Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

‘En wij dan?’ vragen duizenden UWV-cliënten zich af nu ze buiten de grote hersteloperatie vallen

[redacted]

AD, 4 januari 2025

Veel Nederlanders voelen zich in de kou gezet door het UWV. De uitkeringsorganisatie gaat hun dossier, waarin mogelijk wél fouten zijn gemaakt, niet opnieuw bekijken. Het is een nieuwe klap in het gezicht van een toch al zieke en kwetsbare groep mensen. Ze zijn ten einde raad. ,,Elke dag is overleven.’’

Het UWV kondigde in november een grote hersteloperatie aan nadat deze krant onthulde dat er op grote schaalfouten zijn gemaakt bij het berekenen van arbeidsongeschiktheidsuitkeringen. Maar de organisatie kijkt daarbij alleen naar dossiers waarin rekenfouten zijn gemaakt. Terwijl uit interne onderzoeken ook blijkt dat er al jarenlang twijfels zijn over de gemaakte medische beoordelingen. Ook verkeerde berekeningen voor 2020 worden niet onderzocht. Nog eens tienduizenden dossiers met mogelijke missers blijven daardoor ongeopend.

Het UWV heeft er geen capaciteit voor, stellen de organisatie en minister Van Hijum (Sociale Zaken). Maar achter elke mogelijke misser gaat veel leed schuil. Deze site en *EenVandaag* kregen samen 1700 meldingen van mensen met klachten over het UWV. Dit zijn de verhalen van de mensen achter de ongeopende dossiers.

[redacted] *‘Ik dacht: gebeurt dit nu echt?!’*

Misschien wel de grootste klap krijgt [redacted] bij het UWV. Ondanks dat één medewerker het er niet mee eens is, krijgt ze geen WIA-uitkering. [redacted] zei: wat ik voor me zie en wat je vertelt dat klopt niet met wat de verzekeringsarts op papier heeft gezet.‘’

Een harde klap. Terwijl [redacted] op haar scooter rijdt, wordt ze aangereden. ,,Het stuur is tegen mijn schaambeen aangekomen en daarop afgebroken.” Sinds die dag in oktober, inmiddels vier jaar geleden, leeft ze elke dag met pijn in haar bekken en scheenbenen. ,,Krampen die voelen als menstruatiekrampen maar dan permanent. En mijn benen, het is alsof je met je scheen hard tegen de banken uit de gymzaal loopt.”

Alledaagse dingen kosten daardoor veel moeite. Koken doet haar vriend. Op één dag na. ,,Maar daar moet ik wel de hele dag rekening mee houden, anders kan ik niet zo lang staan.” Boodschappen doet

ze altijd met een karretje, een mandje tillen lukt niet. En als de kar te zwaar wordt, neemt haar vriend het over.

Klap

Haar droom, een carrière als gymdocent, moet ze opgeven. Maar misschien wel de grootste klap krijgt [redacted] bij het UWV. ,,Toen ik aangaf dat ik niet meer aan het revalideren ben, concludeerde de verzekeringsarts dat ik 'dan gewoon alles weer zou kunnen'. Ik kreeg het advies om af en toe te gaan zitten en een boekje te lezen. Ik dacht: gebeurt dit nou echt?!"

,,Alles wat ik heb uitgelegd, hoe mijn dagelijks leven eruit ziet, waar ik pijn bij heb. Alsof ze het me even liet vertellen terwijl de conclusie al vaststond." De verzekeringsarts vult in dat [redacted] acht uur per dag kan werken. Ze schrijft op dat een baan met veel trillingen, zoals heftruckchauffeur, uitgesloten is. Maar verder blijven beperkingen uit.

Op basis van die lijst kijkt de arbeidsdeskundige welke beroepen [redacted] nog kan uitoefenen, om vervolgens het arbeidsongeschiktheidspercentage te berekenen. Als [redacted] tijdens het gesprek in tranen uitbarst en haar verhaal vertelt, verontschuldigt hij zich: ,,Hij zei: wat ik voor me zie en wat je vertelt klopt niet met wat de verzekeringsarts op papier heeft gezet. Ik adviseer je om bezwaar te maken."

[redacted] hoort het vol ongeloof aan. ,,Als ze het onderling al niet met elkaar eens zijn..." Ze wordt om onverklaarbare reden 0,69 procent arbeidsongeschikt verklaard, gaat daarmee niet achteruit in het zogenoemde verdienvermogen en heeft geen recht op een WIA-uitkering. De financiële gevolgen zijn groot, bijstand kan [redacted] niet aanvragen door het inkomen van haar partner. ,,De hele situatie heeft zoveel impact dat ik nu kamp met een depressie."

Ze is ervan overtuigd dat de uitkomst van haar beoordeling niet klopt. Dat fouten niet hersteld kunnen worden wegens capaciteitsgebrek, doet veel pijn.

[redacted]: *'Ik ben een persoon, geen nummertje'*

Regelmatig moet [redacted] zichzelf zuurstof toedienen omdat ze aanvallen zo hevig zijn. Jarenlang heeft ze een WIA-uitkering. Tot het UWV anders beslist. ,,Het is slopend."
'Mevrouw ziet er verzorgd uit' en 'belanghebbende maakt geen zieke indruk'. Het zijn de eerste zinnen uit het verslag van de verzekeringsarts. [redacted] komt erachter dat ze niet de enige is bij wie het rapport zo begint. ,,Dat voelt heel naar. Ik ben een persoon, een jong iemand. Geen nummertje."

Door fibromyalgie (een chronische pijn en stijfheid in de spieren) voelt haar lichaam alsof ze dagelijks zware griep heeft. Ook kampt ze met chronische clusterhoofdpijn, die aanvallen zijn zo hevig dat ze zichzelf regelmatig zuurstof toedient. Een zuurstoffles staat in de slaapkamer.

In 2018 wordt [redacted] volledig arbeidsongeschikt verklaard. Vier jaar lang heeft ze een WIA-uitkering. Tot haar ex-werkgever in bezwaar gaat tegen een herbeoordeling.

Geen onderzoek

Terug naar die ene dinsdag. Het is 6 september 2022. [redacted] brengt die dag, haar 35ste verjaardag, door bij het UWV. ,,Voor mijn gevoel werd er geen moeite gedaan om mijn verhaal aan te horen. Er werd geen lichamelijk onderzoek gedaan en ze liet mij niet uitpraten."

In tegenstelling tot conclusies van de UWV-medewerkers die haar eerder zagen, wordt er geoordeeld dat ze veertig uur in de week kan werken. De urenbeperking vervalt. Van volledig arbeidsongeschikt, heeft [redacted] opeens geen recht meer op een WIA-uitkering. ,,Al die jaren dat ik aan UWV verbonden

was, werd altijd gezegd dat ik niet kan werken. Eén iemand zegt: jij kan wel werken. En dan raak je alles kwijt. Een kwaliteit van leven wordt je afgenomen. Het is slopend.''

In het rapport staan volgens onwaarheden. Ze leest hoe ze 's avonds kookt, terwijl haar partner dit altijd doet omdat het niet gaat. Ook staan de conclusies haaks op de bevindingen van specialisten die haar hebben behandeld. ,,Dat je niet gezien en niet gehoord wordt. En nu wetende dat het daar een megarotzooi is en je daar de dupe van bent. Dat doet heel veel pijn.'' Inmiddels ligt haar dossier al een jaar en negen maanden bij de rechtbank .

Mentaal gaat het steeds slechter. ,,Het is allemaal te veel. Elke dag is overleven", vertelt ze. ,,Ik heb een tijd geprobeerd om er niet aan te denken, in de hoop dat ik het kon omdenken. Maar het is slopend. Ik heb geen rust." Ook financiële zorgen eisen hun tol. ,,De spaarpotjes zijn leeg.''

: *'Ik moet mijn huis opeten'*

Als is, moet hij weer aan het werk om hetzelfde inkomen te houden. ,,Ik kan het echt niet. Ik zit niet voor niets al zo lang thuis." Het opnemen van de overwaarde van zijn huis ziet als de enige uitweg.

Dertig jaar werkt als slager in Veenendaal. Maar een herseninfarct in de zomer van 2013 maakt daar een eind aan. Hij wordt volledig arbeidsongeschikt verklaard. Zicht op herstel is er niet. In de veronderstelling dat hij duurzaam arbeidsongeschikt wordt verklaard, vraagt in 2020 een herbeoordeling aan. ,,Wij wilden kleiner gaan wonen en dit was nodig voor de hypotheekaanvraag.'' Het gesprek dat het UWV drie jaar uitstelt, krijgt een heel andere wending. ,,De verzekeringsarts zei dat ze het niet eens was met mijn uitkering. Ik kon nog makkelijk wat doen voor de maatschappij. Mijn mond viel open'', vertelt hij.

,,Volgens de verzekeringsarts ben ik alleen met mezelf bezig. Maar het gaat toch ook over mij? Ik heb een herseninfarct gehad. Ik leef nog iedere dag met de ongemakken. Elke avond verga ik van de zenuwpijn. Mijn conditie is nul.'' Ogenschijnlijk simpele handelingen kosten veel energie. ,,Boodschappen doen dat kost mij de hele ochtend."

Onderschat

heeft het gevoel dat zijn klachten zijn onderschat. ,,Ik heb het gevoel dat zij – het was een verzekeringsarts in opleiding – niet veel kennis had van een herseninfarct en niet aangeboren hersenletsel." Hij bespreekt de uitslag met zijn huisarts. ,,Ze zei: dit is iets, daar kan ik niet bij."

Eén van de beroepen die wordt gevonden is medewerker in een callcenter. ,,Dat gaat echt niet. Ik word gek van prikkels en geluiden. Na een langer gesprek kom ik niet meer uit mijn woorden."

Na een overgangsperiode wordt zijn uitkering gekort en heeft hij alleen nog recht op een kleine aanvulling. Als is, moet hij weer aan het werk om hetzelfde inkomen te houden. Hij denkt nog vaak aan een opmerking van één van de UWV-medewerkers. ,,Er werd gezegd dat ik nooit aan de bel had moeten trekken. Nu heb ik slapende honden wakker gemaakt. Maar dit verwacht je niet.''

Het opnemen van de overwaarde van zijn huis ziet als de enige uitweg. ,,Dan heb je dertig jaar hard gewerkt en moet je vlak voor je pensioen je huis opeten omdat je anders niet kunt rondkomen. Eén iemand bepaalt de rest van mijn leven.''

: *'Het gesprek duurde net tien minuten'*

Een van de belangrijkste gesprekken uit het leven van uit Purmerend duurde maar een minuut of tien. De conclusie: niet arbeidsongeschikt.

Een van de belangrijkste gesprekken uit het leven van uit Purmerend duurde een minuut of tien. En ging via de telefoon. Toch waren die tien minuten voor de verzekeringsarts van het UWV

genoeg om vast te stellen dat [redacted], onder wat voorwaarden, gewoon veertig uur per week kan werken. De arbeidsdeskundige vond er functies bij waarin ze niet meer dan 35 procent in loon achteruit zou gaan. De beslissing van het UWV: geen WIA-uitkering.

,,Hoe kan een arts met zo'n kort telefoontje vaststellen dat ik gewoon kan werken?", vraagt [redacted] zich nu al een jaar vertwijfeld af. Het klopt ook van geen kant, zegt ze. ,,Ik zei nog tegen die arts: ik kan hooguit een half uur achter elkaar op de computer, dan ben ik kapot en is mijn concentratie weg." Ze zit al drie jaar ziek thuis, uitgeput, zonder energie en misselijk. Met pijn op haar borst, in haar buik en in haar hoofd. Maar ook zonder diagnose, want geen arts kon die stellen. ,,Ik kreeg niet de indruk dat de UWV-arts alle rapporten van eerdere bedrijfsartsen had gelezen."

[redacted] viel in december 2021 uit. Haar werk als praktijkondersteuner bij twee huisartsenpraktijken, voor drie dagen per week lukte niet meer. Ze had er simpelweg de energie niet voor. Re-integreren lukte de twee jaar erna soms even, maar uiteindelijk niet.

Na de ontluisterende ervaring met de verzekeringsarts volgde de volgende teleurstelling: het rapport van de arbeidskundige. Daarin staat dat [redacted], als ze weer aan de slag gaat, beter geen direct contact met klanten kan hebben. ,,Dat klopt. Zeker niet als het gaat om emotionele zaken, want die trek ik me meestal erg aan."

Opvallend dus dat een van de functies die de arbeidskundige aanraadt schadecorrespondent is. Wie die baan intikt op google krijgt vooral vacatures met omschrijvingen als 'je bent het eerste aanspreekpunt voor de klant'.

De uiteindelijke beslissing van het UWV ('geen uitkering') valt in december 2023 in de bus. [redacted] gaat in bezwaar. Ze wacht een jaar later later nog steeds op een gesprek. ,,Het is toch belachelijk dat dit zo lang duurt?" In het afgelopen jaar kreeg ze geen WIA-uitkering. Wel komt ze nog in aanmerking voor WW. ,,Maar die loopt in mei af en dan heb ik een financieel probleem. Ik hoop dat ik dan een datum heb voor de bezwaarprocedure. En ik hoop dat het gesprek langer duurt dan tien minuten.''