

Burgertoets Wetsvoorstel proactieve dienstverlening

Den Haag, 20 maart 2024

Normaal gesproken moeten burgers voorzieningen, toeslagen of andere zaken zelf aanvragen. De laatste jaren is soms een kentering te zien. Gemeenten kennen bijvoorbeeld automatisch bijzondere bijstand toe als zij weten dat burgers voldoen aan de criteria. Deze proactieve dienstverlening is nog relatief nieuw. De poging om verdere mogelijkheden te verkennen in de relatie tussen burger en overheid zien wij als positief. Vooral als we kijken naar de mate waarin verschillende (inkomens)voorzieningen *niet* worden gebruikt. Burgers actief benaderen met de mogelijkheden die er zijn om bestaanszekerheid te bereiken, is daarin een mooie stap.

We zien dat in het wetsvoorstel ruimte wordt gelaten voor uitvoerders om te kunnen 'pionieren'.

Dienstverlening die mensen direct financieel raakt en waaraan privacy-risico's zijn verbonden zouden meteen goed georganiseerd moeten worden. Het Rijk zou in die zin meer sturend moeten optreden, omdat ook in de Memorie van Toelichting een toekomstbeeld wordt geschetst waarbij DUO en de Belastingdienst kunnen aansluiten.

Of rechthebbenden een verbetering van ervaren in hun bestaanszekerheid is afhankelijk van het versterken van de wet op verschillende aspecten. In het rapport van de Raad Volksgezondheid en Samenleving *Van overleven naar bloeien* zijn oorzaken genoemd waarom overheidsdienstverlening burgers in de praktijk vaak niet verder helpt. Onderlinge samenwerking tussen instanties, zo staat in het rapport, is vaak lastig vanwege de culturele aspecten binnen overheden. Dit element zal voorafgaand aan en tijdens de uitvoering van dit wetsvoorstel ter sprake moeten blijven komen.

De LCR ziet, na gesprekken met burgers, verschillende punten waarvoor aandacht nodig is:

1. Risico op rechtsongelijkheid

Er is sprake van een 'Kan- bepaling'. UWV, SVB en gemeenten kunnen proactief hun diensten verlenen. Of en hoe ze dat doen, is niet vastgelegd. Hierdoor ontstaat er in de praktijk rechtsongelijkheid tussen burgers uit verschillende gemeenten en zelfs binnen uitvoeringsorganisaties.

→ *Bij inzet van proactieve dienstverlening zou dit breed moeten gebeuren, zo ziet de LCR. Anders ontstaat er rechtsongelijkheid en dat is onwenselijk.*

2. Gegevensuitwisseling

Veel burgers maken zich, onder meer door het kinderopvangschandaal, grote zorgen over de uitwisseling van gegevens. Hoe wordt vermeden dat fouten in bestanden van één instantie een eigen leven gaan leiden en overgenomen worden door andere instanties? Hoe kunnen burgers goed geïnformeerd besluiten nemen over het delen van hun gegevens? Hoe worden uitvoerders scherp gehouden op omgang met de gegevens?

De LCR pleit voor een aantal zaken.

→ *Burgers moeten de mogelijkheid hebben om af te zien van proactieve dienstverlening (opt-out).*

→ *Er is een krachtige interne controle nodig op het beheer van gegevens en de betreffende inspectie hoort hierop te handhaven.*

Verzoek burgertoets

De Landelijke Cliëntenraad (LCR) is op 19 februari 2024 gevraagd een burgertoets uit te voeren voor de wijziging van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen om proactieve dienstverlening van UWV, SVB en gemeenten mogelijk te maken. Het betreft het wetsvoorstel Wet proactieve dienstverlening SZW. Er zijn eveneens een reeks vragen gesteld aan de LCR. De antwoorden daarop zijn te vinden in de bijlage bij deze brief.

Inbreng burgers

De LCR kan voor het uitbrengen van een burgertoets terugvallen op de leden van de Raad en hun achterban, plus burgers die via verschillende wegen (campagnes, bijeenkomsten en rechtstreekse signalen) hun ervaringen met de LCR hebben gedeeld.

→ Het Inlichtingenbureau en BKWI kunnen optreden als een 'trusted third party' die gegevensanalyse en inzage beheert. Het verzamelen van gegevens doen organisaties zelf.

3. Kaderscheppend

In de Memorie van Toelichting zijn omschrijvingen ruim genomen. Zo moet de zoektocht 'niet lukraak' plaats vinden, maar de doelgroep voor wie de proactieve dienstverlening is genoemd wordt niet voldoende benoemd. De uitvoerders kunnen zelf kiezen aan welke voorwaarden mensen moeten voldoen. Dit onderzoek vanuit uitvoerders is vormvrij en geeft aan dat er een waarschijnlijkheid is dat mensen niet van dienstverlening gebruik maken. Ook de informatie voor burgers over het gebruik – of niet – van voorzieningen is niet omschreven.

→ In de wetstekst en de Memorie van Toelichting horen randvoorwaarden te worden opgenomen die kaders moeten scheppen.

→ Voor de LCR betekent dit dan automatisch dat de vrijheid van uitvoerders bij het bepalen van de vorm van proactieve dienstverlening beperkt wordt.

→ De minister kan, als systeemverantwoordelijke, de uitvoerende instanties meer duidelijkheid bieden als het gaat om methodiek voor het bepalen van de doelgroep als voor de keuze voor de 'markers'. In dit proces moeten burgers om wie het gaat de methodiek en markers kunnen toetsen.

4. Andere beleidsterreinen

De proactieve dienstverlening wordt nu vooral omschreven als het gaat om inkomensondersteuning. Hier zou breder gekeken moeten worden.

→ De LCR vindt dat proactieve dienstverlening ook het bieden van hulpverlening zoals neergelegd in de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening moet zijn. Dit geldt eveneens voor de kwijtschelding van gemeentelijke belastingen.

5. Algemene beginselen van behoorlijk bestuur

In artikel 46, lid 2 onder c staan enkele 'publieke waarden' die leidend zijn bij proactieve dienstverlening.

→ De LCR vindt dat de nadruk moet liggen op de Algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Dit zijn rechtsbeginselen waarlangs al omvangrijke jurisprudentie is ontstaan.

6. Gevolgen van meerdere ondersteuningsstromen

In het voorstel wordt gewezen op de 'niet-kunners' en de 'niet-weters'. Burgers, zo staat in het wetsvoorstel, moeten ondersteuning krijgen bij het aanvragen.

→ De LCR ziet dat persoonlijke begeleiding en ondersteuning onmisbaar is. Voor elke burger moet helder zijn welke gevolgen een inkomensvoorziening heeft op bijvoorbeeld de hoogte van toeslagen. Vooral als inkomensvoorzieningen vanuit meerdere instanties komen, dan kan dat onder de streep gevolgen hebben voor een burger. Medewerkers van samenwerkende instanties horen dus ook over de noodzakelijke kennis te beschikken. No wrong door: instanties moeten ook als de burger niet aan het goede adres is onderling goed kunnen doorverwijzen.

De LCR signaleert dat dit wetsvoorstel nog nader zal moeten worden uitgewerkt. Graag blijven wij in dit proces betrokken.

Bijlage Reactie op specifieke vragen van het ministerie van SZW

1. Is het wenselijk dat de overheid zich inzet op proactieve dienstverlening bij inkomensondersteunende regelingen? Waarom wel/ niet?

LCR: In principe is dit wenselijk mits dit gebeurt onder de juiste randvoorwaarden. Proactieve dienstverlening is wenselijk omwille het bevorderen van bestaanszekerheid, zoals ook aangegeven in de burgertoets.

2. In welke situaties is het wenselijk dat de overheid mensen proactief benadert om hen bewust te maken van hun recht op inkomensondersteunende regelingen?

LCR: Vooral de groepen 'niet-kunners' en 'niet-weters' kunnen behoefte hebben aan proactieve dienstverlening. 'Niet-weters' zijn mensen die wel vaardigheden hebben om een voorziening aan te vragen, maar niet weten dat een voorziening beschikbaar is. Dit punt is verder uitgewerkt in de burgertoets.

3. Wat zijn geschikte manieren voor de overheid om mensen proactief te benaderen om hen bewust te maken van hun recht op een inkomensondersteunende regeling?

LCR: uit onderzoek is bekend dat een persoonlijke benadering (voorbeeld: het goede gesprek, huisbezoeken) het grootste effect laat zien.

4. Wat zijn geschikte manieren voor de overheid om mensen proactief te ondersteunen bij het aanvragen van een inkomensondersteunende regeling? Vlotte afhandeling van de aanvraag en controle achteraf in plaats van achteraf (zie ervaringen [ISD-BOL in Pakhuis de Zwijger van 14 november 2022.](#))

LCR: zie antwoord vraag 3.

5. Wat vinden mensen ervan dat de overheid van een grote groep mensen gegevens verwerkt om vervolgens een kleine groep mensen te attenderen op hun mogelijke recht op een inkomensondersteunende regeling? In welke situaties (bijvoorbeeld bij levensgebeurtenissen) Kan dit wel of niet?

LCR: Burgers zijn er onder meer vanwege het toeslagenschandaal huiverig voor dat instanties gegevens delen. Het verwerken van gegevens voor gerichte inkomensondersteuning zal dan ook aan voorwaarden moeten doen. Proactieve dienstverlening moet niet een vorm van handhaving worden. Het transparant beleggen waar deze koppelingen worden uitgevoerd, kan hier een bijdrage aan leveren. Uitgangspunt van de LCR is dat mensen voorzieningen moeten krijgen waarop zij (a) recht hebben en waar zij (b) behoefte aan hebben. Ook dit punt is verder toegelicht in de burgertoets.

6. Hoe denken mensen over het uitwisselen van gegevens tussen UWV, SVB en gemeenten met betrekking tot mensen die mogelijk recht hebben op een inkomensregeling met als doel deze groep mensen te attenderen op hun recht op een inkomensregeling?

LCR: De noodzaak wordt erkend, maar er is veel zorg om de motieven en de zorgvuldigheid van de overheid. Een trusted third party zou uitkomst moeten bieden door op verzoeken om gegevens te reageren, zodat instanties deze niet zelf uitwisselen. Het risico op problemen met gegevens wordt hierdoor verkleind. Met de vooraf ingevulde aanslag inkomstenbelasting is hier al een begin mee gemaakt. Dit is een eerste begin. Er is veel meer voor nodig om er ook echte proactieve dienstverlening van te maken.

7. Hoe denken mensen over de mogelijkheid van een opt-out om aan te geven dat zij niet benaderd willen worden voor inkomensondersteunende regelingen?

LCR: het gaat mensen om het gevoel grip te hebben op hun situatie. De opt-out is hiervoor een manier.

8. Wat zou een mogelijke geldigheidsduur zijn voor zo'n opt-out keuze? Moeten UWV, SVB, gemeenten actief controleren of de opt-out keuzes nog actueel zijn?

LCR: dit is vooral een bestuurlijk en juridisch vraagstuk.

9. In welke mate mogen kosten een rol spelen bij proactieve dienstverlening?

LCR: Dit is een bestuurlijke keuze. Toch is deze van wezenlijke invloed op de geloofwaardigheid. Als er onvoldoende middelen zijn en een kan-bepaling bestaat, is het risico groot dat de wet een dode letter blijft. Op termijn zouden kosten niet van doorslaggevende belang moeten zijn. Het sociaal minimum en het recht op instrumenten moeten voorop staan.

10. Hoe kan de overheid mensen via proactieve dienstverlening bereiken die mogelijk recht hebben op voorzieningen/regelingen, maar daar in beginsel van afzien, omdat ze niet afweten van een voorziening/regeling?

LCR: Het gaat om het effectueren van rechten en om de behoeften van de doelgroep. Burgers kunnen ook grip op de eigen situatie houden door af te zien van dienstverlening. Dienstverlening weigeren is ook een recht. Als financiële risico's die met voorzieningen samenhangen afnemen, neemt mogelijk de bereidheid toe. De risico's zijn nu zodanig dat er goede motieven zijn om hiervan af te zien.

11. Hoe kan de overheid mensen via proactieve dienstverlening bereiken die mogelijk recht hebben op voorzieningen/regelingen, maar daar in beginsel van afzien, omdat ze een voorziening/regeling niet willen aanvragen?

LCR: zie antwoord vraag 10.

12. Hoe kan de overheid mensen via proactieve dienstverlening bereiken die mogelijk recht hebben op voorzieningen/regelingen, maar daar in beginsel van afzien, omdat ze een voorziening/regeling zelf niet kunnen aanvragen?

LCR: zie antwoord vraag 10.

13. Over welke particuliere ondersteuning zouden mensen door SUWI-partijen actief geïnformeerd willen worden? Bv. Voedselbank, Jeugdfonds Sport en Cultuur etc.?

LCR: Over die voorzieningen die direct van invloed zijn op het inkomen. Dat kan ook de schuldhulpverlening zijn of de burger- en cliëntenorganisaties.

14. Proactieve dienstverlening wordt uitgewerkt in een ministeriële regeling. Daarin kunnen ook andere partijen dan UWV, de SVB en gemeenten worden aangewezen om gegevens te verstrekken die voor uitvoering hiervan nodig zijn. Dit kunnen ook private partijen zijn, zoals curatoren. Welke andere (private) partijen zouden informatie kunnen verstrekken om recht op bv. voorzieningen te kunnen bepalen? Bv. als het gaat om mobiliteitshulpmiddelen en werkplekvoorzieningen die niet gekoppeld zijn aan inkomensondersteuning?

LCR: In eerste instantie moet ernaar worden gestreefd om inkomensondersteunende voorzieningen te koppelen. Private partijen hebben hier in onze beleving geen rol.