

3

Vragenuur

Vragenuur

Vragen Patijn

Vragen van het lid Patijn aan de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, viceminister-president, over **het bericht "UWV maakt al jarenlang veel meer fouten bij WIA-berekening dan organisatie zelf meldt"**.

De voorzitter:

Een hartelijk woord van welkom aan de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Fijn u weer te zien. Ik geef graag het woord aan mevrouw Patijn van de fractie van Groen-Links-Partij van de Arbeid.

Mevrouw **Patijn** (GroenLinks-PvdA):

Dank u wel, voorzitter. Als je arbeidsongeschikt bent, dan ben je over heel veel onzeker. Word ik weer beter? Ga ik ooit nog aan het werk? Wat is mijn toekomst; hoe ziet die eruit? Alles is onzeker. Daarvoor hebben wij in Nederland gelukkig de sociale zekerheid gecreëerd. De WIA is een uitkering die ervoor moet zorgen dat je in ieder geval weet: ik heb straks als ik ziek ben een stabiele uitkering, en ik weet dat ik daar een leven van kan leiden. Maar ook die stabiliteit en zekerheid zijn weg komen te vallen sinds vorige zomer, omdat er keer op keer door het AD en EenVandaag naar boven is gebracht dat er fouten zijn gemaakt in de uitvoering door het UWV, waardoor mensen geen, een te lage of een te hoge uitkering hebben gekregen.

Ik heb vandaag weer kunnen constateren — dat hebben we allemaal kunnen doen — dat er weer een fout was gemaakt, dit keer met de maatmanloonberekeningen. Nadat de minister vorige week gemeld had dat er fouten waren gemaakt met de indexering daarvan, bleek vanochtend dat al sinds 2021 bekend is dat er ook fouten zijn gemaakt met bijvoorbeeld het vaststellen van die maatmanloonberekening. Wist de minister van het UWV-onderzoek uit 2021, waaruit blijkt dat er ook andere fouten gemaakt zijn met de berekening van het maatmanloon, of werd hij ook weer verrast? Dat is mijn eerste vraag, waar ik eerst antwoord op wil hebben.

De voorzitter:

Het woord is aan de minister.

Minister Van Hijum:

Dank u wel, voorzitter. Ik dank mevrouw Patijn voor deze vragen. Misschien mag ik toch een paar inleidende woorden zeggen voordat ik op de concrete beantwoording van deze vraag inga. Ik begrijp de houding waarmee zij hier staat namelijk heel goed, alweer. Alweer staan we hier in de Kamer naar aanleiding van fouten die zijn geconstateerd bij het UWV, in dit geval in relatie tot de vaststelling van het maatmanloon. Ik moet zeggen dat die herhaaldelijke discussie over fouten, en daarmee ook de tekortschietende kwaliteit van de dienstverlening, ten koste gaan van het vertrouwen in het UWV.

Mevrouw Patijn heeft volledig gelijk; dat vertrouwen verdienen mensen. Mensen die ziek zijn, die geheel of gedeeltelijk arbeidsongeschikt zijn, die onzeker zijn over hun uitkering, moeten kunnen vertrouwen op een goede, kwalitatieve, deskundige beoordeling. Er moet sprake zijn van een situatie waarin de menselijke maat weer de norm is. In plaats daarvan staan we hier veel te vaak en te veel te praten over de fouten die worden gemaakt, die nog eens boven op de problemen komen die er al zijn rond wachtlijsten, beoordelingen en herbeoordelingen. Mijn waarneming, die ik al eerder heb gedeeld met de Kamer, is dat signalen over fouten die zich op de werkvloer voordoen te lang onder de radar blijven en te laat worden gedeeld — hetzij op bestuurlijk niveau, hetzij binnen het UWV, hetzij met het ministerie. In dit geval is het zo — daar vroeg mevrouw Patijn naar — dat de onderzoeken uit 2021 en 2023 wel bekend waren, maar de omvang ervan en de mate waarin die tot zorgen leidt, niet. Zodra ik daar het signaal over kreeg — dat was in november vorig jaar — hebben wij met het UWV afgesproken dat er nader onderzoek zou plaatsvinden naar de vaststelling van het maatmanloon. Dat onderzoek loopt op dit moment. Dat heb ik ook aangegeven in mijn brief van maart. De uitkomsten daarvan verwachten wij in april. Daarbovenop kwam dat ik in maart geïnformeerd werd over nog weer een nieuwe fout, namelijk met de indexatie op basis van CBS-cijfers. Zodra ik dat te horen kreeg, heb ik dat signaal ook gedeeld met de Kamer, om in ieder geval transparant en duidelijk te zijn over de precieze situatie. Dat verandert verder niets aan het onderzoek. Nogmaals, de uitkomsten daarvan kunt u in april verwachten.

Mevrouw **Patijn** (GroenLinks-PvdA):

Hoor ik de minister hier nou zeggen: wij wisten al van het onderzoek uit 2021, maar daarover hebben wij niet actief gecommuniceerd? Hoor ik dat nou goed? Want wij hebben uiteindelijk ergens in een voetnoot of een tussenzin kunnen vinden dat hier nader onderzoek naar gedaan wordt, maar dat vind ik geen actieve melding van zulke grote fouten.

Minister Van Hijum:

Nee, maar dat gevoel is er op dat moment denk ik niet geweest. Daarom vind ik het belangrijk dat ook dit weer zorgvuldig wordt uitgezocht. Ik zeg mevrouw Patijn toe dat ook hierover helderheid gegeven zal worden. Ik herhaal hier het algemene gevoel dat ik heb, namelijk dat signalen over problemen in de uitvoering vaak al jarenlang bekend waren op de werkvloer, maar onvoldoende naar boven zijn gecommuniceerd of onvoldoende op waarde zijn geschat. Daarbij kan overigens ook het ministerie zelf een rol hebben gespeeld, zeg ik erbij. Het kan bij het UWV hebben gelegen, maar de aanleiding hiervoor kan ook bij het ministerie hebben gelegen. Is er bijvoorbeeld wel genoeg op doorgevraagd?

Om deze reden heb ik al eerder aan de Rekenkamer gevraagd om de sturingsrelatie tussen het UWV en het ministerie eens goed te onderzoeken. Ik ben namelijk echt niet tevreden met hoe het nu gaat. Ik vind dat wij in de Tweede Kamer te vaak over dit soort zaken van gedachten moeten wisselen met elkaar, terwijl het moet gaan — dat ben ik volledig eens met mevrouw Patijn — over de kwaliteit van de dienstverlening en de zorgvuldigheid van de beoordeling. Daar wil ik op kunnen vertrouwen, maar dat kan ik op dit moment niet. Dat betekent dat er een serieuze

aanpak moet komen om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Mevrouw **Patijn** (GroenLinks-PvdA):

Ik hoor de minister een beetje vaag blijven over wat er nu eigenlijk echt aan de hand was. Als ik het goed hoor, zegt hij nu: nee, ik was niet expliciet bekend met de informatie die het UWV wel had, op basis van onderzoek uit 2021; ik ben daar niet over geïnformeerd. Klopt dat nou of klopt dat niet?

Minister **Van Hijum**:

Over wie wat hierover wist, ben ik op dit moment in gesprek met het ministerie en het UWV om te kijken wat precies de situatie is. Toen wij in november vorig jaar signalen kregen dat het maatmanloon onderwerp van zorg was, hebben wij het UWV gevraagd om die problematiek verder te onderzoeken. Dat onderzoek loopt. Daar heb ik de Kamer ook over geïnformeerd in november; dat heb ik overigens ook al gedaan bij de verbeteraanpak. Ook in de brief van maart ben ik daarop ingegaan. De aanleiding voor de brief van maart was dat er een fout bovenop kwam, namelijk de problematiek met de CBS-cijfers. Dat is wat ik hier op dit moment over kan zeggen.

Mevrouw **Patijn** (GroenLinks-PvdA):

We hebben elke keer hetzelfde antwoord gekregen: u bent een ARK-onderzoek aan het doen en u voert ieder kwartaal een gesprek met het UWV. Maar ik vind het, na alle incidenten die er zijn geweest, bizar dat wij nog steeds niet consequent dezelfde informatie krijgen die u wel gekregen heeft, of dat u niet geïnformeerd bent. Mijn vraag is dan: hoe groot is de kans dat we hier over een paar weken weer staan?

Minister **Van Hijum**:

Nou, die kans is te groot wat mij betreft. Dat is ook precies de reden ... Ik kan zelf maar één ding doen, en daar kunt u mij ook aan houden. Als ik een probleem constateer, dan zal ik u daar acuut over informeren. Toen ik in maart over de problematiek met de CBS-cijfers hoorde, heb ik acuut een brief aan de Kamer gestuurd om u daarover te informeren, zonder dat ik op dat moment al precies de consequenties daarvan kon overzien, zonder dat ik precies wist hoe groot de problematiek is en wat ervoor nodig is om de problemen te herstellen. Dat komt allemaal in april, zeg ik nogmaals. Maar de vraag van mevrouw Patijn gaat veel verder: hoe voorkomen we dat we hier de komende weken en maanden weer voortdurend vanwege een nieuwe fout staan? Ik moet u eerlijk zeggen dat ik die vraag natuurlijk ook aan mezelf stel. Daarvoor is meer nodig dan alleen hersteloperaties bij iedere fout die we constateren. Dat is in ieder geval iets wat we wel moeten doen. Daarnaast zullen we echt de kwaliteit van het UWV op orde moeten brengen en zullen we het UWV dus moeten versterken. Maar ik zeg hier dat het ook belangrijk is dat de regelgeving drastisch vereenvoudigd moet worden. Drastisch! Dat hebben we ook eerder met elkaar besproken. We hebben echt te maken met een onuitvoerbaar wet, namelijk de WIA. Die is veel te ingewikkeld geworden voor verzekeringsartsen en het UWV. Die leidt er ook toe dat iedere keer weer deze fouten worden gemaakt. Daarom heb ik een enorm gevoel van urgentie om dat probleem, ook in overleg met uw

Kamer, aan te pakken. Ik zeg erbij: ik denk dat dit ook voor mij persoonlijk misschien wel de belangrijkste bestuurlijke opdracht in deze periode is, omdat zo veel mensen hiervan afhankelijk zijn, geen keuze hebben en moeten kunnen vertrouwen op de onafhankelijke, deskundige beoordeling van het UWV. Dat heb ik ook eerder gezegd.

Mevrouw **Patijn** (GroenLinks-PvdA):

Ik hoor echt een heleboel woorden. Ik ben het ook met u eens dat we naar allerlei regelingen moeten kijken en dat we moeten kijken hoe het opgelost moet worden. Maar ik wil ook weten wat hier aan de hand is. Ik hoor de minister niet zeggen: ik wist het. Ik hoor de minister ook niet zeggen: ik ben actief geïnformeerd. Maar ik hoor de minister wel zeggen: ik wist het ongeveer. Mijn zorg is dat het UWV na al die incidenten kennelijk nog steeds niet op een normale manier met de minister communiceert. Wordt dat, in ieder geval naar uw gevoel, wel gedaan? En waarom zijn wij in dat geval niet op de hoogte gesteld van deze regeling? Of zegt u: nee, eerlijk gezegd ben ik door het UWV ook in dit geval weer niet goed geïnformeerd?

Minister **Van Hijum**:

Nee, in dit geval wist mevrouw Patijn het ook wel. Ik herhaal namelijk dat wij u in november in de verbeteraanpak en ook in de brief van maart opnieuw hebben geïnformeerd over de aanleiding die er was om in ieder geval ook de kwaliteit van de maatmanloonkeuringen te onderzoeken. Dat heb ik aangegeven. Ik geef hier ook eerlijk aan dat deze kwestie kennelijk al in de jaren daarvoor heeft gespeeld en dat er op dat moment niet is opgeschaald. Ik kan u nog niet precies zeggen wie op welk moment daar wel of niet voldeende op heeft geacteerd en ook nog niet of daar aanleiding voor was. We veronderstellen nu namelijk dat het over grote aantallen fouten gaat, maar dat weten we nog niet. We weten ook niet wat de impact van die fouten is. Ik weet alleen dat ik het belangrijk vind om dat op dit moment te onderzoeken, omdat er te veel indicaties zijn dat die kwaliteit niet gegarandeerd kan worden. Ik vind het dus mijn verantwoordelijkheid om dat te onderzoeken en ik heb u daarover geïnformeerd.

Mevrouw **Patijn** (GroenLinks-PvdA):

Dan zou ik de minister in ieder geval willen vragen om te zorgen dat er voor het einde van de week, of in ieder geval binnen twee weken — ik zal iets meer tijd geven — een feitenrelaas en een tijdlijn liggen. Ik weet dat dat hier een beetje afgezaagd klinkt, maar ik hoor de minister zeggen: ik weet het allemaal niet. Maar ik zou willen dat we die van hem krijgen, zowel ten aanzien van wat er nou precies bekend was voor 2023, maar ook ten aanzien van het onderzoek van 2021.

Minister **Van Hijum**:

Ik ben best bereid om als onderdeel van de brief die ik sowieso ga sturen, inzicht te geven in wat we op welk moment wisten en of we daar voldoende op hebben geacteerd. Ik deel niet dat ik u niet heb geïnformeerd. Op het moment dat ik hier zie dat er een probleem is, ben ik daar echt volstrekt transparant over in de richting van uw Kamer. Dat is omdat ik mij heel goed realiseer dat het begin van het herstel van vertrouwen en van de kwaliteit van de dienstverlening, transparantie is over de huidige situatie

en over wat er moet gebeuren. Daar moet vervolgens ook actie aan verbonden worden. Daar zijn we ook met het UWV op dit moment mee bezig.

Mevrouw **Patijn** (GroenLinks-PvdA):

Over dat onderzoek uit 2021 zijn wij niet expliciet geïnformeerd. Ik zou het heel fijn vinden als we in ieder geval dat feitenrelaas krijgen.

Dan tot slot. Er was fout op fout. De onzekerheid wordt groot. Tot nu toe heeft de minister nog steeds niet toegezegd dat hij geen uitkeringen gaat terugvorderen, dat er nul uitkeringen teruggevorderd zullen worden. Is dat minister daartoe bereid om in ieder geval die zekerheid aan de mensen te geven nu er weer nieuwe fouten bekend zijn geworden?

Minister **Van Hijum**:

Daar hebben we ook uitgebreid met elkaar over gediscussieerd. Het uitgangspunt is dat er niet teruggevorderd wordt. In uitzonderlijke situaties kan daar toch sprake van zijn. Maar dan moeten er indicaties zijn dat je het had kunnen weten, dat wat je hebt gekregen meer is dan wat je in het verleden hebt verdiend. Dat zijn dus uitzonderlijke situaties. Daar hebben we uitvoerig met elkaar over gesproken. Het uitgangspunt is dat mensen moeten kunnen vertrouwen op een goede dienstverlening en dat ze er niet de dupe van worden als er door de overheid fouten zijn gemaakt. Dat is mijn vertrekpunt.

De **voorzitter**:

Er zijn vervolgvragen.

De heer **Edgar Mulder** (PVV):

Door de hele ellende van de toeslagenaffaire heeft de Tweede Kamer met vallen en opstaan en op een heel pijnlijke manier geleerd dat het niet mogelijk is om een brand te blussen met de mensen die de brand veroorzaakt hebben. De problemen bij het UWV bestaan natuurlijk al vele jaren. De minister zegt zelf dat de problemen zich opstapelen. Daarom heb ik een hele eenvoudige, concrete vraag: wanneer grijpt de minister in en haalt hij de bezem door de leiding van het UWV?

Minister **Van Hijum**:

Ik ben al begonnen met ingrijpen. Wij overleggen elke twee à drie weken op bestuurlijk niveau met het UWV. In die zin zitten we er dus als ministerie bovenop. We grijpen vooralsnog op de volgende manieren in. We geven op korte termijn handen en voeten aan een correctieoperatie. U wordt daarover op korte termijn geïnformeerd. We zullen het UWV daarnaast daadwerkelijk moeten versterken. Er speelt natuurlijk meer dan alleen fouten en kwaliteitsproblemen; we hebben ook te maken met wachtlijsten en grote problemen bij het UWV. We hebben ook te maken met veel te ingewikkelde wet- en regelgeving. Ik hoop u ook daarbij met voorstellen te kunnen bedienen. Dat mag u de komende tijd van mij verwachten.

De heer **Ergin** (DENK):

Na al die debatten kunnen we in ieder geval zeggen dat tienduizenden mensen zwaar en zwaar de dupe zijn door alle fouten en het falen van het UWV. Ik hoor de minister telkens dezelfde antwoorden geven, zo van: het wordt onderzocht; we moeten het zorgvuldig doen en kijken naar regelgeving. Maar om de paar maanden komt er een fout naar buiten. Om de paar maanden staan we weer met z'n allen in de Kamer en vragen we aan de minister hoe het heeft kunnen gebeuren. Dat brengt me bij de vraag of deze minister wel grip heeft op het UWV. Weet deze minister nou wel wat er aan de hand is bij het UWV en welke oplossingen er moeten komen voor alle mensen die zwaar en zwaar de dupe zijn van het beleid bij het UWV?

Minister **Van Hijum**:

Twee elementen. De heer Mulder verwees net even naar de adviezen over de toeslagenaffaire van commissies en onderzoekscommissies. Daaruit leer je dat zorgvuldigheid belangrijk is als je problemen wilt aanpakken of op z'n minst corrigeren. Ik vind dat een les. Het andere deel van de vraag is: hebben we op dit moment voldoende grip op de kwaliteit van de dienstverlening? Ik heb u eerlijk aangegeven dat ik vind van niet. Maar ik heb ook aangegeven langs welke sporen we die grip volgens mij weer gaan krijgen, namelijk doordat het UWV zelf orde op zaken zou moeten stellen in termen van interne sturing en verantwoording. We moeten allebei beter ons werk doen in het samenspel tussen het UWV en het ministerie. Ik leg het dus echt niet alleen bij het UWV neer; ik vind dat ook aan onszelf, aan het ministerie. Een andere belangrijke opgave — ik hoop uw Kamer daarbij aan mijn kant te krijgen — is dat we de veel te ingewikkeld geworden wet gaan hervormen. Het is namelijk een illusie om te denken dat deze problemen opgelost kunnen worden zonder de wet te veranderen. Ik denk echt dat dit met elkaar samenhangt en dat we de complexiteit met elkaar hebben veroorzaakt. Dat kun je moeilijk in één klap terugdraaien, maar het is wel de ingewikkelde opgave waarvoor we met elkaar staan.

De heer **Ergin** (DENK):

De minister gaat voorbij aan het feit dat het UWV weet welke fouten er worden gemaakt. Het UWV weet precies wat niet lekker gaat bij de berekeningen; dat weet het heel goed. Alleen, het komt niet bij de minister of de Kamer aan. Niemand weet het. Het enige wat we als Kamer doen, is de krant openslaan en lezen dat er weer een fout is gemaakt en er honderden gedupeerden bij zijn gekomen. Kunnen we dus gewoon met deze minister afspreken dat hij vandaag of morgen het bestuur van het UWV bij elkaar roept en zegt: "Ik wil nu weten wat er aan de hand is. Ik wil een lijst van alles wat verkeerd gaat. Ik wil dat die lijst naar de Kamer gaat, zodat we het debat in één keer kunnen voeren en aan de slag kunnen om te voorkomen dat al die gedupeerden, die nu helemaal geen uitkering krijgen, geholpen worden"? Kunnen we gewoon toewerken naar een oplossing in plaats van dat we een kat-en-muisspel spelen over wie wanneer welke fout heeft gemaakt en wat wanneer naar de Kamer komt?

Minister **Van Hijum**:

De heer Ergin noemt volgens mij terecht het woord "kat-en-muisspel". Maar daar ben ik helemaal niet op uit. Ik wil deze problemen oplossen. Ik heb net aangegeven dat ik dit echt beschouw als een hele zware, belangrijke verantwoor-

delijkheid en prioriteit. Daarom spreek ik ook één keer in de twee à drie weken met het UWV en de raad van bestuur. Op het moment dat daar signalen vandaan komen waarvan ik vind dat die gedeeld moeten worden met de Kamer, is dat het eerste wat ik doe. Ik wil namelijk transparantie over de feitelijke staat van de fouten en waar we tegenaan lopen. Ik wil de onderste steen boven hebben. Ik wil gewoon niet verrast worden. Ik wil open en eerlijk met de Kamer kunnen praten over wat er aan de hand is en wat nodig is om het probleem op te lossen. Daar ben ik mee bezig.

De heer Flach (SGP):

Ik ga aan de kant van de minister staan. Ik vind het dus onbestaanbaar dat de minister net als de Kamer geconfronteerd wordt met dit soort verrassingen. Het is eigenlijk ook onvoorstelbaar dat de minister als antwoord tegen mevrouw Patijn moet zeggen: ik weet niet of we hier over een paar weken weer staan. Ik maak me echt zorgen over de cultuur en de rolopvatting binnen het UWV. Er loopt een onderzoek, maar dit is niet de strekking van de onderzoeksvragen. Is de minister bereid om het UWV op dit punt, de cultuur, de rolopvatting en met name de openheid en transparantie van het UWV, nader te onderzoeken? Fouten maken kan immers, maar je moet erover communiceren. Je moet transparant zijn; dan kun je dingen oplossen. Dit schaadt het vertrouwen echter zo erg dat ik het echt problematisch begin te vinden. De vraag is dus: wat wil de minister in dat onderzoek nog doen op dit punt?

Minister Van Hijum:

In alle eerlijkheid: ik vraag me af of een onderzoek daarvoor helpt. Ik spreek ze erop aan en ik maak het bespreekbaar in de relatie die ik met het UWV heb. Ik verwacht dat men fouten of andere problemen die men in de uitvoering ervaart, open en eerlijk op tafel legt. Iets breder zie ik gelukkig, in de Kamer maar overigens ook op andere terreinen, dat de relatie tussen beleid en uitvoering meer aandacht krijgt of begint te krijgen. Het is ook een onderdeel van de verbetering van de relatie dat je open bent over waar je als uitvoeringsorganisatie tegenaan loopt. Daar hebben we de Staat van de Uitvoering voor. Op die manier proberen we ook beleidsmatig wat meer de uitvoering op waarde te schatten en knelpunten op tijd te signaleren. Desondanks moet ik constateren dat er op dit moment nog te vaak ad hoc problemen naar boven komen. Ik vind dat niet goed. Daar waar het aan de orde is, leg ik alle openheid aan de dag, spreek ik het UWV erop aan en probeer ik ook in de samenwerkingsrelatie iets te verbeteren zodat we uiteindelijk de mensen waar het over gaat — ik vind dat we dat echt voor ogen moeten houden — de dienstverlening kunnen geven waar ze recht op hebben.

Mevrouw Inge van Dijk (CDA):

Wij staan ook aan de kant van de minister en wij vinden ook dat de onderste steen boven moet komen. We hebben het debat over arbeidsongeschiktheid gehad. Wij waren daarin vrij kritisch over het UWV. Ik heb een motie die al een paar weken in mijn hand brandt, zal ik maar zeggen, en die gaat steeds harder branden. De motie is een beetje populistisch, maar ik wil echt een extern onderzoek, zowel naar de kwaliteit van de uitvoering als naar de tevredenheid van de cliënten — worden mensen voldoende betrokken, hebben ze voldoende inspraak? — en naar het functioneren van de raad van bestuur. We kunnen namelijk met hen

blijven praten en interne onderzoeken laten doen, maar ik denk dat er echt een derde paar ogen moet gaan meekijken. Ik hoor graag hoe de minister hiernaar kijkt.

Minister Van Hijum:

In april hebben we volgens mij het debat. Dat ook dit punt onderwerp van het debat zal worden, zal nog niet aangevraagd zijn. Laten we afspreken dat we over dit punt van gedachten wisselen. Vooralsnog is mijn insteek echt primair: ik wil een goede samenwerkingsrelatie, eentje waarin ik het UWV kan aanspreken en waarin het UWV mij ook kan aanspreken. Nogmaals: die relatie is tweezijdig. Zo bouw je een cultuur. Ik weet niet of een onderzoek daarbij gaat helpen, maar ik ga ook daarover gewoon het gesprek met uw Kamer aan, om te kijken wat helpt om hier echt verbetering te brengen.

Mevrouw Inge van Dijk (CDA):

Dank u wel voor het antwoord. Laten we elkaar dan gewoon helpen. De minister heeft de taak om de goede relatie te onderhouden en wij hebben de taak om misschien wat extra druk te zetten. Ik hoop dat het tweeminutendebat voor het debat in april is, want mijn overtuiging is dat ik deze motie toch echt moet indienen is alleen maar gegroeid, ook al vindt niet iedereen dat fijn.

De heer De Kort (VVD):

Fout na fout na fout. De mensen met een WIA-uitkering zijn de dupe, en die hebben al genoeg andere zaken aan hun hoofd. Ik hoor de minister twee dingen zeggen. Hij zegt dat er onvoldoende grip is op de kwaliteit van de dienstverlening. Volgens mij zijn we dat allemaal met hem eens. Ik hoor hem echter ook zeggen dat het UWV orde op zaken moet stellen. Dat ben ik niet helemaal met hem eens, want zijn we niet op het punt aangekomen dat de minister meer de regie naar zich toe moet trekken? Moet u als minister niet orde op zaken stellen, in plaats van het UWV?

Minister Van Hijum:

Laat ik de heer De Kort een beetje tegemoetkomen: het is misschien allebei het geval. Ik vind dat het UWV een hele hoop dingen beter kan doen, en dat vindt men zelf ook, als het gaat over de kwaliteitsbeoordeling. Dan heb je het in technische termen over kwaliteitsmanagement: weet je wat de kwaliteit van de dienstverlening is, stuur je er ook actief op en stuur je actief bij? Dat wordt nu gelukkig opgepakt; we weten dat het jarenlang onder de maat is geweest. Daardoor hebben die fouten ook kunnen ontstaan, zonder opgemerkt te worden, althans zonder follow-up te krijgen. We voeren op dit moment het goede gesprek — althans, dat vind ik — met het UWV over de vraag wat ervoor nodig is om de kwaliteit op orde te krijgen. Hoewel ik ministerieel verantwoordelijk ben, wil ik er namelijk uiteindelijk op kunnen vertrouwen dat het UWV als zelfstandig bestuursorgaan de kwaliteit levert die u, maar met name ook de cliënten van het UWV, mogen verwachten. Daarin moeten wij als ministerie ook een scherpe rol spelen; misschien moet die af en toe nog wat scherper zijn. Ik hoop dit met dit Rekenkameronderzoek nog een stukje concreter te krijgen. Ik vind namelijk ook dat wij de goede vragen op het goede moment moeten stellen. Dat stuk van de verantwoordelijkheid ligt inderdaad bij onszelf.

De heer **Vijlbrief** (D66):

Ik hoor heel veel over instituties, over relaties en over samenwerking. Maar de grote les uit de schandalen in de uitvoering, of het nou gaat om de toeslagen, Groningen of wat dan ook, is dat het altijd gaat over onzekerheid bij mensen. Ik heb dit eerder tegen de minister gezegd en het valt me nu weer op: het gaat daar te weinig over. Ik heb in een eerder debat aan hem gevraagd wat hij daaraan doet, wat hij daaraan heeft gedaan en wat hij daaraan gaat doen. Hoe neemt hij de onzekerheid weg bij mensen die naar dit debat zitten te kijken en denken: ik hoor wel heel vaak "ik zal ze aanspreken"? Wat gaat hij doen om onzekerheid weg te nemen bij de mensen die al in zo'n rotpositie zitten? Dat is mijn vraag.

Minister **Van Hijum**:

Terechte vraag. Ik heb die discussie al eerder met de heer Vijlbrief gevoerd. Laat ik zeggen dat ik het terecht vind dat hij daar blijvend aandacht voor vraagt. Ik kan hem garanderen dat ik mezelf ook dwing — dit is niet een doel op zich — om in gesprek te blijven met mensen die in de problemen zitten of die door het UWV met problemen te maken hebben. Ik probeer om gesprekken te voeren met cliënten, met mensen die arbeidsongeschikt zijn en al een keuring achter de rug hebben gehad of nog krijgen, om zo zelf te blijven voelen wat mensen doormaken als ze in deze afhankelijkheidssituatie zitten.

Dat vraag ik ook wat betreft de aanpak van het UWV. Ik moet eerlijk zeggen dat ik daar wel positief over ben; ik hoop dat de heer Vijlbrief dat deelt. Daar kunnen we binnenkort ook nog verder over spreken. In de vormgeving van die herstelaanpak staat die cliënt namelijk juist heel erg centraal. Hoe wikkel je zo'n probleem af? Hoe voer je zo'n correctieoperatie op een zorgvuldige manier uit, zodat iemand straks misschien niet alleen een terugbetaling krijgt, maar er ook aandacht is voor alle keteneffecten die daarachter wegkomen. Wat heeft zoiets bijvoorbeeld voor gevolgen voor je inkomen? Wat heeft zoiets voor gevolgen voor de toeslagen die je hebt gehad? Moet je dan ook in één keer weer dingen gaan terugvorderen? Dat soort zaken worden ook heel erg centraal gesteld. De zekerheid die we mensen willen bieden, heeft te maken met het zo snel mogelijk bieden van duidelijkheid; wat betekent iets individueel voor iemand? Maar we willen ook dat je het hele verhaal vertelt, dus niet alleen maar het eerste stukje. Ik zeg eerlijk dat dat ook wat tijd vraagt.

Mevrouw **Saris** (NSC):

Het is alsof het een soort zoekplaatje is: hoe meer je zoekt, hoe meer je vindt. Ik heb in een eerder debat al aangegeven dat de onderste steen wat ons betreft boven moet komen. Wij hebben er ook echt alle vertrouwen in dat de minister dat ook gaat regelen. U sprak ook uit dat u gemotiveerd bent en dat u namens het kabinet ook gaat inzetten op een fatsoenlijk herstel en een toekomstgerichte organisatie, zodat we ook echt een uitvoerende organisatie hebben. Echter: u zei net iets over de signalen. U deelt die signalen met ons; daarvoor wil ik u complimenteren. Maar wat mij betreft zit dit 'm veel meer in de signalen tussen u en het UWV.

De **voorzitter**:

Ja. Dank u wel. Dank u wel.

Mevrouw **Saris** (NSC):

En wat doet u? Hoe kijkt u naar het feit dat die rapporten al vijf jaar lang intern circuleren ...

De **voorzitter**:

Dank u wel. Dank u wel.

Mevrouw **Saris** (NSC):

... maar niet naar boven zijn gekomen?

Minister **Van Hijum**:

Die conclusie is me iets te voorbarig. Dat heb ik net ook al proberen aan te geven. Ik zeg maar even dat de vraag dan ook is wat er precies in die rapporten stond en wie daar in welke mate op had moeten aanslaan. Op het moment dat wij in november het signaal kregen van het UWV dat er weleens meer aan de hand zou kunnen zijn en dat dit een onderzoek rechtvaardigt, hebben wij dat opgepakt. Ik heb het UWV ook gevraagd om dat breder te onderzoeken; dat onderzoek krijgt u. Maar in hoeverre we daar eerder op hadden moeten aanslaan en in hoeverre daar dan indicaties voor waren ... Ik sluit dat niet uit. Ik vind dit ook reden om daar verder naar te kijken. Mevrouw Patijn vroeg mij ook om dat verder in beeld te brengen; ik ben bereid om dat te doen. Laat ik het daar even bij laten. Ik wil daar gewoon een zorgvuldig en goed antwoord op kunnen geven.

De **voorzitter**:

U heeft 30 seconden, mevrouw Saris. Het woord is aan u.

Mevrouw **Saris** (NSC):

Hoe kijkt u naar de uitspraak in het artikel dat het elke keer pleisters plakken is bij het UWV, maar dat het UWV niet in staat lijkt te zijn om echt orde op zaken te stellen in de eigen organisatie?

Minister **Van Hijum**:

Ik herken dat dit op z'n minst het beeld is. Het is voor een deel de realiteit als je kijkt naar de fouten die zich voordoen. Maar ik zie ook dat wij op dit moment echt ons best doen met het UWV om de onderste steen boven te krijgen en daarop een aanpak te baseren die dit probleem structureel verhelpt. Nogmaals, een correctieoperatie gaat het probleem niet structureel verhelpen. Het zit 'm in hoe we de organisatie versterken en op orde krijgen en hoe we de wetgeving relatief vereenvoudigen. Dan kunnen we daadwerkelijk stappen zetten.

De heer **Van Kent** (SP):

Na jaren van bezuinigingen en ingewikkelde wetgeving stapelen nu de schandalen en de problemen bij het UWV zich op. Ik ben bang dat de mensen die dit vragenuurtje volgen nog niet gerustgesteld zijn, want de minister wil niet toezeggen dat terugvordering wordt uitgesloten. Wil de minister wel toezeggen dat mensen met een WIA-uitkering in ieder geval de zekerheid hebben dat als door fouten van het UWV hun uitkering te hoog is vastgesteld, zij hun uitkering niet deels of geheel gaan verliezen?

Minister Van Hijum:

In antwoord op het eerste deel van de vraag van de heer Van Kent zeg ik dat we hier eerder over hebben gediscussieerd. Ik herhaal hier dat wanneer mensen het slachtoffer zijn van fouten van de overheid, de stelregel ook voor deze regering is dat je daar niet het slachtoffer van wordt. Dat is één. Twee. In de specifieke situatie rond het maatmanloon vind ik het echt belangrijk om eerst goed in beeld te brengen over welke aantallen we het hebben en of dit probleem zich ook daadwerkelijk in deze mate voordoet. De suggestie wordt een beetje gewekt dat heel veel mensen óf hun uitkering net gemist zouden kunnen hebben omdat ze net wel of niet 35-min zijn óf wel of geen IVA-uitkering hebben gekregen. Laten we er een beetje voor uitkijken om dat probleem op voorhand te groot te maken, want ik weet niet of dat zo is. Ik weet heel goed dat de heer Van Kent een motie heeft ingediend in deze Kamer. Moties moeten we uitvoeren, dus daar zullen we in die zin rekening mee houden.

De heer Ceder (ChristenUnie):

We zijn nu voor de zoveelste keer hier. De minister heeft net aangegeven dat hij niet zeker weet of wij over een paar weken misschien opnieuw hier staan. Dat laat toch iets zien over de cultuur die momenteel heerst bij het UWV. Ik heb de antwoorden beluisterd. Het is mij nog niet duidelijk of de minister nog niet weet of hij of zijn ambtsvoorgangers eerder contact hebben gehad of tenminste al op de hoogte zijn gesteld of dat hij het nu nog niet wil meedelen. Ik vind het heel verwonderlijk dat na het laatste debat een paar maanden geleden de minister nog steeds niet weet of er signalen zijn doorgegeven. Kunt u daar antwoord op geven?

Minister Van Hijum:

Ik zeg eerlijk dat ik dat niet weet. Ik ben ervan uitgegaan dat op het moment dat wij dat signaal in november kregen, wij met elkaar in gang hebben gezet om goed uit te zoeken: wat is hier aan de hand, moeten we hier acties op zetten of niet; daar zullen we de Kamer over informeren. We hadden het vermoeden dat we een logisch traject daarnaartoe hadden, naar april. Daar kwam nog een extra fout bij, en die heb ik direct gemeld; het ging over het CBS. Daarmee zijn we denk ik in staat om in april te beoordelen wat de omvang van de problematiek is en wat we daaraan moeten doen. De vraag die nu opkomt, is: was dat niet al veel eerder bekend en had een vorige regering of iemand daar eerder op moeten acteren? Nogmaals, ik wil dat uitzoeken, maar ik signaleer ook dat het een terugkerende vraag is. Ik ben daar ook niet tevreden mee, zeg ik erbij. Ik vind sowieso dat signalen te lang onder de radar zijn gebleven en bestuurlijk niet zijn gedeeld. Dat is niet goed te praten. Ik wil toe naar een andere cultuur, een andere werkwijze en een andere aanpak met het UWV, waarin die transparantie er wel is vanaf het allereerste moment. Daar mag u mij op aanspreken. Nogmaals, ik ben bereid om in het verleden te wroeten om daar weer van te leren, maar ik ga me er sowieso niet bij neerleggen.

De heer Ceder (ChristenUnie):

Dank, zeg ik via de voorzitter. We hebben nu dit debat, maar in de afgelopen maanden hebben heel veel mensen bezwaar gemaakt of hebben advocaten stappen gezet omdat hun cliënten onrecht is gedaan of niet hebben ontvangen waar ze recht op hebben. Dat roept ook zorgen op als het gaat

om de rechtspraak, de capaciteit en de overbelasting. Ik vraag me af, zolang we nog op het onderzoek en de nasleep daarvan wachten, of de minister heeft nagedacht over wat dat in de tussentijd betekent voor de capaciteit bij de rechterlijke macht, ook omdat rechters nu beslissingen moeten nemen over bepaalde vraagstukken waar over een paar weken duidelijkheid over wordt gegeven.

Minister Van Hijum:

Over de rechterlijke macht ... Kijk, over de capaciteit bij het UWV natuurlijk wel. Deze herstel- en correctieoperaties gaan veel capaciteit vragen bij het UWV, capaciteit die sowieso nodig is om de wachtlijsten die er nu al zijn terug te dringen. Voor bezwaar- en beroepszaken kan ik dat op dit moment nog moeilijk beoordelen, zeg ik u eerlijk.

De voorzitter:

Mevrouw Inge van Dijk ... Herstel, mevrouw Patijn van GroenLinks-PvdA.

Mevrouw Patijn (GroenLinks-PvdA):

Wat een compliment. Mevrouw Van Dijk is een stuk jonger dan ik en ... Nou ja, laten we het daarop houden.

De voorzitter:

U bent door uw tijd heen!

Mevrouw Patijn (GroenLinks-PvdA):

Even serieus, want dit is een hele serieuze zaak. Uit de mails en de brieven die wij kregen — ik vind het een beetje dramatisch om het daarover te hebben — komt een ontluisterend beeld naar voren van de onzekerheid en de onrust die ontstaat bij mensen. Al die berichten zijn echt intens verdrietig. De minister staat hier en vertelt hier op een rustige manier dat hij best verwacht dat we hier over een week of drie of vier weer kunnen staan. Ik ben daar echt van in shock. Dat is ontluisterend. Het gebrek aan regie dat de minister lijkt te hebben over wat er bij het UWV gebeurt, is ontluisterend. Ik zie daar niet zomaar een oplossing voor komen. We kunnen onderzoeken doen, maar er komt geen grip.

Minister Van Hijum:

Ik vraag mevrouw Patijn natuurlijk om mij scherp te houden, maar ook om zorgvuldig te blijven. Ik heb niet gezegd dat ik verwacht dat we hier over een week weer staan. Ik zei: ik sluit het niet uit. Dat is natuurlijk niet mijn inzet. U mag mij erop aanspreken. Mijn inzet is om dit probleem op te lossen. Ik heb uw Kamer daar ook voor nodig, maar u mag mij daar in de eerste plaats op aanspreken. Ik heb geschetst wat we daar de komende weken en maanden voor zullen doen. We zullen hierover in de Kamer geregeld van gedachten wisselen. Mijn inzet is natuurlijk om het beter te maken voor mensen, om hen de professionele, zorgvuldige, menselijke beoordeling te geven waar zij recht op hebben. Dat is waar ik het voor doe. Ik hoop dat we daar samen in kunnen optrekken.

De voorzitter:

Heel goed. Dank u wel. Tot zover. Dank aan de minister van Sociale Zaken. Tot zover het vragenuurtje. Ik schors tot 15.05 uur. Dan vindt de herdenking van oud-minister Hans van den Broek plaats.

De vergadering wordt van 14.57 uur tot 15.09 uur geschorst.