



Centrale Cliëntenraad

Maastricht, 1 november 2020

Geachte leden van de tijdelijke Commissie Uitvoeringsorganisaties,

De uitnodiging om op 6 november van gedachten te wisselen over UWV en de burger, neem ik, als voorzitter van de Centrale Cliëntenraad, graag aan. Daarbij spreekt het voor zich, dat, gelet op het feit dat het een uitvoeringsorganisatie gaat, het ook van belang is om de politieke besluitvorming in ogenschouw te blijven nemen.

Wij stellen het zeer op prijs dat de Kamer besloten heeft tijd en energie te steken in een gedegen onderzoek en dan ook gekozen heeft voor een parlementaire onderzoekscommissie.

Volgens ons zijn de kernvragen terug te brengen tot twee deelvragen.

- Is UWV bij de uitvoering weggedreven van de burger?
- Speelde en speelt de Tweede Kamer daarbij een rol?

Het antwoord is tweemaal ja.

Toen het schema van de openbare verhoren gepubliceerd werd en enkele leden van onze Raad de position papers van uw gesprekspartners van de eerste daggelezen had, is besloten om enkele van onze standpunten reeds vooraf schriftelijk kenbaar te maken. Hierbij.

Onder dankzegging voor de uitnodiging wens ik de commissie veel wijsheid toe bij haar werk.

Met vriendelijke groet,

Frens Lemeer,
Voorzitter van de Centrale Cliëntenraad van UWV

Position paper Centrale Cliëntenraad UWV.

Cliëntenparticipatie UWV.

Cliëntenparticipatie bij UWV is geformaliseerd door de Regeling Cliëntenparticipatie UWV. Dit alles overeenkomstig met de in de Wet SUWI vastgelegde uitgangspunten. Hierbij gaat het om de collectieve belangenbehartiging waarbij de rechten van de raden zijn geformaliseerd in met name drie essentiële rechten: het initiatiefrecht, het adviesrecht en het informatierecht.

Die participatie heeft door de jaren heen een sterke toegevoegde waarde gekregen en heeft intussen een volwassen status bereikt. Dat betekent echter niet dat er geen aandachtspunten aan te geven zijn. Natuurlijk speelt daarbij al mee dat de cliëntenraden (één centrale raad en elf decentrale raden elk bestaande uit zestien cliënten die op grond van wetten als WW, WIA, WAO, Wajong, werkzoekend) hun taak ambitieus oppakken en zaken niet steeds hoeven te 'bevechten', maar dankbaar gebruik kunnen maken van hetgeen de raden tot nu toe hebben bereikt.

Ik vermeld hier twee zaken die te maken hebben met zowel de Regeling als met de Wet SUWI.

De Regeling.

- Er heeft de afgelopen twee jaren veel overleg plaatsgevonden over de dagelijkse invulling van de in de Regeling opgenomen zinsnede '*spontaan, tijdig en op verzoek alle informatie verstrekken*'. Zoals ook uit de analyse van de zon- en schaduwkanten van medezeggenschap elders opgemaakt kan worden, blijft de kanteling van (vooraf, soms zelfs achteraf) informeren naar vóóraf advies vragen, een punt van aandacht. We refereren aan het meest zorgwekkende dossier van de afgelopen twee jaar (dossier WB3000/Ondersteuningsteam Noord met 1.991 burgers in de knel) waarbij aspecten als 'tijdig informeren en onze adviesrol' hebben gespeeld. Ook wijzen we erop dat vaker de zinsnede 'mogen en kunnen informeren' gebruikt wordt, waarbij in de relatie van UWV en haar cliëntenraden de invloed van het ministerie niet helder wordt.

Wet SUWI.

- In de Wet SUWI is geen geschillenregeling opgenomen. Er is niets geregeld over bijvoorbeeld geschillencommissie en rechtsgang. Wij spreken de hoop en verwachting uit dat de Kamer bij de volgende periodieke evaluatiemoment van de Wet SUWI dit aspect mee neemt in haar agendering. We ervaren dit als een gemis.

De kwaliteit van de dienstverlening UWV.

We zijn tevreden over de kwaliteit die UWV door de jaren heen laat zien. Dat is niet alleen een kwestie van gevoel, maar we wijzen op de beschikbare jaar- en de tevredenheidscijfers van de cliënt over bejegening en de andere aspecten, de stabiele gegevens in de jaarverslagen van Bezwaar & Beroep (hierna B&B), de signalen en aard van de signalen die de cliëntenraden ontvangen enzovoort.

Wij zijn gefocust op historische en regionale aspecten en niet zo zeer op momentopnamen. We zoeken naar de ontwikkelingen door de jaren heen. We zijn alert of er sprake is van regionale verschillen buiten de gebruikelijke bandbreedte.

Wij verzoeken de Kamer ook met die hiervoor genoemde focus en blik naar prestaties van UWV te kijken. Nu zien we nog te vaak dat incidenten de bron zijn van Kamervragen en overleg. Wordt er bij bespreking wel genoeg aandacht besteed aan de afgesproken

prestatie-indicatoren uit de jaarplannen? We bagatelliseren die incidenten niet en zo mag onze verwijzing naar de prestatie indicatoren ook niet geïnterpreteerd worden, maar we wijzen er toch op dat UWV door de jaren heen die prestatie-indicatoren heeft weten te halen.

Beeldvorming doet er toe. Uitspraken van Kamerleden en hoe de media daar dan weer mee omgaat straalt ook af op UWV als organisatie én op de medewerkers én op de cliënten van UWV. Als UWV in de regen staat, worden meer dan een miljoen burgers in het land in meer of mindere mate ook nat. Verder bevordert het het vertrouwen in UWV en de overheid in het algemeen niet als grote woorden gebruikt worden. Mijn oproep zou zijn om bij een volgend incident langer stil te staan bij dit effect en het bij uitspraken een rol te laten spelen.

Laten we ons allen ook realiseren dat de overheid in dit bijzondere jaar 2020 UWV en niet de andere ZBO's heeft verzocht om de grote regelingen als NOW en TOFA vorm te geven. Zeker terecht; sterker nog, in onze optiek was er ook geen plan B. Deze ZBO kan dit soort uitvoeringszaken goed opzetten en uitvoeren. Maar in de komende maanden van afwikkeling verwacht ik dat de samenleving en meer specifiek de Kamer UWV steunt in dit moeilijke proces van vaststelling van rechtmatigheid en eventuele terugvorderingen. Laten we afspreken dat we ook in die tijd voor, naast en achter het UWV staan.

Ik maakte hierboven al gewag van een volgend incident. Want ondanks de basistevredenheid en ons vertrouwen in de organisatie die basaal en door de jaren heen aanwezig zijn, zijn wij niet blind voor fouten en verbeterpunten. We zijn namelijk overtuigd dat een nul-fouten-organisatie niet bestaat, terwijl bij incidenten het UWV en de verantwoordelijke minister, in de politieke arena daar wel op lijken te worden afgerekend. Dergelijke afrekeningen staan niet in verhouding met de voor de uitvoering beschikbare middelen. Als de politiek voor UWV een nul-fouten-organisatie als norm stelt, moeten de financiële middelen daar ook op worden afgestemd. Anders dient geaccepteerd te worden dat er fouten bestaan. Een 100% streefniveau staat voor ons niet ter discussie, maar wij ervaren het als een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.

Vertrouwen in Vakmanschap versus verantwoordingscycli.

Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Als de fout maar hersteld wordt, er goed over gecommuniceerd wordt (in- en extern) en als de organisatie fouten als leermomenten benut. Op dit vlak zien we UWV als een organisatie die nog stappen kan zetten en daar ook mee bezig is. Trajecten als Vertrouwen in Vakmanschap onderschrijven we van harte en dat geldt ook voor hetgeen wij weten over de leercirkels. Anderzijds ervaren we ook dat het nog lastig is om eigenaarschap zo laag mogelijk in de organisatie te durven leggen. We zien door de jaren heen de worsteling die hier omtrent plaatsvindt.

Een neveneffect van de digitalisering is dat veel verantwoording plaats vindt met excelsheets en kwantitatieve verantwoording. Er zit, in onze optiek, spanning tussen de uitgangspunten van Vertrouwen in Vakmanschap ten opzichte van de verantwoordingscycli die in de loop der jaren ontstaan is. De stappen die UWV zet, zijn nog klein en wij hopen dat dit gewoonweg bij deze fase past en nu eenmaal bij een grote kanteling van de organisatie hoort.

Divisiestructuur.

De Centrale Cliëntenraad kent commissies die uitgaan van de diverse divisies van UWV. Natuurlijk zijn er binnen elke commissie doorlopend gesprekken over de volle breedte. Denk aan: de uitvoering van de huidige wetgeving, de schuurplekken tussen uitvoering en het eerdere doel (wet), de nieuwe en toekomstige ontwikkelingen qua wetgeving, verbeterpunten en andersoortige divisie ontwikkelingen. Het zijn open gesprekken, waarbij we vanuit onze collectieve belangenbehartiging doorvragen en het opzoeken van randen niet schuwen.

Tussen de divisies zijn er verschillen in cultuur, structuur, maar ook op punten als aansturing, scholing en coaching. Dat kan te maken hebben met de ontstaansgeschiedenis van UWV of is in de loop der tijd zo gegroeid. Soms is er echter sprake van verschil in visie over bijvoorbeeld stand of toekomstig beleid en dat verdient aandacht. Het geeft weleens wrijving, maar ernstiger wordt het als de burger er last van krijgt. Een concreet voorbeeld dat binnenkort gaat spelen, is het STAP budget. Waar de divisie Werkbedrijf terecht de kansen van deze wet ziet, is het net zo waar dat de divisie Handhaving op de onuitvoerbaarheid en onrechtmatigheid ten opzichte van de burger wijst. Ons inziens komen kansen pas aan de orde als uitvoerbaarheid en rechtmatigheid zijn gewaarborgd. Verder bemoeilijkt de divisie-indeling soms het integraal cliëntcontact en worden de lijnen tussen medewerkers formeler.

Anderzijds ervaren we ook dat verschillende visies tussen divisies zeker niet altijd ten koste van de burger zullen gaan. Voor de cliënt is het uitstekend dat een divisie als B&B met een frisse blik naar een bezwaarschrift en het onderliggende dossier kijkt.

(Doorgesloten) digitalisering.

Met B&B in gedachten maken we de stap richting digitalisering. Door de jaren heen zien we dat veel cliënten die een bezwaarschrift schrijven, na een eerste contact vanuit B&B, dat bezwaarschrift intrekken vanwege de goede uitleg bij dat eenmalige voorbereidend contact. Uit de jaarcijfers blijkt dat het om zo'n 25% van de bezwaarschriften gaat. Elke organisatie heeft de afgelopen jaren op het gebied van digitalisering en ICT stappen gezet. Bij UWV heeft dit ertoe geleid, gechargeerd geformuleerd, dat het contact en de communicatie met de burger via het internet verloopt. Natuurlijk realiseren wij ons dat de KCC's (klantcontactcentra) prima werk verrichten en de burger snel en correct (qua inhoud en toon) te woord staan.

Voor veel burgers is dat doorschieten qua digitalisering totaal geen probleem; zij ervaren het als makkelijk en kennen de weg. Onze oprechte zorgen gaan over een steeds groter wordende groep die hier serieus problemen door ondervindt. Een jaar of tien geleden was deze groep niet alleen kleiner maar kon de groep beter gedefinieerd worden als 'laaggeletterden, digi-mindervaardigen en daklozen'. Intussen is deze groep, die het menselijke contact en de menselijke maat missen en daardoor moeilijker bij hun recht komen, aanzienlijk groter geworden. En bovendien qua achterliggende problematiek diffuser.

Heeft 'de politiek' een essentiële rol gespeeld in de efficiëntie en de digitaliseringsslag? Heeft mogelijk de doorgeslagen efficiënte aanpak ervoor gezorgd dat de menselijke maat op de tocht kwam te staan? Het doorlopend verlagen van de financiële middelen door politieke keuzes heeft gewerkt als een fuik. Minder geld dreef UWV in de fuik van een andere soort van dienstverlening.

Het werkbudget van UWV is te vaak gezien als een uitgavepost die omlaag moet, in plaats van het als een investeringsbudget in de burger te zien. Een investering, niet alleen om dit uitvoeringsorgaan haar kwaliteitsstandaarden op een zo hoog mogelijk peil te brengen en houden, maar ook om maatwerk voor de burger te realiseren.

Over de bezuinigingsronden heeft UWV nooit geklaagd: geen bezwaren, geen signalen over de bezuinigingsronden. Kunnen we niet gevoelig aannemen dat reacties hieromtrent nu eenmaal niet passen bij de UWV-cultuur en de visie van UWV op het begrip uitvoeringsorgaan. Daarover zo direct meer. In de uitgave Vol Vertrouwen ter gelegenheid van het afscheid van Fred Paling augustus 2020 wordt in het hoofdstuk Bezuiniging op bezuiniging afgesloten met een citaat van hoogleraar Nicolette van Gestel. *"Dat UWV bezuinigingsopdrachten keer op keer haalt en er zelfs ónder blijft, is knap maar heeft ook een keerzijde. Het geeft politici zo telkens wat ze willen, waardoor ze denken: zie je wel, het kan dus best."*

Het zijn echter wel bezuinigingsronden waarover de Centrale Cliëntenraad al jaren zorgen heeft vanwege de gevolgen voor de afstand UWV-cliënt. Mooi dat we sinds 25 augustus jl. een groot pleitbezorger erbij hebben op dit punt. De woorden van Dhr. Wouter Koolmees, minister van SZW bij de Talkshow 'Vol Vertrouwen' ter gelegenheid van het afscheid van Fred Paling ondersteunen onze zorgen en ons standpunt. "Met de kennis van nu kijk ik veel genuanceerder en zelfs anders aan tegen die jaarlijkse bezuinigingsrondes waar ik als Kamerlid achter stond". Onze oproep is om als eerste fase naar erkenning dit aspect te herkennen en mee te nemen in uw besluitvorming. Ook efficiëntie kent grenzen en laten we blij zijn dat we in ons land zaken van Werk en Inkomen zo goed hebben ondergebracht bij een ZBO in het publieke domein.

Deskundigheid benutten.

Wij hebben ons als Centrale Cliëntenraad nooit gemengd in de discussie over de mate waarin de overheid ooit gestreefd heeft naar die menselijke maat, en of die menselijke maat bij wet- en regelgeving ooit de hoogste prioriteit heeft gehad en heeft. Wel hebben we een mening over het feit dat bij onze discussies met Raad van Bestuur en directies het eerste deel van het woord uitvoeringsorgaan veel betekent. En dat betreuren wij. UWV is ons inziens niet alleen een uitvoeringsorgaan, maar is prima in staat om inhoudelijk commentaar te geven over huidige en nieuwe wet- en regelgeving. We merken dat zowel het ministerie als de Kamer erg gericht zijn op de technische uitvoerbaarheid van nieuw beleid. Zelden zien we dat naast die technische uitvoerbaarheid discussie plaatsvindt over de risico's, de schaduwkanten voor de burger. Vreemd dat een gedegen risicoanalyse bij organisaties onderdeel is van nieuw beleid maar juist Kamer en politiek dat amper op hun netvlies hebben. Wij spreken de mensen van UWV die beleid moeten omzetten in rekenregels, ICT-programma's tot en met communicatietrajecten (brievenberg en interne scholing en voorlichting voor KCC-medewerkers) in het voortraject van wetgeving. In de beslotenheid van U-toetsen (uitvoeringstoetsen) horen wij de rafelranden van beleid. We weten dat dit soort gesprekken ook plaatsvinden op het niveau van het ministerie, maar ik zou de Kamer willen adviseren om uw eigen rechtstreekse onderzoeksmogelijkheden te organiseren. U krijgt én gefilterde informatie (vaak onbewust maar wel de praktijk) én spreekt de echte deskundigen niet. Ik zou de Kamer willen voorstellen om met het ministerie en UWV in het vervolg bij wetgevingstrajecten ook gesprekken te organiseren waarbij de deskundigheid van UWV optimaal benut wordt, desnoods in de beslotenheid van besloten overleg om het politieke proces niet te hinderen. Als burger vind ik het echt apart in de afgelopen maanden de deskundigen van een agentschap van de overheid (RIVM) bijna tweewekelijks voor een informatieve sessie aan te zien sluiten, terwijl u uw contacten richting UWV beperkt tot Raad van Bestuur en directieniveau en dat dat contact vooral plaatsvindt na incidenten. Ik begrijp dat een ZBO als UWV in een ander (politiek) speelveld werkzaam is, maar vraag toch met klem te zoeken naar nieuwe wegen om cliënttoetsen te organiseren. De kwaliteit van de wetgeving zal ongetwijfeld verbeteren

en resulteren in een betere positie van de burger in het geheel. De burger in de knel wordt er zeker mee gediend.

UWV is een loyale overheidsorganisatie. Het 'onuitvoerbaar' past niet in het woordenboek van UWV. In de optiek van de Centrale Cliëntenraad, zou UWV ook vanuit de organisaties de consequenties voor de burger van wetgeving en amendementen mogen aangeven. Te vaak horen wij dat UWV slechts een uitvoeringsinstantie is die niet aan politiek doet. We gunnen UWV meer lef en drang om, sec op grond van de deskundigheid en risicoanalyse, naar voren te treden. Niet vanuit een bestuurlijke ongehoorzaamheid, maar als bewaker van het belang van meer dan een miljoen burgers van dit land. We hopen dat de Kamer en het Kabinet een weg vinden om dit signaal richting UWV vorm te geven. We zijn van mening dat anders er op dit vlak te weinig zal gebeuren, door de alom aanwezige intrinsieke loyaliteit ten opzichte van het aspect 'uitvoerings'organisatie.

Is wetgeving complexer dan bijvoorbeeld 20 jaar geleden? Daar ligt onze deskundigheid niet. Waarschijnlijk is de feitelijkheid dat er bij elke wetgeving sprake is van slachtoffers van het keuzepalet iets van alle tijden. We weten wel dat 'het raken van de burger' in tegenstelling tot 20 jaar geleden veel meer 'zichtbaar' is. Door onder andere de grote rol van de sociale media zoals Facebook en Twitter. De burger die geraakt wordt en zich slachtoffer voelt, benut deze middelen ter verspreiding van het ongenoegen.

Complexiteit van wetgeving en stapeling van wetgeving.

Wetgeving is complex.

- Zullen alle Wajongers blij zijn met de Vereenvoudiging van de Wet per 1-1 a.s.? Het is zeker dat er Wajongers zijn, die er op achteruit zullen gaan.
- De politiek legt de beslisbevoegdheid over het re-integratieverslag (de zogenaamde RIV-toets) niet meer neer bij de onafhankelijke verzekeringsarts van UWV, maar bij de Arbo-arts. Van publiek naar privaat. Dat vinden we principieel een pertinente verschraling en een slechte zaak. Bovendien is nu al duidelijk dat primaire rechtsbeginselen niet geborgd zijn. Bezwaar maken is niet geregeld en de rechter toetst marginaal en niet inhoudelijk. En dan kan het dus bijgeschreven worden op de lijst van 'verminderd vertrouwen van de burger', dit keer de zieke en kwetsbare werknemer.
- De beoogde veranderingsvoorstellen in de Wet WIA en het Schattingsbesluit om taakdelegatie (met verpleegkundigen), taakondersteuning (met medische secretaresse) e.d. mogelijk te maken, hebben het gevolg dat de gespecialiseerde verzekeringsarts voor de cliënt meer en meer uit beeld raakt. Wordt de kwaliteitstoets losgelaten door voortschrijdend inzicht of door het feit dat het ministerie eindelijk stappen wenst te zetten met betrekking tot het tekort van verzekeringsartsen? Met zorg volgen wij dit soort ontwikkelingen.

Stapeling van wetgeving verdient aandacht.

Op zich is met de AVG wetgeving uit 2017 niets mis, maar het leidt wel tot stroperigheid van andere trajecten. UWV zou een grotere bijdrage kunnen leveren aan de schuldenproblematiek die inmiddels kan worden bestempeld als een schuldenfabriek. De Centrale Cliëntenraad zou de samenleving een hoger ambitieniveau gunnen in de schuldenproblematiek door UWV een grotere rol te laten aannemen bij zaken als beslagvrije voet en de inktvlekwerking van de goede pilots in Amsterdam en Zuid-Limburg. Maar de AVG is een moeilijke (of zelfs onmogelijk) te nemen horde.

Ambities.

Als Centrale Cliëntenraad wensen we dat UWV ook op andere gebieden hogere ambities stelt en initiatiefrijker zou opereren.

- Kijkend naar de ontwikkeling van arbeidsmarktregio's zou het een goede zaak zijn als UWV niet alleen een leidende rol krijgt, maar deze ook pakt. Dergelijk grote dossiers verdienen het dat UWV "op de bok zit in plaats van achterop de kar plaats te nemen". Ook gelet op de financiële middelen die ermee gemoeid zijn, zou het een publieke zaak (lees UWV) moeten zijn en blijven en hoort het niet thuis bij private aansturing vanwege niet alleen eenduidigheid, versnippering en controleerbaarheid, maar ook principieel.
- De regering heeft met "Regels en Ruimte...." van 16 januari 2020 UWV, evenals andere ZBO's uitgedaagd om haar discretionaire bevoegdheden te benutten en vorm te geven in het werken van alledag. We zien dat UWV dat als erg lastig ervaart en de gesprekken hierover amper van de grond komen. Er zit natuurlijk ook een spanningsveld tussen enerzijds de prioritering op wet- en regelgeving met alle onderliggende boekwerken qua handhaving en maatregelen en anderzijds discretionaire bevoegdheden. Daarbij is het niet helpend, in onze optiek, dat we in de afgelopen jaren zien dat de Kamer incidenten benut heeft om UWV te kapittelen.
- We geven in overweging dat de Kamer of de Kamercommissie SZW hier een helpende hand toesteeft. Geef voorbeelden van een correcte invulling van het begrip discretionaire bevoegdheid. Maandelijks lezen we over een Wajonger die vanwege een bonus gekort wordt op de uitkering. Niemand staat bij zo'n invordering te applaudiseren, maar zo is het nu eenmaal bij wet geregeld. Wij roepen u op bij uw eerstvolgende commissieoverleg SZW een uitspraak te doen met kernbegrippen als - Wajongers, bonus en korting uitkering- en UWV zal het omzetten in procedures. Dan doven die verhalen in de (sociale) media binnen enkele maanden.
- Ook bij WAU (Werk Aan Uitvoering) ziet de Centrale Cliëntenraad in zowel de informatie van 14 februari 2020 als in het Rapport Fase 2 dd 3 juli 2020, kansen voorbij komen die sneller dan we nu ervaren in beleid en aanpak vorm zouden kunnen krijgen. Wij streven naar snellere realisatie en/of actie.

Verder.

Het is bij grote organisaties de vraag in hoeverre leidinggevend, ook op het hoogste niveau, zicht hebben op de processen bij de uitvoering. Er is soms enige aversie tegen de concreetheid van het werk en men meent te sturen op hoofdlijnen, waardoor je eigenlijk niet stuurt. Verder zit er een wereld van verschil tussen inzicht hebben in en bemoeienis hebben met....., terwijl deze te vaak verward worden. UWV is ook een grote organisatie en dat betekent dat de verbinding tussen de brug en de machinekamer altijd visie, energie, aandacht en tijd kost.

Een pijnlijk dossier.

Tot slot vindt de Centrale Cliëntenraad het van groot belang om het in de eerste alinea's aangegeven dossier WB3000/OTN onder de aandacht te brengen. Een dossier over bijna 2.000 burgers die vanaf de periode 2006/2010 een WIA 100% hebben en in de relatie met het UWV geen enkel verwijtbaar feit hebben gepleegd.

Zeker omdat we belangstelling vanuit uw Kamer in dit dossier gemist hebben. Na bespreking binnen de Kamercommissie SZW d.d. 9 oktober 2019 is het erg stil gebleven in de Kamer. Dat betreuren wij ten zeerste.

Bij dit dossier ging het in 2017/2018 flink mis. Door een klein team werd een werkwijze gekozen waarbij begin 2019 zowel de minister als Raad van Bestuur het oordeel "juridisch onjuist" gaven. De Centrale Cliëntenraad heeft, aangezien onze adviesrol niet in praktijk was gebracht en we van mening waren dat er anders met deze burgers

omgegaan moest worden, voor het eerst een advocaat opdracht gegeven om ons te ondersteunen. Dit heeft geleid tot een bezwaarschrift door de Centrale Cliëntenraad, een notitie/advies en gesprekken met Raad van Bestuur in juni, juli en september jl. Voor de meeste cliënten beperkte zich dit proces tot enkele maanden onzekerheid. Voor bijna 500 burgers had het financiële gevolgen. Velen gingen in bezwaar en eerder gaven we al aan dat B&B met een frisse blik naar het bezwaarschrift, de cliënt en het dossier kijkt. Verder hadden cliënten de tussentijd benut om nieuwe gegevens aan te leveren. Van de groep die van uitkering naar stopzetting uitkering ging, ging 92% in bezwaar. B&B verklaarde 43% gegrond. Het dossier is nog niet afgerond en zeker 110 burgers hebben UWV voor de rechter gedaagd; zij gingen in beroep.

Als we over dit pijnlijke dossier naar de laatste stand van zaken kijken, is de Centrale Cliëntenraad tevreden. Wij hebben dan ook in oktober jl. het bezwaarschrift ingetrokken en de advocaat bedankt voor haar goede begeleiding.

Na de medische en juridische toets is UWV op ons verzoek bereid een toets qua menselijke maat en schrijnendheid te laten plaatsvinden. Er is een adviesgroep in de maak van wijze personen die elke burger die zijn/haar dossier alsnog een keer wenst te laten bekijken, zal bekijken. Er is afgesproken dat er geen deadline aan deze oplossing vastzit en medewerkers van UWV kunnen de mensen zelfs wijzen op deze extra mogelijkheid. Bij de uitwerking in de komende maanden speelt de AVG helaas een negatieve rol.

We hebben ons in dit dossier vastgebeten en hadden eigenlijk ook op meer aandacht vanuit de politiek gerekend. We geloven namelijk niet dat de Kamer slechts belangstelling heeft voor dossiers waarbij ten onrechte teveel is uitgegeven. Nergens meer dan bij dit dossier heeft de Centrale Cliëntenraad ervaren dat het zomaar kan dat burgers onder de bus worden gegooid (uitspraak commissielid SMZ september 2019). In een kwetsbare positie wordt, na een gemiddelde van 12 jaar afstand tot de arbeidsmarkt, het fundament onder je burgerlijk bestaansrecht weggetrokken. Dat kan dus gebeuren als de term herstelactie niet richting de interne organisatie, maar richting de burger gestalte krijgt.