er aan zit te komen. Ophalen wat er gebeurt binnen de divisies (successen en knelpunten). Regie te voeren over de communicatie op inhoud en timing. Aanlevering input voor intern beleidsoverleg Schulden. 	Afwisselend Uitkeren als portefeuillehouder schulden of Directie Communicatie	Vertegenwoordiging van divisies Werkbedrijf, SMZ, Uitkeren, Bezwaar en Beroep, Handhaving, Gegevensdiensten, K&S en SBK, Directie communicatie	Maandelijks
Beleidstafel Schulden	<ul style="list-style-type: none"> Bespreken beleidsvoornemens. Bespreken voortgang implementatie initiatieven schulden (keten overstijgend). Vorbereiden directeurenoverleg en opdrachtgeveroverleg. Aanleveren input voor stuurgroep Schulden. 	SBK en SZW (roulerend)	UWV: SBK en Uitkeren als portefeuillehouder schulden (hoofd Inkomen, beleidsadviseur + directieadviseur) SZW: Directie Participatie en Decentrale Voorzieningen, afdeling Armoede en Schulden	1x in de 8 weken
Manifestgroep¹¹	<ul style="list-style-type: none"> Bespreken beleidsvoornemens schulden. Monitoren initiatieven schulden overheid breed (Brede Schuldenaanpak). Afstemming met SZW. Delen ervaringen/best-practices. Uitvoeren organisatie overstijgende pilots. 	Roulerend tussen deelnemers	Ambtelijk overleg (vertegenwoordiging van ketenpartners) Belastingdienst, Toeslagen, CJIB, CAK, DUO, SVB en UWV (beleidsadviseur SBK)	1x per 2 weken

Figuur 3: overzicht van diverse overleggen in het kader van schulden

¹¹ N.B. Manifestgroep Schulden bestuurlijk, is onderdeel van het Netwerk van Publieke Dienstverleners. Nathalie van Berkel is voorzitter. Dit is een breed (schulden-)overleg waar diverse onderwerpen, waaronder schulden, met de uitvoeringsorganisaties worden besproken.

8. Overzicht middelen

In onderstaand overzicht is weergegeven wie de trekker is van elke actie, in welke periode de uitvoering plaats vindt, of hier middelen voor nodig zijn en of de actie achteraf geëvalueerd wordt.

Actie	Periode	Trekker	Middelen	Evaluatie
1. Niet-gebruik inkomensondersteuning	Q1 2023	SBK	Regulier budget	
2. Website	Q2 2023	K&S	60.000* (inclusief actie 3)	
3. Brieven aanpassen	Q2 2023	K&S	Zie hierboven	
4. Online dienstverlening invorderen (ODI)	Q2 2023	Uitkeren	2 ml* (eerste inschatting)	X
5. Budgetcoaches	Q2 2023	Werkbedrijf	Programmakosten werkbedrijf (pilot IVA-DGA) (Pilot WW via regulier budget van Uitkeren)	X
6. Leercirkels	Q4 2023	Werkbedrijf	Regulier budget	
7. Klantreis 'ik heb schulden'	Q3 2023	K&S	50.000	
8. Aanvraag WW	Q3 2023	Uitkeren/ SBK	Regulier budget	X
9. BVV verhogen	Q1 2023	Uitkeren/ SBK	Regulier budget	
10. Pauzeknop bij invorderen	Q2 2023	Uitkeren	Regulier budget	
11. Wettelijke rente afschaffen	Q2 2023	Uitkeren/ SBK	Regulier budget	
12. Wet maatwerk bij terugvorderen	Q2 2023	SBK/ Uitkeren	Regulier budget	
13. Regeling tenuitvoerlegging bestuurlijke boeten en terugvorderen onverschuldigde betalingen	Q2 2023	SBK/ Uitkeren	Regulier budget	
14. Onderzoek doenvermogen proces invorderen	Q2 2023	Uitkeren/SBK	Regulier budget	
15. Onderzoek hoge vorderingen	Q3 2023	Uitkeren	Regulier budget	
16. Onderzoek schuldpopulatie	Q2 2023	SBK	Regulier budget	
17. Uitbereiding doorverwijzen door Team Geldzorgen	Q1 2023	Werkbedrijf/ K&S	40.000* (voor GEB)	
18. Pilot belteam VFV	Q2 2023	Uitkeren	Regulier budget	X
19. Schuldenknooppunt	Q2 2023	Uitkeren	PM* kosten pas inzichtelijk na pilot (aansluitingskosten via SZW)	X
20. Vorderingenoverzicht Rijk (CRI)	Q3 2023	Uitkeren/ SBK	PM* (Aanvraag wordt gedaan in 2024)	
21. Betalingsregeling Rijk (CRI)	Q4 2023	Uitkeren/SBK	PM* (Aanvraag wordt gedaan in 2024)	
22. Geldfit - Nederlandse schuldhulp route onderzoeken	Q1 2023	Uitkeren	75.000*	X
23. Samenwerking schuldhulpinstanties	Q4 2023	Uitkeren/ SBK	Regulier budget	
24. Beleidstafel SZW	Q2 2023	SBK/ Uitkeren	Regulier budget	
Communicatie Regieprogramma	Heel 2023	DC/ Uitkeren	400.000*	
Data-analyse en gegevensdeling	Heel 2023	Uitkeren	Regulier budget	

Tabel 6: overzicht van trekkers en middelen per initiatief

*Aangevraagd bij Programma Dienstverlening

Bijlage 1. Prioritering initiatieven

	Initiatief	Impact cliënt	Doorlooptijd	Investering UWV*
Preventie				
1	Niet-gebruik inkomensondersteuning	Hoog	Lang	Laag
2	Website	Midden	Kort	Laag
3	Brieven aanpassen	Midden	Kort	Laag
4	Online Dienstverlening Invorderen (ODI)	Hoog	Lang	Hoog
5	Budget coaches	Hoog	Lang	Laag
6	Leercirkels	Laag	Lang	Midden
7	Klantreis 'ik heb schulden'	Laag	Lang	Midden
8	Aanvraag WW	Hoog	Lang	Midden
Debiteurenbeleid				
9	BVV verhogen	Hoog	Kort	Hoog
10	Pauzeknop bij invorderen	Hoog	Kort	Laag
11	Wettelijke rente	Hoog	Lang	Hoog
12	Wet maatwerk bij terugvorderen	Midden	Lang	Midden
13	Regeling tenuitvoerlegging bestuurlijke boeten en terugvorderen onverschuldigde betalingen	Midden	Lang	Midden
14	Onderzoek doenvermogen proces invorderen	Midden	Lang	Midden
15	Onderzoek hoge vorderingen	Midden	Lang	Laag
16	Onderzoek schuldpopulatie	Laag	Lang	Laag
Signaleren en doorverwijzen				
17	Uitbereiding doorverwijzen door Team Geldzorgen	Hoog	Lang	Laag
18	Pilot belteam VFV	Hoog	Kort	Midden
Externe samenwerking				
19	Schuldenknooppunt	Hoog	Kort	Midden
20	Vorderingenoverzicht Rijk (CRI)	Hoog	Lang	Hoog
21.	Betalingsregeling Rijk (CRI)	Midden	Lang	Hoog
22	Geldfit- Nederlandse schuldhulp route	Hoog	Kort	Laag
23	Samenwerking schuldhulpinstanties	Midden	Lang	Laag
24	Beleidstafel SZW	Laag	Lang	Laag

*Investering geïdentificeerd als capaciteit en middelen.