



Voorlegger vergadering Raad van Bestuur UWV

Vergadering Raad van bestuur	
Datum	3 oktober 2023
Agendapunt	Agendapunt 2 Nummer 23-340
Onderwerp	Aanvullende dienstverlening TW n.a.v. verkeerde rekenregel in Aanvraag WW
Directeur	Uitkeren
Opsteller	
Portefeuillehouder RvB	Nathalie van Berkel
Onderwerp heeft instemming van	
Directeur	Toelichting

Door Raad van Bestuur te nemen besluiten

- Akkoord gaan om de cliënten die op dit moment geen WW-uitkering meer hebben niet alsnog te wijzen op een mogelijk TW-recht.
- Aan te geven of UWV wel of geen aanvullende dienstverlening wil bieden aan cliënten met een lopend WW-recht. Indien dit wel gewenst is, wordt verder uitgewerkt *hoe* het proces eruit komt te zien en *wanneer* dit kan plaatsvinden.

Samenvatting onderwerp en reden bespreking

Aanleiding

In oktober 2022 is de Aanvraag WW aangepast door de expliciete vraag 'Wilt u TW aanvragen?' te verwijderen. Deze vraag leidde namelijk tot onderuitnutting. Uit de cijfers bleek dat door deze aanpassing het aantal cliënten met een TW steeg van 9% naar 11% (percentage cliënten die naast de WW ook een TW heeft). De verwachte groei naar 14% bleef echter uit. In augustus 2023 is ontdekt dat er niet 1, maar 2 oorzaken zijn waardoor onderuitnutting plaatsvond sinds de livegang van de Klantapplicatie in november 2021:

1. De expliciete TW-vraag "Wilt u TW aanvragen?"
2. De foutieve rekenregel waardoor niet alle potentiële TW-clianten de TW-vragen kregen.

In de periode november 2021 t/m augustus 2023 hebben niet alle cliënten de mogelijkheid gekregen een Aanvraag TW te doen tijdens de Aanvraag WW. Dit komt door een verkeerde formule in de rekenregel op basis waarvan de cliënt niet naar de TW is toegeleid (per 24 augustus is deze fout hersteld). De omvang van het aantal cliënten dat wel TW-recht had in deze periode is geschat op 17.000 met een gemiddelde TW-bedrag per uitkering van €1.800¹. De cliënten hebben overigens wel altijd de mogelijkheid gehad op eigen initiatief een TW aan te vragen.

De RvB is hierover geïnformeerd en heeft aan Uitkeren gevraagd met een aanvullend advies te komen of aanvullende dienstverlening wenselijk is. Hieronder zijn de twee scenario's 'geen' of 'wel' aanvullende dienstverlening nader toegelicht. Het alsnog toekennen van de TW kan cliënten helpen financieel rond te komen en te voorkomen dat zij onder het sociaal minimum leven. Of de cliënt geholpen wordt, is afhankelijk van de financiële situatie, zijn eventuele partner en de mate waarin gebruik is gemaakt van andere regelingen, zoals bijstand en verschillende toeslagen. Het kan vanwege dit totaalplaatje ook betekenen dat een cliënt niet gebaat is bij een nabetaling van de TW. Bijvoorbeeld doordat een nabetaling TW leidt tot een terugvordering op de toeslagen.

¹ Gemiddelde TW per jaar €3.412 (alle wetten). Bij een gemiddelde WW-duur van 28 weken komt dit neer op €1.837. Bron: kwantitatief jaarverslag 2022.

Geen aanvullende dienstverlening

In deze situatie worden de cliënten niet alsnog gewezen op mogelijk TW-recht. Zij hebben wel de mogelijkheid zelf de TW (met terugwerkende kracht) aan te vragen. De **voordelen** zijn:

- Het voorkomt dat er 19.000 cliënten (36.000 minus 17.000) onterecht worden benaderd, waarbij zij mogelijk de valse hoop krijgen om een nabetaling te krijgen.
- Er worden geen nabetalingen gedaan, waardoor een deel van de cliënten geen nadeel kan ondervinden door deze nabetaling van UWV. De nabetaling kan leiden tot mogelijke terugvorderingen van bijvoorbeeld toeslagen. Zelfs als het terugvorderingsbedrag van toeslagen lager is dan het TW-bedrag kan dit leiden tot vervelende situaties. De financiële problemen kunnen namelijk ook op andere vlakken liggen dan de hulp vanuit de overheid; geen energie of huur meer kunnen betalen. Dit zijn stressvolle situaties voor de cliënt. De 'rekening' van de Belastingdienst blijft dan (ook) 'liggen'. Hierdoor ontstaan extra aanmaningen, incasso's en boetes.
- We voorkomen hiermee dat cliënten met complexe materie worden geconfronteerd waarvan ze de gevolgen niet kunnen overzien.

De **nadelen** zijn:

- De cliënten die wel gebaat zijn bij een nabetaling krijgen niet het geld waar ze recht op hebben. Mogelijk leven zij daardoor onterecht onder het sociaal minimum. De doelgroep die geen andere regelingen of toeslagen ontvangt, is zwaar getroffen.
- Het publicitaire risico dat UWV cliënten kan helpen, maar daartoe niet overgaat.

Wel aanvullende dienstverlening

Uit ervaring weten we dat cliënten zelf niet snel overgaan tot handelen. Dit heeft te maken met onzekerheid en *beperkt doenvermogen*; weten en kunnen, is nog geen doen. De kans is klein dat cliënten op eigen initiatief een TW aanvragen. Het is daarom wenselijk dat UWV deze cliënten aanvullende dienstverlening aanbiedt en hen dus te helpen en te attenderen alsnog een TW aan te vragen.

Het aanbieden van deze dienstverlening aan de gehele populatie (36.000) is qua capaciteit onuitvoerbaar. Het wordt wel uitvoerbaar geacht indien alleen de cliënten met een nog lopende WW worden benaderd. Het betreft dan potentieel 9.200 cliënten (waarvan naar verwachting 3.200 met daadwerkelijk recht). Indien de cliënten alsnog de TW aanvragen, dan wordt de uitkering herbeoordeeld o.b.v. aanvullende gegevens vanuit de cliënt, zoals leefvorm en partnerinkomsten.

Dit heeft als **voordelen**:

- Cliënten krijgen hetgeen waar ze financieel recht op hebben vanuit UWV en daarmee voorkomen we dat zij mogelijk onder het sociaal minimum leven.
- We laten als UWV zien een extra stap te zetten, omdat dit voor het aanvragen van de TW nodig is.

Bij cliënten met een lopende uitkering gelden dezelfde **nadelen** (risico's) die eerder zijn genoemd;

- Het zelf niet in staat zijn de complexiteit te overzien.
- De nabetaling ook nadelig kan uitpakken en de cliënt in vervelende situaties terecht komt.

Om deze risico's te mitigeren kan UWV de volgende dienst aanbieden:

- Het aanbieden gebruik te maken van een budgetcoach. De coach helpt het financiële plaatje in kaart te brengen en de cliënt van advies te voorzien hoe verder te handelen.

Voor deze dienst geldt het risico dat niet iedereen hiervan gebruik maakt (de verwachting is 5%).

Waarschijnlijk heeft dit ook te maken met onzekerheid en/of *beperkt doenvermogen* waardoor men niet overgaat tot handelen.

Voorstel

Voorgesteld is geen aanvullende dienstverlening te bieden aan cliënten waarvan de WW-uitkering inmiddels is beëindigd. Indien de RvB wenst dat cliënten met een lopende WW uitkering wel de aanvullende dienstverlening aangeboden krijgen, is het voorstel dit nog in 2023 te doen. Uit onderzoek blijkt namelijk dat dan een TW-nabetaling geen nadelige gevolgen heeft voor de cliënt op andere toeslagen (zie bijlage). Uitkeren zal een aantal onderwerpen nog verder uitwerken:

- Inrichtingskeuze uitwerken *hoe* de aanvullende dienstverlening eruit komt te zien.
- Op basis van capaciteit bepalen *wanneer* deze aanvullende dienstverlening wordt aangeboden. Om de uitvoerbaarheid beter in te schatten voert Uitkeren momenteel een pilot uit (zie bijlage). De resultaten helpen de benodigde capaciteit beter in te schatten. Een kanttekening hierbij is dat gezien

de doorlooptijd van de voorbereiding om de aanvullende dienstverlening te bieden, het aantal lopende uitkeringen daalt. De gemiddelde uitkeringsduur van de WW is 28 weken.

Gevolgen voor mensen

Het bieden van aanvullende dienstverlening helpt te voorkomen dat cliënten onterecht onder het sociaal minimum leven.

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

Het bieden van aanvullende dienstverlening is vanuit UWV nodig, omdat cliënten wegens onzekerheid en/of *beperkt doenvermogen* zelf onvoldoende overgaan tot het doen van een Aanvraag TW. Indien UWV dit niet doet is het een publicitair risico dat wij vanuit onze maatschappelijke rol hierbij onvoldoende helpen.

Strategische aspecten van het besluit

Niet van toepassing.

Bedrijfsvoering (personeel/financieel)

Voor het aanbieden van aanvullende dienstverlening is extra capaciteit nodig van Uitkeren. Het aantal FTE blijkt uit een pilot die momenteel wordt uitgevoerd door Uitkeren.

Duurzaamheid

Niet van toepassing.

Vervolgtraject besluitvorming

Informereren SZW over het genomen besluit.

Communicatie

Niet van toepassing.

Openbaarheid

Deze documenten kunnen openbaar gemaakt worden:

- | | | |
|---|-------------------------------------|---|
| 1 | <input checked="" type="checkbox"/> | Ja, in hun geheel. |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Deels, omdat... . |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Nee, de bijbehorende bijlage(n) niet, omdat.... |
| 4 | <input type="checkbox"/> | Nee, helemaal niet, omdat.... |

Metadata

Omschrijving: Het bieden van aanvullende dienstverlening vanuit UWV om te zorgen dat cliënten die geen toeslag ontvangen, daarvoor alsnog voor in aanmerking komen.

Trefwoord(en): toeslag, ww-uitkering, onderuitnutting, sociaal minimum, aanvullende dienstverlening