



Voorlegger vergadering Raad van Bestuur UWV

Vergadering Raad van bestuur	
Datum	19 maart 2024
Agendapunt	Agendapunt 9 Nummer 24 – 094
Onderwerp	Plan van aanpak evaluatieonderzoek UWV-brede implementatie werkwijze "Signaleren en doorverwijzen bij schulden"
Directeur	
Opsteller	(Senior Kennisadviseurs KC SBK)
Portefeuillehouder RvB	
Onderwerp heeft instemming van	
Directeur	Toelichting
Directeur Werkbedrijf	Akkoord
Directeur Uitkeren	Akkoord
Directeur K&S	Akkoord
Directeur SMZ	Akkoord
Directeur B&B	Akkoord
Directeur Gegevensdiensten	Akkoord

Door Raad van Bestuur te nemen besluiten

De RvB neemt kennis van het plan van aanpak voor het evaluatieonderzoek UWV-brede implementatie van de werkwijze "Signaleren en doorverwijzen bij schulden".

Samenvatting onderwerp en redenen bespreking

UWV heeft in 2018-2019 in een pilot de werkwijze 'signaleren en doorverwijzen bij schulden' beproefd met de gemeente Amsterdam en de kredietbank Zuid-Limburg. De resultaten uit die pilot bevestigen dat een rol voor UWV in de keten van schuldhulpverlening is weggelegd door (problematische) schuldsituaties tijdens het cliëntcontact actief (en vroegtijdig) te signaleren en de cliënt binnen UWV verder te helpen en waar nodig in overleg met cliënt door te verwijzen naar bijvoorbeeld schuldhulpverlening. Cliënten waarderen dat UWV meedenkt met hun financiële problemen, vooral als UWV ook nog intern hulp biedt.

Op basis van deze uitkomsten besloot de Raad van Bestuur UWV begin 2020 de werkwijze "signaleren en doorverwijzen van uitkeringsgerechtigden bij schulden" UWV-breed uit te rollen en heeft daarbij goedkeuring gegeven om het bijhorende invoeringsplan "UWV Signaleren en doorverwijzen bij schulden" uit te voeren (Amsterdam, UWV 2022). De uitvoering van het evaluatieonderzoek is onderdeel van het invoeringsplan. De opdrachtgever voor dit onderzoek is divisie Uitkeren UWV, die ook de regie voert over het invoeringsplan en de stuurgroep Schulden.

Het evaluatieonderzoek zal het UWV inzicht geven in de stand van zaken, de impact voor medewerkers met cliëntcontact en effecten voor cliënten van de UWV-brede implementatie van de werkwijze 'Signaleren en doorverwijzen bij schulden'. Daarnaast zal duidelijk zijn of medewerkers met cliëntcontact voldoende uitgerust zijn om cliënten met schulden adequaat te kunnen signaleren en doorverwijzen. De uitkomsten en aanbevelingen die het evaluatieonderzoek voortkomen, kunnen door UWV worden benut om het proces en randvoorwaarden van de werkwijze Signaleren en doorverwijzen van uitkeringsgerechtigden bij schulden verder binnen de divisies in de regio's te optimaliseren en de werkwijze te borgen in de dienstverlening aan cliënten. Het onderzoek gaat plaatsvinden bij de vestigingen Groot Amsterdam, Almere, Arnhem, Lelystad, Nijmegen, Rotterdam en de regio Zuid-Limburg. De verwachting is dat het onderzoek kan starten eind Q2 begin Q3 2024. De evaluatieperiode is van januari 2023 tot 1 juli 2024.

Achtergrond

Mensen met financiële problemen en de gevolgen ervan

Ruim een derde van de Nederlandse huishoudens heeft betalingsachterstanden. Bijna 1 op de 5 huishoudens heeft te maken met risicovolle schulden of betalingsproblemen. Op 1 januari 2023 heeft

8,8% van de huishoudens geregistreerde problematische schulden. Schulden die zo hoog zijn dat men daar niet op eigen kracht vanaf komt; schulden die tot grote problemen leiden zoals huisuitzetting, afsluiting van gas/water/elektra. Uit het onderzoek komt naar voren dat mensen met een uitkering vaker schulden hebben dan mensen zonder een uitkering. Gecorrigeerd voor populatiekenmerken hebben personen in de bijstand de grootste kans op schulden, ongeveer driemaal zo vaak als personen zonder uitkering. In aflopende omvang van kans volgen daarna personen met een ZW-uitkering, WW-uitkering, WGA, WAO, IVA, Wajong en WAZ.

Uitkeringsgerechtigden met schulden komen gemiddeld minder snel aan het werk en krijgen vaker maatregelen en boetes opgelegd van UWV dan cliënten zonder schulden. Ook hebben ze vaker schulden dan mensen met betaald werk.¹ Bekend is dat betalingsproblemen veel aandacht opeisen en stress opleveren; financiële problemen leiden tot blikvernaauwing en zetten het cognitief functioneren, of doenvermogen, onder druk. Men begrijpt vaak complexe regels niet goed met (bewust of onbewust) regelovertreding en schulden tot gevolg. Door blikvernaauwing zijn mensen bovendien mogelijk niet of minder gefocust op werk, waardoor UWV-cliënten bijvoorbeeld:

- zich niet kunnen concentreren op sollicitaties,
- belemmeren ervaren bij re-integratie in zijn algemeenheid,
- brieven niet meer openen waardoor ze afspraken/verzoeken missen,
- in een vicieuze cirkel terecht komen die niet te doorbreken lijkt.

Gevolgen voor mensen

De werkwijze zorgt ervoor dat UWV professionals met cliënt-contact mensen met (problematische) schuldsituaties /geldzorgen actief (en vroegtijdig) signaleren en de cliënt binnen UWV verder helpen en waar nodig in overleg met cliënt doorverwijzen naar schuldhulpverlening, andere instantie en/of informatie. Deze dienstverlening draagt er aan bij dat cliënten met geldzorgen worden gehoord, gezien en geholpen. Het evaluatieonderzoek helpt om de werkwijze te verbeteren en bestendigen.

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

Het evaluatieonderzoek helpt om de werkwijze te verbeteren en bestendigen.

Strategische aspecten van het besluit

Zie gevolgen voor mensen.

Bedrijfsvoering (personeel/financieel)

Personeel en financieel

KC SBK besteedt het kwalitatieve deel van het evaluatieonderzoek aan. Het budget van de aanbesteding is maximaal €80.000 en is opgenomen in de begroting van KC SBK. KC SBK gaat uitvoering geven aan het kwantitatieve deel van het onderzoek en dit komt grotendeels uit de reguliere bezetting. Een aantal managers en professionals op de vestigingen en Team Geldzorgen zullen worden uitgenodigd voor deelname aan het onderzoek, bijvoorbeeld middels een interview en/of groepsgesprek. Dit zal binnen de bestaande bezetting worden opgevangen, en slechts zeer beperkt invloed hebben op productiviteit.

Duurzaamheid

Pijler maatschappelijk

Schuldenproblematiek is een urgent maatschappelijk probleem en kan een negatieve invloed hebben op de mogelijkheden van mensen. Het bedreigt hen in de bestaanszekerheid en leidt tot minder grip waardoor mensen onvoldoende mee kunnen doen in de maatschappij. Het vroegtijdig signaleren, intern hulp bieden en doorverwijzen bij schulden/geldzorgen kan erger voorkomen.

Vervolgtraject besluitvorming

Na kennisneming van de RvB start het evaluatieonderzoek.

Communicatie

Deze voorlegger en bijlage komen in aanmerking voor openbaarheid. Na afronding van het onderzoek wordt een onderzoeksrapport opgesteld en gepubliceerd.

Openbaarheid

Deze documenten kunnen openbaar gemaakt worden:

- 1 Ja, in hun geheel.
- 2 Deels, omdat... .
- 3 Nee, de bijbehorende bijlage(n) niet, omdat....
- 4 Nee, helemaal niet, omdat....

Metadata

Omschrijving: Evaluatieonderzoek naar UWV-brede implementatie werkwijze Signaleren en doorverwijzen van cliënten met schulden.

Trefwoord(en): schulden, geldzorgen, evaluatieonderzoek, UWV-brede implementatie, werkwijze