

Plan van aanpak

Signaleren en doorverwijzen van uitkeringsgerechtigden met schulden

Evaluatieonderzoek UWV brede implementatie werkwijze

Opgesteld door:



Kennisadviseurs Kenniscentrum

Strategie Beleid en Kennis

UWV

Inhoud

0	Versie beheer	3
1.	Inhoud	4
1.1	Introductie en aanleiding van het evaluatieonderzoek	4
1.2	Achtergrond	4
1.3	Doelen en onderzoeksvragen van het evaluatieonderzoek.....	6
1.4	Onderzoekslocaties en onderzoeksmethode	8
1.5	Stakeholders	12
1.6	Risico's en randvoorwaarden	12
1.7	Samenhang met andere projecten	13
2.	Proces	14
2.1	Aanbesteding en tijdsinvestering betrokkenen	14
2.2	Mijlpaal en activiteitenplanning.....	14
2.3	Persoonlijke inzet	15
2.4	Informatie en communicatie	17
	Bijlage 1 Procesplaat Signaleren & doorverwijzen bij schulden	18
	Bijlage 2 Routekaart Signaleren en doorverwijzen bij schulden	19
	Bijlage 3 Werkinstructie Signaleren en doorverwijzen cliënt intern naar Team Geldzorgen	23
	Bijlage 4 Meldingsformulier Geldzorgen UWV intern gebruik.....	26
	Bijlage 5 UWV medewerkers met cliëntcontact	27
	Bijlage 6 Beschikbare data binnen UWV	28

0 Versie beheer

Versie	Datum	Voorgelegd aan	Acties	Ingebracht door
0.1	Oktober 2023	[REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] Opdrachtgever Divisie Uitkeren	Doel en insteek onderzoek mondeling afgestemd met opdrachtgever	[REDACTED] [REDACTED] (Kennisadviseurs KC SBK)
0.2	21 december 2023	UWV: [REDACTED] [REDACTED] (Kennisadviseurs KC SBK), en [REDACTED] [REDACTED] KC SBK), [REDACTED] [REDACTED] (Strategisch beleidsadviseur SBK)	Feedback verwerkt. Feedback gericht op verduidelijkende vragen over structuur opbouw van het document, de methodologie, en input stakeholders verwerkt.	[REDACTED] [REDACTED] (Kennisadviseurs KC SBK)
0.3	27 december 2023	Beleidskring Schulden	Verwerkt feedback, betrof kleine toevoeging over data beschikbaarheid. Inhoudelijk geen aanpassingen nodig.	[REDACTED] [REDACTED] (Kennisadviseurs KC SBK)
	December 2023	MT SBK; [REDACTED] [REDACTED]	Geen	[REDACTED] [REDACTED] (Kennisadviseurs KC SBK)
0.4	22 februari 2024	Stuurgroep Schulden/DT's	Advies verwerkt verbinding maken met klantreizen en dienstverlening op maat.	[REDACTED] [REDACTED] (Kennisadviseurs KC SBK)
1.0		Ter kennisname SBO voorgelegd		[REDACTED] [REDACTED] (Kennisadviseurs KC SBK)
1.0	19 maart 2024	Ter kennisname RvB voorgelegd		[REDACTED] [REDACTED] (Kennisadviseurs KC SBK)

Conceptversies hebben een cijfer tussen 1 en 9 achter de punt. Definitieve versies hebben een 0 achter de punt.

1. Inhoud

1.1 Introductie en aanleiding van het evaluatieonderzoek

UWV heeft in 2018-2019 binnen een pilot het ‘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 (vroegtijdig) te signaleren en de cliënt binnen UWV verder te helpen en waar nodig in overleg met cliënt door te verwijzen naar schuldhulpverlening. Cliënten waarderen dat UWV meedenkt met hun financiële problemen, vooral als UWV ook nog intern hulp biedt.^{1,2}

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 goedkeuring gegeven op het bijhorende invoeringsplan.³ De evaluatie van de UWV-brede implementatie van deze werkwijze die centraal staat in dit document is onderdeel van dit invoeringsplan. De opdrachtgever voor het evaluatieonderzoek is divisie Uitkeren UWV op basis van de regierol op het invoeringsplan.

Het evaluatieonderzoek zal 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 uit het evaluatieonderzoek voortkomen, kunnen door UWV worden benut om het proces en de 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.

1.2 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.⁴ 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.⁵ 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

¹ Brummelkamp, G., Havinga, H. & Guiaux, M. Pilot Signaleren en doorverwijzen bij schulden. Eindevaluatie. Amsterdam: UWV 2019

² Guiaux, M., Havinga, H. & Brummelkamp, G. Signaleren en doorverwijzen van uitkeringsgerechtigden bij schulden. Ontwikkeling van een werkwijze met persoonlijk contact. Amsterdam: UWV 2020.

³ Invoeringsplan UWV Signaleren en doorverwijzen bij schulden, Amsterdam: UWV 2022

⁴ <https://dashboards.cbs.nl/v5/SchuldenproblematiekInBeeld/>

⁵ Zwinkels, W. & Guiaux, M. Schulden bij mensen met een uitkering 2010-2022. Amsterdam: UWV 2023 (nog niet openbaar)

schulden dan mensen met betaald werk.⁶ Bekend is dat betalingsproblemen veel aandacht opeisen en stress opleveren; financiële problemen leiden tot blikvernaauwing en vermindering van cognitief functioneren zoals vermindering van het denk- en doenvermogen.⁷ 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. Dit kan zich onder andere uiten bij UWV-cliënten in bijvoorbeeld:

- Niet kunnen concentreren op sollicitaties waardoor langer gebruik van uitkering
- Belemmering re-integratie in zijn algemeenheid
- Niet openen brieven waardoor afspraken/verzoeken worden gemist; gevolg: maatregelen
- Komen in een vicieuze cirkel terecht die niet te doorbreken lijkt

Visie UWV en pilot werkwijze Signaleren en doorverwijzen bij schulden

De gevolgen die financiële problemen meebrengen voor een behoorlijke groep uitkeringsgerechtigden is aanleiding voor UWV geweest om aan de slag te gaan met het (vroegtijdig) signaleren en doorverwijzen van cliënten met (dreigende) financiële problemen. De cliënt is in de eerste plaats zelf verantwoordelijk voor zijn financiële situatie en het nakomen van de financiële verplichtingen. De cliënt kan hierbij steun zoeken bij een instantie voor Schuldhulpverlening. Schuldhulpverlening is een wettelijke taak van de gemeenten, maar UWV vindt dat het de gemeenten kan helpen, doordat binnen UWV met cliënten wordt gesproken die financiële problemen hebben. UWV neemt die rol van gemeenten niet over, maar ziet het wel als zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid om waar mogelijk vanuit zijn eigen rol bij te dragen aan het voorkomen en/of beperken van schulden bij cliënten.⁸ Dit leidde tot de pilot 'Signaleren en doorverwijzen bij schulden' in 2018-2019 op de vestigingen Groot-Amsterdam en Limburg alwaar UWV de werkwijze beproefde om cliënten met (dreigende) financiële problemen beter te kunnen helpen binnen de wettelijke taken van UWV.^{1,2} Wanneer een medewerker, op één van de twee UWV-vestigingen, in contact met een client constateert dat er behoefte aan hulp is vanwege financiële problemen, kan deze de client - met diens instemming - laten bellen door een gespecialiseerde klantadviseur van het UWV Team Geldzorgen. Deze klantadviseur gaat na wat binnen UWV mogelijk is en draagt de client – indien die toestemt geeft – indien nodig 'warm' over aan een gemeentelijke instelling voor schuldhulpverlening.

Aanbevelingen voor UWV-brede implementatie werkwijze Signaleren en doorverwijzen bij schulden

Uit de pilot zijn aanbeveling voortgekomen om de werkwijze vroegtijdig signaleren en doorverwijzen bij schulden te kunnen verankeren in de organisatie.^{1,2,3} Deze aanbevelingen zijn:

- Veranker de werkwijze in het reguliere kennis- en takenpakket van medewerkers.
- Geef nadere instructies aan medewerkers.
- Besteed expliciet aandacht aan gesprekstechnieken en beeldvorming over financiële problematiek en schulden.
- Onderken het belang van permanente aandacht voor en training van de betrokken medewerkers.
- Houd vast aan een gespecialiseerde functie met brede toegang binnen UWV, zoals die van het Team Geldzorgen.

⁶ Hoff, S., Wildeboer Schut, J., Goderis, B, Vrooman, C., Armoede in Kaart 2016, SCP, Den Haag 2017

⁷ Guiaux, M. & Havinga, H., Financiële Zorgen bij inkomensterugval, Onderzoek naar de behoefte aan begrip en ondersteuning bij WW'ers met financiële problemen, Amsterdam: UWV Kenniscentrum 2017



⁸ UWV, Visie op schulden "Onze maatschappelijke verantwoordelijkheid", Amsterdam: UWV 2021.

- Verduidelijk de adviespositie van adviseurs in deze functie.
- Check altijd of interne actie nodig is, ook voor eventuele warme overdracht.
- Maak afspraken met Gemeenten die wettelijke schuldhulpverlening uitvoeren over hoe de samenwerking praktisch ingeregeld kan worden, de intaketermijn en met ketenpartners (die namens Gemeente vormgeven aan schuldhulpverlening) over de inhoud van de schuldhulpverlening.

UWV-brede implementatie werkwijze ‘Signaleren en doorverwijzen bij schulden’

In 2022 is UWV gestart met de organisatie brede implementatie van de werkwijze ‘Signaleren en doorverwijzen bij schulden’. De divisies zijn zelf verantwoordelijk voor de implementatie van het invoeringsplan en stelden hiervoor een implementatieplan op.³ Om die UWV-brede implementatie goed te ondersteunen is een toolkit ontwikkeld. Daarnaast is voor de start van deze implementatie de grondslag voor ‘warme’ overdracht naar gemeenten gerealiseerd.

Toolkit

Om het proces van de organisatie brede implementatie van de nieuwe werkwijze Signaleren en doorverwijzen van mensen met schulden te ondersteunen is een hulpmiddel namelijk een toolkit beschikbaar met daarin verschillende producten (link [Toolkit](#)). Deze producten zijn: een procesplaat (bijlage 1), een routekaart (bijlage 2), UWV brede werkinstructie (bijlage 3), e-learning module Signaleren en doorverwijzen voor medewerkers, aanmeldingsformulier voor intern doorverwijzen (bijlage 4) en drie video’s schulden (Maak het verschil, Team Geldzorgen en Portefeuillehouder  ).

Grondslag voor warme overdracht naar gemeente

Vanuit de aanbevelingen voortgekomen uit de pilotstudie Signaleren en doorverwijzen mensen met schulden, werd geadviseerd om een wettelijke grondslag voor gegevensuitwisseling tussen UWV en gemeenten te regelen. Deze grondslag is in 2022 gerealiseerd, waardoor het mogelijk is dat UWV-cliënten aan hulpverlenende organisaties kunnen worden overgedragen middels gegevensuitwisseling (art. 73 lid 11 Wet SUWI).⁹ Het gaat alleen om die gegevens die noodzakelijk zijn om contact met de uitkeringsgerechtigde op te nemen ten behoeve van hulpverlening. Dit geschiedt uitsluitend met mondelinge instemming vastgelegd, middels geluidopname, van de uitkeringsgerechtigde. De hulpverleningsinstanties aan wie UWV de contactgegevens mag verstrekken zijn enkel instanties die onder de WMO 2015 in opdracht van gemeente diensten uitvoeren of met wie gemeenten samenwerken om cliënten te ondersteunen. Deze grondslag zorgt ervoor dat UWV-cliënten met geldzorgen ‘warm’ kunnen worden overgedragen aan gemeenten door Team Geldzorgen en Werkbedrijf van UWV.

1.3 Doelen en onderzoeksvragen van het evaluatieonderzoek

De eerder beschreven aanbevelingen vanuit de pilot ‘Signaleren en doorverwijzen bij schulden’ zijn de uitgangspunten voor het evaluatieonderzoek. De evaluatie is driedig en bestaat uit een A. proces -, B. impact- en C. effectevaluatie. Allereerst wordt per soort evaluatie de doelen beschreven en daarna de bijhorende onderzoeksvragen.

A. Procesevaluatie

Doelen van de procesevaluatie zijn inzicht krijgen in:

⁹ [wetten.nl - Regeling - Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen - BWBR0013060 \(overheid.nl\)](https://wetten.nl - Regeling - Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen - BWBR0013060 (overheid.nl))

1. Hoe ver UWV is met de implementatie van de nieuwe werkwijze 'Signaleren en doorverwijzen bij schulden' binnen de verschillende divisies.
2. Hoe de implementatie van de werkwijze 'Signaleren en doorverwijzen bij schulden' binnen de verschillende divisies is verlopen.
3. Of het proces van signaleren, doorverwijzen en overdracht in de dagelijkse praktijk van medewerkers met cliëntcontact conform de werkwijze verloopt en of zij voldoende handvatten hebben om uitvoering aan de werkwijze te geven.

Vragen die tijdens de procesevaluatie centraal staat zijn:

Ad 1

- Wat is de stand van zaken van de implementatie van de werkwijze 'Signaleren en doorverwijzen bij schulden' binnen de verschillende divisies? Zijn er verschillen tussen divisies en hoe komt dit?

Ad 2

- Hoe is het proces van implementatie binnen de divisies verlopen? Hiermee wordt bedoeld hoe de procesmatige vormgeving van de implementatie op basis van de aanbevelingen vanuit de pilot is verlopen (paragraaf 1.2).
- Zijn er verschillen tussen divisies? Waardoor worden de eventuele verschillen veroorzaakt?
- Wat zijn bevorderende en belemmerende factoren in het implementatieproces geweest?

Ad 3

- Verloopt het proces van signaleren, doorverwijzen en overdracht voor medewerkers met cliëntcontact in de dagelijkse praktijk op basis van de UWV-brede werkinstructie (bijlage 1 en 3)? Wat gaat hierin goed, wat kan eventueel beter?
- Hebben medewerkers voldoende handvatten om te kunnen signaleren, doorverwijzen en om de client te kunnen overdragen?
- Kunnen cliënten naar gemeenten 'warm' worden overgedragen en welke soorten van doorverwijzing al dan niet 'warm' kan het Team Geldzorgen realiseren?
- Zijn er afspraken met gemeenten die wettelijke schuldhelpverlening uitvoeren over hoe de samenwerking praktisch ingeregeld kan worden, de intaketermijn en met ketenpartners (die namens gemeente vormgeven aan schuldhelpverlening) over de inhoud van de schuldhelpverlening? Indien niet, hoe komt dit?
- Is er verschil in medewerkerstevredenheid tussen divisies en vestigingen waarbij de aanbevelingen voortgekomen uit de pilot in meer of mindere mate zijn ingevoerd en waardoor worden de eventuele verschillen veroorzaakt?

B. Impactevaluatie

Doelen impactprocesevaluatie zijn inzicht krijgen in:

1. De impact van de werkwijze 'Signaleren en doorverwijzen bij schulden' op de UWV-organisatie voor medewerkers in de uitvoering en Team Geldzorgen in het bijzonder.
2. Het aantal cliënten dat doorverwezen is door de verschillende divisies naar Team Geldzorgen en vanuit Team Geldzorgen en divisie Werkbedrijf naar onder andere gemeenten.

Vragen die tijdens de impactevaluatie centraal staan zijn:

Ad 1

- Wat is de impact van de werkwijze op medewerkers met clientcontact werkzaam in de uitvoering (WB, Uitkeren (ZW, AW (arbeidsgeschiktheidswetten) en WW), Uitkeren VFV (Verwerken Financiële Verplichtingen), SMZ, Handhaving (Thema & IO), B&B, Vrijwillige verzekeringen) en Team Geldzorgen? Bij SMZ vooralsnog alleen de functie van Re-Integratiebegeleider (RIB); ook K&S/KCC's verwijzen door naar team Geldzorgen.

- Hoe wordt deze belasting (bijvoorbeeld mentale belasting, tijdsbelasting) door de verschillende organisatieonderdelen op de vestigingen en in het bijzonder voor Team Geldzorgen ervaren?
- Wat is de waarde van Team Geldzorgen in relatie tot de tijdsbesteding aan cliënten (Welke voorbeelden van casuïstiek hebben medewerkers)? Hoe lang blijft zo'n cliënt in portefeuille?

Ad 2

- Is het aantal signalen van mensen met schulden binnen UWV toegenomen vanaf de pilotstudie tot start van dit evaluatieonderzoek? Hoe heeft zich dat per kwartaal ontwikkeld vanaf 1-1-2023 tot 1-7-2024?
- Hoeveel cliënten worden overgedragen vanuit de verschillende onderdelen van UWV naar Team Geldzorgen en visa versa en 'warm' naar gemeenten die wettelijke schuldhulpverlening uitvoeren door Team Geldzorgen en divisie Werkbedrijf overgedragen?
- Zijn er mogelijkheden om naast doorverwijzing naar gemeenten ook direct te kunnen doorverwijzen naar andere schuldhulporganisaties of informatiebronnen door Team Geldzorgen? Zo ja welke zijn dit? Wat is het effect van deze doorverwijzing voor de cliënt?
- Is er een verschil in de omvang van cliënten die geholpen zijn, tussen divisies en vestigingen, waarbij de aanbevelingen in meer of mindere mate zijn ingevoerd. Waardoor worden eventuele verschillen veroorzaakt?

C. **Effectevaluatie:**

Het doel van de effectevaluatie is inzicht krijgen in: De effecten die de werkwijze voor cliënten heeft.

Vragen die tijdens de effectevaluatie centraal staat zijn:

- Hoeveel cliënten worden geholpen met deze werkwijze, met andere woorden hoeveel mensen zijn doorverwezen en waar naar toe zijn zij doorverwezen zowel in- als extern?
- Hoe ervaren cliënten met (dreigende) problematische schulden de UWV dienstverlening? Hoe heeft dat hun situatie/handelen beïnvloed?
- Zijn cliënten na interne/externe overdracht/doorverwijzing naar bijv. Gemeente ook daadwerkelijk geholpen, is bijv. schuldhulpverlening opgestart en welke schuldhulp? Zo niet, is helder waarom niet?
- Is er verschil in clienttevredenheid tussen divisies en vestigingen waarbij de aanbevelingen in meer of mindere mate zijn ingevoerd. Waardoor worden eventuele verschillen veroorzaakt?

1.4 Onderzoekslocaties en onderzoeksmethode

Deelname vestigingen aan het evaluatieonderzoek

Zoals beschreven in het invoeringsplan Signaleren en doorverwijzen bij schulden gaat het evaluatieonderzoek plaatsvinden bij de vestigingen Groot Amsterdam, Almere, Arnhem, Lelystad, Nijmegen, Rotterdam en de regio Zuid-Limburg.³ De volgende onderdelen op de vestigingen (indien aanwezig) zullen onderdeel van de evaluatie zijn: Werkbedrijf, Uitkeren uitvoering (ZW, AW (arbeidsgeschiktheidswetten) en WW), Uitkeren VFV, SMZ, Handhaving (Thema & IO), B&B, Vrijwillige verzekeringen. In bijlage 5 is een overzicht opgenomen van functies met cliëntcontact.⁴

In het geval aanpassing van de onderzoekslocaties moet plaatsvinden, is het essentieel rekening te houden met voldoende vertegenwoordiging van de divisieonderdelen binnen het onderzoek. Bijvoorbeeld VFV bevindt zich op de vestigingen Groot Amsterdam, Utrecht en Leeuwarden. Dus VFV Groot Amsterdam zal meedoen aan het onderzoek in haar rol als signaleerder van cliënten met financiële zorgen. En zowel VFV Utrecht als VFV Groot Amsterdam hebben allebei een rol in dit onderzoek als afdelingen waarnaar het team geldzorgen weer intern doorverwijst om de financiële problemen van de cliënten aan te pakken (termijnregeling, kwijtschelding e.d.).

Onderzoeksmethode

Uitgaande van de onderzoeksvragen uit paragraaf 1.3, die hieronder in vet worden weergegeven, wordt per onderzoeksvraag of blok van onderzoeksvragen hieronder aangegeven hoe tot een geschikte beantwoording van de vragen kan worden gekomen.

Procesevaluatie:

- **Wat is de stand van zaken van de implementatie van de werkwijze Signaleren en doorverwijzen van mensen met schulden binnen de verschillende divisies?**
- **Hoe is het proces van implementatie binnen de divisies verlopen? Hiermee wordt bedoeld hoe de procesmatige vormgeving van de implementatie op basis van de aanbevelingen vanuit de pilotstudie is verlopen (paragraaf 1.2).**
- **Zijn er verschillen tussen divisies? Waardoor worden de eventuele verschillen veroorzaakt?**
- **Wat zijn bevorderende en belemmerende factoren in het implementatieproces geweest?**

Op divisieniveau vinden interviews plaats met teammanagers op de vestigingen die verantwoordelijk voor de implementatie zijn. Punten om te evalueren zijn onder andere: Is voldoende draagvlak binnen de divisie voor de nieuwe werkwijze? Hoe is daaraan gewerkt? Waaruit blijkt dit? Hoe hebben teammanagers de implementatie vorm gegeven? Is dit op basis van het implementatieplan aangepakt? Is gebruik gemaakt van de ontwikkelde toolkit? Hoeveel UWV professionals met client contact hebben de e-learning vanuit de toolkit gevolgd en afgerond? Op welke wijze is die ingezet? Wie zijn betrokken geweest bij de uitvoering van het implementatieplan? Wanneer is de implementatie gestart en wanneer is die afgerond? Wat gaat goed en wat verdient extra aandacht en hoe werkt men daaraan? Hoe borgt men de werkwijze in de organisatie? Validatie van de uitkomsten kan plaatsvinden door medewerkers uit de teams te interviewen.

Voor het beantwoorden van de vraag “Hoeveel UWV professionals met client contact hebben de e-learning vanuit de toolkit gevolgd en afgerond?” maken we gebruik van UWV data. We kunnen daarmee inzicht verkrijgen in de stand van zaken van het aantal medewerkers die de e-learning Signaleren en doorverwijzen bij schulden volgden per divisie/directoraat op drie verschillende momenten tot aan start van dit evaluatieonderzoek (vanuit KAS (Klant AfhandelingsSysteem)). Data die wordt gebruikt is 4x per jaar in 2023 (per kwartaal) en in 2024 (eerste kwartaal). Het databestand geeft inzicht in aantal medewerkers per divisie en per organisatie onderdeel, functie van de medewerker, training voltooid ja/nee en de datum van voltooiing training. De divisies/directoraten zijn: Bezwaar & Beroep, Gegevensdiensten/VV, Handhaving, K&S, SMZ, Uitkeren, en Werkbedrijf. [redacted] kan de cijfers voor 2022 en een deel van 2023 aanleveren (vanaf/gedurende de uitrol van S&D). De rest van de data is te verkrijgen in 2 stappen: 1) uitvraag bij Uitkeren/Academie ([redacted]) en 2) bestand laten verrijken bij HRM/SSC/Bedrijfsvoeringsbureau ([redacted]). Het is nog niet duidelijk of Uitkeren/Academie over de periode 2023 per kwartaal kan leveren of alleen het moment van aanvraag mogelijk is.

- **Verloopt het proces van signaleren, doorverwijzen en overdracht voor medewerkers met cliëntcontact in de dagelijkse praktijk op basis van de UWV-brede werkinstructie (bijlage 1 en 3)? Wat gaat hierin goed, wat kan eventueel beter?**
- **Hebben medewerkers voldoende handvatten om te kunnen signaleren, doorverwijzen en om de client te kunnen overdragen?**
- **Kunnen cliënten naar gemeenten ‘warm’ worden overgedragen en welke soorten van doorverwijzing al dan niet ‘warm’ kan het Team Geldzorgen realiseren?**
- **Zijn er afspraken met gemeenten die wettelijke schuldhulpverlening uitvoeren over hoe de samenwerking praktisch ingeregeld kan worden, de intaketermijn en met ketenpartners (die namens gemeente vormgeven aan schuldhulpverlening) over de inhoud van de schuldhulpverlening?**
- **Is er verschil in medewerkerstevredenheid tussen divisies en vestigingen waarbij de aanbevelingen voortgekomen uit de pilot in meer of mindere mate zijn ingevoerd en waardoor worden de eventuele verschillen veroorzaakt?**

Kwalitatief (en eventueel kwantitatief) onderzoek: interviews houden

KC SBK UWV gaat het kwalitatieve deel van het onderzoek aanbesteden en trekt daarin gezamenlijk met de onderzoeksinstelling op om te bepalen hoe de verdere invulling van de interviews gaat plaatsvinden. Een van de opties kan zijn dat eerst een aantal interviews op individueel niveau plaatsvindt om vervolgens de resultaten op groepsniveau te toetsen. Naast interviews verkennen partijen of het uitzetten van een vragenlijst onder medewerkers met clientcontact op de onderzoekslocaties en het Team Geldzorgen van toegevoegde waarde is.

De interviews vinden plaats met:

- UWV medewerkers met clientcontact op de onderzoekslocaties. Dit zijn medewerkers van WB, Uitkeren uitvoering (ZW, AW (arbeidsgeschiktheidswetten) en WW), Uitkeren VFV, SMZ, Handhaving (Thema & IO) en B&B (Bijlage 5). UWV Projectleider en de onderzoeksinstelling bepalen in onderling overleg de selectiestrategie van UWV werknemers. Om toegang tot de onderzoekslocatie te krijgen en tot deze medewerkers zal middels overleg met managers plaatsvinden.

- medewerkers Team Geldzorgen Goes en Groningen. Uitgangspunt bij de procesevaluatie is de procesplaat (bijlage 1), routekaart (bijlage 2) en werkwijze (bijlage 3). Kennen UWV uitvoerenden de toolkit Signaleren en doorverwijzen, maken ze gebruik van deze toolkit en hebben ze de e-learning gevolgd? Weten ze hoe ze moeten doorverwijzen naar Team Geldzorg en Team Geldzorgen naar UWV-afdelingen, gemeenten (naast Team Geldzorgen mag Werkbedrijf ook rechtstreeks cliënt naar gemeente doorverwijzen), informatiepagina www.uwv.nl/schulden of www.uwv.nl/geldzorgen, en andere opties. Navragen of ‘warm’ naar gemeenten kan worden overgedragen, of de intaketermijn bekend is die gemeenten hanteren en of de ketenpartners bekend zijn. Welke mogelijkheden zijn bij gemeenten naast de SHV, kredietbank e.d.?

Impactevaluatie

- **Wat is de impact van de werkwijze op medewerkers met clientcontact werkzaam in de uitvoering (WB, Uitkeren (ZW, AW (arbeidsgeschiktheidswetten) en WW), Uitkeren VFV (Verwerken Financiële Verplichtingen), SMZ, Handhaving (Thema & IO), B&B, Vrijwillige verzekeringen) en Team Geldzorgen?**
- **Hoe wordt deze belasting (bijvoorbeeld mentale belasting, tijdsbelasting) door de verschillende organisatieonderdelen op de vestigingen en in het bijzonder voor Team Geldzorgen ervaren?**

- **Wat is de waarde van Team Geldzorgen in relatie tot de tijdsbesteding aan cliënten (Welke voorbeelden van casuïstiek hebben medewerkers)? Hoe lang blijft zo'n cliënt in portefeuille?**

Kwalitatief (en eventueel kwantitatief onderzoek): interviews houden. Bovenstaande vragen over de impact kunnen meegenomen worden tijdens de interviews die in het kader van de procesevaluatie onder medewerkers met cliëntcontact worden gehouden.

- **Is het aantal signalen van mensen met schulden binnen UWV toegenomen vanaf de pilotstudie tot start van dit evaluatieonderzoek? Hoe heeft dit zich over de periode 1-1-2023 tot 1-7-2024 zich per kwartaal ontwikkeld?**
- **Hoeveel cliënten worden overgedragen vanuit de verschillende onderdelen van UWV naar Team Geldzorgen en visa versa en 'warm' naar gemeenten die wettelijke schuldhulpverlening uitvoeren door Team Geldzorgen en divisie Werkbedrijf overgedragen?**
- **Zijn er mogelijkheden om naast doorverwijzing naar gemeenten ook direct te kunnen doorverwijzen naar andere schuldhulporganisaties of informatiebronnen door Team Geldzorgen? Zo ja welke zijn dit? Wat is het effect van deze doorverwijzing voor de cliënt?**
- **Is er een verschil in de omvang van de cliënten die geholpen zijn, tussen divisies en vestigingen, waarbij de aanbevelingen in meer of mindere mate zijn ingevoerd. Waardoor worden eventuele verschillen veroorzaakt?**

Kwantitatieve analyse op basis van UWV-data (vanuit KAS aan te leveren door [redacted] UWV): Hoeveel mensen zijn gesignaleerd met (mogelijk) problematische schulden (per divisie. Per vestiging ook getallen inzichtelijk te maken)? Als het mogelijk is 4 x per jaar in 2022 en 2023, om te zien of er daadwerkelijk groei is in het aantal meldingen in de tijd. Hoeveel cliënten wilden doorverwezen worden naar Teams Geldzorg Goes en Groningen en vervolgens waar zijn cliënten naar doorverwezen? Hoe vaak was er sprake van een noodsituatie bijvoorbeeld broodnodig en spoeduitbetalingen? Welke soort hulp heeft de cliënt binnen UWV en/of buiten UWV ontvangen? Hoeveel cliënten konden niet door het Team Geldzorgen bereikt worden bij terugbellen? Hoe ziet de nazorg na doorverwijzing eruit? Wat is daarover bekend?

Effectevaluatie

- **Hoeveel cliënten worden geholpen met deze werkwijze?**
- **Hoe ervaren cliënten met (dreigende) problematische schulden de UWV dienstverlening? Hoe heeft dat hun situatie/handelen beïnvloed?**
- **Zijn cliënten na interne/externe overdracht/doorverwijzing naar bijv. Gemeente ook daadwerkelijk geholpen bijv. schuldhulpverlening opgestart? Zo niet, is helder waarom niet?**
- **Is er verschil in clienttevredenheid tussen divisies en vestigingen waarbij de aanbevelingen in meer of mindere mate zijn ingevoerd. Waardoor worden eventuele verschillen veroorzaakt?**

Kwalitatief en kwantitatief onderzoek:

Het team Geldzorgen stuurt naar iedere cliënt waarmee contact is geweest over geldzorgen een uitnodiging voor Cliënttevredenheidsonderzoek (KTO, bijlage) per email. Binnen dit onderzoek vraagt men naar 1. de mate van tevredenheid over het contact met Team Geldzorgen, 2. de tevredenheid over het gesprek en 3. of zij zich geholpen voelen. Daarnaast is een open veld voor

opmerkingen van de cliënt. (Deze kwantitatieve en kwalitatieve data zijn beschikbaar via [redacted] Team Geldzorgen).

Vragen die geen onderdeel uitmaken van het KTO zijn: Hoe ervaren zij de overdracht naar gemeente en/of andere afdeling binnen UWV? Welke soort hulp heeft de cliënt na contact met Team Geldzorgen ontvangen? Hoe tevreden is de cliënt over die geboden hulp?

Team Geldzorgen belt cliënten na een bepaalde periode, nadat zij zijn doorverwezen naar bijvoorbeeld de gemeente, om te horen wat er met de cliënt na de doorverwijzing is gebeurd? Binnen het evaluatieonderzoek interviewt de onderzoeksinstelling cliënten om inzicht in deze aanvullende vragen te krijgen.

1.5 Stakeholders

Externe stakeholders:

- Afvaardiging van Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK)
- Afvaardiging van Nederlandse Schulphulproute (NSR)
- Afvaardiging SZW
- Afvaardiging van Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) die 1 van de deelnemende gemeenten aan het onderzoek is

Interne stakeholders:

- UWV-beleidskring en stuurgroep Schulden, beide een vertegenwoordiging vanuit UWV divisies: WB, Uitkeren, SMZ, Handhaven en Beroep en Bezwaar
Gedelegeerde opdrachtgever en aanspreekpunt [redacted]
- UWV SBK (Strategie (MT) en Beleid ([redacted]) en Kenniscentrum ([redacted])
- UWV Team Geldzorgen
- UWV Raad van Bestuur
- UWV Cliëntenraad

1.6 Risico's en randvoorwaarden

De volgende zaken verdienen aandacht:

- Inhoud en kwaliteit van de data zijn bepalend voor hoe goed de onderzoeker met name de analyses kan doen. Naast volledigheid en begrijpelijkheid van de aangeleverde informatie, zal zorggedragen moeten worden voor het aanleveren van de informatie conform privacywetgevingsvereisten. Controle vindt plaats voor de gegevensverwerking of die binnen de GEB valt en proportioneel is. Hiervoor wordt voor aanvang van het onderzoek het formulier gegevensgebruik ingevuld en voorgelegd aan de BSO.
- Betrokkenheid van de juiste interne en externe stakeholders vanaf het begin tot en met het einde van het evaluatieonderzoek is noodzakelijk om mede de benutting van de onderzoeksresultaten te kunnen realiseren. Dit kan betekenen dat naast de geïdentificeerde stakeholders benoemd in paragraaf 1.6 tijdens de duur van het evaluatieonderzoek nog partijen worden toegevoegd.
- Commitment van UWV managers en medewerkers om daadwerkelijk te kunnen starten met het evaluatieonderzoek op de eerder genoemde vestigingen.
- Medewerking manager, medewerkers met clientcontact, stakeholders en cliënten aan het evaluatieonderzoek.

1.7 Samenhang met andere projecten

Samenhang met projecten opgenomen in het uitvoeringsplan “Grip op schulden”

Vanuit de pilot ‘Signaleren en doorverwijzen bij schulden’ was eveneens een aanbeveling voortgekomen, namelijk “Vaker contact zoeken met cliënten, ook buiten bestaand cliëntcontact, als er aanwijzingen voor schulden zijn”. Dit is een apart project binnen het uitvoeringsplan “Grip op schulden” om daar verder invulling aan te geven.^{Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.} Zoals eerder beschreven maakt de evaluatie die centraal staat in dit document onderdeel uit van het uitvoeringsplan “Grip op schulden” en is daardoor ingebed in de brede context van het vroegtijdige signaleren en doorverwijzen van mensen met schulden zodat zij ondersteund worden binnen de mogelijkheden van UWV.

In 2021 heeft UWV een visiedocument op schulden opgesteld om richting te geven, kaders te stellen en zichtbaar waarde toe te voegen aan de bijdrage die UWV levert aan de huidige schuldenproblematiek van cliënten.⁸ Onder schulden wordt verstaan problematische schulden; “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.

In dit visiedocument wordt beschreven hoe UWV de maatschappelijke verantwoordelijkheid op kan pakken om schulden van cliënten te voorkomen en/of beperken. Dit doet zij langs zes pijlers waarvan het “Signaleren en doorverwijzen” een van de zes pijlers is.



Onze ambitie realiseren langs 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.

Om uitwerking te geven aan het visiedocument schulden is het uitwerkingsplan “Grip op schulden” opgesteld en vastgesteld door de RvB in 2023. Het evaluatieonderzoek UWV-brede implementatie van de werkwijze ‘Signaleren en doorverwijzen bij schulden’ is onderdeel van dit uitwerkingsplan.

Samenhang met projecten op het gebied van bestaanszekerheid

De stuurgroep Kennisagenda besloot in november 2023 bestaanszekerheid als nieuw thema te positioneren binnen de Kennisagenda. In de verkiezingsprogramma’s van meerdere partijen is bestaanszekerheid een thema, en ook maatschappelijk is er veel aandacht voor bestaanszekerheid.¹⁰ Schulden en bestaanszekerheid kennen een sterke samenhang.

Binnen UWV werkt men aan de eerder beschreven implementatie ‘Visie grip op schulden’^{Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.}, daaraan zijn lopende of nog op te starten onderzoeksprojecten over schulden

¹⁰ Rijksoverheid Commissie Sociaal Minimum. Rapport “Een zeker bestaan”. Naar een toekomstbestendig stelsel van het sociaal minimum. Den Haag 2023.

gekoppeld. Daarnaast verkent Kenniscentrum of en hoe we het onderwerp ‘marginale druk’ met SZW en/of CPB ook voor onze uitkeringsgroepen inzichtelijk kunnen maken. Ook de KWI-partners zijn in gesprek over gezamenlijk onderzoek naar bestaanszekerheid.

De divisie Klant & Service maakte kenbaar aan het thema bestaanszekerheid en preventie van schulden te willen werken. Vragen die zij onder andere van belang vinden en willen onderzoeken zijn: Welke cliënten hebben een hoog risico om bedreigd te worden in hun bestaanszekerheid? Kunnen we groepen cliënten onderscheiden? Welke kenmerken hebben zij? Hoe kunnen we die cliënten in een vroeg stadium herkennen en wat kunnen we voor die mensen doen waar de “one size fits all” benadering niet geschikt is.

2. Proces

2.1 Aanbesteding en tijdsinvestering betrokkenen

Evaluatieonderzoek uitvoering deels aanbesteding en deels UWV


KC SBK UWV besteedt het kwalitatieve deel van het onderzoek, de interviews met de diverse managers, medewerkers met cliëntcontact en de groepsinterviews, aan en een eventueel vragenlijst onderzoek onder uitvoerenden met clientcontact. Daarbij hoort eveneens de verwerking van die data, de interpretatie ervan en het schrijven van het (concept) eindrapport. KC SBK UWV voert de kwantitatieve data analyses uit. Het is van belang dat de onderzoeksinstelling en UWV SBK KC gezamenlijk optrekken in het samenbrengen van de kwalitatieve en kwantitatieve data analyses, de interpretatie ervan en het schrijven van het definitieve eindrapport.

Gevraagde investering van divisies en vestigingen

De tijdsinvestering die van de UWV divisies en vestigingen wordt gevraagd hangt mede af van de advisering van de onderzoeksinstelling ten aanzien van de onderzoeksmethodologie die uiteindelijk wordt ingezet. Naast de wijze van interviews is ook het aantal interviews, om op adequate wijze de vragen die centraal staan in het evaluatieonderzoek te beantwoorden, bepalend voor de tijdsinvestering die gevraagd gaat worden van divisies en vestigingen. De doelgroep bestaat hoofdzakelijk uit teammanagers en uitvoerenden met clientcontact die werkzaam zijn in de uitvoering op de vestigingen.

2.2 Mijlpaal en activiteitenplanning

Onderstaande tabel geeft de activiteiten van de proces-, impact- en effectevaluatie weer. KC SBK UWV en de onderzoeksinstelling zullen in overleg vaststellen het totaal aantal dagen dat aan activiteiten voor het kwalitatieve onderzoek wordt besteed. Dit geldt ook voor de mijlpaal en activiteitenplanning. KC SBK UWV voert het kwantitatieve deel van het onderzoek uit, waarvoor hieronder een tijdsindicatie is weergegeven.

Wat?	Wanneer (maand X na start onderzoek)	Tijdsinvestering in aantal dagen	Wie?
Formeren begeleidingscommissie en klankbordgroep, informeren regio's/vestigingen en betrokkenen over evaluatieonderzoek, aanspreekpunt per vestiging regelen, inzicht in de UWV managers, UWV medewerkers en cliënten voor interview	Voor start onderzoek	4	 (Senior kennisadviseurs KC SBK UWV)

Opzetten gesprekshandleiding voor 1. interviews met teammanagers en cliënten, 2. groepsinterviews met medewerkers in de regio's van Werkbedrijf, Uitkeren, VFV, Handhaven en B&B, 3. groepsinterview medewerkers Team Geldzorgen en 4. Interview UWV cliënten die doorverwezen zijn door Team Geldzorgen.	1		Onderzoekinstelling
Interviewen teammanagers op de vestigingen. Het houden van de groepsinterviews met medewerkers per vestiging en met medewerkers Team Geldzorgen Goes en Groningen inclusief verslaglegging. Schriftelijke vastlegging van de interviews.			Onderzoekinstelling
Interviews met 70 cliënten inclusief verslaglegging (10 per vestiging)			Onderzoekinstelling
Analyseren data van (groeps) interviews.			Onderzoekinstelling
Opragen en analyse van kwantitatieve data uit UWV-systemen inclusief open velden (bijlage 6)	2	15	[redacted] Senior Kennisadviseur KC SBK
Samenbrengen uitkomsten interviews en kwantitatieve data voor interpretatie van de uitkomsten			Onderzoekinstelling en [redacted] een Senior Kennisadviseur KC SBK
Concept eindrapport met resultaten interviews en UWV-data analyse met conclusies en aanbevelingen			Onderzoekinstelling
Concept eindrapport delen en bespreken met begeleidingscommissie, interne klankbordgroep en opdrachtgever en verwerking opmerkingen		4	Onderzoekinstelling en [redacted] Senior Kennisadviseur KC SBK
Opstellen beleids-/benuttingsadvies		3	In samenwerking met begeleidingscommissie [redacted] Senior Kennisadviseur KC SBK
Goedkeuring DT & RvB t.b.v. publicatie			[redacted] Senior Kennisadviseur KC SBK
UKV schrijven		6	[redacted] Senior Kennisadviseur KC SBK

2.3 Persoonlijke inzet

Rol	Naam / organisatie	Activiteiten die horen bij deze rol
Gedelegeerd opdrachtgever divisie Uitkeren	Namens UWV [redacted] [redacted] [redacted]	Zicht houden op de inzichten die het onderzoek oplevert

		<p>Op de hoogte van de voortgang van het onderzoek</p> <p>Zorgen voor kennisbenutting op basis van verbeterpunten uit het onderzoek</p> <p>Kritisch meelesen concept eindrapport en benuttingsadviezen</p>
Projectleiding	<p>██████████ (Senior Kennisadviseur, KC SBK UWV) en onderzoeksinstelling</p>	<p>Reflectie op bevindingen en becommentariëren concept eindrapport.</p> <p>Verantwoordelijk voor het verloop van het onderzoek en in samenwerking met onderzoeksinstelling verantwoordelijk voor de voortgang, resultaten en het definitief eindrapport.</p>
Begeleidingscommissie	<p>Samenstelling:</p> <p>██████████ (Voorzitter, Senior Kennisadviseur, KC SBK UWV)</p> <p>Projectleider UWV: ██████████ (Senior Kennisadviseur, KC SBK UWV)</p> <p>██████████ (██████████ UWV)</p> <p>Projectleider Onderzoeksinstelling</p> <p>1 afgevaardigde UWV beleidsgroep Schulden</p> <p>1 onafhankelijke wetenschapper thuis in thematiek schulden (██████████ ██████████)</p> <p>1 afgevaardigde Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK)</p> <p>1 afgevaardigde Nederlandse Schuldhulproute (NSR)</p> <p>1 afgevaardigde die draagvlak kan creëren voor de benutting van de kennis voortgekomen uit het onderzoek</p>	<p>3-4 bijeenkomst inclusief kick-off</p> <p>Advisering voortgang</p> <p>Reflectie op bevindingen</p> <p>Meelezen op concept eindrapport</p> <p>Advisering kennisbenutting</p>
Interne Klankbordgroep	<p>██████████ (Voorzitter, Senior Kennisadviseur, KC SBK UWV)</p> <p>Projectleider UWV: ██████████ (Senior Kennisadviseur, KC SBK UWV)</p> <p>██████████ (██████████ UWV)</p> <p>Afvaardiging divisies UWV</p> <p>Afvaardiging cliëntenraad</p>	<p>3-5 bijeenkomst inclusief kick-off</p> <p>Advisering voortgang</p> <p>Reflectie op bevindingen</p> <p>Meelezen op concept eindrapport</p> <p>Advisering kennisbenutting</p>
Ondersteuning onderzoek	<p>██████████ (UWV)</p>	<p>Observeren aantal interviews met Managers</p> <p>Bijdragen aan de interpretatie van uitkomsten van interviews en kwantitatieve data</p> <p>Aanwezig zijn bij begeleidingscommissie en klankbordgroep bijeenkomsten</p> <p>Meelezen op concept eindrapport en benuttingsadviezen</p>
Onderzoeker KC SBK UWV	<p>██████████ (Senior Kennisadviseur, SBK, UWV)</p>	<p>Analyseren kwantitatieve data, participeren in een aantal interviews.</p>
Onderzoeker	Onderzoeksinstelling	<p>Uitvoering kwalitatief deel van het evaluatieonderzoek. Het houden van de (groeps)interviews inclusief</p>

		de verslaglegging ervan, het verwerken van en analyse van kwalitatieve data, interpretatie van resultaten en het schrijven van het eindrapport in samenwerking met.
--	--	---

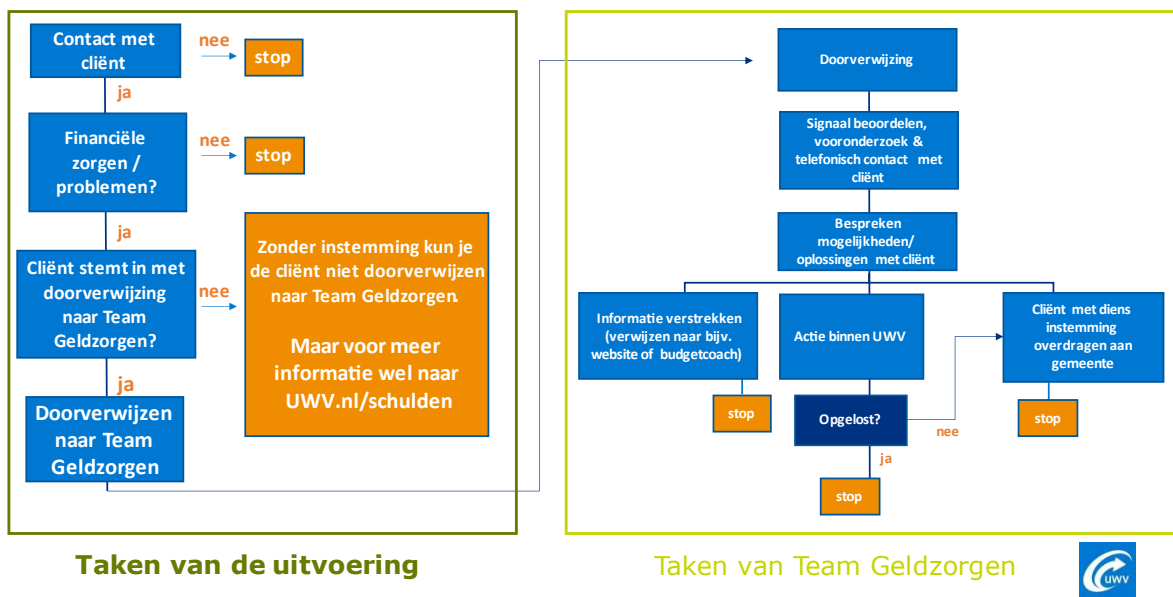
2.4 Informatie en communicatie

- De onderzoeksinstelling en KC SBK UWV overleggen wekelijks over de voortgang van het onderzoek en houden een logboek bij van alle gebeurtenissen, overleggen en onderzoeksactiviteiten.
- De begeleidingscommissie en interne klankbordgroep komt 3-5 keer bijeen tijdens de looptijd van het onderzoek. Zij adviseert op de voortgang en kennisbenutting, reflecteert op bevindingen en leest mee op de concept eindrapportage.
- Opdrachtgever divisie Uitkeren binnen UWV, in de persoon van [REDACTED], wordt geïnformeerd over de voortgang van het project, heeft daarmee zicht op de inzichten die het onderzoek oplevert, leest kritisch mee op de eindrapportage en benuttingsadviezen en zorgt mede voor de kennisbenutting op basis van verbeterpunten uit het onderzoek.
- De onderzoeksinstelling en KC SBK UWV hebben zitting in de begeleidingscommissie en interne klankbordgroep van het onderzoek.
- Verkend wordt met de begeleidingscommissie en interne klankbordgroep wat de mogelijkheden zijn voor kennisbenutting samen met de opdrachtgever UWV ([REDACTED]).
- Na afronding van het onderzoek publiceren we een eindrapport, met daarin een voorwoord waarin UWV duiding geeft aan hoe het de resultaten van het onderzoek ontvangt en hoe de bevindingen zullen worden benut. Daarna schrijft KC SBK UWV een UWV Kennisverslag (UKV) en zorgt voor publicatie.
- Goedkeuring DT's & RvB t.b.v. publicaties zoals het eindrapport, kennisbenutting en UKV.

Bijlage 1 Procesplaat Signaleren & doorverwijzen bij schulden

De procesplaat hieronder laat schematisch zien welke stappen medewerkers in de uitvoering nemen om cliënten met geldzorgen of schulden door te verwijzen naar het UWV Team Geldzorg. Het linker blok geeft de stappen weer die de medewerkers in de uitvoering met cliëntcontacten nemen. Het rechter blok geeft de stappen weer die het UWV Team Geldzorgen nemen.

Procesplaat Signaleren & doorverwijzen bij schulden



Bijlage 2 Routekaart Signaleren en doorverwijzen bij schulden

De routekaart kan medewerkers helpen om signalen te herkennen, om schuldenproblematiek bespreekbaar te maken én om de cliënt in contact te brengen met Team Geldzorgen. Zo blijft de inspanning beperkt tot signaleren en doorverwijzen en pakken de collega's van Team Geldzorgen met al hun specifieke kennis over de interne én externe mogelijkheden, het verder op. Vanuit het Werkbedrijf bestaat de mogelijkheid zonder tussenkomst van het Team Geldzorgen de cliënt direct naar de gemeente door te sturen. Daarbij is de bedoeling dat een dergelijke doorverwijzing bij het Team Geldzorgen wordt gemeld.



STAP 2:
Toetsen en
bespreekbaar
maken

Je toetst of de signalen die je opgevangen hebt te maken hebben met geldzorgen of schulden. Niet iedere diënt die vaak ziek is of bezwaar maakt, heeft namelijk financiële problemen of schulden.

EFFECTIEVE GESPREKSTECHNIKEN:

- Luister actief: probeer naast de feiten ook eventuele emoties op te pikken
- Laat merken dat je hoort wat de diënt met je deelt:
 - » Wat een vervelende situatie
 - » Ik kan me voorstellen dat dit lastig voor u is
 - » Wat vervelend om te horen
- Stel open vragen: wie, wat, welke, hoe, wanneer?
 - » Hoe komt dat?
 - » Wanneer is deze situatie ontstaan?
 - » Wie of wat zou u kunnen helpen?
- Stel je oordeel uit (pas daarom op met 'waarom'-vragen)

**Gespreks-
voorbeelden**

CLIËNT

Wanneer ontvang ik mijn uitkering?

MEDEWERKER

U ontvangt uw uitkering nadat u uw inkomstenformulier heeft ingestuurd. Daarna ontvangt u uw uitkering binnen 10 dagen.

Duurt dat zo lang?! Ik heb geen geld meer op mijn rekening en kan geen eten meer kopen voor mijn kinderen.

Dat is een ontzettend vervelende situatie.

Ja, dat kun je wel zeggen. Kunt u de uitkering echt niet sneller overmaken?

Ik kan voor u kijken of een spoedbetaling of voorschot mogelijk is. Daarnaast kan ik de collega's van Team Geldzorgen vragen om u terug te bellen. Zij kunnen u wellicht op weg helpen. Zal ik dat voor u doen?

Kijk verder voor
STAP 3



Gespreks-voorbeelden

(vervolg)

MEDEWERKER

Ik zie dat u geen sollicitatieactiviteiten heeft doorgegeven in uw Werkmap.

CLIËNT

Ik weet het, dat spijt me. Ik kan me er niet toe zetten om te solliciteren.

Hoe komt dat?

Ik heb te veel aan mijn hoofd. Ik leef van dag tot dag. Soms weet ik niet eens of ik voor het einde van de maand nog geld heb om al mijn rekeningen te betalen.

Ik kan me voorstellen dat uw hoofd dan op dit moment niet naar solliciteren staat. Ik kan de collega's van Team Geldzorgen vragen om u terug te bellen. Zij kunnen u wellicht op weg helpen. Zal ik dat voor u doen?

MEDEWERKER

Goedemiddag, ik bel in verband met het door u ingediende bezwaar. Wij hebben dit in goede orde ontvangen. U maakt bezwaar tegen de hoogte van uw dagloon?

CLIËNT

Ja, dat klopt. De hoogte kan nooit kloppen. Ik houd zo helemaal niets over!

Wat vervelend om te horen. Ik ga uw bezwaar in behandeling nemen. U ontvangt hier later bericht over. Daarnaast kan ik de collega's van Team Geldzorgen vragen om u terug te bellen. Zij kunnen u wellicht op weg helpen. Zal ik dat voor u doen?

VERMIJD

- De termen 'schuldhulpverlening' of 'schulden'

GEBRUIK LIEVER

- De collega's van Team Geldzorgen kunnen kijken of er binnen UWW iets voor u gedaan kan worden. Ook kunnen ze u eventueel doorverwijzen naar een andere hulpverlenende partij zoals uw gemeente of een wijkteam. Zal ik aan Team Geldzorgen vragen of ze u willen terugbellen?

Kijk verder voor
STAP 3



STAP 3:
Intern doorverwijzen
indien de cliënt
daarmee instemt

Actie naar de cliënt: Een collega van Team Geldzorgen belt u binnen 24 uur terug. (op vrijdag kun je de cliënt er op wijzen, dat het na het weekend wordt)

Actie naar Team Geldzorgen: Gebruik het SharePoint formulier 'Melding Geldzorgen' om de cliënt aan te melden bij Team Geldzorgen.

Heeft de cliënt geen instemming gegeven?

- Meld de cliënt dan niet aan bij Team Geldzorgen.
- Vertel de cliënt wel dat op uwv.nl/geldzorgen veel informatie te vinden is.



STAP 4:
Het vervolg bij
Team
Geldzorgen

Team Geldzorgen

- » Brengt de situatie in kaart en belt de cliënt binnen 24 uur.
- » Legt het signaal vast in K3CR-lite met status "in behandeling".
- » Analyseert of er intern bij UWV mogelijkheden zijn en legt indien nodig contact met betreffende afdeling(en).
- » Bewaakt de voortgang van de interne acties(s).
- » Kijkt of de cliënt gebaat is bij een externe doorverwijzing aan bijvoorbeeld de gemeente, het NIBUD, externe schuldhulpverlening, een budgetcoach of vrijwilligersorganisaties.
- » Koppelt terug en verleent nazorg aan de cliënt.
- » Geeft na afloop van een casus een terugkoppeling per e-mail aan de medewerker die het signaal gemeld heeft.



Wist je dat ...

- ... mensen met een uitkering vaker schulden hebben dan mensen met betaald werk?
- ... mensen minder snel betaald werk vinden als ze schulden hebben?
- ... schulden het gedrag beïnvloeden, stress veroorzaken, zorgen voor blinde vlekken en het denkvermogen beperken?
- ... cliënten met schulden moeite hebben zich te concentreren op sollicitaties?
- ... cliënten met schulden soms brieven niet openen, eerder afspraken missen en hierdoor maatregelen opgelegd kunnen krijgen?
- ... hulp dan wenselijk is, zodat de stress en schulden afnemen?



UWV en schulden

Schulden zijn een groeiend maatschappelijk probleem. De Rijksoverheid heeft schuldenproblematiek benoemd als prioriteit en wil mensen met (dreigende) problematische schulden beter en sneller helpen.

Schuldhulpverlening is een wettelijke taak van de gemeenten, die zij uitvoeren door samen te werken met maatschappelijke- en uitvoeringsorganisaties, waaronder UWV.

UWV deelt de zorgen rond schuldenproblematiek en wil daarom bijdragen aan het terugdringen van het aantal mensen met geldzorgen of schulden. Dat zien we als onze maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Spreek jij een cliënt met geldzorgen?
Maak het verschil, schakel team Team Geldzorgen in.



Bijlage 3 Werkinstructie Signaleren en doorverwijzen cliënt intern naar Team Geldzorgen

Procesinformatie Algemeen (SHV-KCC = Team Geldzorgen)	
<p>Schuldenproblematiek is een maatschappelijk probleem in Nederland. Op 1 oktober 2020 hadden ruim 614 duizend huishoudens in Nederland geregistreerde problematische schulden. Dat is 7,6 procent van alle huishoudens. De rijksoverheid wil mensen met (dreigende) schuldenproblematiek sneller, effectiever en efficiënt helpen. Schuldhelpverlening is een wettelijke taak van gemeenten. UWV neemt die rol niet over, maar ziet het wel als haar maatschappelijke verantwoordelijkheid om waar mogelijk bij te dragen aan het voorkomen en/of beperken van schulden bij haar cliënten.</p> <p>UWV heeft hierbij 6 pijlers geformuleerd</p> <p>In deze werkinstructie wordt het uitvoeren van de pijler 'Signaleren en doorverwijzen: het signaleren van schulden en intern doorverwijzen' beschreven. Deze werkinstructie is bestemd voor alle UWV-medewerkers met cliëntcontacten. Het signaleren van schulden en het doorverwijzen van de cliënt bestaat uit 3 stappen</p>	
Wie	Alle UWV-medewerkers met cliëntcontacten[1]
Divisie	WERKbedrijf, Uitkeren, SMZ, K&S, Handhaving, Bezwaar & Beroep, Vrijwillige Verzekeringen.
Samenvatting	<p>Signaleren schulden Tijdens het contact met de cliënt, herken je aanwijzingen van mogelijke problematische schulden. Je stelt vragen om te controleren of de cliënt een schuldprobleem heeft.</p> <p>Vaststellen schulden Je stelt vast of de cliënt een schuldprobleem heeft. Als dat zo is vraag je of hij doorverwezen wil worden naar het team SHV-KCC. Op die manier kan de cliënt zich bijvoorbeeld beter richten op zijn re-integratie.</p> <p>Cliënt doorverwijzen naar SHV-KCC Als de cliënt daarmee instemt, verwijs je hem door naar het team SHV-KCC. Als de cliënt niet 24 uur kan wachten om gebeld te worden, dan volg je de noodprocedure.</p>
Input	
Cliënt	<ul style="list-style-type: none"> • Spreekuur • Intake • Re-integratiegesprek • Telefonisch contact
Acties	
<p>Stap 1: Signaleren mogelijke (problematische) schulden bij cliënt Hoe herken je dat de cliënt (problematische) schulden heeft of kan krijgen? In het gebruikelijke contact dat je met de cliënt hebt, ben je alert op mogelijke financiële zorgen of schulden van de cliënt. Meestal geeft de cliënt niet aan dat hij financiële problemen heeft. Let daarom tijdens het gesprek op signalen die op schulden of financiële problemen kunnen wijzen.</p> <p>Welke signalen geeft de cliënt bij (dreigende) schuldproblematiek? Een cliënt met schulden vertoont vaak 1 of meer van de volgende symptomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestrest • Warrig 	

- Vermoeid door slaapproblemen
- Moedeloosheid
- Hij komt niet opdagen op afspraken.
- Hij lijkt zich niet te kunnen focussen op sollicitaties.
- Hij vraagt om een voorschot.
- Hij geeft de indruk brieven niet te openen, waardoor afspraken/verzoeken worden gemist met mogelijk maatregelen tot gevolg.
- Hij geeft de indruk in een vicieuze cirkel terecht te zijn gekomen, die niet te doorbreken lijkt.

Welke aanwijzingen van schuldproblematiek geeft een cliënt tijdens een gesprek?

De volgende uitingen van de cliënt kunnen wijzen op schulden:

- Hij spreekt zijn zorgen uit omdat zijn inkomen minder is geworden.
- Hij zegt dat zijn inkomen niet (meer) toereikend is voor aflossingen.
- Hij geeft aan dat de rekeningen zich opstapelen.
- Hij zegt dat hij geen geld heeft om naar de vestiging te komen.
- Hij zegt dat hij niet kan solliciteren omdat hij het buskaartje niet kan betalen.
- Hij zegt dat hij niet kon bellen omdat zijn beltegoed op was.

Vang je tijdens het gesprek met de cliënt dit soort aanwijzingen op? Dan is er voldoende aanleiding om te denken dat de cliënt behoefte kan hebben aan hulp bij schuldpreventie of schuldhulpverlening.

Let op: Ben je VA, AD of SMV binnen het ZW-Arboteam van SMZ? Informeer dan de RB over deze situatie. De RB voert deze werkinstructie verder uit.

Stap 2: Toetsen en bespreekbaar maken van schuldprobleem

Je stelt vast of de cliënt inderdaad een schuldprobleem heeft en je wijst hem op de hulpverlening van het team SHV-KCC. Vaststellen of de cliënt een schuldprobleem heeft

Je stelt de cliënt een aantal vragen om te beoordelen of de signalen die je opvangt, te maken hebben met financiële problemen. Je gaat niet dieper in gesprek over de financiële problemen. Dat doet het team SHV-KCC.

Voorbeelden van vragen aan de cliënt

Wijs de cliënt op het team SHV-KCC

Als blijkt dat de cliënt financiële problemen heeft, informeer je hem over het team SHV-KCC. Je kunt dat bijvoorbeeld doen met de volgende tekst:

'Binnen UWV bestaat een team met specialistische kennis over financiële problematiek. Zij kunnen kijken of er binnen UWV iets voor u gedaan kan worden. Ook kunnen zij u eventueel doorverwijzen naar een andere hulpverlenende partij zoals uw gemeente. Zal ik aan deze collega's vragen of ze u willen terugbellen?'

De cliënt wil contact met het team SHV-KCC

Als de cliënt wil dat het team SHV-KCC hem belt, dan verwijst je hem door volgens de stap 'cliënt doorverwijzen naar team SHV-KCC'. Je vertelt de cliënt dat hij binnen 24 uur wordt teruggebeld door het team. Als je de cliënt op vrijdag spreekt, dan wordt hij na het weekend gebeld.

Let op: In uitzonderlijke gevallen, als de cliënt geen 24 uur kan wachten op het telefoongesprek met SHV-KCC, kan je de noodprocedure in de stap 'Cliënt doorverwijzen naar team SHV-KCC' volgen. SHV-KCC neemt dan binnen 4 uur contact op met de cliënt. De noodprocedure geldt bij huisuitzetting, afsluiting gas, water en licht en broodnood.

De cliënt wil geen contact met het team SHV-KCC

Als de cliënt niet wil dat het team SHV-KCC hem belt, dan verwijst je hem niet naar het team SHV-KCC. Je maakt wel een gespreksverslag in K3CR. In het gesprek kun je aangeven dat de cliënt altijd contact met UWV kan opnemen als hij op een later moment toch gebruik wil maken van het aanbod.

Stap 3: Cliënt doorverwijzen naar team SHV-KCC

Als de cliënt doorverwezen wil worden naar het team SHV-KCC, dan vul je het SharePoint-formulier [redacted] in. Op dit formulier vul je de contactgegevens van de cliënt in, bevestig je dat de cliënt toestemming geeft voor de doorverwijzing, je maakt een korte situatieschets en je vult je naam, telefoonnummer, e-mailadres en afdeling in. Als je het formulier hebt ingevuld, klik je onderaan op 'Opslaan'. Het formulier wordt dan via SharePoint naar het team SHV-KCC verstuurd.

Je vertelt de cliënt dat hij binnen 24 uur gebeld wordt door het team SHV-KCC.

Het team SHV-KCC ontvangt de meldingen (signaleringen) via het SharePoint-formulier. SHV-KCC legt het signaal vast in K3CR-Lite met de status 'In behandeling'. Het is hiermee inzichtelijk voor alle medewerkers met cliëntcontact dat een interne doorverwijzing is gedaan en kunnen dubbele meldingen worden voorkomen.

Na afloop van een casus geeft SHV-KCC een terugkoppeling aan de medewerker die het signaal gemeld heeft.

Noodprocedure doorverwijzen

In uitzonderlijke gevallen, als de cliënt geen 24 uur kan wachten op het telefoongesprek met SHV-KCC, dan selecteer je op het formulier een optie achter de rubriek 'Noodprocedure'. Het team SHV-KCC volgt dan de noodprocedure en neemt binnen 4 uur contact op met de cliënt.

Je vertelt de cliënt dat hij binnen 4 uur gebeld wordt door het team SHV-KCC.

Meer informatie

Op DWU in de pagina [redacted] vind je meer informatie, waaronder de toolkit.

Output

Cliënt	<ul style="list-style-type: none"> • Vaststellen schuldproblematiek (persoonlijk of telefonisch) • Cliënt wordt met spoed gebeld door belteam SHV-KCC (bij noodprocedure).
Intern	<ul style="list-style-type: none"> • Ingevuld SharePoint-formulier 'Melding geldzorgen'.

Bijlage 4 Meldingsformulier Geldzorgen UWV intern gebruik

Dit formulier wordt door UWV medewerkers gebruikt om een cliënt met geldzorgen aan te melden bij Team Geldzorgen

Melding geldzorgen	<input type="text" value="Melding geldzorgen"/>
BSN *	<input type="text"/>
Naam *	<input type="text"/>
Adres *	<input type="text"/>
Postcode *	<input type="text"/>
Woonplaats *	<input type="text"/>
Telefoonnummer *	<input type="text"/>
E-mailadres	<input type="text"/>
Alternatief contactpersoon naam	<input type="text"/>
Alternatief contactpersoon telefoonnummer	<input type="text"/>
Noodprocedure *	<input checked="" type="radio"/> Niet van toepassing <input type="radio"/> Broodnood <input type="radio"/> Dreigende uithuiszetting met gerechtelijk bevel <input type="radio"/> Dreigende afsluiting gas/water/licht
Instemming klant *	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee
Schuldenproblematiek met klant besproken *	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee
Omschrijf de schuldenproblematiek *	<input type="text"/>
Klant al gewezen op/geholpen met/extern doorverwezen naar:	<input type="text"/>
Naam aanmelder *	<input type="text"/>
Telefoonnummer aanmelder *	<input type="text"/>
E-mailadres aanmelder *	<input type="text"/>
Afdeling aanmelder *	<input type="text"/>
Divisie/Directoraat aanmelder *	<input type="text" value=""/> ▼
Afdeling aanmelder. *	<input type="text" value=""/> ▼
Kantoor aanmelder *	<input type="text" value=""/> ▼

Bijlage 5 UWV medewerkers met cliëntcontact



Bijlage 6 Beschikbare data binnen UWV

Beschikbare data op basis van Aanmeldingsformulier doorverwijzing cliënt vanuit UWV naar Team Geldzorgen. Gegevens zijn beschikbaar in KAS via [REDACTED].

BSN *	<input type="text"/>
Naam *	<input type="text"/>
Adres *	<input type="text"/>
Postcode *	<input type="text"/>
Woonplaats *	<input type="text"/>
Telefoonnummer *	<input type="text"/>
E-mailadres	<input type="text"/>
Alternatief contactpersoon naam	<input type="text"/>
Alternatief contactpersoon telefoonnummer	<input type="text"/>
Noodprocedure *	<input type="radio"/> Niet van toepassing <input type="radio"/> Broodnood <input checked="" type="radio"/> Dreigende uithuiszetting met gerechtelijk bevel <input type="radio"/> Dreigende afsluiting gas/water/licht
Instemming klant *	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee
Schuldenproblematiek met klant besproken *	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee
Omschrijf de schuldenproblematiek *	<input type="text"/>
Klant al gewezen op/geholpen met/extern doorverwezen naar:	<input type="text"/>
Naam aanmelder *	<input type="text"/>
Telefoonnummer aanmelder *	<input type="text"/>
E-mailadres aanmelder *	<input type="text"/>
Afdeling aanmelder *	<input type="text"/>
Divisie/Directoraat aanmelder *	<input type="text"/> ▼
Afdeling aanmelder. *	<input type="text"/> ▼
Kantoor aanmelder *	<input type="text"/> ▼

Gegevens van cliënten die aangeleverd kunnen worden door Team Geldzorgen. Gegevens uit KAS via [REDACTED].

	Aantal
Telefonisch	
Mailprocedure	

Aanlevering uit belgroep	Aantal
Werk/WW	
ZW	
WIA	
Invorderen	
Overig	
Wajong	
WAO	

Uitgezette acties	Aantal
Contact opgenomen met uitkeringsafdeling of werkbedrijf	
Anders	
Doorgeleiding gemeente/gemeentelijke stadsbank of kredietbank	
Doorgeleiding naar schuldhulpverlenende instantie niet zijn de een gemeente	
Doorverwijzen naar schuldhulpverlening	

Keuze anders	Aantal
Voedselbank	
Niets	
Contact met SMZ	
Aangegeven dat betaling niet versneld kan worden	
Contact met cliënt	
Contact met woningbouwvereniging	

KTO vragen Team Geldzorgen zijn:

In de uitnodiging komt de naam van de medewerker te staan, deze KTO wordt per email naar de cliënt gestuurd

- Hoe tevreden bent u in het algemeen over hoe wij uw dienstverlening hebben opgepakt?

☒ Antwoord; 5,4,3,2,1, (zeer tevreden....zeer ontevreden)

- Bent u in deze dienstverlening door onze medewerker voldoende geholpen?

☒ Ja

☒ Nee

☒ Bij Nee; Hoe had onze medewerker u verder kunnen helpen? (open vraag)

- Wat is voor u belangrijk in het afhandelen van deze schuldhulpverlening? (Meerdere antwoorden zijn mogelijk)

☒ Tonen van begrip voor mijn situatie

☒ Het duidelijk beantwoorden van mijn vragen

☒ Het aanbieden van hulp

☒ Het respectvol te woord staan door de medewerker

☒ De vriendelijkheid van de medewerker

☒ Het goed kunnen luisteren door de medewerker

☒ Het meedenken van de medewerker

☒ De deskundigheid van de medewerker

☒ De duidelijk uitleg over (eventuele) vervolgstappen

- Heeft u nog opmerkingen of suggestie om onze dienstverlening te verbeteren? (open vraag)

Geboden hulp afgezet tegen het proces van signaleren en doorverwijzen;

Info te halen uit KAS. Cijfers voor zowel Team Geldzorgen Goes als Groningen vanuit alle regio's en per geleding binnen regio's (Werkbedrijf, Uitkeren, Handhaving). Een voorbeeld van het in kaart brengen van de cijfers zie figuur hieronder (afkomstig uit resultaten pilot)

