

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Directeur Stelsel en Volksverzekeringen

[Redacted]
Postbus 90801
2509 LV Den Haag

Datum
7 mei 2024

ons kenmerk
[Redacted]

Betreft: Uitvoeringstoets proactieve dienstverlening

Geachte heer [Redacted]

Op 20 februari 2024 ontvingen wij uw brief met het verzoek om een uitvoeringstoets te doen op het conceptwetsvoorstel proactieve dienstverlening. Dit wetsvoorstel legt in de Wet SUWI de bevoegdheid vast dat UWV, de SVB en gemeenten proactieve dienstverlening kunnen toepassen bij de uitvoering van hun wettelijke taken. Het doel van proactieve dienstverlening is het verminderen van het niet-gebruik van uitkeringen en voorzieningen. Om proactieve dienstverlening te kunnen toepassen mogen de SUWI-partijen persoonsgegevens verwerken. In de Wet SUWI wordt tevens opgenomen dat UWV en de SVB zich over hun dienstverlening mede verantwoordelijk aan de hand van publieke waarden.

In uw brief vraagt u ons het conceptwetsvoorstel te beoordelen op uitvoerbaarheid en een viertal vragen te beantwoorden over de volgende drie onderdelen:

- proactieve dienstverlening;
- opt-out mogelijkheid voor mensen die niet in het kader van proactieve dienstverlening benaderd willen worden;
- sturen op publieke waarden.

Reactie op het voornemen van dit conceptwetsvoorstel

De SVB is verheugd over dit voorstel. In dit wetsvoorstel wordt een basis gelegd die het de SVB beter mogelijk maakt om het niet-gebruik van regelingen tegen te gaan en burgers te ontzorgen. De wettelijke grondslag om gegevens te kunnen delen voor dit doel tussen SUWI-partijen en wellicht ook met andere uitvoeringsorganisaties, is daarbij essentieel. Naast de huidige interpretatie van proactieve dienstverlening vraagt de SVB echter ook graag aandacht voor mogelijke volgende stappen waardoor groepen burgers ontzorgd kunnen worden. Bijvoorbeeld door het mogelijk maken van automatische toekenning van regelingen en voorzieningen voor specifieke doelgroepen, zoals nu gebeurt bij de door de SVB uit te voeren 'Surinameregeling'. De SVB constateert voorts dat het wetsvoorstel een "kapstokwet" is, waarvan de invulling nog geheel moet plaatsvinden in onderliggende regelgeving.

De SVB heeft haar Cliëntenraad gevraagd om vanuit het burgerperspectief bij te dragen aan de reactie op de gevraagde uitvoeringstoets. Ook de Cliëntenraad van de SVB herkent nut en noodzaak van het wetsvoorstel en de gehanteerde definitie van proactieve dienstverlening. Het wetsvoorstel sluit aan bij de eerdere signalen en acties om het niet-gebruik van regelingen terug te dringen.

De CR SVB maakt zich zorgen over het opt-out aspect van de regeling en vraagt zich af hoe dit op een werkbare wijze kan worden geïmplementeerd, zonder dat dit de burger onbedoeld afschrikt.

Oordeel uitvoerbaarheid

Over de uitvoerbaarheid van het onderdeel proactieve dienstverlening kan de SVB op dit moment geen uitspraak doen. De reden daarvoor is dat deze wet een bevoegdheid creëert, een “kan” bepaling, en dat de invulling daarvan nog uitgewerkt wordt in meerdere ministeriële regelingen. Pas na deze uitwerking kunnen de impact en de uitvoerbaarheid bepaald worden per voorstel. Daarvoor ontvangt de SVB te zijner tijd graag een nieuw verzoek voor een uitvoeringstoets. Over de opt-out mogelijkheid is inmiddels in overleg tussen SZW, SVB, UWV en VNG afgesproken om deze apart uit te werken los van deze uitvoeringstoets. Juist dit onderdeel legt naar verwachting een groot beslag op (het bepalen van) de impact. Voor het onderdeel Sturen op Publieke Waarden wordt volgens afspraak dit jaar beproefd in hoeverre de beoogde publieke waarden meetbaar zijn. Een uitvoeringstoets hierop blijft in overleg met uw ministerie daarom achterwege. Wel gaat de SVB in op de door u gestelde vraag in uw brief.

Toelichting vorm van deze U-toets

Om hiervoor genoemde redenen gaat de SVB dan ook niet in op de gebruikelijke criteria in de uitvoeringstoets en is geen impact in financiële zin opgenomen. Wel behandelt de SVB de door u gestelde vragen over onderstaande onderdelen van de uitvoeringstoets.

Uitwerking onderdelen van het conceptwetsvoorstel

A. Proactieve dienstverlening

Samenvatting inhoud

Het wetsvoorstel introduceert proactieve dienstverlening als middel om niet-gebruik van uitkeringen en voorzieningen tegen te gaan. Proactieve dienstverlening onderscheidt zich van reguliere dienstverlening omdat dit plaatsvindt voordat iemand een aanvraag voor een uitkering of voorziening heeft gedaan.

In art. 1, lid 1, onderdeel s Wet SUWI is de definitie opgenomen van proactieve dienstverlening. De definitie valt uiteen in de drie componenten, te weten:

1. onderzoeken wie mogelijk recht heeft op een uitkering of voorziening,
2. gevraagd en ongevraagd informeren en adviseren over relevante uitkeringen en voorzieningen,
3. faciliteren van het doen van een aanvraag.

Elk van de drie componenten kan op zichzelf worden aangemerkt als proactieve dienstverlening.

Onderzoek doen

Het is de bedoeling om burgers te benaderen met voor hen “relevante” uitkeringen en voorzieningen. Om te achterhalen of een uitkering of voorziening voor een persoon relevant is, worden diens gegevens verwerkt.

Informeren en adviseren

Ook wordt toegestaan om op een gerichte manier ongevraagd informatie en advies te verstrekken aan personen die nog geen aanvraag hebben gedaan, als het vermoeden bestaat dat zij recht hebben op de uitkering of voorziening.

Voor het gericht ongevraagd informeren is voldoende aanleiding nodig om de betrokkene te benaderen met informatie. Daarvoor zal veelal eerst onderzocht moeten worden wie mogelijk recht heeft op de uitkering of voorziening.

Het faciliteren van het doen van een aanvraag

Het faciliteren van het doen van een aanvraag kan bestaan uit het vooraf invullen van aanvraagformulieren, maar ook door mensen anderszins te ondersteunen bij het doen van de aanvraag, eventueel door de inzet van cliëntondersteuning.

Het bevorderen van de aanvraag voor kinderbijslag, aanvraag ouderdomspensioen, aanvraag voor nabestaandenuitkering of wezenuitkering op basis van gegevens afkomstig uit de basisregistratie personen, kan gewoon in stand blijven. Het wetsvoorstel beoogt daarin geen wijziging te brengen.

Proactieve dienstverlening leidt niet tot ambtshalve toekenning van uitkeringen of voorzieningen; het wetsvoorstel verandert niet dat een aanvraag door of namens de burger een voorwaarde voor toekenning is.

Uw vragen over proactieve dienstverlening

In uw brief vraagt u de SVB voor welke wet- en regelgeving en voorzieningen de SVB proactieve dienstverlening wil toepassen en welke vormen van proactieve dienstverlening dat dan betreft. Ook vraagt u of er gegevens nodig zijn van andere organisaties dan UWV en gemeenten voor proactieve dienstverlening, en welke gegevens dat betreft.

Kansen voor proactieve diensten

Hieronder volgen enkele voorbeelden van proactieve dienstverlening waar de SVB op dit moment kansen voor ziet. Voor de toekomst zijn echter wellicht meer opties mogelijk, die op dit moment bij de SVB nog niet in scope zijn. De SVB zal telkens per regeling willen bezien waar proactieve dienstverlening gewenst is.

Graag zien wij daarom bevestigd dat eventuele toevoegingen voor overige SVB-regelingen zoals AOW, Kinderbijslag, Verzetsdeelnemers & Oorlogsslachtoffers (V&O), slachtoffers van beroepsziekten (TAS/TNS/TSB) in een ministeriële regeling op een later moment mogelijk zijn.

De voorbeelden hieronder betreffen soms gegevens die de SVB van andere overheidsorganisaties nodig heeft om proactieve dienstverlening te kunnen inzetten, en soms gegevens die de SVB zou kunnen delen met andere overheidsorganisaties om proactieve dienstverlening vanuit deze organisaties mogelijk te maken. In de bijlage vindt u de voorbeelden in een tabel uitgewerkt terug.

Anw-uitkering: jongste kind wordt 18 jaar

- De SVB wil gegevens van Anw-gerechtigden met geen of een beperkt inkomen delen met de gemeenten om hen te kunnen begeleiden bij het vinden van werk ruim voordat hun Anw-uitkering wordt beëindigd om te voorkomen dat ze dan een beroep moeten doen op de bijstand.
- De SVB wil een aanvraag bijstand faciliteren voor burgers die Anw aanvragen of willen behouden op grond van arbeidsongeschiktheid. Een keuring moet worden aangevraagd, dat kan lang duren en in de tussentijd kan een beroep worden gedaan op bijstand. Er is geen terugwerkende kracht mogelijk bij bijstand, dus er is een groot belang bij het tijdig in gang zetten van de aanvraag.

AIO-uitkering: potentieel rechthebbenden gericht kunnen benaderen

- De SVB wil potentiële AIO-gerechtigden gericht kunnen benaderen door gebruik te maken van inkomens- en vermogensgegevens vanuit bijvoorbeeld UWV en de Belastingdienst.

- De SVB wil warme overdracht mogelijk maken van gemeente naar SVB voor bijstandsgerechtigden en andere kwetsbare groepen die mogelijk recht hebben op AIO na de pensioengerechtigde leeftijd.
- De SVB wil signalen kunnen sturen naar gemeenten en waterschappen over AIO-gerechtigden voor mogelijke ontheffing van gemeentebelasting en waterschapsbelasting.
- De SVB wil signalen kunnen sturen naar de belastingdienst- toeslagen over AIO-gerechtigden voor mogelijk recht op huur- en zorgtoeslag.

Naast deze voorbeelden ziet de SVB op termijn concrete kansen voor proactieve dienstverlening aan enkele groepen burgers, voor wie de conceptwetgeving nu nog niet direct een oplossing lijkt te bieden.

Te denken valt aan zorgverleners die via een PGB-budget inkomen ontvangen en waarvan het inkomen wegvalt door bijvoorbeeld langdurige ziekte.

Gegevens van andere organisaties dan UWV en gemeenten

Niet altijd volstaat het delen van gegevens tussen UWV, SVB en gemeenten om proactieve dienstverlening te kunnen toepassen. Soms zijn daarbij (ook) gegevens van andere organisaties nodig. Dat geldt bijvoorbeeld voor alle regelingen waarbij onderzoek naar vermogen nodig is. Daarvoor heeft de SVB-gegevens nodig van de Belastingdienst. Dit geldt ook in situaties waarbij de SVB-gegevens van burgers zou kunnen delen met bijvoorbeeld de Belastingdienst/ Toeslagen in verband met mogelijk recht op toeslagen.

Mogelijke risico's "kan" bepaling

Dit wetsvoorstel betreft een "kan" bepaling. Proactieve dienstverlening is dus geen vereiste. Echter, de SVB heeft wel vragen of de SVB en de andere SUWI-partijen misschien toch een risico lopen en of het verstandig is om dat risico uit te sluiten. De SVB denkt daarbij aan:

- Kunnen rechters zover gaan dat zij oordelen dat een burger rechten kan ontlelen aan proactieve dienstverlening? Of is proactieve dienstverlening enkel extra serviceverlening en blijft de burger zelf verantwoordelijk? Geldt dat ook als er een keer iets mis is gegaan bij een selectie voor proactieve dienstverlening? Of lopen de SUWI-partijen het risico:
 - dat zij uitkeringen en voorzieningen met terugwerkende kracht moeten gaan toekennen, omdat betrokkene eerder een aanvraag had kunnen doen als bij de proactieve dienstverlening geen fout was gemaakt?
 - dat zij aansprakelijk worden gesteld voor uitkeringen en voorzieningen die de burger is misgelopen, omdat er iets is fout gegaan bij de proactieve dienstverlening?
 - dat zij aansprakelijk worden gesteld omdat is gebleken dat de proactieve dienstverlening heeft geleid tot terugvordering van overige uitkeringen of voorzieningen?
- Is het wellicht verstandig om (in ieder geval de eerste jaren) in de Wet SUWI uit te sluiten dat de burger rechten kan ontlelen aan proactieve dienstverlening of aan de afwezigheid van proactieve dienstverlening?

Ook wil de SVB wijzen op de belastbaarheid van organisaties en het risico dat SUWI-partijen elkaar met deze wetgeving onder druk kunnen zetten om gegevens te leveren of om burgers met diensten te benaderen.

Denk aan enerzijds de IT-inspanningen voor bestandsvergelijking of signalering en anderzijds aan de benodigde resources voor afhandelen van nieuwe aanvragen.

Concreet: sommige gemeenten hebben nu al moeite om signalen ten behoeve van schuldhulp af te handelen; wat betekent uitbreiding van signalen op basis van betalingsproblemen die de SVB aanvullend zouden kunnen aandragen?

B. Opt-out mogelijkheid

In uw brief vraagt u de SVB hoe UWV, SVB en gemeenten kunnen samenwerken bij een opt-out voor mensen die niet in het kader van proactieve dienstverlening benaderd willen worden, en welke juridische waarborgen hiervoor in aanvulling op de AVG gewenst zijn.

Voor dit onderdeel is inmiddels afgesproken tussen uw ministerie, UWV, SVB en VNG dat gezamenlijk een verkenning naar twee varianten wordt uitgewerkt, en dat de beantwoording van deze vraag niet wordt meegenomen in de U-toets. Wel wil de SVB meegeven dat privacy natuurlijk voorop staat, maar dat in de uitwerking van deze vraag goed gekeken moet worden naar wat een opt-out beslissing van iemand vraagt in relatie tot de doelgroepen voor wie deze wetgeving voor proactieve dienstverlening is bedoeld. Ook zal goed gekeken moeten worden naar de complexiteit voor de uitvoering. Een zeer gedifferentieerde opt-out mogelijkheid heeft niet de voorkeur.

C. Sturen op Publieke Waarden

In uw brief stelt u de vraag welke publieke waarden met welke formulering op wetsniveau terug moeten komen, ook gelet op hoe dit verder uitgewerkt wordt in de Regeling SUWI en op de verantwoording over publieke waarden in de P&C-cyclus.

Zoals in de memorie van toelichting al is opgenomen, richten de termen effectiviteit, rechtmatigheid en doelmatigheid zich vooral op het uitvoeringsperspectief, terwijl de andere termen (dienstbaarheid, responsiviteit, inclusiviteit, toegankelijkheid, betrouwbaarheid) zich vooral richten op het burgerperspectief. Door beide perspectieven op te nemen in de wet, wordt een completer beeld gegeven van hoe beleid en wetgeving in de praktijk werkt voor de burger. De SVB ondersteunt dit bredere perspectief van harte.

a. Termen en begrippen

De SVB heeft de afgelopen jaren samen met het ministerie van SZW gewerkt aan het herijken van het sturingskader, opdat meer recht wordt gedaan aan hoe de SVB bijdraagt aan waarde voor de burger en de maatschappij. Dit sturingskader moet betere handvatten bieden voor het gesprek tussen de SVB en het ministerie. In het kader dat inmiddels is verankerd in het jaarplan van de SVB voor 2024, staan vier opgaven centraal:

- Het bieden van betrouwbare en rechtvaardige dienstverlening;
- Het proactief bieden van persoonlijke, begrijpelijke en toegankelijke dienstverlening;
- Bijdragen aan de uitvoerbaarheid van wet- en regelgeving met aandacht voor het burgerperspectief;
- Bouwen aan een toekomstbestendige en wendbare organisatie.

Iedere opgave is uitgewerkt in een aantal doelstellingen en indicatoren die iets zeggen over de realisatie van die doelstellingen. We constateren dat de termen die nu in het wetsvoorstel worden gebruikt, deels afwijken van de eerder tussen SZW en de SVB overeengekomen termen, maar kunnen ze wel met elkaar in verband brengen. Zo zegt de term dienstbaar iets over persoonlijke en begrijpelijke dienstverlening en zegt de term responsiviteit iets over wendbaarheid.

b. De plaats van de waarden in de wet of regeling

De afgelopen periode is veel discussie geweest over of de publieke waarden in de wet moeten worden opgenomen of in de regeling SUWI. Dat wat is opgenomen in de wet ligt voor langere tijd vast, dat wat is opgenomen in een regeling kan vrij eenvoudig worden gewijzigd. De SVB stelt, net als het ministerie van SZW dat het voor het publiek debat, aanbeveling verdient om waarden vast te leggen op het niveau van de wet. Zodoende kan hierover het gesprek in de Kamer plaatsvinden. Daarnaast zou in de wet een delegatiegrondslag kunnen worden opgenomen die het mogelijk maakt dat de minister naast de in de wet genoemde waarden nog andere waarden introduceert.

In overleggen met het ministerie en UWV en de SVB is geconstateerd dat veel begrippen voor meerdere interpretaties vatbaar zijn en ook dat waarden niet statisch zijn, maar tijd- en contextafhankelijk. Dit kan dus betekenen dat bepaalde publieke waarden de ene periode meer aandacht krijgen dan andere. Daarom stellen wij voor de in de wet genoemde waarden jaarlijks nader toe te lichten in het jaarplan van de SVB. De waarden in het wetsvoorstel zijn echter dermate algemeen, dat wij verwachten dat deze nog lange tijd gehanteerd kunnen worden.

Conclusie

- De SVB is verheugd over het concept wetsvoorstel voor proactieve dienstverlening. Graag kijkt de SVB met uw ministerie naar de kansen die dit wetsvoorstel biedt voor het tegengaan van niet gebruik van een aantal regelingen.
- De SVB kan de uitvoerbaarheid van het wetsvoorstel nog niet beoordelen omdat onderliggende regelgeving nog niet is ingevuld. Wel ziet de SVB kansen voor de invulling van proactieve dienstverlening vanuit een aantal regelingen. Hierover brengt de SVB graag op een later moment alsnog een uitvoeringstoets uit, als duidelijk is hoe onderliggende regelgeving er uit komt te zien en voor welke regelingen proactieve dienstverlening daadwerkelijk wordt beoogd.
- De SVB vraagt u om in te gaan op de vragen die de SVB in deze brief stelt over eventuele risico's van de "kan" bepaling.
- Met uw ministerie is na ontvangst van uw brief van 20 februari afgesproken dat in deze uitvoeringstoets niet wordt getoetst op de opt-out mogelijkheid. De uitwerking daarvan wordt in een apart traject onderzocht, gezamenlijk met uw ministerie, UWV, SVB en VNG.
- De SVB kan instemmen met de publieke waarden die in het voorstel genoemd worden, mits die in het jaarplan van de SVB nader geïnterpreteerd kunnen worden zodat ze in lijn zijn met de eerder door SZW en SVB vastgestelde publieke waarden.
- In hoeverre deze publieke waarden meetbaar zijn, wordt conform afspraak reeds dit jaar beproefd. Een uitvoeringstoets daarop blijft daarom achterwege.

Met vriendelijke groeten,
Sociale Verzekeringsbank

Lid Raad van Bestuur

Bijlage: Voorbeelden mogelijke vormen van proactieve dienstverlening

Onderwerp	Vorm (opties: onderzoek naar aanspraak, informeren over aanspraak, faciliteren aanvraag)	Gegevens niet-SUWI-partijen	Gegevens SUWI-partijen (UWV, SVB, gemeenten)	Vragen / reactie SZW
Anw- gerechtigden				
Jongste kind wordt 18 jaar: gegevens delen met gemeente voor tijdig inzetten traject "Op weg naar de arbeidsmarkt" zodat wordt voorkomen dat burgers een beroep moeten doen op de bijstand.	- Informeren - Faciliteren		Voor gemeente: - Einde Anw recht - Inkomen	
Eerste aanvraag of mogelijk vervolgrecht op Anw op grond van arbeidsongeschiktheid. Vanwege lange wachttijd keuring is het van belang dat de Anw-er tijdig voorlopig bijstand aanvraagt bij de gemeente omdat anders geen of te weinig inkomen ontstaat. (Bijstand kent geen terugwerkende kracht). SVB kan proactief daarbij ondersteunen	- Informeren - Faciliteren	- Vermogen - ?	- Gegevens over Einde Anw recht - Gegevens over Situatie wachtend op keuring - Inkomen	
AIO-gerechtigden				
Opsporen evt. AIO-gerechtigden n.a.v. gekort AOW	- Onderzoek - Informeren - Faciliteren	- Vermogen	- Hoogte AOW - Overig inkomen	
Opsporen evt. AIO-gerechtigden met volledig AOW, maar beperkt aanvullend pensioen en/of jongere partner zonder of met weinig inkomen	- Onderzoek - Informeren - Faciliteren	- Vermogen	- Hoogte AOW - Overig inkomen	-
Gerichte warme overdracht bijstand gemeente naar AIO SVB bijvoorbeeld middels een exitgesprek door de gemeente met de burger, eventueel samen met een SVB-medewerker	- Informeren - Faciliteren	-	- Hoogte AOW-Overig inkomen	-
Signaleren AIO-gerechtigde bij gemeente en waterschap voor mogelijke ontheffing van gemeentelijke en waterschapsbelasting	- Informeren - Faciliteren	- Vermogen - Gezinssamenstelling	- Inkomen - Overig inkomen - Medebewoners	-

Wellicht mogelijk in de toekomst (vereist nader onderzoek)

PGB- zorgverlener				
Zorgverlener wordt ziek waardoor PGB uitbetaling (= inkomen) wegvalt	- Onderzoeken - Informeren - Faciliteren	Nog niet bekend, zou onderzocht moeten worden op welke manier de SVB dan een rol kan spelen en proactieve dienstverlening kan inzetten	- Inkomen - Nog niet bekend	



Sociale Verzekeringsbank

Raad van Bestuur

Postbus 1100, 1180 BH Amstelveen

PostNL
Port Betaald
Port Payé
Pays-Bas



R10CC - #X830X0X#00#0000#

AC2CC - #X830X0X#00#0000#

9807-EN 06.08

Is deze post niet voor u?

Volgt u dan alstublieft deze drie stappen:

1. De geadresseerde

- ☐ is niet bekend op dit adres
- ☐ is overleden
- ☐ is verhuisd naar:

Straat en huisnummer _____

Postcode en plaats _____

2. Schrijf voorop de envelop 'retour afzender'

3. Stop de envelop in een brievenbus

Bedankt voor uw moeite!