

# UWV

# Kennisverslag

# 2017-7

Maurice Guiaux  
Harriët Havinga

## FINANCIËLE ZORGEN BIJ INKOMENSTERUGVAL

Onderzoek naar de behoefte aan begrip en  
ondersteuning bij WW'ers met financiële problemen

## **Kenniscentrum UWV**

September 2017

Het UWV Kennisverslag is te vinden op

<https://www.uwv.nl/kennis>

Voor vragen over de publicatie:

telefoon (020) 687 51 88 of (020) 687 54 89



Maurice Guiaux  
Harriët Havinga

**WW'ers waarderen het als UWV vraagt naar de financiële gevolgen van hun baanverlies. Dat kan bijdragen aan het voorkomen van ernstige financiële problemen.**

## Financiële zorgen bij inkomensterugval

### *Samenvatting*

Uit eigen onderzoek van UWV blijkt dat ongeveer 10% van de klanten problematische schulden heeft of het risico loopt in de schulden te raken. Uitkeringsgerechtigden met schulden blijken minder snel betaald werk te vinden. Daarom heeft UWV een rol in de keten van schuldhulpverlening. UWV heeft kwalitatief onderzoek gedaan onder werkzoekenden met een WW-uitkering. UWV wilde weten wanneer WW'ers zich bewust worden van de financiële gevolgen van de inkomensterugval, hoe ze omgaan met financiële risico's en welke verwachtingen ze hebben van UWV.

- WW'ers beseffen dat hun inkomen daalt door baanverlies, maar of ze financiële risico's ervaren en hoe ze ermee omgaan varieert.
- Op basis van de input van de deelnemers aan het onderzoek onderscheiden we 4 typen klanten. Er zijn 2 typen klanten met een sterke behoefte aan begrip en ondersteuning van UWV:
  - 1 Mensen die de inkomensterugval als ingrijpend ervaren en zich daar ernstige zorgen over maken.
  - 2 Mensen die al schulden hebben of in de schulden dreigen te raken door de inkomensterugval.
 Er zijn 2 typen klanten die niet direct ondersteuning nodig hebben van UWV:
  - 3 Financieel bewuste mensen die de daling in hun inkomsten goed kunnen opvangen, bijvoorbeeld omdat ze aan financiële planning gedaan hebben.
  - 4 Mensen die gewend zijn om van een laag inkomen rond te komen en daardoor nauwelijks een inkomensterugval ervaren; zij hoeven nauwelijks financiële aanpassingen te doen. Zij maken vaak ook al gebruik van hulp en inkomensvoorzieningen van de gemeente of andere organisaties.
- Ongeacht financiële zorgen vinden WW'ers het een goed idee dat UWV aandacht besteedt aan de financiële impact van baanverlies. Door hiernaar te vragen toont UWV begrip voor de situatie van de klant, kan UWV schaamte over financiële problemen wegnemen en ernstige schulden helpen voorkomen.
- Bij grote financiële zorgen hebben klanten sterk behoefte aan persoonlijk contact met UWV en aan eenduidige antwoorden. Mensen in dit soort situaties zijn vaak onzeker en zoeken houvast.

UWV gebruikt de resultaten van dit onderzoek bij de verdere invulling van zijn rol op dit vlak. Medewerkers van UWV Klantencontact zijn al opgeleid in het signaleren van (dreigende) schuldenproblematiek en kunnen klanten doorverwijzen naar gemeentelijke of andere schuldhulpverlening. Vanaf het najaar van 2017 gaat UWV deze dienstverlening op kleine schaal in pilotvorm uitbreiden, in samenwerking met enkele Nederlandse gemeenten. Hierbij zullen ook andere UWV-medewerkers die rechtstreeks contact met klanten hebben, onderzoeken op welke manier zij klanten met (mogelijke) financiële problematiek kunnen herkennen en hoe UWV een warme overdracht naar gemeentes dan wel wijkteams tot stand kan brengen. Ook gaat UWV verder met onderzoek op dit thema, onder meer bij mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering.

## Box 1

### Inkomensterugval in de WW

Mensen die in de WW komen, kunnen te maken krijgen met een forse inkomensterugval. Hoe groot deze terugval is hangt af van het loon dat men verdiende voor de werkloosheid en of dat onder of boven het wettelijk vastgestelde maximumloon ligt. De WW-uitkering is de eerste 2 maanden 75% van het dagloon tot het vastgestelde maximum en na 2 maanden 70%. Per 1 juli 2017 bedraagt dit maximumloon, omgerekend naar een maandloon, € 4.515 bruto. Om de

inkomensterugval te illustreren werken we in deze box 2 voorbeelden uit van klanten die recht hebben op een WW-uitkering. De bedragen zijn indicatief.

Het eerste voorbeeld is klant A die minder verdiende dan het gemaximeerde loon van € 4.515 bruto per maand. Het tweede voorbeeld is klant B die een loon verdiende boven het gemaximeerde loon. Beide klanten werkten fulltime en hebben naast hun uitkering geen inkomsten uit werk.

Klant A had een loon voor WW dat lag onder het gemaximeerde loon:

Loon voor WW:	€ 2.500
WW eerste 2 maanden 75% van maandloon (€ 2.500):	€ 1.875
Inkomensterugval klant A:	€ 625

Klant B had een loon voor WW dat lag boven het gemaximeerde loon:

Loon voor WW:	€ 5.500
WW eerste 2 maanden 75% van maximumloon (€ 4.515):	€ 3.386
Inkomensterugval klant B:	€ 2.114

Klant A krijgt 75% van zijn loon als WW-uitkering. Klant B krijgt 62%. Na 2 maanden wordt de WW-uitkering voor beide klanten nog 5% lager.

### Met WW'ers in gesprek over inkomensterugval

Uit eigen onderzoek van UWV is bekend dat ongeveer 10% van de klanten problematische schulden heeft of het risico loopt die te krijgen. Uitkeringsgerechtigden met schulden blijken minder snel betaald werk te vinden. Ook hebben ze vaker schulden dan mensen met betaald werk<sup>1</sup>. Daarom heeft UWV een rol in de keten van schuldhulpverlening, onder meer in het tijdig signaleren van een risico op schulden<sup>2</sup>. Bij de start van de WW-uitkering is sprake van een inkomensterugval. Dit is vaak een moment waarop sluimerende financiële problemen dringend worden en over kunnen gaan in (ernstige) schulden. Box 1 illustreert met 2 voorbeelden van fictieve klanten hoe groot deze terugval kan zijn.

Bij inkomensterugval spelen financiële risico's die kunnen leiden tot problematische schulden. Mensen zijn vaak slecht voorbereid op deze terugval, weten niet hoe groot deze is en hoe de balans tussen uitgaven en inkomsten verandert<sup>3</sup>. UWV heeft via een hiertoe speciaal opgezet online discussieforum onderzoek gedaan onder WW'ers om antwoord te krijgen op 3 vragen: wanneer worden WW'ers zich bewust van de financiële gevolgen van de inkomensterugval, hoe gaan zij om met de financiële risico's, en welke verwachtingen hebben zij in dit kader van UWV (zie box 2 voor de aanpak van het onderzoek). In dit UKV bespreken we de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

1  
Zwinkels, W. (2015). *Wie heeft schuld? Een kwantitatieve analyse van schulden bij uitkeringsgerechtigden*. Amsterdam: UWV.

2  
*UWV Kennisagenda 2016-2017*.

3  
Nibud, CentiQ & Wijzer in geldzaken (2010). Zonder werk. *De financiële gevolgen van werkloosheid*. s.l.; Madern, T., Schors, A. van der & Werf, M. van der (2014). *Van vroeger naar later: vooruitkijken en aanpassingsgedrag*. Utrecht: Nibud; Schors, A. van der (2015). *Minder geld. Hoe huishoudens omgaan met een inkomensdaling*. Utrecht: Nibud.

## Box 2

**Aanpak onderzoek**

Voor dit onderzoek is gebruikgemaakt van het online klantenpanel van UWV. Klanten kunnen zich hiervoor vrijwillig aanmelden. UWV peilt via dit panel de mening van klanten over specifieke thema's. Klanten kunnen aangeven of zij aan een specifiek onderzoek willen deelnemen. Op dit moment bestaat het UWV-panel uit klanten met een WW-uitkering. In de toekomst wordt het panel uitgebreid met klanten met een arbeidsongeschiktheidsuitkering.

Op het online platform van het klantenpanel bestaat de mogelijkheid om een discussieforum te starten. Een forum biedt de mogelijkheid om een groep van 50 tot 100 klanten onder begeleiding van een moderator gedurende een langere periode in gesprek te laten gaan over vooraf vastgestelde onderwerpen. In december 2016 zijn 100 klanten benaderd om deel te nemen aan een besloten online discussie over de financiële gevolgen van de inkomensterugval in de WW. Gedurende 3 weken hebben 52 WW'ers actief deelgenomen aan deze discussie. Zij hebben ervaringen en tips uitgewisseld.

Een kwalitatief onderzoek als dit geeft inzicht in de aard van de problematiek. Het laat niet zien in hoeverre deze problematiek representatief is voor alle mensen met een WW-uitkering. De deelnemers verschillen op kenmerken als geslacht, leeftijd, samenstelling huishouding, arbeidsverleden

en duur van de WW. Op het moment van deelname varieerde hun WW-duur van ongeveer 3 maanden tot meer dan 1,5 jaar. Ze hadden dus tweemaal een inkomensdaling ervaren: aan het begin van de WW en na 2 maanden (75% en 70% van hun dagloon of gemaximeerde dagloon). Onder de deelnemers waren mensen die gedeeltelijk werken en gedeeltelijk WW hebben, mensen bij wie op het moment van deelname de maximale duur van het recht op WW eindigde, en mensen die nog langer dan 2,5 jaar recht hadden op WW.

Het discussieforum werd gemodereerd door een forummanager en was opgedeeld in verschillende onderwerpen, te weten:

- Leven voorafgaand aan de uitkering
- Nieuwe situatie
- Gevolgen van inkomensterugval (balans inkomsten/uitgaven en behoefte aan hulp)
- Rol UWV (informatievoorziening, dienstverlening en vragen stellen over financiële situatie)

Daarnaast werd met 8 deelnemers die hadden aangegeven financiële problemen te hebben een verdiepend telefonisch interview van ca. 45 minuten gehouden. Deze interviews geven extra inzicht in hoe WW'ers in moeilijke financiële omstandigheden de inkomensterugval ervaren en welke hulp ze verwachten van UWV.

**WW'ers weten dat hun inkomsten lager zijn**

Dat bij de overgang van werk naar een WW-uitkering het inkomen omlaag gaat, weten WW'ers wel. Toch wil dit niet zeggen dat iedereen zich bewust is van de mogelijke financiële gevolgen van deze terugval. De bewustwording varieert onder de deelnemers aan het forum. Velen zeggen dat ze bewust gaan nadenken over de mogelijke financiële gevolgen vanaf het moment dat ze de WW-uitkering aanvragen. Zo reageert een van hen:

*'Ik maakte mij direct zorgen over het vinden van een nieuwe baan en de terugval in inkomen.'*

Andere deelnemers geven aan dat ze al ruim van tevoren beseffen dat de overgang van werk naar uitkering ook minder inkomsten betekent; zij zien dat risico aankomen bijvoorbeeld op het moment dat ze weten dat hun baan eindigt wegens een reorganisatie of een aflopend tijdelijk contract. Een enkeling is pas na enkele maanden in de WW echt bewust gaan nadenken over de financiële gevolgen van het lagere inkomen.

### Impact van daling varieert

*'Zodra ik hoorde dat ik geen nieuw contract kreeg raakte ik in paniek. Ik wist dat ik minder zou gaan krijgen en ik kwam al amper rond.'*

Deze reactie is tekenend voor WW'ers die al financiële problemen hebben of zeggen dat ze in de schulden raken als gevolg van de inkomsterugval, ongeveer 10% van de deelnemers aan het forum. Daarnaast zijn er onder de deelnemers aan het forum ook WW'ers die de inkomsterugval ervaren als zeer groot, iets waar ze zich veel zorgen over maken. Dat is bij circa een kwart van de deelnemers aan de hand. Deze 2 typen deelnemers zijn zich zeer bewust van hun lagere inkomen en de gevolgen ervan en maken zich grote zorgen. Relatief veel van hen zijn alleenstaand of alleenverdiener.

2 andere typen deelnemers ervaren de inkomsterugval anders. De grootste groep, bijna de helft van de deelnemers, zegt goed te kunnen rondkomen van de uitkering. Zij hebben vaak een lang dienstverband achter de rug en hadden eerder een goede baan. Daardoor is hun uitkering relatief hoog. In een aantal gevallen is er sprake van een partnerinkomen om op terug te vallen, of van een ontslagvergoeding of is er een buffer opgebouwd om financiële tegenvallers op te vangen. Een wat kleinere groep, ongeveer 15% van de deelnemers, weet zich met een uitkering redelijk te redden. Deze mensen leven vaak al langer van een inkomen op of rond het sociaal minimum, de uitkering is vaak ook laag. Ze ervaren de verandering van werk naar uitkering niet als heel groot, zijn gewend de eindjes aan elkaar te knopen, maken gebruik van gemeentelijke regelingen en ondersteuning, en ontvangen toeslagen van de Belastingdienst.

*'Er zijn niet zo veel verschillen met de inkomsten. Ik werkte parttime hiervoor en dat was ook geen vetpot. Moet dus continu opletten wat ik met mijn geld doe.'*

### Onbekend hoe groot de terugval is

Een van de eerste dingen die bijna alle deelnemers aan het forum doen zodra ze weten dat ze aangewezen zijn op een WW-uitkering, is uitzoeken hoe groot hun inkomsterugval is. Ze gebruiken hiervoor bijvoorbeeld de op internet beschikbare rekentools of maken zelf een globale berekening. Zowel de rekentools als de eigen berekeningen geven een indicatie van de bruto uitkering. In een aantal gevallen is dit antwoord echter ontoereikend. Als mensen willen uitzoeken in hoeverre ze recht hebben op inkomensverruimende maatregelen, zoals toeslagen van de Belastingdienst, hebben ze het exacte bedrag nodig. Mensen willen graag exact weten welk netto bedrag zij gaan ontvangen nu ze geen werk meer hebben. Ze hebben informatie over hun netto uitkering nodig om te bepalen in hoeverre ze hun uitgaven moeten aanpassen aan hun inkomsten. Deze informatie geven de rekentools niet, ook niet die van UWV. De hoogte van het netto bedrag kan vooraf niet worden vastgesteld

omdat de WW-uitkering afhankelijk is van meerdere factoren. Zo is de hoogte van de netto uitkering afhankelijk van of een klant naast de uitkering nog andere inkomsten uit werk heeft.

### Kleine en grote aanpassingen

Bijna alle deelnemers geven aan dat ze meteen bewuster gingen nadenken over hun uitgavenpatroon en daarbij bijvoorbeeld hun inkomsten en uitgaven op een rij zetten. Degenen die al langer van een laag inkomen leven, geven aan dat zij al langer heel bewust over hun uitgaven nadenken. Zij zijn daar ook trots op, zoals de volgende uitspraak illustreert:

*'Ik ben trots op mezelf omdat ik al 25 jaar rond moet komen van het minimuminkomen en nog steeds geen schulden heb.'*

Het bewuste nadenken resulteert in verschillende soorten aanpassingen. Zo zijn de meeste deelnemers bewuster boodschappen gaan doen; ze letten bijvoorbeeld meer op aanbiedingen. Net als het opzeggen van abonnementen en stopzetten van bijdragen aan goede doelen zijn dit kleinere aanpassingen die men makkelijk toepast in het dagelijks leven. Ook zeggen deelnemers uit te zoeken of ze kunnen overstappen naar een goedkopere energieleverancier of zorgverzekering. Verder worden grote aanpassingen genoemd, zoals het wegdoen van een auto of de verhuizing naar een goedkopere woning.

### Financiële zorgen en vragen

De nieuwe situatie leidt bij WW'ers tot verschillende financiële zorgen en vragen. Wie financiële problemen heeft of in de schulden dreigt te komen, heeft directe financiële zorgen die draaien om het kunnen blijven betalen van de vaste lasten en het verhogen van het inkomen. Daarbij spelen vragen als: 'Kom ik wel weer (snel) aan het werk?' en: 'Hoeveel mag ik verdienen naast de WW? Levert dat wel meer inkomen op?' Enkele deelnemers zoeken naar andere manieren om hun inkomsten op peil te houden, zoals het verhuren van een kamer in hun woning, en hebben daarbij vragen over de regels en de mogelijke gevolgen voor hun uitkering. Verder maken de meeste deelnemers zich zorgen over de wat langere termijn. Zij vragen zich af of ze nog wel op tijd een baan zullen vinden en of het wel verstandig is om naast de WW te gaan werken, omdat ze bang zijn dat hun inkomen daardoor op termijn verder kan dalen. Oudere deelnemers kijken ook naar oplossingen om de periode tussen uitkering en de pensioengerechtigde leeftijd te overbruggen. Dat doen ze onder meer door uit te zoeken of ze voldoende reserves hebben of dat ze hun pensioen eerder in kunnen laten gaan. Er zijn ook deelnemers die zich minder zorgen maken over hun financiën. Ze vinden het een uitdaging om tijdelijk van minder geld te leven, waren altijd al zuinig of hebben aan financiële planning gedaan.

### Behoeftte aan begrip en ondersteuning

UWV geeft op [uwv.nl](http://uwv.nl) informatie over inkomstendaling en schulden. Klanten krijgen uitleg bij het oplossen of voorkomen van schulden, worden gewezen op organisaties die kunnen helpen en verwezen naar online informatie of ondersteuning, zoals door het Nibud. Ook zijn voor hen rekenhulpen ontwikkeld om een indicatie van de bruto WW-uitkering en de duur ervan te kunnen berekenen. Veel deelnemers weten deze informatie op internet te vinden, uit zichzelf of nadat ze UWV hebben gebeld. De informatie van UWV helpt hen op weg, maar enkele deelnemers geven aan dat de informatie te algemeen is en niet altijd voldoet aan hun behoefte. Deze deelnemers hebben behoefte aan

gerichte ondersteuning bij het doorgronden van complexe regelgeving, aan informatie die ze kunnen toepassen op hun eigen situatie en aan persoonlijke bevestiging dat ze de regels goed begrijpen en toepassen. In het algemeen verwachten mensen meer begrip en een luisterend oor. Bij grote financiële zorgen hebben ze een sterke behoefte aan persoonlijk contact en eenduidige antwoorden. Ze zijn op zoek naar expliciete bevestiging van een UWV-medewerker dat de verkregen informatie op hun persoonlijke situatie van toepassing is. Mensen, zo gaven de deelnemers aan op het forum, zijn in dit soort situaties onzeker en zoeken houvast (zie ook box 3). Naar hun mening biedt UWV op dit moment, bijvoorbeeld met de informatie op internet, onvoldoende steun.

### Box 3

4

Mullainathan, S. & Shafir, E. (2014). *Schaarste: Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen*. Amsterdam: Maven Publishing.

5

Houwing, H. & Guiaux, M. (2015). *Schuldenproblematiek onder uitkeringsgerechtigden*. *UWV-kennisverslag 2015-1*, pp. 27-32.

6

O.a. Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2017). *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid*. Den Haag; Tiemeyer, W. (2016). *Eigen Schuld? Een gedragswetenschappelijk perspectief op probleemschulden*. Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid; Algemene Rekenkamer (2016).

*Aanpak problematische schulden*. Den Haag; Nationale ombudsman (2016). *Burgerperspectief schuldhulpverlening. Een onderzoek naar de ervaringen van burgers met gemeentelijke schuldhulpverlening*. Den Haag.

### Schaarste door financiële problemen vermindert zelfredzaamheid

Bij veel mensen neemt bij financiële problemen de zelfredzaamheid af als gevolg van stress en schaarste. De theorie van de schaarste stelt dat geldgebrek in eerste instantie leidt tot alerter en efficiënter gedrag, maar dat het in tweede instantie, wanneer het geldgebrek langer aanhoudt, leidt tot een versmalde focus: mensen krijgen een tunnelvisie op hun acute problemen<sup>4</sup>. Door hun financiële problemen zijn ze psychologisch te zwaar belast om zich te oriënteren op doelen en taken die wel belangrijk zijn op de langere termijn, maar in hun huidige situatie niet als urgent aanvoelen. Deze schaarste zou een verklaring kunnen zijn voor het feit

dat mensen met financiële problematiek hun verplichtingen aan UWV minder goed nakomen en minder snel aan het werk komen. Het hebben van schulden eist veel aandacht op, veroorzaakt stress en mogelijk angst. Dat belemmert de oriëntatie op werk. Mogelijk zoeken schuldenaren om deze reden ook pas laat hulp<sup>5</sup>. Voor deze theorie over de gevolgen van schaarste op het (niet) handelen van mensen is veel aandacht, zoals bijvoorbeeld de rapporten van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, de Algemene Rekenkamer en de Nationale Ombudsman laten zien<sup>6</sup>.

### Mensen denken bij financiële problemen niet direct aan UWV

'UWV helpt goed bij het vinden van werk, met vacatures in de Werkmap en de inloepochtend. Bij financiële zorgen weet ik niet hoe UWV mij kan helpen', zegt een deelnemer aan het onderzoek. Bij andere deelnemers leeft het idee dat 'medewerkers bij UWV geen kennis (hebben) om je verder te helpen bij financiële problemen, of ze mogen het niet'. Sommige deelnemers weten dat schuldhulpverlening een wettelijke taak is van gemeenten, en denken dat UWV op dit gebied niet zoveel kan of mag doen. Deze uitspraken op het online forum bevestigen dat klanten zich bij financiële problemen niet vanzelfsprekend tot UWV richten. Om invulling te geven aan de rol van UWV bij het tijdig signaleren van het risico op schulden, is het van belang dat klanten ook UWV zien als een instantie waarbij ze terecht kunnen.



### Concrete suggesties voor hulp

Volgens de deelnemers aan het onderzoek zou UWV hen met name kunnen helpen wanneer er sprake is van financiële zorgen, maar nog niet van problematische schulden. De hulp die UWV op dat moment kan bieden, zou gericht moeten zijn op het tegemoetkomen aan de hierboven genoemde behoefte: duidelijkheid over complexe regelgeving, toegesneden op de persoonlijke situatie, zekerheid over een juiste toepassing van de regels. Deelnemers denken dat een vaste contactpersoon deze ondersteuning beter kan bieden dan het callcenter, werk.nl of een adviseur werk. Naar hun idee kan een vaste contactpersoon meer tijd nemen om zich te verdiepen in hun persoonlijke situatie. Deze persoon zou daardoor beter op de hoogte zijn en meer begrip voor hen hebben. Verder denken enkele deelnemers dat UWV meer kan doen door bij problemen gericht te verwijzen naar financiële ondersteuning of budgetcoaching. Een enkeling stelt zelfs voor dat 'UWV (kan) zijn toegevoegde waarde verder uitbouwen door o.a. het verlenen van extra nieuwe servicediensten. (...) een soort van personal financial coach die klanten wat meer gerust kan stellen. Hierdoor hebben zij meer tijd en rust om zich te focussen op een nieuwe plek op de arbeidsmarkt.' Volgens deze deelnemers zou hulp van UWV meer kunnen omvatten dan nu het geval is.

### UWV kan actief vragen naar financiële problematiek

Als UWV meer aandacht gaat besteden aan financiële problematiek, is het van belang dat UWV op de hoogte is van hun financiële zorgen, bevestigen de deelnemers op het forum. Zij vinden het dan ook geen gek idee als UWV al aan het begin van de uitkering gericht zou vragen naar mogelijke financiële problemen. In de forumdiscussie is aan de deelnemers een set van 7 voorbeeldvragen naar financiële problemen voorgelegd, zoals: 'Hoe is uw financiële situatie op dit moment?' De deelnemers bleken eensgezind: de vragen gaan over financiële zorgen, en UWV zou dergelijke vragen in de praktijk kunnen stellen.

### Begrip tonen, schaamte wegnemen en voorkomen van problemen

*'Ik denk dat op het moment dat iemand een beroep op UWV doet, het verstandig is om dan gelijk die vragen voor te leggen. Hoe eerder er gehandeld kan worden, hoe beter.'*

Door ernaar te vragen zou UWV bij kunnen dragen aan het voorkomen van ernstige financiële problemen. Daarbij bieden deze vragen ook andere voordelen. Ten eerste toont UWV begrip voor de kwetsbare financiële situatie waarin klanten terecht kunnen komen. Ten tweede kan de vraag naar de financiële situatie schaamte bij klanten wegnemen. 'Soms schaam je je ervoor dat je zo weinig geld hebt. (...) Het zou fijn zijn om met iemand daarover te kunnen praten en samen te bekijken wat beter kan. Misschien dat iemand van UWV dat kan.'

### Vragen onder voorwaarden

Dat UWV ernaar kan vragen, betekent voor de deelnemers echter niet dat UWV deze vragen vrijblijvend kan stellen. Financiën zijn voor deelnemers een privéaangelegenheid. Ze vinden dat er wel naar gevraagd mag worden, maar dat het beantwoorden van deze vragen vrijwillig moet zijn: 'Vragen staat vrij! We zijn oud en wijs genoeg om niet in te gaan op vragen die te persoonlijk worden.' Een aantal deelnemers maakt zich bovendien zorgen over wat UWV met de informatie doet en zou om die reden niet direct antwoord geven

7

Deze vragen werden geselecteerd uit bestaande vragenlijsten die gehanteerd worden door het CBS, Nibud en de Hogeschool van Amsterdam voor hun onderzoeken naar de financiële situatie van huishoudens.

op deze vragen. Behalve dat de beantwoording van de vragen vrijwillig moet zijn, vinden deelnemers het daarom ook van belang dat UWV zorgvuldig met de antwoorden omgaat:

*'Ik zou de vragen zelf wel (vrijwillig) beantwoorden, maar dan ga ik er wel van uit dat niet iedereen inzage heeft in mijn dossier.'*

Andere deelnemers vinden het belangrijk dat UWV iets doet als blijkt dat er financiële problemen spelen:

*'...follow-up in de vorm van een persoonlijk gesprek als uit antwoorden zou blijken dat de financiële situatie nijpend is of die kant op dreigt te gaan.'*

### **Klanten ondersteunen rol UWV bij financiële problematiek**

UWV ziet voor zichzelf een rol weggelegd in de keten van schuldhulpverlening. Deze rol richt zich onder meer op het tijdig signaleren van financiële zorgen en het informeren van klanten hoe zij hiermee om kunnen gaan. Uit de reacties op het forum blijkt dat ook klanten hier een rol zien voor UWV, die op sommige vlakken groter mag zijn dan nu het geval is. Om te beginnen vinden deelnemers het een goed idee dat UWV gericht gaat vragen naar financiële zorgen bij klanten, zolang beantwoording vrijwillig is en UWV zorgvuldig met deze informatie omgaat. Zo kan UWV er niet alleen aan bijdragen dat klanten tijdig hulp inschakelen, maar komt het ook tegemoet aan de behoefte bij klanten aan meer begrip voor hun financiële situatie. UWV gaat verder met onderzoek op dit thema. Zomer 2017 is een kwantitatief onderzoek gestart om te kunnen vaststellen met welke vragen de financiële problematiek en/of schulden bij WW'ers sneller herkend kunnen worden. Na dit onderzoek volgt een vergelijkbare studie onder mensen die van UWV een arbeidsongeschiktheidsuitkering ontvangen.

Daarnaast gebruikt UWV de resultaten van het in dit artikel beschreven onderzoek om zijn dienstverlening te verbeteren. Medewerkers van het UWV Klantencontactcentrum signaleren al sinds 2015 (dreigende) schuldenproblematiek en verwijzen indien nodig door naar gemeenten of andere schuldhulpverleningspartijen. Vanaf het najaar van 2017 gaat UWV deze dienstverlening op kleine schaal in pilotvorm uitbreiden. In deze pilots zullen andere UWV-medewerkers die rechtstreeks contact met klanten hebben, onderzoeken op welke manier zij klanten met (mogelijke) financiële problematiek kunnen herkennen en hoe UWV een warme overdracht naar gemeentes dan wel wijkteams tot stand kan brengen. Daarnaast zet UWV in op preventie, bijvoorbeeld door klanten via uwv.nl voor te lichten over het voorkomen van schulden, en op verbetering van het invorderbeleid. Zo maakt UWV, voor zover mogelijk, maatwerkafspraken met klanten over de terugbetaling van vorderingen.

