

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

### 551

Vragen van het lid **Van Kent** (SP) aan de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over *het bericht «Fouten UWV brengen mensen in financiële problemen»* (ingezonden 6 oktober 2021).

Antwoord van Staatssecretaris **Wiersma** (Sociale Zaken en Werkgelegenheid) (ontvangen 2 november 2021).

#### Vraag 1

Wat is uw reactie op de berichten «Fouten UWV brengen mensen in financiële problemen»<sup>1</sup> en «Zwartboek over misstanden UWV: «Mensen komen diep in de schulden of raken hun huis kwijt»»<sup>2</sup> en op de uitzending van Radar van 4 oktober 2021 over mensen die zwaar in de problemen komen door het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV)?

#### Antwoord 1

Ik heb kennisgenomen van de berichten en heb de uitzending van Radar gezien, waar een tweetal casussen aan de orde zijn gekomen. Dit waren schrijnende voorbeelden van hoe het in de praktijk mis kan gaan. Het rapport «Ziek van UWV» bevat aangrijpende verhalen van mensen die om verschillende redenen in de knel zijn gekomen en levert een beeld van signalen van verschillende aard, zoals klachten over dienstverlening, de bejegening van mensen, de ervaren bureaucratie, het gebrek aan probleemoplossend vermogen van UWV, en de juridisering van zaken. Daarnaast vermeldt het rapport meldingen van mensen die door fouten van het UWV in de problemen zijn gekomen, de knelpunten van het huidige debiteurenbeleid, en wetgeving die als onrechtvaardig wordt beschouwd. Ik ben de SP dankbaar dat zij deze signalen heeft aangeboden aan UWV. Ik neem, net als UWV, de bevindingen van het rapport zeer serieus. Deze bevindingen maken de impact van de besluiten van UWV op de levens van mensen weer eens glashelder. Ik en ook UWV zijn ons hiervan terdege bewust. De oorzaken achter de genoemde knelpunten variëren en op vele vlakken worden reeds stappen gezet ter verbetering.

<sup>1</sup> Radar, 4 oktober 2021, «Fouten UWV brengen mensen in financiële problemen», (Fouten UWV brengen mensen in financiële problemen – Radar – het consumentenprogramma van AVROTROS).

<sup>2</sup> AD, 4 oktober 2021, «Zwartboek over misstanden UWV: «Mensen komen diep in de schulden of raken hun huis kwijt»», (Zwartboek over misstanden UWV: «Mensen komen diep in de schulden of raken hun huis kwijt» | Instagram | AD.nl).

Zo zijn er voor complexe vragen en situaties bij UWV en SZW maatwerkplaat-  
sen ingericht, is er voor het eerst een brief inzake knelpunten in wet- en  
regelgeving aan uw Kamer verzonden en loopt er een onderzoek naar  
hardvochtige effecten in onder meer UWV-wetten. Ook zijn er vanaf 2022  
financiële middelen vrijgemaakt voor UWV om te investeren in vakmanschap  
van medewerkers en lopen er herzieningen van het handhavingsinstrumenta-  
rium en het debiteurenbeleid.

Er zijn echter nog verschillende stappen te zetten in het naar een hoger plan  
tillen van de dienstverlening van UWV waarin de burger centraal staat.  
Hiervoor zijn nog verdere investeringen voorzien vanuit de middelen die bij  
de kabinetsreactie op het rapport van de parlementaire ondervragingscom-  
missie kinderopvangtoeslag (POK) zijn gereserveerd. In de nadere uitwerking  
van de plannen zullen de bevindingen van de SP ook betrokken worden.

#### Vraag 2

Vindt u het ook onacceptabel dat mensen in de problemen komen door  
fouten van het UWV?

#### Antwoord 2

Ik vind het betreurenswaardig als iemand in de problemen komt door een  
fout van UWV. De overheid draagt zorg voor het verstrekken van uitkeringen  
om de bestaanszekerheid van mensen te garanderen.

Hoewel UWV veruit het grootste deel van de uitkeringen correct en tijdig  
verwerkt en er veel in het werk wordt gesteld om fouten te voorkomen,  
worden deze soms toch gemaakt. Dit is vooral het geval wanneer er sprake is  
van complexiteit vanwege samenloop van uitkeringen, verrekenen van  
verdiensten met lopende uitkeringen, en koppelingen tussen verschillende  
systemen binnen UWV. Elke fout waarvan de consequentie is dat dit iemand  
in de problemen brengt, is er echter één te veel.

Met UWV ben ik dan ook in overleg om te komen tot oplossingen voor  
knelpunten en vereenvoudiging van wet- en regelgeving.

#### Vraag 3, 4, 5

Klopt het wat de heer Camps, voorzitter van de Raad van Bestuur (RvB) van  
het UWV, zegt, dat het UWV de wettelijke ruimte niet heeft om de mensen die  
gedupeerd zijn door fouten tegemoet te komen met bijvoorbeeld kwijtschel-  
ding, schuldvermindering of terugbetaling van netto-bedragen?

Welke ruimte heeft het UWV om mensen of groepen mensen tegemoet te  
komen met kwijtschelding of schuldvermindering in situaties die onrechtvaar-  
dig uitpakken?

Welke wetgeving staat in de weg om mensen die gedupeerd worden door  
fouten van het UWV tegemoet te komen?

#### Antwoord 3, 4, 5

Het klopt wat de heer Camps heeft gezegd. In de socialezekerheidswetgeving  
is voorgeschreven dat onverschuldigd betaalde uitkeringen in beginsel  
teruggevorderd moeten worden. Dit staat bijvoorbeeld in artikel 36 van de  
Werkloosheidswet (WW), in artikel 77 van de Wet werk en inkomen naar  
arbeidsvermogen (Wet WIA) en in artikel 33 van de Ziektewet (ZW). Dit is een  
bewuste keuze geweest van de wetgever. De hoofdregel is dat een onterecht  
verkregen uitkering teruggevorderd wordt. De betrokken burger heeft geen  
recht op het uitgekeerde bedrag ongeacht of het een fout van UWV of de  
burger betreft.

In deze artikelen is wel een hardheidsclausule opgenomen. Daarin is geregeld  
dat UWV de bevoegdheid heeft om geheel of gedeeltelijk van terugvordering  
af te zien, indien daarvoor dringende redenen aanwezig zijn. De wetgever  
heeft deze hardheidsclausule zo uitgelegd dat er sprake moet zijn van een  
incidenteel en uitzonderlijk geval met onaanvaardbare gevolgen voor de  
betrokkene. Het gaat dan om een individuele afweging van alle relevante  
omstandigheden. Het maken van een fout door het UWV wordt, zo blijkt uit  
rechtspraak van de Centrale Raad van Beroep<sup>3</sup>, niet aangemerkt als drin-  
gende reden. Ook financiële problemen worden over het algemeen niet snel

<sup>3</sup> Centrale Raad van Beroep 15 juli 2010, ECLI:NL:CRVB:2010:BN1802.

aangemerkt als dringende reden, omdat hier al rekening mee wordt gehouden in het invorderingstraject.

In een beperkt aantal bij wet voorgeschreven gevallen heeft de wetgever de ruimte geboden om een schuld te verminderen door middel van gedeeltelijke kwijtschelding. Een voorbeeld is de situatie waarin een persoon gedurende vijf jaar volledig aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan, of de situatie dat een persoon in één keer een bedrag ter hoogte van minimaal de helft van de (rest)som aflost. UWV kan dan besluiten om van de terugvordering van het resterende bedrag af te zien. Het beleid van UWV op dit onderwerp is vastgelegd in de Beleidsregel terug- en invordering. Hierin wordt aangegeven in welke gevallen de betrokkene voldoet aan diens betalingsverplichtingen en in welke gevallen er dus eventueel ruimte is voor gedeeltelijke kwijtschelding. Ik kom hier rond de SZW begrotingsbehandeling 2021 op terug. In de Stand van de Uitvoering van juli 2021<sup>4</sup> is aangegeven dat ik het debiteurenbeleid integraal herzie, omdat het huidige debiteurenbeleid burgers onevenredig kan raken in hun inkomenssituatie. Ook is in de brief «Fraude in de sociale zekerheid» van november 2020<sup>5</sup> aangegeven dat ik het handhavingsinstrumentarium herzie. Daarbij past tevens het bezien van het terugvorderingsbeleid. Samen met UWV en de SVB kijk ik hiernaar.

Ten aanzien van de nettobedragen wijs ik tevens op de toelichting zoals die is gegeven in de antwoorden op de vragen van de leden Maatoug, Gijs van Dijk en Van Kent over het artikel «Mensen in de financiële nood door achterstand bij UWV» van 30 augustus 2021<sup>6</sup>.

UWV stelt uitkeringen bruto vast. Net zoals werkgevers en andere uitkeringsinstanties dat doen, houdt UWV loonheffing (loonbelasting en premie volksverzekeringen) in en keert het netto bedrag uit. Dit nettobedrag komt bij de betrokkene zelf terecht en de ingehouden loonheffing wordt afgedragen aan de Belastingdienst. De afdracht van de loonheffing is een voorheffing op de inkomstenbelasting. Dat betekent dat de verschuldigde inkomstenbelasting wordt verlaagd met de al ingehouden loonheffing.

Bij het toepassen van terugvorderingen onderscheidt UWV drie tijdstipmomenten: 1) het moment van uitbetalen van de uitkering; 2) het moment van opleggen van de terugvordering van de uitkering; 3) het moment van daadwerkelijk terugbetalen van de terugvordering van de uitkering. Als tussen de tijdstipmomenten 1) en 3) geen overgang van een kalenderjaar zit, dan wordt het nettobedrag teruggevorderd. Zit er tussen deze tijdstipmomenten wel een overgang van een kalenderjaar, dan wordt het brutobedrag (netto-uitkering plus loonheffingen) teruggevorderd. In het geval de betrokkene een lopende uitkering heeft, verreken UWV de terugvordering van de brutouitkering met de lopende brutouitkering.

Als genoemde verrekening niet mogelijk is, kan betrokkene de terugbetaalde loonheffingen terugvragen bij de Belastingdienst. Dit kan via de aangifte inkomstenbelasting. Om deze loonheffingen snel te kunnen ontvangen, kan de betrokkene ook een voorlopige aangifte inkomstenbelasting indienen bij de Belastingdienst. Ik realiseer mij dat dit veel van mensen vraagt en herken de ingewikkeldheid van het systeem. Ik ben momenteel aan het bezien of en, zo ja, welke mogelijkheden er zijn om deze problematiek aan te pakken. Ik informeer uw Kamer hier uiterlijk over in de stand van uitvoering van juni 2022.

#### Vraag 6, 7

Is er een reden waarom de in het rapport genoemde mensen, die gedupeerd zijn door fouten van het UWV, niet tegemoet gekomen kunnen worden en er bij de 1.200 mensen uit 2020 en 2019 wel afgezien kan worden van terugvordering?

Wat gaat u doen om de mensen, die door fouten van het UWV in de problemen komen, te helpen?

<sup>4</sup> Kamerstuk 26 448, nr. 652.

<sup>5</sup> Kamerstuk 17 050, nr. 596.

<sup>6</sup> Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2020–2021, nr. 3862.

Antwoord 6, 7

De signalen die naar voren komen in het rapport, neem ik zeer serieus. Het rapport levert een beeld van klachten van verschillende aard, zoals knelpunten in de uitvoering, klachten over bejegening, en wetgeving die als onrechtvaardig wordt beschouwd. Hierdoor is er ook geen algemene oplossing mogelijk voor deze mensen, maar is maatwerk nodig. UWV gaat na hoe hij deze mensen kan helpen.

De in het rapport genoemde knelpunten zijn (veelal) bekend bij UWV en mijn ministerie en we werken hard aan de verbetering van de dienstverlening. Vanuit aanvullende financiële middelen<sup>7</sup> worden daartoe onder meer investeringen gedaan in vakmanschap en het verruimen van de mogelijkheden tot maatwerk. De inzet is er daarmee vooraleerst op gericht om te voorkomen dat mensen door fouten in de problemen komen. Waar mensen toch in de problemen (dreigen) te komen, wordt ingezet op verbeterde persoonlijke dienstverlening met oog voor de menselijke maat, betere klachtafhandeling en het voorkomen van onnodige juridisering. Het SP-rapport vormt een waardevolle bijdrage waar dankbaar gebruik van wordt gemaakt bij het verder vormgeven van deze verbeteringen.

---

<sup>7</sup> Kamerstuk 35 510, nr. 4