

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

1

Vragen van het lid **Ulenbelt** (SP) aan de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over *de chaos bij het UWV* (ingezonden 31 augustus 2011).

Antwoord van minister **Kamp** (Sociale Zaken en Werkgelegenheid) (ontvangen 20 september 2011).

Vraag 1 en 4

Wat is uw reactie op het bericht «totale chaos bij het UWV»?¹

Kunt u uitgebreid reageren op de het rapport van de Nationale Ombudsman van 19 augustus 2011 en hierbij uw oordeel geven over de wijze van actieve informatieverstrekking door het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)?²

Antwoord 1 en 4

Ik heb kennisgenomen van het genoemde artikel. Het artikel is opgesteld op grond van een rapport over het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) dat de Nationale ombudsman (No) op 19 augustus 2011 heeft gepubliceerd. In dit rapport stelt de No vast dat UWV in het geval van één individuele uitkeringsgerechtigde, er niet in is geslaagd betrokkene voldoende duidelijkheid te verschaffen over de zeer complexe uitkeringspositie. De No stelt dat de oorzaak hiervan ligt in het feit dat de ICT-systemen van de verschillende UWV-kantoren niet matchen. De No concludeert dat de informatievoorziening vanuit UWV ontoereikend is.

UWV heeft in deze zaak niet goed gecommuniceerd. De complexiteit van de zaak ten spijt mag het niet gebeuren dat er wijzigingen worden doorgevoerd in de hoogte of uitbetaling van een uitkering zonder dat UWV daar de klanten over informeert. Ook had UWV de gevraagde uitleg aan betrokkene moeten geven. In zoverre worden de conclusies van de No door UWV en mij onderschreven.

Ik hecht er aan te melden dat de door de No beoordeelde casus geen representatief beeld geeft van de gang van zaken bij UWV. Per jaar behandelt UWV vele honderdduizenden uitkeringen in verband met de werkloosheid en arbeidsongeschiktheid. Daarin neemt UWV jaarlijks ruim één miljoen beslissingen. In een klein deel hiervan gaat het om beslissingen over samenloop van meerdere uitkeringsrechten. Het handelt hier vaak om complexe beoordelingen. Het voert te ver op basis van één concrete zaak te

¹ <http://www.binnenlandsbestuur.nl/Home/all/totale-chaos-bij-uwv.1763549.lynkx>

² <http://www.nationaleombudsman.nl/rapporten/2011/253?aresult=0#>

spreken van «totale chaos». Ik constateer dat deze kwalificering niet wordt gebruikt door de No. De No nuanceert het in de media geschetste beeld ook getuige een interview op 29 augustus 2011 in het radio 1 programma «Goedemorgen Nederland».³

Vraag 2

Is het waar dat cliënten soms met verschillende kantoren te maken hebben waarvan de administratiesystemen niet met elkaar kunnen communiceren? Zo ja, wat gaat u hieraan doen? Zo nee, waaruit blijkt dat?

Antwoord 2

Klanten van UWV hebben soms te maken met verschillende UWV-kantoren, die voor verschillende uitkeringen aparte uitkeringssystemen hanteren. Alle kantoren maken gebruik van hetzelfde ZW-systeem en hetzelfde systeem voor de WW. Met betrekking tot arbeidsongeschiktheid gebruiken UWV- kantoren nu nog één van twee beschikbare uitkeringssystemen. Deze systemen zijn niet met elkaar verbonden. Als gevolg hiervan gebeurt het onderkennen van samenloop van verschillende uitkeringsrechten handmatig door UWV-medewerkers. Hiervoor maken zij gebruik van de polisadministratie, waarin alle uitkeringsrechten, ongeacht het systeem waarin ze worden beheerd, kunnen worden geraadpleegd.

Vanaf 1 januari 2012 worden de arbeidsongeschiktheidsuitkeringen beheerd in één uitkeringssysteem dat op alle kantoren zal worden gehanteerd. Het onderkennen van situaties waarin meerdere van deze uitkeringsrechten naast elkaar bestaan, wordt hiermee eenvoudiger. Tevens wordt het hiermee eenvoudiger te onderkennen of er op meerdere kantoren uitkeringen worden uitbetaald.

Met ingang van 1 januari 2012 komt er ook een eind aan de werkwijze waarbij betalingen van verschillende soorten uitkeringen (bijvoorbeeld WW en WAO) bij elkaar worden gevoegd. Wanneer één klant verschillende uitkeringen van UWV ontvangt, worden deze bijeengevoegd en tegelijk uitbetaald. Doordat uitkeringen een eigen betalingsfrequentie hebben, vindt een deel van de betalingen op voorschotbasis plaats.⁴ Deze systematiek maakt latere afrekening noodzakelijk. Vanaf 1 januari 2012 worden bij de samenloop de uitkeringen apart uitbetaald conform de betalingsfrequentie van de betreffende uitkering, elk vanuit het eigen uitkeringssysteem. Dit komt de overzichtelijkheid voor de klant ten goede.

Vraag 3

Wat is uw reactie op het oordeel van de Nationale Ombudsman⁵ dat, als het UWV-kantoor in Heerlen betrokken is bij het verstrekken van een uitkering, de problemen bijna niet meer te overzien zijn?

Antwoord 3

De No stelt dat de oorzaak van de ontoereikende informatievoorziening ligt in het feit dat de ICT-systemen van de verschillende UWV-kantoren niet matchen. Dit geldt in het bijzonder voor kantoor Heerlen. Dit kantoor, dat de uitkeringen van overheids- en onderwijspersoneel verzorgt, werkt met andere systemen en aanvullende regelingen die niet matchen met de systemen van de overige UWV kantoren, aldus de No. Kantoor Heerlen maakt nu nog gebruik van een door het voormalig USZO ontwikkeld systeem voor de arbeidsongeschiktheidsregelingen. Doordat UWV, zoals ik in mijn antwoord op vraag 2 heb verwoord, met ingang van 1 januari 2012 overgaat op één landelijk uitkeringsstelsel voor de arbeidsongeschiktheidsuitkeringen doet het probleem dat het uitkeringsstelsel van kantoor Heerlen niet communiceert met andere UWV kantoren zich niet meer voor.

Vraag 5

Op welke wijze bent u voornemens om de problemen, die in het rapport naar voren komen, in de toekomst uit te sluiten?

³ http://goedemorgennederland.kro.nl/seizoenen/2011-08/afleveringen/29-08-2011/fragmenten/administratieve_chaos_bij_uwv/

⁴ Bijvoorbeeld: de betalingsfrequentie van een WAO-uitkering is maandelijks, een ZW-uitkering wekelijks en een WW-uitkering eens per vier weken.

⁵ <http://www.nationaleombudsman.nl/rapporten/2011/253?aresult=0#>

Antwoord 5

In mijn antwoord op vraag 2 ben ik al ingegaan op verbeteringen met betrekking tot de ICT-systemen. Een belangrijk deel van de problemen in de casus van de ombudsman is evenwel ontstaan door een menselijke fout. Ten onrechte is samenloop van verschillende uitkeringen niet onderkend, waardoor het helaas voor betrokkene is misgelopen en de situatie is ontstaan zoals in het rapport van de No is beschreven.

De No adviseert om bij complexe samenloopgevallen klanten snel in contact te brengen met ter zake kundige medewerkers. Op dit moment zijn er al speciale teams ingericht op elk kantoor waar mensen terecht kunnen als er sprake is van meerdere gelijktijdige uitkeringen. In deze zogenaamde «samenloopteams» worden de uitkeringen beheerd. Er is kennis aanwezig van alle uitkeringen van de betrokkene. In 2011 heeft UWV daarnaast, naar voorbeeld van de Stella-teams bij de Belastingdienst, een werkwijze geïmplementeerd waarbij complexe en schrijnende situaties vroegtijdig gesignaleerd worden. Voor de oplossing van dergelijke cases worden speciale opgeleide multidisciplinaire teams ingezet die, in samenwerking met Belastingdienst en gemeenten, snel een passende interventie uit kunnen voeren.

UWV werkt actief aan de verbetering van de dienstverlening en communicatie. Aan de hand van de acht meest voorkomende interventies van de No bij UWV onderzoekt UWV samen met de No de verbetermogelijkheden. UWV en No onderschrijven dat de hierbij sprake is van een constructieve samenwerking.⁶

⁶ <http://www.nationaleombudsman-nieuws.nl/nieuws/2011/ombudsman-onderzoekt-dienstverlening-uwv>