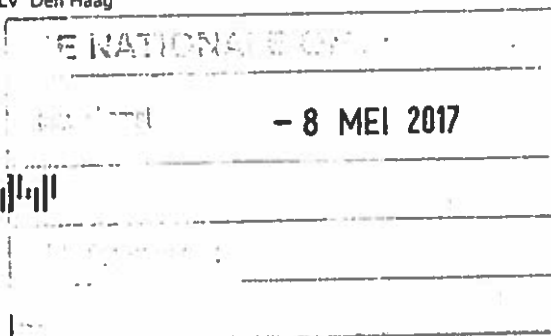




> Retouradres Postbus 90801 2509 LV Den Haag

De Nationale Ombudsman  
Mr. R.F.B. van Zutphen  
Postbus 93122  
2509 AC S GRAVENHAGE



Datum - 2 MEI 2017

Betreft Reactie op brief en rapport "Vestzak broekzak"

Uw referentie  
20150816

Geachte heer Van Zutphen,

Met uw brief van 15 december jongstleden vraagt u mijn aandacht voor de casus van [redacted]. U schrijft dat zij van UWV een uitkering wegens hulpbehoevendheid ontvangt, maar dat door deze uitkering andere inkomstenbronnen wegvallen of worden verlaagd. In uw rapport concludeert u dat het noodzakelijk is dat het ministerie van Financiën en mijn ministerie er samen voor zorgen dat de ongewenste financiële effecten van de regeling weggenomen worden. Daarnaast heeft u aan de Belastingdienst gevraagd om te zorgen voor een individuele oplossing voor

In reactie op uw brief hebben medewerkers van mijn ministerie met betrokken partijen gesproken. Allereerst is nader overleg met één van uw medewerkers om de casus scherp te krijgen. Vervolgens heeft overleg met UWV plaatsgevonden over de casus in het bijzonder en de handelingswijze van UWV in soortgelijke situaties. Daarbij zijn de vormgeving en uitvoering van de uitkering wegens hulpbehoevendheid besproken. Tot slot is overleg gevoerd met het ministerie van Financiën en de Belastingdienst.

Deze brief schrijf ik mede namens de Raad van Bestuur van UWV. Wij voelen ons gezamenlijk verantwoordelijk voor de manier waarop burgers geraakt worden door het beleid en de uitvoering van sociale wet- en regelgeving. De verschillende regelingen die er in de sociale zekerheid zijn, hebben in de eerste plaats tot doel om mensen zoals [redacted] te helpen om in hun onderhoud te voorzien. Het is dan ook verveelend om te moeten constateren dat [redacted] voor haar gevoel vast is komen te zitten in complexe wet- en regelgeving. Met deze brief beoog ik in de eerste plaats de inhoudelijke kant van de zaak te verduidelijken. Vervolgens zal ik aandacht schenken aan het proces in de uitvoering en bijbehorende dienstverlening.

#### Uitkering voor hulpbehoevendheid

De uitkering voor hulpbehoevendheid kent een lange historie. De Algemene Arbeidsongeschiktheidswet (AAW) stamt uit de jaren '70. Bovenop de uitkering op grond van de AAW konden hulpbehoevende mensen een aanvulling krijgen die verstrekt werd door werkgevers via de bedrijfsvereniging. Van hulpbehoevendheid

was sprake als iemand was aangewezen op geregeide oppassing en verzorging. De aanvulling kwam tegemoet aan deze extra kosten. Op deze manier gaven werkgevers invulling aan 'goed werkgeverschap'.

Minister

Met veranderende wet- en regelgeving is de uitkering voor hulpbehoevendheid blijven bestaan, zij het binnen een andere context. Zo zijn het niet langer de werkgevers die de middelen verstrekken, maar wordt de uitkering voor hulpbehoevendheid nu als aanvulling op een bestaande uitkering door UWV verstrekt uit werkgeverspremies. De Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (Wet WIA), Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jongeren (Wajong), de Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO) en de Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen (WAZ) kennen een verhoging van de uitkering wegens hulpbehoevendheid. Deze is zodanig vormgegeven dat de reguliere uitkering afhankelijk van de mate van hulpbehoevendheid hoger wordt vastgesteld, namelijk op 85% of 100% van het dagloon (ter illustratie een reguliere WIA-uitkering is 70 of 75% van het dagloon). Evenals over de reguliere WIA-uitkering is de verhoging wegens hulpbehoevendheid wettelijk gezien inkomen. Dit betekent dat over de totale uitkering inkomstenbelasting is verschuldigd en de verhoging hulpbehoevendheid meetelt voor de berekening van inkomensafhankelijke toeslagen.

Datum

U wijst erop dat de verhoging van de WIA-uitkering wegens hulpbehoevendheid het karakter lijkt te hebben van een doelinkomen. Daarom stelt u voor om deze uitkering ook als doelinkomen aan te merken om zo te regelen dat er geen belasting over deze uitkering geheven wordt en dat er geen invloed is op andere toeslagen. Ik kan hier binnen de bestaande wet- en regelgeving niet in meegaan. De aanvulling van de uitkering wegens hulpbehoevendheid biedt mensen in een lastige situatie extra middelen. Bij het gewenste effect op de koopkracht van de ontvanger is rekening gehouden met de gevolgen van deze aanvulling op andere inkomstenbronnen en belastingen. Dit betekent dat de toeslag in verschillende situaties verschillend kan uitpakken. De uitkering en de toeslag zijn afhankelijk van de hoogte van het dagloon. Een hoger dagloon betekent een hogere uitkering en ook een hogere toeslag wegens hulpbehoevendheid. Maar een hoger dagloon betekent ook dat er eerder sprake is van doorwerking in belastingen en toeslagen. Ik realiseer ik mij dat teleurgesteld is over de uiteindelijke middelen die zij daadwerkelijk overhoudt van de verhoging van de uitkering wegens hulpbehoevendheid. Ook is deze systematiek extra zichtbaar en ogenschijnlijk tegenstrijdig voor haar omdat zij de aanvulling met terugwerkende kracht over meerdere jaren heeft ontvangen, waardoor er ook met terugwerkende kracht gevolgen zijn voor andere regelingen. Dat punt stelt aanvullende eisen aan een goede dienstverlening en heldere communicatie over deze gevolgen. Op die dienstverlening zal ik in de verderop ingaan.

#### Proces om problemen te herkennen en signaleren

SZW en UWV willen bij voorkeur voorkomen dat burgers vastlopen in complexe wet- en regelgeving. Om complexe situaties en (mogelijk) ongewenste samenloop van wet- en regelgeving tijdig te signaleren, is er voortdurend nauw contact tussen UWV en mijn ministerie. Over de specifieke situatie van heeft geen contact plaatsgevonden. Zoals nu blijkt was hier ook geen aanleiding voor aangezien de wet- en regelgeving ook correct is uitgevoerd en er ook geen sprake is van ongewenste samenloop die op departementaal niveau moest worden opgelost. Wel is deze casus voor UWV en SZW reden om extra scherp te zijn op het tijdig melden van (mogelijke) problemen er voor te zorgen dat die op het juiste niveau en binnen de juiste organisatie opgepakt worden.

Indien nodig zal vanuit het ministerie van SZW ook contact worden gezocht met het ministerie van Financiën (of andere ministeries) om te onderzoeken of de manier waarop wet- en regelgeving op elkaar inwerkt, beoogd is, of dat er sprake is van ongewenste samenloop. Daar was in dit geval geen sprake van. Inhoudelijk is in de casus van [redacted] juist gehandeld.

Minister

Datum

#### Dienstverlening UWV

UWV en ondergetekende vinden het van groot belang dat de overheid zich rekenschap geeft van de rol die zij inneemt ten opzichte van de burger. Wet- en regelgeving kunnen complex zijn, zoals de casus van [redacted] laat zien. Het is daarom van groot belang dat de overheid de burger goed informeert over de gevolgen.

Uitvoeringsorganisaties zoals UWV zijn gehouden aan de wet- en regelgeving en zullen zich in eerste instantie concentreren op de eigen dienstverlening. Complexe zaken, zoals in deze casus, waarin regels van verschillende organisaties lijken te conflicteren, komen vaak pas aan het licht als een uitkeringsgerechtigde zich bekiaagt over een situatie. UWV wil juist in zulke situaties zorgvuldig handelen. Daarom kan een UWV-medewerker die van mening is dat sprake is van een schrijnende situatie, het zogenaamde M-team inschakelen. Van een schrijnende situatie is bijvoorbeeld sprake bij een dreigende huisuitzetting, als betrokkene langere tijd zonder inkomen zit of als betrokkene binnen UWV of tussen UWV en andere instanties van het kastje naar de muur lijkt te worden gestuurd. Het M-team bestaat uit medewerkers van alle divisies binnen UWV die elkaar weten te vinden om de klant zo snel mogelijk duidelijkheid te verschaffen over zijn situatie en de probleemsituatie snel op te lossen. Het team heeft de mogelijkheden om de kwestie te escaleren en een beslissing tot stand te brengen. Als wet- en regelgeving geen oplossing bieden, kan het team ervoor zorgen dat de kwestie wordt aangekaart bij het ministerie van SZW. Ook heeft UWV regionale klachtenambassadeurs die zich bezig houden met complexe situaties zoals samenloop van uitkeringen. In de situatie van [redacted] is de regionale klachtenambassadeur van UWV ingeschakeld die diverse betrokken instanties zoals gemeente, Belastingdienst en het CAK, bijeen heeft geroepen om de situatie van [redacted] aan de orde te stellen. In uw brief bent u hierop reeds ingegaan.

De casus van [redacted] staat niet op zichzelf. Er zijn meer situaties waarin wet- en regelgeving die door de ene organisatie wordt uitgevoerd in conflict lijkt met wet- en regelgeving die door een andere organisatie wordt uitgevoerd. UWV en de Belastingdienst zijn als uitvoeringsorganisaties gehouden aan de wet en kunnen niet zomaar een uitzondering op de regel toestaan. Zoals vermeld zullen dergelijke situaties kenbaar gemaakt worden aan de vakdepartementen. Deze kunnen de wenselijkheid van concrete situaties onderzoeken en indien nodig de wet- en regelgeving aanpassen. De uitvoeringsorganisaties kunnen vervolgens binnen de kaders van de wet- en regelgeving hun werk doen. Als in dergelijke situaties blijkt dat de uitwerking van de wet- en regelgeving is zoals beoogd, dan zal deze als zodanig uitgevoerd worden. Dit blijkt na overleg tussen de uitvoeringsorganisaties en de vakdepartementen ook in de situatie van [redacted] het geval te zijn. Van de overheid mag verwacht worden dat zij ook in complexe situaties de burger goed informeert. Ondanks inschakeling van de regionaal klachtenambassadeur heeft [redacted] blijkbaar niet voldoende bijstand ervaren. Wellicht hadden we in dit geval eerder het brede gesprek met de betrokken uitvoerders en [redacted] kunnen voeren. Tegelijk is het de vraag of juist dit gesprek

niet heeft bijgedragen aan valse hoop bij dat uitvoering van de regeling onjuist zou zijn toegepast. Dit is ook een les die we als overheid ter harte nemen. Als een negatieve boodschap moet worden gebracht is het van belang zeker te zijn van de juistheid van die boodschap en daarover duidelijk en tijdig te informeren.

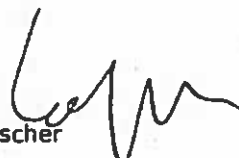
Minister

Datum

Tenslotte

Het is bijzonder vervelend als mensen vastlopen in complexe wet- en regelgeving en zich niet gehoord voelen. SZW en UWV zijn van mening dat iedere klacht serieus genomen moet worden. Tegelijk begrijp ik dat de inhoudelijke uitwerking die in deze brief is opgenomen wellicht niet aan de wensen van voldoet. Toch leren zowel SZW als UWV van dergelijke situaties. Belangrijk is dat de burger op een goede manier wordt meegenomen en geïnformeerd.

Hoogachtend,

  
L.F. Asscher  
Minister