

**Project Gerichte Benadering
Binnenland en Buitenland**



**Stichting Pelita
Pensioen- en Uitkeringsraad**

Colofon

© Pensioen- en Uitkeringsraad / Stichting Pelita, april 2010

Uitgave

Pensioen- en Uitkeringsraad
Kanaalpark 140, 2321 JV Leiden
Postbus 9575, 2300 RB Leiden
Telefoon: 071-5356500 / Fax: 071-5766003
E-mail: info@pur.nl / Website: www.pur.nl

Productie

Thieme, Leiderdorp

Inhoud

Voorwoord

I.	Inleiding	7
II.	Binnenland	
	A. Bestand en aanvragen	9
	B. Beoordeling	13
	C. Financiële aanspraken	17
	D. Termijnen	19
	E. Bezwaarschriften	19
III.	Buitenland	
	A. Bestand en aanvragen	21
	B. Beoordeling	25
	C. Financiële aanspraken	25
	D. Termijnen	27
	E. Bezwaarschriften	27
IV.	Programmakosten	29
V.	Gevolgen voor de instroom	33
VI.	Conclusies	37
Bijlagen:	Kerncijfers Producten	



Voorwoord

Voor u ligt de eindrapportage over het project Gerichte Benadering binnenland en buitenland. Deze rapportage is wat het cijfermateriaal betreft opgesteld door Bert Immerzeel en aangevuld met foto's, geanonimiseerde brieven van cliënten en uitspraken van medewerkers van Stichting Pelita en de Pensioen- en Uitkeringsraad. Deze medewerkers worden niet met naam genoemd omdat zij spreekbuis zijn voor alle medewerkers die betrokken zijn geweest in de beide projecten.

In hoofdstuk II van deze rapportage kunt u lezen over de resultaten van de gerichte benadering in Nederland. Dit project is uitgevoerd in een samenwerkingsverband tussen Pelita en de Raad. In hoofdstuk III wordt verslag gedaan van de gerichte benadering in het buitenland. Dit project is uitgevoerd door de Raad, deels in samenwerking met medewerkers van de buitenlandse posten. In hoofdstuk IV wordt een inschatting gemaakt van de voorlopige kosten van de uitkeringen en voorzieningen die aan cliënten zijn toegekend in het kader van de projecten en hoofdstuk V geeft aan welke gevolgen de projecten hebben voor de reguliere instroom van nieuwe aanvragen. Ten slotte zijn in hoofdstuk VI de conclusies opgetekend.

Beide projecten zijn nu nagenoeg afgerond. Het doel is bereikt. Mensen met een Indische achtergrond, die nog niet bekend waren met de wetten voor oorlogsgetroffenen, zijn aangeschreven en velen van hen hebben besloten een aanvraag in te dienen. Zij zijn daarbij op zorgvuldige wijze begeleid en ondersteund door medewerkers van Pelita en de Raad. Het welslagen van de projecten is in belangrijke mate aan hen te danken.

Puck Huitsing

**Directeur van de Eenheid Oorlogsgetroffenen en Herinnering Wereldoorlog II
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport**

“Elke dinsdag startten de werkzaamheden: brieven printen en de mailing versturen. Een wekelijks terugkomend gebeuren, de ene week een nieuw adressenbestand, aangeleverd door de PUR, verwerken en de andere week de rappelbrieven verzenden. De Gerichte Benadering zorgde voor een goed gevulde postbus. Op woensdag kwamen er gemiddeld 70 reacties binnen. Sommige gingen vergezeld van een uitvoerig schrijven over de oorlogsgebeurtenissen en hoe het verder ging. Een derde van de reacties luidde: ja, geïnteresseerd.”

“De saamhorigheid bij het project Gerichte Benadering binnenland was groot. Het is goed met collega´s te kunnen praten. Sommige verhalen van mensen blijven je lang bij. Ik belde mensen op als dingen niet duidelijk waren in het rapport van Pelita. Soms zonder succes, anderen konden zich opeens een detail herinneren. De frustratie kwam naar boven als een verhaal, waarvan je het gevoel had dat het werkelijk zo gebeurd was, niet bewezen kon worden.”

I. Inleiding

In 2005 werd in overleg met het Ministerie van VWS door de Pensioen- en Uitkeringsraad en Stichting Pelita een project gestart dat tot doel had potentiële cliënten in het kader van de wetten voor oorlogsgetroffenen aan te schrijven om hen op het bestaan van de wetten te attenderen. Het doel van dit project, getiteld 'Gerichte Benadering', was tweeledig: niet alleen zou het voor deze cliënten goed zijn hun eventuele aanspraken vast te leggen op een moment dat zij nog redelijk goed van geheugen zijn, ook zou het voordelig zijn voor de organisaties die zorg dragen voor de uitvoering van de wetten. Een voorziene afbouwsituatie zou anders tot grote(re) risico's kunnen leiden.

In september 2005 werd met het project gestart. Sindsdien werd met gebruikmaking van een adressenlijst van de Stichting Het Gebaar iedere twee weken een aantal brieven verstuurd aan personen van wie werd verondersteld dat zij traceerbaar en in leven waren, en die nog niet eerder een beroep op de wetten hadden gedaan.

Door de Raad werd bijzondere aandacht gegeven aan de potentiële cliënten in het buitenland. Naast het verstrekken van algemene voorlichting over de wetten voor oorlogsgetroffenen had aanschrijving aan deze groep nog een ander doel. Recente beleidswijzigingen op het gebied van de territorialiteitsvereisten vergrootten de groep potentiële rechthebbenden. Om deze reden werden ook personen aangeschreven van wie een eerdere Wubo-aanvraag was afgewezen omdat zij in het buitenland woonachtig waren. Met het aanschrijven van deze specifieke groep werd begonnen in augustus 2007.

In overeenstemming met de voorgenomen termijnen zijn beide projecten thans nagenoeg afgerond. De aanschrijving van potentiële cliënten in Nederland werd afgerond in januari 2009, die van potentiële cliënten in het buitenland in maart 2009. Van de ingediende binnenlandaanvragen is per maart 2010 meer dan 96 procent afgerond. Van de ingediende buitenlandaanvragen is 91 procent afgerond. Afronding van alle aanvragen wordt op korte termijn worden verwacht.

In dit verslag wordt een overzicht gegeven van de belangrijkste resultaten. In verband met zowel het verschillende karakter van de doelgroep als de bijbehorende werkzaamheden en termijnen, worden de belangrijkste resultaten weergegeven in twee hoofdstukken 'binnenland' en 'buitenland', gevolgd door meer algemene gegevens.

“Alle reacties werden met aandacht gelezen en geregistreerd. Waar nodig werden de personen vanuit het Centraal Bureau van Pelita gebeld om eventuele hulpvragen direct te kunnen beantwoorden. De positieve reacties werden bij de rapporteurs uitgezet. De werklast was hoog. Dagelijks bereikten ons ook telefonische reacties en niet alleen van de groep die benaderd was door middel van een schrijven. Ook hun familieleden en kennissen reageerden. Zij hadden vragen als: Komen wij ook in aanmerking of waarom hebben wij deze brief niet ontvangen?”

“De mensen waren over het algemeen blij verrast. Het gaf hen het positieve gevoel dat er aan hen werd gedacht. Aan kansloze aanvragers werd uitleg gegeven waarbij in de meeste gevallen duidelijk kon worden gemaakt dat, hoewel voor de persoon in kwestie teleurstellend, men toch te maken had met een faire uitvoering van wetten en regels. Regelmatig kwamen verhalen aan de oppervlakte die mensen nog nooit eerder aan iemand verteld hadden. Dat maakte natuurlijk emoties los.”

II. Binnenland

A. Bestand en aanvragen

Tussen 1 september 2005 en 1 februari 2009 werden in 85 zendingen in totaal ca. 35700 brieven verzonden aan potentiële cliënten in Nederland. Het betreft hier de restante van het desbetreffende adressenbestand van Het Gebaar (ca. 80 duizend) na aftrek van de al bekende cliënten, de niet-traceerbaren (controle met behulp van de Gemeentelijke Basisadministratie) en geborenen ná 1945.

Om inhoudelijke redenen werd de groep opgedeeld in drie categorieën:

- categorie I: 4103 personen die ten tijde van de aanschrijving ouder waren dan 80 jaar;
- categorie II: 4277 personen van wie door hun vermelding op bij de Raad in bezit zijnde lijsten van geïnterneerden al bekend was dat zij in de Japanse tijd in een internerings situatie hadden verbleven;
- categorie III: 27.329 overigen personen.¹

De eerste categorie verdiende extra aandacht in verband met het leeftijdsaspect en werd daarom het eerst aangeschreven, de tweede categorie kreeg, vanwege de reeds bekende gegevens, een specifieke wijze van behandeling.²

Qua leeftijd kon het bestand als volgt worden ingedeeld:

Tabel I. Leeftijdscategorieën aangeschrevenen

< 1920	1881	5%
1920-1924	2225	6%
1925-1929	5476	15%
1930-1934	7577	21%
1935-1939	9303	26%
1940-1945	9243	26%
	35705	100%

¹ In het project zelf werden deze categorieën aangeduid met de cijfers I, IIa en IIc.

² Voor deze categorie werden onder meer andere termijnen als uitgangspunt aangenomen.

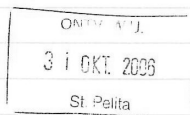
Dordrecht, 26 oktober 2006.

Stichting Pelita

Antwoordnummer 84371

2508 WB Den Haag.

T.a.v. mev. H. Ferdinandus.



Grachte mev. Ferdinandus

Betref.: Witten voor oorlogsgesproffenen. N^o: GB 03/65629-2e.

Hartelijk bedankt voor de toezending van de gegevens omtrent bovengenoemd onderwerp.

Om het formulier zonder meer te retourneren met de mededeling niet geïntereneerd lijkt mij niet juist.

Ik was 9 jaar toen de 2^e wereldoorlog in Ned. Indië uitbrak.

Mijn vader werd gevangengenomen door de Kempetai en later tijdens de vernietiging.

Ik was de jongste van de 2 meisjes. Mijn rusten moest in de Jap. tijd naar school om Japans te leren.

Mijn moeder was altijd bij ons. Ik was nogal beschermd destijds, omdat ik de jongste was. Wij werden wel tijdens de vernietigingsperiode opgesloten in een kamp, eerst met ons drieën en daarna kwam mijn vader erbij (de mannen werden bij de vrouwen en kinderen gevoegd).

Volgens mij kom ik dus niet in aanmerking voor een uitkering volgens bovengenoemde witten.

Mit vriendelijke groeten.

Bij niet-reageren op de eerste aanschrijving werd na enkele weken nog een herinneringsbrief gestuurd. De personen die nadere informatie wensten te ontvangen werden vervolgens telefonisch benaderd door Stichting Pelita en in de meeste gevallen door medewerkers van deze Stichting persoonlijk bezocht. Indien uit deze contacten bleek dat betrokkene mogelijk aanspraken aan de wetten voor oorlogsgetroffenen kon ontlenen, werd een sociaal rapport opgesteld. Bij ontvangst van dit rapport door de Pensioen- en Uitkeringsraad werd de aanvraag officieel als zodanig geregistreerd.

Binnen de verschillende categorieën werden de aanvragen zowel op cliënt- als op aanvraag-niveau geregistreerd. Het gaat daarbij om de volgende aantallen:

Tabel II. Aantallen aanvragers en aanvragen³

	brieven	aanvragers		aanvragen
I	4103	73	2%	115
II	4277	780	18%	1558
III	27329	3286	12%	5394
	35709	4139	12%	7067

In totaal werden er 4139 cliënten geregistreerd, dat is 12% van de aangeschrevenen. Uit de cijfers blijkt verder dat de respons van de groep oudste cliënten (categorie I) gering is geweest. Uit deze groep kwamen slechts 73 aanvragers voort. In de tweede groep ('bekende geïnterneerden') was de respons het hoogst: 18%.

Omdat cliënten in veel gevallen aanspraken kunnen ontlenen aan zowel de Wet uitkeringen vervolgingslachtoffers (Wuv) als de Wet uitkeringen burgeroorlogsslachtoffers (Wubo), is het daadwerkelijke aantal aanvragen hoger dan het aantal cliënten.

In totaal werden er 7067 aanvragen ingediend. Na aftrek van latere intrekkingen (260) en administratieve correcties (79), bleven er uiteindelijk netto 6728 aanvragen over, 2661 in het kader van de Wuv en 4067 in het kader van de Wubo.⁴

³ Tenzij anders vermeld: alle in deze nota vermelde resultaten geven de situatie weer per 1 maart 2010.

⁴ Tot administratieve correcties worden ook gerekend 24 aanvragen die als vervolgaanvraag waren geregistreerd.

“Als we met het Project Gerichte Benadering het merendeel van de mensen die voor WUV en/of WUBO in aanmerking komen bereikt hebben, dan hebben we het goed gedaan. In het feit dat Pelita in dit project zelf de telefonische intake deed lag een belangrijke meerwaarde. Via het project heb ik contact gehad met opvallend veel ‘echte’ aanvragers; mensen die wel degelijk calamiteiten in de zin van de WUBO hebben meegemaakt, of vervolging in de zin van de WUV. Mensen die daaraan ook vaak lichamelijke en/of geestelijke klachten hebben overgehouden. Het project heeft verder aangetoond, dat er mensen zijn die niet eerder een aanvraag indienden, omdat zij opzagen tegen de aanvraagprocedure. Ten slotte bleek ook nu weer dat er nog altijd veel mensen zijn die nooit eerder van de wetten hebben gehoord...”

B. Beoordeling

Hoe werden deze 6728 aanvragen beoordeeld? Voor een zuivere beoordeling van de aantallen geven we hier de resultaten weer per categorie en per wet.

Tabel III: Afdoening aanvragen, per categorie

	I		II		III		Totaal
toegewezen	38	36%	667	44%	1115	22%	1820
afgewezen	68	64%	838	56%	3734	73%	4640
nog in behandeling	1	1%	2	0%	265	5%	268
	107	100%	1507	100%	5114	100%	6728

In Categorie I (de oudste cliënten) werd 36% van de aanvragen toegewezen, in Categorie II (de ‘bekende’ geïnterneerden) 44% en in Categorie III (overigen) 22%.

Tabel IV: Afdoening aanvragen, per wet

	Wuv		Wubo		Totaal	
toegewezen	841	32%	979	24%	1820	27%
afgewezen	1713	64%	2927	72%	4640	69%
nog in behandeling	107	4%	161	4%	268	4%
	2661	100%	4067	100%	6728	100%

Bij de Wuv-aanvragen werd tot dusverre 32% afgedaan met een toekenning, bij de Wubo-aanvragen 24%. Gelet op de nog in behandeling zijnde aanvragen zullen de uiteindelijke percentages ongeveer 33, respectievelijk 25 zijn. *Over all* ligt het percentage rond de 28.

De resultaten worden hier vooral gedrukt door de in dit kader voor cliënten minder gunstige beoordeling in het medisch traject.⁵

⁵ Binnen de grootste groep, categorie III, werd ca. 25% als causaal invalide aangemerkt.

“Het project is voor mij, als sociaal rapporteur, een bijzonder functioneel project geweest. Ik kon zelf het eerste contact leggen met cliënten voor de intake en daarbij op een plezierige manier een poortwachterfunctie vervullen. Door het geven van gerichte voorlichting over de werking en reikwijdte van de wetten kon ik niet alleen mensen helpen aanvragen, maar ook kanslozen behoeden voor een belastende procedure. Bovendien is het, naar mijn overtuiging, prettig voor de cliënten geweest dat eerste contact, rapportage en eventuele nazorg in handen lagen van dezelfde persoon. De laatste periode van het project was gecompliceerd. Hoewel veel jonge tot zeer jonge oorlogsgetroffenen zelf geen (bewuste) herinneringen aan de oorlog en bersiapperiode hebben, bleken ze wel vaak vergelijkbare psychisch klachten te hebben. Dat maakte het rapportagewerk veel arbeidsintensiever en lastiger.”

Een belangrijke constatering is wel dat het aantal toekenningen vergelijkbaar is met het aantal toekenningen bij reguliere aanvragen.⁶

Op cliëntniveau is het beeld positiever, omdat cliënten die een aanvraag indienen bij twee wetten mogelijk een afwijzing ontvangen op één daarvan, maar een toewijzing bij de ander.

De afdoening ingedeeld in enkelvoudig en meervoudige aanvragen levert het volgende beeld:

Tabel V: Afdoening aanvragen Wuv-Wubo, enkel- en meervoudig [per 1-3-2010]

	Wuv			Wubo			totaal
	enkelv.	meerv.	subtot.	enkelv.	meerv.	subtot.	
toegewezen	53	788	841	259	720	979	1820
afgewezen	29	1684	1713	1145	1782	2927	4640
nog in behandeling			107			161	268
			2661			4067	6728

Van de 4139 cliënten ontvingen tot dusverre 4008 (96% van totaal) een beschikking. In ongeveer 70% van deze gevallen werd vervolging c.q. een calamiteit vastgesteld, in 45% (1820) ontving cliënt een toekenning van het gevraagde (uitkering en/of erkenning sec).

⁶ In het reguliere traject was de afgelopen vier jaar op aanvraagniveau gemiddeld sprake van 30% toewijzingen en 70% afwijzingen.

Medrecht, 9-5-06

Aan:

Stichting Telita

Geachte meneer, mevrouw

Hierbij wil ik u heel hartelijk
bedanken voor uw hulp bij het
verkrijgen van mijn pensioen als
oorlogsslachtoffer.
Ik ben heel erg blij met wat mij is
toegeregd. Nogmaals heel veel dank.
Met vriendelijke groeten,

Hooftachtend,

C. Financiële aanspraken

Een toekenning is niet gelijk aan een financiële aanspraak omdat een aantal cliënten slechts om erkenning van hun oorlogservaringen heeft gevraagd. Deze zogenaamde erkenning-sec, af te leiden uit het aantal toekenningen waarin geen sprake was van een medische toets, vond plaats bij 451 aanvragen.

Zagen we dat tot dusverre sprake was van 1820 toekenningen, dan moeten we dus eigenlijk deze 451 erkenningen-sec hiervan aftrekken om te komen tot het aantal van 1369 toegekende aanvragen met financiële aanspraken. Dit aantal dient te worden vermenigvuldigd met de factor 1,04 (4% van de aanvragen is immers nog niet afgedaan) om aan te kunnen geven in hoeveel aanvragen uiteindelijk sprake zal zijn van een financiële toekenning.

Extrapolatie van deze gegevens leidt tot de constatering dat het project ‘binnenland’ zal leiden tot ca. 1900 toekenningen en ca. 1420 financiële aanspraken.

De eindresultaten van dit deel van het project zijn hiermee als volgt samen te vatten:

Tabel VI: Aanvragen met financiële aanspraken

brieven	35700	
aanvragers	4139	
toekenning	1895	46%
financiële aanspraken	1417	34%

In totaal kreeg iets minder dan de helft van de aanvragers een toewijzende beschikking. Ongeveer een derde zag dit ook vertaald in een uitkering.

“De maatschappelijk werkers van Pelita hebben tot nu toe meer dan 550 mensen ondersteund. Regelmatig werden cliënten gedurende een langere periode begeleid. Ruim 200 van hen deden uiteindelijk geen aanvraag. Angst dat een rapportagegesprek te veel emoties los zou maken was vaak de reden. Anderen durfden de aanvraagprocedure juist aan omdat zij zich gesteund wisten. Veel mensen spraken voor het eerst over hun veelal psychische problemen. Het ontvangen van de brief bracht bij sommige mensen soms onverwacht de herinnering aan de oppervlakte van hun onderdrukte of ontkende oorlogsverleden. Op de mailing werd zowel heel positief en dankbaar voor de getoonde interesse, als vol woede en frustratie over het lang uitblijven daarvan gereageerd. Het tempo van het project was hoog. Het is daarom niet helemaal zeker of Pelita op al de negatieve reacties adequaat heeft kunnen reageren. Regelmatig bleek in een resoluut ‘nee’ toch een verkapt ‘ja’ schuil te gaan...”

D. Termijnen

De bruto behandeltijd van de ingediende aanvragen, verdeeld naar categorieën, was als volgt:

- categorie I: 140 dagen;
- categorie II: 125 dagen;
- categorie III: 164 dagen.

Omdat de termijn eerst begint te tellen bij het inboeken van de aanvraag, moet er voor de cliënt nog gemiddeld 35 dagen worden bijgeteld. Dit is de termijn die tot dusverre gedurende het gehele project heeft gegolden voor de werkzaamheden van Stichting Pelita aan het begin van het traject. De gemiddelden per mailing schommelen steeds tussen de 30 en 45 kalenderdagen voor het opstellen van het sociaal rapport.

In totaal betekent een en ander voor de cliënt (afgerond):

- categorie I: 180 dagen (6 maanden)
- categorie II: 160 dagen (5,5 maanden)
- categorie III: 200 dagen (7 maanden)

Het betreft hier steeds gemiddelde termijnen, inclusief opschortingen. *Over all* kan worden gesteld, dat afhandeling van de aanvragen binnen de daarvoor geldende termijnen is gebleven.

E. Bezwaarschriften

Voor aanvang van het project werd geschat dat uiteindelijk ca. 1000 bezwaarschriften zouden worden ingediend. Na afdoening van 96% van de aanvragen, werden de volgende aantallen bezwaarschriften geregistreerd:

- categorie I: 4
- categorie II: 112
- categorie III: 571

In totaal werden derhalve 687 bezwaarschriften geregistreerd. Rekening houdend met de lopende bezwaartermijn van recent afgedane aanvragen en nog niet afgedane aanvragen komt het totaal op maximaal 750 bezwaarschriften. Bij beide wetten leidde ongeveer 35% van de afwijzers tot een bezwaar. Dit is lager dan de instroom bezwaarschriften in het reguliere traject. Naar schatting wordt 10% van de bezwaarschriften gegrond verklaard. Dit heeft op termijn een licht ophogend effect op de totale toekenningen en bijbehorende programmakosten.

“De Gerichte Benadering buitenland was uniek in zijn soort. Niet alleen moesten er doelgroepadviezen en beschikkingen geschreven worden, ook werden de intakes en sociale rapporten door de behandelaars van de Pensioen- en Uitkeringsraad zelf opgesteld. Dit leverde mooie en soms ook heftige gesprekken op. Gelukkig werden deze gesprekken vaak afgesloten met het evalueren van het weer in Nederland. Ik herinner mij een man uit Mexico die al twintig jaar lang last had van psychische klachten en slaapproblemen. Daardoor kon ik hem om 5 uur in de ochtend uit zijn bed bellen voor het opmaken van een sociaal rapport. Nadat ik klaar was met het opstellen ervan, belde ik hem opnieuw om 5 uur in de ochtend op om hem te vertellen dat zijn rapport klaar was. Toen belde ik hem echter wakker want, zo meldde hij, sinds ons gesprek had hij geen last meer van slaapproblemen en andere psychische klachten. Op die momenten realiseerde ik mij des te meer hoe belangrijk ons werk is.”

III. Buitenland

A. Bestand en aanvragen

Als basis voor het bestand aan te schrijven personen in het buitenland werd, evenals bij de in Nederland woonachtigen, het adressenbestand van de Stichting Het Gebaar gebruikt. De adressen van de 19 duizend potentiële cliënten uit dit bestand werden aangevuld met die van eerder bij de Raad afgewezen aanvragers. Vergelijking met SVB-bestanden leidde uiteindelijk tot bijna 11 duizend traceerbare en in leven zijnde personen.

Vanaf medio 2007 werden in totaal 10.749 brieven verstuurd. Voorrang werd hierbij gegeven aan de oudere cliënten en de in Europa woonachtigen. De laatste brieven werden verzonden in maart 2009. De hieruit voortkomende aantallen aanvragers, ingedeeld naar land van herkomst, was als volgt:

Tabel VII. Aantallen brieven en aanvragen

	brieven		aanvragen	
Australie	1366	200	15%	
Belgie	398	73	18%	
Canada	977	157	16%	
Duitsland	391	86	22%	
Frankrijk	272	43	16%	
Indonesie	233	19	8%	
Nieuw-Zeeland	283	21	7%	
Spanje	231	38	16%	
UK	280	49	18%	
USA	5195	726	14%	
Zuid-Afrika	246	37	15%	
Zwitserland	198	25	13%	
overige	679	101	15%	
	10749	1575	15%	

Uiteindelijk werden 1575 aanvragers geregistreerd: 15% van het totaal. De respons in het buitenland was hiermee iets hoger dan die op de aanschrijving van potentiële cliënten in Nederland (12%). De meeste aanvragen zijn afkomstig uit de USA, ongeveer de helft van het totaal.



Duidelijke afwijkingen van het gemiddelde kwamen voor in Duitsland, Indonesië en Nieuw-Zeeland. De oorzaken hiervoor zouden kunnen worden gezocht in culturele aspecten, het niveau van zorgvoorzieningen en de vraag of potentiële cliënten in het desbetreffende land al eerder werden benaderd. Omdat cliënten vaak een dubbele (samenloop-) Wuv/Wubo-aanvraag indienen, is het aantal aanvragen – ook hier – veel hoger dan het aantal cliënten:

Tabel VIII. Aantallen aanvragen Wuv-Wubo:

	clients	aanvragen		totaal	avr/cl
		Wuv	Wubo		
Australie	200	174	73	247	1,24
Belgie	73	59	64	123	1,68
Canada	157	146	44	190	1,21
Duitsland	86	69	68	137	1,59
Frankrijk	43	37	31	68	1,58
Indonesie	19	16	7	23	1,21
Nieuw-Zeeland	21	17	12	29	1,38
Spanje	38	31	32	63	1,66
UK	49	44	34	78	1,59
USA	726	529	457	986	1,36
Zuid-Afrika	37	35	29	64	1,73
Zwitserland	25	20	20	40	1,60
overige	101	70	78	148	1,47
	1575	1247	949	2196	1,39

In totaal werden op 1575 cliënten na aftrek van intrekkingen en administratieve correcties netto 2196 aanvragen ingediend, een gemiddelde van 1,39 per cliënt. Uit deze cijfers blijkt verder dat de in Europa woonachtigen per cliënt meer aanvragen indienden. In vergelijking met de anderen worden zij minder gehinderd door nationaliteitsvereisten. Buiten Europa is Zuid-Afrika afwijkend: uit de gesprekken met cliënten uit dit land blijkt dat zij in het verleden uit vrees voor lokale politieke ontwikkelingen verkozen geen afstand te doen van hun Nederlandse nationaliteit. Ook om redenen van nationaliteitsvereisten werden door de groep buiten Europa woonachtigen meer Wuv- dan Wubo-aanvragen ingediend. In het algemeen moet worden geconcludeerd dat zowel de respons van cliënten als het aantal ingediende aanvragen een stuk hoger was dan vooraf werd ingeschat.⁷ De oorzaak hiervoor moet worden gezocht in gebrek aan statistische kennis over deze groep.

⁷ In 2005 werd t.b.v. de begroting verondersteld dat 630 aanvragen zouden worden ingediend van buiten de EU. In werkelijkheid werden ca. 1550 aanvragen ingediend door 1140 niet-EU cliënten.

“Ik vond de gesprekken met de aanvragers heel boeiend. De mensen waren zonder uitzondering aardig en vriendelijk. In mijn vroegere functie als secretaris kwam ik zelf veel minder rechtstreeks in contact met cliënten. Veel mensen verbaasden zich er over dat er iemand helemaal uit Nederland kwam om met hen een gesprek te hebben. Dat was echter noodzakelijk vanwege de overbelasting op het consulaat. Het werd op prijs gesteld dat er zo veel moeite werd gedaan, al konden ze dit soms nauwelijks geloven. Enkele keren werd mij voorzichtig gevraagd of al mijn kosten en mijn werk betaald werden. Veel mensen excuseerden zich voor hun ‘slechte Nederlands’ om vervolgens te laten horen dat zij nog steeds uitstekend Nederlands spraken. Wel heb ik een paar keer gezegd dat de uitdrukking ‘ik werd afgelegd’ (I got layed off), in het Nederlands toch echt iets anders aangeeft dan zij bedoelden te zeggen.”

B. Beoordeling

Hoe werden deze 2196 aanvragen afgedaan?

Tabel IX. Afdoening aanvragen
[I. Per 1-3-2010; II. Geëxtrapoleerd naar einddatum]

	I		II	
afgewezen	1143	52%	1252	57%
toegewezen	862	39%	944	43%
nog in behandeling	191	9%		
	2196	100%	2196	100%

Per 1 maart 2010 waren 2005 van de 2196 aanvragen afgedaan: 91% van het totaal. Extrapolatie van de huidige cijfers naar de einddatum leidt tot ca. 1250 afgewezen aanvragen (57%) en ca. 950 toegewezen aanvragen (43%). Deze percentages steken zeer gunstig af tegen die van de afhandeling van reguliere aanvragen (ca. 30% toekenningen) en projectaanvragen binnenland (ca. 28%).

Ook hier geldt dat het beeld op cliëntniveau nog positiever is, omdat bij meervoudige aanvragen (samenloop) steeds één der beide aanvragen wordt afgewezen. Naar schatting krijgt ongeveer 60% van de buitenlandcliënten een positieve beschikking.

C. Financiële aanspraken

Van de al toegekende aanvragen hadden er 145 betrekking op erkenning-sec (vaststelling van vervolging c.q. calamiteiten, zonder medische toets). In de huidige werkvoorraad zitten geen aanvragen om erkenning-sec meer. Een en ander betekent dat uiteindelijk in ca. 800 aanvragen sprake zal zijn van een toekenning met financiële aanspraken.

Inmiddels zijn er ongeveer 1900 producten toegekend. Naar verwachting zullen uiteindelijk ca. 1950 producten worden toegekend. Ongeveer 500 daarvan aan cliënten uit de Europese Unie, en ongeveer 1450 (ca 75% van het totaal) aan cliënten buiten de EU.

“In korte tijd werden veel potentiële aanvragers in het buitenland aangeschreven. Amerika spande met 5.398 mensen de kroon. Het consulaat generaal in Los Angeles werd overspoeld met werk. Daarom werden medewerkers van de PUR naar LA gestuurd om bij te springen. Ook ik werd daarvoor gevraagd. In januari 2009 vloog ik met een collega naar LA. We raakten in gesprek met een Indische dame die vroeg wat wij in Amerika gingen doen. Zij reageerde verrast dat de PUR zoveel moeite deed voor haar cliënten in het buitenland. Zelf ontving zij al een uitkering. Het werk in LA verschilde niet echt met wat we in Nederland deden. We werkten vanuit onze hotelkamer. We zijn een paar keer naar het consulaat gegaan en hebben daar kennis gemaakt met de medewerkers van het consulaat en de rapporteurs. Het was leuk om gezichten bij de namen te kunnen plaatsen en met de rapporteurs konden we ervaringen uitwisselen. Al met al was het een unieke ervaring.”

D. Termijnen

Het moge duidelijk zijn dat de afdoening van aanvragen in het buitenland veel gecompliceerder is dan die van aanvragen uit Nederland. Hierbij spelen zowel de fysieke afstand als organisatorische problemen een grote rol. Aanvankelijke problemen bij de verwerking van aanvragen buiten Europa kostten de Raad nogal wat hoofdbrekens.

Het uiteindelijke doel was natuurlijk om de aanvragen af te kunnen doen binnen voor de cliënt acceptabele termijnen. Dankzij de flexibele inzet van nieuwe rapporteurs en detachering van medewerkers van de Raad in de VS konden de grootste problemen worden opgelost. Het uiteindelijke resultaat, gebaseerd op de afgedane aanvragen van dit moment:

Termijngemiddelden:

- 35 dagen tussen verzending eerste brief en ontvangst reactie
- 14 dagen tussen ontvangst reactie cliënt en start intakegesprek
- 85 dagen tussen start intake en datum aanvraag
- 204 dagen tussen datum aanvraag en afdoening aanvraag

Tussen de eerste brief en de afdoening aanvraag lagen in totaal 338 dagen.

Tussen de ontvangst van de eerste reactie van de cliënt en de afdoening van de aanvraag lagen gemiddeld iets minder dan 10 maanden.

E. Bezwaarschriften

In het kader van het project 'buitenland' werden tot dusverre 1143 aanvragen afgewezen. In 207 gevallen (18%) leidde dit tot de indiening van een bezwaarschrift. Hiervan zijn er inmiddels 163 afgehandeld. Uiteindelijk zullen naar schatting 225 bezwaarschriften worden ingediend.

LS. Gb1463P Hflw. 10 Juni 2007

Heel veel dank voor de moeite die jullie nemen om voor ons een officiële financiële erkenning te gunnen voor de geleden ellende van 3/2 jaar Japenkamp + extremisten. Maar zoals u weet is de toekenning aan ons afgewezen. De brief naar zowel Wilv als Wubv met mijn mening sluit ik hierbij in. Nogmaals heel veel dank voor jullie moeite.

IV. Programmakosten

Vóór aanvang van het project GB werden de programmakosten geraamd op 9,8 miljoen en aanvullend 1,9 miljoen euro per jaar voor de binnenland- en buitenland aanvragen.

Teneinde inzicht te krijgen in de werkelijke uitgaven maken we gebruik van de maandelijks berekende uit te keren bedragen op jaarbasis. Het gaat daarbij alleen om de (structurele) periodieke betalingen. Bij 'incidentele betalingen' gaat het voornamelijk om nabetalingen van nieuwe toekenningen, die eenmalig van aard zijn en daarna verdwijnen.

Omdat in de betalingsregistratie geen onderscheid wordt gemaakt tussen aanvragen afkomstig uit binnenland en buitenland, moeten we de totale kosten voor het project herleiden uit deze cijfers. Uit de praktijk blijkt dat de in het buitenland woonachtigen, en dan vooral de cliënten van buiten de EU, weliswaar meer dan de binnenlandcliënten een beroep doen op een voorziening voor niet-gedekte medische kosten, zij krijgen echter ook relatief minder vaak een artikel 19-toeslag op grond van de Wubo. We gaan er gemakshalve vanuit dat de betalingen per cliënt voor binnen- en buitenland niet noemenswaardig zullen verschillen.

In 2009 werden de volgende periodieke betalingen gedaan:

Tabel X: Periodieke betalingen [binnen- en buitenland] per 1-12-'09

	Wuv	Wubo
periodieke uitkeringen	1.000.000	1.900.000
periodieke voorzieningen	1.400.000	1.500.000
totaal	2.400.000	3.400.000

“Ik vond het heel bijzonder om bij iedere aanvrager in zijn of haar eigen huiselijke omgeving het levensverhaal te mogen horen en op die manier een beetje deelgenoot te worden van hun leven. Ieder heeft op zijn eigen manier een bijzonder levensverhaal en het moet voor mensen behoorlijk uitputtend en confronterend zijn om in een paar uur verslag te doen van hun hele leven. Het gaat daarbij om bijzonder emotionele gebeurtenissen. Niet alleen de oorlogs- en Bersiapervaringen, maar ook hun latere leven, zoals het vertrek naar Nederland, de opvang, de emigratie, huwelijk, kinderen, werk en ziektes. De hoogtepunten en de dieptepunten; het is een confrontatie met wat gelukt is in het leven, maar ook met wat minder goed is gelukt. Soms was ik zeer onder de indruk van de emotie bij de aanvragers. Als je dat uitsluitend op papier ziet, spreekt dat toch minder tot de verbeelding dan wanneer je het rechtstreeks in de woonkamer van de aanvrager hoort.”

Door het uitvoeren van de nieuwe toekenningen nemen de periodieke betalingen in het eerste halfjaar 2010 nog elke maand toe. Op basis van de aantallen toegekende aanvragen die in 2010 nog betaalbaar gesteld moeten worden, wordt ingeschat dat de periodieke betalingen in de periode tot 1 juli 2010 bij de Wuv met ca. 1,1 miljoen en bij de Wubo met ca. 0,6 miljoen zullen stijgen.

Op het moment dat alle projectaanvragen zijn afgedaan (d.w.z. als alle toegekende aanvragen betaalbaar zijn gesteld en alle nabetalings zijn uitgekeerd), zullen de periodieke betalingen dus naar verwachting uitkomen op een bedrag van:

- 2,4 miljoen + 1,1 miljoen = 3,5 miljoen euro/jaar in het kader van de Wuv;
- 3,4 miljoen + 0,6 miljoen = 4 miljoen euro/jaar in het kader van de Wubo.

De uiteindelijke programmakosten op jaarbasis zullen dus uiteindelijk ongeveer 7,5 miljoen⁸ bedragen: dit is ruim minder dan de bij aanvang van het project geschatte $9,8 + 1,9 = 11,7$ miljoen.

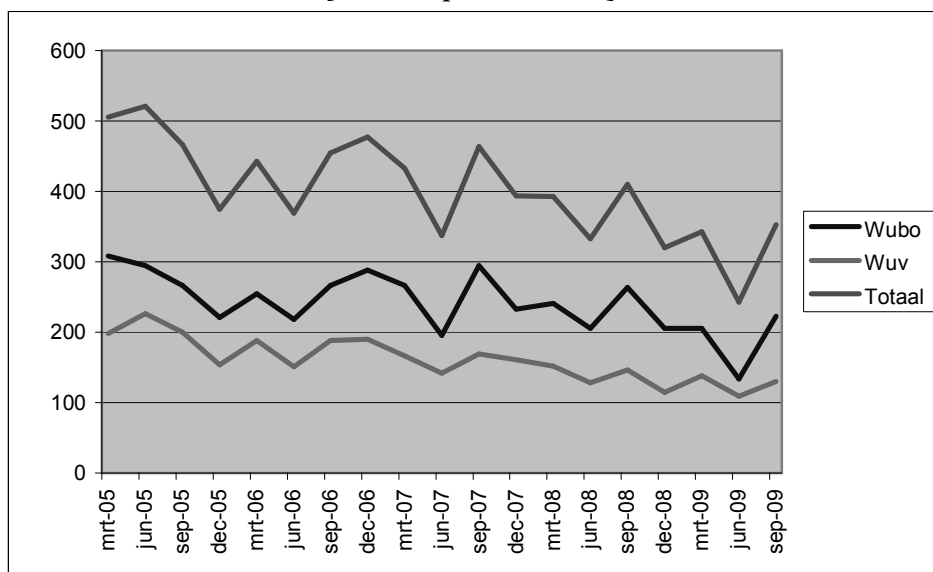
⁸ Dit bedrag is niet gelijk aan de programmakosten 2010, omdat er in de loop van het jaar al weer minder betalingen zullen plaatsvinden in verband met de natuurlijke inkrimping van het bestand.



V. Gevolgen voor de instroom

Eén van de hoofddoelen van het project was het ‘naar voren halen’ van het werk, met andere woorden: het afhandelen van zoveel mogelijk aanvragen die anders – zonder project - mogelijk op een later tijdstip zouden zijn ingediend. Bij aanvang van het project werd de verwachting uitgesproken dat de instroom van ‘reguliere’ aanvragen sterk zou worden beïnvloed door het project. Immers, als een overgroot deel van de potentiële cliënten in de periode 2005-2009 zou zijn benaderd, zouden deze personen waarschijnlijk nadien nog slechts bij uitzondering terugkeren. Welk beeld toonde de instroom reguliere aanvragen in deze periode?

**Grafiek I: Instroom reguliere aanvragen, per kwartaal
[2005 - september 2009]⁹**



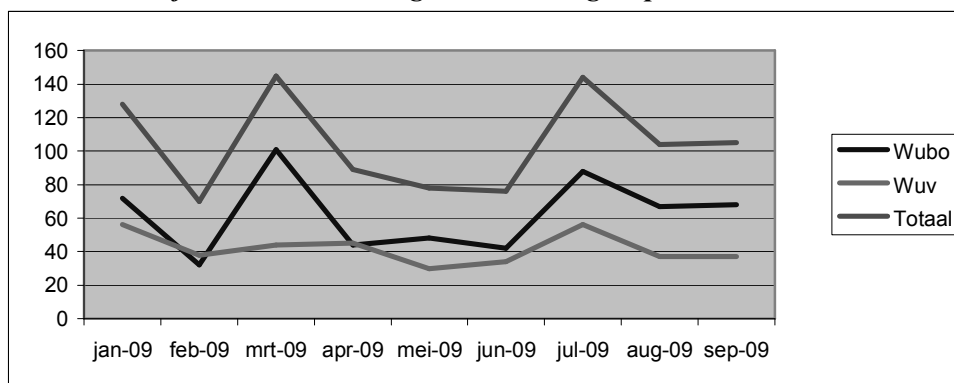
De instroom reguliere aanvragen daalde gedurende de periode 2005-2008 licht. Dit geldt zowel voor de instroom Wuv- als voor de instroom Wubo-aanvragen. De invloed van het project is hier echter niet direct zichtbaar.

⁹ Het betreft hier de bruto aantallen aanvragen binnen- en buitenland, dwz voor administratieve correcties en intrekkingen.

“Er waren ook mensen teleurgesteld en zij toonden onbegrip waar het de beperkingen van de wet betrof, maar het uitgangspunt van het merendeel van de cliënten was om gehoord te worden en het gevoel te hebben serieus genomen te worden. Er was zelfs een cliënt die verkondigde het niet erg te vinden als hij niet in aanmerking zou komen voor financiële compensatie, hij zou al blij zijn met een pak stroopwafels. Nu loopt het project op zijn einde en hoeven er alleen nog maar beschikkingen geschreven te worden. Daarom hebben we in de afgelopen tijd spijtig genoeg afscheid moeten nemen van een groot deel van de projectmedewerkers. Het project was voor ons allemaal een leerzame ervaring waar wij met groot plezier op terugkijken.”

Omdat vooraf verondersteld mocht worden dat de instroom ook zonder project Gerichte Benadering een dergelijke daling zou vertonen, zouden we ons af kunnen vragen welke de invloed van het project is geweest en of die er überhaupt is geweest. Die vraag is echter moeilijk te beantwoorden omdat we nooit zullen weten hoe de instroom zich zonder project zou hebben gedragen. Om dezelfde redenen lijkt het moeilijk aan te geven welke gevolgen het project nog op de instroom in de (nabije) toekomst zal hebben. Mogelijk zal het effect eerst over enige tijd zichtbaar zijn. Dat het moment van beëindiging van het aanschrijftraject in ieder geval geen directe negatieve invloed heeft gehad op de instroom in 2009, blijkt uit de recente maandcijfers:

Grafiek II: Instroom reguliere aanvragen, per maand, 2009



Uit een steekproef op de in 2009 ingediende reguliere aanvragen blijkt het waarom van dit beeld. Ongeveer 65% van deze aanvragen is afkomstig van Het Gebaar-bestand! Houden we rekening met een kleiner deel aanvragen op basis van de oorlogservaringen in Europa, dan moeten we concluderen dat het bestand waarin we de potentiële aanvragers veronderstelden zeer goed als zodanig heeft gefunctioneerd, echter dat er nogal wat spijtoptanten zijn: personen die zich bij eerdere aanschrijving niet meldden, maar die zich later alsnog hebben aangemeld in het reguliere traject. Omdat niet bekend is hoe lang nog sprake zal zijn van dit na-ijleffect is de toekomstige instroomontwikkeling lastig te voorspellen.

Zonder andere indicaties moeten we echter veronderstellen dat de langzame afname van reguliere aanvragen zich zal voortzetten volgens de afgelopen jaren ingezette lijn.

Toen ik 39 jaar was werd ik afgekeurd
Ik had 3 versleten nekwevels.

Komt het door de oorlog, door ondervoeding.
Ik kan het niet bewijzen.

Ik heb wel toen we in 1952 hier in Nederland
aan heel moeilijk gehad.

Dit is het beetje mijn verhaal als u denkt dat
ik in aanmerking kom voor een uitkering dan
hoor ik dat wel van u.

VI. Conclusies

Bij het schrijven van deze rapportage is ruim 96% van de aanvragen binnenland afgedaan en 91% van de aanvragen buitenland. Op basis van deze bevindingen kan een vrijwel definitieve eindbalans worden opgemaakt.

De belangrijkste conclusies zijn:

- Aarzelingen vooraf met betrekking tot de aard van het project, namelijk dat het aanschrijven van potentiële cliënten tot negatieve reacties zou kunnen leiden en tot andere uitkomsten dan aanvragen in het reguliere traject, bleken ongegrond. Uit de cliëntcontacten van zowel Stichting Pelita als de Raad is gebleken dat de cliënten over het algemeen positief hebben gereageerd op het project. De ‘beter laat dan nooit’-reacties overheersten.
- De cliëntcontacten van beide organisaties, Stichting Pelita bij de binnenlandaanvragen en de Raad bij buitenlandaanvragen, waren kwalitatief van dusdanige aard dat de poortwachterrol goed kon worden ingevuld. De kwaliteit van de aanvragen zelf was over de hele breedte voldoende.
- Waar het de respons en erkenningen binnenland betreft zijn de uitkomsten volledig in overeenstemming met de verwachtingen vooraf. De omvang van de bijbehorende financiële aanspraken werd iets te hoog ingeschat. Als reden hiervoor kan worden aangevoerd het groter dan verwachte aantal personen dat slechts een beroep deed op ‘erkenning-sec’.
- Wat het project buitenland betreft, moet worden gesteld dat de uitkomsten in belangrijke mate anders zijn dan tevoren ingeschat. Gebrek aan goede gegevens vooraf (er werd niet zoals bij binnenland een volledige pilotstudie verricht) was hieraan debet. Voor de cliënten was dit alles echter positief: de respons van de aangeschrevenen was hoger en er werden meer aanvragen ingediend.

“Gedurende het hele project is mij opgevallen, dat er veel cliënten waren die ‘slechts’ erkenning wilden. Het ging hun duidelijk niet om het geld dat een erkenning als oorlogsgetroffene eventueel met zich mee kon brengen. Veel cliënten hadden en hebben ruim zestig jaar na het einde van de Tweede Wereldoorlog de behoefte om erkenning te krijgen voor de ellende die zij toen hebben meegemaakt. Het project was zo opgezet, dat we als eerste de oudste personen hebben benaderd. Het gevolg was dat we de laatste maanden van het project vooral bezig zijn geweest met onderzoek van mensen die in de laatste dagen van de Japanse bezetting zijn geboren, of zelfs pas daarna, in de eerste maanden van de Bersiap-periode. De verhalen die over deze cliënten in de sociale rapportage werden opgetekend, waren vaak minder gedetailleerd dan die van de cliënten die in die tijd de puberteit al hadden bereikt. Het was daarom ook moeilijker om gericht onderzoek te doen. Vaak was niet eens duidelijk waar we naar zochten. Het kostte de behandelaars van de aanvragen steeds meer moeite om bewijzen te vinden voor dat wat mensen claimden te hebben meegemaakt.”

- Uiteindelijk hebben door de gerichte benadering ongeveer 5700 nieuwe cliënten een beroep gedaan op een van beide wetten voor oorlogsgetroffenen: 4150 binnenland, 450 EU en 1100 niet-EU. Na beoordeling krijgen iets minder dan de helft van deze cliënten, ongeveer 2850, een positieve beschikking. Na aftrek van de erkenningen-sec blijven ruim 2200 cliënten over met financiële aanspraken. De hiermee gemoeide programmakosten bedragen ongeveer 7,5 miljoen euro per jaar voor de cliënten binnenland en buitenland.
- De gevolgen voor de instroom van reguliere aanvragen zijn op dit moment nog onvoldoende duidelijk. Opvallend is dat ca. 65% van de aanvragers in het reguliere traject terug te vinden is in het bestand van Het Gebaar en dus eerder in het kader van het project GB werd aangeschreven. Tot wanneer het project nog een na-ijleffect heeft, is op dit moment echter niet duidelijk aan te geven.

“En dat was zo mooi aan het project Gerichte Benadering, we hebben heel veel mensen weten te bereiken en we hebben er tot de laatste cliënt alles aan gedaan om voor iedereen de erkenning voor dat wat zij hebben meegemaakt, de erkenning waar veel mensen behoefte aan hadden, rond te krijgen. En daarmee hebben we vaak goed nieuws gebracht bij de cliënten, uiteindelijk was dat dan ook goed nieuws voor ons!”



Bijlagen

Kerncijfers

	Binnenland		Buitenland		
Brieven	35705		10749		
Aanvragers	4139	12%	1575	15%	
Aanvragen					
Aanvragen totaal		6728		2196	
- Wuv		2661		1247	
- Wubo		4067		949	
Aanvragen per client		1,63		1,39	
Clientniveau:					
Erkenning vervolging/calamiteiten		70%		75%	
Toewijzing algemeen		45%		60%	
Aanvraagniveau:					
Afwijzingen		4820	72%	1252	57%
Toekenningen		1900	28%	944	43%

(Cursieve cijfers gebaseerd op schattingen)



Producten

Toegekende producten binnenland, excl. erkenning-sec

DMV	1317
Huishoudelijke hulp	977
PU	119
Vervoer sociaal	17
Vervoer medisch	29
Medische kosten	33
Tandartskosten	20
Gebitsprotese	4
Psychotherapie	21
Garantie-uitkering	17
Art. 19-toeslag	739
Leefkilometers	28
Specialistenhulp	7
Overige	8
	<hr/>
	3336

Toegekende producten buitenland, excl. erkenning-sec

	Totaal	EU	niet-EU
DMV	492	133	359
Huishoudelijke hulp	448	139	309
PU	171	27	144
Vervoer sociaal	15	0	15
Vervoer medisch	175	30	145
Medische kosten	361	103	258
Tandartskosten	18	10	18
Gebitsprothese	3	0	3
Psychotherapie	28	4	24
Art 19-toeslag	154	64	90
Leefkilometers	6	2	4
Overige	3	0	3
	<hr/>		
	1874	512	1372

