

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 3270

Vragen van het lid **Ortega-Martijn** (ChristenUnie) aan de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over *de latere uitbetalingsdatum van arbeidsongeschiktheidsuitkeringen door het UWV* (ingezonden 8 juli 2011).

Antwoord van minister **Kamp** (Sociale Zaken en Werkgelegenheid) (ontvangen 10 augustus 2011).

#### Vraag 1

Heeft u ook signalen ontvangen over cliënten die door het verschuiven van de datum waarop de uitbetaling van de arbeidsongeschiktheidsuitkeringen door het Uitvoeringsorgaan werknemersverzekeringen (UWV) plaatsvindt, in financiële problemen zijn gekomen? Hoeveel klachten zijn hierover ingediend en worden de klachten ook binnen het door het UWV gestelde termijn van drie weken afgehandeld?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ik heb deze signalen niet ontvangen. Uit bij het UWV ingewonnen inlichtingen is me het volgende gebleken. Het klantencontactcentrum van UWV heeft vanaf begin april tot aan het nieuwe betaalmoment op 23 juni zo'n 1 250 keer telefonisch advies gegeven hoe geldproblemen als gevolg van het betaalmoment kunnen worden voorkomen. Per e-mail beantwoordde het klantcontactcentrum zo'n 43 vragen over dit onderwerp. Na 23 juni zijn tot op heden nog 44 telefonische adviezen gegeven, en één per e-mail. Er zijn tot op heden bij het UWV in totaal 207 klachten binnengekomen over het verschuiven van het betaalmoment. In alle gevallen is schriftelijk of telefonisch contact opgenomen om uit te leggen waarom het betaalmoment verschuift. Verder hebben de klanten advies gekregen of zijn zij gewezen op de mogelijkheid tot het aanvragen van een voorschot. Alle klachten zijn binnen de termijn van drie weken afgehandeld.

#### Vraag 2

Kunt u aangeven hoeveel aanvragen door cliënten zijn ingediend tot het ontvangen van een voorschot en hoeveel van deze aanvragen zijn geweigerd? Zijn cliënten verplicht om zich te houden aan de standaard voorgestelde aflossingen of wordt er aan cliënten ook de mogelijkheid geboden om

<sup>1</sup> Deze vragen zijn een vervolg op de eerder gestelde schriftelijke vragen van 13 april 2011(2011Z07769).

tot een individuele oplossing te komen? Zo nee, waarom niet? Hoeveel schrijnende gevallen hebben zich bij het UWV gemeld? Hoeveel zijn er reeds geholpen?

Antwoord 2

Er zijn tot en met 19 mei 2011 ongeveer 36 000 voorschotten aangevraagd, op een totaal van meer dan een half miljoen verschoven betalingen. Dat is ca 7% van het totaal. Daarvan zijn er zo'n 600 afgewezen. Deze afwijzingen hebben voornamelijk te maken met een in verhouding tot het voorschot te laag bedrag aan uitkering, of met een reeds beëindigde uitkering.

Na 19 mei zijn alle centraal ingediende voorschotaanvragen afgewezen omdat deze aanvragen te laat waren ingediend (de deadline voor het aanvragen van een voorschot was 9 mei). Dit gaat naar schatting om zo'n twee- tot drieduizend aanvragen.

UWV is na het verstrijken van de gestelde deadline tot 19 mei doorggegaan met het beoordelen van de voorschotten. Daarna ingediende aanvragen konden niet meer in behandeling genomen worden omdat de bestanden gereed moesten worden gemaakt voor de centrale verwerking en betaling. Een tijdige betaling van het voorschot was anders niet meer mogelijk. Wel zijn er op de districtskantoren na 19 mei nog ongeveer 300 voorschotten verstrekt aan klanten die aangaven anders in een schrijnende situatie terecht te zullen komen.

UWV heeft zowel via alle informatiekanalen (brief, internet, flyer, klantcontactcentrum) als op het aanvraagformulier aangegeven dat het voorschot in vijf termijnen op de uitkering wordt ingehouden.

UWV heeft het verrekenen van het voorschot in overeenstemming met de aangegeven procedure uitgevoerd, tenzij een klant echt in de problemen dreigt te komen. In individuele gevallen wordt dan in overleg met de betrokkene een maatwerkoplossing gezocht.

Vraag 3

Waarom wordt aan cliënten, als zij het UWV daarom verzoeken, gebrekkige informatie gegeven over de redenen van het verschuiven van de datum waarop de uitbetaling van de arbeidsongeschiktheidsuitkeringen plaats vindt? Bent u bereid om via het UWV de betrokkenen alsnog zelf actief nader te informeren over de redenen van het verschuiven van de uitbetalingsdatum? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 3

Het is mij niet bekend dat cliënten desgevraagd gebrekkige informatie over de redenen van de verschuiving van de betaaldatum is verstrekt. In mijn antwoord op uw eerder vragen (vraagnummer 2011Z07769) wees ik u er reeds op dat UWV in de brieven aan de betrokkenen bewust niet is ingegaan op de reden van de verschuiving. Dit om de boodschap en de mogelijkheid tot het verkrijgen van een voorschot zo duidelijk mogelijk over te brengen. UWV heeft aangegeven dat het in de toekomst in voorkomende gevallen uitgebreider zal ingaan op de redenen van de verschuiving. Naar mijn oordeel is het niet nodig de betrokkenen hierover nog actief te benaderen. Ik wijs u er op dat er veel publiciteit geweest is over de verschuiving van het betaalmoment en over de reden hiervan.

Vraag 4

Kunt u inzicht verschaffen in welke mate de maatregel om de uitbetaling van de arbeidsongeschiktheidsuitkeringen te verschuiven ook een kostenbesparing oplevert, uitgesplitst naar de verschillende posten waarop een besparing wordt bereikt?

Antwoord 4

Het verschuiven van het betaalmoment maakt het mogelijk twee uitkeringsystemen samen te voegen, en er een uit te faseren. Deze samenvoeging vormt het sluitstuk van een jarenlange sanering binnen het ICT-landschap van UWV. De uitfasering van het systeem levert een structurele besparing op van € 19,5 miljoen per jaar aan kosten voor exploitatie en onderhoud. Het verschuiven van het betaalmoment geeft UWV en de klant daarnaast de mogelijkheid langer mutaties door te (doen) voeren in de lopende maand. Dit

levert een kleine, maar lastig te kwantificeren, besparing op de uitvoeringskosten op.