

Postbus 58285, 1040 HG Amsterdam

Algemene Rekenkamer
T.a.v. drs A.P. Visser, president
Postbus 20015
2500 EA Den Haag

Datum

Ons kenmerk
SBK/103357/BB

Pagina
1 van 3

Bijlage(n)
-

Onderwerp

Reactie op conceptrapport 'Een Nederlandse uitkering in het buitenland, dienstverlening en handhaving door het UWV bij export van uitkeringen'

Geachte heer Visser,

In uw brief van 15 april 2022 heeft u ons verzocht om een bestuurlijke reactie op het conceptrapport 'Een Nederlandse uitkering in het buitenland, dienstverlening en handhaving door het UWV bij export van uitkeringen'.

Allereerst wil ik mijn waardering uitspreken over dit rapport en de wijze waarop dit tot stand is gekomen. Er is veel informatie uitgewisseld, waardoor zowel de feitelijke situatie als ook de kansen en belemmeringen m.b.t. de dienstverlening van UWV in het buitenland duidelijk zijn beschreven. Het complexe speelveld tussen EU-regelgeving/verdragen enerzijds en wet- en regelgeving in de diverse landen anderzijds laten zien waar de uitdagingen liggen.

In het rapport doet u drie aanbevelingen, waarvan er één direct aan UWV is gericht en de overige twee aan SZW. Met SZW is afgesproken dat UWV op alle aanbevelingen zal reageren. Daarnaast wil ik graag een nuancering aanbrengen t.a.v. de werkwijze van UWV bij regelovertreding en t.a.v. de financiële omvang en stijging van geëxporteerde WIA-regelingen de periode 2018-2020.

Aanbevelingen aan SZW:

1. Het inventariseren van de mogelijkheden en risico's van aanbesteding op het gebied van re-integratie dienstverlening (met name in landen met een relatief hoog klantenbestand van zieken en arbeidsongeschikten).

Reactie UWV:

Voor mensen die een ZW- of WIA-uitkering ontvangen zal UWV zich onverminderd blijven inspanssen door re-integratiemogelijkheden in het buitenland te onderzoeken en waar mogelijk re-integratiedienstverlening in te zetten, al dan niet via aanbesteding. Dienstverlening wordt – net als in de nationale situatie – voor een duur van vijf jaar ingezet. Daarbij dient te worden opgemerkt dat de re-integratiemogelijkheden en inzet van dienstverlening in het buitenland sterk kunnen afwijken van de mogelijkheden in Nederland. In Nederland is UWV bekend met de arbeidsmarkt (vraag en aanbod) en kan UWV re-integratietrajecten inkopen en voorzieningen inzetten. In het buitenland is UWV minder bekend met de arbeidsmarkt en is UWV afhankelijk van de samenwerking met publiek-private partners. De bereidheid en mogelijkheden tot samenwerking variëren per land. Re-integratie naar werk vanuit een arbeidsongeschiktheidsuitkering is geen vast onderdeel van verdragen en Europese verordeningen en in veel landen maakt re-integratiedienstverlening geen deel uit van het sociaal zekerheidsstelsel. Daarnaast zijn er praktische obstakels zoals fysieke afstand en in sommige gevallen een taalbarrière.

UWV heeft het voornemen om de samenwerking op het gebied van re-integratie met een aantal landen te initiëren/uit te breiden en zal bekijken welke uitvoeringsafspraken over (aanbesteding van) re-integratie dienstverlening met publieke-private partners kunnen worden gemaakt op bilateraal niveau.

2. Het maken van afspraken over het genereren van inzicht in de kwaliteit van de UWV dienstverlening in het buitenland (op basis van beschikbare informatie).

Reactie UWV:

Kwaliteitscontroles op dossierniveau (interne kwaliteitscontroles)

Zowel op landelijk als lokaal niveau voert UWV wettelijke dossiercontroles uit. Daarnaast vinden er kruiscontroles (collegiale controles) of controles op basis van een specifiek thema plaats. De dossiers van cliënten die in het buitenland wonen, zijn onderdeel van deze kwaliteitscontroles. Geconstateerde fouten worden teruggekoppeld aan de betrokken kantoren i.v.m. de leer- en verbetercyclus. Bij het presenteren van de uitkomsten van de kwaliteitscontroles wordt geen onderscheid gemaakt tussen dienstverlening in Nederland en in het buitenland. Hiervoor is het aantal buitenlandse dossiers te laag.

Tevredenheid over UWV dienstverlening in het buitenland

UWV doet in Nederland regulier onderzoek naar de tevredenheid van cliënten over de dienstverlening van UWV. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door een extern onderzoeksbureau. Daarnaast inventariseert UWV periodiek de tevredenheid over de door UWV geleverde informatie. Dit vindt o.a. plaats d.m.v. van feedback op UWV.nl.

UWV zal inventariseren welke mogelijkheden en methodieken er zijn om de tevredenheid over de dienstverlening van UWV in het buitenland te meten. De begrijpelijkheid van de informatieverstrekking over rechten en plichten zal daarin worden meegenomen. In 2020/2021 heeft UWV de informatie over rechten en plichten bij (export van) uitkeringen) reeds vertaald in de zeven buitenlandse talen.

Met SZW zal worden afgestemd over de wijze waarop de kwaliteit van dienstverlening in het buitenland inzichtelijk kan worden gemaakt.

Aanbeveling aan UWV:

3. Het inzetten van meertalige medewerkers op plaatsen waar dit voordelen oplevert gezien het klantenbestand.

Reactie UWV:

Inzet van tolken

Voor cliënten die op afspraak komen bij UWV en die geen Nederlands spreken, worden tolken ingezet. Dat kan fysiek zijn maar ook digitaal/telefonisch. Voor internationale ZW-Arbo cliënten is UWV in de loop van 2021 een pilot gestart waarbij gebruik wordt gemaakt van Poolssprekende tolken die op uitzendbasis voor UWV werken ten behoeve van de Poolssprekende doelgroep. De ervaringen tot nu toe zijn positief. Doordat de tolken samenwerken met gespecialiseerde teams van artsen, arbeidsdeskundigen en re-integratiebegeleiders verbetert hun begripsvorming en daarmee de kwaliteit van vertaalde gesprekken met cliënten. Op basis van de eindevaluatie (planning eind 2022) zal worden besloten of de pilot zal worden omgezet in een vaste werkwijze met mogelijke uitbreiding naar andere groepen uitkeringsgerechtigden.

Meertalige UWV-medewerkers

Op dit moment werken er bij de afdeling voor internationale cliënten medewerkers die naast Nederlands ook andere talen spreken, zoals Pools, Engels, Duits, Spaans, Portugees, Marokkaans, Turks, Russisch, Lets, Servisch en Macedonisch. Deze medewerkers richten zich grotendeels op verzuimbeheer. UWV monitort voortdurend de samenstelling van het cliëntenbestand en probeert zo goed mogelijk in te spelen op veranderingen. UWV zal de mogelijkheid onderzoeken om (vaste) tolken of meertalige medewerkers in te zetten op meer afdelingen binnen UWV waar dit voordelen oplevert.

4. Nuancering werkwijze UWV bij regelovertreding pag. 24.

Reactie UWV:

De Algemene Rekenkamer beschrijft enkel het verschil tussen bewuste en onbewuste overtredingen. In de praktijk ligt het beoordelen van de gevolgen van regelovertreding genuanceerder. Na een zorgvuldig onderzoek bepaalt UWV de mate van verwijtbaarheid en er wordt tevens rekening gehouden met persoonlijke omstandigheden. Een eventuele sanctie kan bestaan uit een boete of een waarschuwing en de uitkering wordt gecorrigeerd. Zowel een bewuste als een onbewuste overtreding kan tot gevolg hebben dat teveel uitkering is betaald. UWV is verplicht om het teveel betaalde bedrag terug te vorderen.

Meer in het algemeen heeft SZW eind vorig jaar een nieuwe handhavingskoers sociale zekerheid gedeeld met de Kamer. UWV heeft hieraan actief bijgedragen. In deze koers is vertrouwen een belangrijk uitgangspunt. We gaan ervan uit dat de meeste mensen zich aan de regels (willen) houden. Dat betekent dat we blijven inzetten op preventie waarbij we een onderscheid willen maken tussen een fout en bewuste, verwijtbare regelovertreding. Op dit moment voeren SZW en UWV een verkenning uit naar aansluiting van het huidige handhavingsinstrumentarium op de nieuwe handhavingskoers.

5. Perspectief omvang en stijging Export WIA regelingen pag. 14.

Reactie UWV:

De noties op pagina 14 willen we graag als volgt nuanceren. De stijging van de export van WIA-regelingen in de periode 2018 – 2020 heeft deels te maken met de stijging van het totale aantal WIA-uitkeringen en uitgekeerde bedragen. Dat het aantal WIA-uitkeringen stijgt, ligt ook in de lijn der verwachting. De WIA als wet is nog in opbouw. Tegenover een steeds verder afnemend WAO-bestand staat een steeds groter WIA-bestand. Het structurele niveau van de WIA wordt pas vanaf 2040 bereikt.

Het WIA-uitkeringsbedrag steeg tussen 2018 en 2020 met 22%. De export van WIA-regelingen steeg in dezelfde periode met 30%. Bij de IVA steeg het uitkeringsbedrag met 29% en bij de exportuitkeringen met 48%. De stijging van de export van WIA-regelingen kan dus niet enkel worden verklaard door de stijging van WIA-regelingen als geheel. UWV zal monitoren of deze verschillen de komende jaren aanhouden en studeren op mogelijke verklaringen hiervoor.

Het verbeteren van de dienstverlening is een belangrijke ambitie van UWV. Onderzoeken van de Algemene Rekenkamer dragen bij aan onze kennis en kunde, en daarmee aan een betere dienstverlening in binnen- en buitenland.

Hoogachtend,

Maarten Camps
Voorzitter Raad van Bestuur