



Postbus 58285, 1040 HG Amsterdam

Aan de president van de Algemene Rekenkamer
De heer P. Duisenberg
Postbus 20015
2500 EA DEN HAAG

Datum
14 maart 2024

Ons kenmerk
SKB/105144/BB

Pagina
2

Onderwerp
Reactie op het rapport 'grip op de menselijke maat'

Geachte heer Duisenberg,

Hartelijk dank voor uw conceptrapport 'Grip op de menselijke maat' dat wij op 20 februari jl. hebben ontvangen. Wij gaan graag in op uw verzoek om een bestuurlijke reactie.

Het rapport geeft naar onze mening goed inzicht in de problemen die het gevolg zijn van de complexe wetgeving van de WIA. Dat u daarbij vaststelt dat de WIA en de uitvoering daarvan voor de meeste mensen volgens de bedoeling van de wet verloopt, verheugt ons. Tegelijkertijd zien we dat mensen helaas soms in de knel komen.

UWV wil dat cliënten en werkgevers de menselijke maat in onze dienstverlening ervaren, zodat ze zich gezien, gehoord en geholpen voelen. Daarvoor werken we aan dienstverlening die toegankelijker, begrijpelijker en passender is voor cliënten. Wanneer cliënten of werkgevers tussen wal en schip dreigen te raken, passen we maatwerk toe. Maatwerk begint met wat we 'professionele buikpijn' noemen: het gevoel bij UWV-medewerkers dat er iets niet klopt of dat iets toch niet de bedoeling kan zijn. We moedigen medewerkers aan om in dergelijke gevallen met hun collega's binnen de grenzen van de wet naar een gemotiveerde maatwerkoplossing te zoeken die recht doet aan het specifieke geval. Door de ruimte in het handelen samen met collega's te ontdekken en te bespreken wordt het inzicht in de samenhang tussen rechtmatigheid en rechtvaardigheid binnen onze organisatie vergroot. Dit draagt bij aan het vergroten van het vakmanschap en de professionalisering van onze medewerkers. De materiewetten die we uitvoeren zijn vaak complex en tot in detail geregeld. Ze bieden daardoor weinig ruimte. Wanneer dat leidt tot ongewenste effecten, bijvoorbeeld vanuit het perspectief van evenredigheid, wordt gekeken in hoeverre de algemene beginselen van behoorlijk bestuur zoals die zijn benoemd in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) in het specifieke geval kunnen helpen. Dit zijn uitzonderingen.

Soms doen zich bijzondere situaties voor waarin grotere groepen mensen de dupe lijken te worden van onbedoelde effecten van wet- of regelgeving of van nalatig handelen van UWV. We bekijken dan wat we concreet voor deze mensen kunnen betekenen en daarnaast bekijken we waar en hoe dit heeft kunnen ontstaan en we onderzoeken of er sprake is van een structureel knelpunt. Dit komt ook aan bod in uw rapportage, waarin u opmerkt dat maatwerk voor sommige problemen een oplossing biedt volgens de bedoeling van de wet, bijvoorbeeld dat UWV voorschotten tijdens de wachtperiode tot een WIA-beoordeling niet terugvordert en daarmee inkomensonzekerheid voorkomt. Dit voorbeeld laat zien dat maatwerk de opmaat kan zijn voor een tijdelijke of structurele aanpassing van beleid voor een grote groep. Daarmee is het geen maatwerk meer.

Wij onderschrijven de noodzaak om te komen tot een eenvoudiger arbeidsongeschiktheidsstelsel, en dan specifiek de WIA en de Toeslagenwet, dat beter uitvoerbaar en begrijpelijker is voor én onze cliënten én onze medewerkers. Dat een eenvoudiger stelsel minder rekening houdt met specifieke situaties kan door de wetgever worden opgelost door ruimte te geven aan publieke dienstverleners om in de dagelijkse praktijk invulling te geven aan de bedoeling van de wet.

We delen uw opvatting dat maatwerk geen oplossing is voor structurele problemen die het onbedoelde gevolg zijn van de complexe wet- en regelgeving. Maatwerk verhult dat de basis niet goed is, terwijl die moet worden aangepakt. Terugkerende signalen van cliënten en medewerkers bieden wel inzicht voor structurele verbetering van wet- en regelgeving. Hiermee biedt maatwerk een opmaat naar beter beleid en dienstverlening.

Aanbeveling voor UWV

Wij constateren dat u de meerwaarde van de menselijke maat en maatwerk in onze organisatie goed ziet. U geeft daarbij als aanbeveling: *'Versterk de randvoorwaarden in de organisatie om willekeur door maatwerk te voorkomen én van maatwerk te kunnen leren ten behoeve van de wetgever, waaronder een volledige en toegankelijke registratie van maatwerkbesluiten.'*

Uw aanbeveling nemen wij ter harte. Wij onderschrijven het belang om bij maatwerk zorgvuldig te handelen en maken daarvoor gebruik van een systematiek waarin verschillende perspectieven van meerdere experts gewogen worden. Zo kunnen we een afgewogen besluit nemen. Daarbij is het leren van maatwerk ook een belangrijke pijler; de casussen van de maatwerkplaats worden geregistreerd en terugkerende signalen worden benut voor het structureel verbeteren van dienstverlening en wet- en regelgeving. Om de Maatwerkplaats bij UWV te blijven ontwikkelen, voeren we onderzoek uit door middel van lerende evaluaties. Dit onderzoek geven we dit jaar een vervolg. Hierbij kijken we ook naar de registratie van maatwerkbesluiten.

De leidraad

We zien in de leidraad een goed hulpmiddel om te komen tot meer menselijke maat in het beleid en de uitvoering van de sociale zekerheid. Tegelijkertijd is onze ervaring dat het toepassen van menselijke maat zich niet laat vangen in strakke voorschriften en is het van belang dat er ruimte is voor professionals om vanuit de bedoeling van de wet mensen te ondersteunen in specifieke en onvoorzienbare situaties. Dat vereist dat de menselijke maat als open norm wordt gehanteerd. We onderschrijven daarom dat de leidraad geen afvinklijst of blauwdruk is en dat ook niet moet worden. De menselijke maat hanteren is een denk- en werkwijze die zich niet laat vangen in een strak toetsingskader. Wij zouden het op prijs stellen als u dat expliciet benoemt in uw rapport.

Overigens draagt het breder benutten van de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, de voorgenomen aanpassing van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de reeds ingezette koers rond herijking van handhaving bij aan meer menselijke maat in dienstverlening. Dit sluit aan bij de aanpassingen die u aan de minister van SZW adviseert.

Tot slot willen wij het belang benadrukken van een goede samenwerking tussen politiek, beleid en uitvoering, waarbij kennis en signalen van professionals en cliënten worden benut om beleid en wet- en regelgeving te realiseren die werkt voor mensen. Om knelpunten inzichtelijk te maken informeert UWV de minister van SZW en de Tweede Kamer over signalen via de knelpuntenbrief. Een lerende overheid kan immers beter aansluiten bij de leefwereld en het doenvermogen van mensen.

Hartelijk dank voor uw gedegen onderzoek. Wij zullen uw bevindingen gebruiken om onze koers op meer ruimte voor de menselijke maat in onze dienstverlening te versterken.

Hoogachtend,

Maarten Camps
Voorzitter Raad van Bestuur