Knelpuntenbrief 2023

Werken aan dienstverlening met menselijke maat

Geachte mevrouw Van Gennip,

UWV zet zich in voor dienstverlening met menselijke maat. Dit doen we onder meer door te werken aan een drempelloze klantreis, persoonlijke cliëntondersteuning en maatwerk waar nodig. UWV sluit hiermee aan bij de ambitie van het kabinet om te werken aan een betrouwbare, dienstbare en rechtvaardige overheid waarbij publieke dienstverleners worden versterkt en wetten worden beoordeeld op eenvoud, menselijke maat en uitvoering. Dat dit geen gemakkelijke opgave is, blijkt opnieuw uit het recent verschenen onderzoek IBO Vereenvoudiging Sociale Zekerheid[1], de Staat van de Uitvoering[2] en het jaarverslag van de Raad van State. De Staat constateert dat de complexiteit van de wetgeving en de stapeling van nieuw beleid met afstand het grootste knelpunt voor burgers, ondernemers en uitvoeringsorganisaties is. Het IBO geeft aan dat de wetten waar UWV uitvoering aan geeft tot de meest complexe wetten in de sociale zekerheid behoren. Tot slot constateert de Raad van State dat de "massale uitvoering van complexe regelsystemen (fiscaliteit, toeslagen, uitkeringen) stokt door het gebrek aan menskracht en door ontoereikende IT-voorzieningen."[3]

UWV herkent dit uit de dagelijkse praktijk. We worden steeds vaker geconfronteerd met het feit dat een uitkering van UWV niet de enige inkomstenbron van onze cliënten is. Veel problemen ontstaan door samenloop en stapeling van allerlei wetten en regelingen, uitgevoerd door meerdere instanties. Vereenvoudigingen zijn noodzakelijk. Daarnaast is samenwerking over domeinen heen cruciaal. Ook bij vergaande vereenvoudiging van de werknemersverzekeringen zal sprake blijven van domeinoverstijgende complexiteit. Denk aan botsingen tussen het sociale zekerheidsstelsel, de fiscaliteit en arbeidsrecht of onvoorziene situaties zoals de energiecrisis waar we snelle oplossingen willen, maar worden belemmerd door de huidige wetgeving. Onze cliënten komen daardoor nog te vaak onnodig in de knel of krijgen niet de dienstverlening of voorzieningen waar ze recht op hebben.

Het IBO pleit voor een systeemverandering met een andere kijk op de inrichting van wet- en regelgeving: *"De sociale zekerheid moet dus echt weer eenvoudiger en begrijpelijker, de menselijke maat moet weer terug... echte vereenvoudiging vraagt om stevige keuzes. Minder differentiatie naar doelgroepen bijvoorbeeld en minder ernstige consequenties bij onbedoelde fouten."* We zien dat u, het hele Kabinet en de Tweede Kamer zich hier hard voor maken. Er lopen verschillende projecten om te komen tot vereenvoudiging en er is een programmadirectie bij het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) in oprichting om vereenvoudigingen nader vorm te geven. UWV is blij met deze beweging. UWV pleit, onder andere via de eerder uitgebrachte knelpuntenbrieven[4], al langer voor vereenvoudiging van wetgeving en het oplossen van knelpunten.

Zonder aan alle goede initiatieven afbreuk te willen doen, staan we ook voor een dilemma. Ondanks de grote inzet leiden veel van de werkzaamheden niet op korte(re) termijn tot concrete oplossingen of zichtbare veranderingen voor onze cliënten. Verschillende verkenningen zijn gaande en/of de eventuele oplossingen worden in lopende of nog te starten bredere trajecten ondergebracht. Het zal soms nog jaren duren voordat de verkenningen zijn afgerond en de eventuele wijzigingen in werking zullen treden. Dit is voor onze cliënten niet wenselijk. De knelpunten ervaren zij nu.

UWV pleit daarom voor een aanvullende aanpak naast de lopende trajecten. Deze bestaat uit de volgende twee lijnen:

1. **een versnelde aanpak voor het oplossen van enkele bestaande knelpunten;**

2. **het realiseren van wendbare wetgeving om gegevensuitwisseling en gegevensverwerking sneller mogelijk te maken opdat knelpunten voor burgers sneller kunnen worden opgelost.**

Om eerder te komen tot aanpassingen en vereenvoudigingen die de knelpunten voor onze cliënten daadwerkelijk oplossen, wil UWV vooruitlopen op vereenvoudigingswetgeving: afspraken maken over gedogen waar dit kan, meer knelpunten oplossen via de verzamelwetgeving en bij nog openstaande vraagstukken via versnellingskamers in korte tijd komen tot oplossingen. Daarnaast is in veel gevallen de huidige wetgeving een belemmering om snelle oplossingen te realiseren in onze dienstverlening, waar veelal samenwerking en de daarvoor benodigde gegevensuitwisseling met andere partijen nodig is. UWV is van mening dat we dit met wendbare wetgeving kunnen oplossen. Om deze stappen te realiseren hebben we u en de Kamer nodig. We gaan graag met u en de Kamer hierover in overleg.

---

[1] IBO Vereenvoudiging Sociale Zekerheid
[2] Staat van de Uitvoering 2022. Kamerstukken/18-01-2023
[3] Jaarverslag Raad van State 2022. Kamerstukken/20-04-2022
[4] Knelpuntenbrief UWV 2021. Kamerstukken/06-07-2021, Knelpuntenbrief UWV 2022. Kamerstukken/22-06-2022.

Leeswijzer

In voorliggende knelpuntenbrief liggen de hoofdaccenten op zowel de eerder gemelde knelpunten als op de domeinoverstijgende ketenproblematiek. We hebben de lat dit jaar voor onszelf hoger gelegd. Naast benoemen en verduidelijken, hebben we ons namelijk op alle onderwerpen de vraag gesteld of wij een concrete oplossing kunnen voorstellen of mogelijkheden zien voor versnelling. Kan het anders, kan het misschien sneller?
In onderdeel 1 geven we aan waar UWV denkt dat het sneller kan. Dit betreft zowel knelpunten uit eerdere knelpuntenbrieven die nog niet zijn opgelost, als enkele nieuwe knelpunten. In onderdeel 2 vragen we om meer wendbare wetgeving om samenwerking tussen partijen mogelijk te maken ter ondersteuning van betere dienstverlening aan cliënten. In de bijlage is een overzicht opgenomen van de knelpunten uit de huidige Knelpuntenbrief en de knelpunten uit de eerdere knelpuntenbrieven. Bij de totstandkoming van deze brief is onder andere geput uit ervaringen van de maatwerkplaats van UWV. Bovendien is nauw samengewerkt met de Centrale Cliëntenraad UWV.

1 Versnelling van de vereenvoudiging

Veel van de knelpunten uit de eerdere brieven zijn ondergebracht in verschillende trajecten, waaronder Vereenvoudiging WW en de herijking van het handhavingsinstrumentarium. Daarnaast zal de Onafhankelijke Commissie Toekomst Arbeidsongeschiktheidsstelsel (OCTAS) advies uitbrengen over het WIA stelsel om deze meer betaalbaar, uitvoerbaar en uitlegbaar te maken en adviezen geven om de hardheden weg te nemen. Het zal echter nog enige tijd duren voordat deze trajecten tot zichtbare veranderingen voor cliënten leiden. In de volgende paragrafen doen wij enkele concrete voorstellen die vooruitlopend op de uitkomsten van de verschillende trajecten op korte termijn enkele concrete knelpunten zullen oplossen:

1.1. VERSNELLINGSMOGELIJKHEDEN WW/ZW

1. Startersbepaling zelfstandigen WW

Knelpunt:
De startersbepaling zelfstandigen WW bepaalt dat een cliënt tijdens de WW-uitkering gedurende 26 kalenderweken als zelfstandige mag starten zonder dat de inkomsten uit de werkzaamheden als zelfstandige van invloed zijn op het recht op zijn WW uitkering over deze 26 weken. In de huidige toepassing van de startersbepaling begint de periode van 26 kalenderwerken op de maandag van een kalenderweek. De WW kent echter sinds 1 juli 2015 een maandsystematiek waarbij het recht op uitkering per maand wordt vastgesteld. Dit levert in de situatie dat het einde van de 26 kalenderweken niet samenvalt met het einde van de (kalender)maand verschillende conflicterende uitkomsten op met betrekking tot de duur en hoogte van de uitkering. Dit kan als resultaat hebben dat cliënten onbedoeld over een kortere periode dan 26 kalenderweken gebruik maken van het financiële voordeel van de startersbepaling.

Voorstel:
UWV stelt voor de startersbepaling zelfstandigen WW te wijzigen waarbij de termijn van 26 kalenderweken wordt vervangen door een termijn van zes (kalender)maanden. De ingangsdatum van de termijn van zes maanden wordt de eerste dag van een kalendermaand. Door de startersbepaling te laten aansluiten op de WW-maandsystematiek kunnen cliënten optimaal gebruik maken van de startersbepaling en wordt voorkomen dat cliënten onbedoeld financieel worden benadeeld. Dit voorstel leidt tot een merkbare vereenvoudiging en verbetering voor circa 10.000 cliënten. UWV stelt voor de wijziging van de startersbepaling zelfstandigen WW mee te nemen in de Verzamelwet 2024.

2. Beëindiging WW-uitkering op eigen initiatief

Knelpunt:
Wanneer een cliënt weer werk vindt dan kan het zijn dat deze persoon nog een kleine WW- uitkering behoudt. Bijvoorbeeld wanneer deze persoon minder uren gaat werken of minder gaat verdienen. Deze persoon zal voor deze kleine WW-uitkering moeten blijven solliciteren, tenzij daar met UWV andere afspraken over worden gemaakt of de cliënt ervoor kiest zijn WW- uitkering te beëindigen. Beëindiging van de WW-uitkering op eigen initiatief van de cliënt is slechts mogelijk in een specifieke situatie; wanneer de cliënt voldoet aan een in de wet neergelegd urencriterium (verschil van minder dan vijf uur tussen oude en nieuwe baan) bij werkhervatting vanuit de WW-uitkering. In alle andere situaties waarin de cliënt de WW- uitkering op eigen verzoek zou willen beëindigen, staat de WW een beëindiging op eigen initiatief niet toe.

Voorstel:
UWV stelt voor het mogelijk te maken dat cliënten altijd op eigen initiatief hun WW-uitkering kunnen beëindigen. Vanwege de gevolgen van de voorgestelde wetswijziging voor de samenhang met andere onderdelen uit de WW, is een wetsvoorstel noodzakelijk. In afwachting van de realisatie van de voorgestelde wetswijziging, vragen wij om een gedoogperiode om het voorstel meteen uit te kunnen voeren.

3. Calamiteitenverlof buitenland WW

Knelpunt:
De Werkloosheidswet kent geen calamiteitenverlof buitenland. Bij vertrek naar het buitenland, anders dan wegens vakantie, bestaat geen recht op WW. Het komt echter voor dat WW- gerechtigden om een noodzakelijke reden (een calamiteit) en daarmee een andere reden dan een vakantie (langer) in het buitenland verblijven dan wel naar het buitenland moeten afreizen. Noodzakelijke redenen voor verblijf in het buitenland zijn o.a. ziekte en opname van een

familielid tijdens vakantie of het overlijden van familielid in het buitenland. De aardbeving in Turkije is een ander, recent voorbeeld van een ernstige calamiteit dat verblijf of een langer verblijf in het buitenland wenselijk maakte. Bij dit verblijf in het buitenland, anders dan vakantie, hebben deze WW-uitkeringsgerechtigden geen recht op WW. Naast de calamiteit en extra kosten worden deze mensen ook geconfronteerd met het tijdelijk wegvallen van hun inkomen.

Voorstel:
UWV ziet een mogelijkheid om onze cliënten in de gelegenheid te stellen om in verband met een calamiteit langer in het buitenland te verblijven door de vakantieregeling WW aan te passen. Wij stellen voor dat de vakantiedagen kunnen worden uitgebreid met extra dagen als er sprake is van een calamiteit in het buitenland. UWV stelt voor de wijziging van de vakantieregeling WW mee te nemen in de Verzamelwet 2024 en in de tussentijd de uitvoering van de wijziging te gedogen.

4. Vaststellingsovereenkomst Ziektewet en WW

Knelpunt:
De complexiteit van dwarsverbanden sociaal zekerheidsrecht en arbeidsrecht, eerder geadresseerd in de knelpuntenbrief 2022, zien wij ook terugkeren bij vaststellingsovereenkomsten en ziekte. Er zijn werkgevers die ondanks ziekte van een werknemer afspraken met de werknemer maken om het dienstverband te beëindigen. De werknemer meldt zich dan hersteld en gaat uit dienst met een vaststellingsovereenkomst, vraagt een WW-uitkering aan en meldt zich vervolgens (opnieuw) ziek. Formeel is dan sprake van een (verwijtbare) benadelingshandeling Ziektewet, waardoor er geen recht is op een Ziektewet uitkering en zo nodig wordt ook de uitbetaalde WW-uitkering teruggevorderd. Werknemers kunnen vanwege hun akkoord op de vaststellingsovereenkomst doorgaans niet meer terugkeren bij hun voormalige werkgever en komen in een lastige situatie; zij hebben gezondheidsproblemen, geen werk, maar ook geen uitkering. Dit probleem speelt al lange tijd en komt te vaak voor. Onze maatwerkplaats krijgt bijna wekelijks berichten over mensen die hierdoor zonder uitkering komen te zitten.

Voorstel:
UWV wil aanvullend op betere voorlichting aan zowel werkgevers als werknemers onderzoeken op welke wijze werkgevers en werknemers beter op hun gezamenlijke verantwoordelijkheden kunnen worden aangesproken. Daarbij is het van belang dat we deze verantwoordelijkheden beter kunnen afdwingen. UWV stelt voor om via een versnellingskamer dit najaar tot voorstellen voor oplossingen te komen.

1.2 VERSNELLINGSMOGELIJKHEDEN WIA/WGA

Recent heeft u de Kamer geïnformeerd over de voortgang Sociaal-Medisch Beoordelen en WIA hardheden[5]. De hoeveelheid werk die wij hier gezamenlijk in verzetten is groot. Veel hangt met elkaar samen, waardoor het vinden van eventuele verdere versnellingen die zichtbaar zijn voor onze cliënten niet eenvoudig is. Circa 17.000 cliënten wachten echter op dit moment nog steeds te lang op een beoordeling en daarmee op duidelijkheid over hun uitkering en financiële situatie. Wij zijn daarom, samen met uw medewerkers, hard bezig met de uitwerking van de meest kansrijke maatregelen die deze wachttijd op niet al te lange termijn moeten verkorten. UWV doet in deze Knelpuntenbrief voorstellen voor versnellingen om de wachttijden voor de sociaal-medische beoordelingen te verkorten en hardheden in de WIA aan te pakken, vooruitlopend op de lopende trajecten die pas over enige jaren tot merkbare resultaten zullen leiden.

5. Werkloos worden in de WIA

Knelpunt:
Werkloos worden in de WIA kan leiden tot een grote inkomensterugval. Ook in de Knelpuntenbrief 2022 heeft UWV hier aandacht voor gevraagd. In de WIA/WGA wordt uitgegaan van de basisgedachte dat iedereen werkt naar vermogen en de beschikbare capaciteit om te werken (de restverdiencapaciteit) ook daadwerkelijk benut. Werkloos worden in de WIA heeft daardoor grote gevolgen, terwijl de werkloosheid de burger niet altijd te verwijten valt. In de Knelpuntenbrief van 2022 zijn rekenvoorbeelden opgenomen die de financiële gevolgen voor cliënten weergeven als zij niet voldoen aan de ‘restverdiencapaciteit’. De burger ontvangt een WW-uitkering naast de WGA-uitkering als de werkloosheid niet verwijtbaar is.

[5] Voortgang maatregelen sociaal-medische beoordelingen en WIA-hardheden. Kamerstukken/07-07-2022.

De WW-uitkering wordt echter niet gezien als inkomsten uit werk waardoor in het kader van de WIA wordt geoordeeld dat de restverdiencapaciteit onvoldoende wordt benut en de cliënt terugvalt op een WIA-vervolguitkering met een uitkering gebaseerd op het minimumloon (in plaats van op het oorspronkelijke maandloon van de cliënt). Het gaat hier om een sterke inkomensterugval. Werkloos worden in de WIA is ook als hardvochtigheid opgenomen in het rapport van Panteia[6] en wordt ook nadrukkelijk door onze Cliëntenraad genoemd als knelpunt.

Voorstel:
Panteia heeft een voorstel gedaan voor een oplossing: beschouw de WW-inkomsten als inkomsten uit arbeid, zodat bij werkloosheid een snelle (grote) terugval naar een vervolguitkering wordt voorkomen. Dit betekent een aanpassing van het inkomstenbegrip in het Algemeen Inkomensbesluit. UWV stelt voor dat deze maatregel snel ingevoerd wordt om armoede en schulden te voorkomen en dat UWV mag vooruitlopen op deze wijziging.

6a. Arbeidsongeschiktheidspercentage baseren op feitelijke verdiensten

Knelpunt:
Als bij de praktische schatting de arbeidsongeschiktheid op meer dan 35% wordt ingeschat, moet ook altijd een theoretische schatting worden gedaan[7], ook bij mensen die werken. Bij de theoretische schatting wordt ook een verzekeringsarts betrokken. Cliënten moeten op dit moment erg lang wachten op die beoordeling en blijven dus langer dan nodig in onzekerheid over het uitkeringsrecht.

Voorstel:
Bij cliënten die werken ten tijde van de claimbeoordeling wordt het arbeidsongeschiktheidspercentage gebaseerd op de feitelijke verdiensten en niet op de volledige claimbeoordeling met de theoretische schatting. Cliënten hoeven minder lang te wachten op de beoordeling en daarmee minder lang onzeker te zijn over hun mogelijke recht op WIA-uitkering en hun financiële situatie. Ook is de verwachting dat voor cliënten die werken deze beoordeling herkenbaar is, omdat het past bij hun situatie. Bij de voorjaarsbesluitvorming zijn middelen gereserveerd voor het voorstel. UWV en SZW werken gezamenlijk aan de uitwerking van het voorstel ter voorbereiding op de wijziging van de wettelijke kaders. Gestreefd wordt naar een inwerkingtreding van de beoogde wijziging per 1 juli 2024.

6b. Aanpassingen in het herbeoordelingsbeleid

Knelpunt:
Door het huidige verschil in vraag en aanbod naar sociaal-medische beoordelingen geeft UWV prioriteit aan het uitvoeren van de claimbeoordeling bij einde wachttijd. Hierdoor moeten cliënten en werkgevers heel lang wachten tot hun verzoek om een herbeoordeling kan worden uitgevoerd. Dit resulteert in onzekerheid gedurende een langere periode over het arbeidsongeschiktheidspercentage en, indien van toepassing, de duurzaamheid.

Voorstel:
Aansturen op het meesturen van een motivatie bij een herbeoordelingsverzoek om efficiënter om te gaan met de aanvragen tot herbeoordelingen. De verwachting is dat door het meesturen van een motivatie de verzoeken concreter zullen zijn. Het geven van een motivatie leidt ook tot het vaker zinvol aanvragen van een herbeoordeling op het moment dat daar een concrete aanleiding voor is. UWV wil inzetten op duidelijke communicatie en formulieren voor werkgevers die overwegen een herbeoordeling aan te vragen en wil ook samen met SZW op korte termijn in gesprek met werkgevers om hen hierover mee te laten denken.

[6] Rapport Hardvochtige effecten van overheidshandelen voor burgers binnen de sociale zekerheid. Kamerstukken/07-07-2022.
[7] Bij de praktische beoordeling wordt het arbeidsongeschiktheidspercentage bepaald aan de hand van de inkomsten die men op dat moment daadwerkelijk heeft. Deze worden afgezet tegen het loon dat werd verdiend voor de periode van ziekte. Bij de theoretische schatting wordt dit percentage bepaald op basis van wat iemand theoretisch, op basis van functies uit CBBS, nog zou kunnen verdienen.

2 Wendbare wetgeving voor betere en snellere dienstverlening

In zowel 2021 als 2022 is in de knelpuntenbrieven aandacht gegeven aan de brede problematiek van gegevensuitwisseling en gegevensverwerking. Deze onderwerpen zijn zeer relevant, maar zijn vanwege hun diversiteit taaier om op te lossen: veelal is een wetsaanpassing nodig en vaak zijn meerdere instanties en partijen betrokken, ook buiten de sociale zekerheid.

We zien dat de huidige wetgeving te knellend is om in te kunnen spelen op de actualiteit van bijvoorbeeld schulden, maar ook wanneer we willen samenwerken in de arbeidsmarktregio. We mogen vaak geen gegevens uitwisselen of verwerken, omdat de grondslagen in de bestaande wetgeving niet toereikend zijn. De noodzakelijke aanpassing van de wetgeving vergt veelal meerdere jaren, terwijl de actualiteit vraagt om een snelle(re) oplossing. Een recent voorbeeld van lastig kunnen inspelen op de actualiteit is de energietoeslag, maar in de dagelijkse praktijk van UWV medewerkers wordt vaker tegen praktische zaken aangelopen die integrale samenwerking hinderen. Ook zien wij in onze dienstverlening het recht op privacy op gespannen voet kan staan met het grondrecht bestaanszekerheid.
De huidige werkwijze is om per casuïstiek te werken aan een oplossing. Dit vereist aanpassingen in wet- en regelgeving en is per definitie reactief. UWV ziet graag een integrale benadering en vooral meer wendbaarheid in de wetgeving. De Werkagenda SUWI[8] besteedt voor een deel aandacht aan deze integrale benadering, maar de werkelijkheid van nu is dat voor een optimale dienstverlening ook steeds meer samenwerking met niet-SUWI partijen nodig is en dat bij crises sneller moet worden gehandeld dan de wetgeving toelaat.

Wij bepleiten daarom het volgende:

- De lopende trajecten en ontwikkelingen betreffen met name het SUWI-domein. Zorg daarnaast voor duidelijke kaders voor gegevensuitwisseling met overheidsorganisaties buiten het SUWI-domein en geef richting aan de gesprekken over informatie-uitwisseling met derden, het 'warm' overdragen van dossiers en de wijze waarop effectievere samenwerking tussen partijen tot stand kan worden gebracht.

- Zorg voor een wetgevingsproces waarin sneller kan worden gereageerd op nieuwe dienstverleningsvragen. Het proces is nu weinig wendbaar.

- Stimuleer het opstellen en hanteren van juridische kaders om in uitzonderingssituaties in het belang van de cliënt gegevens op basis van toestemming te verwerken, waarbij er een gebalanceerde afweging tussen verschillende grondrechten (bestaanszekerheid en privacy) wordt gemaakt.

2.1 CONCRETE ONDERWERPEN EN VOORBEELDEN SAMENWERKING BINNEN EN BUITEN SUWI-PARTIJEN

Ter ondersteuning van voorgaande voorstel verduidelijken we met enkele recente voorbeelden waarom wordt gepleit voor meer wendbaarheid en meer oog voor samenwerking met partijen zowel binnen als buiten de SUWI-keten. Gedacht moet daarbij worden aan organisaties in de zorg, de schuldhulpverlening en het onderwijs, maar ook aan andere publieke dienstverleners zoals DUO, DJI en CAK. Aan het oplossen van deze voorbeelden wordt veelal al concreet gewerkt, zij zijn vooral bedoeld om inzicht te geven in het type vraagstukken dat speelt:

Twee voorbeelden binnen de SUWI-keten:

- Mensen met een onvolledige AOW (zonder aanvullend pensioen) kunnen onder voorwaarden in aanmerking komen voor inkomensondersteuning. De SVB weet niet of iemand met een onvolledige AOW inkomen heeft uit een pensioen. UWV heeft wel zicht op pensioeninkomsten. UWV en SVB zijn SUWI-partijen, maar mogen gegevens in dit kader niet uitwisselen.

Momenteel is wel sprake van een tijdelijke regeling waarbij UWV een melding kan doen bij de SVB wanneer er geen sprake is van pensioeninkomsten bij onvolledig AOW, zodat de SVB deze mensen kan benaderen.

- Wanneer iemand naast een uitkering van UWV ook PGB-inkomsten ontvangt, heeft dit effect op de hoogte van de uitkering. UWV heeft geen mogelijkheid om PGB-inkomsten te achterhalen of te verifiëren uit een authentieke bron. Onze cliënten moeten deze inkomsten zelf doorgeven aan UWV. Hier zijn zij niet altijd van op de hoogte. De PGB-inkomsten niet of onjuist doorgeven aan UWV, kan leiden tot het moeten terugbetalen van de te veel ontvangen uitkering. Uit een steekproef uitgevoerd door UWV blijkt dat bij 23% van de gevallen zo te zijn.

[8] Onderwerpen Werkagenda modernisering Wet SUWI. Kamerstukken/23-12-2022.

Maar ook speelt de vraag in welke mate gegevens mogen worden gedeeld met andere dan standaard publieke dienstverleners of bepaalde private partijen (zoals opleidingsinstellingen of vakbonden) als het gaat om het naar werk begeleiden van cliënten.

Ook hier een voorbeeld:

- In gevallen waarin cliënten, door hun complexe problematiek en daarmee beperkte zelfredzaamheid (denk aan problemen op het vlak van schulden, verslaving en psychische en sociale problematiek) niet in staat zijn om zelf contact op te nemen met een hulpverlenende instanties, wordt op verzoek van een cliënt door UWV een driegesprek georganiseerd. De cliënt en UWV-medewerker gaan dan in gesprek met de partij over de casuïstiek die speelt om zo tot een mogelijke oplossing te komen. De huidige en voorgestelde wet- en regelgeving (SUWI en Wet aanpak meervoudige problematiek sociaal domein (Wams) staat deze wijze van gegevensdeling niet toe want deze zijn beperkt tot het delen van naam, adres en woonplaats.

2.2 CONCRETE VOORBEELDEN SCHULDENPROBLEMATIEK

Wij zien het als onze maatschappelijke verantwoordelijkheid om ondersteuning te bieden wanneer een cliënt van ons te maken krijgt met schuldenproblematiek, ook als dit geen schulden bij UWV zijn. Een succes uit de knelpuntenbrief 2021 is de grondslag om onze cliënten met schuldenproblematiek over te dragen aan gemeenten. De behoefte van onze cliënten ligt echter breder. In praktijk blijkt dat cliënten angst en stress kunnen ervaren bij het zelfstandig contact opnemen met schuldeisers. Cliënten ervaren schaamte in het delen van hun verhaal en doordat wij momenteel geen inhoudelijke gegevens mogen delen met andere overheidsinstanties, worden zij gedwongen hun verhaal steeds opnieuw te doen. Dit is een zware belasting en kan reden zijn om een noodzakelijke vervolgstap niet te zetten.

Twee casussen vanuit ons team Geldzorgen:

- Het UWV geldzorgenteam heeft contact met een cliënt met schulden. In het gesprek komt naar voren dat de cliënt last heeft van ernstig veel stress vanwege haar schulden bij meerdere instanties. Daarnaast spelen er ook privé omstandigheden. Ze kan alles echt niet meer aan en heeft op heel korte termijn hulp nodig. UWV neemt met toestemming van de cliënt contact op met de gemeente. Wij kunnen daarbij nu alleen naam, adres en woonplaats van de cliënt leveren en niet aangeven dat onze cliënt op zeer korte termijn geholpen moet worden met haar schulden. Daarnaast kan ook niet aangegeven worden dat onze cliënt ook bij haar andere privé problemen hulp nodig heeft. De gemeente neemt in deze situatie niet meteen contact op met de cliënt om haar snel te helpen. Zij was zich immers niet bewust van de urgentie van de hulpvraag.

- Een cliënt heeft een schuld bij UWV opgebouwd. Hij geeft aan geen verwijzing naar de gemeente te willen. De stap naar de gemeente is voor cliënt een te grote en formele stap. Hij is bang voor de gevolgen, zoals schuldsanering. Voor deze cliënt is behoefte aan laagdrempelige ondersteuning bij zijn financiële situatie. Een instantie als schuldhulpmaatje zou hier uitkomst kunnen bieden. Dit raadt UWV hem aan. Cliënt is positief over dit advies. Echter, cliënt ziet een te grote mentale belasting om zelf contact op te nemen met schuldhulpmaatje. Contact met UWV ervaarde cliënt al als een grote stap en hij heeft daar erg tegenop gezien. Nogmaals zijn verhaal doen lukt gewoon niet meer. Cliënt neemt geen contact op.

Slotparagraaf

Gezamenlijk werken we hard om dienstverlening met meer menselijke maat aan onze cliënten te kunnen bieden. We zoeken met u, uw medewerkers en de Tweede Kamer naar oplossingen voor knelpunten. Meerdere knelpunten zijn inmiddels opgelost en verschillende knelpunten worden meegenomen in lopende vereenvoudigingstrajecten. Veelal vraagt het oplossen van een knelpunt een lange adem. In deze brief hebben wij, ondersteund door enkele concrete voorbeelden, een pleidooi gehouden om het soms anders te doen. Niet alle knelpunten breed en alomvattend oppakken, maar daar waar mogelijk de focus juist te richten op kleinere verbeteringen die snel realiseerbaar zijn. Deze kleine veranderingen kunnen namelijk een groot verschil maken voor onze cliënten of werkgevers. Daarom willen wij graag nog dit jaar de zes knelpunten uit deze brief concreet aanpakken. Natuurlijk kosten deze aanpassingen capaciteit, maar wij staan klaar om hier samen met uw medewerkers aan te werken. Daarbij kan met u en de Kamer worden besproken of niet vaker via de verzamelwetgeving, lagere wetgeving of via tijdelijke gedoogconstructies kan / mag worden gewerkt.

Het nadenken over 'kan het ook anders' geldt eveneens voor het dilemma van de domeinoverstijgende problematiek. Zelfs als binnen het geheel van werknemersverzekeringen alle knelpunten zouden zijn opgelost en wetten vereenvoudigd zijn, zullen er als gevolg van samenloop van verschillende regelingen probleempunten overblijven. De werknemersregelingen staan tenslotte niet op zichzelf. UWV-cliënten hebben (zeker als zij werken naast hun uitkering) te maken met andere wetgevingscomplexen waaronder fiscale regels (loonheffingskorting, arbeidskorting, aftrekposten zelfstandigen), toeslagen vanuit de Belastingdienst en gemeentelijke regelingen. Voor deze domeinoverstijgende problematiek en samenloop van regelingen is steeds meer aandacht en wij werken graag ten volle mee aan het uitdenken van oplossingen. Maar ook hier geldt de lange adem.
Op dit moment lopen diverse initiatieven op het terrein van overheidsbrede (regionale en lokale) maatwerkplaatsen om tegemoet te komen aan deze domeinoverstijgende problematiek. Deze initiatieven kunnen handreikingen aan burgers bieden, maar ook maatwerk is beperkt tot de bestaande kaders en wetgeving. Een mandaat of een escalatielijn ontbreekt wanneer er bij samenloop van wetgeving een voor de burger evident ongewenste uitkomst ontstaat die in strijd is met de bedoeling van de diverse wetten, zoals wanneer het uiteindelijke inkomen lager uitkomt dan het sociaal minimum.
De organisatorische inbedding van deze initiatieven is feitelijk nog onderbelicht. Dit organiseren en inregelen vergt een andere manier van werken, waar UWV graag een bijdrage aan levert.

Net als eerdere jaren zijn wij erkentelijk dat wij opnieuw in de gelegenheid zijn gesteld deze Knelpuntenbrief op te stellen. Veel van de onderwerpen zijn bekend en er wordt op vele tafels hard aan oplossingen gewerkt, maar zoals gezegd duurt het lang voordat het knelpunt is opgelost voor onze cliënten. Met de suggesties in deze brief hopen we handreikingen te hebben gedaan om op kortere termijn de complexiteit te verminderen.

Hoogachtend,

Maarten Camps
Voorzitter Raad van Bestuur

Bijlage 1: Overzicht en voorgestelde oplossing knelpunten huidige Knelpuntenbrief (2023)

	Knelpunt	Voorgestelde oplossing
1.	Periode startersbepaling is gebaseerd op kalenderweken.	De ingangsdatum van de startersbepaling zelfstandigen WW te wijzigen, zodat een WW-gerechtigde elke eerste dag van de kalendermaand kan beginnen aan de startperiode.
2.	De WW-uitkering kan niet beëindigd worden op eigen initiatief.	Het wordt mogelijk dat cliënten altijd op eigen initiatief hun WW-uitkering kunnen beëindigen.
3.	De werkloosheidswet kent geen calamiteitenverlof buitenland.	De vakantieregeling wordt aangepast. De vakantiedagen worden uitgebreid met extra dagen als er sprake is van een calamiteit in het buitenland.
4.	Zieke werknemers gaan uit dienst met een vaststellingsovereenkomst.	Betere voorlichting aan werkgevers en werknemers en de mogelijkheid om werkgevers (en werknemers) aan te spreken op hun verantwoordelijkheid.
5.	Werkloos worden in de WIA kan leiden tot een grote inkomensterugval.	Beschouw WW-inkomsten als inkomsten uit arbeid.
6.	Cliënten moeten te lang wachten op sociaal-medische beoordelingen	6a. Bij cliënten die werken ten tijde van de claimbeoordeling wordt het arbeidsongeschiktheidspercentage gebaseerd op de feitelijke verdiensten en niet op de volledige claimbeoordeling met de theoretische schatting. 6b. Het meesturen van een motivatie bij een herbeoordelingsverzoek

Bijlage 2: stand van zaken eerdere knelpuntenbrieven
(in groen: knelpunten die zijn opgelost)

Knelpuntenbrief 2022

	Knelpunt	Voortgang
1.	Cliënten moeten te lang wachten op sociaal-medische beoordelingen	De tijdelijke maatregel vereenvoudigde claimbeoordeling 60plus draagt op dit moment eraan bij om de achterstanden te stabiliseren. UWV en SZW werken gezamenlijk aan voorstel voor beoordelen op verdiensten en plannen op herbeoordelingen. Het rapport van EY brengt in beeld hoe UWV processen kan optimaliseren op de claimbeoordeling. In de zomer levert UWV een plan van aanpak met concrete voorstellen op n.a.v. dit rapport.
2.	Bij arbeidsmarktdienstverlening staat de behoefte van de burger niet altijd centraal	De ambitie van het kabinet is om een arbeidsmarktinfrastructuur in te richten waarin niemand verdwaalt en iedereen tijdig toegang krijgt tot passende ondersteuning als dat nodig is. De Regionale Werkcentra (RWC's) worden ontwikkeld om cliënten hierbij beter te ondersteunen. De ervaringen binnen de huidige Regionale Mobiliteitsteams (RMT's) worden meegenomen bij de ontwikkeling van de RWC's.
2a.	Wetgeving en systematiek voorzieningen (het niet domeinoverstijgend tussen deelgebieden werk, onderwijs en leef kunnen handelen) niet altijd voor iedereen duidelijk en niet werkbaar voor cliënt.	Op de beleidstafels met onze 3 opdrachtgevers wordt besproken wat wij als mogelijkheden zien om domeinoverstijgend werken te kunnen realiseren. In de huidige regelgeving is er nl een knip tussen de domeinen werk, onderwijs en leef (zowel in opdrachtgeverschap als in financiering) die in de praktijk onwenselijk kan zijn. Daarnaast knelt soms de verantwoordelijkheidsverdeling binnen een domein, dat wordt meegenomen.
3a.	Overdracht aan gemeenten van afgewezen Wajongaanvragen	UWV wil graag de burgers waarvan de Wajongaanvraag is afgewezen overdragen aan de gemeenten, zodat zij niet tussen de wal en schip vallen. Om te beproeven hoe we dienstverlening van UVW kunnen laten aansluiten bij gemeenten, zal in het derde kwartaal van 2023 een pilot worden gestart met de gemeente Gorinchem. De gemeente zal van een burger met een afgewezen Wajongaanvraag informatie ontvangen die nuttig is voor de gemeente om desbetreffende burger re-integreren. Hiervoor wordt toestemming van de burger gevraagd. Na evaluatie van de pilot zal over het vervolg worden besloten. De Autoriteit Persoonsgegevens wordt over de (evaluatie) van de pilot geïnformeerd.
3b.	Complexiteit gegevensverstrekkingen sociale zekerheidsrechten gedetineerden	UWV onderzoekt met SZW en DJI de mogelijkheid tot uitbreiding van de uitwisseling van de detentiestatus op basis van bestaande grondslagen. DJI zal dan niet alleen de aanvang detentie melden maar ook einde detentie en eventuele tussentijdse wijzigingen in detentiestatus die mogelijk van invloed zijn op het uitkeringsrecht.
4.	Brutering van een vordering na een jaarovergang	In opdracht van het 4DG (SZW, FIN, BD, UWV) hebben UWV en de Belastingdienst een impactanalyse uitgevoerd op 2 mogelijke oplossingsrichtingen waarbij de cliënt een bruto terugvordering bedrag netto kan terugbetalen. Vanwege de complexiteit van een mogelijke oplossingsrichting wordt ook onderzocht of door verbeteringen in de samenwerking tussen UWV en Belastingdienst de problematiek voor cliënten kan worden verminderd. De Kamer wordt deze zomer geïnformeerd over de uitkomsten van de verschillende onderzoeken.

5.	Wajong-gerechtigden die geen toegang hebben tot vrijwillige verzekeringen	UWV heeft aangeboden een startnotitie te schrijven t.b.v. de gesprekken met SZW. Deze notitie wordt na de zomer ingebracht voor vervolggesprekken.
6.	Termijn verhoging beslagvrije voet in verband met woonlasten	In de Verzamelwet SZW 2023 is de wijziging opgenomen die de grondslag creëert om de termijn ophoging BVV bij ministeriële regeling vast te stellen. Op deze manier kan de termijn sneller aangepast worden aan de ontwikkelingen op de woningmarkt. Een nieuwe ministeriële regeling is van kracht. De termijn om de BVV op te hogen is verlengd van 6(+6) naar 18(+6) maanden.
7.	Samenloop verschillende werknemersregelingen (WW, ZW, WIA, etc.)	Het IBO vereenvoudiging sociale zekerheid onderzoekt mogelijke vereenvoudiging van het stelsel. Het eindrapport is recent aan de Kamer toegezonden. Een oplossing voor de vele samenloop lijkt voor de korte tot middellange termijn niet in beeld.
8.	Complexiteit dwarsverbanden sociaal zekerheidsrecht en arbeidsrecht	Samenloopsituaties binnen de WW met het arbeidsrecht vallen binnen het onderzoek naar knelpunten in het vereenvoudigingstraject WW. De uitkomst van dit onderzoek wordt naar verwachting einde tweede kwartaal 2023 gepresenteerd. Het spanningsveld tussen het sociaal zekerheidsrecht en arbeidsrecht komt ook terug in de Knelpuntenbrief 2023, met het knelpunt 'Zieke werknemers gaan uit dienst met een vaststellingsovereenkomst'.
9.	Verlofregelingen bij ouderschap	De minister van SZW heeft in het commissiedebat Arbeid & Zorg op 26 januari toegezegd om rond de zomer voorstellen voor vereenvoudigingen te doen. Aan de toegankelijkheid zal opnieuw aandacht worden besteed in komende onderzoeken naar geboorteverlof (voorjaar 2023: het gebruik door lage inkomensgroepen) en betaald ouderschapsverlof (najaar 2023: invoeringstoets).
10.	Hardheden WIA, waarbij de koppeling van het recht en hoogte met de inkomensterugval en het benutten van de restverdiencapaciteit als voorbeelden zijn genoemd	Op 26 augustus jl. heeft de minister een brief gestuurd over de aanpak sociaal-medisch beoordelen en WIA-hardheden. Naast de werkzaamheden van de onafhankelijke commissie (OCTAS) wordt ook in overleg met sociale partners, onderzocht welke hardheden er binnen het huidige stelsel op korte termijn aangepakt zouden kunnen worden. In de Knelpuntenbrief 2023 wordt een concreet voorstel gedaan om deze discussie verder te helpen.

	Knelpunt	Voortgang
1.	Complexiteit WW a)Vastellen gemiddeld aantal arbeidsuren b)Beoordelen wekeneis c)Controle arbeidsrechtelijke aspecten	Het onderzoek naar de knelpunten die op het gebied van de WW worden ervaren is momenteel in volle gang. De uitkomst van dit onderzoek wordt naar verwachting eind tweede kwartaal 2023 gepresenteerd. Momenteel wordt een gedoogsituatie gehanteerd.
2.	Complexiteit WIA – duurzaamheidscriterium WIA	Een onafhankelijke commissie (OCTAS) is ingesteld om te komen tot een aantal oplossingsrichtingen voor hervorming van het stelsel voor ziekte en arbeidsongeschiktheid.
3.	Dienstverlening aan volledig en duurzaam Arbeidsongeschikten en WW-cliënten met een structureel functionele beperking	Wajong DGA en WIA/IVA: De Experimenteer-AMvB ligt ter consultatie bij de RvS. Naar verwachting volgen er geen majeure wijzigingen en treedt de AMvB in april 2023 in werking. Met deze maatregel wordt het mogelijk voor UWV om aan IVA/Wajong-DGA gerechtigden re-integratiedienstverlening (instrumentarium en ondersteuning inclusief proefplaatsing en loonkostensubsidie) te bieden. Het experiment loop 5 jaar. In 2025 wordt beoordeeld of het experiment aanleiding geeft om tot wetswijziging over te gaan. WW: Het knelpunt met betrekking tot de inkoop re-integratiedienstverlening voor WW-ers die een structureel functionele beperking hebben, is tijdelijk verholpen. Er is nu vanuit de RMT's ondersteuning mogelijk bij deze doelgroep.
4.	Sollicitatieverplichting WW bij volledige werkhervatting tegen lager loon	Samen met SZW hebben we geconstateerd dat het Besluit ruimte biedt om individuele afspraken te maken met cliënten en op die manier deze groep goed ondersteund kan worden. Om de adviseurs te ondersteunen wordt een juridisch beoordelingskader ontwikkeld. Dit kader wordt afgestemd met SZW. Daarmee is het knelpunt opgelost.
5.	Maatregelenbesluit sociale zekerheidswetten	Is onderdeel van grotere traject Herijking handhavingsinstrumentarium. De Tweede Kamer is hierover in de brief van 19 juli 2022 geïnformeerd en medio mei/juni 2023 volgt een tweede voortgangsbrief aan de Kamer. In juni volgt een uitvoeringstoets op de herijking van het handhavingsinstrumentarium, waarin in ook andere knelpunten op het gebied van handhaving worden aangepakt. Uitgangspunt is vertrouwen in de burger. Kleine fouten moeten geen grote gevolgen hebben en bewuste regelovertreding moet effectief kunnen worden aangepakt.
6.	Debiteurenbeleid a)Vastgestelde terugvordertermijnen b)Uitgaan van maximale aflossingscapaciteit c)Verplicht vermogensonderzoek d)Deelname aan minnelijke schuldregeling alleen in uitzonderlijke gevallen	De onderdelen genoemd in de knelpuntenbrief zijn opgelost (middels de opdrachtbrief in de zomer van 2021). SZW heeft gesprekken gestart met UWV, de SVB en de VNG om de genoemde punten te bestendigen in de Regeling tenuitvoerlegging bestuurlijke boete en terugvordering onverschuldigde betaling. Inmiddels ligt er een aangepast concept van de Regeling waarbij SZW naast genoemde punten ook aanvullende wensen van UWV heeft betrokken. De Regeling gaat mee als onderdeel van de nog te ontvangen U-toets uitvraag op het wetsvoorstel 'Wet handhaving sociale zekerheid'. De beoogde inwerkingtreding van de Regeling is per 1 januari 2024 voor UWV en de SVB.

7.	Kostendelersnorm in de Toeslagenwet	Het kabinet overweegt momenteel niet om de kostendelersnorm in de Toeslagenwet te schrappen, nadat de leeftijdsgrens dit jaar is verhoogd van 21 jaar naar 27 jaar. Geprobeerd zal worden om het frauderisico in de Toeslagenwet beter in kaart te brengen en dat te betrekken bij de afweging van de haalbaarheid en uitvoerbaarheid van de verkende opties om met het handhavingsrisico om te gaan
8.	Dagloonbesluit WIA	Een brief aan de Kamer waarin de oplossingsrichtingen (inclusief voor- en nadelen) zijn opgenomen, is op 25 november 2022 aan de Kamer verzonden. in het voorjaar van 2023 heeft de minister besloten specifiek iets te willen doen voor personen die door een WW uitkering in de WIA referteperiode een loonloos tijdvak hebben en daardoor een lager dagloon. Daarover is de Kamer geïnformeerd met de voortgangsbrief WIA/SMB van april 2023. Samen met UWV wordt op dit moment gewerkt aan de uitwerking.
9.	Gegevensuitwisseling tussen instanties bij schuldenproblematiek – ook in geval er geen sprake is van schulden bij UWV	UWV heeft per 01-01-2022 een wettelijke grondslag om alle cliënten met problematische schulden (warm) over te dragen aan gemeenten (alleen NAW- en contactgegevens, afhankelijk van wens cliënt). Ook wanneer er geen sprake is van schulden bij UWV, maar wel elders. De informatie die gedeeld mag worden willen wij graag verder uitbreiden zodat gemeentes de urgentie in beeld kunnen krijgen. Daarnaast willen wij ook graag inzicht in betalingsachterstanden of schulden bij andere overheidspartijen om een beter beeld te vormen van de situatie van de cliënt.
10.	Toerekensystematiek ERD/WGA	Over de mogelijkheid tot het halveren van de WGA-risicoperiode van 10 naar 5 jaar zijn nog geen stappen gezet. Deze problematiek wordt meegenomen door OCTAS. Een wetsvoorstel waarin staat dat de Belastingdienst beschikkingen gaat afgeven is gerealiseerd. Dit wetsvoorstel kan de Belastingdienst niet eerder dan per 2027 uitvoeren.
11.	Gegevensuitwisseling tussen instanties	De brede problematiek van gegevensuitwisseling komt ook aan de orde in de Knelpuntenbrief 2023.