



ZIEK VAN HET UWV

RAPPORTAGE MELDPUNT UWV



Bart van Kent (Kamerlid SP)
Inez Staarink (Beleidsmedewerker SP)
september 2021'

ZIEK VAN HET UWV

RAPPORTAGE MELDPUNT UWV

VOORWOORD

Het Meldpunt UWV is door de SP in januari 2021 online gezet. In de afgelopen jaren heeft de SP vele mails, brieven en telefoontjes binnen gekregen met klachten over het bureaucratische UWV, onrechtvaardige keuringen en de oneerlijke regels. Ook van de ouders die slachtoffer waren in de toeslagen affaire bij de Belastingdienst, kwamen signalen dat bij het UWV zaken mis waren. Reden voor de SP om te onderzoeken wat er aan de hand is en een Meldpunt te openen. In het voorliggende rapport zijn de ervaringen van uitkeringsgerechtigden met het UWV gebundeld en geanalyseerd.

De uitkomsten van het Meldpunt UWV zijn ons geenszins meegevallen. Mensen die vaak niks verkeerd gedaan hebben, komen in grote problemen door het UWV en de strenge regelgeving. Er zijn aangrijpende verhalen binnengekomen van mensen die het leven niet meer zien zitten, diep in de schulden komen of hun huis kwijtraken. Alle aanleiding voor ons om voorstellen te doen voor radicale verandering in de UWV organisatie en aanpassing van wetten en regels.

Bart van Kent

INHOUD

Voorwoord 5

Inhoud 6

Samenvatting 9

Inleiding 13

Anoniem 13

Dramatische verhalen 13

Soort uitkering 14

Toeslagenaffaire 15

Corona 15

Meldpunt Bijstand 16

1 Mensen in grote problemen door fouten UWV 17

Problemen met bruto-netto en de belastingdienst 19

Slechte samenwerking UWV en andere overheidsinstanties 20

2 Organisatie UWV 21

Wisselende contacten 22

Bureaucratisch 23

Papieren raken zoek 24

Mensen aan de telefoon weten niets 25

UWV-afdelingen werken niet samen 25

Ze verzinnen dingen 26

Bejegening 27

Mensen met problemen worden niet geholpen 28

Invloed werkgevers 30

Advies aan UWV 31

3 Probleemoplossend vermogen UWV 33

Opstapelende problemen 33

Klachten en problemen oplossen? 33

Geen onafhankelijke beroepsmogelijkheid 35

Juridisering 36

UWV legt uitspraken rechters naast zich neer 38

Bezwaarprocedure en rechter kosten veel energie en je bent al ziek 38

Fraudejacht 38

4 Werk naast de uitkering 41

Problemen werk-uitkering 41

Verrekenen andere inkomsten gaat mis 42

Ondernemen en uitkering 43

Exstraatjes 44

Vrijwilligerswerk en mantelzorg 44

Gebrek aan goede scholingsmogelijkheden 44

5 Arbeidsongeschiktheidsverzekering 47

Wel arbeidsongeschikt maar geen of weinig WIA 47

Echt onafhankelijke keuringsartsen 49

Targets 49

Specialisten worden niet geconsulteerd 50

Sommige ziektes worden niet erkend 51

Onvoorspelbare keuringen 52

Niet gekeurd door artsen 53

WAO 54

Discriminatie lage inkomens 541

Onrealistisch werkvermogen toegekend 55

Te laag 56

Problemen met referentieperiode 57

6 Ziektewet 59

Te laag 59

Zomaar uit de Ziektewet gezet 60

7 Wajong 63

Onterechte afwijzing 639

Na de stelselwijziging 64

Garantiebedrag 65

Geen kennis van zaken 65

8 WW 67

Rekening houden met zieken in de WW 68

Aanbevelingen 69

1. Mensen in grote problemen door fouten UWV 695

2. Organisatie UWV 69

3. Probleemoplossend vermogen UWV 70

4. Werk naast de uitkering 70

5. Arbeidsongeschiktheidsverzekering 70

6. Ziektewet 71

7. Wajong 71

8. WW 71

SAMENVATTING

Het Meldpunt UWV leverde totaal 1180 meldingen op. Veel mensen wilden hun melding anoniem doen: 45 procent. De machtspositie van de overheidsorganisatie en angst zijn de belangrijkste drijfveren om anoniem in te vullen. Een aantal melders maakt de vergelijking met de toeslagenaffaire of is zelf ook slachtoffer geweest van de toeslagenaffaire. Er zijn vele dramatische verhalen binnengekomen bij het Meldpunt. Mensen zijn zwaar in de schulden geraakt, zijn hun huis kwijt geraakt en soms hun relatie.

De grootste hoeveelheid dramatische meldingen kwam van:

1. mensen die door een fout van het UWV in grote problemen kwamen;
2. mensen die zwaar ziek zijn maar geen arbeidsongeschiktheidsuitkering krijgen.

GROTE PROBLEMEN

Maar liefst 71 procent van de respondenten geeft aan weleens onterecht gekort te zijn op de uitkering of moest onterecht lang wachten op de uitkering.

Schrijnend waren de verhalen van mensen die in grote problemen zijn gekomen door fouten van het UWV. Een heel aantal mensen werd geconfronteerd met een grote terugbetalingsclaim door een fout die het UWV gemaakt heeft. Dit probleem wordt nog verergerd doordat zij het netto ontvangen bedrag bruto terug moeten betalen. Bovendien kunnen grote problemen met toeslagen en de belastingdienst ontstaan. Veel van deze mensen, die vaak niks fout gedaan hebben, komen in grote problemen doordat zij het te veel uitgekeerde geld moeten terugbetalen. Zij raken in de schulden, vervallen tot armoede, verliezen hun woning en relaties en gezinnen komen onder hoogspanning.

Ook zijn er pijnlijke meldingen van de bekende groep gedupeerden uit het 'Groningen-dossier', waarbij een groep mensen, na jaren niks van het UWV gehoord te hebben, foutief zijn herkeurd en plots hun uitkering zijn kwijtgeraakt.

ACTUEEL

De coronapandemie heeft ook invloed op het UWV. Ten eerst voor het UWV zelf, dat veel extra werk op z'n bordje kreeg. Ten tweede voor de mensen die afhankelijk zijn van het UWV voor een uitkering. Bijvoorbeeld doordat zij door de lockdown naast de WGA niet meer kunnen bijverdienen, waardoor zij in de veel lagere vervolguitkering terecht komen. Of doordat de arbeidsongeschiktheidskeuring alleen nog maar telefonisch gaat.

Ook zijn er meldingen van mensen die zelf corona hebben opgelopen, bijvoorbeeld in de zorg, en nu met long-Covid thuis zitten. Zij krijgen maar 70 procent van hun inkomen, omdat hun werkgever geen 100 procent salaris wil betalen bij ziekte. Eén respondent wees op de golf van long-Covid-patiënten die zich gaan melden. Deze patiënten lopen vermoedelijk een grote kans om te worden afgewezen voor een arbeidsongeschiktheidsuitkering omdat het een moeilijke, nog onbegrepen ziekte betreft. De gaten in het vangnet van de arbeidsongeschiktheidsverzekering, zullen daarmee pijnlijk duidelijk worden voor deze groep, die vaak in de frontlinie streden bij de coronapandemie.

BUREAUCRATIE

Melders ervaren het UWV als een logge, inefficiënte bureaucratie met soms Kafkaëske toestanden. Mensen raken verdwaald in de organisatie. Massaal wordt gemeld dat er verkeerde informatie gegeven wordt door medewerkers. Dit betreft vaak de telefonische beantwoording. Ook worden mensen niet teruggebeld, eindeloos doorverwezen of afgescheept met slechte antwoorden. Problemen worden niet opgelost. Ook wordt veel gemeld dat papieren zoekraken. De berekeningen die worden gedaan zijn vaak ondoorzichtig en oncontroleerbaar. Veel genoemd wordt dat het UWV niet waarachtig is en dingen verzint in rapporten. De bevoorrechte positie van werkgevers tegenover werknemers wordt met ongenoegen aangehaald. Een heel belangrijk punt voor de respondenten is de bejegening. Al met al krijgt het UWV een zeer laag cijfer: een 2,1 (op een schaal van 0 tot 10). Vaak wordt geklaagd over een gebrek aan vaste contactpersonen en een gebrek aan persoonlijk contact. Meer dan de helft van de respondenten geeft aan vier of meer contactpersonen te hebben. Het gemiddelde cijfer op de vraag of er voldoende persoonlijk contact is, is een 2.

PROBLEEMOPLOSSEND VERMOGEN

Als er iets misgaat bij het UWV, gaat vaak ook alles tegelijk mis. En het oplossen van problemen zeker waar het niet standaard zaken betreft blijkt niet de sterkste kant van het UWV. Problemen bij het UWV slepen vaak jaren door. Het probleemoplossend vermogen van het UWV wordt erg laag gewaardeerd met gemiddeld een 1,6. Het lijkt er zelfs op dat het UWV haar eigen problemen en haar eigen werkdruk verergerd door haar manier van werken. Er zijn meerdere gevallen waarbij mensen zelf bij het UWV melden dat er iets mis is met de uitkering bijvoorbeeld dat zij een te hoge uitkering ontvangen maar worden afgescheept door een medewerker onder het mom van 'maakt u zich geen zorgen, we hebben het echt wel goed geregeld'. Als dan na een tijd blijkt dat er toch iets is misgegaan, zijn de problemen inmiddels al vele malen erger. Ook bij het UWV neemt de fraudejacht soms onacceptabele vormen aan: urenlange verhoren na anonieme tips, geen advocaat, geen zwijgrecht, dreiging met korting als men niet 'meewerkt' en grote straffen na kleine foutjes.

JURIDISERING

Van de respondenten heeft 68 procent weleens een klacht ingediend. Bij bijna niemand is het naar tevredenheid opgelost. Het gemiddelde cijfer voor het afhandelen van klachten is bijzonder laag: 1,6. Het klachtenmechanisme van het UWV ligt onder vuur. De algemene mening is dat de klachten- en de bezwaarafhandeling een wassen neus zijn. Dit is met name omdat de bezwaarafhandeling gedaan wordt door collega's van de UWV-medewerker die iets verkeerd gedaan heeft in de ogen van de klant. Er is een brede behoefte aan een onafhankelijke beroepscommissie. Mediation wordt amper ingezet, geweigerd of vond plaats in de vorm van excuusmediation. De indruk is dat zaken zich al snel verharden tot een juridische strijd en dat dat zeker ook ligt aan de opstelling van het UWV. Juridisering lijkt bij het UWV meer gangbaar dan het zelf oplossen van probleemgevallen en het aanbieden van mediation in een vroeg stadium. Problemen landen zo al snel op het bordje van de rechter. Voor de klant in kwestie betekent dit veel werk, een vermoeiende en geestelijk belastende rechtsgang en een negatieve ervaring met een overheidsorganisatie. Zeker voor mensen die (ernstig) ziek zijn is dit allemaal erg belastend. Dit laatste vormt samen met de kosten van een rechtsgang een barrière voor mensen om hun recht te halen. Ook de beperkte toegang tot sociaal advocatuur vormen een belemmering.

NAAST DE UITKERING

Veel melders die parttime werken naast de uitkering komen dik in de problemen door fouten van het UWV of trekken de conclusie dat werken naast de uitkering niet loont. Bij de combinatie werk-uitkering worden door het UWV geregeld fouten gemaakt, wat tot terugvorderingen leidt en problemen met toeslagen en de Belastingdienst. Onzekerheid en onduidelijkheid over de regels voor bijverdienen is troef. Ook mensen die naast hun uitkering een bedrijfje beginnen, kunnen in grote problemen komen met het UWV. Veel melders geven aan dat ze niet geholpen worden door het UWV met scholing of re-integratie. Ook kan een verzoek om scholing of re-integratie leiden tot het stopzetten van de uitkering.

ARBEIDSONGESCHIKTHEID

Veel klachten gaan over de gebrekkige arbeidsongeschiktheidsverzekering. Er zijn schrijnende verhalen van mensen die heel ernstige klachten hebben, maar toch geen arbeidsongeschiktheidsuitkering krijgen en hierdoor in armoede vervallen. Voor mensen die wel een WIA-uitkering krijgen, valt deze vaak veel lager uit dan gedacht. Ook wordt het onrechtvaardig gevonden dat mensen met hoge inkomens makkelijker arbeidsongeschikt bevonden worden dan mensen met lage inkomens. Naast deze problemen, die in hoofdzaak aan wetgeving te wijten zijn, zijn er veel klachten over de keuringen: weinig empathie van de verzekeringsartsen, specialisten en behandelende artsen worden niet of amper geraadpleegd, de inschatting van het werkvermogen is onrealistisch, moeilijke ziektes worden niet erkend en de referentieperiode valt oneerlijk uit. Keuringen zijn uiterst wisselvallig en onvoorspelbaar: iemand kan op het ene moment volledig afgekeurd worden en het volgende moment volledig goed. Veel mensen is het een doorn in het oog dat de verzekeringsartsen niet onafhankelijk zijn, maar in dienst van het UWV.

ZIEKTEWET

De meldingen vanuit de Ziektewet gaan vooral mensen die door het UWV zomaar uit de Ziektewet worden gezet terwijl ze nog ziek zijn. Dat gaat soms op onredelijke wijze: als je tanden kan poetsen of aardappels kan schillen kan je werken. Mensen klagen dat de procedure kort en oppervlakkig is. Een belangrijk punt dat mensen aandragen is dat zij het niet eerlijk vinden dat ze 30 procent minder inkomen krijgen omdat zij ziek zijn. Ook voor de golf coronapatiënten uit de cruciale beroepen is het zuur om opeens zoveel minder inkomen te hebben, voor iets waar ze niks aan kunnen doen.

WAJONG

Jonggehandicapten krijgen geen Wajong-uitkering, maar hebben wel een ernstige beperking. Over de wijze van keuring is een keur aan klachten. Geregeld wordt genoemd dat specialisten niet worden geraadpleegd of niet serieus worden genomen. Het lage bedrag aan uitkering en het feit dat de uitkering is gekort van 75 procent van het minimumloon naar 70 procent, is Wajongers een doorn in het oog. Sowieso is de Wajong-uitkering voor melders veel te laag om van rond te komen.

WW

Melders met WW hebben een waaier aan klachten: de uitkering wordt pas na maanden toegekend, er zijn onverwachte terugvorderingen, de uitkering wordt ten onrechte geweigerd, de betaaldatum is te laat voor vaste lasten, verkeerde informatie wordt verstrekt, re-integratiebegeleiding is slecht en de uitkering is laag door de dagloonberekening of door het ongunstiger belastingregime. In de WW wordt volgens melders onvoldoende rekening gehouden met mensen die ziek of arbeidsongeschikt zijn.

INLEIDING

ANONIEM

Het Meldpunt UWV leverde totaal 1180 meldingen op waarvan 1124 volledige. Veel mensen wilden hun melding anoniem doen: 45 procent. Dit is heel veel, maar nog niet zo veel als bij het Meldpunt Bijstand waar zo'n 55 procent de enquête anoniem in wenste te vullen. De machtspositie van de overheidsorganisatie en angst zijn de belangrijkste drijfveren te zijn om anoniem in te vullen.

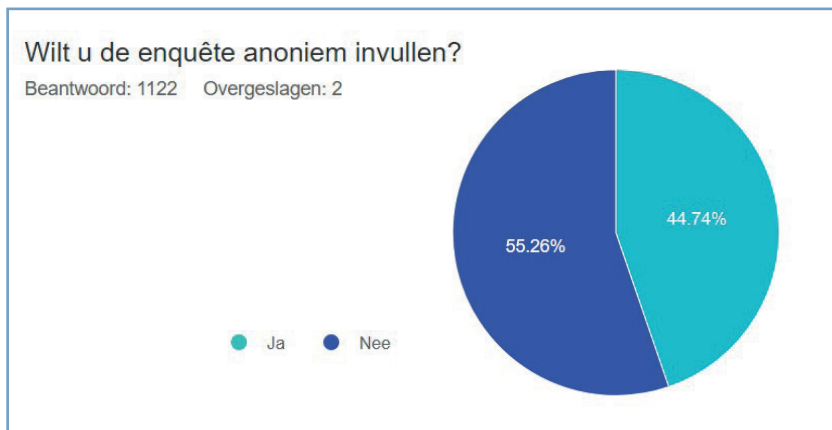
'Ik durf bij deze enquête niet eens mijn naam te vernoemen omdat ik bang ben dat ze me dan nog meer naar ellende helpen... BANG. Moet je nagaan.'

'En ik ben bang om dit te gaan melden i.v.m. eventuele represaille van de UWV.'
'Ik vermijd alle contact met UWV uit angst.'

'Het is eigenlijk heel verdrietig dat ik een overheidsinstelling niet meer durf te bellen omdat ze dreigen mijn enige zekerheid van me af te pakken.'

'Het meest traumatische overheidsorgaan dat bestaat.'

'De machtspositie vs. de onmacht. Letterlijk is er destijds gezegd: 'Ik kan je maken en breken.'"



DRAMATISCHE VERHALEN

Er zijn vele dramatische verhalen binnengekomen bij het Meldpunt. Mensen zijn zwaar in de schulden geraakt, zijn hun huis kwijt geraakt en soms hun relatie. Een aantal mensen geeft aan zelfmoord te willen gaan plegen.

De grootste hoeveelheid dramatische meldingen kwam van:

1. mensen die door een fout van het UWV in grote problemen kwamen;
2. mensen die zwaar ziek zijn maar geen arbeidsongeschiktheidsuitkering krijgen.

'Ik ben hier inmiddels zo depressief van dat ik besloten heb mijn leven te beëindigen zodra mijn hond dood is gegaan.'

'Bizar inhumaan na 45 jaar werken kom je op je 63-jarige leeftijd in de schuldhulpverlening en moet je naar de voedselbank.'

'Ik had WW en mijn vader lag op sterven in Duitsland. Mijn moeder had dringend hulp nodig en uiteraard moest ik bij mijn vader zijn. Maar ik mocht Nederland niet verlaten, anders zou ik gekort gaan worden op mijn uitkering.'

'Ik ga toch maar einde maken aan dit kut-leven.'

'Mijn zoon is hierdoor alleen maar zieker geworden: we vrezen een zelfmoord of familiedrama als dit niet snel eindigt! Veel reageerders zijn erg boos, bang en gefrustreerd. Het vertrouwen in de overheid is bij velen verdwenen. Opvallend vaak geven mensen aan zieker geworden te zijn door de manier waarop ze behandeld worden door het UWV. De bejegening door het UWV is velen een doorn in het oog.

'Ik mocht van mijn dochter niet meer contact opnemen met UWV vanwege mijn oplopende bloeddruk . Opheffen deze inrichting (dit is geen verspreking).'

'Ik vind het een k-u-t-organisatie.'

'Ze maken je nog verder kapot, mijn ziekte en rugletsel slopen me lichamelijk, maar het UWV breekt je psychisch.'

'UWV is gelijk aan doodsangst en mensonterende stress. UWV heeft monopoliepositie en dat weten ze. Een brief van het UWV levert zoveel stress op. De toon is intimiderend en bedreigend en altijd dreigen met 'Als je niet doet wat UWV zegt, dan stoppen wij uw uitkering'. Ze weten dat mensen afhankelijk van hun zijn helaas en misbruiken die positie. UWV is een horror-instantie.'

'Ze hebben mij nog zieker gemaakt, gezondheid is achteruitgegaan.'

'Zo geschoffeerd door het UWV dat ik de nacht die volgde erg suïcidaal was.'

'Het UWV maakt chronisch zieken kapot en nog zieker.'



SOORT UITKERING

De meeste melders hadden een arbeidsongeschiktheidsuitkering: 33,6 procent (4,6 procent IVA; 5,9 procent WGA; 16,2 procent WIA; 6,9 procent WAO). Daarnaast telt de categorie Wajong 10,5 procent. De één na grootste groep melders was de categorie 'anders' met 25 procent. Vaak betrof dit mensen die afgewezen waren voor de arbeidsongeschiktheidsverzekering en nu aangewezen waren op de Bijstand. Ook waren hier mensen bij die de AOW-gerechtigde leeftijd inmiddels hadden bereikt, mensen die uit de Ziektewet waren gegooid of wiens WW afliep. Er

is enige overlap met de groep 'geen uitkering' (11,7 procent), die eenzelfde soort samenstelling had met vooral veel afgewezen arbeidsongeschikten. De WW is wat ondervertegenwoordigd. Al met al zijn er opvallend veel klachten afkomstig van mensen die aangeven te ziek te zijn om te werken, maar geen of een te lage uitkering krijgen.

TOESLAGENAFFAIRE

Een aantal melders maakt de vergelijking met de toeslagenaffaire of is zelf ook slachtoffer geweest van de toeslagenaffaire.

'Zwaar psychisch, zware tijd voor mijn gezin omdat we ook al gedupeerde toeslagouders zijn.'

'Gedupeerden KOT (kinderopvangtoeslag). Uitkering in 2018 stopgezet. Menselijke maat. Niet afgaan op OGS opzet-grove schuld) Belastingdienst! Dubbele nationaliteit?'

'Alles wat je nu hoort over de toeslagenaffaire gaat ook op voor UWV.'

'En ze kunnen, net zoals bij de belastingdienst, JAREN EN JAREN MENSEN DE AFGROND IN STORTEN ZONDER DAAR OOIIT VOOR VERANTWOORDELIJK GESTELD TE WORDEN.'

'Ze hebben mij van 2010 tot 2014 laten wachten op mijn Wajong, de nabetaling hebben ze verneukt en ik zit nu ook nog eens in de toeslagenaffaire door hun toedoen, in 2018 hebben ze mij een jaar niks betaald maar ik heb wel een gezin.' Niet meer gekoppeld staan met belastingdienst.'

'En eerlijk zijn tegenover burgers, wat ze niet zijn.'

'Beschuldigd van fraude door belastingdienst en UWV.'

'Deze heren hebben mij twee hartaanvallen bezorgd.'

'Nooit positief. Zelfde ervaring als de Belastingdienst. Niet menselijk en geen empathie. Etnisch profileren en minachtend naar de ouderen met een migratieachtergrond. Harde aanpak en geen gelijke kansen als je geen Janssen of Cohen heet.'

'Ze zijn echt een bende bandieten en hoop echt vanuit 't diepste van mijn hart dat ze worden aangepakt, want dit is net zo'n trieste, slopende boel als de toeslagenaffaire!'

CORONA

De corona-pandemie heeft ook invloed op het UWV. Ten eerst doordat er veel extra werk op het bordje van het UWV gekomen is door het verstrekken van noodsteun aan ondernemers en ZZP-ers.'

'Ik begrijp ook dat er een grote druk op de organisatie drukt sinds de pandemie is uitgebroken.'

Daarnaast komen uitkeringsgerechtigden in de problemen door de pandemie, bijvoorbeeld doordat zij naast de WGA niet meer kunnen bijverdienen door de lockdown, waardoor zij in de veel lagere vervolgutkering terecht komen. Of doordat de arbeidsongeschiktheidskeuring alleen nog maar telefonisch gaat.

Ook zijn er meldingen van mensen die zelf corona hebben opgelopen, bijvoorbeeld in de zorg, en nu met long-Covid thuis zitten met maar 70 procent van hun inkomen, omdat hun werkgever geen 100 procent salaris wil betalen bij ziekte. Eén respondent wees op de golf van long-Covid-patiënten die eraan komt. Deze patiënten lopen waarschijnlijk een grote kans om te worden afgewezen voor een arbeidsongeschiktheidsuitkering omdat het een moeilijke, nog onbegrepen ziekte betreft. De gaten in het vangnet van de arbeidsongeschiktheidsverzekering, zullen pijnlijk duidelijk worden voor deze groep, die vaak in de frontlinie streden bij de corona-pandemie. Het inkomensgat dat de Ziektewet veroorzaakt voor long-Covid-patiënten is nu al actueel.

'Waarom kort het UWV de ziektegeld-uitkering bij werknemers die een jaar na de coronabesmetting nog ziek zijn? Nu heeft ons land de zorgstaat hoog in het vaandel staan, vallen al deze mensen niet onder deze Nederlandse vaandel? Kunt u vertellen of er een beleid bij het UWV is om in deze gezondheids crisis de zieke werknemers die bijna een jaar ziek zijn te ontzien zodat ze niet 30 procent gekort worden op hun ziektegeld-uitkering?'

'Ik ontvang een WIA-uitkering. En doordat ik nu niet kan werken en dus ook geen inkomsten heb, wordt mijn WIA-uitkering alsnog verlaagd. Ik heb geen invloed op het niet mogen werken, dit zijn coronamaatregelen die de overheid mij oplegt.'

'En nu door de corona met het telefonisch bellen kan je ook geen goed beeld van iemand krijgen maar ze beoordelen wel dat ik iets kan wat niet zo is.'

'Ik ben ziek maar kan niet behandeld worden, nu moet ik spoor 2 in en ik weet niet eens of ik terug kan in mijn werk zolang mijn behandeling door corona uitgesteld wordt.'

'Vanwege de corona-maatregelen heb ik als zelfstandige geen inkomsten meer omdat de overheid mij heeft verboden te werken als hairstylist met als consequentie verlaging van mijn WIA-uitkering. Het UWV is het met mij eens dat ik door de lockdown niet meer kan werken, maar in de systematiek van de wet WIA heb ik geen recht meer op een loongerelateerde uitkering.'

'Ik was in de Ziektewet en moest mij aanmelden bij de ggz en wegens de corona hebben ze afspraak telefonisch gedaan en het UWV zegt dat ik niet mijn best hebt gedaan voor een behandeling terwijl ik het op papier kon staven en toch namen ze het niet aan, meteen voor zes maanden gekort en kwam in de problemen zodat ik mijn vaste lasten niet kon betalen.'

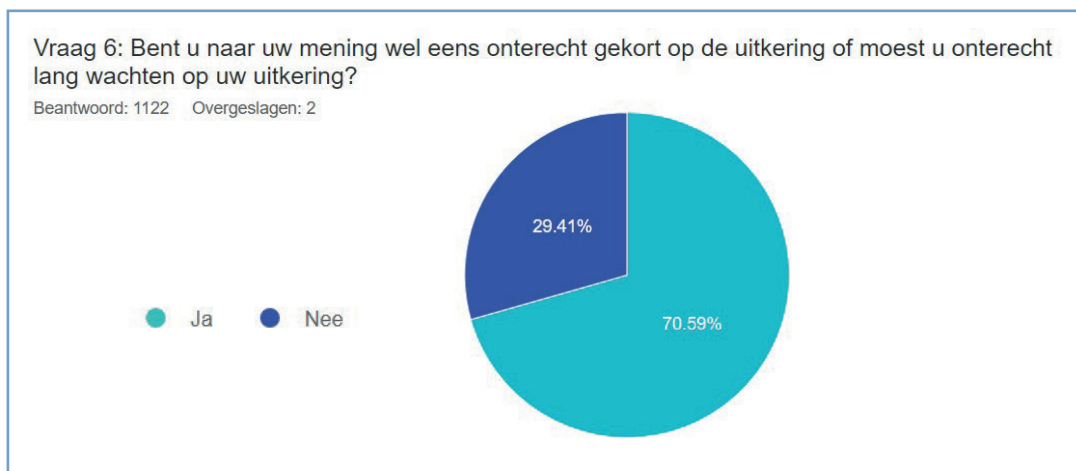
'Gedurende de WIA- en IVA-aanvraag moet ik UWV binnen een week op de hoogte houden van wijzigingen. Doe ik dat niet binnen een week, volgt een boete. Nu zit ik klem tussen de overheidsregels. Er is een wijziging: ik heb ernstige Covid-19 gekregen. Ik heb bij UWV een vrijstelling gevraagd van de reactietermijn van een week, gedurende mijn Covidziekte. Reactie UWV: hier moet ik speciaal een aanvraag voor doen. Mijn vraag: hoe verder? Ons hele gezin is erg ziek, dus wij kunnen het niet doen en mogen niet naar de brievenbus om een brief te posten voor UWV, volgens de isolatieregels rondom Covid. We mogen ook niemand in huis halen om de administratie te doen. Voor uitleg aan een ander zijn we nu te ziek. En als ziekenhuisopname volgt (ik ben risicopatiënt), is er helemaal geen communicatie meer mogelijk. We worden voor nu gedwongen om dan toch maar een brief te posten en te versturen, maar dit is in strijd met de coronaregels.'

MELDPUNT BIJSTAND

Tegelijk met het Meldpunt UWV is het Meldpunt Bijstand gelanceerd. Het Meldpunt Bijstand leverde ongeveer 770 meldingen op. Er zijn ongeveer 415.000 Bijstandsontvangers. Het UWV heeft ongeveer 1.200.000 uitkeringsgerechtigden (223.000 WW; 818.000 arbeidsongeschiktheidsuitkeringen; 100.000 Ziektewet; 45.000 WAZO). Dat betekent dat mensen in de Bijstand grofweg twee keer zo vaak aan de bel trokken bij het Meldpunt Bijstand als uitkeringsgerechtigden van het UWV bij het Meldpunt UWV, gerekend als percentage van het aantal uitkeringsgerechtigden (0,19 procent Bijstand tegenover 0,09 procent UWV).

1 MENSEN IN GROTE PROBLEMEN DOOR FOUTEN UWV

Maar liefst 71 procent van de respondenten geeft aan weleens onterecht gekort te zijn op de uitkering of moest onterecht lang wachten op de uitkering.



Schrijnend waren de verhalen van mensen die in grote problemen zijn gekomen door fouten van het UWV. Een heel aantal mensen werd geconfronteerd met een grote terugbetalingsclaim door een fout die het UWV gemaakt heeft. Veel van deze mensen, die vaak niks fout gedaan hebben, komen in grote problemen doordat zij het te veel uitgekeerde geld moeten terugbetalen. Zij raken in de schulden, vervallen tot armoede, verliezen hun woning en relaties en gezinnen komen onder hoogspanning.

Ook zijn er pijnlijke meldingen van het zogenaamde Groningen-dossier, waarbij een groep mensen, na jaren niks van het UWV gehoord te hebben, foutief zijn geherkeurd en plots hun uitkering zijn kwijtgeraakt.

‘Na 11 jaar niets gehoord te hebben van het UWV terwijl ik 48 brieven heb geschreven omdat dat mijn plicht was en ik hen op de hoogte moest houden omtrent veranderingen van mijn psychische/lichamelijke toestand. Ervaring zo slecht, totaal geen enkele terugkoppeling vanuit UWV. Ik kan er een boek over schrijven! Herkeuring door verzekeringsarts die dossier niet eens had gelezen! Als zij hun werk de afgelopen 11-12 jaar hadden gedaan, had dit alles niet plaats hoeven te vinden. Schandelijk dit. Stress, rechtszaken, onbegrip, meer lichamelijke pijn enz. enz.’

‘Na een inschattingfout, had medewerker zelf toegegeven, moest ik twee jaar later 1.100 euro terugbetalen. Werd zonder pardon maandelijks van mijn uitkering afgehaald, zodat ik moest leven onder het sociaal minimum.’

‘Ik kwam dankzij een foutenfeest van het UWV in een problematische schuldsituatie van 139.000 euro.’

‘UWV betaalt meer dan een jaar verkeerde bedragen uit. Vervolgens moeten we even meer dan 6.000 euro terugbetalen door een fout van hen uit.’

'In 2018 ben ik gedeeltelijk afgekeurd. Ik heb daarnaast altijd gewerkt. Dit heb ik ook doorgegeven. Ik vond dat ik te veel uitkering kreeg. Ik heb daarover contact opgenomen met het UWV. Volgens hen klopte alles. In 2020 kreeg ik een brief dat ik volledig was afgekeurd. Weer gebeld. Toen gingen de alarmbellen rinkelen en bleek dat ze vergeten waren mijn melding van werk te koppelen. Omdat de boekjaren al afgesloten waren moest ik bruto terugbetalen wat ik netto heb gehad. In totaal 36.000 euro. Ik heb gevraagd of ik dat in tien jaar mag terugbetalen maar dat kan niet. Ik betaal nu bijna 900 euro per maand terug. Met bijbehorende stress. Als gevolg hiervan ben ik weer in het ziekenhuis beland. Mijn werk vond het te risicovol en heeft mijn contract niet verlengd. Waardoor ik niet meer maximaal gereïntegreerd ben en een strafkorting krijg op mijn WIA uitkering. Langzaam maar zeker knijpen ze mijn keel dicht.'

'Het UWV heeft een verkeerde berekening gemaakt buiten mijn schuld om en ik kreeg vandaag een brief binnen of ik even 2.877 euro terug wil betalen binnen zes weken, omdat ik volgens het UWV te veel heb ontvangen van 1-5 t/m 30-11-2020. Voor een fout van hun kant moet ik nu een jaar lang ruim 240 euro per maand betalen. Er wordt totaal geen rekening gehouden met de corona en ik werk in de horeca. Uiteraard heb ik bezwaar gemaakt tegen deze grove fout van hun kant.'

'Ik heb bijna een jaar moeten wachten op een WW-uitkering. Had volgens UWV geen rechten opgebouwd. In die tijd mijn spaarrekening en die van mn zoon opgebruikt om rond te komen. Toen uit nood huis verkocht en toen kreeg ik bericht 'Sorry, foutje, u krijgt wel WW'. Huis voor veel te laag bedrag moeten verkopen maar op excuus na geen schadevergoeding.'

'Toen ik naar een andere stad verhuisde zijn ze mijn dossier kwijtgeraakt en werd mijn Ziektewetuitkering niet meer uitbetaald. Ik ben hierdoor mijn huis kwijtgeraakt en ben na 14 jaar ellende nog steeds niet uit de problemen.'

'Ik moet een bedrag van 17.000 euro terugbetalen aan het UWV omdat ik te veel had ontvangen heb. Ik heb destijds diverse keren contact opgenomen met de overheid om de toeslag te stoppen maar ze bleven maar uitbetalen en hadden vermeld dat ik daar recht op had en in 2018 kreeg ik een berekening van het UWV dat ik alles moest terugbetalen. Wat een klote-instantie!'

'Zeer slecht. Zoals gezegd bij de vorige vraag, ik ben eerst uit de WIA gegooid en na negen maanden werd de fout erkend. Daarna vind ik gelukkig werk. Blijft het UWV geld overmaken zelfs nadat ik al minstens vijf keer had gebeld dat het niet klopte. Nu mag ik ongeveer 7.000 euro aan het UWV terugbetalen en rond de 4.000 aan de Belastingdienst omdat door de betalingen van het UWV mijn inkomen te hoog was en ik alle toeslagen moet terugbetalen.'

'In 2014 en 2015 ben ik gekort, de reden weet ik. Dit heb ik gemeld aan UWV, die stuurde mij naar gemeente, die stuurde mij naar Belastingdienst en die stuurde mij naar UWV. In 2016 heeft UWV de fout toegekend en uitbetaald, in 2018 kwam de Belastingdienst. Ik moet 10.000 betalen. Ik zit vanaf 2020 bij schuldhulpverlening. Vanaf 2016 is UWV bezig met een schadevergoeding. Zorg toeslag schade is in januari 2021 uitbetaald. Ik ben in de schulden gekomen door fout van het UWV en late reactie van de belastingdienst.'

'Héél, héél slecht. Zij lichten je verkeerd voor, maar naderhand zijn zij NIET de schuldige, het heeft me bijna zes jaar gekost en een hele hoop centen voordat ze uiteindelijk toegegeven hebben dat er zaken flink misgegaan zijn, alleen nooit enige compensatie ontvangen.'

'Door fouten van UWV ben ik behoorlijk in de schulden gekomen. Ook al hadden deze fouten volgens hun niet mogen gebeuren, ze konden helaas niks voor me betekenen behalve een betalingsregeling. Uiteindelijk een bedrag afgesproken dat bijna onmogelijk was om te betalen, maar wat moet dat moet, dus iedere maand netjes betaald, komt UWV erachter dat ze nog een paar verkeerde berekeningen hebben gemaakt. Natuurlijk niet in mijn voordeel. Door die fout moesten ze het maandelijkse bedrag met bijna 50 euro omhoog gooien. Zonder enig overleg of bericht bleef ik brieven ontvangen dat ik meer moest gaan betalen. Dit kon ik helaas niet en mij werd geadviseerd schuldhulpverlening in te schakelen. Terwijl ik altijd alles netjes geregeld heb, mij altijd aan alle afspraken heb gehouden en ook nog eens de moeite heb genomen om te werken naast mijn WW-uitkering. Na meerdere keren contact te hebben gehad, laten ze me nu met rust en betaal ik nog steeds het afgesproken maandelijkse bedrag over. Als ik alles heb afbetaald ben ik dik drie jaar verder.'

'We hadden een paar keer aangegeven te veel te krijgen maar er werd gezegd 'Nee hoor, dit klopt'. Jaren later een dikke aanslag gekregen, jaren hiervoor ook al gebeurd.'

'Slecht, door een misrekening van mijn WIA-uitkering moet ik ineens 1.800 euro terugbetalen, terwijl ZIJ een misrekening maken en ik zo vaak telefonisch contact heb gehad met de vraag of alles goed is.'

‘Ik ben 40 jaar, UWV heeft een half jaar te laat besloten dat ik geen recht had op een WIA-uitkering. Gevolg: mijn WW is op, dus ik moet alles terugbetalen. Zij waren te laat, niet ik. Als alleenstaande moeder is dat niet te doen. Ik had al psychische klachten maar die worden zo niet minder.’

‘Ik heb bij het UWV, tijdens de Ziektewet, netjes ingevuld dat ik geen inkomsten had. Zij hebben daarna de fout gemaakt door mijn Ziektewetuitkering aan te vullen met WW, terwijl ik daar niet om heb gevraagd. Nu moet ik 13.500 euro terugbetalen omdat zij een fout hebben gemaakt.’

‘UWV heeft een onjuiste berekening gemaakt bij het uitbetalen van gelden. Dit moest ik later terugbetalen nadat ik vaak heb gevraagd om gedetailleerde uitleg op basis van concrete berekeningen.’

‘Onterechte toekenning van Ziektewet-geld, daar heb ik meerdere malen op gewezen. Werd niks mee gedaan en na drie maanden was ‘t ineens ‘We willen al ‘t geld per direct terug’.’

‘Had te maken met WIA-uitkering en ik kreeg gewoon ineens niets betaald door fout van UWV. En ik moest alles bewegen om alsnog aan geld te komen om überhaupt nog iets van een cadeautje te kunnen kopen voor mijn dochter toen. Ze erkenden hun fout maar ik moest even goed nog even twee maanden wachten tot eerste betaling.’

‘Eind november 2019 bezwaar gegrond verklaard. Sturen ze nóg verkeerde info naar Belastingdienst, waar ik tot op de dag van vandaag zwaar in de ellende van zit.’

‘Heel slecht, door een fout van hun kant, hebben ze ook toegegeven, dat ik teveel inkomsten van hun heb gekregen, ik ben nu al jaren het terug te betalen.’

‘Op advies van werkcoach alles ingevuld, toch bleek dit fout, en moet ik alles terug betalen plus boete.’

‘Ik heb alle gegevens goed aangedragen en het ging om een aanvullende AOW voor mijn vrouw.’

‘Zij hebben het foutief verwerkt en ik moest bijna 10.000 euro in eerste instantie binnen drie weken terugbetalen.’

PROBLEMEN MET BRUTO-NETTO EN DE BELASTINGDIENST

Mensen die de dupe zijn van een fout van het UWV komen nog verder in de problemen, omdat zij het bedrag dat netto ontvangen is bruto moeten terugbetalen. Een hoger bedrag dus! Het verschil moeten zij dan maar claimen bij de Belastingdienst, als dat lukt. Daarbij leiden de fouten van het UWV tot grote problemen voor mensen bij de Belastingdienst, die een ander jaarinkomen ziet en daardoor onder andere toeslagen terugvordert.

‘Geen bruto uitkering netto terug laten betalen als zij fouten maken. Herziening op herziening op herziening.’

‘Als UWV een fout maakt bij de uitbetaling moet je netto het bruto bedrag terug betalen. Daar is geen discussie over mogelijk!’

‘Op één dag kreeg ik vier brieven die over de toeslag ging die ik zou gaan ontvangen. Ik heb toen gebeld en er werd heel laconiek over gedaan. Ik hoefde mij geen zorgen te maken want ik zou nog een bedrag tegoed hebben omdat ik te weinig toeslag had gekregen. Vervolgens krijg ik afgelopen week een brief dat ik de toeslag terug moet betalen want ik zou te veel hebben gehad. Ik heb 462 euro gekregen en moet meer dan 680 euro terugbetalen.’

‘Dus heb ik die inspecteur uitgelegd dat ik al meer dan 10 jaar een vriendin had in België en daar wel eens verbleef. Op 10 oktober 2017 kreeg ik een brief van het UWV Amsterdam dat mijn UWV-uitkering per 1 juli 2015 werd beëindigd. Reden: mijn hoofdverblijf zou in België zijn volgens het UWV. 3 april 2018 komt dan het verlossende bericht dat het ingediende bezwaar gegrond is verklaard en dus de WW-uitkering niet wordt beëindigd per 1 juli 2015 op grond van verblijf in buitenland. De terugvordering kwam daarmee ook te vervallen. Vervolgens heeft het UWV de teruggevorderde bedragen weer gestort met het restant van de nog lopende WW-uitkering. Al met al heeft het UWV in 2018 101.256 euro gestort met een loonheffing van 18.208 euro. Dan denk je ‘Hè hè, we zijn er eindelijk vanaf’, maar helaas... 13 februari 2020 komt er een brief van de Belastingdienst dat zij de gegevens van mijn aangifte 2018 gaan wijzigen en of ik dus even 30.052 euro wil overmaken.’

‘Geen recht op WW. Advocaat moeten inschakelen, vervolgens wel recht op WW. WW is met Bijstand verrekend. UWV verrekent in een ander jaar, met als gevolg aanslag van de Belastingdienst.’

SLECHTE SAMENWERKING UWV EN ANDERE OVERHEIDSINSTANTIES

Veel mensen komen in de problemen doordat het UWV en andere overheidsinstanties zoals de Belastingdienst en de gemeente niet goed met elkaar samenwerken of het beleid niet op elkaar is afgestemd. Mensen vallen als het ware in het gat tussen twee instanties.

'Ik moet dit jaar belasting terugbetalen omdat het UWV te weinig heeft afgedragen. Als ik het UWV bel geven ze aan dat ze het protocol volgen. Ze kunnen er niets aan veranderen en wijzen mij terug naar de Belastingdienst.'

'De uitkering is met terugwerkende kracht in april 2020 betaald. Nu weigert het UWV mijn jaaropgaven 2019 en 2020 aan te passen, waardoor mijn inkomen over 2020 veel te hoog is. Daardoor moet ik een vracht onterechte inkomstenbelasting betalen, mijn toeslagen 2020 terugbetalen en krijg ik in 2022 een onterechte huurverhoging.'

'Als de sociale zaken van je gemeente je dwingt vanuit de Bijstand te gaan werken bij een bedrijf voor 40 uur, waarvan het bedrijf maar 12 uur betaalt. Waardoor je niks opschiet met je sociale Bijstand. Een week na je contract-beëindiging krijg je een hartinfarct, wat je overleefd, nog geen half jaar later diabetes met daarbij horende genetische ziekte. Dan zegt het UWV 'Je bent arbeidsongeschikt'. MAAR dan komt het: je krijgt van UWV maar 70 procent van je laatst verdiende loon, dus in dit geval 12 uur per week, wat uitkwam op nog geen 270 euro. Begin maar te rekenen, maar aangezien je niet boven je sociaal minimum uitkomt zit je levenslang vast aan het UWV en de gemeente die niet samenwerken en krijg je nog minder dan iemand die 40 uur werkte en ziek wordt.'

'Ze hebben mij een bedrag van 3.800 euro uitgekeerd dat ik moet terugbetalen! Maar dit hebben ze wel als inkomen opgegeven aan de Belastingdienst. Met alle gevolgen van dien.'

'Ik kreeg met terugwerkende kracht geld terug maar dat werd niet berekend over het jaar waar het over ging, dus moest ik ook nog eens mijn toeslagen terugbetalen. Het is allemaal heel krom en slecht.'

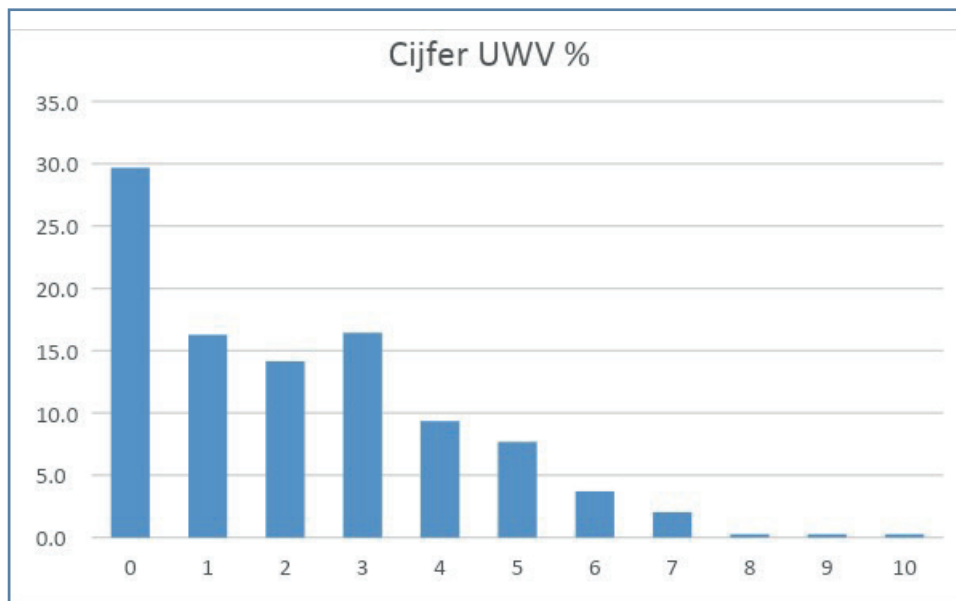
'Mijn Wajong is niet toegekend. Na jaren en meerdere rechtszaken blij ik toch recht op een Wajong gehad te hebben. Maar omdat ik het in één keer met terugwerkende kracht kreeg, moest ik een enorm gedeelte terugbetalen aan de Belastingdienst.'

'Ik zit in een verwarrende situatie. UWV betaalt mijn uitkering uit. Maar omdat de ex-werkgever eigenrisicodragend was, geeft UWV de rekening aan de verzekering.'

'De UWV-verzekeringsarts zegt: wegens mijn ziekte word ik in oktober 2021 herkeurd. Tot die tijd hoefde ik niet te solliciteren of te werken. De arbeidsdeskundige van de verzekering van de ex-werkgever zegt: niets mee te maken, we komen nu met een re-integratieplan. Wie moet ik geloven? UWV of de verzekering?'

2 HET UWV

Meer dan bij de meldingen over de Bijstand komt bij het UWV het beeld naar voren van een logge, inefficiënte en bureaucratische organisatie met soms Kafkaëske toestanden. Mensen raken verdwaald in de organisatie. Massaal wordt gemeld dat er verkeerde informatie gegeven wordt door medewerkers. Dit betreft vaak de telefonische beantwoording. Ook worden mensen niet teruggebeld, eindeloos doorverwezen of afgescheept met slechte antwoorden. Problemen worden niet opgelost. Ook wordt veel gemeld dat papieren zoekraken. De berekeningen die worden gedaan zijn vaak ondoorzichtig en oncontroleerbaar. Veel genoemd wordt dat het UWV niet waarachtig is en dingen verzint in rapporten. De bevoorrechte positie van werkgevers tegenover werknemers wordt met ongenoegen aangehaald. Een heel belangrijk punt voor de respondenten is de bejegening. Al met al krijgt het UWV een zeer laag cijfer: een 2,1.



‘Veel verschillende mensen met verschillende informatie. Wijzigingen worden niet doorgegeven. Onjuiste informatie wordt verstrekt. Geen communicatie binnen verschillende afdelingen.’

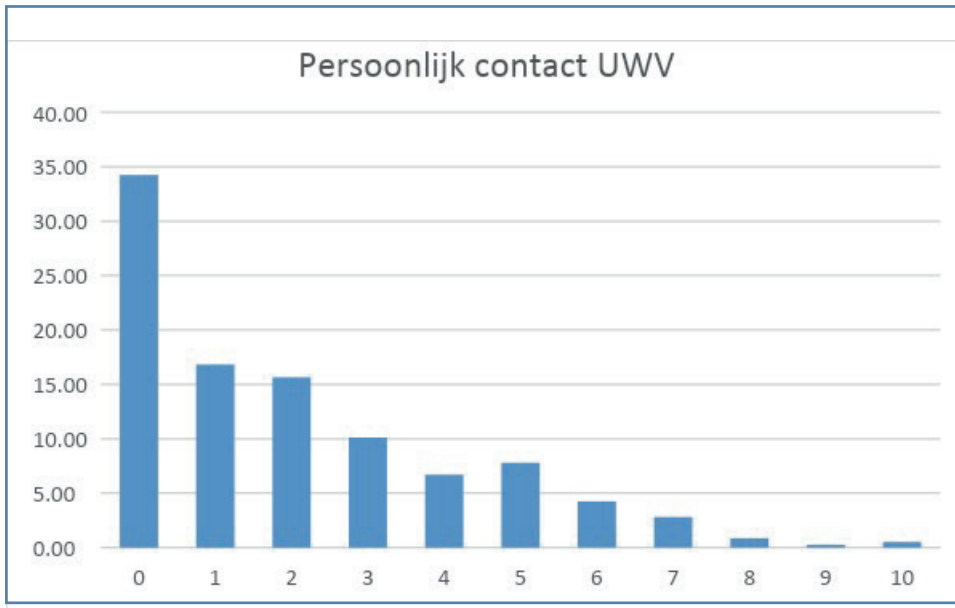
‘Het systeem werkt alleen voor standaard-zaken. Ben je een uitzondering, dan loopt het systeem vast en worden de mensen bij het UWV boos dat je een uitzondering vormt. Daar hebben zij geen mensen voor, zo werd mij verteld.’

‘Veel onrecht. Je wordt bij voorbaat al behandeld als iemand die wel misbruik van de situatie zal maken. Veel te logge organisatie waar niemand van elkaar weet waar de ander mee bezig is. Om het maar even kort door de bocht te zeggen: het is een zootje!’

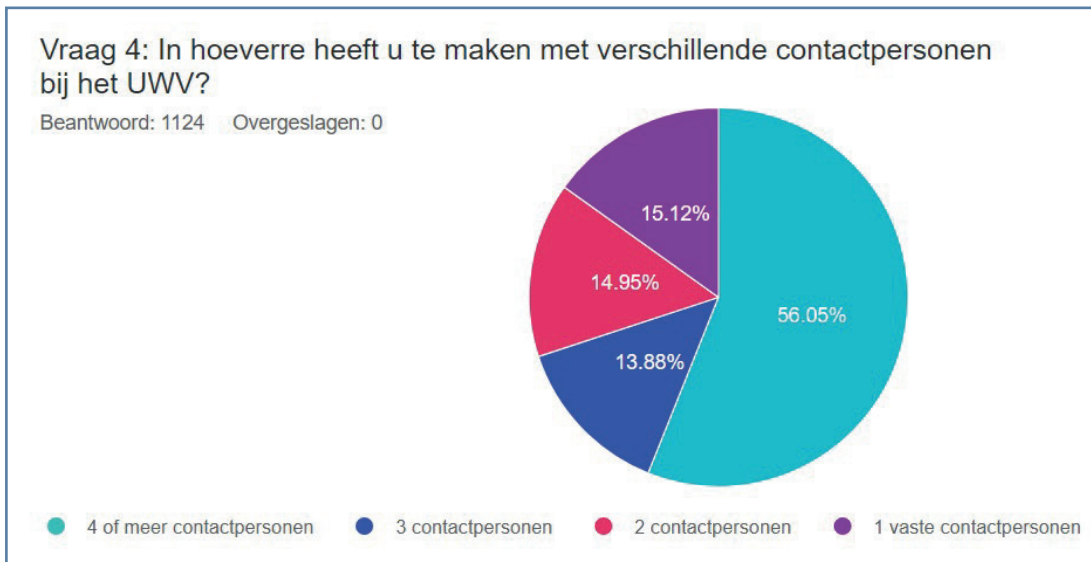
‘Alles gaat vooral erg traag en lang vele omwegen om de juiste persoon aan de telefoon te krijgen. Helaas ook geen vast persoon of afdeling die je kan bereiken.’

WISSELENDE CONTACTEN

Vaak wordt geklaagd over een gebrek aan vaste contactpersonen en een gebrek aan persoonlijk contact. Het gemiddelde cijfer op de vraag of er voldoende persoonlijk contact is, is een 2.



Meer dan de helft van de respondenten geeft aan vier of meer contactpersonen te hebben. 15 procent van de mensen geeft aan één vaste contactpersoon te hebben. Een aantal respondenten wees ons op een foutje in de vragenlijst: er was geen optie om nul contactpersonen in te voeren. Meerdere mensen gaven in de vrije tekstvakken aan geen contactpersoon te hebben.



‘Je ziet nooit dezelfde mensen, in 10 jaar tijd nog nooit dezelfde arts gezien.’

‘Geen contact persoon, geen begeleiding, helemaal niets.’

‘Onpersoonlijk daar, altijd iemand anders, nooit dezelfde.’

‘Geen persoonlijk contactpersoon meer, dus niemand pakt jouw zaak op.’

‘Geen idee of ik een contactpersoon heb en wie dat dan is.’

‘Medewerkers klacht-eigenaar laten worden.’

‘Dat er één persoon van a tot z de klacht gaat oplossen en niet allemaal verschillende afdelingen. Van kastje naar de muur.’

‘Ik heb vier of meer contactpersonen ingevuld maar dat is niet correct. Ik weet niet eens of ik een contact persoon heb.’

‘Het liefst geen contact.’ ‘Er zitten zowel aan de telefoon als achter de systemen non stop studenten in plaats van echt wezenlijk betrokken vaste contactpersonen.’

BUREAUCRATISCH

Veel van de melders zijn verdwaald geraakt in het bureaucratische doolhof van het UWV. Soms is er sprake van onnavolgbare berekeningen, waarbij niemand kan uitleggen hoe een bepaald bedrag tot stand komt. Daarnaast brengen belachelijk lange wachttijden mensen in de problemen. Ook de combinatie van verschillende uitkeringen of de overgang van de ene uitkering naar de ander is een bron van fouten en frustratie.

‘Ik had WIA en WW en daar worden heel veel fouten mee gemaakt. Hoogte uitkering is niet te begrijpen en niemand bij UWV kan het uitleggen.’

‘En bijvoorbeeld na het wisselen van baan kan het zomaar een half jaar duren voordat je op je volledige inkomsten zit. Het berekenen hiervan duurt veel te lang.’

‘Het UWV reageert niet of structureel (veel) te laat.’

‘Als criminaliteitsbestrijding in Nederland zo zou werken als UWV, dan zat er geen crimineel in de gevangenis.’

‘En ze werken in hokjes. Bedrijf kan je binnen een week laten beginnen maar het UWV gaat er een papierwinkel van drie maanden van maken.’

‘Regelgeving te ingewikkeld voor medewerkers en cliënt.’

‘Los van je probleem wat je al hebt met je gezondheid is het UWV je grootste probleem.’

‘Een juiste administratie van betaalspecificaties, nooit ontvangen.’

‘Moeilijk om een inhoudsdeskundige te spreken. Digitaal kan er bijna niets. Alles moet per post en raakt bij UWV ‘kwijt’. Een organisatie die nog in 1970 leeft!’

‘Ik moet reageren binnen een bepaalde tijd, het UWV houdt zich totaal niet aan die termijn om te reageren.’

‘Protocol-fetisjist, absoluut niet in staat om ‘menselijke maat’ te implementeren.’

‘De wachttijd is ronduit belachelijk.’

‘Aanvraag september 2019, nog steeds geen uitslag.’

‘Het is niet enkel voor werknemers een ramp, naar werkgevers toe is het ook stuk. Soms klikt of werkt het niet met een werknemer en dan komen we (gelukkig bijna altijd) tot een mooie exit-regeling. Ik ben manager in een bedrijf dat dat echt netjes wil doen, en we doen ook alles om met de tweejaarsregeling bij arbeidsongeschiktheid om te gaan. Om onduidelijke redenen worden we telkens teruggestuurd – het lijkt alsof dossiers niet gelezen worden en zowel de werkgever (wij) als de werknemer aan het lijntje gehouden worden.’

‘Ze zijn enorm bureaucratisch en stug. Denken niet verder terug dan nu.’

‘Voor de medewerkers van het UWV is het al lastig, laat staan voor de Wajonger die aan alle regels moet voldoen.’

‘Menselijk zijn, niet verwachten, dat ik dezelfde wijziging op vier verschillende plekken moet indienen bij het UWV.’

'7 maanden geen uitkering ontvangen na bedrijfsongeval.'

'Slecht, wordt nooit gereageerd op ingestuurde post.'

'Ik vergat een keer tijdig sollicitatie-overzicht in te vullen, kreeg gelijk korting op uitkering terwijl ik altijd punctueel ben.'

'Stukken waar je naar vraagt worden niet opgestuurd, beloftes die worden gedaan worden niet nagekomen, voorwaarden lijken steeds te worden veranderd.'

PAPIEREN RAKEN ZOEK

Er is sprake van een opvallende hoeveelheid meldingen van papieren die zoek raken bij het UWV.

'Vijf keer post naar het verkeerde adres door UWV na verhuizing, de schuldige is altijd iemand anders.'

'Ik had een WW-uitkering en deze was stopgezet omdat er een werkbriefje zoek was. Ik heb vervolgens zes keer een kopie met een net briefje erbij verstuurd maar deze kwamen niet aan en dus bleef mijn uitkering stopgezet. Ook een aangetekende brief kwam niet aan en toen ik persoonlijk een klachtbrief op het hoofdkantoor kwam afgeven, kwam deze ook niet aan. Ik werd voor gek verklaard, alsof het allemaal aan mij lag. Mijn klachten werden niet serieus genomen. Ik kreeg betalingsachterstanden en dreigde dakloos te worden door toedoen van het UWV.'

'Zeer slecht. Lijkt wel of ze het expres doen. Ingeleverde briefjes, afgegeven aan de balie, met stempel, iedere keer opnieuw 'niet ingeleverd'. Daarna zelfs hele dossier kwijt. Met alle gevolgen van dien.'

'Wij moesten zeven jaar lang terugbetalen in verband met het niet ontvangen werkbriefje (wel verstuurd). Je krijg geen mogelijkheid om het per direct nog een keer te versturen. Maar wij moesten een bedrag van ongeveer bruto 2.100 euro terugbetalen maar daar bovenop een dikke bekeuring van 2.500.'

'Ik ben beschuldigd door het UWV van het niet melden van werkzaamheden terwijl ik dit document had en ook per post toen nog moest versturen en zij die ergens kwijt zijn geraakt. Waarschuwing gekregen bij volgende keer ik mijn uitkering kwijt raak.'

'Mijn gegevens raken constant kwijt.'

'Ik zat een keer zes weken te wachten op uitslag, toen ik belde kon ik me weer opnieuw melden, het was niet in behandeling genomen en ik kreeg de zes weken ook niet betaald.'

'Aangetekend want anders maken ze het zeker kwijt.'

'Ik had bij verdiend en dit direct telefonisch en schriftelijk gemeld. Kreeg ik een boete van 3.000 euro want ze hadden zogenaamd niks ontvangen.'

'Het is wel verbazend hoe vaak papieren daar niet aankomen of kwijtraken!'

'Ook zijn ze nog eens alle papieren van toen en vier terug ook kwijt.'

'Eerlijk zijn. Ze liegen dat ze barsten. Ik heb mijn extra inkomen direct gemeld. Als ik iets stuur, dan hebben ze het nooit ontvangen.'

'Ze komen afspraken niet na, ook wordt het dossier niet bij gehouden in de afgelopen jaren. Zodat je nergens een beroep op kunt doen.'

'UWV had een onderzoek naar mijn klachten laten doen. Toen dit besproken werd zag ik dat er een naam van iemand anders op het rapport stond. Hun verklaring was dat de verkeerde bovenkant erop was geniet. Conclusie, klopte totaal niet toen ze het met mij bespraken. Ging dus niet over mij maar zij hielden vol van wel en ik kon gewoon aan het werk.'

'UWV is 120 pagina's aan stukken kwijt en heeft mij totaal niet gesproken of gezien maar wel gelijk afwijzing.'

'Gezegd dat ik stukken niet ingediend heb, terwijl ik het aangetekend heb verzonden.'

MENSEN AAN DE TELEFOON WETEN NIETS

Veel melders geven aan dat de (telefonische) medewerkers niets weten en je van het kastje naar de muur sturen.

‘De klantenservice wil alle vragen beantwoorden maar spreek je iemand van de desbetreffende afdeling dan wordt er weer een ander verhaal verteld.’

‘In diverse telefonische contacten met het klantcontactcentrum ben ik regelmatig verkeerd geïnformeerd, waardoor ik keuzes heb gemaakt die achteraf in mijn nadeel blijken te zijn.’

‘Ik ben sinds corona nu voor de vierde keer werkloos. Ik vind dat als je gebeld wordt door het UWV dat er zeer slechte communicatie is. De mensen lezen volgens mij een vragenlijst voor en reageren niet op persoonlijke situaties.’

‘Mensen die je te woord staan moeten kennis van zaken hebben en geen mensen aan de lijn krijgen die gewoon standaard antwoorden napraten die in het systeem staan.’

‘Als je belt steeds een ander met andere informatie... nogal verwarrend.’

‘Ik heb minstens 15 personen aan de telefoon gehad en telkens opnieuw moest ik alles uitleggen.’

‘Cognitieve problemen, hulp gevraagd omdat ik de website en regels niet snap. Krijg kortaf antwoord en niemand die wil helpen.’

‘Dus callcenter sluiten en weer terug naar het persoonlijk gesprek. Nu bel je een callcenter en word je van de ene afdeling naar de andere gedirigeerd. Terwijl er voor bedrijven wel een directe lijn is naar het UWV.’

‘Ze zou het laten uitzoeken en mijn terug laten bellen. Ik word terug gebeld en gelijk 12 minuten in de wacht gezet, daarna verbinding verbroken. En niks meer gehoord. Bel ik 13-4 zelf weer terug, krijg ik te horen dat ik dit via DigiD en ‘mijn UWV’ moest doen!’

‘Slecht. Je belt 100 keer met dezelfde vraag en het antwoord is NOOIT hetzelfde. Sommigen weten niets van het garantiebedrag om uitleg erover te geven. Telkens een ander antwoord. Nooit houden zij zich aan het terugbelverzoek dat je achterlaat.’

‘Log, onpersoonlijk. Je bent een nummer. Elke keer als je contact opneemt krijg je altijd iemand anders aan de lijn, constant je verhaal moeten vertellen en niet doorverbonden kunnen worden.’

‘De mensen in de frontoffice hebben geen verstand van zaken. Je krijgt geen direct contact met iemand van de backoffice. Heel vaak niet teruggebeld. Verkeerde adviezen waardoor ik verder in de problemen kwam en ineens twee trajecten naast elkaar had lopen.’

‘Een éénmalige uitkering met terugwerkende kracht van mijn man, met dementie, is niet genoeg belasting ingehouden. Met als gevolg een mega-aanslag het jaar daarop. Dit na mijn vraag bij het UWV of dit netto was! Dit werd door betreffende medewerker bevestigd. Het was zeker netto! Dus niet!’

‘Na ruim anderhalf jaar bellen en mailen kreeg ik eindelijk uitleg hoe men mijn WW had berekend... In januari 2018 kwam ik er achter dat ik ondanks mijn gezwoeg minder inkomen in 2017 had dan in 2016 zonder werk.’

UWV-AFDELINGEN WERKEN NIET SAMEN

Binnen het UWV blijken afdelingen geregeld niet goed samen te werken.

‘Ik heb wel eens twee maanden geen uitkering gehad zonder dat er actie van de UWV was. Pas nadat ik belde werd er actie ondernomen. Vooral overgang tussen ZW en WW is een ramp.’

‘Toen ik weer in de Ziektewet kwam, moest ik met terugwerkende kracht weer in de WIA komen. Gevolg: geen enkele van die afdelingen betaalde mij uit. Bij navragen zei de WIA-afdeling dat de Ziektewet het eerst moest afhandelen. Bij de Ziektewet-afdeling zeiden ze ‘Nee, je valt nu weer onder de WIA’. En dat ging zo maar door: ‘Nee mevrouw, wij mogen uw medisch dossier niet inkijken om te kijken waar u onder valt’, enzovoorts.’

‘Bizar. Bijna alle afdelingen werken langs elkaar heen.’

‘Geen van de afdelingen binnen de organisatie communiceren met elkaar.’

‘Er is te veel terug betaalde uitkering, betaald via nieuwe werkgever via loonbeslag, heeft de UWV terugbetaald. Invoering UWV was er niet van op de hoogte en hebben weer via loonbeslag het bedrag ingevorderd.’

‘Mijn man kreeg in december 2020 WIA, wat die maand nog uitbetaald werd, in plaats van achteraf in januari zoals dat in de Ziektewet was, daardoor moeten we waarschijnlijk 700 euro toeslagen terugbetalen over 2020. Kunnen ze daar ook eens over nadenken?! Het UWV is star daarin, ondanks twee brieven erover.’

ZE VERZINNEN DINGEN

Meerdere melders geven aan dat het UWV zich bezijden de waarheid begeeft en dingen verzint in rapporten.

‘Tijdens de eerste keuring had ik een hersenschudding en kon ik niet zelfstandig reizen. Volgens de arts kon ik auto-rijden en was ik alert en begreep ik het hele gesprek. Dit is geenszins waar.’

‘Bezwaar ingediend afgewezen, toen kreeg ik ook pas de medische rapportage in handen. Hierin kwam ik dingen tegen die nooit gezegd zijn tijdens keuring.’

‘Verslagen kloppen niet en je wordt totaal niet gehoord.’

‘Ze zijn heel aardig als je er bent, maar dan krijg je de brieven binnen. Wat totaal niet klopt met wat er gezegd is.’

‘Ze nemen je klachten serieus in je gezicht, en in het rapport kom je dan ineens dingen tegen die niet eens besproken zijn.’

‘Dossiers UWV-arts worden achteraf gecorrigeerd als je bezwaar maakt. Zaken die gemeld zijn in gesprek voor tweedejaarskeuring staan plotseling bij eerstejaars (een dag later). Bij eerstejaarskeuring heeft geen fysiek onderzoek plaatsgevonden. UWV beweert van wel.’

‘De verzekeringsarts (bezwaarzaken) heeft bepaalde zaken in de rapportage verdraaid en véél gunstiger vermeld.’

‘Ik word niet serieus genomen in de klachten die ik heb door mijn aandoening met name door de keuringsarts. Ik moest bijvoorbeeld hurken en weer overeind komen. Dat lukte me niet, hij heeft mij overeind getrokken. En vervolgens staat in zijn rapport dat ik 60 keer per uur kan hurken en omhoog kan komen.’

‘De arts zei dat hij de papieren had, maar loog over de uitslagen die erop stonden, volgens hem met negatieve uitslagen! Dit gesprek heb ik opgenomen. Ik eiste inzage in de papieren, daar stond duidelijk dat ik positief ben met Lyme. Daarbij moest ik bij lichamelijk onderzoek oefeningen laten zien, wat voor mij erg moeizaam ging. Zijn notitie daarbij was ‘uitstekend’. Mijn man was mee en was woest/verbouwereerd. Ik zat toen in revalidatie bij WZA Assen, kracht was er niet, lopen kon ik amper 10 minuten volhouden. Uitspraak arts: Ik kon 38 uur werken, 4 uur lopen en 4 uur op mijn benen staan. Dit was een messteek in mijn rug! In beroep gegaan. Wie mij daar in begeleidde zei letterlijk dat ik geluk moest hebben met welke arts ik kreeg in verband met Lyme en geloofwaardigheid, er was één arts die in Lyme geloofde, zei hij. Hij deed zijn best zodat ik die arts zou krijgen, helaas niet gelukt.’

‘Je kan eigenlijk niet zonder getuige in gesprek bij een arts, die verdraait feiten of misbruikt goedbedoelde inzet om goed te keuren terwijl dat niet aannemelijk is.’

‘Keuring onzorgvuldig, rapportage staat bol van aannames en onwaarheden. Er is FML opgesteld waarin diverse dingen staan vermeld alsof ik ze kan terwijl ik ze niet kan, of minder lang. En dan wordt er ook nog doodleuk beweerd dat de FML met mij besproken is.’

‘Ze weigeren inlichtingen in te winnen bij behandelende artsen maar melden tijdens een hoorzitting dat ze dit wel gedaan hebben.’

‘Verzekeringsartsen luisteren niet tijdens keuring, vullen FML-lijst in ten goede van zichzelf, ze liegen gewoon, in FML-lijst staat niet wat ik zeg.’

BEJEGENING

Een groot pijnpunt bij het UWV is de bejegening. Af en toe zitten er respondenten bij die de medewerkers en de bejegening vriendelijk vinden. Maar het grootste deel van de melders voelt zich ongelooflijk geschoffeerd of ervaren hun behandeling bij het UWV als traumatisch. Velen geven aan zieker geworden te zijn door de bejegening van het UWV. Sommigen zijn suïcidaal geworden. Er ontstaat extra druk op de gezondheidszorg door de stress die mensen bij het UWV ervaren. Tevens wordt het UWV kwalijk genomen dat ze geen rekening houden met het feit dat ze vaak met kwetsbare, zieke en beperkte mensen van doen hebben. Ook zijn er enkele meldingen van discriminatie.

‘Gewoon slecht, ging daar altijd huilend weg.’

‘Ik ben hier inmiddels zo depressief van dat ik besloten heb mijn leven te beëindigen.’
‘Je wordt als een hond behandeld.’

‘UWV staat voor Uitvoeringsinstantie WERKNEMERSverzekering. Dienstbaarheid en service naar werknemers (en tevens bescherming) zou hoog in het vaandel moeten staan. Tegendeel is waar.’

‘Heb ooit zelfmoordpoging gedaan en toen ik vrouw vertelde dat ik weer op dat punt kwam zei mevrouw elke keer ‘O maar je zit hier nog steeds’.’

‘Vreselijke instantie. Discriminerend en ondeskundig.’

‘Dit maken zij regelmatig mee met de patiënten en UWV. Gevolg was dat velen in depressie kwamen. Ik zelf ook, burn-out met alle gevolgen van dien. Mijn Lyme-klachten namen toe en kwam terecht bij een psycholoog.’

‘Heb er een burn-out van gekregen.’

‘Zeer beroerd. Daar heel veel zieker geworden.’

‘Doordat ik een burn-out heb gehad, werd deze in die periode van vechten tegen het UWV alleen maar erger.’

‘Mijn ervaring is heel slecht, blijkbaar denken ze half-goden/goden te zijn. Mijn eerste echte aanvaring was dat ik mijn meniscus ingescheurd had. Liep met krukken en morfine. De keuringsarts vroeg mij te bukken en de pen die hij op de grond gooide op te rapen. Was hij echt arts geweest dan had hij geweten dat als ik dat zou doen ik de hele meniscus door zou scheuren. Ik heb geweigerd. Ik ben geen apporteerhond. Het was weigering van medewerking. Machtsmisbruik’

‘Ook heel sneaky: telefoongesprekken naar het UWV worden opgenomen, maar als UWV jou belt wordt het niet opgenomen.’

‘Literaire drama's zijn niet in staat bij benadering te benaderen.’

‘Een logge organisatie die medewerkers lijkt te selecteren op uitermate naar en denigrerend gedrag.’

‘Wanneer je zelf niet voldoende mondig bent wordt er over je heen gelopen.’

‘Sociaal worden en niet de nazi spelen.’

‘Vreselijk. Ik werd als een onredelijk persoon neergezet, enkel omdat ik een gedetailleerde berekening vroeg.’

‘Ze stralen een gevoel van vooroordelen uit, zoals ‘Ze willen niet meer werken’. Mijn man heeft tot twee jaar geleden gewerkt vanaf 15 jaar tot 62 jaar. Ik zelf ben 65 jaar en werk dit jaar op 1 juli 50 jaar in de zorg. En dan het gevoel krijgen dat je niet meer werken wilt is te gek voor woorden.’

‘De werknemers zijn aardig. Echter, het is bizar dat wij gestraft worden als we te laat onze documenten inleveren en zij een half jaar later met een oordeel mogen komen dan de bedoeling was.’

‘Hersenbeschadiging opgelopen door een wegvalling met drie dagen op de ic, maar enig begrip? Ho maar.’

‘Ze behandelen je als een leugenaar. Ik heb vanaf mijn 14e altijd keihard gewerkt en zou als ik dat zou kunnen nu nog

steeds doen. Toen ik vijf jaar geleden plots ziek werd, stortte mijn wereld in. Ik heb alles geprobeerd om beter te worden. Van arts naar arts, van therapie naar therapie. Ik ben nooit achterover gaan zitten. Het UWV heeft mij echt getraumatiseerd. Elk contact met hen gaven ze mij het gevoel alsof ik loog of werd er stug vastgehouden aan functionele mogelijkheden-lijsten die niets met de werkelijkheid te maken hebben. Ik heb al jaren vreselijke stress door hen en ben telkens doodsbang voor elk contact. Omdat je compleet machteloos staat tegen ze en ze je totaal niet serieus nemen.'

'Viel mee, heb een goed gesprek gehad met de uitkeringsarts, sindsdien zit ik in de WGA.'

'Het UWV heeft mij ook bijvoorbeeld tot twee keer toe het recht ontnomen om een geluidsopname van een gesprek op te nemen.'

'Maar specifiek de cultuur: vanaf moment binnenkomst word je behandeld als een crimineel. Alsof je bij voorbaat al als fraudeur wordt bestempeld en dan moet gaan bewijzen dat het niet zo is. En ze moeten zich potjandorie eens aan hun eigen wetten en regels gaan houden! Mensen ook behandelen als mensen.'

'Ook ben ik in het verleden racistisch bejegend door een medewerker van het UWV.'

'Zij mogen alles, wij moeten ons aan de regels houden. Bij beoordeling arbeidsvermogen moesten wij binnen zes weken protest aantekenen. Vervolgens heeft het UWV mij 1,5 jaar laten wachten op gesprek.'

'Kreeg door een keuringsarts gezegd dat het voor mij als vrouw gewoon een keuze was om te werken, ik kon ook gewoon lekker gezellig gaan thuiszitten als het dan niet ging in de combi werk en gezin.'

'Algemene medewerkers, eerste lijn aan de telefoon, goed. Het probleem zit 'm bij de verzekeringsartsen, sociaal verpleegkundigen en arbeidsdeskundige. 'ONGELOVELOOS' RESPECTLOOS, STAR, RIGIDE.'

'Ik voel me zo vreselijk onveilig bij 't UWV.'

'Veel arbeidsongeschikten ervaren dat zij niet mogen bestaan en schamen zich ervoor. Arbeidsongeschikten worden gezien als een kostenpost.'

'Trage logge organisatie die frequent wisselt van case managers. Dit is voor een autist niet te bevatten. Er wordt onnodig druk uitgeoefend op arbeidsvermogen. Je moet en zult werken. Het lijkt er op of ze veronderstellen dat autisme wel over gaat.'

'Nee, het is niet vol te houden je overal te moeten verdedigen en bewijzen dat je gehandicapt genoeg bent voor een voorziening.'

'Ik werd toegesproken als een kleuter, zeer neerbuigend. Laat mensen veel beter in hun waarde.'

MENSEN MET PROBLEMEN WORDEN NIET GEHOLPEN

'Ik heb als alleenstaande ouder jarenlang van 260 euro met mijn zoon onder het sociaal minimum moeten leven omdat ik geen aanvulling kreeg tot het sociaal minimum.'

'Door mijn werk met chemicaliën ernstig en blijvend ziek geworden, voor alle uitkeringen (ZW/Bijstand) 100 procent afgekeurd, voor de IVA 11 procent. Gevolg: koophuis geveild, twee jaar dakloos, hele leven kwijt, inclusief persoonlijke spullen. Het verhaal is uiteraard veel complexer en langer. Bij expertise permanent geen benutbare mogelijkheden gebieden, UWV blijft bij 11 procent. Terwijl ik van de overheid 22.000 euro compensatie krijg wegens de ernst van mijn ziekte (CSE/OPS).'

'58 jaar gewerkt als mediator voor cliënten PGB. Er wordt vaak onterecht beslag gelegd op uitkeringen, waardoor men onder de beslagbaar vrije voet komt. Ze doen er niets mee, ook de gemeenten niet, waardoor mensen niet hun vaste kosten kunnen betalen en dakloos raken. Niet de uitkering stoppen, en niet teveel betaalde uitkering direct terugverdienen, duidelijker zijn in wat men mag bijverdienen.'

'Ze kunnen wel adviseren naar 113 te bellen. Maar naar een oplossing zoeken...'

'Ik heb een toeslag aangevraagd in verband met 75 procent inkomen nu. Allemaal met terugwerkende kracht. Ik zit

onder het Bijstandsniveau. Ik krijg geen toeslag omdat zij vinden dat mijn verslaafde, autistische, amper thuis verblijvende zoon, die wel hier ingeschreven staat, mee zou moeten betalen. Maar geen werk is geen inkomen en verdere stappen onderneemt hij niet. Hij is 21 jaar dus ik kan niets.'

'Na 45 jaar werken heb ik recht op een WW-uitkering, echter ik krijg zo weinig dat ik de huur niet kan betalen. Gemeente gevraagd om financiële hulp in verband met WW-uitkering van 130 per maand, de gemeente verwijst mij naar UWV en belastingdienst (toeslagen). Echter, ik ontvang van niemand hulp.'

'Geen enkele empathie wanneer je duidelijk maakt dat vier maanden zonder inkomen niet te doen is.'

'Heb er gewerkt en ben bedreigd door een cliënt met een pistool, daardoor mijn werk kwijtgeraakt. Ben in de WAO gegooid en nooit hebben ze contact met mij opgenomen. Heb mijn huis moeten verkopen en mijn totale carrière is totaal de mist ingegaan. Door dit voorval moest ik mijn huis verkopen en heb ik giga veel schulden instaan en niemand die je helpt, vreselijk.'

'Ik probeer al vanaf 2014 tot een betaalafpraak te komen met het UWV inzake een terugvordering van een toeslag.'

'Ik was zwanger toen ze alles stopten, ik heb gesmeekt als alleenstaande moeder van drie kids, twee jaar geen inkomen, geleend van ouders en lieve mensen.'

'Was er tijdig op een fatsoenlijke manier met haar gesproken tijdens haar Ziektewetperiode, met enige begeleiding naar therapie, erkenning van de diagnose, en was haar tijdelijk een WIA-uitkering toegekend, dan was zij nu klaar met haar therapie geweest en mogelijk aan het werk. En zonder schulden.'

'Ik heb jaren in SW-bedrijf gewerkt met WSW-indicatie. Bij sluiting SW-bedrijf de vrije arbeidsmarkt op met terugkeergarantie van drie jaar in SW-bedrijf in gelijkwaardige functie met dezelfde loonschaal als bij vertrek. Met deze zekerheid durfde ik de stap wel te zetten. Echter, ik kreeg een hartinfarct, waarna bedrijf mijn contract niet verlengde. Meldde me gelijk bij SW-bedrijf en bij UWV. Licom (SW-bedrijf) nam me niet terug! Op meerdere plekken binnen SW-bedrijf geweest en bezwaren mochten niet baten. Geen budget, geen plek! Bekend bij UWV-consulent. Ik moet inkomen hebben want mijn vaste lasten lopen door. Ik vraag me nu af of ik niet sowieso in plaats van WW WAO-rechten had op dat moment, maar ze duwen me lichtelijk met dwang richting ZZP. Kan zonder WW of met. Ik moet kiezen voor zes maanden met omdat er inkomen moet zijn. Dus herstellende, met WSW-status en terugkeergarantie SW-bedrijf start ik maar en zet schouders eronder. Grootste fout ever blijkt nu achteraf. Echter, in 2011 krijg ik diagnose darmkanker. Na chemo en bestralingen word ik geopereerd en hier snijdt de chirurg bij verwijderen tumor per ongeluk urineleider door. Tientallen hersteloperaties volgen met blijvende schade. Dan valt ineens de terugvordering door UWV van 7800 euro WW in de bus. Mijn vrouw zegt het me eerst niet om me niet te belasten. Ze vraagt raad bij Alcander-raadsman die bezwaar voor me maakt. Ze wijzen af, bezwaar is niet goed ingediend en ze hebben mij gebeld en ik heb niet opgenomen. Ja dat klopt, ik lag in het ziekenhuis! Krijg geen zitting om toe te lichten want heb me niet gehouden aan wat ik moest doen. Ze weten wat dan allemaal speelt maar daar hebben ze geen boodschap aan. Ik en mijn gezin zijn aan het overleven.'

'Ik woon sinds december 2020 alleen, lig in scheiding. Mijn WAO-uitkering wordt nu niet aangevuld tot minimumloon. Ik moet wachten totdat ik officieel gescheiden ben, dan wordt mijn uitkering pas aangevuld tot het minimumloon. Vind dit heel raar, moet toch zelf al mijn vaste lasten betalen.'

'Ik vraag hulp met de website, snap er niets van door cognitieve problemen. Resultaat ? Uitkering stopgezet en niemand die mij wil helpen.'

'Het UWV moet actief mensen benaderen als ze recht hebben op bepaalde regelingen, bijvoorbeeld artikel 60 als je van 80-100 procent terugvalt naar 35-80 procent. Dit is een overgangsregeling om mensen de tijd te geven om een baan te zoeken. En een jaarlijkse tegemoetkoming arbeidsongeschikten die komt te vervallen als je onder de 35 procent AO bent, maar waar je weer recht op hebt als je na een herbeoordeling weer boven de 35 procent uitkomt. Hier moet je zelf achteraan en er is niemand van het UWV die je daar attent op maakt.'

'Daarnaast was ik niet goed geïnformeerd over de mogelijkheid om de Ziektewet aan te vullen met een toeslag.'

'Zelfs na nadrukkelijk vragen, worden juridische mogelijkheden verzwegen.'

INVLOED WERKGEVERS

Melders klagen over de invloed van werkgevers bij het UWV. Meldingen betreffen onder andere re-integratieverplichtingen vanuit de Ziektewet: de Wet Poortwachter wordt niet nageleefd maar het UWV doet niets. Ook zijn er melders die de voorkeursbehandeling van eigenrisicodragers (privaat verzekerde werkgevers) aankaarten.

‘Ernstig ziek moest ik toen naar de arbeidsdeskundige. Die gaf aan geen baan voor me te kunnen vinden. Maar ik heb enkel het geluk gehad dat mijn werkgever de WIA moest gaan betalen. En voorts maakt zo'n arbeidsdeskundige ervan dat ze geen beroep voor me kan vinden. Maar als mijn werkgever niet voor de WIA moest opdraaien, had het er voor mij heel anders uitgezien. Het doet veel met je als je die corrupte verslagen leest waarin je van alles kunt. Ondertussen ben je aan het verwerken dat je er zo slecht aan toe bent.’

‘De arbeidsdeskundigen van het UWV (afdeling WIA) moeten de Wet Verbetering Poortwachter uitvoeren. Deze wet is er niet voor niets. Werknemers zijn door de werkwijze van het UWV vogelvrij voor kwaadwillende werknemers om aan te sturen op een ‘arbeidsconflict’.’

‘Werkgever komt overal mee weg.’

‘Het zijn UWV-medewerkers die met werkgevers onderling foute handelingen uitvoeren zodat werkgever zo min mogelijk schade ondervindt.’

‘Het UWV moet weer terug naar de werkzoekenden. Ze hebben wèl nauwe contacten met allerlei grote bedrijven die (vaak om dubieuze redenen) een beroep doen op 't UWV omdat ze via de ‘normale weg’ niet aan personeel kunnen komen (onderbetaling/slechte werkomstandigheden), maar voor de werkzoekenden doen ze niks; daar wordt op geen enkele manier voor bemiddeld. Het UWV moet ophouden met het verplicht opleggen van taak(straf)jes, flutcursussen, webinars, speeddates etc. die vooral bedoeld zijn om 't UWV aan het werk te houden en subsidie los te peuteren, want het levert de werkzoekenden niets op (dan ergernis). Het UWV verzaakt volledig in haar controlerende taak en signaalfunctie, en kijkt bij (leeftijds)discriminatie, onrechtmatig ontslag, 't omzeilen van de arbeidswetgeving en allerlei misstanden gewoon de andere kant op om hun ‘goede contacten’ met werkgevers en uitzendbureaus niet te beschadigen.’

‘Het UWV moest ‘toezicht’ houden op een correct verloop, maar keek gewoon de andere kant op. Voor degenen die werden ontslagen werd door het UWV voor de bühne nog een soort introcursus en outplacementtrajectje ingezet (bij mijn weten betaald door de werkgever), maar de rest (zoals ik, vso) moesten het verder maar uitzoeken.’

‘Het UWV is een werkgeverschap en staat niet aan de zijde van de uitkeringsgerechtigden. De POLITIEK moet de re-integratie weghalen bij UWV en hier een overheidstaak van maken.’

‘Zelfs na mijn grote ongeval probeerde mijn ex-werkgever nog voordeeltjes over mijn situatie te halen. Ten eerste heel verderfelijk, maar ook staat je hoofd niet naar zo'n gevecht als je super-ziek bent. Dus dit hele proces zou ook eigenlijk beter door een onafhankelijk bureau goed gemonitord moeten worden bij ernstig langdurig zieken.’

‘Ik vind het absurd dat je wegens wanbeleid, opgelegde stress en ondeugdelijk materiaal een bedrijfsongeval krijgt en je enkel breekt die niet of nauwelijks meer hersteld en dus eigenlijk gehandicapt raakt. Dat je twee jaar lang getreiterd en gepest word door dat bedrijf en dat men geen reet aan de Wet Poortwachter doet. Er wordt een sanctie opgelegd voor een jaar door het UWV. Nadat het jaar over is ben ik opeens de gebeten hond en word ik eigenlijk gestraft.’

‘UWV moet bedrijven keihard kunnen aanpakken als ze de Wet Poortwachter niet uitvoeren. Bedrijven moeten opgelegd kunnen krijgen, bij een bedrijfsongeval of ieder ander ding waar zij schuld aan zijn zoals burn-out, dat zij zorgen voor passend werk, al duurt dit 100 jaar. Zij zorgen dat zo iemand weer een goede passende vaste passende baan krijgt. De sancties tegen bedrijven dient harder, hoger en zelfs tot celstraffen leiden voor de directie.’

‘Om te beginnen moeten mensen die in een reorganisatietraject terecht komen, terwijl zij nog aan het re-integreren zijn na ziekte, beter worden beschermd. Ik ben best mondig, maar ik wist echt niet dat ik ‘ziek uit dienst’ had kunnen gaan. Daar heeft mijn jurist me op gewezen. Dat had het UWV bijvoorbeeld ook aan mijn werkgever kunnen laten weten.’

‘Na onder andere kanker, Crohn en reuma werd ik ineens goedgekeurd, met als gevolg een jaar zonder inkomen. Nadat de kanker terug kwam heb ik weer uitkering aangevraagd. Meerdere artsen hadden aangegeven dat ik niet beter zou worden. Toch werd ik niet in de IVA gezet. Uiteindelijk ging de verzekeraar van ex-werkgever zich ermee bemoeien. Telefonische hoorzitting en binnen 10 minuten had ik IVA.’

‘UWV zwicht regelmatig onder invloed van bijvoorbeeld de (ex-)werkgever die de klant zo snel mogelijk uit de Ziektewet wilt omdat het hen geld kost.’

‘De arbeidsdeskundigen van het UWV moeten bij de WIA-aanvraag de Wet Verbetering Poortwachter uitvoeren! Daarin staat dat in geval van ziekte de bedrijfsarts een Probleemanalyse moet opstellen binnen zes weken en dat de werkgever een Plan van Aanpak moet opstellen binnen acht weken na ziekmelding. Als dit niet gebeurt, dan komt de werkgever zijn re-integratieverplichtingen niet na. Dit heeft zéér negatieve gevolgen voor de re-integratie van werknemers. De werkgever kan hierdoor zeer makkelijk aansturen op een ‘arbeidsconflict’. Dit wegpestgedrag om van werknemers af te komen wordt zodoende mede mogelijk gemaakt door het UWV. De werkgever zou eigenlijk een loonsanctie opgelegd moeten worden maar dit gebeurt niet!’

‘Het UWV beschermd de werkgever en komt de werkgever tegemoet, terwijl ik als burger beschermd zou moeten worden door het UWV. De werkgever heeft mij bedreigd, mij onder druk gezet om ontslag te nemen, advocaten ingezet en zich niet gehouden aan de Wet Verbetering Poortwachter. Toch meent het UWV dat werkgever zich heeft gehouden aan de WVP en re-integratieverplichting.’

‘Dat er bij het UWV alleen wordt gekeken naar de belangen van de werkgever zodra de werkgever bezwaar aantekent omdat hij eigenrisicodragers is. Het oordeel wat voorheen gemaakt is kan makkelijk veranderen in het voordeel van de werkgever.’

‘Als je constateert dat je door een ex-werkgever enerzijds bent opgelicht en anderzijds de aanlevering naar het UWV op twee manieren van verschillende bv's is gebeurd terwijl het dienstverband ongewijzigd was, en je meldt dat er sprake is van fraude, dan doet het UWV helemaal niets.’

ADVIES AAN UWV

Bij de vragenlijst werd de mogelijkheid geboden om advies aan het UWV mee te geven. Op de vraag ‘Wat is het belangrijkste dat het UWV volgens u moet verbeteren?’ kwamen veel reacties.

‘Vaste contactpersoon!!!!!!!!!!!!!!!’

‘Kantoren in alle gemeenten / woonkernen waar mensen een persoonlijk gesprek kunnen voeren.’

‘Artsen en mensen in dienst nemen die verstand hebben van jouw ziektebeeld.’

‘Het contact moet persoonlijker zijn. Dus niet alles via UWV-portaal.’

‘Vrijwilligerswerk geen toestemming voor vragen.’

‘Contactpersonen in de regio waar je woont zodat je persoonlijk behandeld wordt en deze kennis heeft betreffende werk in de regio waar je woont.’

‘Invoering van een Fax om te bewijzen wanneer en wat is gestuurd naar UWV.’

‘Empathie voor kwetsbare mensen.’

‘Sorry zeggen als ze een fout maken.’

‘Duidelijker communiceren en een vast aanspreekpunt waar alle info van je bekend is. Verder staat niet alles in ‘Mijn UWV’. Beslissingen die ooit genomen zijn of veranderingen die in de uitkering zijn doorgevoerd moeten transparant en inzichtelijk zijn. Ook papieren die door uitkeringsgerechtigden ingestuurd worden zouden digitaal in de documentenmap moeten zitten. Dus gewoon een compleet plaatje zodat je altijd inzicht hebt en je het eventueel met een deskundige die je helpt kunt nalopen.’

‘Er moeten onafhankelijke artsen en psychologen ingeschakeld worden.’

‘Kleine fouten kunnen herstellen door te ondervangen door medewerkers van de afdeling in plaats van bezwaar.’

‘Rekenmethodes op website, zodat jezelf kunt rekenen.’

'Klachtenpunt.'

'Open berekening die men kan begrijpen.'

'De oude regels van voor 2015 terughalen. Sociale werkplaatsen en veel betere begeleiding.'

'En cliënten de mogelijkheid bieden terug te betalen op hun tempo in plaats van een ultimatum te stellen van 12 maanden.'

'Ook de brieven mogen vriendelijker. Er is altijd een nare ondertoon met wetten en verplichtingen, zoals 'Let hierop, let daarop'. Kan je dat verwachten van de mensen met een beperking? Dan gaat er snel wat fout en wie krijgt daarvan de schuld?'

'Mensen die problemen hebben om in te vullen met papieren. Vroeger kon dat ter plekke met afspraak geregeld worden.'

'Meedenken bij acute of mentaal zwakkere tijden patiënten.'

'Herstel van kwaliteitsmedewerkers, die zijn allen ontslagen in 2012. Mogelijkheid bij uitvoering om bij te kunnen stellen als onbillijk uitpakt.'

'Sowieso belachelijk dat je de uitkering pas begin van de volgende maand krijgt.'

'Meer kleurrijk zijn in alle geledingen van de organisatie. Institutioneel racisme moet snel aangepakt worden.'

'Mensen die een beperking hebben én toch werken belonen in plaats van te korten. Help deze mensen in plaats van alles van ze af te pakken wat ze eerlijk verdienen!'

'Je moet echt blijven checken en jezelf beschermen door bewijzen te verzamelen. Inkomsten downloaden zodra je ze hebt ingevuld en een screenshot maken, want daarna kan je niet meer bij de informatie en controleren of het wel goed doorgegeven is. Raar eigenlijk: je kunt zelf de opgegeven inkomsten niet meer inzien op de site, nadat je ze doorgegeven hebt. Houdt er rekening mee dat de website lijkt te werken, maar het klaarblijkelijk toch niet doet. Jij hebt de bewijslast.'

'Ik vind het belachelijk dat de WW niet zegt als je aangeeft dat je niet kan rondkomen dat je aanspraak kan maken op een aanvullende Bijstand. Dat voorkomt heel veel problemen.'

'Tevens de burger beschermen tegen frauderende en dreigende werkgevers.'

'Er zorg voor dragen dat er vertrouwen is tussen het systeem van de organisatie en cliënt. Het UWV zou een niet bevoorrechte juridische organisatie moeten zijn. Zonder topambtenaren maar met maatschappelijk werkers uit de wijk en gebiedsteams. Mensen die de mensen 'kennen'.'

'Niet denken de toekomst te kunnen voorspellen. Beter iemand na aantal jaar nog een keer herkeuren en als er dan geen verbetering is blijvend uitkering geven dan dat je iemand afwijst om de kleine kans dat het wat beter kan gaan en mensen zo onterecht in Bijstand komen.'

w'Ze moeten voor elke persoon een vaste medewerker aannemen en niet steeds verschillende mensen, want je moet 10 keer hetzelfde verhaal vertellen. Omdat ze niets aan elkaar doorgeven.'

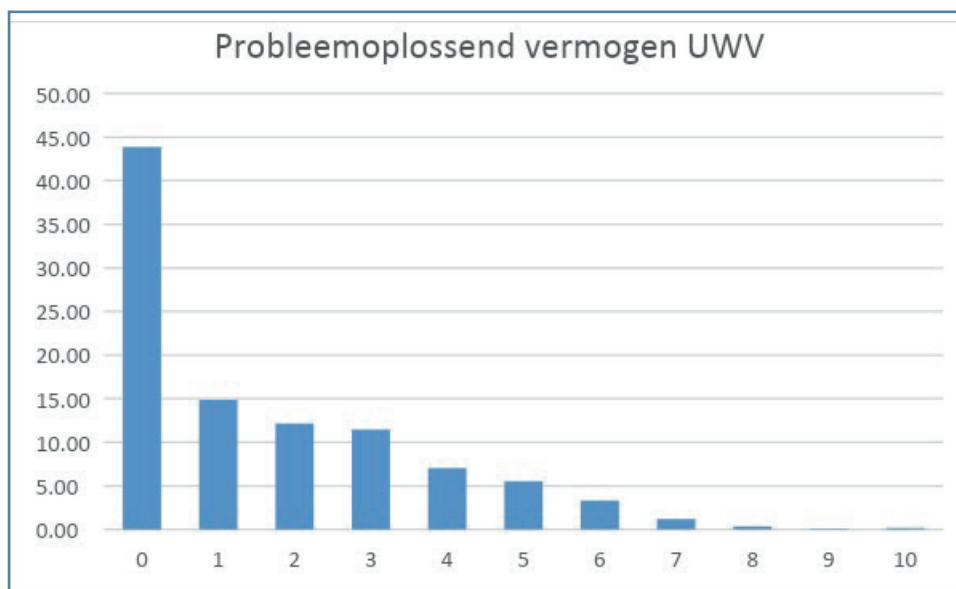
3 PROBLEEMOPLOSSEND VERMOGEN UWV

Als er iets misgaat bij het UWV, gaat vaak ook alles tegelijk mis. En het oplossen van problemen zeker waar het niet standaard zaken betreft blijkt niet de sterkste kant van het UWV. Problemen bij het UWV slepen vaak maanden of zelfs jaren door. Het probleemoplossend vermogen van het UWV wordt erg laag gewaardeerd met gemiddeld een 1,6.

OPSTAPELENDE PROBLEMEN

Het lijkt er zelfs op dat het UWV z'n eigen problemen en werkdruk verergerd door de eigen manier van werken. Er zijn meerdere gevallen waarbij mensen zelf bij het UWV melden dat er iets mis is met de uitkering bijvoorbeeld dat zij een te hoge uitkering ontvangen maar worden afgescheept door een medewerker onder het mom van 'Maakt u zich geen zorgen, we hebben het echt wel goed geregeld'. Als dan na een tijd blijkt dat er toch iets is misgegaan, zijn de problemen inmiddels al vele malen erger. Verkeerde (telefonische) voorlichting, het niet oppakken van foutmeldingen en het niet serieus in gesprek gaan met de klant dit alles zorgt ervoor dat problemen niet vroegtijdig worden opgelost, maar zich opstapelen tot onhandelbare proporties.

Er is een veelheid aan meldingen die in een vroegtijdig stadium opgelost hadden kunnen worden als een medewerker hier tijd en aandacht aan had besteed. (Zie ook hoofdstuk 'Mensen in grote problemen door UWV'.) Door deze problemen niet op te lossen krijgt het UWV veel telefoontjes, brieven, klachtenprocedures en rechtsgangen die allemaal veel tijd en geld kosten, nog los van de enorme problemen waar mensen mee worden opgezadeld.



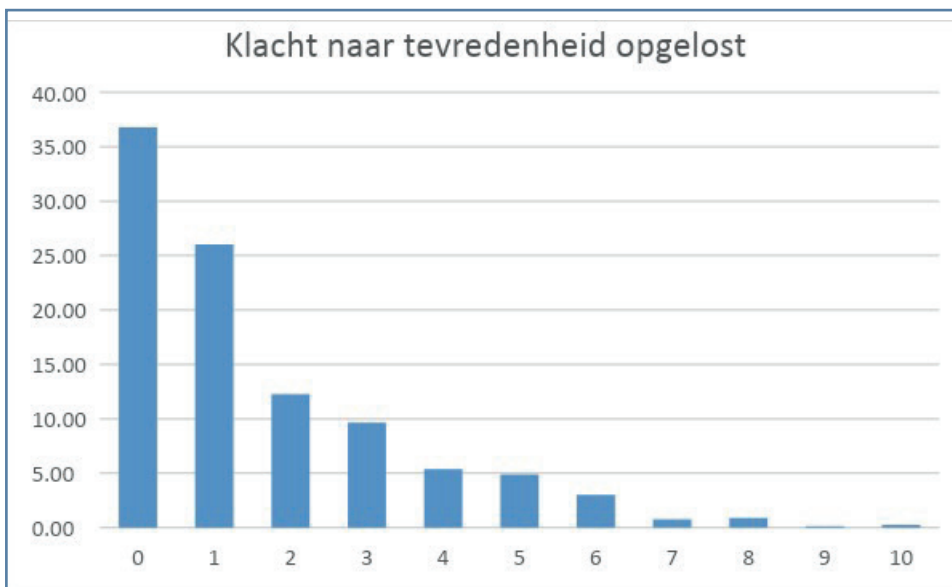
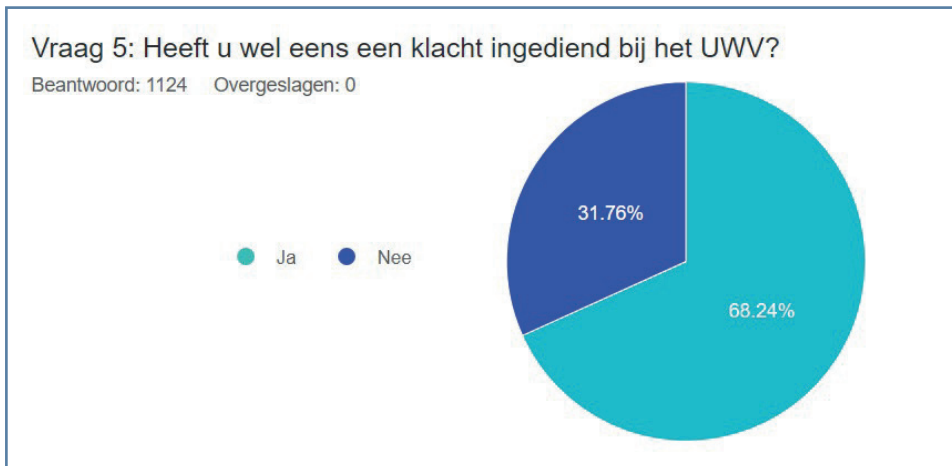
KLACHTEN EN PROBLEMEN OPlossen?

Van de respondenten heeft 68 procent weleens een klacht ingediend. Bij bijna niemand is het naar tevredenheid opgelost. Het gemiddelde cijfer voor het afhandelen van klachten is bijzonder laag: 1,6.

Het klachtenmechanisme van het UWV ligt onder vuur. De algemene mening is dat de klachten- en de bezwaarafhandeling een wassen neus zijn. Dit is met name omdat de bezwaarafhandeling gedaan wordt door collega's van de UWV-medewerker die iets verkeerd gedaan heeft in de ogen van de klant. Er is een brede behoefte aan een onafhankelijke beroepscommissie. Opvallend is dat 'mediation' amper genoemd wordt. En als het wel genoemd wordt is het

in negatieve zin. Zo wordt de term ‘excuusmediation’ genoemd en ‘kansloze mediation’. Ook is er sprake van het ‘niet uitvoeren van mediation’. Tot slot wordt gemeld: ‘In de laatste rechtszaak stelde de rechter voor dat we in mediation zouden gaan. Ze gaf het UWV hiervoor zes weken de tijd. Echter, zes weken later of zelfs nog na de datum kwam een weigering van UWV om in mediation te gaan.’ Mediation is dus amper ingezet, geweigerd of vond plaats in de vorm van excuusmediation.

De indruk is dat zaken zich al snel verhardten tot een juridische strijd en dat dat zeker ook ligt aan de opstelling van het UWV. Juridisering lijkt bij het UWV meer gangbaar dan het zelf oplossen van probleemgevallen en het aanbieden van mediation in een vroeg stadium. Problemen belanden zo al snel op het bordje van de rechter. Voor de klant in kwestie betekent dit veel werk, een vermoeiende en geestelijk belastende rechtsgang en een negatieve ervaring met een overheidsorganisatie. Zeker voor mensen die (ernstig) ziek zijn is dit allemaal erg belastend. Dit laatste vormt samen met de kosten van een rechtsgang een barrière voor mensen om hun recht te halen. Ook de beperkte toegang tot sociaal advocatuur vormen een belemmering.



‘Als het gaat om problemen oplossen vind ik dat zij daar slecht in zijn.’

‘Post van UWV komt op de eerste dag voor de laatste dag van de bewaartermijn pas binnen, zodat fatsoenlijk bezwaar maken onmogelijk wordt gemaakt. De dagtekening ligt altijd ver terug. Dit is van de vier keer nu vier keer gebeurd.’

‘Contact met UWV: de vorige persoon maakt een fout, het zal gecorrigeerd worden. Dit blijkt dan wéér fout te gaan en zal dan wederom gecorrigeerd worden. Wat fout blijkt te gaan en gecorrigeerd zal worden... En zo nog véél meer.’

‘Stelletje onwetende, ongeïnteresseerde, overbetaalde ambtenaren die maar twee regels hebben, namelijk regel 1: UWV heeft altijd gelijk, en regel 2: Bij problemen of fouten van het UWV treed automatische regel 1 in werking. De desinteresse voor mijn problemen druipert er van af.’

‘Voel mij zwaar gediscrimineerd door de bezwaar-arts. Echter, ik heb ik nooit melding over gemaakt omdat ik bang ben mijn IVA-uitkering kwijt te raken, want je gaat niet in tegen een overheidsinstantie.’

‘Ze bedienen zich van mensonwaardige pesterijen (aangetekende brieven sturen met een datum voor een afspraak die in het verleden ligt, nieuwe afspraak plannen zes weken plus een dag na de originele datum, zodat de zes weken bezwaarperiode net voorbij is en meer van dien aard).’

‘Ze maken fout op fout, je kunt klacht na klacht indienen en daar reageren ze heel vlot op, maar ze stellen je vrijwel nooit in je gelijk of ze komen na heel lang eindelijk met excuses maar er verandert niets.’

‘Ook moet zonder overdrijven iedere brief of ieder document gecontroleerd worden op onjuistheden of verkeerde berekeningen. Regelmatig klopt er iets niet en dan zegt de ‘klantenservice’ simpelweg ‘O ja, dat is een foutje’. Ook werd ik niet uitgenodigd voor een hoorzitting (bezwaar, iets waar ik wettelijk recht op had) met als excuus aan mijn advocaat dat het druk was en zij het niet nodig vonden. Andersom worden mensen zelf op ieder foutje ‘gepakt’. (Met vaak als gevolg dat er gekort wordt op de uitkering.)’

‘Ondanks verschillende re-integratiebureaus die aangeven dat er geen arbeidsvermogen is wordt dat niet geaccepteerd. Klachten worden niet behandeld. Beperking niet serieus genomen.’

‘Directeur Tof Thissen zag mijn klachten via LinkedIn en nam contact met mij op. Hij zet een klachtcoördinator bij de zgn. M-knop in, dat wil zeggen persoonlijkere hulp bij dossiers die een traject hebben doorlopen waar alles mis is gegaan. Een eerste oplossing zou dan binnen 48 uur voorhanden zijn. Er gaan echter opnieuw maanden overheen. Ik ontvang een brief waarin wordt beweerd dat ik Ziektewetuitkering ontvang. Dus ik spreek de klachtcoördinator aan en zeg ‘Ik eet mijn huis op, ik ben in 2018 ontslagen en ontvang geen enkele uitkering!’ Vervolgens schrijft ze dat ik een WW uitkering ontvang. Is helemaal niet waar! Wat heb je aan dit soort klachtcoördinatoren?’

‘Na keuring krijg je rapportages toegestuurd, maar zonder functionele mogelijkhedenlijst, terwijl dit de kern vormt van beoordeling. Als je dat niet weet en de FML niet zelf opvraagt, heb je geen idee waar je beoordeling op gebaseerd is en wat insteek van vervolgstappen moet zijn.’

GEEN ONAFHANKELIJKE BEROEPSMOGELIJKHEID

Een veelgehoorde klacht is dat er bij het UWV geen onafhankelijke beroepsmogelijkheid is. Mensen hebben het gevoel dat ze niet serieus worden genomen.

‘Tevens keurt de slager zijn eigen vlees bij bezwaar en beroep. Geen onafhankelijkheid maar meer het beschermen van de eigen beslissingen.’

‘Denigrerend, zelfs in de hoorzitting. Je wordt niet geloofd, ondanks diagnose van artsen.’

‘De verzekeringsarts moest van de jurist van het UWV zijn verhaal aanpassen, zodat ik buiten de deur gehouden kon worden. De verzekeringsarts kreeg een waarschuwing van het Centraal Tuchtcollege. Ik was echter de klos en zit nu al 11 jaar in de Bijstand als volledig arbeidsongeschikt.’

‘Dekken elkaar allemaal in... Ik vraag om een onafhankelijke arts maar ze worden allemaal betaald door UWV.’

‘Naar aanleiding van uw vraag hier in enquête ‘Heeft u wel eens een klacht ingediend bij het UWV?’ NEE, onder andere uit angst niet en het lijkt me zinloos. Maar ik zou het wel willen doen.’

‘Dat als je in beroep gaat dat een andere arts bij het UWV dit gaat behandelen, want - zoals ze zelf zeggen - in beroep hoeft u niet te gaan, want de slager keurt zijn eigen vlees.’

‘Bezwaar indienen heeft geen enkele nut.’

‘Ik wilde in beroep gaan maar daar werd ik telefonisch bedreigd dat ik dan minder procent afgekeurd zou worden. Dus heb ik mijn beroep ingetrokken.’

'Inzage in eigen dossier ook echt doen. Niet alleen enkele formulieren die de aanvrager heeft ingevuld en niets van het UWV.'

'Elk bezwaar is vechten tegen de reus met de overmacht en zelfs advocaten zeggen 'Dat heeft geen nut'. Want het UWV is oppermachtig.'

'Ook mijn hoorzitting heb ik niet gekregen. Althans, ik mocht komen maar er werd vooraf aangegeven dat het geen zin had omdat de uitslag niet aangepast zou worden. Aangezien ik beperkte energie heb, had dat geen nut.'

'Bij een bezwaar kijkt er een collega (ook UWV), die is dus niet onafhankelijk en die valt de collega niet gauw af, dus net zoals de slager die zijn eigen vlees keurt. Echt belachelijk.'

'Slechter dan slecht. Wanneer je een bezwaar indient tegen een beschikking, dan wordt je daar direct op afgerekend. Mensen die je niet goed gezind zijn kunnen anonieme meldingen maken bij het UWV, waarna je dag en nacht gestalkt en achtervolgd wordt alsof je fraudeur bent. Er wordt niet gevraagd aan je of er iets van waar is als er een anonieme melding wordt gedaan.'

'De behandelaar van het bezwaar is een collega van de eerste beoordelaar, de slager keurt dus zijn eigen vlees!'

'Willen niet luisteren en dekken eigen mensen in op foutief handelen en in gebreke blijven. Zeggen alles vast te leggen, maar bij mij was er niets meer te vinden over gesprekken tussen mij en de werkcoach.'

'UWV moet niet zijn eigen bezwaarprocedure doen. UWV moet meer kijken naar de mens dan naar papier. Bij de rechtbank moet het niet zo zijn dat UWV met 3-0 voor staat zodat je nooit een kans maakt. UWV moet stoppen met liegen in de rechtbank.'

'Zeer slecht, een gore corrupte bende, net als de belastingdienst, ze liegen onder ede.'

'Bezwaar en beroep loskoppelen. Interne B&B is nooit oké. Slager keurt z'n eigen vlees.'

'Bezwaar is onderling bij het UWV afgehandeld zonder weerwoord van mij. Rechtszaak heeft gediend waar het UWV het niet nodig vond te komen en nu uitspraak rechter weer aanvechten omdat info van het UWV naar rechtbank vol leugens zit.'

'Zelfs wettelijke regels worden overtreden en alleen via rechtbank kun je daar uiteindelijk iets aan doen, maar dan ben je twee jaar verder.'

'Er is geen meldpunt voor UWV-klachten of een onafhankelijke geschillencommissie, bezwaar wordt behandeld door dezelfde instantie als de oplegger van sanctie.'

JURIDISERING

Het beeld dat naar voren komt uit de meldingen is van het UWV als organisatie die problemen niet oplost maar snel juridiseert en verhard.

'Ik heb nog nooit eerder zoiets meegemaakt. Dat een instantie geen fouten toegeeft en ook niet naar behoren hersteld. En ten onrechte mensen laat procederen jarenlang. Walgelijk.'

'Een aantal jaar gekort, terwijl er al lang een oplossing voor handen was. Helaas kwam die pas in een rechtszaak naar voren.'

'Sinds ik vanuit de WAO aan het werk ben gegaan alleen maar rechtszaken. Zo wordt proberen te werken BELOOND.'

'Bij het UWV heerst de gedachte dat alle mensen die een uitkering hebben oplichters zijn. De menselijke maat moet terugkomen en niet gelijk mensen naar de rechtbank verwijzen.'

'Een keer zonder reden waarom uitkering gestopt voor negen maanden, daardoor kwam ik in de Bijstand en heb een advocaat in de arm moeten nemen om dit weer teruggedraaid te draaien.'

‘Met andere woorden: als ik geen rechtsbijstandsverzekering of de financiële middelen had gehad, dan had ik onterecht geen uitkering meer gehad.’

‘Ze gooien klanten eruit in de hoop dat die geen bezwaar maken.’

‘In een gesprek met een ‘arts’ werd mij recht in mijn gezicht gezegd dat ze mij geloofden (ik kan door ME/cvs minder werken), de volgende dag kreeg ik een mail dat ik niet ziek was en gewoon kon werken. Ik kon wel in beroep gaan. Maar ik weet door ervaringen van lotgenoten dat dat veel energie en geld kost (en dat heb ik niet) en bijna nooit wordt gewonnen. UWV houdt zich hierbij dus niet aan richtlijnen van de Gezondheidsraad en het parlement.’

‘Er werd misbruikt gemaakt van het feit dat ik in een burn-out zat en zo niet voor mezelf kon opkomen.’

‘UWV moet gedwongen luisteren naar specialisten (medische en anderszins) en niet vanwege overheidsinkomsten de zaak steeds verder en langer de gerechtelijke pijpleiding in proppen.’

‘Tijdens rechtszaken is de cliënt altijd in het nadeel. In de rechtspraak ben ik ook zeer teleurgesteld.’

‘In de laatste rechtszaak stelde de rechter voor dat we in mediation zouden gaan. Ze gaf het UWV hiervoor zes weken de tijd. Ik had aangegeven dat graag te willen. Kort zei de rechter: het doel is dat jullie UWV nog een beetje geld krijgen en dat mevrouw weet waar ze aan toe is, zodat ze uitzicht heeft en met een schone lei kan beginnen. De afgevaardigde van UWV liep na de zaak met mij en een vriendin die me emotioneel steunde mee en zei nog dat hij dat een goed idee vond van de rechter. Echter, zes weken later of zelfs nog na de datum kwam een weigering van UWV om in mediation te gaan.’

‘Een heel onbetrouwbare instantie, we kregen ook gesprekken met onpartijdige bemiddelaars maar dat bleken gewoon medewerkers van het UWV te zijn.’

‘Wil je tegen het UWV in geweer, dan heb je heel slimme en dure advocaten nodig, wat niemand kan betalen. Het UWV neemt zelf overal de tijd voor, maar als je als cliënt ook maar een seconde te laat bent, ben je meer dan zwaar de klos.’

‘Keuringsartsen zeggen dat je hele dagen kan werken met COPD en een gebroken ruggenwervel waardoor je op onkosten wordt gedreven omdat je een advocaat in de arm moet nemen.’

‘In beroep gaan tegen de uitspraak van de rechter zou zo veel geld kosten dat dat niet meer ging, geld was op.’

‘Door UWV betiteld als zelf ontslag genomen waardoor ik geen WW kreeg terwijl zij al maanden in het bezit waren van een brief van mijn werkgever dat hij mij ontslagen heeft en ik niet zelf ontslag heb genomen, maar dit bewijsstuk hebben zij willens en wetens achtergehouden. Ik ben in beroep gegaan en nog bleven zij dit volhouden. Ik heb al 42 gewerkte jaren achter de rug en zo word ik nu behandeld. Schandalig. Nu al een jaar aan het wachten op de rechtszitting en pas gehoord dat het nog een jaar kan duren. Ik vind dat te lang.’

‘Gelukkig lid FNV, moest er ook al vanaf. Want ook geen recht op juridische Bijstand natuurlijk. Inderdaad een bananenmonarchie.’

‘UWV heeft jarenlang gekort. Terwijl zij een fout hebben gemaakt. Heb jarenlang onterecht rechtszaken moeten voeren, na 10 jaar gewonnen. Maar nog veel geld te goed, ze maken mensen echt kapot als ze al ziek zijn.’

‘Rechters zijn inderdaad de slaven van de overheid.’

‘Als ze je dan beschuldigen, dan worden er eerst gelden geïnd. Je spaarrekening wordt in beslag genomen en daarna heb je de gelegenheid om je te verweren.’ ‘Gesprekken bij het UWV hebben totaal geen enkel nut. ‘We zien elkaar wel in de rechtbank’ wordt er gezegd, en ‘Je bent bedankt’. Onterecht omdat er vanuit gegaan werd dat ik me niet aan de regels hield die bij een uitkering horen. Er werd gewoonweg schuld in mijn schoenen geschoven omdat er iemand mij beschuldigde. Zonder onderzoek. Er werd vanuit gegaan dat ik arbeid verrichtte terwijl mijn ziekte dat niet eens toelaat. De overheidsinstantie wint toch. Jij moet bewijzen dat het niet zo is. Terwijl ik van een kleine uitkering moet leven en dus geen goede advocaat kan betalen, zo word ik aan de kant gezet. Er wordt gewoon niet geluisterd. Terwijl het keiharde bewijs voor hun neus zit wuiven ze het gewoon weg.’

UWV LEGT UITSPRAKEN RECHTERS NAAST ZICH NEER

Enkele respondenten melden zelfs dat het UWV rechterlijke uitspraken naast zich neerlegt.

‘Na een rechtszitting en twee uitspraken van de CRvB voert het UWV de uitspraak niet conform beslissing uit.’

‘Bezwaar en beroep doet er echt alles aan om het systeem niet te hoeven veranderen.’

‘Voor de uitspraak van rechter rond mei 2019 en eind uitspraak 17 december 2019. Door expres alle tijd te rekken.’

‘Zouden iets met uitspraak doen en na 10 weken: ‘We doen er toch niets mee.’

‘Onterecht beslag van 9.000 euro, ik ben in het gelijk gesteld maar terug betalen ho maar.’

‘Mijn man had een WIA-uitkering maar door een foute berekening kwamen we 35 euro per dag tekort. We zijn gaan procederen en bij de hoge raad hebben ze het verloren en moesten ze een nieuwe berekening maken en het refertejaar verleggen. Maar we moesten dezelfde gegevens weer insturen dus het werd weer afgewezen. Het oude gedeelte van ons dossier is weg.’

BEZWAARPROCEDURE EN RECHTER KOSTEN VEEL ENERGIE EN JE BENT AL ZIEK

Voor mensen die ziek zijn en in een moeilijke situatie zitten, is het hele juridische traject slopend.

‘Terwijl ik heel erg ziek was en moest procederen, dat heeft een enorme negatieve impact op mijn ziekte gehad.’

‘Ik heb meer dan vijf jaar moeten strijden tegen onjuiste beslissing, op mijn tandvlees. Halverwege de rit wilde ik opgeven, omdat ik niet meer kon. Dat is hun strategie.’

‘Het afgelopen half jaar heb ik drie beslissingen gekregen van het UWV. Tegen alle drie heb ik bezwaar gemaakt. Bij de eerste twee kreeg ik gelijk. Degene die de beslissing neemt, past de regels niet goed toe. Het derde bezwaar loopt nog. Het kost veel tijd en energie. Ik ben ziek en moet stress vermijden. Het UWV zuigt mijn energie op.’

‘Bezwaar- en beroepsprocedures vormen een hele industrie. Werkverschaffing? Directe IVA-toekenning was goedkoper geweest dan jarenlange circus.’

‘Veel zieker geworden door behandeling UWV... Als je dan denkt ik kies voor geluk in plaats van gelijk.’

‘Ik heb er een dagtaak aan. Zou me bezig willen houden met herstel en aanpassen huis. Zal eerst weer in bezwaar moeten. Ik heb wel goede mensen om me heen, ook MEE eerder en nu FNV en mensen uit netwerk. Anders had ik allang zelfmoord gepleegd. Wel euthanasieverklaring vorig jaar opgesteld in overleg: dat was vorig jaar het makkelijkste wat ik heb kunnen regelen. Kut land. Mensen met arbeidsbeperking doen op geen enkele manier mee.’

‘Ze zouden je moeten helpen maar trappen je de grond in, wat mij nog zieker heeft gemaakt.’

FRAUDEJACHT

Ook bij het UWV neemt de fraudejacht soms onacceptabele vormen aan: urenlange verhoren na anonieme tips, geen advocaat, geen zwijgrecht, dreiging met korting als men niet ‘meewerkt’ en grote straffen na kleine foutjes. Respondenten geven regelmatig aan dat ook zij vinden dat fraude opgespoord en bestraft dient te worden. Echter, de manier waarop mensen worden behandeld die een vergissing maken of zelfs onschuldig zijn, vindt men niet proportioneel.

‘De echte fraudeurs aanpakken en degene die keurig zich aan de regels houden niet bestempelen als fraudeur.’

‘Na een anonieme tip ben ik 3,5 uur verhoord alsof ik een misdadiger was! Hij wist van alles en nog wat over mij en die man wilde op de raarste vragen een antwoord hebben. Ik las gisteren dat je bij zo'n verhoor bijvoorbeeld recht zou hebben op een advocaat, daar is helemaal niet over gesproken, ook niet over zwijgrecht. Er werd gemeld dat als ik mee zou werken er geen consequenties voor mijn uitkering zou zijn. Uiteindelijk bleek het een loze tip te zijn en was er niks aan de hand. Maar ik voelde me behandeld als een zware crimineel.’

‘Ik werkte tijdens Ziektewet een aantal uurtjes bij in een ijssalon van bekenden en die mensen hadden hun zaakjes niet zo goed geregeld en gingen failliet. Dus ik kreeg geen briefje over de acht uur die ik daar werkte, dus ik moest heel de Ziektewet terugbetalen en ben bijna klaar met 5.000 euro terug te betalen.’

‘Vijf dagen intens verhoord. Al mijn facturen overlegd. En na twee weken een brief in de bus met het verzoek om 96.000 euro terug te betalen. (Binnen twee weken.) Ik heb een sociale verzekeringsrecht-advocaat ingeschakeld en uiteindelijk voor de rechtbank gelijk gekregen. Nog 13.000 euro teruggekregen. 17 kilo lichter, twee jaar aan de antidepressiva en bijna mijn huwelijk kapot.’

‘Ondanks dat ik uren op mijn weekbriefje invulde voor een krantenwijk die ik loop, werd dat gezien als fraude en kreeg ik een boete en moest ik een fiks bedrag terugbetalen.’

‘Een kennis geholpen en dat werd gezien als vrijwilligerswerk en daar kreeg ik een boete voor. En een zwaar intimiderend verhoor met twee mannen tegenover me (ik ben een kleine vrouw en ook nog eens autist) en een map waarin ze van alles van me online hadden opgezocht. Alsof ik een zware crimineel was.’

‘Als fraudeur aangemerkt, volledig onterecht. In bezwaar en beroep alles afgewezen. Dit speelde in de jaren 2013, 2014 en 2015. UWV heeft belastingdienst ingeschakeld, ben achtervolgd, beschuldigd, huis kwijt, schulden, relatie kapot, etc. etc.’

‘Ik krijg een vergoeding voor mijn gehandicapte zoon (pgb) en ik heb het aan hen doorgegeven. Wat ik te horen kreeg was ‘We hebben een protocol en moeten het elk half jaar controleren’. Maar ik heb vier jaar niks gehoord en toen een brief waarin stond dat ik 50.000 euro moet terugbetalen. En ik betaal er belasting over en heb het doorgegeven aan verschillende instanties die er mee te maken hebben met pgb en die hebben alles gelukkig opgeschreven dat ik het wel gemeld heb. Mijn uitkering is ook gestopt.’

‘Vijf jaar geleden ben ik in coma geraakt, door uitzendbureau gebeld. Gekort op ziektegeld omdat ik de telefoon niet opnam.’

‘Vroeger gekort. Eerste keer UWV briefje sollicitatie. Tweede keer hetzelfde bedrijf erop gezet, gelijk voor 26 weken 30 procent gekort.’

‘Ik had in een week 12 sollicitaties verstuurd, de week daarop niks omdat ik pas vier afberichten had. Dus in die ene week geen sollicitaties, ik kreeg op mijn donder omdat ik mij niet aan de sollicitatieplicht had gehouden.’

‘Onterecht beschuldigd van iets en dat hebben ze ook verspreid bij re-integratiebedrijven, opleidingsinstituut en stageplaatsen, zodat ik niet verder kon.’

‘Tijdens een burenruzie hebben burens (mogelijk met hun vrienden) een melding gemaakt dat mijn man zou zwart werken. Dit is niet het geval. Hij is zwakbegaafd, heeft autisme, epilepsie en mogelijk NAH. Hij is hier dus niet eens toe in staat en heeft daarom de WIA. Het UWV heeft mijn man en mij zodanig onder druk gezet, ondanks mijn waarschuwingen, dat mijn man zelfmoord wilde plegen en ik al maanden hoog overspannen rondloop.’

‘Als het gaat om ziekmelding en de sollicitatieplicht is de UWV niet duidelijk genoeg en wordt er heel snel op de uitkering gekort.’

‘10.000 euro boete terug moeten betalen aan UWV en alleen omdat ik een paar jaar een kleine loonsverhoging (inflatiecorrectie) niet heb doorgegeven, waarbij ik altijd had gedacht dat alles van de overheid aan elkaar gekoppeld is en ze alles weten via de belastingdienst.’

‘Ik ben nu met pensioen. Ik werkte bij een Waterschap en was 20 procent afgekeurd. Had af en toe extra inkomsten door kilometervergoeding, omdat ik weleens mijn privé-auto gebruikte voor het werk. Dat was ongeveer 35 euro per maand. Het onbelaste deel boven de 19 cent p/km waren inkomsten. Die inkomsten (onkostenvergoeding die niet kostendekkend is om je privé-auto te gebruiken) had ik op moeten geven bij het UWV. Dat wist ik niet en had ik nooit gedaan. De maanden van deze overtreding verviel mijn WAO met terugwerkende kracht en ik kreeg een boete. Totaal ruim 7300 euro moeten betalen binnen 14 dagen.’

‘Omdat men mij had verdacht van fraude terwijl het niet waar was. Tijdens procedure bij de rechtbank en CrvB werd mijn dossier helemaal niet verstrekt, omdat UWV zei dat er geen gegevens waren. Terwijl na inzage van het dossier de gegevens wel aanwezig zijn. UWV gevraagd om opnieuw naar de zaak te kijken, maar UWV weigert dat. In mijn claim-dossier zijn ook medische stukken die iedereen kan zien. Ten onrechte zaten er fraudebriefjes in mijn dossier zodat iedereen snel kon lezen dat ik een fraudeur ben. Door tussenkomst van de ombudsman werd ik niet meer als fraudeur bestempeld. De rechtsstaat bestaat al lang niet meer in Nederland.’

'Ik ben onterecht beschuldigd van fraude en moest veel geld terug betalen. Bij verhuizing vulde ik een wijzigingsformulier in: nieuwe adres doorgegeven. Dat was namelijk de enige wijziging! Bleek dat ik alles moest invullen (dus ook bestaande gegevens die al jaren bekend en ongewijzigd waren!). Ik ben zwaar beboet!'

4 WERK NAAST DE UITKERING

Veel melders die parttime werken naast de uitkering komen dik in de problemen door fouten van het UWV of trekken de conclusie dat werken naast de uitkering niet loont.

PROBLEMEN WERK-UITKERING

Bij de combinatie werk-uitkering worden door het UWV geregeld fouten gemaakt, wat tot terugvorderingen leidt en problemen met toeslagen en de belastingdienst. Onzekerheid en onduidelijkheid over de regels voor bijverdienen is troef. Ook mensen die naast hun uitkering een bedrijfje beginnen, kunnen in grote problemen komen met het UWV. Een aantal keren is daarbij onduidelijk wat de regels zijn omtrent ondernemen of worden mensen verkeerd voor- gelicht, waardoor zij niet weten of wat zij doen valt onder zakelijke activiteiten.

‘Ik ben 29 en elke keer dat ik wilde gaan werken ben ik tot 250 euro of meer gekort geweest. Dit maakt het voor mij niet waardevol om te gaan werken, al zou ik het wel willen.’

‘Dus gelijk loon naast een uitkering, ook gelijke uitkering. Ik heb zelfs twee maanden hetzelfde loon gehad en in die twee maanden een verschillende uitkering.’

‘Hoeveel ik er op vooruit zou kunnen gaan, is het nog steeds niet duidelijk. Dat maakt werken naast een WW-uitkering niet aantrekkelijk.’

‘Als iemand eerder een WIA-indicatie heeft gehad maar hard heeft gevochten, en een meedenkende werkgever heeft gevonden. Dat de werknemer hierin terug kan vallen. Dat je niet wordt gestraft omdat je te graag wil werken.’

‘Ik heb een ziekte die niet verbeterd gaat worden, maar echter achteruit. Ik weet niet wanneer dit gaat gebeuren, dus ik zal in principe misschien nog tien jaar kunnen werken, misschien vijf en misschien wel twintig. Doordat wanneer ik eventueel meer zal verdienen dan dat het nu mag van de Wajong (je verliest je Wajong-status na een jaar) blijf ik expres in de Wajong, bang om ooit in de toekomst een probleem te hebben met geen inkomen. Daarom neem ik nu geen risico, terwijl dat misschien nu niet nodig is. Het beste is om eenmaal de Wajong te hebben, altijd de status te behouden, ook wanneer je tijdelijk geen Wajong ontvangt omdat je meer verdient. Dit zal veel geld opleveren en erkenning naar de doelgroep.’

‘Zoon Bram is 33 jaar, achteraf Wajong berekenen met werk. Gevolg jaaropgave voor belasting te hoog, we hebben alle toeslagen van zorg en huur terug moeten betalen.’

‘Ik heb ook minder verdiend door de coronacrisis, heb twee maanden niet kunnen werken. Daarnaast moet er een voordeelregeling komen als je werkt en je bent alleenstaande moeder, aangezien je maar 0,30 per verdiende euro mag houden en je daarnaast ook kinderopvang moet betalen. In hoeverre heeft werken dan nog zin? (Wajong.)’

‘Ik had in 2016 bijbaantje als transcriptie-medewerker naast (‘oude’) Wajong (die ik heb sinds 2002). Ik had variabele inkomsten. Zodat ik naderhand niet hoefde terug te betalen aan het UWV, werd mijn uitkering dusdanig gekort dat ik – ondanks bijverdiensten – onder het bestaansminimum kwam. Ik kon mijn vaste lasten niet meer betalen en ben toen gestopt met bijverdiensten.’

‘Nou, zoals je begrijpt heb ik toen nooit meer geprobeerd om wat bij te verdienen, want ik red het niet om volledig inkomen te verdienen en als je alles moet inleveren dan kan ik niet eens mijn reiskosten eruit halen.’

‘Ze zou in overeenstemming met UWV 50 euro in de maand meer verdienen, zodat het haar het gevoel gaf dat ze iets zou verdienen. Toen is er niet over gepraat dat ze heel veel toeslagen moest terugbetalen en ben daar een jaar mee bezig geweest. Dus eigenlijk heeft ze, in plaats van dat ze er beter van werd, er heel veel voor moeten inleveren. En ze heeft al niet veel inkomen.’

‘Door WAO-uitkering over een jaar ongeveer 400 euro te veel verdient, over het jaar 2019 moest ik 2.650 euro terugbetalen. Omdat je dan zogenaamd in een andere klasse valt.’

‘Mijn vrouw wilde in 2005 terugkeren via een re-integratieproject naar de maatschappij. Midden in het re-integratieproject moest zij voor de keuring komen en werd ze goedgekeurd omdat de arts vond dat als zij aan een re-integratieproject kon deelnemen zij ook kon werken! Wat er daarna gebeurde heeft ons regelrecht de afgrond in gepusht.’

‘Ik kon gaan bijverdienen als quizmaster, had alles keurig opgegeven maar direct gekort op de uitkering terwijl ‘t helemaal niet veel was. Tot op de dag van vandaag vragen ik en mijn vader (boekhouder) zich af hoe het is berekend. Erachteraan geweest, berekeningen gekregen, maar alsnog onduidelijk. Aan telefoon kon het UWV ons niet verder meer helpen want zo waren de regels. Uitkomst: werk gestopt, ik moest meer inleveren dan dat ik er aan over hield. Ik had maar twee keer in de maand twee of drie uur werk voor 15 euro in het uur en moest nog inleveren. Heel apart.’

‘Minder rigoureuus korten waardoor je bij een paar euro te veel verdienen er op achteruit gaat, terwijl je je best doet om weer de arbeidsmarkt op te kunnen. Met werken ga je er soms op achteruit, waardoor je je rekeningen niet kunt betalen.’

‘Nu de Wajong is afgewezen, omdat ik een werkverleden, heb ga ik bezwaar maken. Ik heb altijd mijn best gedaan om een steentje bij te dragen in de maatschappij. Nu ik noodgedwongen aanspraak moet maken op een uitkerende instantie wordt ik gestraft omdat ik gewerkt heb. Nu krijg ik het gevoel dat ik beter gelijk tijdens mijn studie de handdoek in de ring had moeten gooien in plaats van proberen iets te bereiken.’

VERREKENEN ANDERE INKOMSTEN GAAT MIS

Melders komen geregeld in de problemen doordat het UWV een fout maakt met het verrekenen van inkomsten met de uitkering. Ook zijn de berekeningen soms onnavolgbaar.

‘Ben in 2010 voor 100 procent afgekeurd door het UWV. Dit in verband met een ernstige handicap aan mijn rechterhand en -pols na een ongeval. Ondanks dat heb ik zelf in 2011 een baan gevonden die voor mij zeer goed te doen was met mijn handicap. Na overleg en toestemming van het UWV ben ik dat gaan doen. Alle verdiensten uit deze baan altijd netjes opgegeven aan het UWV. Mijn salaris werd verrekend met mijn WIA-uitkering. In 2015 kreeg ik een brief dat er te veel uitkering was betaald en of ik maar even 36.000 euro plus een boete van 7.800 euro wilde terugbetalen. Ondanks twee rechtszaken moet ik alles terugbetalen. Dankzij dit gedoe moet ik nu mijn huis verkopen en is mijn leven voorbij.’

‘Ik moest twee 100 euro boete betalen voor valsheid in geschrifte. Ik werk in het OV en daar werk je van zondag t/m zaterdag. En het UWV van maandag t/m zondag. Daarom zat er soms iets verschil in. Maar daar hadden ze geen boodschap aan. De derde keer moest ik 3000 euro terugbetalen. Met een vb van 127 euro per week.’

‘Ik ben gekort op een WW-uitkering, omdat door mijn werkgever oproep-uren een maand later waren doorgegeven.’

‘Werken en aanvullende uitkering is drama, telkens weer terugbetalen van uitkering terwijl zij de fouten maken, uiteindelijk kom je in de problemen.’

‘Ik was toentertijd jonger dan 27, ik werkte op een boerderij met loondispensatie. En door 32 uur te werken verdiende ik 80 euro minder per maand, kwamen ze lekker op tijd achter want ik moest 5.000 euro terug dokken.’

‘Ik moet over 2017 en 2018 meer terugbetalen dan dat ik bijverdiend had. Ik moet over 2017 en 2018 bijna 9000 euro terugbetalen. Dit is 180 euro meer dan dat ik in die jaren bijverdiend had.’

‘Je moet op tijd aan hen jouw verdiensten doorgeven. Doe je dat niet op tijd, dan kun je boete krijgen of gekort worden. Daardoor heb ik vaak nulstand moeten doorgeven, omdat werkgever te laat loongegevens door gaven. Resultaat: ik moet UWV nu dik 5000 euro terugbetalen.’

‘Besloot te gaan werken begin 2017. Bij alleen al het melden van dat ik misschien per februari 2017 zou gaan werken, werd de toeslag op mijn WAO naar Bijstandsniveau direct stilgezet! Werkgever deed echter aan verloning, dus heb februari 2017 van zo'n 300 euro rond moeten komen. Gaan werken werd zo al meteen geen succes. Zelfs voorschot moeten vragen aan die werkgever om het recht te houden: slecht begin arbeidscontract. Het hele jaar 2017 problemen gehad met UWV qua verdienen en uitkering.’

ONDERNEMEN EN UITKERING

Mensen die ondernemen komen hierdoor soms in de problemen bij het UWV.

‘Ik ben vanuit de Ziektewet gestart met een eigen onderneming, helaas laat mijn psychische gezondheid het niet toe om hierin verder te gaan. Helaas betekent dit voor mij dat ik de laatste zes jaar gekort wordt op mijn uitkering (WGA) nadat er eerst mijn volledig opgebouwde WW is afgenomen. Vanaf het moment dat ik gekeurd ben heb ik zelfs geen contactpersoon meer bij het UWV, zelfs niet met maatschappelijke begeleiding van Impegno en de gemeente (WMO) is er geen mogelijkheid tot contact geweest. Ons gezin gaat hier aan onderdoor.’

‘Ik heb een WAO-uitkering en heb eind 2014 een starterskrediet aangevraagd bij het UWV, akkoord april 2015. Door fouten van het UWV is mijn bedrijf in juni 2015 een dag voor de opening niet doorgegaan. Het starterskrediet heeft een hoog risico rente van acht procent. Ik had het geld geïnvesteerd in de opstart van het bedrijf en had alles prima voor elkaar. Ik was niet de oorzaak van alle ellende maar het UWV zelf. Veelvuldig afspraken niet nakomen, geld proberen over te maken op mijn BSN-nummer waardoor het werd teruggestort en ik het te laat heb ontvangen enz. enz. Liegen, beloftes niet nakomen etc. etc.’

‘Ik ben opgegroeid in een politie-gezin waar normen en waarden hoog in het vaandel stonden, 57 jaar, getrouwd, 30 jaar in loondienst gewerkt en eind 2014 ontslagen. Oktober 2014 kon ik naar het UWV voor een WW-uitkering. In die tijd 635.000 werklozen, weinig vacatures en niemand zat te wachten op een 50-jarige uit de bankwereld. Ik kreeg (in het eerste gesprek al) van het UWV een ‘starters-periode’ van zes maanden om als zelfstandige ‘direct’ aan de slag te kunnen gaan. Ik hoefde niet te solliciteren, wat ik zou gaan verdienen, kon ik in mijn portemonnee stoppen, werd mij verteld. Na zes maanden moest ik wel aangeven of ik als ‘zelfstandige’ verder wilde. Ik gaf na zes maanden aan dat mijn plan heel erg goed is ontvangen maar dat het toch wat meer tijd kost dan de zes maanden... Ik belde het UWV waarin werd gezegd: u moet stoppen met uw onderneming en u mag geen zakelijke activiteiten doen. Ik zei: ik ben nog geen ondernemer, ik sta niet ingeschreven bij de KvK en ben nog op zoek naar investeerders voor de oprichting van de BV, pas dan zal ik en kan ik op eigen benen staan. Er werd slecht geluisterd. Ik kreeg een maand later wel weer een WW-uitkering met de afspraak dat ik zou solliciteren. Wat ik netjes heb gedaan. Later kreeg ik een brief van het UWV of ik 28.000 euro plus een boete van 8.000 euro terug wil betalen omdat ik zakelijke activiteiten heb gedaan. Terwijl ik in elk gesprek bij het UWV heb laten zien hoever ik was met de ontwikkeling van The Gift Prepaid Mastercard. Maandelijks loonbeslag van 750 euro. Mijn vrouw en ik krijgen met een loonbeslag geen hypotheek! Door achterstand betalingen, gemeente Nijmegen WOZ, moesten wij ons huis verkopen!’

‘Ik werd onverwachts werkloos. Ik was volop aan het solliciteren maar kwam nergens tussen. Ik bedacht dat ik in ieder geval een eigen bedrijf op zou kunnen starten zolang ik nog niks had. Ik ging vast aan de slag om een website te maken, facebook-account, dingen uitzoeken die ik moest gaan regelen hiervoor. Ik had nog geen klant en geen inkomsten. Toch werd ik gekort op mijn uitkering omdat ik hiermee bezig was. Ik was erg verontwaardigd. Enige wat ik wilde was zo snel als mogelijk uit de uitkering en op eigen benen weer te staan.’

‘Als WW-uitkeringsgerechtigde werk ik bij als ZZP'er. Eenmaal opgegeven uren voor bijverdiensten blijven daarna voor altijd gekort worden op de uitkering, ook als je niet meer bijverdiend.’

‘Omdat ik arbeidsongeschikt was voor een gedeelte kon ik nergens meer aan het werk komen. UWV ging akkoord met het plan dat ik voor mijzelf zou gaan beginnen. Ik heb meerdere malen gevraagd of ik het inkomen zoals ik dat kreeg kon houden. Dat was zo. Elke investering die ik deed heb ik overlegd met het UWV. Zij vonden alles goed. Echter na drie jaar kon ik niet meer en werd ik volledig afgekeurd. Maar ik kreeg ook nog even een naheffing. Van 20.000 euro die ik volgens het UWV te veel had gekregen. Ik stortte volledig in. Kortom, je werkt je suf, krijgt een naheffing, wordt niet voorgelicht, 0 procent oog voor emotioneel vlak. Je kan beter niet werken en je hand ophouden. Dan was ik er veel beter vanaf gekomen.’

‘Als ZZP'er met daarnaast een dienstverband mag je plotseling je ZZP-werkzaamheden niet meer uitvoeren. Alleen voor het dienstverband ben je verzekerd.’

‘Ja, ik heb een eigen bedrijf dat verlies draait maar het UWV kort mij gelijk omdat ze ervan uitgaan dat ik inkomsten uit mijn bedrijf heb.’

‘Ik heb WAO en mijn man is ZZP’er. Jaarlijks sturen wij zijn papieren op omdat hij niet altijd voldoende verdiend. Bij te kort krijgen wij een nabetaling. Daar wordt geen inkomstenbelasting en dergelijke over ingehouden waardoor je dat later alsnog aan de belasting moet betalen. Ooit iets terug moeten betalen en daar een keurige regeling voor getroffen. Geen enkele maand is dat goed gegaan, ze maakten er een zootje van.’

EXTRAATJES

Melders vinden het zuur dat extraatjes bij het werk, zoals een eindejaarstoeslag, direct worden gekort.

‘Krijg je winstuitkering, dan moet je drie keer dat bedrag terugbetalen.’

‘In 2020 kregen de leraren een extra uitkering van 1000 euro. Die werd de volgende maand gekort op mijn uitkering. Dit gaat net zo in december met de eindejaarsuitkering. UWV voert uit volgens de regels, maar dit is voor de werknemer wrang omdat die wordt gekort.’

‘Ik werk deeltijd (60 procent afgekeurd) in het onderwijs. Als er een eindejaarsuitkering of bindingstoeslag betaald wordt, volgt daarop direct een korting op mijn uitkering.’

‘Werk nog 15 uur, restant afgekeurd en krijg IVA-uitkering. Slogan UWV is ‘Werken loont’. Ik zie dat niet, alles wat ik extra krijg bovenop mijn salaris pikt het UWV in. Bijvoorbeeld de 13e maand.’

VRIJWILLIGERSWERK EN MANTELZORG

UWV-uitkeringsgerechtigden die vrijwilligerswerk en mantelzorg doen, komen soms van een koude kermis thuis.

‘Dit gaat niet over de uitkering, maar dat je vrijwilligerswerk moet opgeven bij het UWV. Vrijwilligerswerk is een verrijking en ook voor mij was het mooie daaraan dat ik daar ontzettend mezelf kan ontplooien door diverse cursussen en systemen in te richten voor facturatie, planning etc.’

‘Heb een nekhernia met ernstige pijn in schouders en bovenarmen. En ben overbelast als mantelzorger voor mijn man met MS. Heb me ziek gemeld maar de arts vond dat ik kon werken. Bezwaar gemaakt, duurde lang voor ik antwoord kreeg, toen werd alles telefonisch afgehandeld waarbij de arts maar bleef doorzeuren dat mantelzorg geen bezwaar kon zijn. Mantelzorg is namelijk een vies woord voor het UWV.’

‘Mensen die afgekeurd zijn en wel iets vrijwillig aan werk willen doen weer goedkeuren.’

‘Moest wel 7.000 euro terugbetalen plots na hulp voor mijn mans pgb.’

‘Stel duidelijke regels op, zoals: Laat mensen vrijwilligerswerk doen. En vrienden mogen helpen binnen het normale. En onkostenvergoeding niet korten op uitkering, want het betreft onkosten die gemaakt zijn. Duidelijke regels.’

‘Toen ik vrijwilligerswerk ging doen bij de voedselbank en dat keurig aangaf, kreeg ik de vraag of ik daar wel toestemming voor had. Als ik geen toestemming had, zou ik gekort worden op mijn uitkering.’

GEBREK AAN GOEDE SCHOLINGSMOGELIJKHEDEN

Veel melders geven aan dat ze niet geholpen worden door het UWV met scholing of re-integratie. Ook kan een verzoek om scholing of re-integratie leiden tot het stopzetten van de uitkering.

‘Niet zo goed, ik heb moeten bedelen om een opleiding te mogen doen. Heb geen vergoeding gekregen. En een paar maanden erna was het een krapteberoep.’

‘Voor werkloze 50-/55-plussers wordt niets gedaan. Ze zijn volkomen kansloos op de arbeidsmarkt. Het omscholingsbudget voor 50-plussers was met 1.000 euro (nèt genoeg voor een cursus kantklossen) een stuk lager dan voor jongeren, en bovendien in no time op (weg is pech!).’

‘Hoe ze met mensen omgaan! We zijn geen nummers die je bezigheidskursussen geeft. Geef me een opleiding om mezelf te verbeteren en te zorgen dat ik een goede vaste baan kan vinden en houden.’

'Toen ik vanwege mijn klachten mijn oude werk niet meer kon doen en een omscholing wilde doen moest ik bij dezelfde werkgever die mij ontslagen had toestemming vragen om een opleiding te doen. Toen ik die toestemming niet kreeg, kreeg ik van het UWV te horen dat ik van hen sowieso geen toestemming zou krijgen omdat de opleiding langer dan een jaar zou duren. Dat hadden ze niet laten weten toen ik informatie vroeg of ik een opleiding mocht volgen. Ik heb 2,5 jaar een UWV-uitkering gehad en al die tijd van hen uit geen contact gehad. Alleen als ik iets wilde weten was er contact.'

'Elke poging die ik ondernam voor omscholing werd afgewezen.'

'Na zes jaar een WIA-uitkering gehad te hebben, door nierproblemen en een nier/pancreas-transplantatie, had ik een vraag aan het UWV of ze met mij mee konden denken, zodat ik voor enkele uren per week weer aan het werk kon, want ik miste het werk, collega's etc. etc. Tot mijn grote schrik kreeg ik een herkeuring met kort daarna de uitslag dat ik weer volledig zou kunnen werken, zonder enig hulp, WIA, uitkering of bij/omscholing en dat alles binnen een maand.'

'Ik ben buiten mijn schuld werkloos geworden op 57-jarige leeftijd. Ik wilde graag een opleiding volgen en zelf betalen. Maar ik mag niet, en daarmee is de kous af. Ik ben inmiddels 61 en nog steeds werkloos.'

'Kansloze 50-plussers worden gewoon 'beziggehouden' met de grootst mogelijke verplichte flauwekul (online en offline) totdat ze de Bijstand in kunnen worden geschoven.'

'Ook geld beschikbaar stellen voor herscholing wanneer je een opleiding gaat doen (onderwijs) die langer dan een jaar duurt. Je krijgt totaal geen financiële ondersteuning hiervoor.'

'Als ze mij wat gerichte hulp hadden geboden, had ik nu niet in de Bijstand gezeten maar was ik ondanks m'n beperkingen gedeeltelijk aan 't werk geweest.'

'Ik ben nooit door het UWV aan een baan geholpen terwijl ik een normaal tempo niet aankan. Dit betekent dat ik in een nieuwe baan altijd moest concurreren met gezonde mensen.'

'Zeer slecht. Ben met epilepsie door toedoen van een hersenbloeding bij het UWV beland. Mijn directe vraag was 'Geef mij een integratie-traject?'. Antwoord van het UWV: 'U mankeert niks'. Waardoor ik weer naar de WW moest die mij dan weer terug de Ziektewet in stuurde. Dit heeft drie jaar geduurd. Toen kreeg ik na de afronding van het bezwaar dat ik heb ingediend alsnog een integratie. Dat integratiebureau adviseerde herscholing. UWV: 'Niks aan de hand.' Ik weer aan het werk. Na een jaar weer een epileptische aanval achter het stuur, ben minstens 600 meter tegen het verkeer ingereeden. Mijn carrière, daar is niks meer van over. Mijn rijbewijs ben ik kwijt.'

'Ik ben nooit begeleid en er is nooit gevraagd of gekeken naar passende therapie of aangepast thuiswerk, helemaal niets.'

'Ik raakte zes jaar geleden arbeidsongeschikt. Ze helpen je totaal niet met re-integratie. Ze hebben hun mond vol van re-integratie en participatie, maar laten dit zelf geheel afweten. Ook bij eigen personeel. Treurig.'

'Re-integreren mag alleen beneden je niveau.'

'Meer maatwerk, geen dure trajecten inzetten (zoals Werkfit) als het enkel nodig is om een opleiding te kunnen volgen die boven het budget van 5.000 euro ligt, als je wel een baangarantie hebt.'

'Mocht geen zorgopleiding omdat er volgens haar nergens in dagdienst wordt gewerkt.'

'Door mijn gezondheid kan ik niet mijn oude beroep doen. Omscholing werd ook geweigerd.'

'Twee jaar lang geen enkele hulp bij het zoeken van een baan, omscholing of cursussen geboden, ook voordat corona er was.'

'Samen met trajectleider nieuw plan uitgestippeld met werkgarantie, maar dit werd afgewezen.'

'TOEGANKELIJKER MAKEN OM EEN OPLEIDING TE VOLGEN (IN EEN CRUCIAAL BEROEP, BASISONDERWIJS LEERKRACHT) OMDAT IK WEGENS FYSIEKE BEPERKINGEN NIET MEER IN DE ZORG KAN WERKEN, IK 39 JAAR BEN, GEEN RECHT HEB OP STUDIEFINANCIERING MAAR ALS ALLEENSTAAND OUDER WEL EEN INKOMEN NODIG HEB. OOK GEEN RECHT OP

BIJSTANDSUITKERING VANWEGE DE PARTICIPATIEWET. STUDEREN OP LATERE LEEFTIJD ZOU VOOR IEDEREEN MOGELIJK MOETEN ZIJN.'

'Ik wil graag re-integreren en aan het werk... Maar aan de telefoon kreeg ik te horen 'We zijn uw dossier kwijt en iedereen die voor 2006 volledig in de WAO zat heeft geen rechten meer op een re-integratietraject'. Ik krijg dus geen enkele begeleiding. Ze dreigen mijn enige zekerheid (WAO) van me af te pakken.'

5 ARBEIDSONGESCHIKTHEIDSVERZEKERING

Veel klachten gaan over de gebrekkige arbeidsongeschiktheidsverzekering. Er zijn schrijnende verhalen van mensen die heel ernstige klachten hebben maar toch geen arbeidsongeschiktheidsuitkering krijgen en hierdoor in armoede vervallen. Mensen gaan er vanuit dat ze bij ziekte of arbeidsongeschiktheid een goed vangnet hebben, maar in de praktijk vallen groepen mensen hier buiten en krijgen ze geen WIA. De mensen die het betreft komen hierdoor in grote moeilijkheden. Voor mensen die wel een WIA-uitkering krijgen, valt deze vaak veel lager uit dan gedacht.

Ook wordt het onrechtvaardig gevonden dat mensen met hoge inkomens makkelijker arbeidsongeschikt bevonden worden dan mensen met lage inkomens. Naast deze problemen die in hoofdzaak aan wetgeving te wijten zijn, zijn er veel klachten over de keuringen: weinig empathie van de verzekeringsartsen, specialisten en behandelende artsen worden niet of amper geraadpleegd, de inschatting van het werkvermogen is onrealistisch, moeilijke ziektes worden niet erkend en de referentieperiode valt oneerlijk uit. Keuringen zijn uiterst wisselvallig en onvoorspelbaar: iemand kan op het ene moment volledig afgekeurd worden en het volgende moment volledig goedgekeurd worden.

Veel mensen is het een doorn in het oog dat de verzekeringsartsen niet onafhankelijk zijn, maar in dienst van het UWV. Mensen geven aan dat artsen en managers targets hebben om tenminste zoveel mensen uit de arbeidsongeschiktheidsverzekering te houden. Dat vinden ze zeer onrechtvaardig. Soms wordt gemeld dat de personen die keuren geen arts zijn.

WEL ARBEIDSONGESCHIKT MAAR GEEN OF WEINIG WIA

Veel klachten komen van mensen die ziek of arbeidsongeschikt zijn, maar geen of weinig WIA krijgen.

‘Ik ben arbeidsongeschikt maar ik mag creperen in de Bijstand waar ik niét in thuis hoor.’

‘Volgens het UWV moet je dood zijn om niet te kunnen werken.’

‘Ik ben gediagnosticeerd met een ongeneeslijke vorm van lymfeklierkanker. UWV oordeelde dat ik 20 uur kan werken. Geprobeerd, maar dit hield ik niet vol. Gevolg: contract wordt beëindigd en ondanks dat ik alle tijd in de WIA voldaan heb aan de verdien capaciteit doe ik dat nu niet meer waardoor ik nu in de vervolgutkering terecht kom.’

‘Iedereen die NIET kan werken moet recht hebben op een fatsoenlijk inkomen. Niet afgeserveerd worden naar Bijstand. Bijstand is voor mensen die wel kunnen werken en tijdelijk!’

‘Bij de eerste keuring werd ik slechts 66 procent afgekeurd, terwijl ik niet eens zelfstandig kon douchen.’

‘Dit is namens mijn echtgenoot. Ze heeft een hartinfarct gehad met het resultaat hartfalen en diabetes. Ze moet negen soorten medicijnen slikken om in leven te blijven. Ze is eerst in 2015 voor 15 procent afgekeurd, in 2019 herkeuring, nu 10 procent.’

‘Ze zeggen: ‘Je kan jezelf aankleden en opmaken en hier naartoe komen, dus je kan ook werken.’ Dat ik na zo een bezoekje weer minimaal een dag plat lag, deed er niet toe.’

‘Slecht, ik ben echt ziek. Ik heb de ziekte ME, maar ik ben maar 7 procent afgekeurd. Volgens UWV kan ik heel veel, nu, was het maar waar!’

‘Ik heb me/cvs, ik heb POTS/oi, ik heb PEM. We hebben drie jonge kinderen. Ik lig 16 uur per dag op bed. Als ik eruit ben hou ik het meestal niet langer vol om een half uur te staan, ik moet dan weer een half uur liggen. Volgens UWV-‘artsen’

(mag geen arts heten) kan ik gewoon 40 uur per week werken! Ik kan mijn gezin niet eens onderhouden! Ik kan het huishouden niet eens zelf doen!’

‘Mijn man moet me dan helpen om naar de WC te gaan. De VA vroeg me of ik dan dood ging. Ik zei dat ik uiteraard niet dood ga dan. Haar antwoord: dus dan kunt u nog werken.’

‘Volgens hen kan ik met zware epilepsie en bijna doodervaring 40 uur werken. Mijn arts is er absoluut op tegen’

‘Erg slecht, als je artrose en fibromyalgie hebt en minimaal vier keer een hernia hebt gehad en daarbij ook nog borstkanker hebt gehad, 1,5 jaar een medicijnvergiftiging heb gehad, drie maanden in een herstel- en rustoed hebt doorgebracht, omdat je helemaal stuk bent, en van een morfineverslaving af moet, en het UWV houd ‘Starr’ vol dat je nog zeker 30 uren kan werken!’

‘Ze willen me alleen WIA geven als ik terminaal ben, dat werd tegen mij gezegd.’

‘De medische keuring die zou zijn verricht is een keer voorover buigen, wat heel moeizaam ging, en toen kon ik weer gaan zitten.’

‘Slecht! Bij beoordeling WIA stond ik binnen 10 (ja, echt) minuten weer buiten zonder mijn verhaal te hebben kunnen doen.’

‘Ik, werkzaam bij de politie, ben door dienstincident ziek geworden. Dit is erkend door de politie. Na medische onderzoeken ME en Dysautonomie vastgesteld door cardioloog. Max. 10 minuten staan en max. 20 minuten zitten is zijn advies. Ik lig 20 uur per dag. Snel overprikkeld. Geheugenstoornis omdat er te weinig bloed naar hersenen gaat. Alles geprobeerd maar door Post Exertion Malaise (PEM) door overbelasting achteruit gegaan. Arts van het UWV had geen interesse in het verhaal. Zijn advies: 20 uur werken per week! Ow en UWV-arts denkt dat ik weer beter wordt, terwijl de cardioloog zegt dat dit een zeer invaliderende ziekte is waar geen behandeling voor is. In het verslag van de UWV-arts zitten ook onwaarheden die ik zo kan weerleggen. Je staat met je rug tegen de muur. Van deze (in)spanningen krijg ik PEM en crash ik. Hoe moet ik 20 uur werken als ik niet eens voor mijn gezin en huishouden kan zorgen? Ik ben ffor weken geleden voor het laatst buiten geweest in een rolstoel. Verder overleef ik mijn dagen in dit mensonterende leven!’

‘Ik heb fibromyalgie, vrij zwaar, chronische vermoeidheidssyndroom, ziekte van Tietze, ik krijg pleisters met 50 microgram morfine om de dag door te komen, mijn lichaam doet anders zo zeer dat zelfs zitten geen optie is zonder de morfine. Ik ben van 45-55 procent WIA naar 100 procent beter verklaard. Tot op heden nog steeds via rechtszaak met UWV in gevecht. Je hebt het gevoel tegen een muur aan te lopen van compleet onbegrip. Ik zit in trippelstoel om door huis te rijden om eten te koken, omdat lang staan drama is. Naar benedenwoning verhuisd met medische urgentie. Ik kan geen colafles opendraaien, heb ik speciale hulpmiddelen voor.’

‘Ik kan niet meer geopereerd worden en niets meer. Maar ik zou volgens het UWV wel pakketjes rond kunnen brengen? In mijn scootmobiel zeker.’

‘Diagnose fibromyalgie, kwaliteit van leven verdwenen. Heb een dochter van twee en tweede kind op komst. Doordat mijn klachten niet serieus worden genomen en ik genegeerd wordt ben ik 1.000 euro gekort op uitkering en in schulden geraakt. Denk na over abortus in verband met financiële problemen en de klachten die het UWV emotioneel en psychisch heeft veroorzaakt. Ik heb geen controle over mijn blaas en darmen, draag speciale broekjes. Elke dag van begin tot eind heb ik ondraaglijke pijn, ik kan niet langer dan vijf minuten zitten, lopen of staan. Ik kan alleen maar liggen en ik kan de taken in huis zoals koken of huishouden niet meer oppakken. Ik heb vaak zat op de SEH gezeten vanwege de extreme pijn. Alle artsen, behandelaars en zelfs de gemeente staat achter me.’

‘Ik ben nu 63 jaar oud en bij het UWV zijn ze nog steeds van mening dat ik nog kan werken, bijvoorbeeld als opperman op de bouw, maar neem van mijn aan dat als ik een lege kruiwagen 10 meter moet verzetten ik hier al moeite mee heb. Ik vraag me af wanneer wordt je afgekeurd? Ik denk als je dood bent.’

‘Ik was na een operatie met een medische fout in een rolstoel terechtgekomen. Kon niet zelf uit bed, niet lopen, krachtverlies. Ik werd om de vier weken opgeroepen. Werde 100 procent arbeidsgeschikt verklaard.’

‘Want de letterlijke woorden van het UWV: als u nog kunt plassen dan kunt u ook nog werken.’

‘Een van mijn diagnoses is fibromyalgie, de andere een psychosomatische stoornis. Ik ben in 2011 ziek geworden. In 2013 zat ik zelfs voor driekwart verlamd in een rolstoel. Volgens het UWV kon ik gewoon werken en werd na twee jaar ZW mijn WIA-aanvraag afgewezen.’

‘Heel slechte medische keuringen: als je op de tenen kan staan en de armen omhoog kan doen, dan hebben zij hun oordeel klaar.’

ECHT ONAFHANKELIJKE KEURINGSARTSEN

Omdat verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen in dienst zijn van het UWV, wordt hun onafhankelijkheid betwijfeld. Respondenten willen echt onafhankelijke keuringsartsen.

‘Echte goede keuringsartsen aanstellen die onafhankelijk zijn.’

‘Onafhankelijke keuringsdienst-artsen niet in dienst UWV zijn.’

‘Onafhankelijke artsen!’

‘Verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen niet in dienst van UWV.’

‘Bijt niet in de hand die je voedt.’

‘Verzekeringsartsen krijgen orders van bovenaf voor wat betreft het aantal (af-)keuringen en de percentages van afkeuringen.’

‘Ze zijn niet vrij om neutraal een eigen afweging te maken.’

‘Verzekeringsartsen hebben veel te veel overwicht op patiënten en rechters omdat ze onaantastbaar zijn, omdat zij enkel de personen zijn die je beperkingen mogen opleggen. Zo leggen ze rapporten van specialisten en psychiaters naast hun neer omdat deze niks over je beperkingen op papier mogen zetten. Dan zegt de verzekeringsarts doorgewoond ‘Ik ben degene die daar enkel wat mag vinden, dus dan sta je eigenlijk machteloos tegenover een rechter.’

‘Menselijke maat terug en de liegende en bedriegende artsen eruit. Zo nodig keuringen laten afnemen door onafhankelijke echte deskundigen en niet door institutionele bevooroordeelde.’

‘UWV liet expertise doen, expertise zegt niet meer werken, 80/100 procent afgekeurd, UWV zegt minder dan 35 procent, dus gewoon 40 uur gaan werken.’

‘Ik ben al 11 jaar bezig, ik heb alles gedaan wat verplicht was. Hoe erger mijn ziekte, hoe minder procent afgekeurd. Ik heb hartinfarcten gehad, ben twee keer gedotterd, twee knieprotheses, een hele knie, nek hernia, daardoor last van schouders, hoofdpijn en veel kramp. Eerst was het 48 procent afgekeurd, toen 40 procenten, daarna 35 procent, maar dat is voor het UWV niks. En ik ben door wel zes of meer zogeheten dokters gekeurd. Drie hebben met zo'n keuring of herkeuring gezegd dat ik afgekeurd ben. Maar er gebeurde iets anders: WIA werd stopgezet en ik moest maar Bijstand aanvragen of werk vinden bij de gemeente. Toen kreeg ik gelijk sollicitatieplichtonthefing. Die dokters werken toch voor het UWV? Hoe kunnen ze me dan keuren?’

TARGETS

Een aantal melders denkt dat het UWV met targets werkt en vindt dit zeer kwalijk.

‘Ze werken nl met targets. Targets op zieke mensen. Door mij net onder 80 procent te houden bespaart het UWV honderden euro's per maand. Geen targets meer voor verzekeringsartsen, in dienst van UWV. Daar zit een belangenconflict. Eerlijke beoordeling met respect voor de eed van Hippocrates.’

‘Geen bonussen bovenin meer voor zoveel mogelijk mensen uit de Ziektewet.’

‘Verzekeringsartsen hebben de opdracht om instroom in de WIA te voorkomen en uitgaande van dit resultaat, lees: toewerken naar minder dan 35 procent arbeidsongeschiktheid, wordt de FML ingevuld.’

‘Stoppen met bonussen voor zoveel mogelijk mensen uit Ziekewet gooien, maakt niet uit hoe. Wet en regelgeving veranderen: rechtmatig en rechtvaardig is daar niet hetzelfde. Niet de uitvoering afmaken, merendeel deugt, maar raakt burn out/ontslagen/klem als ruimhartig.’

‘Het lijkt alsof mensen van het UWV de opdracht op bonussen krijgen om mensen zoveel mogelijk uit de uitkeringen te krijgen. Alles wat je aangeeft wat niet goed lukt wordt door hen omgedraaid of niet serieus genomen.’

‘Bij een herkeuring door het UWV sprak ik even geleden een bedrijfsarts van het UWV die mij moest herkeuren en die gaf volmondig toe dat ik eigenlijk in een hogere klasse WAO-afkeuring thuishoorde, met andere woorden, dat ik er eigenlijk slchter aan toe was dan initieel gemeld bij de UWV (25-35 procent afgekeurd en bij het moment van herkeuring vond hij dat ik in 35-45 procent thuishoorde). Hij moest mij verplicht vanuit opdracht kabinet terugbrengen naar 15-25 procent afkeuring!’

‘Ik weet van ex-werknemers dat die nep-artsen een bonus krijgen als zij zieken mensen niet afkeuren.’

‘Waardeloze instelling. Ik heb de UWV-arts zien veranderen van in het begin toen hij er net werkte en een redelijke man was tot een onredelijk en hard persoon die niet luistert en er alleen op gericht is om mij vooral niet arbeidsongeschikt te verklaren. Hij heeft alles uit de kast gehaald om mij net op de grens van zes procent arbeidsongeschikt te houden. Ik heb begrepen dat dit de opdracht van de overheid is.’

SPECIALISTEN WORDEN NIET GECONSULTEERD

Verzekeringsartsen consulteren specialisten niet of nemen ze niet serieus. Dat steekt melders des te meer omdat de UWV-artsen zelf geen expert zijn op het gebied van de betreffende ziekte en vaak in korte tijd tot een oordeel komen.

‘Mensen moeten gekeurd worden door een specialist die kennis heeft van de specifieke aandoening en niet door bijvoorbeeld een gepensioneerde oncoloog die rugklachten moet beoordelen.’

‘Verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen moeten verplicht worden om gezondheidsrapporten / onderzoeken van specialisten mee te nemen in hun oordeel ten aanzien van het ao-percentage. Vaak worden die bevindingen nu terzijde geschoven en afgedaan als niet relevant. (Of beter: niet binnen het UWV-beleid passend.)’

‘Zelfs de arts van het UWV die erkende de ziekte niet te kennen, en alle gedane onderzoeken ook niet, negeerde ALLE adviezen van de specialist.’

‘Ik heb ontzettend veel last van artrose en dat is zorgwekkend gezien mijn 47 jaar. Zegt die vrouwelijke keuringsarts: ‘Jij hebt helemaal geen nieuwe knieën nodig.’ Ze werkt zeker weekends bij als orthopeed. Je wordt behandeld alsof je liegt en bedriegt.’

‘UWV-artsen moeten onderkennen dat ze niet alles weten en de rapporten van de medisch specialisten gebruiken... De rechtbank moet niet alleen uitgaan van de expertise van de UWV-arts.’

‘Niet op de specialist z'n stoel gaan zitten. Die hebben echt geen belang bij het feit of een patiënt wel of niet aan het werk kan.’

‘Niet ‘volledig’ vertrouwen op de expertise van de eigen organisatie. Bedrijfsartsen zijn bijvoorbeeld qua expertise niet beter dan een medisch behandelteam in het ziekenhuis.’

‘Geen enkele specialist is benaderd door het UWV, heb ze allemaal gevraagd.’

‘Verzekeringsartsen moeten niet op de stoel van medische specialisten zitten. Ook de criteria moeten worden aangepast met functiebanen, want het zijn fictieve invullingen over wat iemand kan doen.’

‘Verzekeringsarts gaat op de stoel van de diagnosticerend arts zitten en legt diagnose en advies van gerenommeerde artsen naast zich neer. Is niet op de hoogte van de laatste medische informatie en is dus ook niet in staat om tegen bestaande diagnose in te gaan.’

‘Heb vandaag weer een keuring gehad voor de WIA... Toch vreemd dat keuringsartsen daar alleen even kijken en voelen en je dan zeggen ‘Ik zie niks vreemds’ terwijl de CT-scans, de MRI en de specialisten in het ziekenhuis wat anders

zeggen... Ook het punt dat de artsen alleen kijken naar wat er nog wel in de praktijk kan en de arbeidsdeskundige kijkt wat er in theorie mogelijk is...'

'De medische beoordeling bestond uit door de knieën gaan en armen strekken. En daar kon hij zijn oordeel op baseren ondanks verslagen van de pijnarts, behandelingen, revalidatie traject, prf en medicatie.'

'Verzekeringsartsen moeten zich ook laten leiden door conclusies van medische specialisten die de cliënt onder behandeling hebben. Niet zelf een plotselinge genezing fantaseren.'

'Diagnoses gesteld door echte artsen serieus nemen.'

'Als specialisten niet goed bekend zijn met bepaalde aandoeningen en ziektes, hoe kunnen UWV-artsen/arbeidsdeskundigen dan hierover beslissen?'

SOMMIGE ZIEKTES WORDEN NIET ERKEND

Een veelgehoorde klacht is dat moeilijke ziektes niet worden erkend. Het gaat om zaken zoals ME/CVS, fibromyalgie, chronische pijnklachten, Lyme en niet aangeboren hersenletsel (NAH). Maar ook psychische aandoeningen zoals depressie stuiten op onbegrip. Volgens een melder leeft het UWV nog in de jaren '60 betreffende psychische aandoeningen. Ook bij andere aandoeningen vindt men dat de laatste stand van de wetenschap niet wordt meegenomen, bijvoorbeeld bij ME/CVS, waar de WHO en de Gezondheidsraad advies over hebben. Sommige mensen vragen om verzekeringsartsen met specialistische kennis, zoals over psychische aandoeningen of ME/CVS. Ook blijkt dat er veel verschillen zijn tussen de keuringsartsen onderling: de ene erkent Lyme wel en de ander niet.

'Totaal geen begrip voor mensen met chronische pijnklachten! En ook niet voor psychische klachten.'

'Medische informatie wordt van tafel geveegd, terwijl ze zelf onvoldoende onderzoek verrichten en of blijf geven onvoldoende kennis in huis te hebben. Zeker met betrekking tot psychische klachten leeft UWV nog in de jaren '60. Waar zijn de arbo-psychologen?'

'Beter luisteren, beter controleren, zich inlezen in specifieke klachten. Als voorbeeld is men zeer slecht op de hoogte van NAH (niet aangeboren hersenletsel).'

'De aandoeningen fibromyalgie en ME/cvs serieus nemen als zeer invaliderende chronische aandoening. De WHO doet dit namelijk wel. Maar bij het UWV is het maar net welke arts je treft. Dit is natuurlijk schandalig. Ook moet er naar een totaal pakket gekeken worden. Bij mij is er sprake van zeven chronische aandoeningen, maar naar het totaalplaatje wordt niet gekeken.'

'Behoorlijk slechte ervaring. De bezwaararts zei over mijn fibromyalgie: 'O maar dat doet alleen maar pijn, toch? Als we je open zouden snijden, dan zijn er geen zichtbare afwijkingen.' En daar kon ik het mee doen.'

'Bekendheid met ziektes, die nog als onbekend staan, want het is er! Lyme kan vreselijk zijn.'

'Onterecht goedgekeurd ondanks invaliderende aandoening ME/CVS.'

'Mensen met ME/CVS worden niet serieus genomen door het UWV. Ze zeggen doodleuk dat ik 30 uur kan werken en binnen 18 maanden hersteld ben als ik een beetje ga sporten. Ik zou graag willen, maar zo werkt het niet. Dit heeft de Gezondheidsraad drie jaar geleden al aangegeven, maar het UWV lijkt dit nog steeds niet te willen snappen.'

'Dat mijn aandoening (PCS) kennelijk (nog) niet op het lijstje staat, wil niet zeggen dat ik hier niet onder lijd!'

'De keuringsartsen hebben stuk voor stuk een gedegen cursus psychische problematiek nodig. Ze gaan vaak uit van: als het niet zichtbaar is, is het niet ernstig.'

'Ze snappen niet wat fibromyalgie is en dat klachten na verloop van tijd en door het ouder worden kunnen verergeren.'

'Zoals het UWV vaak tegen me zegt: als je niks kan zien, is het er niet. Dus ook met mijn hersenletsel door hersenschudding. Ik heb bijna vier jaar moeten vechten.'

'Had nog niet de diagnose CVS maar ik moest maar mediteren en yoga doen. Als ik 16 uur per week als wijkverpleegkundige kon werken, dan kon ik 40 uur per week iets anders. Ook al was die 16 uur veel te zwaar.'

'Klachten van mensen met langdurige klachten na een hersenschudding (PCS) en whiplash serieus nemen.'

'CVS/ME wordt niet of nauwelijks erkend en weggemoffeld als zijnde 'Dat is niet echt een ziekte'. Vaak ingebrekestellingen moeten sturen omdat de beslistermijnen en bezwaartermijnen vaak overschreden worden.'

'Tevens worden ziektes die chronisch zijn totaal genegeerd en hiermee krijgen ze nog gelijk van de rechtbank ook.'

'De arts keurt solitair, ook als deze geen kennis van psychiatrie heeft.'

'Ook vind ik dat mensen met chronische pijn anders beoordeeld moeten worden, omdat dit een heel grote impact op het dagelijks leven kan hebben.'

'Q-koorts-patiënten helpen. En niet door blijven schuiven van het probleem.'

ONVOORSPELBARE KEURINGEN

Keuringen kunnen extreem grillig en onvoorspelbaar zijn. Iemand die net is afgekeurd kan een moment later weer worden goedgekeurd en andersom. Russisch roulette, zo noemde een respondent dit. Het leidt tot veel onrust, angst en heeft dramatische gevolgen voor mensen die arbeidsongeschikt zijn en plots hun uitkering verliezen.

'Ik was afgekeurd en ben nu voor hetzelfde goedgekeurd.'

'Ik had allemaal brieven van artsen en begeleiders bij me, maar ze haalden er alleen uit wat voor hen handig was om mij uit de WIA te houden, en ik kreeg te horen dat ik gewoon kon werken en of ik even twee jaar Ziektewet terug wilde betalen. Na een bezwaar met advocaat kreeg ik ineens een heel ander gesprek bij het UWV en werd mijn WIA toegekend.'

'Van 100 procent afgekeurd door ene arts naar 'Gaaf u maar weer volledig werken' door andere arts. Zelfs UWV snapt dit niet.'

'Het is absoluut Russische roulette welke keuringsarts je krijgt tijdens een keuringsgesprek!'

'Ik ben jarenlang 80-100 procent afgekeurd geweest en nu ben ik ineens na een telefonische gesprek voor 100 procent goedgekeurd en dit terwijl mijn klachten zijn verslechterd in plaats van verbeterd en ik dit duidelijk heb aangegeven tijdens de herkeuring. Tijdens het gesprek deed de arts begripvol, maar een paar weken later kreeg ik een besluit in de bus dat ik voor 100 procent ben goedgekeurd en 40 uur per week als metaalarbeider aan de slag kan. Dit terwijl ik vier WMO-voorzieningen heb en zonder hulp niet eens op mezelf zou kunnen wonen.'

'Ik was 80 tot 100 procent arbeidsongeschikt en nu ineens 0,0 procent, op basis van mijn werkervaring van 11 jaar geleden, terwijl ik al een WIA had en het UWV zwart op wit heb dat ik daar recht op heb. Ik ben al heel lang ziek. De keuring zou gaan om te kijken naar duurzaamheid van mijn arbeidsongeschiktheid (IVA). Nu heb ik al vier maanden geen uitkering en verder nergens recht op. Mijn partner helpt waar die kan, maar mijn relatie staat op knippen door dit hele gedoe.'

'Ik ben afgekeurd en weer goedgekeurd en weer afgekeurd en weer goedgekeurd, dat is jaren zo doorgegaan. Iedere keer als ik werd afgekeurd door een arts werd ik door een hoger geplaatst iemand weer goed gekeurd en dat ging jaren door, waardoor ik ook psychische klachten ontwikkelde.'

'Tot 2018 was ik 100 procent arbeidsongeschikt door vele beperkingen zoals epilepsie, psoriasis, psychisch, doofheid, etc. Na een oproep voor de 'vergeten groep' ben ik afgeschaald naar 67 procent afgekeurd. Na diverse bezwaren is het nog 44 procent arbeidsongeschikt.'

'Het is een afstreek-organisatie die gewoon een paar vinkjes zet: val je binnen bekende diagnoses en heb je een arts die meedenkt, die vriendelijk is, dan kan je mazzel hebben. Past je diagnose niet in een vakje dat ze kennen en is het iemand die wil scoren, dan sta je zo buiten, en kun je 't wel shaken qua beoordeling.'

'Het UWV heeft mij een herkeuring gegeven toen ik ook nog kanker erbij kreeg. Ik ging van 70 naar 40 procent arbeidsongeschikt! Daarna herziening op herziening waardoor mijn invaliditeitsuitkering niet gestopt werd en ik nu 10.500

euro moet terugbetalen. Klacht hierover ingediend, die loopt nog. Ook het telkens gekeurd moeten worden tijdens mijn kankerproces vind ik heel erg.'

'Terwijl ik heeeeel ziek was werd ik uit de WGA gegooid en mocht ik geen herbeoordeling aanvragen omdat ik daar geen recht op zou hebben...'

'Later werd ik van 80 tot 100 procent afgekeurd ineens weer 100 procent goedgekeurd en kwam mijn inkomen binnen twee maanden te vervallen.'

'Drie medische keuringen, drie verschillende uitslagen.'

'Hoe het in hemelsnaam zo makkelijk is bij het UWV als in de Disneyfilm van Assepoester, dat petemoei met haar stafje zwaait: bibberty babberty boo, en assepoester is in een prinses veranderd... Het UWV verklaart mij 100 procent beter vanuit een situatie van 45-55 procent arbeidsongeschikt, terwijl mijn situatie was verergerd.'

'Eerst 100 procent afgekeurd, toen plots (terwijl ik nog veel zieker was) 50 procent goedgekeurd zonder goede reden.'

'Ik heb me/cvs, een chronische vermoeidheidsziekte (kort uitgelegd). De ene UWV-arts oordeelt dat het chronisch is, die van mij zegt dat er kans op verbetering is. Ze zeggen mij dat een normaal patroon hanteren raadzaam is, maar ze kunnen dit niet onderbouwen. Bij andere zeggen ze juist dat je rust moet pakken. Het is net Russisch roulette. Wie je krijgt, die bepaalt jouw lot.'

'Ik heb ptss en twee dwangstoornissen, een officiële diagnose van een ggz-instelling op papier. Ik ben nog midden in emdr-behandeling en slik zware medicatie hiervoor. Ik moest voor herkeuring komen terwijl er niets veranderd is, toen vond de verzekeringsarts dat ik in plaats van 80-100 procent naar 55 procent beter gekeurd was, zonder uitleg en onderbouwing. Waarom? Dat scheelt 500 euro op mijn uitkering, ik ben in bezwaar gegaan bij UWV maar dat is afgewezen. Nu bij de rechter.'

'Ben zieker geworden na vijf jaar 100 procent WIA naar ineens 100 procent beter geworden terwijl mijn toestand slechter is geworden.'

NIET GEKEURD DOOR ARTSEN

Een aantal mensen meldt dat zij zijn gekeurd door personen die geen arts zijn.

'Vervolgens werd me de beschikking overhandigd in een gesloten envelop met daaronder de handtekening van een arts die ik niet gezien had.'

'Ik ben niet juist beoordeeld voor mijn WIA-uitkering, gekeurd door studenten zonder BIG-registratie. Mijn ervaring is dat ze niet naar het totale plaatje kijken van je ziektebeeld, er medische klachten uithalen en niet volledig meerekenen tijdens het afkeuren. Belangrijke dingen laten ze weg. Je wordt gekeurd door iemand zonder BIG-registratie. Ze keuren je niet eerlijk af, terwijl er geen herstelmogelijkheden meer zijn. En de door het UWV ingevulde banen bestaan niet.'

'Er is gerommeld door UWV met mijn opleidingsniveau, iets wat ik niet behaald had. Daar lieten ze de zogenaamde fictieve banen op los. Waar dan ook een hoger uurloon op uitkwam. Onder andere door dit gerommel is de WIA-aanvragen onrecht afgewezen.'

'Ook ben ik tot twee keer toe door een niet-BIG-geregistreerde arts gekeurd. Zonder supervisie en ook zonder handtekening supervisor.'

'De artsen ook echte artsen laten zijn en niet een die een doktersassistente-opleiding heeft gedaan.'

'Hoe ze met echt zieke mensen omgaan... Zieke mensen moeten ze NIET door ongeregistreerde artsen laten beoordelen.'

'Mijn ervaring is dat de keuringsartsen niet eens artsen zijn en proberen uit alle mogelijkheid je onder die 80 procent WIA te houden, want dan hoeven ze maar een Bijstandsniveau uit te keren. Het is heel erg belastend voor mij, ik heb altijd gewerkt, wel meer dan 40 uur per week, ik kreeg helaas hartinfarct, schildklieraandoening, reuma, hernia.'

'Zorgen dat alleen artsen mogen keuren, en zorgen dat er maar één casemanager is.'

‘Artsen die niet echt artsen zijn.’

‘Ik heb van 2013 tot 2018 in de WIA gezeten. In die periode meerdere keren een herbeoordeling gehad vanwege verslechtering. Mijn percentage ging daarom ook in 2017 van 36 procent naar 52 procent. In 2018 moest ik onder dwang en op advies van mijn werkcoach mij weer laten herkeuren (als ik dat niet zou doen werd ik gekort op mijn uitkering). In deze 1,5 uur durende keuring werd verslechtering toegekend en werden bepaalde fysieke testen gestopt omdat deze niet uitvoerbaar waren, maar uiteindelijk zei het rapport het tegenovergestelde en keurde hij mij voor 22 procent af, onder het minimale percentage voor WIA. Herkeuringsarts bleek niet BIG-geregistreerd te zijn en zijn collega's bleven bij het schriftelijke rapport tijdens het bezwaar en bij het hoger beroep. WIA stopte eind 2018. Bezwaar was in 2019, hoger beroep in 2020. Bij het bezwaar is er nooit een medische keuring geweest. Er is geen contact opgenomen met mijn specialisten.’

WAO

Bovengenoemde problemen hebben niet alleen betrekking op de WIA, ook mensen in de WAO lopen tegen eerder genoemde problemen aan. Daarnaast werden WAO-melders geconfronteerd met strengere herkeuringen bij aanscherpingen van de WAO.

‘Ik was 100 procent afgekeurd tot de grote schoonmaak kwam in de WAO en iedereen moest toen bonzai-boompjes gaan knippen, sinds die tijd gaat het bij mij al mis.’

‘Bij de herkeuring werd ik verwelkomd met de woorden ‘Tegenwoordig ben je alleen nog arbeidsongeschikt als je niet zelfstandig kan eten of in een instelling verblijft’. Bij een latere beoordeling werd ik weer arbeidsgeschikt verklaard.’

‘Als het probleem niet te zien is op MRI of iets dergelijks, dan wordt je niet afgekeurd.’

‘Met hersenletsel, bloeding basale ganglia, slecht revalideren, arts snapt het totaal niet. Keurt dusdanig af dat ik het Bijstandsniveau niet haal. Er wordt totaal geen rekening met de effecten van een hersenbloeding gehouden.’

‘Na een herkeuring in mijn vorige woonplaats was ik 80 tot 100 procent afgekeurd volgens de WAO, een half jaar later werd ik herkeurd in Nijmegen en was ineens 100 procent goedgekeurd. Omdat ik op dat moment een frozen shoulder had, kon ik me niet aanmelden voor de WW (je moet kunnen solliciteren, dus ik werd afgewezen). Ik heb ruim twee jaar een Bijstandsuitkering gehad hierdoor, bij een rechtszaak kwamen er ineens vier dossiers van doctoren die mij zouden hebben gezien, het was er slechts één. Later ‘verdween’ er ineens een van de werkzaamheden die ik uit zou kunnen voeren en kreeg ik tot nu toe een 15 tot 20 procent arbeidsongeschiktheidslabel. Verschillende keren een herkeuring gevraagd, nooit op gereageerd, afgezien van ‘op papier’ dezelfde beoordeling.’

‘Klacht geobjectiveerd door hoogstaande neuroloog. Hersenbloedingen, afasie, apraxie, halfzijdig verlamd en verrassing overprikkeling en vermoeidheid. Veel heftiger dan eerder. UWV zegt ‘Nieuwe problemen, uitkering blijft hetzelfde’. We moeten revalideren op 850 euro per maand.’

DISCRIMINATIE LAGE INKOMENS

Geregeld wordt er geklaagd dat mensen met een laag inkomen gediscrimineerd worden door de manier van keuren bij arbeidsongeschiktheid. Het wordt oneerlijk gevonden dat mensen met hoge inkomens vaker arbeidsongeschikt bevonden worden dan mensen met lage inkomens. De WIA kijkt naar het inkomensverlies en de restverdiencapaciteit. De systematiek erachter leidt ertoe dat mensen met een laag inkomen geen uitkering krijgen voor eenzelfde aardoening waar iemand met een hoog inkomen wel een uitkering voor krijgt. Respondenten vinden dit onrechtvaardig.

‘Als je een piloot bent met een gigantisch salaris zou je met mijn beperkingen gelijk worden afgekeurd, maar omdat ik niet zo’n riant salaris heb kan ik gewoon 40 uur per week 8 uur per dag werken.’

‘Iemand met een hoog loon en bijvoorbeeld depressie wordt afgekeurd en diezelfde met een laag loon mankeert niets... Klopt van geen kant natuurlijk!’

‘Zonder herkeuring door de verzekeringsarts kreeg ik een brief thuis dat WGA van 80/100 naar 35 procent gaat.’

‘Stoppen met loongerelateerd afkeuren. Ziek is ziek. Niet gezond verklaren op basis van loon.’

‘De wet moet veranderen, het moet niet afhangen van je inkomen om wel of niet afgekeurd te worden.’

‘Als je een hoog salaris hebt, word je voor hetzelfde als iemand met een laag salaris wel afgekeurd en de lagere inkomens niet.’

‘De WIA is trouwens erg oneerlijk geregeld. Een piloot die aan een oog blind wordt, kan voor 100 procent worden afgekeurd. Hij krijgt hulp bij het vinden van een nieuwe baan en aanvulling krijgen op zijn uitkering. Een interieurverzorger die MS krijgt en alleen nog haar vingers kan bewegen, kan administratief werk doen en verdwijnt in de Bijstand. Haar inkomensverlies is te klein om recht te hebben op de WIA.’

‘Bij de ZW en WIA moet het beoordelingssysteem veranderd worden. Als je een hoog inkomen hebt en ziek bent, dan is je arbeidsongeschiktheidspercentage zo hoog dat je een uitkering hebt. Maar bij mensen zoals ik met een modaal inkomen is het inkomensverschil te klein, waardoor we naar de Bijstand geschoven worden. Terwijl we wel echt ziek zijn. Het huidige systeem discrimineert en trekt de meerverdiener voor.’

‘Allereerst moet men van de rekenmodule af. Voorbeeld: een advocaat en een hovenier worden allebei blind. De advocaat verdiende 150 euro per uur, de hovenier 25 euro per uur. De advocaat wordt 100 procent afgekeurd, de hovenier wordt 100 procent goedgekeurd. Dit komt door het algoritme en de rekenmodule van je laatstverdiende uurloon. Waar is de menselijke maat? Hoe is het mogelijk dat je laatst verdiende loon bepaalt of jij nog kunt gaan werken of niet?’

‘Arts: je hebt een laag inkomen, dus ondanks dat je erg ziek ben ga jij nooit WIA krijgen.’

‘Ook hier zie je de inkomensongelijkheid! Ben je rijk, verdien je veel, dan krijg je veel eerder een afkeuringspercentage... en compensatie voor het verlies aan inkomen.’

‘Een UWV-arts zei me eens dat een bankdirecteur met een rsi-pols sneller een uitkering krijgt dan een schoonmaker met een dubbele hernia. Of kanker zoals in mijn voorbeeld. Vind dat echt belachelijk, een mens is meer dan zijn salaris.’

ONREALISTISCH WERKVERMOGEN TOEGEKEND

Naast klachten over de medische keuringen, zijn er ook klachten over het onrealistisch toekennen van werkvermogen door arbeidsdeskundigen.

‘In de banenopties wordt zelfs aangegeven om een rijdend beroep te doen, terwijl er niet gereden mag worden met de medicatie die geslikt wordt. Te gek voor woorden!’

‘Volgens de specialisten kan ik niet meer dan een half uur lopen en een half uur staan, men maakt ervan dat een half uur lopen gelijk staat aan vier uur lopend werk.’

‘Ik heb stemproblemen, veroorzaakt door een slecht werkend ventilatiesysteem. Ik praat dus op fluisterniveau en moest dus maar achter een spraakcomputer en wel binnen 14 dagen, anders wordt de uitkering (tijdelijk) gestopt. Gedaan en dat is dus voor mensen met een duidelijke stem om een computer te besturen. Uhm, mijn probleem? ‘Ja, daar zijn we mee bekend.’ Hoezo kan ik dan werken met een spraakcomputer? Ik kan en mag volgens hun eigen zeggen niet werken met rook, gas, dampen en (geurende) stoffen, dus ik kan wel bijbels lijmen in een drukkerij. Uhm bijzonder, zegt de arbeidsdeskundige, maar ja dat zegt de computer...’

‘Op 22 juli 2016 heeft UWV mijn Ziektewetuitkering stopgezet. Zij zeggen dat ik 65 procent van mijn loon kan verdienen. Van arbeidskundige krijg ik drie functies waarvan zij denken dat ik die kan uitvoeren, en dat zijn heftruckchauffeur, postpakket-bezorger en magazijnmedewerker. Maar met de pijnklachten, stijfheid, dikke handen, pijn rondom de pols, binnenkort weer een operatie. Ik vraag me af: hoe kan ik deze functies uitvoeren?’

‘De functies die ik volgens WIA-afdeling nog kan doen zijn theoretisch en daar heb ik de opleidingen en werkervaring niet voor.’

‘Ik wil wel werken, maar er is bijna geen parttime werk. Het pt-werk dat er wel is, gaat naar doelgroepregisterbanen, waar ik van het UWV niet in mag...’

‘Eerlijk zijn en kijken naar de praktijk. 64 jaar met beperkingen en wel geschikt om 40 uur aan de lopende band te werken voor 14,65 euro per uur. In heel Nederland verdien je dat niet aan de lopende band.’

'FML standaard meesturen bij rapport VA. Nu krijg je die niet, ook al vraag je erom, terwijl de FML wel de basis is voor de arbeidsdeskundige (AD). Klant voert dus een gesprek met de AD terwijl de klant niet weet wat de VA heeft vastgelegd in de FML. Hierdoor ontstaat ongelijkheid en is een weerwoord op de AD niet mogelijk. Weerwoord is sowieso al moeilijk omdat de klant niet weet wat een krokettendraaier precies voor handelingen verricht.'

'Banen die niet meer bestaan moeten uit de FML. Zijn er geen vacatures, dan moeten die er ook uit.'

'Het steekt mij nog het meeste dat het CBBS-systeem welke het UWV hanteert niet te controleren is. Men vult de gegevens in in zo'n systeem en het is niet controleerbaar of de juiste gegevens zijn gehanteerd door het UWV, zoals bijvoorbeeld de salarissen die men zogenaamd zou kunnen verdienen.'

'De WIA-keuring is star, geen ruimte voor persoonlijke ervaring. Je kunt iets wel of niet, kortom: heel zwart-wit. Dat geeft heel rare en niet reële uitslagen. Zo ben ik fibromyalgie-patiënt en kan ik alles, maar heel kort. Dan heb je dus een probleem. De keuringen zijn raar. Kun je lopen? Staan? Zitten? Dan kun je dus ook fulltime werken in de zwaarste lichamelijke banen. En dan kom je bij de werkcoach van het UWV en die zegt: 'Schoonmaken? Dat kun je toch helemaal niet?' Nee, precies. Maar daar ben ik wel op goed gekeurd. Met andere woorden. Je wordt goedgekeurd op banen die je lichamelijk niet kan doen. Zeer problematisch. Pijn en vermoeidheid zijn niet te meten. Maar dit geeft wel heel veel beperkingen. Men mag ook best kijken naar het verleden en zien dat je alles uit de kast hebt gehaald om te blijven werken.'

'Zo mocht ik met mijn motorische uitdagingen waarbij ik veel uit mijn handen laat vallen, baby's gaan wegen bij het consultatiebureau. Te veel mensen worden onterecht goedgekeurd.'

'Uitgaan van de beperkingen en ziekten die men heeft. En als men dus maar 24 uur kan werken bijvoorbeeld dan niet zeggen 'Oh, in uw oude functie zou u met 24 uur nog 1200 euro kunnen verdienen... dus iedere simpele baan met minimumloon kan u dat bedrag opleveren... dus we keuren u nog helemaal goed... want dit bedrag is makkelijk te verdienen.' Men vergeet dan dat men er in een simpele baan 40 uur voor moet werken! En dat kan je dus niet... dat hebben ze net zelf al vastgesteld...'

'Kijk dus naar de ziekte/klacht en de hoeveel uur dat iemand kan werken. En kijk dan wat iemand eventueel zou kunnen doen en wees daar reëel in. Iemand met rugklachten ga je niet in een slachterij in de kou laten werken (komt veel voor dat ze dat zeggen). EN als iemand 50 procent inkomen verliest, keur die dan ook gewoon voor 50 procent af en zeg niet

'Oh, maar een inkomen van 800 euro is nog makkelijk te verdienen, dus daar keur ik u 100 procent goed voor.'

TE LAAG

De WIA-uitkering is vaak te laag. Veel respondenten begrijpen niet hoe ze, na soms een leven lang werken, zo'n lage uitkering kunnen krijgen. Ze kunnen niet rondkomen en worden afhankelijk van anderen. Mensen die eerst in de WW zaten, vinden het onrechtvaardig dat zij hierdoor een lagere uitkering krijgen. Dat het geld dat men overhoudt van de uitkering nog lager wordt doordat de arbeidskorting bij de Belastingdienst vervalt, wordt niet begrepen. Wat ook tot onbegrip leidt is dat de Ziektewet-uitkering veel hoger is dan de WIA. De gevolgen van geldgebrek voor de levens van mensen die arbeidsongeschikt zijn, zijn groot.

'Kan dit ook niet uitleggen. Ik ben vader van twee kinderen, opa van vier kleinkinderen en ben beperkt in uitgaven om ze überhaupt te zien, ze te bezoeken!'

'Nu heb ik na nog 2 maanden WIA een VVU, geen vetpot (nog geen 600 euro bruto per maand). Terwijl ik mijn hele leven gewerkt heb. De uitkering zou moeten worden afgestemd op wat in het verleden is verdiend, en niet op een klein percentage van het minimumloon. Dat voelt ontzettend oneerlijk! En bovendien kun je er niet van rondkomen...'

'De WIA-uitkering. Ik zou de rest van me leven rond moeten komen van 742 euro. Ik ben geheel afhankelijk van anderen, dus kan nooit volledig op eigen benen staan.'

'Na twee jaar in de WW en twee jaar in ZW, vervolgens WIA-WGA toegekend voor een lager percentage van 42.97 procent. ZW-uitkering van bijna 2.100 euro verlaagd, nu in WGA-uitkering voor ongeveer 471 euro. Hoe kan ik hiervan leven? Ik ben ten gronde gericht door hen.'

'Ik krijg de indruk dat zoveel mogelijk moet worden voorkomen dat mensen een hogere uitkering krijgen. Voor mij betekent het dat ik de komende zes jaar tot mijn pensioen in armoede mag doorbrengen, na 40 jaar werken!'

'Ik vind het namelijk zeer schandalig dat iemand zoals ik door een ongeval geen arbeidskorting krijg. En daardoor veel meer belasting betaal als wat in verhouding staat met de WIA-uitkering.'

'En bij een WIA-uitkering en ziek zijn wordt je gekort. Ziek zijn kost geld, je kiest er niet voor. Het voelt als een schop na. Je bent ziek en je wilt werken, het UWV dwingt je ook om te gaan werken door je te korten. Terwijl je werkgever zelf ook zegt 'Onverantwoord om met zoveel morfine achter het stuur te gaan zitten'.'

'Verder heb je pech als je eerst in de WW zat en daarna pas in de Ziektewet. In het ergste geval (ziekte na een jaar WW) krijg je 75 procent van je laatst verdiende loon als WIA-uitkering. De kans dat je voor minder dan 35 procent wordt afgekeurd is ook groter. In dat geval vervalt je tot een Bijstandsuitkering.'

'Van Ziektewet naar WIA-uitkering scheelt meer dan 300 euro netto! Terwijl het bruto bedrag hetzelfde is, voor een klein deel heeft dat met vakantiegeld te maken, wat je in de WIA per jaar krijgt en in Ziektewet maandelijks, maar dan mis je nog ruim 200 euro netto. (Van Ziektewet naar WW was dit ook al.)'

'Te veel opgenomen vakantiedagen worden niet gecompenseerd / rechtgetrokken. Vakantiegeld wordt herrekend naar 8 procent.'

'Ik zat in de Ziektewet, kreeg 267 euro netto per week, dat is 1.068 euro netto per vier weken. Per 14 december 2020 ben ik afgekeurd en ontvang ik een IVA-uitkering van slechts 465 euro bruto netto per vier weken. De berekening klopt, ik heb mijn jurist alles laten bekijken. Wettelijk gezien heeft het UWV gelijk dat dit loon klopt. Ik heb 27 dienstjaren bij verschillende werkgevers en alle premies afgedragen. Ik maak dus na jaren een vrije val met mijn inkomen. Daar lijdt mijn hele gezin onder. Mijn kinderen zouden straks moeten gaan studeren. Ik zou niet weten hoe.'

'Omdat ik in de IVA ben beland, val ik in een hoger inkomstenbelastingtarief dan iemand die inkomsten heeft uit werk (met hetzelfde inkomen). Het hogere inkomstenbelastingtarief is bedacht zodat mensen een financiële prikkel krijgen om weer te gaan werken, want dan houden ze meer geld over omdat ze dan minder inkomstenbelasting betalen. Maar omdat ik volledig ben afgekeurd wegens ziekte lukt dat niet. Dus ik wordt door de korting op mijn inkomen (25 procent in mijn geval) én het hogere inkomstenbelastingtarief dubbel gestraft voor ziek zijn. Ik ervaar dat als oneerlijk.'

'Doordat alle uitkeringen zo laag zijn, komen mensen ook nog in financiële problemen, waardoor de fysieke en mentale klachten nog erger worden en je in een vicieuze cirkel zit!'

PROBLEMEN MET REFERENTIEPERIODE

Een aantal melders komt in de problemen doordat de referentieperiode voor hen slecht uitpakt. Het komt voor dat mensen in de aanloop naar hun arbeidsongeschiktheid minder uren gaan werken, vanwege de verslechterende gezondheid. Dit betekent echter dat de uitkering lager wordt omdat dit op minder uur gebaseerd wordt. Ook mensen die twee banen hadden, of een baan en een gedeeltelijke uitkering, krijgen een lagere uitkering.

'Afgelopen 18 jaar altijd 32 en 40 uur gewerkt bij dezelfde werkgever. Behalve het jaar voordat ik mijn nierziekte kreeg en de Ziektewet inging. Toen werkte ik tijdelijk 20 uur op papier. En exact op dat jaar krijg ik straks mijn WIA. Terwijl werkgever al verklaard heeft dat dit door bijzondere situatie kwam (gehandicapte dochter was thuis).'

'Tevens wordt ook het arbeidsongeschiktheidspercentage berekend op basis van de gewerkte uren, het zou moeten insteken op een normale werkweek.'

'Ik ben afgekeurd, ik had twee banen maar krijg maar voor één baan een uitkering en daarover een toeslag, maar dan kom ik nog tekort. En dan willen ze dat wat ik tekort kom bij de sociale dienst ga halen. Dat vind ik niet kloppen, ik ben al jaren bezig of ze het uit willen zoeken maar ik word of niet teruggebeld of ze lullen er weer 'n verhaal aan.'

'Ik zat gedeeltelijk in een iAOW-uitkering, dat wordt niet meegeteld als inkomen. Dat is oneerlijk en daardoor krijg je een erg lage uitkering. Zeer vreemd en onterecht!'

'De regeltjes dienen veranderd te worden, omdat ze niet kijken naar het laatst verdiende loon maar over een hele termijn. Mijn partner heeft een hele termijn voor de Bijstand gewerkt met uitzicht op een contract bij die werkgever, die er nooit is gekomen. Werken voor de Bijstand telt niet mee voor het UWV.'

‘De oude WIA, gebaseerd op een 24 urige werkweek, is één-op-één hervat, terwijl ik voorafgaand aan mijn laatste ziekteperiode 35 en 32 uur per week werkte. Voorheen verdiende ik 1.000 euro bruto, terwijl ik nu zeker een paar honderd euro netto meer verdiende.’

‘Hier gaat zoveel mis dat ik me geen raad meer weet. Ik krijg een uitkering van 492 euro (sinds deze maand was het 486 euro). Dit is gebaseerd op een contract van 16 uur, terwijl ik volgens het UWV al vanaf 2012 ‘afgekeurd’ zou zijn.’

‘Ik ben gekort omdat ze mijn Ziektewet-uitkering hebben genomen als laatste inkomen door naar de WIA te kijken in plaats van naar mijn vorige fulltime baan in 2015. Dit heb ik toen ik in de Ziektewet kwam ook aangegeven omdat ik bij de laatste werkgever al minder kon werken in verband met beperking door chronische pijn.’

6 ZIEKTEWET

De meldingen vanuit de Ziektewet gaan vooral mensen die door het UWV zomaar uit de Ziektewet worden gezet terwijl ze nog ziek zijn. Dat gaat soms op onredelijke wijze: als je tanden kan poetsen of aardappels kan schillen kan je werken. Mensen klagen dat de procedure kort en oppervlakkig is. Meldingen betreffen ook mensen met ernstige aandoeningen zoals hersenletsel en MS. Ook wordt er melding gemaakt van soms onredelijke eisen en straffen, zoals de uitkering stopzetten nadat 1 keer de telefoon niet is opgenomen. Een belangrijk punt dat mensen aandragen is dat zij het niet eerlijk vinden dat ze 30% minder inkomen krijgen omdat zij ziek zijn. De huren en de boodschappen worden immers ook niet opeens 30% goedkoper. Zeker voor de golf Corona patiënten uit de cruciale beroepen is het zuur om opeens zoveel minder inkomen te hebben, voor iets waar ze niks aan kunnen doen.

'Problemen met toekennen ziekte wet. Lag in kunstmatige coma op de IC, kreeg alleen maar dreigbrieven'

'Reïntegratie begeleider vond het nodig om mijn ziekte wet uitkering stop te zetten doordat ik 1x de telefoon niet opgenomen had'

'Ik "mag" mij van UWV niet meer ziek melden terwijl ik dat wel ben.'

'oktober 2015(38jr) in coma geraakt, had diabetes type 1 met waarde 48. In december moest ik mij van de acture (zorgwerk) betermelden. Lukte niet, bedrijfsarts UWV zei dat ik minimaal 2 jaar nodig had om mijn suikerstabiel te krijgen.'

TE LAAG

Melders vinden het onrechtvaardig dat de ziekte wet uitkering maar 70% van het salaris bedraagt.

'De corona crisis legt ook meteen bloot dat deze wet van het UWV een inhumanitaire wet is, want de zieke werknemer moet 30% van zijn salaris aan zijn ziekte terugbetalen.

Deze wet beschermd zichzelf omdat het altijd over individuele gevallen ging, maar nu krijgt een hele werkende bevolkingsgroep met deze wet te maken (Corona).

Deze wet laat ons allemaal zien dat die nooit in onze democratie gepast heeft n.l. een democratie die mensen vooruit dient te helpen.

Deze wet laat nu het tegenovergestelde zien en laat tegelijkertijd zien dat deze wet niet meer van deze tijd is.'

'Hogere uitkering mensen serieus nemen, en niet maar 70 procent laatst verdiende loon. tenslotte zijn mijn kosten en woonlasten niet met 30 procent verminderd.'

'Het UWV berekent mijn dagloon op basis wat ik voor mijn ziekte daar verdiende. Alleen nemen ze bij die berekening mijn Zw-uitkering uit die periode niet mee. Gevolg ik krijg een dagloon wat ruim €100 lager is dan wat ik verdiende.'

'Ik moet altijd schuiven met de huur en alles, waar je bij de gewone uitkering aan het eind van de maand krijgt, moet je bij de ziekte wet maar afwachten of het de eerste week van elke maand wordt gestort. Ze vergeten heel gemakkelijk dat er ook vaste lasten zijn.'

'De WW en zw kunnen pas de eerste van de maand worden aangevraagd. Hierdoor krijg je de uitkering te laat om alle vaste lasten te betalen.'

ZOMAAR UIT DE ZIEKTEWET GEZET

Veel meldingen komen van mensen die wel ziek zijn, maar zomaar uit de ziektewet gezet zijn vaak met een keuring die niet veel om het lijf had.

‘Ik ben zonder iemand gezien te hebben de ziektewet uitgeknikkerd. De arts vroeg: “kunt u aardappels schillen?” Mijn bevestiging was voldoende om mij beter te melden.’

‘tijdens een depressiebehandeling uit de ziektewet gezet’

‘Mijn ziekteuitkering is in juni 2019 na een jaar stopgezet terwijl ik nog in het diagnose traject autisme zat. In maart 2020 is mijn bezwaar gegrond verklaard (met dank aan een advocaat op toevoeging).’

‘Na 20 maanden ziektewet uitkering besloot het UWV dat ik 6 uur per dag kan werken. Dit terwijl ik na mijn beroerte niet eens mijn eigen huishouden kan runnen. Ook leuke ontspannende activiteiten zijn me zelfs teveel. Ze moeten zich eens wat meer verdiepen in NAH’

‘Slecht, sinds het stop zetting van de ziektewet ben 3 keer geopereerd geweest. Kan nogsteeds niet werken’

‘Mijn ziektewet aanvraag op basis van lichamelijke klachten, is telefonisch afgekeurd, zonder face to face contact/ lichamenlijk onderzoek.’

‘Niet zo zeer gekort maar ben gewoon de ziektewet uitgezet omdat hun vinden dat fibromyalgie geen ziekte is.’

‘Er word niet goed geluisterd. Ik heb MS en heb verteld hoe mijn dag indeling er thuis uit ziet. Lichte werkzaamheden en heel veel rusten. Toch is mijn ziektewet stop gezet, mijn WW afgelopen en moet ik weer aan het werk. Dus solliciteren met rollator en beginnen met 1 uurtje per dag? Ze zien me al aankomen’

‘Een verzekeringsarts heeft eens tegen mij gezegd. : Och mevrouw, als je je tanden kunt poetsen en je haar kunt kammen, kun je ook werken.’’

‘Ze hebben werkelijk alles geprobeerd om me de ziektewet uit te gooien.’

‘Ben nu uit de ziektewet gegooid omdat ik er verzorgd uit zie. Dus als ik er als ma Flodder had gezeten, had ik mijn ziektewetuitkering blijkbaar nog wel gehad. Ik moest even in mijn nakie voor haar gaan staan en omdat ik alles gewoon kon bewegen, was ik voldoende gezond om te werken.’

‘Ik ben chronisch ziek, maar mijn zw aanvraag is afgekeurd. 1 maand gehad, daarna werd nav een telefonisch ‘onderzoek’ besloten dat ik weer kon werken.’

‘Bij mij hebben ze de ziektewet stopgezet, onder het mom van: u bent niet terminaal, dus u kunt weer aan het werk. Dat, terwijl ik in een hele zware depressie zat, en al financiële problemen had, besloten ze mijn enige inkomsten te stoppen.’

‘Ik ben 50 jaar. Door mijn 1e jaars keuring in de ziektewet ben ik weer volledig beter gemeld en ben ik in de WW gekomen (70% uitkering). De keuringsarts kon in luttele minuten beoordelen dat ik weer gewoon voor 8 uur per dag aan het werk kon terwijl ik bij een revalidatie centrum geleerd had om mijn leven anders in te richten om mijn lichaam te sparen en daar past een 8 uur werken op een dag niet in.’

‘Uiteindelijk valt door een computer de beslissing . Zelfs een coma patiënt kan nog werken al is t maar ballonnen op blazen’

‘Bij mijn eerstejaars ziektebeoordeling ben ik in staat geacht om volledig aan het werk te gaan en ben ik mijn uitkering kwijtgeraakt. Weer aan het werk gaan is tegen alle adviezen van al mijn artsen in, en staat mijn revalidatie in de weg. Het probleem is dat mijn ziekte (post commotioneel syndroom na een hersenschudding) niet past binnen hun rijtjes. De ziekte en symptomen bestaan nauwelijks in hun handleidingen’

‘slecht, ik werd ziek, heb bijna een jaar in de ziektewet gezeten. Burn out. en hierdoor veel ernstige lichamelijke klachten. moest in de 10de maand op controle komen en kon weer aan het werk zei men. Ik zag er niet moe (uitgeput) uit zei deze man, dit terwijl ik aan het einde van mijn latijn was. Moest vaak huilen tijdens het gesprek’

'Mijn ziektewet uitkering werd na 2 jaar gestopt, ik werd telefonisch helemaal goedgekeurd, omdat ik aardappelen kon schillen, dan kon ik ook werken, daar kwam het op neer. Voordat ik ziek werd op 26-10-2018, heb ik altijd gewerkt, arbeidsverleden van 33 jaar en nu na 2 jaar ziektewet geen recht op WIA of WW of ondersteuning om eventueel een baantje te zoeken. Wat nu?'

'Behandeling was vanwege de lange wachttijd bij de ggz nog niet gestart. Meneer vond omdat ik geen medicijnen gebruikte niet dat ik ziek was/ben.'

'Een postnatale depressie word gewoon niet erkend, bekkeninstabiliteit word niet erkend'

'Bijzonder slecht. Middenin een herstelproces met behandelingen maar beter gemeld omdat ik met ander werk hetzelfde of 65% van mijn laatst verdiende salaris zou kunnen verdienen; dat was hun reden om mijn ziektewet uitkering stop te zetten. Ga eens na bij artsen of behandelaars hoe de vork in de steel zit. Mensen worden beter gemeld op basis van een telefoongesprek.'

'In mijn laatste verslag staat" uw ziektewetuitkering wordt bij deze gestopt omdat u niet terminaal ziek bent en u niet bedlegerig bent".'

7 WAJONG

Wajongers melden zich met onterechte afwijzingen voor de Wajong uitkering. Ze krijgen geen Wajong uitkering, maar hebben wel een ernstige beperking. Sinds de herziening van de Wajong in 2015, komen alleen mensen zonder enig arbeidsvermogen en zonder kans op herstel in de Wajong. Dat leidt ertoe dat ook mensen met ernstige aandoeningen, niet voor een Wajong in aanmerking komen. Vaak eindigen zij in de bijstand. Over de wijze van keuring is een keur aan klachten. Geregeld wordt genoemd dat specialisten niet worden geraadpleegd of niet serieus worden genomen. Het lage bedrag aan uitkering en het feit dat de uitkering is gekort van 75% van het minimumloon naar 70%, is Wajongers een doorn in het oog. Sowieso is de Wajong uitkering voor melders veel te laag om van rond te komen. De recente stelselwijziging (harmonisatie Wajong) geeft ook voor een aantal melders problemen. Het feit dat de Wajong bijna nooit meegenomen mag worden bij verhuizing naar het buitenland, wordt erg onredelijk gevonden.

‘Intens triest. Ik zit in een Wajong door ziekte. Echter kan ik hier niet van rond komen vanwege de hoge zorgkosten die ik heb voor mijn ziekte.’

‘De uitkeringen omhoog gooien zodat de uitkering gerechtigden ook gewoon op zichzelf kunnen wonen en weer zin in het leven krijgen.’

‘Artsen in opleiding die de keuringen doen voor het behoud van je uitkering.’

ONTERECHTE AFWIJZING

Veel mensen melden onterecht te zijn afgewezen voor een Wajong uitkering.

‘Ik kreeg geen Wajong want mijn ziekte kon in de toekomst misschien wel eens genezen. Ik heb de ziekte van Crohn en dit kan echt niet. Maar volgens het UWV zou er in de toekomst een medicijn kunnen komen waardoor de ziekte geneest’

‘Hoe kan je nou met de zwaarste vorm van autisme niet de Wajong inkomen. Dan zou helemaal niemand meer toegelaten moeten worden. Dan moet je dus participeren maar gepaste banen zijn er niet. Hoogst haalbare is bijstand en die regels zijn keihard. Ik leef elke dag in angst.’

‘Aanvraag op mijn 18e gedaan voor Wajong, afgewezen omdat ik in het gesprek zei wat me leuk leek om te doen qua werk, maar door mijn beperking niet kon uitvoeren. Op mijn 26e herziening aangevraagd, en helaas dezelfde persoon als toen voor me en vrijwel direct afgewezen. Ik kan max 30 minuten een activiteit doen, en daarna moet ik 30 minuten uitrusten’

‘Jaren geleden toen het UWV iedere Wajonger ging testen of die nog gedeeltelijk of geheel arbeidsongeschikt was hebben ze bij mij een fout gemaakt zij schreven toen dat ik gedeeltelijk arbeidsgeschikt was terwijl ik volledig afgekeurd was toen moest ik zelf via de huisdokter een verklaring krijgen en toen bleek het om een foutje te gaan volgens mij probeerde ze toen expres mensen goedkeuren of gedeeltelijk Je moet dus heel oplettend en assertief zijn’

‘Al jaren in strijd met het UWV voor een Wajong. Iemand die levenslang beperkingen heeft krijgt niets, want misschien kan die ooit nog werken.’

‘Mijn zoon, verstandelijk beperkt, iq 59, chromosoomafwijking vastgesteld door klinisch geneticus. speciaal onderwijs gevolgd ZMLK. Rapporten van MEE over korte aandachtspanne, WLZ geïndiceerd....is afgewezen voor een Wajong-uitkering. Hele klas kreeg een go. Mijn zoon zit nu in bijstand. Op 10 km afstand zie je dat mijn zoon een ontwikkelingsstoornis heeft. De mensen van het UWV...vinden van niet.’

‘Het UWV heeft een glazenbol waarin ze kunnen zien dat ik magisch beter wordt en weer arbeidsvermogen zou krijgen. Wordt je door het UWV als arbeidsongeschikt gezien, krijg je alsnog geen Wajong omdat je volgens hun spontaan beter zal worden, ondanks dat geen enkele arts de belofte van verbetering durft te geven. Daarnaast hebben ze ook achterhaalde informatie over aandoeningen’

‘2 jaar verder na aanvraag Wajong voor een zoon zonder arbeidsvermogen. Beroep en beroep bij de Rechter heeft niets opgeleverd. UWV blijft bij het standpunt dat hij arbeidsvermogen zou kunnen ontwikkelen met de juiste hulpverlening. Hij heeft van jongs af aan al hulpverlening!’

‘aangeboren genetische zeldzame zware epilepsie. Komt niet in aanmerking voor Wajong omdat er geprobeerd is gewoon te werken. Medicatie wordt steeds hoger, epilepsie erger. Moet van UWV 20 uur werken wat niet lukt.’

‘Ik ben afgekeurd maar omdat ik parttime gewerkt heb op me 18e krijg ik geen Wajong ik word gestraft omdat ik geprobeerd heb te werken zal nooit meer me eigen geld krijgen en afhankelijk van andere moeten zijn heel uitzichtloos’

‘Uit het niets een herkeuring moeten ondergaan. Proces voelt als een strafproces. Onterecht grotendeels goedgekeurd. Elke keer weer staan er in het dossier van het UWV talloze fouten. Er wordt niet geluisterd of er worden woorden uit hun verband getrokken.’

‘Betere artsen, luisteren naar specialisten ivm aandoeningen/ziektes.. 1 uur wat kunnen “doen” of 1 taak kunnen doen betekend niet dat iemand 20 uur of meer kan werken!!’

‘Het herkeuringssysteem voor Wajong is gebaseerd op wantrouwen en bezuinigingen. Het grootste probleem is dat de keuringsarts alle macht heeft. Zijn mening is rechtmatig. De verzekeringsarts vormt een mening (zonder wetenschappelijke onderbouwing of degelijk onderzoek) en deze blijft leidend, ook al geven mijn (gespecialiseerde) behandelaars aan hoe mijn medische situatie en beperkingen werkelijk zijn, met wetenschappelijke onderbouwing. Dit leidt er toe dat een keuringsarts mijn situatie veel beter weer geeft en blijft bij deze mening. Een keuringsarts is totaal niet gespecialiseerd in mijn ziekte en baseert zijn mening op zijn algemene medische kennis. Doordat zijn mening rechtmatig is, kom ik bij een rechter ook niet verder. De diagnoses en meningen van mijn behandelaars tellen niet mee. Sterker nog de keuringsarts reageert niet op deze informatie, maar stelt de deskundigheid van mijn medisch specialist (internist) aan de orde’

‘Het UWV doet slechts 1 keer goed onderzoek naar mate van arbeids(on)geschiktheid. Als op dat moment nog niet alle feiten beschikbaar zijn om dat onderzoek goed uit te voeren is het vervolgens onmogelijk omdat zelfstandig (zonder hulp van artsen en een advocaat) op een later moment nog recht te zetten als die feiten zich voordoen.’

‘minder veeleisende vereisten bij het toekennen van de Wajong.’

‘Te laat reageren op bezwaar en gewoon dingen doen die niet kloppen. Bv herkeuringsgesprek via telefoon waarin ze vragen of je een boterham kan smeren en je dan arbeidsvermogen toekennen.’

NA DE STELSELWIJZIGING

Er is nog steeds veel boosheid over het onrecht van de herziening van de Wajong en de invoering van de Participatiewet in 2015, waarbij de instroom in de Wajong sterk is beperkt en de uitkering verlaagd.

‘Daarnaast is de uitkering zo laag dat je er niet eens normaal van kan leven en zelfs daarop wordt je dan nog gekort het is walgelijk’

‘De participatiewet is puur een bezuinigingsmaatregel.’

‘Na 5 jaar Wajong herkeurd zonder ook maar een arts te zien. Van 80-100% afgekeurd naar 25-35% afgekeurd’

‘Er is een groep waar ik onder val die sinds 2015 buiten de boot valt. Jongeren die nog niet in staat zijn geweest om te werken door arbeidsongeschiktheid, die mogelijk in de verre toekomst nog kunnen werken hebben sinds 2015 geen recht meer op de Wajong. Deze groep kan ook geen aanspraak maken op de WIA wet die normaal voor arbeidsongeschikten geldt omdat ze nog nooit in staat zijn geweest om te werken. Met een arbeidsongeschiktheidsverklaring vanuit het UWV kan je bijstand bij de gemeente aanvragen.’

‘Krijg geen Wajong, want val onder nieuwe regeling. Dit, terwijl ik fysiek behoorlijk arbeidsbeperkt ben. Ik kan geen werk

vinden, en krijg geen bijstand of Wajong. Mijn man verdient iets teveel, maar onze uitgaven zijn hoger dan gemiddeld vanwege medische kosten.'

'Begin bij de gehandicapte en chronisch zieke mensen die alvast 5% op hun inkomen zijn gekort, ook als ze nu nog niet kunnen werken maar misschien ooit op magische wijze wel. De beloofde banen die de korting goed zouden maken zijn er nooit gekomen.

De overheid zou de grootste werkgever worden voor deze groep maar heeft zichzelf al snel weer van deze belofte ontdaan.

De banen zijn er nooit gekomen maar de korting op het inkomen is nooit teruggedraaid.

Persoonlijk ben ik ook 5% gekort op mijn Wajong inkomen omdat ik nu niet kan werken maar misschien ooit wel. Niemand die me kan vertellen hoe maar de keuringsarts heeft dit besloten.'

'Na invoering van een nieuw systeem werd ik ineens niet meer volledig afgekeurd in de Wajong maar 45-55% Medisch gezien was er niets verbeterd. Hoe kan het dat een computer bepaald dat ik ineens wel kan werken terwijl een arts geen enkele verbetering ziet? Onmenselijk'

'En het is oneerlijk door een regelverandering betreft de Wajong, mensen ineens niet of verminderd in aanmerking komen voor een Wajong met meer beperking'

'Gewoon oude Wajong terug met herkeuringen'

'Het UWV neemt dus tot op heden ME/cvs NIET serieus. Aanvraag en bezwaren worden hier meteen afgewezen, ook als de huisarts zegt dat CVS erger is geworden bij mij.

Er wordt wel dood leuk gezegd als de Wajong 2010 nog bestond dat ik die al lang gekregen had. Beetje vreemd en ook een trap na van deze instantie.. de gemeente lijkt wel het afvoer putje te worden van UWV.'

'Nu er nieuwe regels gelden sinds 1 januari 2021 mbt Wajong. Hebben ze niet goed op orde bij UWV, daardoor zijn er verkeerde berekeningen gemaakt. En is de persoon wie de uitkering ontvangt de dupe.'

'Er is vorig jaar een nieuwe Wajongwet ingegaan waarbij veel gunstige inkomensregelingen kwamen te vervallen. Er werd echter beloofd (o.a. via een motie in de EK) dat geen werkende Wajonger erop achteruit zou gaan. Maar nu ben ik, samen met vele andere Wajongers, er toch honderden euro's op achteruit gegaan. Het UWV doet hier niks aan want regeltjes.'

'Door de nieuwe regeling word ik nu €470 netto gekort terwijl je er niet op achteruit mocht gaan! Het is al geen vetpot. Dit is echt vreselijk.'

GARANTIEBEDRAG

Per januari 2021 is de harmonisatie van de Wajong ingevoerd. Deze wetswijziging leidde bij een aantal melders tot problemen.

'Ik heb in Feb. 2020 een eenmalige uitkering gehad van uit de cao van mijn werkgever. Deze wordt nu tot aan mijn pensioen jaarlijks gekort op mijn garantiebedrag terwijl het een eenmalige uitkering was. Ondanks de toezeggingen in de kamer is er in de wet geen ruimte gelaten om met uitzonderingen rekening te houden.'

'4 keer verschillende garantiebedragen gehad in 1 maand tijd. '

'Deze maand, januari 2021, ontvang ik ineens 62,- minder door de nieuwe garantie regeling.

Dit betekent dat ik er fors op achteruit ga, want een uitkering is al niet ruim om van te leven. Zeker niet als je veel zorgkosten hebt'

GEEN KENNIS VAN ZAKEN

Ook bij de Wajong komen klachten binnen dat keuringsartsen geen kennis van zaken hebben en specialisten niet worden geraadpleegd.

'Luisteren naar de behandelend arts van de cliënt. Niet zelf op die stoel willen gaan zitten, zonder amper een dossier te lezen.'

‘Verzekeringsartsen zouden meer moeten onderzoeken en meer verantwoording moeten afleggen. Alles wat zij stellen wordt voor waarheid aangenomen. Zelfs iets simpels als medicatiegebruik kan worden ontken, al staat het in hun eigen rapportage. Ze hebben teveel macht en zijn niet onafhankelijk.’

‘Betrek experts of doe uitgebreid onderzoek naar ziektes van mensen, nu wordt er geoordeeld en commentaar gegeven dat letterlijk tegen de adviezen ingaat voor omgaan met mijn ziekte.’

Wajong niet naar buitenland

Voor enkele Wajongers vormt het feit dat de Wajong bijna nooit naar het buitenland mag worden meegenomen bij emigratie, een groot drama.

‘Ik heb mijn kinderen niet op zien groeien omdat mijn Wajong uitkering niet mee mag naar het buitenland. We zijn uit elkaar gegroeid. Mijn kinderen wonen nu 8 jaar in het buitenland na mijn scheiding. Bijna altijd wordt de aanvraag afgewezen, zie rechtspraak.nl. De 3 voorwaarden om Wajong mee te kunnen nemen naar het buitenland zijn onredelijk hoog.’

‘100% Wajongers (jonggehandicapten) worden door de wet niet gezien als een groep mensen die een invaliditeitsuitkering ontvangt waardoor het vrijwel onmogelijk wordt voor hen om te emigreren en om elders een uitkering aan te vragen.’

‘Het is echt een dramatisch liefdesverhaal geworden ondertussen. Mijn dochter met autisme is getrouwd met een IJslandse jongen met een serieuze ziekte. Om te kunnen samenwonen in IJsland moet ze 3 jaar ingeschreven staan én over eigen inkomsten beschikken. Vanuit Nederland mag een Wajonger niet weg uit dit land met een Wajong, ook niet wanneer elders een uitkering wordt aangevraagd. Het UWV heet recentelijk besloten haar Wajong stop te zetten. Het is uiterst triest hoe Nederland omgaat met de sociale zekerheid aangaande jonggehandicapten tijdens hun emigratieproces. Rekening houdend dat dit een zeer kwetsbare groep is en dat EEA landen zich hebben verplicht gehandicapten te voorzien van sociale zekerheid tijdens emigratie. Waarom zijn jonggehandicapten uitgesloten? Jonggehandicapten dezelfde rechten geven als de andere afgekeurde mensen. Er is een wetswijziging nodig. Jonggehandicapten voelen zich werkelijk gegijzeld door Nederland.’

8 WW

Melders met WW hebben een waaier aan klachten: de uitkering wordt pas na maanden toegekend, er zijn onverwachte terugvorderingen, de uitkering wordt ten onrechte geweigerd, de betaaldatum is te laat voor vaste lasten, verkeerde informatie wordt verstrekt, re-integratiebegeleiding is slecht en de uitkering is laag door de dagloonberekening of door het ongunstiger belastingregime. Ronduit triest is de melding van iemand in de WW die van haar werkcoach haar beste vriendin die op sterven ligt maar één keer per week mag bezoeken. Pijnlijk zijn ook de klachten van mensen die ziek in de WW zitten en daar geen enkel begrip voor krijgen. Ook zijn er een aantal mensen die zwaar in de problemen zijn gekomen met het starten van een bedrijfje. Deze mensen deden hun best om uit de WW te komen middels een bedrijf, hen was niet duidelijk dat ook als het bedrijf nog niet is opgericht en er nog geen euro is verdient, dit niet is toegestaan (zie ook 'Ondernemen en uitkering').

'na 45 jaar werken kom ik in de schulden door onterecht terugbetalen van ww-uitkering. je weet nooit zeker of je WW uitkering krijgt het is iedere maand heel spannend wat je uitbetaald krijgt'

'Baan kwijt vlak voor mijn zwangerschap, uitkering kwam pas toen ik was bevallen. Slecht, je doet je best en vraagt om hulp maar dankzij mijn ouders is alles goed gekomen financieel..'

'Het is een simpel iets, geen idee wanneer mensen bij het UWV hun rekeningen moeten betalen maar ik aan het einde van elke maand. Is her dan niet ronduit belachelijk dat WW tussen de 4de en 10de van de nieuwe maand gestort wordt?'

'Je krijgt de eerste WW pas een maand na het ontslag. Je hebt dus een maand spaargeld nodig voor vaste lasten. In het onderwijs krijg je geen ontslagvergoeding, daar kan je dus ook niet op terug vallen.'

'- Bij de WW moet er meer persoonlijke coaching komen. Meer contact met het bedrijfsleven zodat werklozen echt aan een baan geholpen worden.'

'Een werkgever beloofde mij een contract. Ik kon alvast beginnen zouden zij mijn contract maken. Dat duurde uiteindelijk 6 weken. Ik kreeg in die weken niet betaald, ook achteraf niet. Na het contract van een half jaar had ik nog steeds geen vergoeding gehad voor die 6 weken. Ik heb toen een advocaat ingeschakeld. De advocaat van de werkgever had het UWV gebeld met de mededeling dat ik 6 weken gewerkt had met uitkering. Ik moest toen de uitkering terugbetalen en een fikse boete. De werkgever ging vrij uit. Ik heb meerdere bezwaren ingeleverd maar kreeg alleen terug dat ik een fraudeur ben.'

'Ik ben 24. Werd gezegd dat ik geen recht had op ww. Via bijstand kwam ik er achter dat ik wél recht had op ww. Daarna verkeerd geïnformeerd waardoor ik zonder geld kwam te zitten. Pas toen ik mijn persoonlijke begeleider liet bellen waren er mogelijkheden'

'Onmenselijk, altijd goede salarissen gehad maar door de WW waarmee de loonheffing heel hoog is hield ik 90 euro over voor boodschappen.'

'Berekening dagloon moet worden aangepast zodat ook laatste maand meetelt en uitkering wordt gebaseerd op volledig loon.'

'Als 60 jarige moest ik naar een cursus solliciteren voor oudere werklozen, gegeven door een 28 jarige ervaringsdeskundige, want ze had al 3 x in de WW gezeten, en wij als ouderen waren niet meer van deze tijd.

In die tijd kwam mijn beste vriendin (tevens tante en oud collega) op sterven te liggen, alleenstaand en geen kinderen. Haar wens was om thuis te sterven met verzorging van vrienden.

Aan mij vroeg ze of ik af en toe wat boodschappen wilde halen en of ik haar lunch wilde klaar maken en samen met haar lunchen.

Aangezien ons goed duidelijk was gemaakt door het UWV dat wij geen stap mochten zetten zonder toestemming, heb ik hier toestemming voor gevraagd.

Dit werd geweigerd omdat dit "werkzaamheden" waren die ook door een betaalde kracht konden worden gedaan. Mijn uitleg dat het een kort durende situatie was en een vriendendienst zonder betaling maakte geen verschil.

Ik kon het niet geloven en heb het nogmaals aan de orde gebracht tijdens de cursus in het bijzijn van iedereen. Werd zonder enig pardon afgewezen met de mededeling dat ik gecontroleerd zou worden. 1 x per week thee drinken werd toegestaan als ik de thee niet zelf zou zetten!!!!

Aangezien 2 anderen in de cursus ook al problemen hadden gehad (helpen verhuizen van een kind en een verbouwing thuis) heb ik de wens van mijn vriendin niet meer durven inwilligen.

Ik durfde ook niet meer dagelijks bij haar langs te gaan. Ik en mijn inmiddels overleden vriendin hebben daar veel verdriet om gehad.

Er tegen ingaan durfde ik niet vanwege de torenhoge boete en het stopzetten van mijn uitkering. Je bent volledig afhankelijk van de nukken van je coach.'

REKENING HOUDEN MET ZIEKEN IN DE WW

In de WW wordt volgens melders onvoldoende rekening gehouden met mensen die ziek of arbeidsongeschikt zijn. Er is een overloop van mensen die de Ziektewet wordt uitgezet, of die de WIA wordt geweigerd en in de WW terecht komen. Deze mensen zijn niet opeens beter, maar vallen wel onder het WW regime.

'PLAATS MENSEN IN DE JUISTE UITKERING!'

'Ik ben onterecht hersteld gemeld. Verslag staat vol fouten en verkeerde informatie. Aangeven waar ik pijn had vond de keuringsarts niet nodig. Door in de WW gezet te zijn is mijn inkomen verminderd. Mijn revalidatie arts geeft aan dat ze me nog 2 jaar af zouden moeten keuren voor goed herstel maar UWV vind dat ik 32 uur in de week kan werken. Arts 2 heeft me na 10 aan de telefoon hersteld verklaard en niet eens gevraagd hoe het met me gaat. Arts 3 van de bezwaren commissie beroept zich op het foute verslag van zijn collega'

'Kan mijn huishouden niet runnen, mijn dochtertje niet verzorgen, persoonlijke hygiëne kan ik ook niet meer volledig zelf verzorgen, maar volgens het UWV kan ik 8 uur per dag werken'

'Klantvriendelijk, kijkt niet naar de mens alleen maar naar de cijfertjes, je moet werken ook al ben je chronisch ziek en hierover tig bewijzen hebt ingeleverd, onvoldoende menselijk contact alles via internetstartersregeling zelfstandigen en ondernemers'

'ik heb 37 jaar met veel plezier gewerkt, Toen zij mijn lichaam ik doe het niet mee. ik kan nog geen 100 meter lopen elke heel veel pijn, weet soms niet hoe ik de dag door moet komen. ik kan gewoon werken zeggen ze.'

AANBEVELINGEN

Net als de klachten die binnengekomen zijn bij het Meldpunt UWV, betreft een deel van de aanbevelingen de wet- en regelgeving en een ander deel het UWV zelf. De aanbevelingen worden per hoofdstuk gedaan.

1. GEDUPEERDEN FOUTEN UWV

Help mensen die gedupeerd zijn door fouten van het UWV. Veel mensen komen in grote problemen door fouten die het UWV maakt. Daarom:

- Richt een loket op waar mensen geholpen worden die in problemen komen met terugvorderingen van het UWV of door andere fouten die het UWV maakt. Hier wordt een redelijke afbetalingsregeling afgesproken waarbij mensen niet gedwongen worden meer of sneller af te lossen dan bij hun situatie passend is. Ook worden mensen hier geholpen met andere problemen zoals toeslagen, huisvesting, Belastingdienst, schuldhulpverlening en dergelijke. Besteed hierbij specifiek aandacht aan mensen die ook al slachtoffer waren van de toeslagenaffaire of van de verkeerde keuringen in Groningen.
- Bekijk per geval of te veel betaalde gelden en eventuele boetes (gedeeltelijk) kwijtgescholden dienen te worden of dat zelfs een schadevergoeding op zijn plaats is. Fouten van het UWV horen tot coulance te leiden. Mensen helpen hun leven weer op de rit te krijgen is het uitgangspunt. Een onafhankelijke commissie adviseert in deze.
- Geef de mensen die slachtoffer waren van de verkeerde keuringen in Groningen alsnog een IVA-uitkering. Zij hadden een IVA-uitkering, zijn vele jaren lang niet benaderd door een fout van het UWV, om vervolgens plots uit de uitkering te worden gegooid. Dit is moreel gezien uiterst dubieus.
- Inventariseer mede naar aanleiding van meldingen waar wettelijke aanpassingen nodig zijn om coulance bij fouten van het UWV mogelijk te maken.
- Zorg dat mensen die een netto bedrag te veel hebben gekregen, dit niet bruto moeten terug betalen.
- Voorkom fouten. (Voor concrete aanbevelingen hieromtrent zie aanbeveling 2 en 3.)

2. UWV ORGANISATIE

Bestrijdt UWV-bureaucratie met schaalverkleining, vaste contactpersonen en kwaliteit. In hoofdstuk 2 hebben we gezien dat problemen met de bureaucratie groot zijn. Het UWV creëert extra werk door mensen slecht te helpen. Vaak hadden geëscaleerde problemen in een vroeg stadium makkelijk opgelost kunnen worden. Daarom:

- Zorg voor vaste contactpersonen voor iedereen die aanklopt bij het UWV.
- Zorg dat een groep uitkeringsgerechtigden de vaste verantwoordelijkheid is van een overzichtelijk team. Dus als iemand ziek is of ontslag neemt, pakt de rest van het team het op. Het team wordt niet alleen beoordeeld op kwantiteit, maar ook op kwaliteit en klanttevredenheid van de betreffende groep uitkeringsgerechtigden.
- Zet trouble shooting-teams op voor moeilijke zaken en gevallen waarin alles mis gaat.
- Spreek mensen op een dusdanig manier aan dat ze zich niet onheus bejegend voelen.
- Knip het UWV op in kleinschaligere, lokale units.
- Zorg voor afdoende persoonlijk contact en voor een laagdrempelige contactmogelijkheid, ook voor mensen die niet computervaardig zijn.
- Houdt rekening met kwetsbaarheid van mensen die ziek zijn of een lichamelijke of geestelijke beperking hebben. Vermijd onnodige stress voor mensen die bij het UWV aankloppen, zeker als zij ziek zijn of een beperking hebben.
- Zorg als UWV voor een divers personeelsbestand en neem zelf genoeg mensen aan die een beperking hebben, gedeeltelijk ziek of arbeidsongeschikt zijn.
- Werk beter samen met andere overheidsorganisaties zoals de Belastingdienst en de gemeente. Zorg ook dat interne afdelingen van het UWV beter samenwerken.

- Investeer in kwaliteit zodat mensen goed geholpen worden, aan de telefoon goede informatie wordt gegeven, dossiers niet zoekraken, etc.
- Hervorm de telefonische informatievoorziening. Zorg bijvoorbeeld dat elk team een eigen telefonische voorlichter heeft. Investeer in de kwaliteit van de telefonische beantwoording. Zorg dat uitkeringsgerechtigden de mogelijkheid hebben om in contact te komen met de persoon die er daadwerkelijk over gaat.
- Onderzoek waarom dossiers en papieren vaak zoek raken en zorg dat dit niet meer gebeurt.
- Zorg voor heldere berekeningen die voor de klant zelf (online) inzichtelijk zijn.
- Zorg dat werkgevers niet meer invloed hebben dan werknemers en niet de hand boven het hoofd wordt gehouden.
- Help mensen met problemen, zoals schulden, dakloosheid en dergelijke en zorg dat er een vaste plek is waar zij zich kunnen melden.

3. PROBLEEMOPLOSSEND VERMOGEN

Los problemen op in plaats van ze te juridiseren. Stel een onafhankelijke beroepscommissie in en zet in op mediation. Zie een vergissing niet als fraude. In hoofdstuk 3 hebben we gezien dat als het mis gaat bij het UWV er vaak meteen veel mis gaat. Het oplossen van problemen blijkt niet de sterkste kant van het UWV. Het UWV doet ook amper aan mediation, heeft geen onafhankelijke beroepsmogelijkheid (anders dan de rechter) en juridiseert problemen al snel. De rechten van fraudeverdachten schitteren door afwezigheid. Daarom:

- Neem klachten serieus.
- Los problemen in een vroeg stadium op.
- Stel een onafhankelijke beroepscommissie in, waar naast mensen van het UWV ook ervaringsdeskundigen en onafhankelijke experts zitting hebben.
- Biedt echte en onafhankelijke mediation in een vroeg stadium.
- Juridiseer problemen niet onnodig maar los ze op.
- Zie mensen die een uitkering aanvragen niet als de vijand.
- Zorg dat mensen die verdacht worden van fraude tenminste dezelfde rechten hebben als iedereen die van criminele activiteiten verdacht wordt: zorg dat ze een advocaat hebben, wijs ze op hun zwijgrecht, neem verhoren op, stel een net verhoorprotocol op en realiseer je dat anonieme tips niet altijd waar hoeven te zijn.
- Reorganiseer de juridische afdeling, om bovenstaande mogelijk te maken.
- Zorg dat kleine foutjes en oprechte vergissingen niet gelijk als fraude worden aangemerkt. Fraude veronderstelt kwade opzet. Boetes horen alleen te worden opgelegd bij doelbewust misbruik en opzet.
- Herstel de sociale advocatuur in ere.

4. WERK NAAST DE UITKERING

Zorg dat werken naast de uitkering loont en niet tot allerlei problemen leidt. In hoofdstuk 4 zagen we dat mensen die werken naast hun uitkering, daardoor vaak problemen krijgen met foute betalingen van het UWV. Dat kan dan weer leiden tot problemen met de Belastingdienst en toeslagen. Ook geven mensen aan dat werken naast de uitkering soms

- Investeer in het verbeteren van de administratieve verwerking van inkomsten uit arbeid zodat dit minder vaak mis gaat.

- Help mensen die in problemen komen doordat hun inkomsten uit arbeid door het UWV verkeerd verwerkt zijn. Los de gevolgen die foute betalingen hebben op toeslagen en belastingheffing op.
- Zorg voor heel duidelijke informatie voor startende ondernemers en zorg ook dat alle medewerkers dezelfde informatie hierover verstrekken.
- Zorg voor goede begeleiding van startende ondernemers. Stimuleer ondernemerschap vanuit een uitkering door het zo eenvoudig mogelijk te maken.
- Zorg voor heldere afspraken op schrift en tijdige betalingen.
- Laat mensen vrijwilligerswerk doen en vrienden helpen zonder gezeur. Kort normale onkostenvergoedingen voor vrijwilligerswerk niet op de uitkering, want het betreft onkosten die gemaakt zijn.
- Heb begrip voor mantelzorgers en werp geen onnodige belemmeringen hiervoor op.
- Investeer veel meer in scholing en re-integratie. Zet daarbij zoveel mogelijk in op scholing en re-integratie die op de persoon is afgestemd. Kijk kritisch of de standaard-trajecten ook echt meerwaarde hebben. En nog beter: geef elke Nederlander zijn eigen scholingsbudget.

5. ARBEIDSONGESCHIKT

Hervorm de WIA. Geef mensen die arbeidsongeschikt zijn een arbeidsongeschiktheidsverzekering. Er vallen nu te veel mensen buiten de boot die wel zwaar ziek zijn maar toch geen uitkering krijgen. In hoofdstuk 5 hebben we gezien dat het vangnet voor arbeidsongeschiktheid grote gaten vertoont. Daarom:

- Hervorm de WIA. Zorg dat alle mensen die arbeidsongeschikt zijn eerder een WIA-uitkering krijgen en niet

- vervallen tot WW, Bijstand of een totaal gebrek aan inkomen.
- Haal de discriminatie van mensen met lage inkomens uit het systeem en stel een minimumbedrag in.
- Versoepel de keuringseisen voor de WIA.
- Geef de groep die voor 15 procent tot 35 procent arbeidsongeschikt is, ook recht op een WIA-uitkering.
- Koppel de uitkering voor gedeeltelijk arbeidsongeschikten aan het laatstverdiende loon in plaats van aan het minimumloon.
- Haal oneerlijkheden met het referentiejaar eruit door de mogelijkheden voor het vaststellen van een referentieperiode te versoepelen (bijvoorbeeld door voor mensen die voorafgaande aan hun ziekte minder uren gewerkt hebben, een eerder referentiejaar te nemen of een langere referentieperiode te kiezen).
- Zorg dat de keuringsartsen onafhankelijk zijn en werk niet met targets.
- Laat geen personen keuren die geen arts zijn.
- Luister naar de behandelend artsen en neem specialisten serieus.
- Neem experts in dienst op bepaalde medische terreinen, zoals psychologen of medici met kennis van hersenschade of het bewegingsapparaat.
- Zorg dat de inschatting van het werkvermogen niet theoretisch is maar geworteld in de praktijk.
- Stel eerlijke protocollen vast voor moeilijke ziektes, waarbij de laatste stand van de wetenschap wordt meegenomen.
- Zorg dat keuringen beter gestroomlijnd worden en minder grillig en onvoorspelbaar zijn. Het mag niet zo zijn dat de ene keuringsarts wel in de ziekte van Lyme gelooft en de andere niet.
- Neem urenbeperkingen en langdurige uitputting na inspanning beter mee in de keuringen.
- Houdt er rekening mee dat ziektes zich niet altijd houden aan WIA-termijnen.
- Zorg voor een gunstiger belastingregime door een aftrekpost voor mensen die arbeidsongeschikt zijn of een beperking hebben.
- Ondersteun 15-minners bij het zoeken naar een baan.

6. ZIEKTEWET

Zet mensen die nog ziek zijn niet zomaar uit de Ziektewet en zorg voor een eerlijke beoordeling. Geef mensen die ziek zijn 100 procent van hun salaris en straf ziek-zijn niet af. Zeker voor de groep long-Covid-patiënten, die vaak in cruciale beroepen werkten, is dit erg oneerlijk. In hoofdstuk 6 hebben we gezien dat mensen die nog niet beter zijn, soms zonder pardon uit de Ziektewet worden gegooid. Daarom:

- Zorg dat mensen die ziek zijn 100 procent van hun salaris betaald krijgen.
- Zet mensen niet zomaar uit de Ziektewet. Zorg voor eerlijke, goede beoordelingen en communiceer met de klant.
- Stel geen onredelijke eisen en kortingen voor kleine zaken zoals een keer de telefoon niet opnemen.
- Zorg dat de groep long-Covid-patiënten niet gedupeerd wordt en stel beleid hiervoor op.

7. WAJONG

Geef alle jonggehandicapten weer een Wajong-uitkering en draai de Wajong-korting terug. In hoofdstuk 7 hebben we gezien dat jonggehandicapten buiten de boot vallen. Door de stelselwijziging in 2015 krijgen zij geen Wajong-uitkering meer. Ook is er veel boosheid en onbegrip over de korting van de uitkering. Daarom:

- Geef ook jonggehandicapten met werkvermogen weer een Wajong-uitkering in plaats van Bijstand.
- Draai de korting op de Wajong terug.
- Zorg voor eerlijke keuringen en onafhankelijke artsen met kennis van zaken die behandelend specialisten raadplegen. Zorg ook voor gespecialiseerde medici binnen het UWV.
- Zorg voor een gunstiger belastingregime met een aftrekpost voor mensen die arbeidsongeschikt zijn of een beperking hebben.
- Versoepel de eisen voor emigreren met een Wajong uitkering.
- Los de problemen met het garantiebedrag op, en zorg dat niemand erop achteruit gaat.

8. WW

Zorg voor betere scholings- en re-integratie-mogelijkheden. Stel geen onredelijke of onnodige eisen aan uitkeringsgerechtigden. Ken de WW tijdig toe, geef heldere informatie, voorkom fouten en terugbetalingen en heb begrip voor mensen die ziek in de WW zitten.

In hoofdstuk 8 hebben we gezien dat mensen in de WW een waaier aan klachten hebben. Soms zijn er onverwachte terugvorderingen, wordt de uitkering te laat toegekend of ten onrechte geweigerd. Ook wordt gemeld dat er onredelijke eisen gesteld worden of sancties opgelegd, zoals het niet vrijelijk mogen bezoeken van een ernstig zieke vriend. Daarom:

- Stel geen onnodige eisen en leg geen onnodige of buitenproportionele sancties op, zoals een boete voor het helpen bij een verhuizing.
- Zorg voor betere scholings- en re-integratie-mogelijkheden, passend bij de persoon.
- Voorkom fouten en terugbetalingen en geef heldere informatie.
- Heb begrip voor mensen die ziek zijn en een WW-uitkering hebben.
- Ken de WW tijdig toe.

