

# Signaleren en doorverwijzen van uitkeringsgerechtigden bij schulden

Ontwikkeling van een werkwijze met persoonlijk contact

**UWV Kennisverslag 2020-2**

Maurice Guiaux • Harriët Havinga • Guido Brummelkamp



# Signaleren en doorverwijzen van uitkeringsgerechtigden bij schulden



Maurice Guiaux



Harriët Havinga



Guido Brummelkamp

UWV bespreekt op diverse momenten financiële zorgen met klanten. Hiermee leveren we een bijdrage aan het vroegtijdig signaleren en doorverwijzen van klanten met (dreigende) financiële problemen.

## Samenvatting

In de pilot Signaleren en doorverwijzen bij schulden heeft UWV in 2018-2019 in twee regio's een werkwijze beproefd om klanten met (dreigende) financiële problemen beter te kunnen helpen binnen de wettelijke taken van UWV. Wanneer een medewerker op een UWV-vestiging in een contact met een klant constateert dat er behoefte is aan hulp vanwege financiële problemen, kan deze de klant - met diens instemming - laten bellen door een gespecialiseerde klantadviseur van het UWV Klantencontactcentrum (KCC). Deze klantadviseur gaat na wat binnen UWV mogelijk is en kan de klant - indien die daarin schriftelijk toestemt - eventueel direct 'warm' overdragen aan een gemeentelijke instelling voor schuldhulpverlening. De klant hoeft dan verder zelf geen actie te ondernemen.

- Bijna de helft van de klanten die werd gebeld door een klantadviseur ontving een advies, bijna 20% werd (daarnaast) binnen UWV verder geholpen. Nog eens circa 20% is 'warm' overdragen aan een gemeente die deelnam aan de pilot. De pilot liet zien dat een warme overdracht naar een gemeente niet altijd (meteen) nodig is. UWV geeft zelf aan een groot deel van de klanten advies of hulp, bijvoorbeeld bij het aanvragen van een uitkering voor de Toeslagenwet of hulp bij het invullen van de inkomstenopgave.
- Gemeenten vinden de UWV-signalen van hoge kwaliteit: de betrokken klanten kunnen de gemeentehulp niet alleen goed gebruiken, maar staan ook open voor de hulp en de hulpverleners.
- Klanten zijn positief over het contact met het KCC-belteam. De klantadviseurs van dit team overzien welke hulp geboden kan worden en checken dat ook bij de bedrijfsonderdelen van UWV. Klanten waarderen dat UWV meedenkt met hun financiële problemen, vooral als UWV ook nog intern hulp biedt.
- Ondanks het brede draagvlak dat er voor de pilot is, ziet niet elke UWV-medewerker voor zichzelf een rol weggelegd. De evaluatie laat zien dat sommige medewerkers het signaleren als belastend ervaren, bijvoorbeeld omdat het in hun ogen iets is dat erbij komt of omdat zij het moeilijk vinden dit onderwerp met klanten te bespreken.
- De schriftelijke toestemming die de klant moet geven ervaren UWV en gemeenten als een drempel. Een deel van de klanten geeft deze toestemming niet. Een schriftelijke toestemmingsverklaring wordt overbodig als er een wettelijke grondslag voor gegevensuitwisseling tussen UWV en gemeenten komt.
- UWV gebruikt leer- en verbeterpunten uit de pilot om de pilotwerkwijze gefaseerd over heel UWV uit te rollen:
  - Het geven van nadere instructies aan medewerkers en het verankeren van de werkwijze in het reguliere kennis- en takenpakket van medewerkers.
  - Vaker contact zoeken met klanten, ook buiten bestaand klantcontact, als er aanwijzingen zijn voor schulden.

## Waarom signaleren en doorverwijzen bij schulden

Uitkeringsgerechtigden hebben vaker schulden dan mensen met betaald werk<sup>1</sup>. In 2015 bleek uit het onderzoek *Wie heeft schuld?* dat 8 tot 15% van alle UWV-klienten op een of meer terreinen betalingsachterstanden heeft. Aangezien UWV circa 1,2 miljoen mensen van een uitkering voorziet, betreft dit een aanzienlijke groep mensen<sup>2</sup>.

Uitkeringsgerechtigden met schulden komen gemiddeld minder snel aan het werk en krijgen vaker maatregelen en boetes van UWV dan klanten zonder schulden. Bekend is dat betalingsproblemen veel aandacht opeisen van mensen en hen veel stress kunnen opleveren; financiële problemen kunnen leiden tot blikvernaauwing en vermindering van cognitief functioneren<sup>3</sup>. Mensen met schulden begrijpen daardoor complexe regels vaak niet goed. Het gevolg is (onbewuste) overtreding van de regels, waardoor nog meer schulden kunnen ontstaan.

Schulden zijn een prioriteit voor maatschappelijke organisaties, gemeenten en uitvoeringsorganisaties, waaronder UWV. Om bij te dragen aan het voorkomen van schulden ontwikkelt UWV dienstverlening voor klanten met financiële zorgen of problematische schulden. Daarvoor hebben we in een pilot een werkproces beproefd van (het vroeg) signaleren van schulden bij klanten en warme overdracht naar gemeenten, die de wettelijke schuldhulpverlening uitvoeren<sup>4</sup>. De pilotwerkwijze is beproefd in de UWV-regio's Groot-Amsterdam en Limburg. UWV heeft geëvalueerd wat in dit proces wel werkt en wat niet (zie box 1 voor de onderzoeksopzet). Het eindrapport geeft antwoord op de vraag: hoe gaat het signaleren en wat heeft de klant eraan?<sup>5</sup> Dit artikel licht het pilotproces kort toe, laat zien hoeveel signalen er waren, wat we geleerd hebben over het proces en wat klanten en gemeenten ervan vonden. Vervolgens geven we aan hoe UWV hiermee verder gaat. We betrekken in dit artikel ook de onderzoeksbevindingen van Panteia<sup>6</sup>. Dit onderzoek laat zien dat gemeenten vergelijkbare ervaringen als UWV hebben met signaleren en doorverwijzen van klanten met financiële zorgen en schulden. Waar relevant plaatsen we de ervaringen van UWV in deze bredere context.

1  
Zwinkels, W. (2015). *Wie heeft schuld?* Een kwantitatieve analyse van schulden bij uitkeringsgerechtigden. Amsterdam: UWV.  
2  
In 2018, zie jaarverslag.uwv.nl.

3  
Mullainathan, S. & Shafir, E. (2013). Schaarste. *Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen*. Amsterdam: Maven Publishing.

4  
Deze pilot wordt ook gemeld door het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) aan de Tweede Kamer in het kader van de Brede schuldenaanpak. Brief regering d.d. 22 mei 2018 - T. van Ark, staatssecretaris van SZW, Brede schuldenaanpak.

5  
Voor het volledige onderzoek verwijzen we naar: Brummelkamp, G., Havinga, H. & Guiaux, M. (2019). *Pilot Signaleren en doorverwijzen bij schulden*. Eindevaluatie. Amsterdam: UWV.

6  
Panteia (2018). *Schulden & Werk*. Deelrapport I: *Bijstandsgerechtigden met schulden*. Zoetermeer.

### Box 1

#### Onderzoeksopzet

De pilot, die liep van half februari 2018 tot eind maart 2019, is geëvalueerd door extern onderzoeker Guido Brummelkamp, in samenwerking met het Kenniscentrum UWV. Op de pilotvestigingen van UWV in Groot-Amsterdam en Limburg deden ongeveer 250 medewerkers van verschillende bedrijfsonderdelen mee aan de pilot. Aan de hand van maandelijks managementrapportages is bijgehouden hoeveel klanten werden gesignaleerd en hoe zij verder geholpen zijn. Aanvullend zijn op drie momenten (aan het begin,

halverwege en aan het eind van de pilot) gesprekken gevoerd met mensen binnen en buiten UWV die betrokken zijn bij de uitvoering: medewerkers van UWV (ruim negentig) en maatschappelijk werkers en schuldhulpverleners (veertien). Halverwege en aan het einde van de pilot is ook met gesignaleerde klanten (ruim veertig) gesproken om na te gaan hoe zij het signaleren hebben ervaren, welke ondersteuning zij hebben ontvangen en wat zij daaraan hebben gehad.

7

Houwing, H. & Guiaux, M. (2015).  
Schuldenproblematiek onder  
uitkeringsgerechtigden. *UWV-kennisverslag*  
2015-I, pp. 27-32.

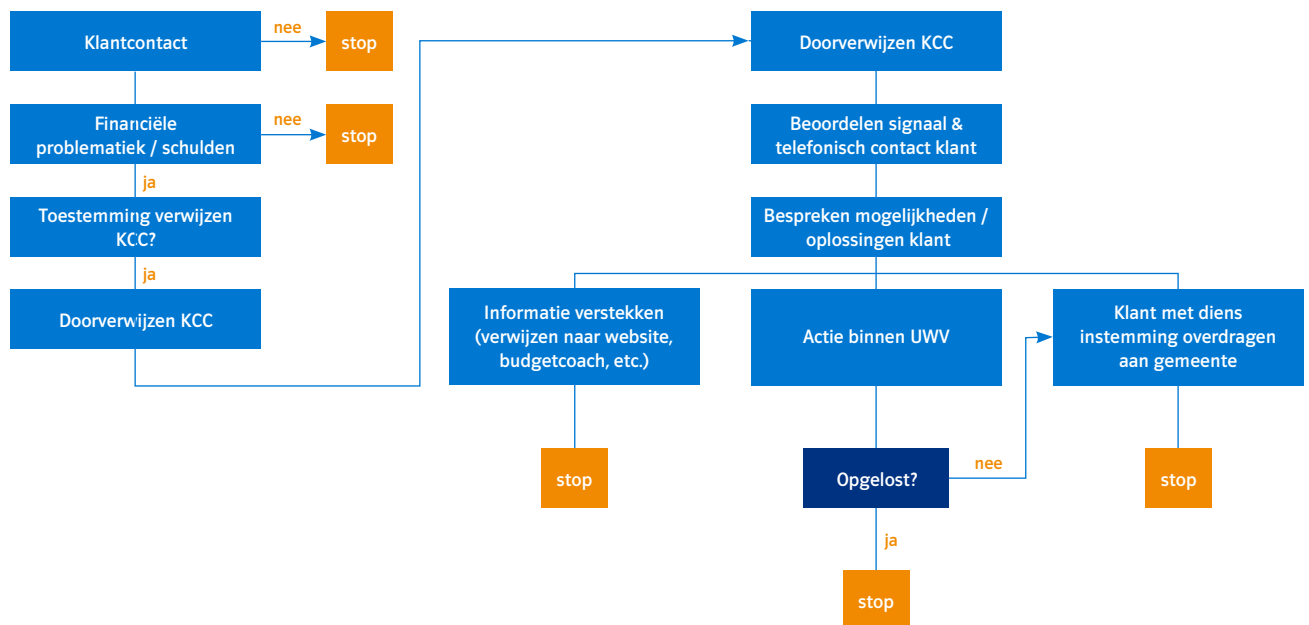
8

UWV heeft geen wettelijke grondslag om  
uit eigen beweging klantgegevens aan  
gemeenten te verstrekken. Dit kan alleen  
met expliciete toestemming van de klant.

## Werkproces signaleren en doorverwijzen

In de pilot is de bestaande dienstverlening aan klanten met schulden uitgebreid. Klanten die met het UWV Klantencontactcentrum (KCC) bellen en bij wie sprake is van (dreigende) problematische schulden, worden al sinds 2014 doorgeleid naar een belteam dat gespecialiseerd is in financiële zorgen en schulden<sup>7</sup>. Uitgangspunt van de uitbreiding is dat in principe alle UWV-medewerkers financiële zorgen of schulden zouden moeten kunnen signaleren wanneer zij een klant spreken. Medewerkers op de pilotvestigingen van UWV zijn alert op mogelijke financiële problemen en bespreken dit met klanten binnen bestaande klantcontacten, zoals een werkoriëntatiegesprek. Wanneer zij constateren dat bij de klant behoefte is aan hulp, vragen ze aan de klant of hij of zij gebeld wil worden door een specialist van UWV op het gebied van schuldhulpverlening. Als de klant hiermee instemt, stuurt de medewerker een e-mail naar het belteam van het KCC. Eén van de gespecialiseerde klantadviseurs van dit belteam belt vervolgens de klant en onderzoekt samen met deze de mogelijkheden om hem of haar binnen UWV verder te helpen. Het pilotwerkproces voorziet daarnaast in de mogelijkheid om UWV-klanten uit de regio Groot-Amsterdam en enkele Limburgse gemeenten 'warm' over te dragen aan lokale instellingen voor schuldhulpverlening. Hiervoor heeft UWV met deze partijen convenanten gesloten om een beperkt aantal klantgegevens uit te wisselen, na schriftelijke toestemming van de klant<sup>8</sup>. Indien nodig meldt de klantadviseur de klant bij de gemeente aan voor schuldhulpverlening. Vervolgens neemt de gemeente binnen korte termijn contact op met de klant. Bij een warme overdracht hoeft de klant dus niet zelf de gemeente te benaderen. De schuldhulpverlener van de gemeente neemt het initiatief. Figuur 1 geeft dit proces schematisch weer.

**Figuur 1** Pilotwerkwijze signaleren en doorverwijzen bij schulden



9

De onderzoekers hebben de indeling in tabel 1 gecodeerd op basis van informatie die medewerkers op de pilotvestigingen en de klantadviseurs van het KCC-belteam registreerden in de open velden van de pilotregistratie. Deze informatie geeft per klant een globale indicatie van de schuldsituatie. Bij 13% van de gevallen was er niet voldoende informatie in de omschrijvingen om ze in te delen.

## Van financiële zorgen tot problematische schulden

Op de pilotvestigingen namen circa 250 medewerkers van diverse bedrijfsonderdelen deel aan de pilot. Zij hebben binnen hun bestaande contacten 290 signalen van financiële problemen of schulden geregistreerd. Bijna driekwart van deze klanten (213) wilde door een klantadviseur gebeld worden voor verdere hulp. Klanten die niet gebeld wilden worden, gaven aan dit vooral niet te willen omdat ze dachten zelf de problemen te kunnen oplossen, ze al hulp hadden voor hun financiële problemen of (nog) niet doorverwezen wilden worden. Bij alle signalen was minimaal sprake van financiële zorgen. Bij slechts 10% was er (nog) geen sprake van een (schulden)probleem. Bij meer dan de helft (52%) was er sprake van (risico op) problematische schulden (zie tabel 1)<sup>9</sup>.

**Tabel 1 Samenstelling groep gesignaleerde klanten op basis van schuldsituatie**

	Aantal	%
Zorgen, nog geen probleem	28	10%
Beginnende problemen	45	16%
Betalingsachterstand	29	10%
Risico op problematische schulden	45	16%
Problematische schulden	105	36%
Onbekend	38	13%
<b>Totaal</b>	<b>290</b>	<b>100%</b>

- Van de 213 klanten die openstonden voor hulp (klant kon ook meerdere vormen van hulp krijgen):
- heeft bijna de helft (47%) advies ontvangen van het KCC, bijvoorbeeld over inkomensverruimende mogelijkheden, besparingstips, verwijzing naar nibud.nl en vrijwilligersorganisaties zoals Humanitas en SchuldHulpMaatje, en uitleg over processen binnen UWV;
- is 19% (daarnaast) binnen UWV verder geholpen, bijvoorbeeld met een toeslag (als de klant daar recht op bleek te hebben), hulp bij het invullen van de inkomstenopgave of een aanpassing van een termijnbedrag;
- werd 23% (ook) al voordat ze werden gebeld door het KCC, binnen UWV geholpen;
- is 19% na een gesprek met het KCC direct overgedragen aan een gemeente waarmee UWV in het kader van de pilot een convenant heeft gesloten en is 9% na een gesprek met het KCC doorverwezen naar een gemeente waarmee UWV geen convenant heeft, door de klant de contactgegevens van de gemeente te geven;
- is 7% niet bereikt door het KCC, en heeft dus ook geen hulp of advies gekregen, omdat de klantadviseur geen telefonisch contact kreeg, ondanks meerdere pogingen.

## Proces van signaleren verloopt volgens instructie

Over het algemeen weten de UWV-medewerkers wat de pilot inhoudt en hoe zij kunnen signaleren. Dat geldt met name voor de Amsterdamse medewerkers die langer hebben meegedaan. De evaluatie laat zien dat sommige medewerkers het signaleren als belastend ervaren, bijvoorbeeld omdat het in hun ogen iets is wat erbij komt of omdat zij het moeilijk vinden dit onderwerp met klanten te bespreken. Medewerkers geven ook aan dat de feitelijke belasting beperkt is, omdat de mogelijkheid bestaat een klant te verwijzen naar

het belteam van het KCC. Er zijn nauwelijks problemen of onduidelijkheden geweest met het aanmelden van een klant bij het KCC. Ook de verwerking van de signalen door het KCC verliep goed. Twee voor de pilot aangewezen klantadviseurs belden de gesignaleerde klanten en bijna altijd lukte het om een klant binnen één dag na aanmelding te spreken, al zijn daar regelmatig meerdere belpogingen voor nodig geweest. Deze adviseurs hebben naast hun reguliere interne KCC-opleiding aanvullende kennis over schuldhulpverlening opgedaan.

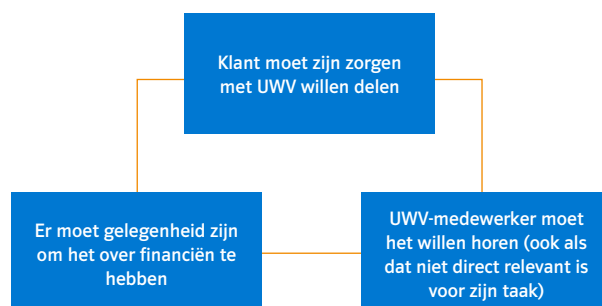
### Gesprek met klant over financiën ontstaat niet vanzelf

Een gesprek over persoonlijke financiën ontstaat niet vanzelf. Daarvoor moet (zie figuur 2):

- de medewerker een signaal van financiële problemen willen horen, ook als het niet relevant is voor zijn primaire taak (zoals een beoordeling van een uitkeringsaanvraag);
- in het klantcontact gelegenheid zijn om over persoonlijke financiën te praten; en
- de klant zijn zorgen met UWV willen delen.

De pilot liet zien dat een deel van de medewerkers duidelijk een rol voor zichzelf ziet om te signaleren. Zij tonen zich ontvankelijk voor signalen van klanten en vragen er ook uit zichzelf naar. Zij zijn van mening dat het weinig zin heeft met klanten afspraken te maken als zij die afspraken vanwege schuldenproblematiek toch niet kunnen nakomen. Ondanks de tijdsdruk die medewerkers soms ervaren, voelen zij zich vrij om ruimte te geven aan het verantwoordelijkheidsgevoel dat zij hebben voor hun klanten met een lastige financiële situatie. Enkele medewerkers geven expliciet aan er weinig of zelfs helemaal niets voor te voelen om met klanten het gesprek over schulden aan te gaan. Soms komt dat doordat ze het moeilijk vinden privéonderwerpen – zoals schulden – te bespreken, soms doordat ze hun functie lastig vinden te combineren met het signaleren en bespreken van schulden. Deze medewerkers blijven graag binnen de kaders van hun taak en beperken het contact met de klant tot het informeren van de klant of tot het maken van afspraken over bijvoorbeeld het terugbetalen van een vordering. Verschillen in taakoriëntatie en persoonlijke opvattingen maken dat de ene medewerker meer signaleert dan de ander en dat ze wisselend reageren op een verzoek van de KCC-klantadviseurs om een klant intern verder te helpen.

**Figuur 2** Drie voorwaarden om tot een signaal te komen



De gelegenheid om te signaleren verschilt per UWV-onderdeel. Bij sommige onderdelen biedt het face-to-facegesprek op kantoor of tijdens huisbezoek met de klant goede mogelijkheden om het over persoonlijke zaken te hebben. Bij andere onderdelen van UWV doet de gelegenheid zich alleen voor bij telefonisch contact. Uit de evaluatie blijkt dat medewerkers signaleren tijdens telefonisch contact lastiger vinden. Een groot

deel van de deelnemende medewerkers kreeg aan het begin van de pilot tijdens een voorlichtingsbijeenkomst een werkinstructie, uitleg over schuldhulpverlening bij de gemeente en informatie over gedragstheorie en gesprekstechnieken om financiële problemen bij klanten te signaleren. Hoewel de waardering voor deze bijeenkomst groot was, bleken medewerkers behoefte te hebben aan meer periodieke ondersteuning in hun dagelijks werk. Vaak werd aan de medewerker zelf overgelaten of deze de financiën van een klant wilde bespreken in het klantgesprek. Om die reden bleven klanten buiten beeld die wel baat zouden hebben bij signaleren. Vergelijkbare resultaten zijn er bij gemeenten. Daar bleek dat consultants werk en inkomen niet altijd de tijd, kennis of de juiste uitvraaginstrumenten en -technieken hebben om zicht te krijgen op eventuele schuldenproblematiek bij bijstandsgerechtigden. Ook blijken ze vaak niet naar de financiële situatie van de klant te vragen. 'Of, en de wijze waarop dit wordt uitgevraagd, is deels afhankelijk van de individuele consultant en is sterk van invloed op het daadwerkelijke inzicht dat vervolgens wordt verkregen in de financiële positie van bijstandsgerechtigden<sup>10</sup>.

10

Panteia (2018). Schulden & Werk.

Deelrapport I: Bijstandsgerechtigden met schulden. Zoetermeer. p. 47.

### **Toestemmingsverklaring en interne afstemming**

Vanwege privacywetgeving kan UWV alleen klanten aan de pilotgemeenten overdragen die daarvoor schriftelijk toestemming hebben gegeven. Klantadviseurs van het KCC-belteam sturen hiervoor een toestemmingsverklaring naar de klant. De klanten moeten deze verklaring printen, invullen en terugsturen. Dit vraagt (te) veel van klanten, met het risico dat zij afhaken. UWV en de deelnemende gemeenten aan de pilot zien de schriftelijke toestemmingsverklaring om die reden als een drempel. Bijna 20% van de klanten (9 van de 49) bij wie de klantadviseur in het telefoongesprek inschatte dat hulp van de gemeente nodig was, gaf geen toestemming voor warme overdracht of stuurde de schriftelijke toestemmingsverklaring niet terug en is dus ook niet overgedragen. Juist deze groep kan grote financiële problematiek hebben en hulp van de gemeente nodig hebben.

Een ander aandachtspunt is de interne afstemming binnen UWV. Die verliep niet altijd goed. Een verzoek van een KCC-klantadviseur werd soms door UWV-medewerkers op de pilotvestigingen als dwingend ervaren. Bij UWV-medewerkers speelt regelmatig de vraag in welke mate een dergelijk verzoek als bindend moet worden beschouwd. Doordat dit niet duidelijk is, wordt een groot beroep gedaan op de overtuigingskracht van de klantadviseurs, hun netwerk binnen UWV-onderdelen en hun geluk om een welwillende collega te treffen. Zowel bij de medewerkers op de vestigingen als bij het KCC-belteam is behoefte aan duidelijke afspraken over hoe hiermee om te gaan. Het aandachtspunt van interne afstemming speelt ook bij gemeenten, blijkt uit het onderzoek van Panteia. Consultants werk en inkomen en schuldhulpverleners vinden het onduidelijk wie de regie voert en geven soms tegenstrijdige adviezen: schuldhulpverlening dringt bijvoorbeeld aan op solliciteren, zodat iemand sneller een betaalde baan vindt en daarmee de afloscapaciteit vergroot, terwijl de afdeling Werk en inkomen iemand vrijstelt van de sollicitatieplicht omdat hij/zij niet arbeidsfit is.

### **Direct overdragen niet altijd nodig**

Een warme overdracht door de klantadviseurs aan een gemeente bleek niet altijd (meteen) nodig. Een groot deel van de gesignaleerde klanten kreeg binnen UWV advies of hulp bij financiële problemen. De klantadviseurs waren in de eerste plaats een luisterend oor. Daarnaast voerden zij verschillende andere acties uit, zoals informatie en advies geven intern hulp bieden of verwijzen naar de gemeente. De KCC-klantadviseurs hebben een breder overzicht van de situatie van UWV-klanten dan medewerkers op de vestigingen, omdat zij toegang hebben tot meer registraties. Medewerkers op de vestigingen kunnen

alleen bij gegevens die nodig zijn om hun primaire taak uit te voeren (bijvoorbeeld het vaststellen van het recht op een uitkering of het voeren van een werkoriëntatiegesprek). Door het brede overzicht kunnen de KCC-klantadviseurs goed overzien welke hulp er binnen UWV geboden kan worden. Als het nodig is nemen ze voor de klant contact op met verschillende bedrijfsonderdelen om te zorgen voor actie en snelle afhandeling binnen UWV. Dit toont de meerwaarde van deze centrale gespecialiseerde afdeling.

### **Klanten tevreden over interne hulp**

Klanten waarderen dat UWV meedenkt met hun financiële problemen. Ze voelen zich gehoord doordat ze zijn gebeld door een klantadviseur die de tijd nam om hun problemen goed in kaart te brengen. Klanten vinden het fijn dat er met hen wordt meegedacht, zo bleek uit de ruim veertig interviews. De waardering is vooral groot onder klanten die binnen UWV zijn geholpen, bijvoorbeeld met het regelen van een toeslag of wanneer een termijnbedrag van een vordering verlaagd kon worden. Klanten kunnen dit soort hulp van professionals goed gebruiken, laat ook het onderzoek van Panteia onder bijstandsgerechtigden zien. Veel mensen met problematische schulden vinden het lastig om inkomensgegevens correct door te geven en tijdig hun inkomen bij te stellen voor de ontvangen toeslagen, zeker wanneer ze te maken hebben met inkomensschommelingen.

Box 2 beschrijft een casus van een geïnterviewde UWV-klant die intern verder geholpen kon worden. Een enkele klant voelt zich niet geholpen. Zij willen vooral dat UWV eerder genomen beslissing herziet en zitten in feite niet te wachten op hulp bij financiële problemen.

#### **Box 2**

#### **Casus van een UWV-klant die intern is geholpen**

Een klant komt bij een adviseur werk van UWV. Eerder kreeg hij van UWV bericht dat er zo'n € 1.500 van hem teruggevorderd moest worden. Nadat hij had aangegeven dat niet te kunnen betalen, is hem een formulier opgestuurd voor een inkomens- en vermogenstoets. Hij begrijpt het formulier echter niet. Omdat er ook financiële problemen zijn, wordt de klant doorverwezen naar het belteam van het KCC.

Een van de klantadviseurs van het belteam bespreekt het formulier met de klant en neemt vervolgens contact op met een medewerker van een UWV-pilotvestiging om het ingevulde formulier snel af te handelen. De medewerker stelt vast dat er geen afloscapaciteit is, de vordering wordt daarop opgeschort. Ook wordt vastgesteld dat de klant in aanmerking komt voor een toeslag, die door UWV wordt toegekend.

### **Gemeenten en klanten tevreden over overdracht**

Gemeenten vonden de door UWV overgedragen signalen van hoge kwaliteit. Volgens hen konden de mensen de gemeentehulp niet alleen goed gebruiken, maar stonden ze ook open voor de hulp en de hulpverleners. Vooral als ze mogelijk in aanmerking kwamen voor inkomensondersteunende voorzieningen. Bij ongeveer driekwart van de overgedragen klanten werd de intake opgevolgd door een traject met bijvoorbeeld een sociaal raadsman of schuldhulpverlener. Box 3 beschrijft een casus van een klant die warm is overgedragen aan een gemeente.



### Box 3

### Casus van een klant die warm wordt overgedragen aan een gemeente

Een klant van tegen de 60 jaar werkte tot voor kort als secretaresse met een tijdelijk contract. Toen haar contract niet werd verlengd en zij in de WW terechtkwam, liepen de schulden snel op. Haar huurachterstand liep onder meer verder op. De huurbaas dreigde haar het huis uit te zetten. Tijdens een door UWV georganiseerde bijeenkomst over solliciteren merkt een adviseur werk dat de klant er niet helemaal met haar hoofd bij is. In een een-op-eengesprek informeert hij naar wat er aan de hand is. Ze geeft aan dat zij niet weet hoe ze aan fatsoenlijke kleding kan komen om een sollicitatiegesprek te kunnen

voeren. Ook vertelt ze niet te weten hoe het verder moet als zij haar huis kwijtraakt. De klant wordt daarop overgedragen aan het KCC-belteam en vervolgens aan de gemeente. Vanwege de dreigende huisuitzetting komen binnen een week twee gemeentemedewerkers bij haar thuis langs. De klant neemt het aanbod aan om gebruik te maken van budgetbeheer. Dit wordt binnen een maand na het eerste huisbezoek geregeld. Daarnaast wordt een gesprek gepland bij de gemeente om te bepalen hoe de schulden het best aangepakt kunnen worden.

### Breed draagvlak en hoge verwachtingen

Onder de deelnemende UWV-medewerkers is breed draagvlak voor de pilot. Tijdens de pilot kwam steeds opnieuw naar voren dat veel medewerkers het een goed idee vinden dat UWV alert is op klanten met een problematische financiële situatie en bestaande mogelijkheden om deze mensen te helpen beter benut. De algemene gedachte lijkt te zijn: Waarom zou je iemand niet helpen als je daartoe wel de mogelijkheid hebt? Ondanks het brede draagvlak ziet niet elke medewerker voor zichzelf een rol weggelegd om het met klanten over schulden te hebben.

De aan de pilot deelnemende gemeenten ervaren grote betrokkenheid van de UWV-klantadviseurs. Tegelijkertijd vinden de gemeenten de verwachtingen soms hooggespannen. De klantadviseurs verwachten dat hulpverlening snel op gang komt, terwijl de gemeenten benadrukken dat langdurige processen inherent zijn aan schuldhelpverlening. Aan de andere kant hebben gemeenten hoge verwachtingen van het aantal klanten dat UWV zou overdragen, ze vinden dat aantal laag. Ze denken dat UWV meer klanten met financiële problemen zou kunnen signaleren en overdragen. Toch zeggen partijen over en weer blij te zijn dat zij nu een ingang hebben.

## Hoe verder?

Wanneer UWV vasthoudt aan de in de pilot beproefde werkwijze en deze landelijk uitrolt, laat een grove schatting op basis van extrapolatie van de signalen in Groot-Amsterdam zien dat er jaarlijks ongeveer 13.000 tot 17.000 signalen komen. Vanwege de spilfunctie van het KCC is er voor een dergelijke landelijke uitrol vooral capaciteit en tijd van de klantadviseurs van het belteam nodig. Voor verdere ontwikkeling van de pilotwerkwijze gelden de volgende aanbevelingen:

- Veranker het signaleren in het reguliere kennis- en takenpakket van medewerkers.
- Besteed expliciet aandacht aan gesprekstechnieken en beeldvorming over financiële problematiek en schulden.
- Houd vast aan een gespecialiseerde functie met brede toegang binnen UWV, zoals die van het KCC-belteam.
- Verduidelijk de adviespositie van adviseurs in deze functie.
- Check altijd of interne actie nodig is, ook voor eventuele warme overdracht.
- Adviseer de wetgever, het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW), om een wettelijke grondslag voor gegevensuitwisseling tussen UWV en gemeenten te regelen. Vervang in de tussentijd de schriftelijke toestemmingsverklaring door een mondelinge, vastgelegd als audiobestand.

UWV ziet in deze evaluatie bruikbare verbeterpunten om de dienstverlening verder te ontwikkelen. Dienstverlening die past bij de rol die UWV voor zichzelf ziet weggelegd, waarbij de rol van UWV in de keten van schuldhulpverlening minder vrijblijvend is en minder klanten buiten beeld blijven. Concreet zijn er twee punten waaraan UWV gaat werken om de pilotwerkwijze gefaseerd over heel UWV uit te rollen<sup>11</sup>:

- Een nadere instructie aan medewerkers en verankering in het werkproces.
- Het signaleren buiten bestaand klantcontact, door vaker contact te zoeken met klanten, bijvoorbeeld als er aanwijzingen voor schulden zijn in de registratie van UWV, of signalen die klanten op formuleren afgeven.

Door het signaleren te verankeren in het reguliere kennis- en takenpakket van medewerkers investeert UWV in een professionele werkwijze die past bij onze maatschappelijke verantwoordelijkheid over deze thematiek. Meer professionele alertheid bevordert dat meer klanten die financiële hulp nodig hebben, worden gesignaleerd. Door ook buiten bestaand klantcontact te signaleren komen meer klanten in beeld. Een scenario om klanten op basis van bepaalde criteria meteen over te dragen aan een gemeente zonder eerst contact te hebben met de klant, zoals andere partijen dat wel doen, raden we voor UWV af. Het onderzoek laat zien dat klantcontact van UWV om meerdere redenen van belang is:

- Klanten mogen verwachten dat UWV vertrouwelijk omgaat met klantgegevens en niet zonder toestemming andere instanties inschakelt. Het is respectvol en zorgvuldig als UWV samen met de klant bespreekt of hulp nodig is en in welke vorm.
- In het contact kan UWV het vermoeden van financiële problematiek toetsen bij de klant en zo beter deze klanten identificeren.
- In het klantcontact kan UWV vervolgens vaststellen aan welke hulp de klant behoefte heeft. Hiermee waarborgt UWV dat klanten binnen UWV hulp krijgen en/of warm overgedragen kunnen worden aan de gemeente.
- De kans op acceptatie van de hulp is groter wanneer de klant UWV toestemming geeft voor overdracht aan de gemeente. De klanten zijn dan ontvankelijker voor hulp(verleners).

11

Deze twee punten zijn onderdeel van vier scenario's. Het onderzoeksrapport dat ten grondslag ligt aan dit UKV-artikel legt deze gedetailleerd uit. Brummelkamp, G., Havinga, H. & Guiaux, M. (2019). *Pilot Signaleren en doorverwijzen bij schulden*. Eindevaluatie. Amsterdam: UWV.

---

## Colofon

### *Uitgave*

UWV Strategie, Beleid en Kenniscentrum

### *Postadres*

Postbus 58285, 1040 HG Amsterdam

### *Inlichtingen*

*harriet.havinga@uwv.nl* en *maurice.guiaux@uwv.nl*

### *Auteurs*

Maurice Guiaux

Harriët Havinga

Guido Brummelkamp

### *Volg ons*



© UWV 2020

Bronvermelding is verplicht. De informatie in het UWV Kennisverslag (UKV) is aangedragen vanuit de kennisoptiek en betreft dus niet een verantwoording of een weergave van ingenomen beleidsstandpunten van UWV.

De kennispublicaties van UWV hebben betrekking op vier gebieden. Deze kennen een eigen kleurcodering. Zo kunt u snel zien op welk gebied een publicatie betrekking heeft:

ontwikkelingen in de sociale zekerheid

verder professionaliseren van de dienstverlening

arbeidsmarkt en arbeidsparticipatie

financiële aspecten van de sociale zekerheid

