



Datum
19 oktober 2021

Van
Centrale Cliëntenraad

Aan
Leden Commissie SZW van de Tweede Kamer

Kopie

Onderwerp
Position paper Centrale Cliëntenraad UWV

MEER MENSELIJKE MAAT MOGELIJK MAKEN

Position paper van de Centrale Cliëntenraad van UWV t.b.v. het Rondetafelgesprek 'Knelpunten in de uitvoering' van de commissie SZW van de Tweede Kamer.

In de Knelpuntenbrief van UWV, d.d. 3 juni 2021, schetst UWV

- 'een steeds complexer wordend kader van wetten en regels waarbij veel van ons wordt verwacht'
- dat 'de menselijke maat wordt uit het oog verloren en de burger wordt niet geholpen'
- dat 'onderdelen slecht zijn uit te leggen aan de cliënt, en dat ook medewerkers binnen UWV moeite deze te doorgronden'
- dat 'wetgeving op verschillende manieren tot knelpunten voor de burger en tot interne knelpunten voor UWV kan leiden'.

De Centrale Cliëntenraad werd helaas niet betrokken bij de inhoud van de Knelpuntenbrief. We zijn er achteraf over geïnformeerd. Desondanks onderschrijven we de brief, al wijzen we er wel op dat UWV zelf méér ruimte zou kunnen benutten, mits in voldoende mate vanuit de cliënt wordt gedacht.

In de vier thema's worden veel problemen helder beschreven vanuit de positie van de organisatie én vanuit de cliënt. De vaak niet te begrijpen, arbitraire WIA-uitkeringsregimes, en bijv. de kostendelersnorm en het toenemende artsentekort veroorzaken dagelijks meer problemen. Het gegeven dat het afhankelijk is van de soort uitkeringssituatie of een cliënt wel of geen re-integratie-ondersteuning kan krijgen is niet uit te leggen bizar én improductief, net als het feit dat wetgeving mensen met een beperking in bepaalde situaties hindert ondersteuning te krijgen, en het al even o.i. onvoorstelbaar curieuze feit dat er diverse manieren zijn de hoogte van een dagloon te berekenen, afhankelijk van de soort wet die wordt toegepast, de 'WIA-35-min-grens waarvoor UWV geen passende dienstverlening mag inzetten, mensen feitelijk in een inkomensval terecht komen, etc. etc.

Het armoedeprobleem verdient o.i. prioriteit. De diverse soorten niet altijd op elkaar afgestemde regelingen, en de moeilijke vindbaarheid daarvan, creëren een soort armoedevallen waaruit ontsnappen heel moeilijk is zonder integrale mogelijkheden van de overheid als geheel. Dat daarbij een complete 'schuldenindustrie' is ontstaan die in geld uitgedrukt zelfs groter is dan de totale schuldensom, beschouwen we als een schandvlek voor de samenleving. Het móét opgelost worden!

Omdat de beschikbare ruimte van dit Position Paper zeer beperkt is, gaan we slechts op een klein aantal problemen in. We kiezen er daarbij voor onderwerpen te noemen die níet in de Knelpuntenbrief staan, maar wél passen bij de vier thema's. Bovendien voegen we een aantal voorbeelden van mogelijkheden tot versterking van cliëntenparticipatie toe.

OTN-HERSTELACTIE WIA

Vanaf het moment dat via enkele nieuwsmedia in 2019 bekend werd wat er was gebeurd met UWV-clianten in het zgn. WB3000/OTN-dossier, heeft de Centrale Cliëntenraad van UWV zich ingespannen voor de honderden ernstig gedupeerde mensen in deze affaire.

Via het zgn. 'Meldpunt Schrijnende Situaties', 'Herstelpunt WIA' en later 'WIA Herstelactie' leidde dat (na de Rapporten 'Ongekend onrecht' en 'Klem tussen balie en

beleid' tot breed gewaardeerde compensatie-, herstel- en hulpmaatregelen van UWV. De Tweede Kamer is daarover door de Minister o.a. in mei 2021 uitgebreid ingelicht.

Een deel van het besluitvormingsproces tot medio 2019 is in het Evaluatierapport 'Niet wijzen, maar leren' (1) beschreven en geëvalueerd. 'Balancerend tussen recht en gerechtigheid' was een van de conclusies dat UWV 'moreel onjuist, maar wel rechtmatig had gehandeld'.

Ondanks alle mooie woorden en herstelacties van UWV schuurt deze eindconclusie echter met ons rechtsgevoel en óók met o.a. de Kabinetsreactie (2) n.a.v. 'Regels en Ruimte' (3). Want zouden die zgn. 'morele noties' dan geen of minder kracht van wet hebben?

Het bestaan van WIA-artikel 76/3 - 'dringende redenen waardoor UWV geheel of gedeeltelijk van herziening of intrekking van een beschikking kan afzien' - én het besef dat de beginselen uit de AWB altijd van kracht zijn, ontbraken in de besluitvorming. Van o.a. B&B-verzekeringsartsen begrepen we dat deze waarden inderdaad niet in beoordelingen en besluiten worden meegenomen.

Daarmee loopt het uitvoeringsbeleid inmiddels flink achter op noties als 'maatwerk is een mensen-recht', zoals o.a. beschreven in 'Bestuursrecht op Maat' (4), in aansluiting 'Regels en Ruimte' (3).

Met bijv. de al in augustus 2020 gereed gekomen doorlichting van het complete sociale wetgevingssysteem op 'maatwerkelementen' in 'Maatwerk en bijzondere wetgeving: ondanks of dankzij?' (5) kunnen de 'scherpe kantjes van standaardtoepassing van een algemene rechtsregel worden gemitigeerd' (...). De ruimte die wetgeving op zich al biedt om maatwerk te leveren wordt vaak 'bedreigd door een wettelijke grondslag voor lagere regelgeving door de regering of de minister'. Daar hebben we niets aan toe te voegen.

Zelfs mét het volledig meenemen van de AWB-beginselen en de discretionaire mogelijkheden van WIA 76/3 blijft overigens een dieperliggend probleem nog steeds bestaan: het systeem van herbeoordelen zélf, en de kwestie duurzaam of niet-duurzaam volledig arbeidsongeschikt zijn.

De verzekeringsarts wordt door dat systeem nl. geacht naast arts ook volleerd koffiedik-kijker te zijn, om vervolgens met die kunde bij mensen met beperkingen de verre toekomst te voorspellen. Want als er nog een kans is dat een beperking niet blijvend zou kunnen zijn.....

Inmiddels weten we uit onderzoek (6) en nu feitelijk ook uit de cijfers van de WB3000-groep(!) dat ook verzekeringsartsen geen volleerde toekomstvoorspellers zijn. De wet suggereert echter nog steeds dat magische vermogen. Daar komt dan nog bij dat er geen aanwijzingen zijn dat (meer) herbeoordelingen leiden tot meer uitstroom naar werk.

Wij adviseren de Kamer

- *bestaanszekerheid voorop te stellen*
- *herbeoordelingen niet oneindig te laten herhalen*
- *de duurzaam-arbeidsongeschikt-zijn-eisen te verlagen en eerder vast te laten stellen*
- *het proces van individueel herstel te waarderen, en niet te frustreren door algemene limieten die niet passend zijn voor iedereen*
- *mensen met arbeidsbeperking te laten instromen in de WIA i.p.v. in de Bijstand*
- *stimuleren van duurzaam passend werkaanbod, door bijv. belastingverlaging ná bewezen effectief zijn van dat werkaanbod*
- *Uitvoeringsorganisaties geregeld laten rapporteren over de daadwerkelijke aantallen keren dat om redenen van menselijke maat afgeweken is van de reguliere besluiten. Omdat mensen immers niet allemaal in dezelfde hokjes passen*
- *belemmeringen zoals beschreven in (4) en (5) zo spoedig mogelijk weg te nemen*

(1) 'Niet wijzen, maar leren', Governance & Integrity mei 2021

(2) 'Kabinetsreactie Regels en Ruimte', Kamerbrief, 16 januari 2020

(3) 'Regels en Ruimte – Verkenning Maatwerk in dienstverlening en discretionaire ruimte', , ABDTOPconsult, september 2019

(4) 'Bestuursrecht op Maat deel 1 en 2', Y.E. Schuurmans e.a. (i.o.v. BZK), april resp. september 2020

(5) 'Maatwerk en bijzondere wetgeving: ondanks of dankzij?', Anne Meuwese e.a. (i.o.v. BZK), 31 augustus 2020

(6) 'Wie stroomt er in de WIA in en wie stroomt uit? Een vijf jaar follow-up studie', Louwerse e.a. (TBV), 2019

REGELINGEN e.d. ALS IN EEN DONKER WOUD MET MOEILIK TE VINDEN HUISJES

Burgers, waaronder ook cliënten van UWV, kunnen vaak de juiste wegen niet vinden naar de diverse Uitvoeringsorganisaties, Regelingen en Toeslagen. De informatie daarover is buitengewoon versnipperd. Ze zijn ingericht als een grote verzameling kleine huisjes waarin je kunt wonen. Maar door o.a. samenloop van omstandigheden moeten veel burgers in veel huisjes tegelijk thuis zijn. De sleutels om binnen te komen zijn niet makkelijk te vinden, en bovendien zijn er regels die wonen in een aantal huisjes tegelijk moeilijk maken. Ook verhuizen van het ene naar het andere huisje is lastig.

De wetgever heeft deze problemen al eerder signaleerd, en daarom geldt beschikbaar gesteld aan gemeenten voor zgn. Onafhankelijke Cliënt Ondersteuning (OCO). Een flink aantal gemeenten heeft dat geld echter om gemeente-eigen redenen niet besteed voor OCO op het gebied van Werk & Inkomen, waardoor burgers dwalen tussen de huisjes, te laat komen voor de sleutels etc. etc.
Nieuwe toeslagen-, OTN-, voorschotten- en andere affaires zullen daarom blijven vóórkomen.

Wij adviseren de Kamer

- *er voor te zorgen dat OCO overal in Nederland beschikbaar, en niet postcode-afhankelijk is*
- *er voor te zorgen dat de burger zich kan melden bij één makkelijk te vinden fysiek (en ook digitaal) overheidsloket -burgerservicepunt o.i.d.- waarachter dan overheden en uitvoeringsorganisaties de burger van dienst zijn*
- *werk te maken van werkelijke vereenvoudiging/hervorming van het stelsel*

OVER ONS, ZONDER ONS

De manier waarop de 35 Arbeidsmarktregio's (AMR) zijn ingericht is voor een deel begrijpelijkerwijs overgelaten aan de AMR zelf. Dat het daarbij echter mogelijk is de directe vertegenwoordiging van cliënten door bijv. leden van de 11 UWV districtsraden niet te regelen, is o.i. een weeffout in het systeem die door bijv. een AMvB opgelost zou kunnen worden.

Wij adviseren de Kamer

- *er bij de Minister op aan te dringen dat directe cliëntenparticipatie in de AMR wordt geregeld.*

BEDANKT VOOR UW ADVIES!

Het OTN-relaas en een aantal andere, vanwege ruimtegebrek niet genoemde dossiers, herbergen nog een ander, meer algemeen probleem. We zien dat als een rechtstreeks gevolg van de SUWI-wet/Regeling Cliëntenparticipatie, waar we als Centrale Clientenraad in overleg met UWV niet uit kunnen komen. Ons meest vergaande recht is slechts tijdig geïnformeerd worden door UWV om te kunnen adviseren aangaande zaken die de cliënt raken (7). Na ons advies volgt een reactie van UWV, en dat was het dan.

Er is op geen enkele manier geregeld dat er beroep bij een andere instantie mogelijk is. Feitelijk rest ons na een afwijzing van ons advies slechts één route: naar de Ondernemingskamer.

Het duurde daarom bijvoorbeeld

- onnodig lang voor ons aanhoudende pleidooi voor o.a. compensatie van OTN-gedupeerden werd gehonoreerd
- t/m vandaag dat zelfs concrete toezeggingen van UWV niet leidden tot een complete evaluatie van zowel het aanvankelijke WB3000-gebeuren, de OTN-operatie en het ontstaan van het Herstelpunt WIA
- tot het moment dat UWV geconfronteerd werd met steeds meer cliënten die in problemen kwamen door o.a. teruggevorderde voorschotten, voor UWV in actie kwam om cliënten niet de dupe te laten worden van wat UWV zelf had veroorzaakt. De Centrale Cliëntenraad had echter al maanden eerder de Directie Uitkeren voorspeld wat de gevolgen waren van het toekennen van voorschotten die later weer teruggevorderd zouden kunnen worden
- etc, etc.

(7) 'Regeling Cliëntenparticipatie 4/2b en 4/3b'

VRIJWILLIGERS VERTEGENWOORDIGEN MILJOENEN CLIENTEN

Alle UWV-raadsleden worden belastingtechnisch als vrijwilligers beschouwd, en mogen dus geen enkele bezoldiging ontvangen. Navrant effect daarvan is dat advisering dóór en medezeggenschap ván cliënten daardoor daadwerkelijk wordt gehinderd. In theorie zou een vrijwilligersvergoeding (max. 180 euro p/m en 1800 euro p/j) mogelijk kunnen zijn, maar zelfs daarvoor biedt de Regeling Cliëntenparticipatie geen ruimte.

Wij adviseren de Kamer aan te geven dat

- *een onafhankelijke beroepsinstantie in het leven wordt geroepen voor cliëntenraden die onder de SUWI-wet vallen (en overigens ook voor andere cliëntenraden Werk & Inkomen), naar voorbeeld van bijv. de WMCZ 2018, waarin een Commissie van Vertrouwenslieden is ingesteld*
- *een vrijwilligersvergoeding beschikbaar kan worden gesteld, evenals in bepaalde gevallen een vorm van bezoldiging.*

Mevrouw N. Mensink

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and strokes, positioned below the name.

Voorzitter Centrale Cliëntenraad UWV