

Afdeling Dienstverlening

¹Monitor VN-verdrag handicap 2022 en motie Bikker en Sahla; mogelijkheden verkennen onafhankelijke cliëntondersteuning UWV

Jaarlijks brengt het College voor de Rechten van de Mens de "Monitor VN-verdrag handicap" uit. Onderstaand de sterk ingekorte inhoud van de monitor. VWS heeft UWV verzocht te reageren op de Tweede Kamermotie die is ingediend tijdens de bespreking van dit rapport. Een eerste aanzet voor die reactie is in deze actualiteit opgenomen. De Raad zal eind mei/begin juni ter besluitvorming de definitieve reactie worden voorgelegd.

- De jaarlijkse rapportage over de naleving van het VN-verdrag handicap in Nederland 2022 van het College voor de Rechten van de Mens, richt zich dit jaar op rechtsbescherming van mensen met een beperking. Hierin worden een aantal constatering en aanbevelingen aan het UWV gedaan. Waaronder:
 - het College beveelt de centrale overheid aan om, in samenspraak met het UWV en belangenorganisaties voor mensen met een beperking, de mogelijkheden van een cliëntondersteuner te onderzoeken en nadien wet- en regelgeving hierop aan te passen;
 - het is onduidelijk of burgers in de praktijk proactief en tijdig naar hun voorkeuren en/of behoeftes worden gevraagd en alternatieve communicatie methoden worden aangeboden;
 - de voorprocedures (voor het maken van bezwaar) worden complex gevonden, daardoor zien mensen met een beperking af van procedures of vinden dat ze niet goed geholpen worden;
 - is de fysieke toegankelijkheid goed geregeld;
 - verder zijn de aanbevelingen voornamelijk gericht op de toegankelijkheid van informatie en procedures met betrekking tot het maken van bezwaar en het doen van beroep.
- In het debat over de implementatie van het VN-verdrag voor de rechten van mensen met een beperking hebben de Tweede Kamerleden Bikker en Sahla de volgende motie ingediend:
 - overwegende dat onafhankelijke cliëntondersteuning behulpzaam is voor mensen met een (licht verstandelijke) beperking in het aanvragen van zorg en ondersteuning;
 - overwegende dat ook bij het aanvragen van uitkeringen onafhankelijke cliëntondersteuning behulpzaam kan zijn;
 - verzoekt de regering met het UWV en organisaties voor mensen met een beperking de mogelijkheden te verkennen voor onafhankelijke cliëntondersteuning bij het UWV, en de kamer hierover voor het zomerreces te informeren.
- VWS vraagt UWV om voor het zomerreces op zowel de aanbevelingen uit het rapport als de motie te reageren.
- UWV zoekt uit of en hoe de aanbevelingen worden opgevolgd. UWV gaat in gesprek met belangenorganisaties van mensen met een beperking om te horen hoe UWV de dienstverlening en toegankelijkheid kan verbeteren voor mensen met een beperking. UWV vormt hiermee een reactie op de aanbevelingen en een reactie op de motie.

¹ De reacties op de monitor VN-verdrag handicap 2022 en de motie worden samen met SZW en VWS opgesteld. Ook gaan we samen in gesprek met belangenorganisaties voor mensen met een beperking over het antwoord op de monitor VN en de motie.

UWV volgt de aanbevelingen in de monitor VN-verdrag op

- Met het dienstverleningsconcept in de strategie 2021-2025 implementeert UWV een aantal initiatieven die de aanbevelingen uit het rapport tegemoet komen. Zoals meer aandacht voor menselijke maat en meer focus op preventie. Bijvoorbeeld door het aanpassen van de brieven in begrijpelijke taal en vergroten van het mandaat van de 1^e lijns klantadviseurs. De klantadviseur heeft zo meer tijd om met de cliënt na te gaan wat de cliënt van UWV nodig heeft.
- De rol van de interne cliëntondersteuner maakt de dienstverlening toegankelijker voor cliënten met een complexe situatie en komt ook de aanbevelingen uit het rapport tegemoet.
JKC past het reglement behandeling bezwaarschriften 2022 aan zodat het aansluit op de huidige uitvoering van de werkzaamheden. Zo vindt bijvoorbeeld het contact opnemen met de cliënt sneller plaats, namelijk zo snel mogelijk i.p.v. binnen twee weken. Dit maakt het proces sneller en toegankelijker. B&B werkt aan het traject van geschillenbeslechters naar probleemoplosser, waarin meer aandacht gaat naar het oplossen van het probleem van de burger in plaats van het beslechten van het geschil. Hiermee komt er ook bij B&B meer ruimte voor menselijke maat en maakt het proces toegankelijker.

De volledige beantwoording van de aanbevelingen wordt eind mei/begin juni voorgelegd aan de RvB en aangeboden aan VWS.

Met de rol van cliëntondersteuner van UWV verwacht UWV dienstverlenend te kunnen zijn aan mensen in een complexe situatie, ook mensen met een beperking.

- UWV verwacht met de dienstverlening, zoals deze nu wordt ingericht, iedere cliënt te kunnen helpen met de hulpvraag binnen UWV. De rollen van vast aanspreekpunt en cliëntondersteuner dragen hieraan bij en zijn ook beschikbaar voor mensen met een beperking.
- Daarnaast is de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner vanuit de Wmo nog niet groot genoeg. Daarom gaat de minister van VWS met VNG en Movisie samen met het Samenwerkingsplatform Sociaal Domein van de VNG een traject inzetten met als doel de functie onafhankelijke cliëntondersteuning beter bekend te maken onder professionals die de behoefte aan cliëntondersteuning kunnen signaleren en er lokaal gericht naar kunnen doorverwijzen. 5.1 lid 2 sub e

Dag van de publieke dienstverlening

Op 22 juni vindt de dag van de publieke dienstverlening plaats. Het thema is samen werken aan vereenvoudiging. In de ochtend zijn er twee programmaonderdelen:

- Rondetafelgesprekken in de tweede Kamer over de onderwerpen invloed van veranderende regelgeving op de bestaande ICT-infrastructuur en toezichtintensiteit. UWV is geen beoogd deelnemer hieraan.
- Workshops op locatie bij verschillende organisaties in Den Haag. UWV organiseert met de gemeente Den Haag een workshop over de pilot WW niet naar bijstand, waarin UWV en de gemeente hun dienstverlening vroegtijdig gezamenlijk inzetten om te voorkomen dat mensen onnodig uitstromen van WW naar bijstand. De pilot bestaat uit twee onderdelen:
 - Maatwerkscan: cliënten worden op basis hiervan hoger of lager op de lijst gezet voor extra maatwerk. Dit betekent dat ze in aanmerking komen voor de gezamenlijke dienstverlening van gemeente en UWV.
 - Dienstverlening van UWV en gemeente: mensen die hoger op de lijst staan worden snel benaderd en krijgen verschillende gesprekken met UWV en gemeente en al dienstverlening vanuit de gemeente.

Centraal staan de kansen en uitdagingen die werken over de grenzen van de eigen organisatie heen met zich meebrengen, ook ten aanzien van datagedreven werken. De beoogde

deelnemers zijn burgers, bedrijven, ambtenaren vanuit beleid en publieke dienstverleners en Kamerleden. SBK, PA, de gemeente Den Haag en werkbedrijf rayon Haaglanden bereiden de workshop samen voor. In de middag is er een centraal georganiseerd programma in New Babylon. 5.1 lid 2 sub e