



De heer A. Bosman
Voorzitter Vaste Commissie voor Sociale Zaken
en Werkgelegenheid
Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

Postadres

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Tel: (070) 356 35 63

Fax: (070) 360 75 72

bureau@nationaleombudsman.nl

www.nationaleombudsman.nl

Doorkiesnummer

xxxxxxxxxxxxxxxxxx

Datum

14 juli 2017

Ons nummer

201510816

Uw e-mail

Uw kenmerk

Bijlagen

1

Behandelend medewerker

xxxxxxx

Onderwerp

Rapport 'Vestzak, broekzak'

Geachte heer Bosman,

Op 15 december 2016 hebben wij het rapport 'Vestzak, broekzak' gepubliceerd en aan de betrokken partijen toegezonden. In het rapport beschrijven wij de ongewenste gevolgen van de verhoging wegens hulpbehoevendheid van de uitkering van mevrouw G. In de bijlage treft u het rapport aan.

Allereerst blik ik kort terug op de inhoud van het rapport en de bijbehorende aanbeveling en verzoeken. Vervolgens licht ik kort toe wat het resultaat is en vat ik samen hoe de verschillende partijen op mijn aanbevelingen en verzoek hebben gereageerd. Tot slot geef ik mijn visie op de ontvangen reacties en vraag ik uw commissie aandacht voor dit probleem.

Het rapport en de aanbevelingen

Uit ons onderzoek bleek dat mevrouw G. door de verhoging van haar uitkering op verschillende fronten problemen ondervindt. Andere inkomstenbronnen vallen weg of worden verlaagd en mevrouw G. komt voor allerlei regelingen niet meer in aanmerking. Haar klacht heb ik gegrond verklaard wegens strijd met het maatwerkvereiste.

Wat was de aanbeveling?

Het rapport bevat een aanbeveling. Wij hebben de betrokken partijen (het UWV, het CAK, de gemeente Nijmegen en de Belastingdienst/Toeslagen) verzocht om mevrouw G. op korte termijn een structurele oplossing te bieden.

Naast de aanbeveling, om mevrouw G. op korte termijn een structurele oplossing te bieden, hebben wij de directeur-generaal van de Belastingdienst verzocht om de zaak van mevrouw G. intern te bespreken en ook te zorgen voor een structurele oplossing. Tot slot hebben wij de staatssecretaris van Financiën en de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid verzocht om te onderzoeken hoe de ongewenste financiële effecten van de huidige regeling kunnen worden weggenomen.

Ons nummer

201510816

2

Wat is het resultaat?*Reactie CAK*

Het CAK heeft laten weten dat voor situaties als die van mevrouw G. de mogelijkheid bestaat om peiljaarverlegging toe te passen. Dat betekent dat het CAK de hoogte van de eigen bijdrage niet, zoals gebruikelijk is, baseert op het inkomen van twee jaar geleden, maar op het inkomen van het huidig jaar. Op die manier heeft de nabetaling van de verhoging van de uitkering van mevrouw G. geen invloed gehad op de hoogte van de eigen bijdrage.

Reactie gemeente Nijmegen

De gemeente Nijmegen herkent zich in de bevindingen en de aanbeveling die daaruit logischerwijs voortvloeit. Wel leest de gemeente deze aanbeveling in samenhang met de laatste alinea van het verslag, waar staat dat de sleutel tot de oplossing primair in handen ligt van de ministeries van Financiën en Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Dit sluit wat de gemeente betreft ook aan bij de rondetafelbijeenkomst die in het kader van deze zaak is gehouden.

Reactie minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en UWV

De minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid is met mijn aanbeveling aan de slag gegaan. Medewerkers van het ministerie hebben de situatie van mevrouw G. onderzocht en zijn tot de conclusie gekomen dat de uitwerking van wet- en regelgeving in de situatie van mevrouw G. als zodanig beoogd is en er geen sprake is van ongewenste samenloop. De minister ziet daarom geen aanleiding om wetgeving aan te passen of anderszins tot een oplossing voor mevrouw G. te komen.

Wel benadrukt de minister dat hij zich, gezamenlijk met het UWV, verantwoordelijk voelt voor de manier waarop burgers geraakt worden door het beleid en de uitvoering van de wet. En dat hij daarin ook verbeteringen voor het UWV ziet. De minister onderkent dat aan het toekennen van een aanvulling die in werkelijkheid minder 'oplevert' door de gevolgen van de verhoging op andere inkomstenbronnen, aanvullende eisen stelt aan een goede dienstverlening van het UWV en heldere communicatie door het UWV over deze gevolgen.

In zijn brief schrijft de minister dat hij het vervelend vindt als mensen vastlopen in complexe wet- en regelgeving en zich niet gehoord voelen. Ik heb begrepen dat de minister onderkent dat het belangrijk is dat de burger

Ons nummer

201510816

3

op een goede manier wordt meegenomen en goed wordt geïnformeerd, en dat zowel het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid als het UWV leren van situaties als die van mevrouw G.

Reactie Ministerie van Financiën en Belastingdienst

Pas zes maanden na de ontvangst van het rapport heeft de Belastingdienst, mede namens de staatssecretaris van Financiën en de Belastingdienst/ Toeslagen, op mijn verzoek en aanbeveling gereageerd. Hij heeft betoogd dat de toeslag bij hulpbehoevendheid onderdeel uitmaakt van de arbeidsongeschiktheidsuitkering en daardoor tot het verzamelinkomen gerekend moet worden. En het hogere verzamelinkomen heeft invloed op de hoogte van andere toeslagen of voorzieningen. Ook de Belastingdienst heeft vastgesteld dat de gevolgen van deze regeling 'beoogd' zijn. Een uitzondering maken voor mevrouw G. is derhalve niet mogelijk.

De Belastingdienst begrijpt dat het teleurstellend is voor mevrouw G. dat zij de te hoge voorschotten van de verschillende toeslagen moet terugbetalen. Wel wijst de Belastingdienst daarbij op de mogelijkheid om een betalingsregeling te treffen. Mevrouw G. kan een persoonlijke betalingsregeling aanvragen. Op basis van de aflossingscapaciteit wordt dan beoordeeld met welk bedrag per maand terugbetaald moet worden.

Wat vindt de Nationale ombudsman?

Ik ben mij ervan bewust dat ik niet van elke betrokken partij een even grote bijdrage aan een structurele oplossing kon verwachten. Het CAK is bijvoorbeeld een partij die maar een klein aandeel in de oplossing kon leveren en dat ook heeft gedaan. Ook weet ik dat enkele partijen hebben gedaan, en blijven doen, wat nodig is voor mevrouw G. In het bijzonder denk ik daarbij aan de gemeente Nijmegen. Toch ben ik teleurgesteld dat de betrokken partijen geen *structurele* oplossing voor mevrouw G. hebben gevonden.

Wat kan er beter?

Wat mij opvalt is dat de negatieve financiële gevolgen van de toeslag wegens hulpbehoevendheid als op de koop toe te nemen worden beschouwd, dan wel dat wordt vastgesteld dat er geen sprake is van een ongewenste samenloop. Er is daarbij minimaal aandacht voor wat de gevolgen van de regeling voor mevrouw G. zijn geweest.

Ons nummer

201510816

4

De overheid hanteert een financiële regeling die verschillende negatieve gevolgen heeft voor andere inkomstenbronnen. En de regeling leidt ertoe dat een burger veel tijd en energie moet steken in het aantonen, bij allerlei instanties afzonderlijk, dat de verhoging van zijn inkomen bedoeld is voor de extra kosten die gemaakt worden voor intensieve verzorging. Energie die juist iemand die recht heeft op deze toeslag wegens hulpbehoevendheid maar moeilijk kan opbrengen.

De regeling blijft in stand, terwijl de regeling complexe gevolgen heeft voor een burger. Het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid stelt, kort gezegd, dat het belangrijk is dat het UWV in dit soort situaties de burger goed informeert over de mogelijke – en complexe – gevolgen van de regeling. Het lijkt mij meer aangewezen om een dergelijke regeling zo in te richten dat een burger niet belast wordt met de complexiteit van de gevolgen ervan. Daarin zie ik nadrukkelijk een taak voor het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en het Ministerie van Financiën.

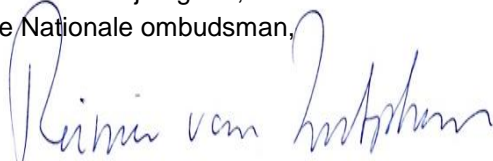
Tot slot

Ondanks de bereidheid van de verschillende partijen, is een oplossing voor mevrouw G. niet gevonden. Haar – financiële – situatie is sinds het uitbrengen van ons rapport niet veranderd. Ik heb de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de staatssecretaris van Financiën gevraagd om een oplossing. Die is er niet gekomen. Ik stuit nu op de grenzen van mijn bevoegdheid. Ik ben van mening dat een oplossing nodig is, maar het is aan u te bepalen of een oplossing voor dit probleem gewenst is en daartoe actie te ondernemen.

Contact

Deze brief hebben wij gestuurd aan alle betrokken partijen. Hebt u over deze brief nog vragen, dan kunt u contact opnemen met mevrouw xxxxx. U kunt haar op maandag t/m vrijdag bereiken via telefoonnummer xxxxxxxxx en e-mailadres bureau@nationaleombudsman.nl.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen



De heer R.J. Duisenberg
Voorzitter Vaste Commissie voor Financiën
Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

Geachte heer Duisenberg,

Op 15 december 2016 hebben wij het rapport 'Vestzak, broekzak' gepubliceerd en aan de betrokken partijen toegezonden. In het rapport beschrijven wij de ongewenste gevolgen van de verhoging wegens hulpbehoevendheid van de uitkering van mevrouw G. In de bijlage treft u het rapport aan.

Allereerst blik ik kort terug op de inhoud van het rapport en de bijbehorende aanbeveling en verzoeken. Vervolgens licht ik kort toe wat het resultaat is en vat ik samen hoe de verschillende partijen op mijn aanbevelingen en verzoek hebben gereageerd. Tot slot geef ik mijn visie op de ontvangen reacties en vraag ik uw commissie aandacht voor dit probleem.

Het rapport en de aanbevelingen

Uit ons onderzoek bleek dat mevrouw G. door de verhoging van haar uitkering op verschillende fronten problemen ondervindt. Andere inkomstenbronnen vallen weg of worden verlaagd en mevrouw G. komt voor allerlei regelingen niet meer in aanmerking. Haar klacht heb ik gegrond verklaard wegens strijd met het maatwerkvereiste.

Wat was de aanbeveling?

Het rapport bevat een aanbeveling. Wij hebben de betrokken partijen (het UWV, het CAK, de gemeente Nijmegen en de Belastingdienst/Toeslagen) verzocht om mevrouw G. op korte termijn een structurele oplossing te bieden.

Naast de aanbeveling, om mevrouw G. op korte termijn een structurele oplossing te bieden, hebben wij de directeur-generaal van de Belastingdienst verzocht om de zaak van mevrouw G. intern te bespreken en ook te zorgen voor een structurele oplossing. Tot slot hebben wij de staatssecretaris van Financiën en de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid verzocht om te onderzoeken hoe de ongewenste financiële effecten van de huidige regeling kunnen worden weggenomen.

Postadres

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Tel: (070) 356 35 63

Fax: (070) 360 75 72

bureau@nationaleombudsman.nl

www.nationaleombudsman.nl

Doorkiesnummer

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Datum

14 juli 2017

Ons nummer

201510816

Uw e-mail

Uw kenmerk

Bijlagen

1

Behandelend medewerker

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Onderwerp

Rapport 'Vestzak, broekzak'

Ons nummer

201510816

2

Wat is het resultaat?*Reactie CAK*

Het CAK heeft laten weten dat voor situaties als die van mevrouw G. de mogelijkheid bestaat om peiljaarverlegging toe te passen. Dat betekent dat het CAK de hoogte van de eigen bijdrage niet, zoals gebruikelijk is, baseert op het inkomen van twee jaar geleden, maar op het inkomen van het huidig jaar. Op die manier heeft de nabetaling van de verhoging van de uitkering van mevrouw G. geen invloed gehad op de hoogte van de eigen bijdrage.

Reactie gemeente Nijmegen

De gemeente Nijmegen herkent zich in de bevindingen en de aanbeveling die daaruit logischerwijs voortvloeit. Wel leest de gemeente deze aanbeveling in samenhang met de laatste alinea van het verslag, waar staat dat de sleutel tot de oplossing primair in handen ligt van de ministeries van Financiën en Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Dit sluit wat de gemeente betreft ook aan bij de rondetafelbijeenkomst die in het kader van deze zaak is gehouden.

Reactie minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en UWV

De minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid is met mijn aanbeveling aan de slag gegaan. Medewerkers van het ministerie hebben de situatie van mevrouw G. onderzocht en zijn tot de conclusie gekomen dat de uitwerking van wet- en regelgeving in de situatie van mevrouw G. als zodanig beoogd is en er geen sprake is van ongewenste samenloop. De minister ziet daarom geen aanleiding om wetgeving aan te passen of anderszins tot een oplossing voor mevrouw G. te komen.

Wel benadrukt de minister dat hij zich, gezamenlijk met het UWV, verantwoordelijk voelt voor de manier waarop burgers geraakt worden door het beleid en de uitvoering van de wet. En dat hij daarin ook verbeteringen voor het UWV ziet. De minister onderkent dat aan het toekennen van een aanvulling die in werkelijkheid minder 'oplevert' door de gevolgen van de verhoging op andere inkomstenbronnen, aanvullende eisen stelt aan een goede dienstverlening van het UWV en heldere communicatie door het UWV over deze gevolgen.

In zijn brief schrijft de minister dat hij het vervelend vindt als mensen vastlopen in complexe wet- en regelgeving en zich niet gehoord voelen. Ik heb begrepen dat de minister onderkent dat het belangrijk is dat de burger

Ons nummer

201510816

3

op een goede manier wordt meegenomen en goed wordt geïnformeerd, en dat zowel het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid als het UWV leren van situaties als die van mevrouw G.

Reactie Ministerie van Financiën en Belastingdienst

Pas zes maanden na de ontvangst van het rapport heeft de Belastingdienst, mede namens de staatssecretaris van Financiën en de Belastingdienst/ Toeslagen, op mijn verzoek en aanbeveling gereageerd. Hij heeft betoogd dat de toeslag bij hulpbehoevendheid onderdeel uitmaakt van de arbeidsongeschiktheidsuitkering en daardoor tot het verzamelinkomen gerekend moet worden. En het hogere verzamelinkomen heeft invloed op de hoogte van andere toeslagen of voorzieningen. Ook de Belastingdienst heeft vastgesteld dat de gevolgen van deze regeling 'beoogd' zijn. Een uitzondering maken voor mevrouw G. is derhalve niet mogelijk.

De Belastingdienst begrijpt dat het teleurstellend is voor mevrouw G. dat zij de te hoge voorschotten van de verschillende toeslagen moet terugbetalen. Wel wijst de Belastingdienst daarbij op de mogelijkheid om een betalingsregeling te treffen. Mevrouw G. kan een persoonlijke betalingsregeling aanvragen. Op basis van de aflossingscapaciteit wordt dan beoordeeld met welk bedrag per maand terugbetaald moet worden.

Wat vindt de Nationale ombudsman?

Ik ben mij ervan bewust dat ik niet van elke betrokken partij een even grote bijdrage aan een structurele oplossing kon verwachten. Het CAK is bijvoorbeeld een partij die maar een klein aandeel in de oplossing kon leveren en dat ook heeft gedaan. Ook weet ik dat enkele partijen hebben gedaan, en blijven doen, wat nodig is voor mevrouw G. In het bijzonder denk ik daarbij aan de gemeente Nijmegen. Toch ben ik teleurgesteld dat de betrokken partijen geen *structurele* oplossing voor mevrouw G. hebben gevonden.

Wat kan er beter?

Wat mij opvalt is dat de negatieve financiële gevolgen van de toeslag wegens hulpbehoevendheid als op de koop toe te nemen worden beschouwd, dan wel dat wordt vastgesteld dat er geen sprake is van een ongewenste samenloop. Er is daarbij minimaal aandacht voor wat de gevolgen van de regeling voor mevrouw G. zijn geweest.

Ons nummer

201510816

4

De overheid hanteert een financiële regeling die verschillende negatieve gevolgen heeft voor andere inkomstenbronnen. En de regeling leidt ertoe dat een burger veel tijd en energie moet steken in het aantonen, bij allerlei instanties afzonderlijk, dat de verhoging van zijn inkomen bedoeld is voor de extra kosten die gemaakt worden voor intensieve verzorging. Energie die juist iemand die recht heeft op deze toeslag wegens hulpbehoevendheid maar moeilijk kan opbrengen.

De regeling blijft in stand, terwijl de regeling complexe gevolgen heeft voor een burger. Het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid stelt, kort gezegd, dat het belangrijk is dat het UWV in dit soort situaties de burger goed informeert over de mogelijke – en complexe – gevolgen van de regeling. Het lijkt mij meer aangewezen om een dergelijke regeling zo in te richten dat een burger niet belast wordt met de complexiteit van de gevolgen ervan. Daarin zie ik nadrukkelijk een taak voor het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en het Ministerie van Financiën.

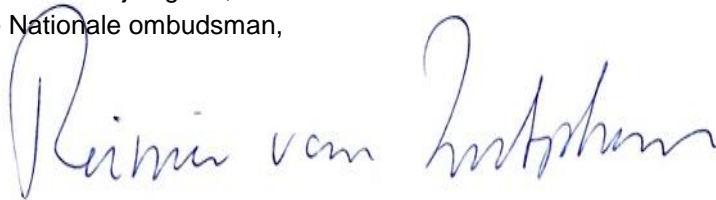
Tot slot

Ondanks de bereidheid van de verschillende partijen, is een oplossing voor mevrouw G. niet gevonden. Haar – financiële – situatie is sinds het uitbrengen van ons rapport niet veranderd. Ik heb de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de staatssecretaris van Financiën gevraagd om een oplossing. Die is er niet gekomen. Ik stuit nu op de grenzen van mijn bevoegdheid. Ik ben van mening dat een oplossing nodig is, maar het is aan u te bepalen of een oplossing voor dit probleem gewenst is en daartoe actie te ondernemen.

Contact

Deze brief hebben wij gestuurd aan alle betrokken partijen. Hebt u over deze brief nog vragen, dan kunt u contact opnemen met mevrouw xxxxxxxx. U kunt haar op maandag t/m vrijdag bereiken via telefoonnummer xxxxxxxx en e-mailadres bureau@nationaleombudsman.nl.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen