

EINDRAPPORT IN DE MAAK

De openbare verhoren in het onderzoek naar het functioneren van uitvoeringsinstanties zitten erop. Wanneer kunnen we het eindrapport verwachten? En wat zijn de ervaringen van deelnemers aan de hoorzittingen?





'AANBEVELINGEN VÓÓR DE VERKIEZINGEN'

De Tijdelijke commissie Uitvoeringsorganisaties hield van 26 oktober tot en met 13 november 2020 openbare hoorzittingen, waar onder meer de Belastingdienst, CBR, UWV en Kamerleden aan het woord kwamen. In totaal kwamen zo'n veertig experts van verschillende organisaties en instanties uitleg geven.

De vraag die door de commissie onder leiding van Kamerlid André Bosman (VVD) moet worden beantwoord: wat zijn de oorzaken van de problemen bij uitvoeringsorganisaties, waarbij de focus ligt op het verlies van de menselijke maat? Daarnaast onderzoekt de commissie de wijze waarop de Kamer geïnformeerd wordt over problemen en de manier waarop de Kamer haar controlerende taak uitvoert wanneer zich problemen voordoen.

Het eindrapport van het parlementair onderzoek verschijnt naar verwachting in januari of februari 2021, dus vóór de Tweede Kamerverkiezingen op 17 maart. De Tweede Kamer zal naar verwachting niet direct debatteren over de bevindingen van de commissie. Dat debat zal plaatsvinden na de installatie van de nieuwe Kamer.

Uiteraard zullen onderwerpen als corona en het herstel van de economie de belangrijkste thema's zijn tijdens de verkiezingen. Naar verwachting zullen de aanbevelingen uit het rapport van de onderzoekscmissie een rol spelen in het formatietraject, denkt Loes Mulder, secretaris-generaal van het ministerie van SZW. Tijdens een van de hoorzittingen bepleitte Mulder dat de grote uitvoeringsinstanties een plek verdienen aan de formatietafel bij de totstandkoming van het regeerakkoord. Het gaat er hierbij vooral om dat de uitvoeringsinstanties hun werkwijze – in samenwerking met het ministerie en de Tweede Kamer – beter afstemmen op de wensen van de burger.



'KENTERING RICHTING PERSOONLIJKERE DIENSTVERLENING'

Cor Burgmeyer
Directeur Klant & Service bij
UWV

Hij was wat gespannen voor de hoorzitting van de tijdelijke parlementaire commissie Uitvoeringorganisaties. Cor Burgmeyer, directeur Klant & Service bij UWV, had zich weliswaar, met hulp van een bekwaam UWV-team, goed voorbereid op de zitting, maar voor hem was het vooral belangrijk of het hem zou lukken een goed beeld van UWV neer te zetten. Burgmeyer: 'We hebben 1,2 miljoen klanten die maandelijks allemaal een ander bedrag krijgen. Dat gaat vrijwel altijd goed, getuige de 7,5 die wij krijgen voor onze dienstverlening. Dat is hoog. En, ja soms verdwaalt er iemand in de complexe wet- en regelgeving en ja, soms ook heeft een klant het gevoel onvoldoende aandacht te krijgen. Dat heeft onder meer als oorzaak dat wij, gedwongen door bezuinigingen, zaken vaker digitaal

moesten afhandelen. Daarin is nu gelukkig een kentering gaande richting meer persoonlijke dienstverlening.'

Voor de hoorzitting met de commissie was één uur uitgetrokken. Dat lijkt veel, maar Burgmeyer had graag meer tijd en ruimte gehad om de commissie duidelijk te maken hoezeer UWV soms klem wordt gezet door de zeer gedetailleerde wet- en regelgeving. Burgmeyer: 'Ik begrijp dat het in de sociale zekerheid belangrijk is dat iedereen gelijke rechten en plichten heeft. Dat heeft ertoe geleid dat voor iedere uitzondering een aparte regeling is opgetuigd, met als gevolg dat de wetten en regelingen zo complex zijn geworden dat het aan onze klanten nauwelijks nog is uit te leggen. We moeten, heb ik de commissie verteld, op zoek naar een nieuwe balans tussen enerzijds rechtsgelijkheid en anderzijds ruimte voor uitvoerders om gepaste oplossingen te vinden voor onze klanten. Ik denk dat ondanks het tijdgebrek die boodschap is overgekomen. En ik denk ook dat de tijd er rijp voor is. Tijdens de openbare hoorzittingen hebben we iedereen hardop horen pleiten voor meer menselijke maat in de uitvoering. Ik heb goede hoop dat aan die oproep gevolg wordt gegeven.'



'DE SFEER WAS OPEN'

Frens Lemeer
Centrale Cliëntenraad van UWV

Wajongers krijgen, conform een cao, na 12,5 jaar dienstverband een bonus. Daar zien zij niets van terug, de bonus wordt voor de volle honderd procent in mindering gebracht op hun uitkering. Zo staat het in de wet. 'Schandé', roept de Tweede Kamer, voorbijgaand aan het feit dat zij zelf de wet hebben aangenomen. En UWV krijgt het ten onrechte te verduren.

Het was een van de voorbeelden die Frens Lemeer, voorzitter van de Centrale Cliëntenraad van UWV, aanhaalde tijdens de openbare hoorzitting van de tijdelijke commissie Uitvoeringsorganisaties. Lemeer: 'Dit voorbeeld laat zien hoe groot de afstand is tussen politiek en uitvoering. Er wordt door de politiek een besluit genomen, maar in de gevolgen voor de burgers lijkt te vaak niemand geïnteresseerd. Totdat iemand aan de bel trekt. Dan schreeuwt diezelfde politiek moord en brand.'

Lemeer kijkt met tevredenheid terug op de hoorzitting. 'De sfeer was open en wij kregen de ruimte om aan te geven waar ons inziens de schoen wringt in de verhouding tussen politiek en uitvoering.' Eén van die knelpunten is dat UWV zich soms te loyaal opstelt bij de invoering van nieuwe wet- en regelgeving, vindt Lemeer: 'Te snel en makkelijk zegt UWV dat een nieuwe wet 'technisch haalbaar' is. Maar dat iets technisch uitvoerbaar is, wil niet zeggen dat de burger er baat bij heeft. UWV beschikt over de kennis en ervaring om tijdig aan te geven als een wet voor een groep burgers slecht uitpakt. Toch doet UWV dat te weinig omdat men slechts uitvoerder zegt te zijn en men zich verre dient te houden van politiek.'

Lemeer zou graag zien, gaf hij tijdens de hoorzitting aan, dat al in een vroeg stadium overleg plaatsvindt tussen uitvoerders en politiek. 'Gewoon een normaal, open gesprek over wat volgens UWV haalbaar is en waarin zij tevens kunnen aangeven dat sommige regels mogelijk voor groepen burgers nadelig uitpakken, zoals je dat straks zult zien bij de invoering van de nieuwe Wajongwet. Als de politiek dan toch een eigen afweging maakt, prima, maar dan kunnen ze tenminste niet achteraf zeggen: 'Oh, hadden we dat maar eerder geweten...'