

AANSPRAAK

Extra editie oktober 2009



MOGEN WIJ U EVEN AANSPREKEN?

Wij hebben beloofd u in Aanspraak op de hoogte te houden van de ontwikkelingen rond de overgang van werkzaamheden van de Pensioen- en Uitkeringsraad (PUR) naar de Sociale Verzekeringsbank (SVB) in januari 2011. In dat jaar zal een kleinere PUR (nieuwe stijl) zich bezighouden met besluiten op aanvragen van mensen die nog geen rechten aan de wetten ontleen en met het vaststellen van beleidsregels voor de besluiten van de SVB. Tegelijkertijd zal de SVB alle werkzaamheden gaan uitvoeren voor de cliënten die al tot de wetten zijn toegelaten en het werk van de PUR nieuwe stijl gaan ondersteunen. Daarvoor wordt een speciale afdeling voor verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen bij de SVB in Leiden ingericht, met medewerkers die voor die tijd bij de PUR in dienst waren.

U ontvangt deze extra editie van Aanspraak omdat het wetsvoorstel, waarin de verdeling van deze werkzaamheden is geregeld, is afgerond. Bij de totstandkoming van dit wetsvoorstel zijn vertegenwoordigers uit de doelgroepen nauw betrokken geweest. Zij zochten garanties voor de kwaliteit van de dienstverlening in de toekomst en komen in deze uitgave aan het woord. Naast het wetsvoorstel is er ook duidelijkheid gekomen over de inrichting van de organisatie, de overgang van het personeel en de financiering. Daarom treft u interviews aan met Hans Dresden, voorzitter van het College van Raadskamers, en Matt Kemp, lid van de Raad van Bestuur van de SVB. Nu het huiswerk voor de overgang is afgerond, zijn zij aangesteld als 'kwartiermakers' voor de PUR nieuwe stijl en de afdeling voor verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen bij de SVB. Zij gaan de komende tijd de voorbereidingen treffen om de overgang voor u straks zo geruisloos mogelijk te laten verlopen.

ERRY STOOVÉ

Voorzitter Raad van Bestuur
Sociale Verzekeringsbank

RONALD LEOPOLD

Algemeen secretaris/directeur
Pensioen- en Uitkeringsraad

EEN NIEUWE WET

wat betekent dit voor u?

De Tweede Kamer heeft in november 2008 groen licht gegeven voor de verhuizing van het werk van de Pensioen- en Uitkeringsraad (PUR) naar de Sociale Verzekeringsbank (SVB). Jet Bussemaker, staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), vindt het zeer belangrijk dat de doelgroepen bij dit proces worden betrokken. Zij heeft daarom een klankbordgroep ingesteld.

De klankbordgroep, met vertegenwoordigers van de cliëntenraad van de PUR (inclusief Israël) en van organisaties van verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen, is in 2009 vijfmaal bijeen geweest. Zij hebben nauwlettend gevolgd hoe de overgang van taken in de nieuwe wet wordt geregeld. Ze hebben daarbij vooral gelet op de garanties voor de kwaliteit van zorg en het niveau van dienstverlening in binnen- en buitenland. Ook in 2010 zet de klankbordgroep haar werk voort. De leden van de klankbordgroep hebben het proces tot nu toe zeer open en constructief genoemd.

ZO WEINIG MOGELIJK VERANDERING

De inzet van de staatssecretaris en de klankbordgroep was om voor de cliënten zo weinig mogelijk te laten veranderen. De manier waarop contact met de cliënten wordt onderhouden blijft zoveel mogelijk hetzelfde. Ook voor de buitenlandse cliënten zal dit zo zijn. Bij de overgang naar de SVB blijven de bureaus in het buitenland bestaan. En het Nederlands Informatie Kantoor (NIK) blijft, op verzoek van de cliëntenraad in Israël, tot 1 januari 2013 in Jeruzalem gevestigd. Wat vinden de leden van de klankbordgroep belangrijke resultaten? Aanspraak sprak met vertegenwoordigers van de doelgroepen in de klankbordgroep.

CLIËNTENRAAD PUR: MARC DEGEN EN WIL GROEN

Marc Degen: "Bij de eerste vergadering van de klankbordgroep heeft de staatssecretaris van VWS gezegd dat er niets verandert in de rechten van de

cliënten. Er mogen geen onzekerheden ontstaan voor de mensen die wij vertegenwoordigen. Dat was een geruststelling voor de cliëntenraad." De heren Degen en Groen vinden dat er door het ministerie goed is geluisterd naar de klankbordgroep. Ze hebben waardering voor de opstelling van het ministerie en vinden dat alles open en eerlijk is verlopen.

De cliëntenraad heeft zich actief en kritisch opgesteld. Het huidige wetsvoorstel heeft de instemming van de cliëntenraad van de PUR gekregen. Als de SVB iets afwijst of als er geen beleidsregels zijn, kan de PUR-nieuwe stijl beleidsregels vaststellen. Wil Groen: "Dat is een cruciaal punt voor ons geweest. Die beleidsregels worden dan gemaakt door mensen uit de doelgroep en daardoor worden aanvragen met zo groot mogelijk begrip behandeld. Hierdoor is affiniteit met de doelgroep zeker gesteld." Daarnaast blijft er een cliëntenraad, en nu met wettelijke basis. Ook dat is een belangrijk winstpunt. Marc Degen: "We geven straks gevraagd en ongevraagd advies en blijven alles kritisch volgen. Dat is onze rol en onze taak."



MARC DEGEN EN WIL GROEN

Maar dat wil niet zeggen dat de cliëntenraad nu achterover leunt. Wil Groen: "Op het punt van het borgen van de kwaliteit van dienstverlening blijven we goed opletten. Het gaat erom dat het goed geregeld wordt en daar zullen we op toezien." Marc Degen:



“Ook de vermelding van de PUR in brieven blijft een belangrijk aandachtspunt. Wij vertegenwoordigen cliënten die in veel gevallen op hoge leeftijd zijn. Voor hen is het heel belangrijk dat de post die zij ontvangen herkenbaar is, daarom moet de aanduiding PUR duidelijk terug te vinden zijn.” Wil Groen vult aan: “De SVB heeft al toegezegd om hierover met een voorstel te komen in een volgende vergadering van de klankbordgroep. We zullen dat voorstel kritisch bekijken. Voor ons is dit een belangrijke zaak.”



C.O.V.V.S.:
DIK DE BOEF

“Voor mij telt het zwaarst dat de belangen van de verzetsmensen, vervolgd en burgeroorlogsgetroffenen veilig zijn gesteld. Daarom heeft de klankbordgroep tot nu toe uitstekend gefunctioneerd. Het ging soms gepaard met heftige emoties, maar dat hoort er bij. Het regeringsbeleid blijft gebaseerd op bijzondere solidariteit en ereschuld. Het was een collectieve inspanning van klankbordgroep en ministerie om tot een optimaal resultaat te komen. Een zo goed mogelijke wets tekst, dat is gelukt. Dit was niet vanzelfsprekend. Er bestond een mix van wantrouwen en vertrouwen ten opzichte van de intenties van het ministerie. Wij stonden voor de keuze alles dicht te timmeren in gedetailleerde regels of ruimte te geven aan de mensen van de PUR en de SVB om tot een kwalitatief goede dienstverlening te komen. Een garantie hierbij is dat er in overleg met de klankbordgroep een ministeriële regeling komt over de bekostiging en de kwaliteit van de dienstverlening. Tevens geeft deze wetswijziging een arbeidsperspectief voor de medewerkers van de PUR. Of het wantrouwen terecht was, is een vraag die de toekomst zal beantwoorden. Het woord is nu aan de Tweede Kamer.”



STICHTING PELITA:
HARRIËT FERDINANDUS

“We hebben pittige discussies gevoerd en zijn meningsverschillen niet uit de weg gegaan. Ik ben ervan overtuigd, dat deze discussies hebben bijgedragen aan een zorgvuldige borging van de belangen van onze cliënten, nu en in de toekomst.”



STICHTING 1940-1945:
JAN DRIEVER

“De klankbordgroep vormt bij uitstek een forum om de ontwikkelingen nauwlettend te volgen en de bij de doelgroep levende wensen en verlangens naar voren te brengen. In de praktijk blijkt dat de overdracht zeer zorgvuldig wordt voorbereid en dat terdege rekening wordt gehouden met de in de klankbordgroep naar voren gebrachte opmerkingen. Die opmerkingen zijn, waar mogelijk ook verwerkt in het wetsontwerp. Gezien de inhoud van het wetsontwerp heeft de Stichting 1940-1945 er vertrouwen in dat ook in de toekomst de continuïteit van een kwalitatief goede wetsuitvoering gewaarborgd zal zijn.”

Interview: Linda Verkerk

De klankbordgroep bestaat uit:

Cliëntenraad PUR, Cliëntenraad PUR Israël, Centraal Orgaan Voormalig Verzet en Slachtoffers (C.O.V.V.S.), Het Indisch Platform, De Stichting Pelita, Joods Maatschappelijk Werk (JMW), De Stichting 1940 - 1945



**'MAATWERK
MOET OVEREIND
BLIJVEN'**

MEVROUW HANS DRESDEN OVER HAAR OPDRACHT ALS KWARTIERMAKER PUR NIEUWE STIJL

Hans Dresden is voor velen geen onbekende. Als voorzitter van het College van Raadskamers vervult zij een belangrijke rol bij de Pensioen- en Uitkeringsraad. In juli 2009 vroeg staatssecretaris Jet Bussemaker van het ministerie van VWS haar als kwartiermaker voor het oprichten van de PUR nieuwe stijl. Wat houdt haar opdracht in? En wat wil ze bereiken voor de cliënten?

Zij werd geboren in 1940, in een geassimileerd Joods gezin. Van 1943 tot en met 1945 zat Hans Dresden ondergedoken. Haar zusje, toen twee jaar oud, was ondergebracht in een ander onderduikgezin. Haar ouders zaten in Westerbork en behoorden tot de duizend mensen die niet werden doorgestuurd. Het gezin overleefde de oorlog, velen uit haar familie kwamen om. De oorlog is nauw verweven met haar leven. "In 1964 begon ik met werken als maatschappelijk werkster en in 1992 kwam ik met de PUR in aanraking. Ik was betrokken bij de vorming van het programma van het congres 'Het ondergedoken kind' (1992) en werd daarna gevraagd voor de raadskamer Wuv. In 2006 werd ik voorzitter van het college van Raadskamers. Tijdens het werken bij de PUR zijn mijn persoonlijke ervaringen en mijn professionele leven dicht bij elkaar gekomen."

EXPERTISE EN KENNIS BEHOUDEN

Kwartiermaken betekent eigenlijk een antwoord geven op de vraag: hoe komen we van de PUR oude stijl naar de PUR nieuwe stijl? "Dat komt allemaal in een Plan van Aanpak. De bemensing van het nieuwe College heeft de hoogste prioriteit. Continuïteit is daarbij het sleutelwoord. Het is belangrijk om historische en juridische expertise en kennis niet verloren te laten gaan. Ook affiniteit van de leden van het College met de verschillende doelgroepen is van belang. Deze punten hebben mijn grote aandacht. Eigenlijk wordt de PUR nieuwe stijl een doorstart van de bestaande PUR, maar dan in kleiner verband. Het nieuwe College heeft straks, naast de inhoudelijke taken, ook bestuurlijke taken. Dat is voor het College nieuw. Daarom moet ik er voor zorgen dat er ook bestuurlijke expertise aanwezig is. En ik hecht er enorm aan dat het maatwerk overeind blijft. In de

organisatie van de PUR nieuwe stijl moeten we vormen vinden om in bepaalde gevallen echt maatwerk te kunnen leveren."

SAMENWERKING

Tegen welke punten lopen we aan? Waar zitten de problemen. Waar moeten we aan werken? De afstemming en de samenwerking met de SVB is daarvoor cruciaal. Over die samenwerking is Hans Dresden positief. "Ik sta achter het besluit om de uitvoering bij de SVB onder te brengen. De SVB is een goede partner. Zij zijn voor een groot deel al bekend met onze doelgroep. En laten we niet vergeten dat de mensen die nu bij de PUR werken, straks de medewerkers zijn bij de SVB-afdeling voor verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen. Cliënten houden contactpersonen die goed op de hoogte zijn van de specifieke vragen en problemen van onze doelgroep. Maar ik moet ook eerlijk zeggen dat het best spannend is. Ook voor ons als bestuurders, uitvoerders en beleidsmakers. Veranderen doet altijd een beetje pijn. En je hebt nooit 100% garantie. De enige manier om daarmee om te gaan is open en eerlijk zijn. Maak zaken bespreekbaar als het niet goed gaat. Die oproep doe ik ook aan de cliënten. Ik doe alles wat in mijn vermogen ligt om de overgang goed te laten verlopen."

WERKEN AAN VERTROUWEN

De komende tijd heeft Hans Dresden twee petten op. Ze is kwartiermaker en voorzitter van het College van Raadskamers. "Ik hecht eraan om wat we nu hebben goed te houden. Het werk moet op niveau blijven. Het is een uitdaging om voor de overgang goed te blijven functioneren en daarna goed te gaan functioneren. Daarom zullen 2010 en 2011 zware jaren zijn. De uitdaging is dat de cliënten niets merken. Dan is het geslaagd. Ook wil ik dat de medewerkers van de PUR met voldoening aan het werk zijn en aan het werk blijven. We zijn voor deze overgang al jaren bezig om beleid eenvoudiger te maken. Eenvoudiger voor de cliënten én eenvoudiger voor de uitvoerders. Daar wordt heel hard en positief aan gewerkt door de medewerkers. Maar uiteindelijk gaat het om vertrouwen. Samen werken aan vertrouwen, het vertrouwen winnen én het verdienen."

Interview: Linda Verkerk



Kwartiermaker Matt Kemp van de SVB heeft een missie:

‘Zorgen voor een geruisloze overgang’

Over krap 14 maanden moet zijn werk gedaan zijn. Matt Kemp van de Sociale Verzekeringsbank heeft de startblokken verlaten. Hij is aangesteld als kwartiermaker om de overgang van de PUR naar de SVB tot een goed einde te brengen. Een kennismaking met dit lid van de Raad van Bestuur van de SVB.

Sinds medio september 2009 mag Matt Kemp zich kwartiermaker noemen. "Een bijzondere en eervolle taak. Ik heb mezelf de opdracht gegeven om steeds de gezamenlijkheid voorop te stellen. Daar ga ik me vol voor inzetten." Matt Kemp, 53 jaar, heeft een lange carrière achter de rug bij de SVB. Ooit is hij als beoordelaar begonnen en in de afgelopen 25 jaar heeft hij managementfuncties bekleed op verschillende kantoren in Nederland. "Ik heb daardoor aan den lijve ondervonden dat elk kantoor zijn eigen kleur en sfeer heeft. Maar dat er ook een gedeelde noemer is: respect voor mensen. Of ze nu in de organisatie werken of onze klanten zijn." Precies deze eigenschappen kenmerken de PUR ook, vervolgt hij: "Het zijn vakmensen met een groot empathisch vermogen. En vanaf 2011 vormen diezelfde mensen een speciale SVB-afdeling in Leiden met een eigen signatuur waardoor de dienstverlening voor de huidige klanten herkenbaar blijft."

BETEKENISVOL

Het tekent Matt dat hij direct in het interview de menselijke maat in het werk aansnijdt. Hij is zich er goed van bewust dat de overgang voor medewerkers en klanten van de PUR veel impact heeft. "Om het huidige dienstverleningsniveau op termijn te blijven waarborgen, is de PUR op zoek gegaan naar een grote partner. De SVB kan die continuïteit en diezelfde kwaliteit garanderen. Dat is een goede zakelijke overweging geweest, maar het betekent wel wat voor de betrokkenen. De PUR-medewerkers maken alle veranderingen door en laten ook fysiek een vertrouwd kantoor achter zich. Wij openen onze deuren gastvrij voor deze nieuwe medewerkers. Het besef is alom aanwezig dat dit natuurlijk een ander vertrekpunt is. Van mij vraagt dat enerzijds om inlevingsvermogen, anderzijds ook om duidelijkheid en heldere besluiten om onzekerheid zoveel mogelijk te voorkomen. En vooral om vertrouwen te kweken. Bij onze nieuwe collega's en bij onze nieuwe klanten. Juist om deze reden is het voor mij een betekenisvolle missie."

WEG BEREIDEN

Het moment is daar om het proces in een stroomversnelling te brengen. De belangrijkste knopen zijn doorgehakt. De bestuurlijke context is besproken en er ligt een gedeeld besluit over de uitgangspunten voor de inrichting van de organisatie. Toch is Matt

Kemp niet van plan om nu overhaast aan de slag te gaan. "Als ik gezamenlijkheid voorop stel, moet ik daar ook consequenties aan verbinden. We zijn een weg ingeslagen en het is aan mij om de weg verder te bereiden. Om maar in de metafoor te blijven: ik kan dat alleen maar tot een goed einde brengen, als we ook echt samen dit pad bewandelen. Het kwartiermakersoverleg met Hans Dresden en VWS en de contacten met de klankbordgroep spelen daarin een belangrijke rol. Voor mij betekent het in ieder geval twee dingen. Ik wil voorkomen dat mensen intern op achterstand raken of halverwege afhaken. Daarnaast geef ik hoge prioriteit aan de klantbeleving. De PUR-werkzaamheden vragen om specifiek maatwerk. Dat mag niet in het gedrang komen."

DICHT BIJ DE KLANT

De SVB staat erom bekend dat zij in alles 'dicht bij de klant' wil staan. Daarin zijn de PUR en de SVB elkaars gelijke, is de overtuiging van Matt Kemp. "De meeste PUR-klanten kennen ons al als de organisatie waarvan ze de AOW-uitkering ontvangen. Veel en intensief contact is hier meestal niet voor nodig. De klant wil dat hij op tijd, correct en zonder problemen zijn of haar AOW-pensioen ontvangt. Wij zijn daarin de uitermate stabiele en betrouwbare uitkeringsorganisatie. Daardoor zijn onze klanten op de lange termijn verzekerd van service en continuïteit. Dicht bij de klant staan is die extra dimensie in ons handelen: we begrijpen dat er tegelijkertijd veel klanten zijn die door hun vraag, hun leefsituatie of hun toekomstperspectief om heel persoonlijke dienstverlening vragen. Daar leveren we maatwerk. Wij hebben de middelen en mogelijkheden om op alle denkbare manieren, zoals de klant het wil, die dienstverlening te bieden waar de meeste behoefte aan is. Onze organisatie is hier op ingericht." Volgens Matt kunnen de PUR-klanten hier straks hun voordeel mee doen. "Zo kennen we tien vestigingen. Ik kan me goed voorstellen dat we op al die vestigingen voor de PUR-klanten speciale spreekuren in het leven roepen om letterlijk de dienstverlening aan verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen 'dicht bij de klant' te brengen. Maar het belangrijkste in de komende maanden is toch om te zorgen dat de overgang geruisloos gaat lopen en dat de PUR en de SVB naar elkaar toe groeien."

Interview: Monique Bijen

COLOFON

AANSPRAAK is een uitgave van de

Pensioen- en Uitkeringsraad

Aan de inhoud van de artikelen kunnen geen rechten worden ontleend. Overname van (delen uit) dit magazine mag uitsluitend geschieden na schriftelijke toestemming van de redactie.

Indien u wilt reageren op de artikelen, of als u suggesties heeft, kunt u schrijven naar het redactieadres of mailen naar onderstaand e-mailadres.

REDACTIEADRES

Pensioen- en Uitkeringsraad
T.a.v. Aanspraak, Postbus 9575, 2300 RB Leiden

TELEFOON, E-MAIL EN WEBSITE

071 - 535 65 00, aanspraak@pur.nl, www.pur.nl

OPLAGE

41.000 exemplaren

INTERVIEWS EN TEKST

Monique Bijen, André Kuijpers, Ellen Lock,
Linda Verkerk

COVERFOTO'S

Foto Erry Stoové: Norbert Voskens,
foto Ronald Leopold: Rogier Fokke

FOTO'S

Margareth Doorduyn, Rogier Fokke, Truus van Gog,
Ellen Lock, Norbert Voskens

VORMGEVING

Irene de Bruijn, Ellen Lock

DRUKWERK

Drukkerij Groen, Leiden

Voor slechtzienden is de gesproken versie van AANSPRAAK gratis op CD-rom verkrijgbaar.

English translations of selected articles in AANSPRAAK can be found on our website: www.pur.nl

PENSIOEN & UITKERINGS raad

CORRESPONDENTIEADRES

Pensioen- en Uitkeringsraad
Postbus 9575, 2300 RB Leiden

BEZOEKADRES

Pensioen- en Uitkeringsraad
Kanaalpark 140, 2321 JV Leiden
Telefoon: 071 - 535 65 00
Fax: 071 - 576 60 03
E-mail: info@pur.nl
Website: www.pur.nl

BUITENLAND

ISRAËL

Nederlands Informatie Kantoor (NIK)
Sha 'arei Ha 'ir, 216 Jaffa Street, 5th floor
94-383 Jerusalem
Telefoon: (0)2 - 537 - 2991
Fax: (0)2 - 537 - 7041
E-mail: office@wuvisrael.org

INDONESIË

Ambassade v/h Koninkrijk der Nederlanden
Jl. HR Rasuna Said Kav. S-3, Jakarta, 12950
Telefoon: (021) 524 - 8200
Fax: (021) 525 - 0443
E-mail: jak-pur@minbuza.nl

VERENIGDE STATEN

Consulate General of the Netherlands
Wuv-department
11766 Wilshire Boulevard, suite 1150
Los Angeles CA 90025
Telefoon: 310 - 268 - 8169
800 - 591 - 5431 (Toll free)
Fax: 310 - 478 - 3428
E-mail: los-wuv@minbuza.nl
Website: www.ncla.org

CANADA

Consulate General of the Netherlands
Warvictims Department
1, Dundas Street West, suite 2106
Toronto, Ontario M5G 1Z3
Telefoon: 416 - 598 - 2534 ext. 230
Fax: 416 - 598 - 8064
E-mail: tor-wuv@minbuza.nl
Website: www.dutchconsulate.toronto.on.ca

AUSTRALIË

Consulate-General of the Netherlands
Wuv Department
Level 23, Tower 2, 101 Grafton Street
(corner Grosvenor St), Bondi Junction NSW 2022
Telefoon: (0)2 9387 6644
Fax: (0)2 9387 3962
E-mail: syd-wuv@minbuza.nl
Website: www.netherlands.org.au