

Implementatieplan

Starterskrediet

Samen werken aan het starterskrediet!

Start implementatie: 2-1-2019

Uitvoeren vanaf: 2-1-2019



Opdrachtgever

Naam: artikel 5.1. lid 2 onder e

Functie: Manager Voorzieningen

Producteigenaar

Naam: artikel 5.1. lid 2 onder e

Productgroep: AG

Landelijk Implementatie Adviseur

Naam: artikel 5.1. lid 2 onder e

Telefoonnummer: artikel 5.1. lid 2 onder e

Implementatieplan afgestemd met

Versie	Datum	Naam	Functie
0.1	7-12-2018	artikel 5.1. lid 2 onder e	Landelijk Implementatie Adviseur
	7-12-2018	artikel 5.1. lid 2 onder e	Landelijk Implementatie Adviseur
	7-12-2018	artikel 5.1. lid 2 onder e	Coördinator LTI
0.2	13-12-2018	artikel 5.1. lid 2 onder e	Producteigenaar
0.9	19-12-2018	artikel 5.1. lid 2 onder e	Landelijk Implementatie Adviseur

1	WAT VERANDERT ER EN WAAROM	4
1.1	AANLEIDING EN ACHTERGROND	4
1.2	PRODUCTBESCHRIJVINGEN	4
1.3	VOORTBRENGINGSHISTORIE	6
2	WELKE RESULTATEN WILLEN WE BEHALEN?	7
2.1	RESULTATEN VAN PROCES STARTERSKREDIET	7
2.2	RESULTATEN VAN IMPLEMENTATIE	7
3	IMPLEMENTATIEAANPAK	8
3.1	WAT WORDT LANDELIJK AANGEBODEN	8
3.2	WAT KUNNEN DE VESTIGINGEN ZELF DOEN	9
3.3	RISICO'S EN AANDACHTSPUNTEN	9
3.4	VRAAGAFHANDELING	9
4	BORGING	9
4.1	STURINGSINFORMATIE	9
4.2	KWALITEIT	9

1 Wat verandert er en waarom

1.1 Aanleiding en achtergrond

Een werkzoekende met een structureel functionele beperking (SFB) kan bij UWV een lening krijgen voor bedrijfskapitaal, genaamd Starterskrediet. Dit wordt toegekend als UWV van mening is dat het starten van het bedrijf een reële optie is gelet op de beperking en het door hem opgestelde bedrijfsplan. Voorwaarde is dat de reguliere banken niet bereid zijn om dit krediet te verstrekken. Banken zijn hiertoe niet altijd bereid, omdat om bedrijfseconomische redenen de verstrekking van kleine kredieten commercieel gezien niet interessant is. Daarnaast kunnen banken terughoudend zijn bij de verstrekking van kredieten aan gedeeltelijk arbeidsgeschikten omdat wordt getwijfeld aan de aflossingscapaciteit van deze cliënten.

Naar aanleiding van een vraag vanuit de uitvoering hoe te handelen als er een vraag komt over schuldsanering in relatie tot het starterskrediet, is gekeken naar het proces rondom invordering van het starterskrediet. Hiervoor is een aantal richtlijnen ontwikkeld met BA&C en met medewerkers uit de uitvoering van afdeling Voorzieningen en VFV (Vorderingen Financiële Verplichtingen). Hieruit kwam naar voren dat niet alleen het proces onvolledig was, maar ook nog niet volledig toegepast werd en de beschikbare informatie niet overal up-to-date was. Om die reden zijn er per 1-1-2019 diverse wijzigingen en toevoegingen gedaan in het gehele proces rondom starterskrediet die van invloed zijn op meerdere afdelingen binnen UWV; Werkbedrijf (AG en Voorzieningen), Uitkeren, VFV en BBG (Bureau Bijzonder Geldstromen).

1.2 Productbeschrijvingen

Hieronder een overzicht van alle onderdelen binnen het proces Starterskrediet die zijn gewijzigd of toegevoegd. Onder het overzicht wordt het onderwerp dat betrekking heeft op de afdeling Voorzieningen en AG binnen het Werkbedrijf nader toegelicht.

Onderwerp	Wat verandert er?	Impact op
Inkomstenafrek	Nieuw	Divisie Uitkeren
Aanvraag starterskrediet	Nieuw	beslisser voorzieningen arbeidsdeskundige AG arbeidsdeskundige werkvoorziening bedrijfseconomisch adviseur VFV en BBG
Monitorgesprek 6 ^e maand	Nieuw	beslisser voorzieningen arbeidsdeskundige AG
Invorderingsproces	Nieuw	beslisser voorzieningen, bedrijfseconomisch adviseur VFV en BBG

Borgstelling	Niet meer mogelijk per 1-1-2019	Arbeidsdeskundige AG beslisser voorzieningen
Haalbaarheidstoets	Nieuwe lijst met organisaties per 1-1-2019	arbeidsdeskundige AG bedrijfseconomisch adviseur beslisser voorzieningen
Ondernemersplan	Richtlijnen op uuv.nl per 1-1-2019	arbeidsdeskundige AG bedrijfseconomisch adviseur beslisser voorzieningen
Brieven/Aktes	Aangepast per 1-1-2019	beslisser voorzieningen

Aanvraag Starterskrediet:

Door een vernieuwde versie van het proces 'Behandelen aanvraag starterskrediet' zal er een eenduidige afhandeling zijn van de aanvraag. De rollen en taken met bijbehorende registraties staan in de procesbeschrijving duidelijk omschreven. De rol van de procesbegeleider en arbeidsdeskundige bij het Werkbedrijf en VFV zijn hierin nieuw.

Het onderdeel 'Aanvraag Advies' dat door de arbeidsdeskundige afgehandeld gaat worden bevat de volgende onderdelen:

- Beoordeling belasting en belastbaarheid
- Uitspraak over ondernemersvaardigheden van de werkzoekende (ondernemersscan)
- Advies kortste weg naar werk

De financiële positie van de werkzoekende en inhoudelijke beoordeling van het ondernemersplan worden beoordeeld door een [bedrijfseconomisch adviseur](#).

Monitorgesprek 6^e maand:

Nieuw onderdeel in het proces is het ingevoerde face-to-face monitorgesprek tussen de werkzoekende en de arbeidsdeskundige op het Werkbedrijf. Waarbij de werkzoekende in de 6^e maand na zijn toegekende starterskrediet een gesprek krijgt waar er aandacht is voor de ervaringen van de klant, de voortgang van de onderneming en de besteding en terugbetaling van het krediet.

De arbeidsdeskundige doet een kwalitatieve check door:

- Het beoordelen of de klant concrete en verifieerbare werkzaamheden heeft uitgevoerd om zijn onderneming op gang te krijgen. Dit doet hij door de klant te laten aantonen door een overzicht van de uitgaven.
- Na te gaan of er een melding is van niet-nakomen terugbetalingsverplichting.

Het gesprek heeft altijd dezelfde structuur:

- hoe gaat het met de klant
- de voortgang van de onderneming
- de financiën: de besteding van het krediet en de terugbetalingen

Het onderwerp 'financiën' is meegenomen in het gesprek met de arbeidsdeskundige voor het gemak van de klant. De klant kan op afspraak komen op een vestiging in het eigen district met één contactpersoon. De bedrijfseconomisch adviseur is in dit proces beschikbaar ter ondersteuning.

Invorderingsproces:

Per 1-1-2019 zullen BBG en VFV gezamenlijk de verantwoordelijkheid dragen voor het monitoren van de uitbetaling en invorderen van de kredieten. Met dit nieuwe invorderingsproces zijn eerdere afspraken geconcretiseerd en geformaliseerd.

Haalbaarheidstoets:

De lijst met organisaties waar UWV een verzoek tot haalbaarheidstoets kan aanvragen is geüpdatet.

Informatie Ondernemersplan:

Bij de invoering van het huidig geldende Re-integratiebesluit werden minder gedetailleerde regels gesteld met betrekking tot de gegevens die aan het UWV moeten worden geleverd bij aanvraag van een starterskrediet en het op te stellen bedrijfsplan. Vaak is dit ondernemersplan al aanwezig en heeft het gebruik van een UWV-format geen toegevoegde waarde. De gewenste richtlijnen worden nu op de internetpagina's van UWV omschreven.

Brieven/aktes:

Door de eerdergenoemde wijzigingen bleek het in sommige gevallen noodzakelijk om de brieven ook aan te passen. De aangepaste brieven zullen in januari in GCU beschikbaar komen. Zolang deze niet beschikbaar zijn in GCU zullen deze documenten terug te vinden zijn in de toolkit.

1.3 Voortbrengingshistorie

Naar aanleiding van een vraag uit de uitvoering hoe te handelen als er een vraag komt over schuldsanering in relatie tot het starterskrediet is het gehele proces onder de loep genomen. Hiervoor is een aantal richtlijnen ontwikkeld met o.a. BV, Teammanagers Voorzieningen, BeA en VFV. In een laatste bijeenkomst waren hier ook de domeinhouder en BBG bij. Naar aanleiding hiervan is het verandesignaal ingediend om het gehele proces te vernieuwen en verbeteren.

2 Welke resultaten willen we behalen?

2.1 Resultaten van proces Starterskrediet

Het doel is een rechtmatige, juiste en tijdige beslissing over een aanvraag starterskrediet en een correcte financiële afwikkeling gedurende de looptijd van het krediet.

2.2 Resultaten van implementatie

Werkzoekende

- Ontvangt na de aanvraag starterskrediet een eenduidige dienstverlening van UWV

Arbeidsdeskundige

- Weet de toolkit Starterskrediet te vinden
- Is op de hoogte van de wijzigingen rondom het proces starterskrediet
- Gebruikt het nieuwe proces starterskrediet
- Weet de vaardigheden en kennis toe te passen rondom het proces starterskrediet
- Heeft de kennis om een adviesaanvraag af te handelen
- Heeft de kennis en vaardigheden om het monitorgesprek te kunnen voeren aan de hand van de richtlijnen

Beslisser voorzieningen

- Weet de toolkit Starterskrediet te vinden
- Is op de hoogte van de wijzigingen rondom het proces starterskrediet
- Gebruikt het nieuwe proces starterskrediet
- Weet waar hij wat moet registreren
- Weet hoe hij kan samenwerken met de afdelingen VFV en BBG

Bedrijfseconomisch adviseur

- Weet de toolkit Starterskrediet te vinden
- Is op de hoogte van de wijzigingen rondom het proces starterskrediet
- Gebruikt het nieuwe proces starterskrediet
- Weet waar hij wat moet registreren

Management

- Is op de hoogte van de gewijzigde rol/taken van de arbeidsdeskundige (werkvoorziening)
- Heeft afspraken gemaakt op de vestiging hoe het nieuwe proces starterskrediet op zijn/haar vestiging wordt ingericht

3 Implementatieaanpak

De nadruk in de implementatieaanpak ligt op informeren en afstemmen. Door het verschuiven van taken en toevoegen van nieuwe taken moeten nieuwe routines ontstaan. Dat is nog best lastig gelet op de geringe aantallen. Het beschikbaar stellen van goede informatie zal vooral vanuit hoofdkantoor gefaciliteerd worden. De afstemming moet plaats vinden in de regio.

3.1 Wat wordt landelijk aangeboden

Aangezien er verschillende divisies, afdelingen en medewerkers betrokken zijn bij dit proces is een toolkit gemaakt. In de toolkit zijn de volgende onderdelen beschikbaar.

Wat	Middel	Wie	Wanneer
Proces Starterskrediet	Toolkit	Dienstverlening Werkbedrijf	2-1-2019
QRC's	Toolkit	Dienstverlening Werkbedrijf	2-1-2019
Verwijzing Handboek Voorzieningen	Toolkit	Dienstverlening Werkbedrijf	2-1-2019
Implementatieplan	Toolkit	LTI	2-1-2019
Brieven (tot verwerking in GCU)	Toolkit	Dienstverlening Werkbedrijf	2-1-2019
Interactieve presentatie	Toolkit/Presentatie	LTI / Dienstverlening Werkbedrijf	10-1-2019

In de presentatie staat meer uitleg over de rollen en (gewijzigde) taken per functie. Deze presentatie kan ter ondersteuning worden gegeven aan de medewerkers op de vestiging. Ook is het mogelijk om de presentatie zelfstandig (terug) te lezen.

Communicatie

- Het management en de medewerkers worden via een WERK- en WIUbericht geïnformeerd.
- De stafarbeidsdeskundigen zijn tijdens het staf AD overleg op 19 december 2018 en via de expertgroep Voorzieningen op de hoogte gebracht.
- De AKI's zijn tijdens het LOKI van 18 december 2018 geïnformeerd en de implementatie aanpak is afgestemd.

In verband met de naderende specialisaties op de voorzieningskantoren is besloten om voor Voorzieningskantoor Eindhoven een extra interventie in te regelen. Zij zullen na inrichting van de specialisaties dit onderdeel namelijk op zich nemen. In overleg met de teammanager in Eindhoven zal in januari de interactieve presentatie daar op de vestiging gegeven worden.

3.2 Wat kunnen de vestigingen zelf doen

- Managers vragen aandacht in werkoverleggen over het gewijzigde proces en de beschikbare ondersteuning in de toolkit.
- De manager bepaalt wie zij verantwoordelijk maken voor de dienstverlening aan klanten met een voorziening starterskrediet.
- Stafarbeidsdeskundigen ondersteunen in vakinhoudelijke overleggen in vakinhoudelijke overleggen de arbeidsdeskundigen op het gebied van kennis en vaardigheden.

3.3 Risico's en aandachtspunten

Niet elke arbeidsdeskundige heeft kennis en/of ervaring met het afhandelen van de adviesaanvraag van een starterskrediet. Wij adviseren het management om de huidige situatie in kaart te brengen en waar nodig ondersteuning van de staf arbeidsdeskundige te vragen. Het risico bestaat dat de arbeidsdeskundige verwachten ook de financiële aspecten en het ondernemersplan te moeten beoordelen. Dit is echter een rol van de [bedrijfseconomisch adviseur](#). Wij adviseren het management, mede door de lage frequentie dat het voorkomt, om dit in een kleine groep op te pakken (bijv. 1 arbeidsdeskundige per vestiging).

3.4 Vraagafhandeling

Voor vakinhoudelijke vragen kunnen de arbeidsdeskundige terecht bij de staf arbeidsdeskundige. Overige vragen kunnen gesteld worden aan de AKI, indien nodig kan de AKI vragen uitzetten bij de servicedesk IV.

4. Borging

4.1 Sturingsinformatie

Er is geen sturingsinformatie beschikbaar. De borging van het juist toepassen van de processen is de verantwoordelijkheid van het management. Het advies is om in het 2^e kwartaal 2019 de voortgang te bespreken met de (dedicated) arbeidsdeskundige op de vestiging.

4.2 Kwaliteit

Voor de werkzoekenden is het van belang dat zij allen een eenduidige en juiste behandeling krijgen naar aanleiding van hun aanvraag. Om die reden is het noodzakelijk dat alle betrokken medewerkers op de hoogte zijn van het gewijzigde processen en de gevraagde vaardigheden en kennis bezitten. Mocht de kennis niet aanwezig zijn kan een gesprek met de ALO in het district waardevol zijn om hierin te ondersteunen.