

Verslag van een openbaar verhoor

De parlementaire enquêtecommissie Fraudebeleid en Dienstverlening heeft op 15 september 2023 **de heer Bruins** als getuige gehoord, die werd bijgestaan door mevrouw Rorije.

Voorzitter: Belhaj

Griffier: Sjerp

Aanwezige leden van de commissie: Aartsen, Azarkan, Belhaj, Maatoug, Van Nispen, Van Raan en Slootweg.

Aanvang 10.15 uur.

De **voorzitter**:

Welkom bij de openbare verhoren van de parlementaire enquêtecommissie Fraudebeleid en Dienstverlening. Vandaag is alweer de achtste dag in de tweede week van in totaal vijf verhoorweken. Op deze dag zal de commissie drie getuigen verhoren over het onderwerp fraudebeleid in de sociale zekerheid.

Ik verzoek de griffier om de eerste getuige naar binnen te geleiden.

(De heer Bruins wordt binnengeleid door de griffier.)

De **voorzitter**:

Welkom, meneer Bruins. U wordt vandaag gehoord als getuige. Dit verhoor vindt plaats onder ede. U heeft ervoor gekozen de eed af te leggen. Ik verzoek u met de eed te bevestigen dat u de gehele waarheid en niets dan de waarheid zal zeggen.

(In handen van de voorzitter legt de heer Bruins de eed af.)

De **voorzitter**:

Dan staat u nu onder ede. U mag plaatsnemen.

Goedemorgen, meneer Bruins. Ditmaal heet ik u van harte welkom namens de hele enquêtecommissie.

Zoals u weet, heeft de Tweede Kamer op 1 februari 2022 besloten een parlementaire enquête te houden naar fraudebeleid en dienstverlening van de overheid.

Ik wil u vragen om tijdens dit verhoor uw microfoon aan te laten staan. Over uw bijstandsverlener wil ik opmerken dat degene die u bijstand verleent, niet namens u het woord dient te nemen. Dit verhoor zal worden afgenomen door mevrouw Maatoug en mijzelf. Voordat we gaan beginnen, stel ik even de vraag of alles duidelijk is.

De heer **Bruins**:
Alles is duidelijk.

De **voorzitter**:
Mooi. Dan stel ik voor dat we gaan beginnen. Meneer Bruins, u was van 2012 tot 2017 voorzitter van de raad van bestuur van het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen, het UWV. Daar was u eindverantwoordelijk voor de organisatie en de uitvoering. In dit verhoor wil de commissie het met u hebben over de wijze waarop het UWV in die periode vorm heeft gegeven aan het fraudebeleid in de sociale zekerheid.

U begon op 1 januari 2012 als voorzitter van de raad van bestuur van het UWV. Kunt u vertellen wat u deed als voorzitter van de raad van bestuur?

De heer **Bruins**:
Jazeker. Het was een moment dat mijn voorganger al een halfjaar uit beeld was, een moment dus van proberen om weer nieuw elan, nieuwe spirit in de organisatie te brengen. Dat was belangrijk. Daarnaast lag er een fenomenaal grote bezuiniging op UWV. Er moest gedigitaliseerd worden en er moest veel meer aandacht komen voor de dienstverlening. Dat waren eigenlijk de grote thema's die aan bod kwamen, dus niet alleen in eerste periode, maar in mijn gehele periode.

De **voorzitter**:
Ja. En voor iedereen om dit te begrijpen, want niet iedereen weet per se wat een voorzitter van een raad van bestuur doet: hoe ziet uw werk eruit? Ik bedoel dit niet in de letterlijke zin, maar zodat we een beetje kunnen begrijpen wat uw verantwoordelijkheden waren.

De heer **Bruins**:
UWV wordt geleid door een raad van bestuur, die bestaat uit drie personen.

Daarnaast zijn er een aantal grote divisies. Het meest in het oog springend zijn Uitkeren, het WERKbedrijf, Sociaal-medische Zaken en een aantal andere. De drie die ik noem, zijn hele grote bedrijfsonderdelen. Ik denk dat daar per onderdeel 4.000 à 5.000 mensen werkten. Als voorzitter van de raad van bestuur probeer je met dat team, met de divisiedirecteuren en een aantal anderen, leiding te geven aan de organisatie. Dat doe je enerzijds in het hoofdkantoor, maar anderzijds probeer je ook verbinding met het land te hebben. UWV is een landelijk werkende organisatie met kantoren van noord tot zuid. Je probeert daar ook regelmatig te zijn en daar het gesprek met mensen te voeren over met name de positionering van het UWV, de dienstverlening van het UWV en al de zware thema's die wij vanochtend bespreken.

De **voorzitter**:

Ja. Op welk niveau voerde het UWV overleg met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid?

De heer **Bruins**:

De meeste contacten verliepen voor mij met de secretaris-generaal van het departement van Sociale Zaken. Een van mijn collega's in de raad van bestuur had contact met een directeur-generaal van het ministerie van Sociale Zaken en een andere collega weer met een andere functionaris van Sociale Zaken. Wij hadden dus vooral hoogambtelijke contacten. En natuurlijk was er ook regelmatig een bestuurlijk overleg ingepland met de minister.

De **voorzitter**:

Oké. Was dat een structureel overleg of was dat afhankelijk van of er iets speelde?

De heer **Bruins**:

Nee, dat was een structureel ingepland overleg.

De **voorzitter**:

Dat heeft u dus ook gedaan in die tijd?

De heer **Bruins**:

Zeker, als het doorging. Ja.

De **voorzitter**:

Als het doorging?

De heer **Bruins**:

Het ging niet altijd door, maar het was wel altijd gepland. We probeerden het elke drie maanden zo'n beetje, denk ik wel. Dat was ongeveer de cadans.

De **voorzitter**:

Naar aanleiding van het rapport van de Commissie interne sturing UWV, de commissie-Kist, heeft in 2011 een verbetertraject van de interne sturing van het UWV en de relatie met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid plaatsgevonden. Kunt u kort vertellen, voor zover dat mogelijk is, wat die commissie-Kist heeft aanbevolen en waar dat vandaan kwam?

De heer **Bruins**:

Waar het vandaan kwam, is voor mij een moeilijke, want dat zit voor mijn komst bij het UWV. Ik heb begrepen dat in die jaren beleid en uitvoering, de taken van het departement, of de politiek zo je wilt, en aan de andere kant de uitvoeringstaak van het UWV wat door elkaar waren gaan lopen. Naar aanleiding van die commissie-Kist is aanbevolen – zo werd het ook geconcretiseerd – om het beleid bij Sociale Zaken, bij het departement, te laten en de uitvoering bij UWV te beleggen. De scheiding tussen beleid en uitvoering is dus strikter geworden als gevolg van het rapport van de commissie-Kist.

De **voorzitter**:

Welk voordeel moest dat dan opleveren of welk probleem zou er opgelost zijn?

De heer **Bruins**:

Zo zou je een duidelijke opdrachtgever-opdrachtnemersverhouding krijgen, waarbij de rol van het ministerie is om opdracht te geven en de taak voor het UWV is om de opdracht te nemen. Ook werd misschien binnen het departement nog duidelijker dat er niet alleen een opdrachtgever, maar ook, in Haagse taal, een eigenaar van het UWV was. De eigenaar was de secretaris-generaal. De opdrachtgever was de directeur-generaal.

De **voorzitter**:

Welk probleem werd er opgelost door dit zo te doen?

De heer **Bruins**:

De bedoeling was: heldere verhoudingen creëren.

De **voorzitter**:

Oké. En als die heldere verhoudingen er niet zijn of waren, kan dat dan leiden tot bepaalde problemen?

De heer **Bruins**:

Dat was de aanname. Ja, zeker, ja.

De **voorzitter**:

Oké. Wat waren in uw ogen de consequenties van het rapport voor de sturingsrelatie tussen het UWV en het ministerie? De sturingsrelatie is dan zoals u het beschreef: het ministerie geeft de opdracht en het UWV voert uit. Zeg ik dat goed?

De heer **Bruins**:

Ja, ik vertelde maar eventjes in mijn woorden wat de commissie-Kist deed. Ik trof dus een situatie aan waarbij eigenlijk zeer nadrukkelijk werd gezegd: beleid hoort bij de een en uitvoering hoort bij de ander. Zo werkte dat ook in de praktijk.

De **voorzitter**:

Ja. En wat waren de consequenties van het rapport voor de sturingsrelatie, dus meer dan dat u net heeft verteld? Waren er nog andere aspecten?

De heer **Bruins**:

Ik geloof dat dit de hoofdconclusie is.

De **voorzitter**:

Welke afspraken maakte u bij uw aantreden met minister Kamp over de samenwerking tussen het UWV en het ministerie?

De heer **Bruins**:

Ik geloof niet dat we formele afspraken ... Ik heb daar niet iets van een document of zo van. Je krijgt natuurlijk een arbeidscontract. In de loop van de jaren is er ook een rechtspositieregeling toegevoegd. Ik denk dat dat belangrijk is. Even: in het werk van alledag was er natuurlijk dat bestuurlijk overleg dat werd ingepland met hoogambtelijk. Er was natuurlijk ook de houding van: als er wat is, laat het mij weten.

De **voorzitter**:

Ik kan me voorstellen dat je in uw positie en in de positie van de minister met elkaar kennismaakt en dat je natuurlijk duidelijke afspraken hebt. Maar

misschien heb je ook informele afspraken over hoe jullie samen wilden werken met elkaar. Of is dat iets ...

De heer **Bruins**:

Dat is wat ik zeg. Er was een open houding, zo van: als er wat is, laat het mij weten. Zo zijn wij gestart. Zoals ik zeg: we hadden in het begin vier keer per jaar contact in zo'n bestuurlijk overleg. Zeker in het begin hebben we natuurlijk kennisgemaakt. Er waren ook andere mensen op het departement die je graag wilde leren kennen. Ik wilde graag de hele bestuursraad van het ministerie leren kennen.

De **voorzitter**:

Wat is een bestuursraad?

De heer **Bruins**:

Dat zijn alle dg's en de sg en de plaatsvervangend sg.

De **voorzitter**:

Dus de directeurs-generaal, de secretaris-generaal ...

De heer **Bruins**:

Exact.

De **voorzitter**:

Wie had het eindoordeel bij het nemen van beslissingen?

De heer **Bruins**:

Je hebt je eigen verantwoordelijkheden als raad van bestuur. Je bent statutair bestuurder, dus de jaarrekening van het UWV viel onder de verantwoordelijkheid van de statutaire bestuurders van het UWV. De beleidsmatige verantwoordelijkheden lagen aan de kant van het ministerie.

De **voorzitter**:

UWV is een zbo, oftewel een zelfstandig bestuursorgaan. Een zelfstandig bestuursorgaan is een organisatie die overheidstaken uitvoert, maar die niet direct onder het gezag van een ministerie valt. Vond u het zelfstandig?

De heer **Bruins**:

In beperkte mate. Wat is er zelfstandig aan? Het UWV heeft bijvoorbeeld een eigen cao. Het UWV heeft een eigen accountantsdienst. Dat is eigen aan de

organisatie. Maar het is niet zo dat je zelfstandig het beleid bepaalt. Het beleid heeft natuurlijk veel invloed op de uitvoering.

De **voorzitter**:

Om het toch nog even iets beter te begrijpen: wat betekent die zelfstandigheid dan? Zit de zelfstandigheid erin dat je beleid krijgt en dat je dan zelf mag bepalen hoe je het uitvoert? Of zat de zelfstandigheid ook in het zelf mogen initiëren, in die tijd, van dingen waarvan jullie dachten dat die belangrijk waren om te weten voor het beleid?

De heer **Bruins**:

Dat laatste was eigenlijk niet zo de bedoeling. Het was meer uitvoeren wat de opdracht bevatte. Dat beschouw ik als een uitvloeisel van die commissie-Kist. In ander taalgebruik wordt dat ook weleens geheten: het wat wordt door het ministerie besloten, door SZW of door de politiek, en het hoe komt van het UWV af.

De **voorzitter**:

Hoe heeft u dat zelf in die tijd ervaren? Wat vond u van hoe die zelfstandigheid uiteindelijk in de praktijk tot uiting kwam?

De heer **Bruins**:

Ik denk dat het heel goed zou zijn ... Maar deze wou ik eigenlijk meer bewaren voor de conclusie.

De **voorzitter**:

Nee, nee, bewaar hem dan.

De heer **Bruins**:

Ik denk dat het goed zou zijn om de zelfstandigheid van UWV te benadrukken. Die kan best benadrukt worden.

De **voorzitter**:

Kunt u iets meer vertellen over waarom u dat vindt? Een conclusie waarin u iets wilt aangeven, is misschien voor later. Wat heeft u ervaren waardoor u nu zegt: ik vind dat het zelfstandiger mag?

De heer **Bruins**:

Kijk, ik heb u nou net omstandig uitgelegd dat beleid en uitvoering uit elkaar werden gehaald, maar die twee zijn zo nauw met elkaar verbonden dat ik denk dat beleid kan leren van de uitvoering en de uitvoering kan leren van

het beleid. Ik denk dat er veel meer een cirkeltje zou kunnen worden gemaakt tussen de een en de ander.

De **voorzitter**:

Hoe was dat in uw tijd?

De heer **Bruins**:

Dat vond ik te weinig. Ik heb wat dat betreft geprobeerd om het ministerie dichter bij het UWV te halen. Ik heb ook weleens gezegd: bestuursraad, sg of dg, kunt u niet een soort raad van toezicht of raad van advies voor mij zijn? Ik had er behoefte aan om het ministerie dichtbij te hebben. Er gebeurt zo veel in die organisatie. We zullen het daar vanochtend over hebben. Het gaat over de dienstverlening, over bezuinigen, over digitaliseren en dat allemaal tegen de achtergrond van oplopende aantallen mensen die gebruikmaken van een uitkering van het UWV en die behoefte hebben aan een helpend handje in de rug, een steuntje in de rug. Als je daar ...

De **voorzitter**:

Meneer Bruins, ik ga aan u vragen of u mij ook wil helpen, want ik probeer te begrijpen hoe u daar binnenkwam, hoe die relatie was en waarom u zegt: ik vond dat dat wel iets zelfstandiger mocht zijn.

De heer **Bruins**:

Ja, om deze reden: omdat ik vond dat die waterscheiding tussen het ministerie en het zbo ...

De **voorzitter**:

Zou u het wat concreter kunnen maken? Waaraan moet ik dan denken? Wat waren de momenten waarop u misschien dacht: nu had ik het fijner gevonden als het meer tweerichtingsverkeer was?

De heer **Bruins**:

Jazeker. Ik heb aan het begin van mijn werkzaamheden bij UWV een bezuinigingsopdracht meegekregen. Die telde op tot een ordegrrootte van 500 miljoen euro, op een uitvoeringsbudget van tussen de 2 en 2,5 miljard; dat was de begroting van UWV, even los van de uitkeringen. Dat was zo'n soort begroting. Dat is natuurlijk ongelofelijk veel. Dat heeft allerlei gevolgen voor de dienstverlening of het niet doen aan dienstverlening. Daar had ik heel graag intensief met het departement over willen spreken, met de gedachte dat het departement dat dan ook weer verder brengt en daar met de politiek over spreekt.

De **voorzitter**:

Ja. Over de politiek gesproken: mocht het UWV aan de Tweede Kamer rapporteren? En, zo niet, hoe moesten Kamerleden te weten komen wat er speelde als ze die informatie niet uit de praktijk, uit uw organisatie, uit de eerste hand mochten vernemen?

De heer **Bruins**:

Er zijn natuurlijk documenten, zoals een jaarverslag. Die zijn openbaar. Er zijn wat wij "viermaandsrapporten" noemden, die elke vier maanden iets vertellen over de voortgang, en soms ook over de niet-voortgang, van werkzaamheden. Dat waren ook openbare documenten. Die werden gepubliceerd. We stuurden die altijd eerst naar SZW, maar daarna kwamen die op de website. Als Kamerleden de wens hadden om het UWV te spreken, dan kon dat gesprek worden gevoerd, maar dan moest er wel toestemming komen. Ik moest dus toestemming van het ministerie hebben om een gesprek met een Kamerlid te voeren.

De **voorzitter**:

Waarom was dat?

De heer **Bruins**:

Wat zegt u?

De **voorzitter**:

Waarom was die toestemming nodig?

De heer **Bruins**:

Ik denk dat dat ook kan worden verklaard uit die scheiding tussen beleid en uitvoering. In die tijd speelde misschien ook nog meer de zogeheten oekaze-Kok een rol, dus dat het ministerie op de hoogte wilde zijn van de contacten die de uitvoeringsorganisaties met de politiek hadden. En ik heb ook weleens een ...

De **voorzitter**:

Maar u was toch geen ambtenarenorganisatie in die zin? Dat gaat natuurlijk over ambtenaren die bij ministeries werken. Daar golden regels voor contacten met Kamerleden. Maar u was voorzitter van een uitvoeringsorganisatie.

De heer **Bruins**:

Zeker.

De **voorzitter**:

Dus waarom zou u dan geen contact mogen hebben met Kamerleden?

De heer **Bruins**:

Dat is een goede vraag. Ik zou zeggen: stel 'm aan het ministerie.

De **voorzitter**:

Ja, maar ik stel 'm nu even aan u.

De heer **Bruins**:

Ik vond dat dus eigenlijk wel heel lastig, want ik vind dat bij een zbo eigenlijk wel de zelfstandigheid hoort dat je contact kunt hebben met Kamerleden. In de praktijk was het wel mogelijk en hebben we ook enkele keren een werkbezoek georganiseerd, waarbij Kamerleden bij ons op bezoek kwamen. Ik probeer me dat even voor de geest te halen. Ik geloof dat niet een van u bij zo'n werkbezoek is geweest. Dat is wel een paar keer voorgekomen, maar dat was altijd in aanwezigheid van het ministerie van Sociale Zaken. Maar dan hadden we wel leden van de vaste Kamercommissie voor Sociale Zaken op bezoek. Daar werd grif gebruik van gemaakt.

De **voorzitter**:

Waarom is het, los van of ambtenaren van het ministerie van Sociale Zaken er dan bij zitten, belangrijk om dat contact te hebben met Kamerleden, als u daarop terugkijkt?

De heer **Bruins**:

Sociale zekerheid is zeer complexe regelgeving. Mensen doen een beroep op een uitkering, soms omdat ze werkzoekend zijn en soms omdat ze ziek zijn. Mensen verkeren dus in een wiebelige periode in hun leven. Zij zoeken de zekerheid van een inkomstenbron. Zij praten daar ook over met belangenorganisaties en cliëntenraden, en soms ook met Kamerleden. De Kamerleden stellen dan vragen. Dat doen Kamerleden natuurlijk aan de minister. De minister heeft daarover contact met zijn departement en het departement dan weer met ons. Ik beschrijf het nu een beetje praktisch, maar het zijn allemaal verschillende schakeltjes. Ik denk – dat is wat mij betreft meteen mijn conclusie voor deze ochtend – dat die verschillende schakeltjes veel nauwer op elkaar moeten aansluiten. We moeten veel meer gezamenlijk het gesprek voeren, opdat we de dienstverlening voor mensen die in een wiebelige periode zitten, beter kunnen maken.

De **voorzitter**:

Ja. Wat bedoelt u overigens met "een wiebelige periode"?

De heer **Bruins**:

Als mensen geen baan hebben, missen ze een zekerheid. Voor heel veel mensen is werken een deel van hun bestaan. Ze ontlenen daar sociale contacten aan. Het is voor hen iets om trots op te zijn. Iets dergelijks geldt als je ziek bent. Dan wil je maar één ding: weer beter worden als dat kan. Je wil in ieder geval geen gedoe over het krijgen van een uitkering zolang je ziek bent. Dat bedoel ik met wiebelig. Ik vind dat we mensen dan moeten helpen.

De **voorzitter**:

Was de tijd waarin u voorzitter was ook niet een tijd waarin er bepaalde kritiek werd geuit in kranten, waar Kamerleden dan weer op reageerden?

De heer **Bruins**:

Dat kwam voor. Zeker.

De **voorzitter**:

Wat vond u daarvan?

De heer **Bruins**:

Zie hier. Dat is een voorbeeld van waarom ik zeg dat we die schakels, dus de Kamer, het ministerie, de minister en UWV, vaker samen aan tafel moeten hebben. Iedereen heeft natuurlijk wel hetzelfde voor ogen – daar gaan we van uit – maar de prioriteiten zijn niet bij iedereen op hetzelfde moment even hoog. En soms is het taalgebruik ook anders. Kamerleden gebruiken ander taalgebruik dan de afdeling IT van het UWV. Als je dat elke keer vertaalt, dan is er ook kans dat de boodschap verloren gaat.

De **voorzitter**:

Vond u het niet frustrerend dat u niet zelf direct met Kamerleden kon spreken zonder de aanwezigheid van ambtenaren, om gewoon te vertellen en om te luisteren naar wat Kamerleden zien en op die manier die wisselwerking te hebben?

De heer **Bruins**:

Ja, ik had heel graag vaker van dat directe contact met Kamerleden gebruik willen maken.

De **voorzitter**:

Ja. Nog even één laatste checkvraag voor mij. Van wie mocht dat eigenlijk niet? Waar stond dat dat niet mocht of wie was de persoon die tegen u zei: meneer Bruins, dat kunt u wel willen, maar dat gaan we niet doen; dat gaat via het ministerie verlopen?

De heer **Bruins**:

Contact hebben met Kamerleden kon dus, maar dat moest dan met tussenkomst van de minister of het ministerie. Dat stond in de rechtspositieregeling.

De **voorzitter**:

Oké. Stond daar zo letterlijk: "U dient niet als uitvoeringsorganisatie ..."?

De heer **Bruins**:

Voor de letterlijke tekst verwijs ik u naar die regeling, want ik sta onder ede en ik wil daar geen fouten in maken.

De **voorzitter**:

Dat begrijp ik.

De heer **Bruins**:

Maar dit is de duidelijke scheiding die ook werd aangebracht tussen het wat en het hoe, het beleid en de uitvoering. Daarin werd een duidelijke scheiding aangebracht, die ook werd benadrukt in de dagelijkse contacten.

De **voorzitter**:

Mocht u wel zelfstandig contact hebben met de pers?

De heer **Bruins**:

Eh ... Nou, dat werd niet aangemoedigd. Ik had wel direct contact met de pers, bijvoorbeeld bij de presentatie van het jaarverslag. Dat was een goed moment om één keer per jaar het jaarverslag te presenteren en dan ook allerlei vragen te beantwoorden. Ik heb mijn opdracht altijd gezien als primair in contact met mijn opdrachtgevers: niet via de krant communiceren, maar met mijn opdrachtgever communiceren.

De **voorzitter**:

Maar dan was u wel erg afhankelijk. Als er iets in de krant stond over het UWV, was u afhankelijk van het ministerie, dat dan voor u ging uitleggen wat er dan aan de hand was. Dat moet toch frustrerend zijn?

De heer **Bruins**:

Zeker, maar de aanleiding was dan toch heel vaak een Kamerdebat of iets wat de minister had gezegd, dus het was voor mij heel logisch om dan naar het ministerie terug te gaan en daar ...

De **voorzitter**:

Maar het ging over uw uitvoering; het ging dan niet over beleid.

De heer **Bruins**:

Zeker weten, ja. Je probeert die uitvoeringsorganisatie ook te dienen. Ik denk dat ik die uitvoeringsorganisatie het beste dien als ik niet nog zelfstandig allerlei contacten in interviews heb. Ik denk dat ik het beste voor de organisatie kan staan als ik dat met mijn opdrachtgever en mijn eigenaar, dus met het ministerie, kan bespreken.

De **voorzitter**:

Ik geef het woord aan mevrouw Maatoug.

Mevrouw **Maatoug**:

Goedemorgen, meneer Bruins.

De heer **Bruins**:

Goedemorgen.

Mevrouw **Maatoug**:

Ik wil het met u hebben over de bezuinigingsopdracht die op uw bureau lag toen u begon als voorzitter. U gaf dat net al aan in het verhoor met de voorzitter. Kunt u aangeven wat de bezuinigingsopgave was toen u aantrad?

De heer **Bruins**:

Ja. Ik heb proberen terug te zoeken wat het bedrag was. Ik heb in een paar jaarverslagen van UWV teruggelezen dat het ging om het bezuinigen van het ronde bedrag van 500 miljoen over een periode van ... Ik ben in 2012 gekomen en ik geloof dat daar als eindjaar 2018 bij werd genoemd. Dus dat was 500 miljoen op de eigen organisatie, een optelsom van bezuinigingen van verschillende kabinetten. Dat is dus fors.

Mevrouw **Maatoug**:

Kunt u aangeven, zodat de commissie dat in perspectief kan plaatsen, wat de ordegrrootte van het totale budget van UWV is?

De heer **Bruins**:

De kosten van de uitvoeringsorganisatie zijn ongeveer 2,3 tot 2,4 miljard op jaarbasis. Als je daar dan die 500 miljoen van neemt, is dat dus een heel stevig percentage.

Mevrouw **Maatoug**:

Waar kwam deze bezuiniging vandaan? Want u gaf aan: meerdere besluiten in de periodes daarvoor. Kunt u daar iets meer over vertellen?

De heer **Bruins**:

Ik weet niet precies wat de herkomst is. Ik heb in bepaalde stukken een bedrag van 180 miljoen gelezen. Dat zou dan samenhangen met het inboeken van een bezuiniging vanwege de fraudewet. Dat weet ik niet helemaal zeker. Die andere bezuinigingen waren van eerder.

Mevrouw **Maatoug**:

Wanneer eerder?

De heer **Bruins**:

Van voor 2012. Bij mijn aantreden was de bezuinigingsopdracht van die 500 miljoen dus een gegeven.

Mevrouw **Maatoug**:

U trof dit dus aan toen u begon en dus ook voordat u de baan accepteerde. Kunt u ons vertellen hoe het was toen u erachter kwam dat dit een van de opdrachten was bij de functie die u bent gaan innemen?

De heer **Bruins**:

Ja, dat is een goede vraag. Ik denk dat ik in mijn sollicitatie heb ... Ik heb dat nu niet paraat, maar ik denk dat ik toen ook al heb gevraagd: wat is de bezuinigingsopdracht? Pas werkende weg, aan het begin van mijn periode bij UWV, kreeg ik dat bezuinigingsbedrag in volle omvang door. Je gaat lezen. Je gaat kijken welke taakstellingen er nog liggen. Vervolgens denk je: dat is een hele grote opgave en dat heeft enorme consequenties voor de organisatie.

Mevrouw **Maatoug**:

U heeft ernaar gevraagd, geeft u aan, in uw sollicitatiegesprek. Als ik u goed begrijp, was toen de totale omvang voor u nog niet duidelijk. Die is werkende weg duidelijk geworden. Wat dacht u toen dat totale beeld voor het eerst duidelijk was?

De heer **Bruins**:

Ik dacht: dat wordt een hele grote opdracht. Dat heb ik ook niet voor mezelf gehouden. Dat heb ik gedeeld met het ministerie, maar ook in het jaarverslag. Ik heb meteen benoemd dat dat voor ons, voor UWV, een massieve opdracht was die niet zonder consequenties voor dienstverlening kon blijven. Het afschalen van kantoren; we zullen het er vast over hebben. UWV was in een ontwikkeling om 100 kantoren te openen. Het moest terug naar 30. Het aantal medewerkers. Ik heb teruggelezen in een presentatie die ik voor de Kamerleden heb gehouden, dat ordegruote 5.000 fulltimemedewerkers óf moesten uitstromen óf naar een andere functie toe moesten gaan. Dat doet natuurlijk heel veel voor een organisatie. We praten over 5.000 als een soort groot getal, maar het zijn allemaal mensen die werk hebben, die plezier in hun werk hebben, die je van hun stoel moet halen omdat ze ergens anders gaan werken in de organisatie of hun baan verliezen. Dat was tegen de achtergrond van eigenlijk een grote economische crisis. Er was dus al veel ... Het aantal werkzoekenden liep al op in die jaren.

Mevrouw **Maatoug**:

U gaf het goed aan, meneer Bruins: wij gaan daar zo in wat meer detail op in. Toch nog even terug naar het moment dat u de baan accepteert, de eer heeft dit te kunnen doen. Heeft u toen een kanttekening gemaakt of iets gezegd over dit stuk van de opdracht voor de functie die u aannam?

De heer **Bruins**:

Nee, ik heb geen kanttekening geplaatst, in de zin van: nou, ik moet nog maar eens zien of we dat gaan halen. Nee. Ik heb in volle omvang de baan geaccepteerd, want ik zag er ook iets heel interessants in, niet zozeer in die bezuiniging, maar wel in de opdracht om de dienstverlening van die organisatie verbeteren, om dat digitaal dienstverleningsconcept sterk te maken. En ik vind in de kern de opdracht voor UWV, mensen een steuntje in de rug bieden in een wiebelige periode van hun leven, ongelofelijk interessant. Daar wilde ik me graag voor inzetten. Ik heb dus geen kanttekening gezet bij het accepteren van de functie.

Mevrouw **Maatoug**:

Nu gaan we naar het moment dat u aan de slag ging als voorzitter van de raad van bestuur, met onder andere die bezuinigingsopgave. Kunt u ons vertellen hoe die opdracht ingevuld werd en hoe daarbij de kwaliteit van dienstverlening op orde bleef?

De heer **Bruins**:

Ja. U zegt het in één zin. Dat is dus een soort spagaat, want probeer maar eens dienstverlening op orde te houden als je bezuinigingen moet doorvoeren en dus mensen moet laten uitstromen. De persoonlijke dienstverlening werd op een laag pitje gezet. Die was veel minder.

Mevrouw **Maatoug**:

Wat betekent dat?

De heer **Bruins**:

Dat er minder ruimte was om een persoonlijk gesprek tussen een werkzoekende en een UWV'er te voeren.

Mevrouw **Maatoug**:

Wat betekent "minder ruimte"?

De heer **Bruins**:

Dat maar bij een klein deel van de mensen die een beroep deden op een uitkering en behoefte hadden aan persoonlijk contact, dat persoonlijk contact er ook kon zijn, en dat veel mensen werden verwezen naar digitale dienstverlening, die zeker in die beginperiode nog niet perfect was. Het was niet zo dat je eerst een perfect werk.nl had en dat je vervolgens mensen moest afschalen. Die twee dingen liepen gelijk op en dus ook tegen elkaar in.

Mevrouw **Maatoug**:

Dus één gevolg was dat er voor de grootste groep van de mensen die gebruikmaakten van de dienstverlening van UWV, geen persoonlijk contact meer was ...

De heer **Bruins**:

Dat klopt.

Mevrouw **Maatoug**:

... en dat dat digitaal gebeurde.

De heer **Bruins**:

Dat klopt. Sommige mensen kunnen daar prima mee uit de voeten, maar er zijn ook mensen in de samenleving die laaggeletterd zijn of die moeite hebben met het bedienen van een computer. Dit is allemaal alweer tien jaar geleden. Er is dus een groep voor wie dat moeilijk is.

Mevrouw **Maatoug**:

Was dit één zo'n spagaat?

De heer **Bruins**:

Ja, natuurlijk is dat een spagaat, want als je als UWV ook goede dienstverlening ... Daar werd je natuurlijk ook op aangesproken door de krant, door wethouders, door mensen die een baan zoeken, door Kamerleden. Je werd aangesproken op goede dienstverlening, maar ondertussen moest die bezuiniging wel gerealiseerd worden. Die bleef staan. Ik heb 'm een paar keer genoemd in een jaarverslag. Daardoor weet ik dat er een openbaar cijfer is, een in de openbaarheid genoemd cijfer, dus niet alleen in mijn overleg met het departement. Iedereen wist van dat bedrag, maar dat bleef wel staan; daar veranderde niks aan.

Mevrouw **Maatoug**:

Op welke wijze werd u als raad van bestuur geïnformeerd over de gevolgen van de bezuiniging in de uitvoering en voor uiteindelijk de mensen die afhankelijk zijn van het UWV? Hoe ging dat?

De heer **Bruins**:

De budgetten werden neerwaarts aangepast, dus we kregen minder geld als uitvoeringsorganisatie. Dat was een heel duidelijke ... Ik begrijp uw vraag niet helemaal. Dat was een hele duidelijke opdracht die vanuit het ministerie kwam: er is minder geld beschikbaar voor UWV.

Mevrouw **Maatoug**:

De vraag die ik stelde, ging over hoe dat er voor u uitzag. Wat kwam er dan op uw bureau te liggen? "Er is een nieuwe begroting; dat betekent dit. We zijn zo bezig met de operatie; dat betekent dit in beleid en dat heeft deze gevolgen voor de organisatie en mensen." Kunt u ons vertellen wat voor informatie u kreeg terwijl u deze opdracht moest uitvoeren?

De heer **Bruins**:

Wij kregen de bezuiniging als een gegeven. Voor het invullen van de bezuiniging moesten wij als een haas plannen maken. Dat waren dus plannen om grootschalig de persoonlijke dienstverlening af te schalen en mensen uit de organisatie te laten stromen.

Mevrouw **Maatoug**:

De commissie is hierin geïnteresseerd, omdat zij benieuwd is welke ruimte u had om afwegingen te maken in de uitvoering, in het hoe, zoals u net ook

aan de voorzitter heeft aangegeven. U helpt ons daarmee door aan te geven welke informatie u op uw bordje had om dat soort afwegingen in het hoe te kunnen maken.

De heer **Bruins**:

Als ik mij goed verplaats in de periode toen ik aantrad of net voor ik aantrad, was er een bezuinigingsopdracht als een gegeven voor UWV. Daar was geen onderhandelingsituatie. De gedachte was: als we het budget minder maken, dan moeten er mensen bij UWV uitstromen; wat komt daarvoor in de plaats? De gedachte was dat dat digitale dienstverlening zou zijn. Dat was een nieuw concept. Daar lagen ook geen grote, dikke rapporten onder. Dat was iets wat wij moesten opbouwen in de organisatie. Dat had tijd nodig, en ook nieuwe specialismen. Dat vergde nieuwe kwaliteiten van de UWV-organisatie.

Mevrouw **Maatoug**:

U gaf aan het begin van dit gesprek aan dat het ging om "een fenomenale bezuiniging". U gaf net aan: "Het was een massieve opdracht." Maar u geeft ook heel duidelijk aan: "Dat was een gegeven." Kunt u de commissie vertellen hoe het UWV en u zelf op verschillende niveaus richting het ministerie van Sociale Zaken hebben aangegeven wat het betekende dat deze opdracht zo fenomenaal was?

De heer **Bruins**:

Zeker. De contacten die ik persoonlijk had, heb ik u net aangegeven. Ik had vooral contact met de eigenaar van UWV. Dat was de secretaris-generaal. Met hem kwam eigenlijk altijd – ik bedoel dan ook in alle overleggen – dit punt van die hele zware bezuiniging en dat die drukte op UWV aan bod. We keken wat er de komende periode gedaan moest worden, waar het ingewikkeld was en waar kritiek op was. Eigenlijk in alle gesprekken met de sg kwam dat aan bod. We hebben het net gehad over het bestuurlijk overleg. Dat was het bestuurlijk overleg met de minister. Maar ik zat elke vijf, zes weken wel met de sg in overleg.

Mevrouw **Maatoug**:

Meneer Bruins, kunt u ons vertellen wat u dan tegen de sg zei?

De heer **Bruins**:

Ja, dat het tijd kostte om werk.nl van goede kwaliteit te maken en dat het ene, die bezuinigingen, hard was en het andere, namelijk de digitale dienstverlening, goed moest worden.

Mevrouw **Maatoug**:

Heeft u weleens met de ambtelijke top van Sociale Zaken en Werkgelegenheid een gesprek gehad over überhaupt die opdracht en het totale bedrag?

De heer **Bruins**:

Jazeker, dat zeg ik u net. Ik zit hier voor het thema fraudewet, maar in mijn gesprekken met de sg ging het vooral over die, met een lelijk woord, bedrijfsvoeringsafpraak om het te doen met heel veel geld minder.

Mevrouw **Maatoug**:

U gaf aan dat u ook gesprekken had met de minister.

De heer **Bruins**:

Ja.

Mevrouw **Maatoug**:

Hoe gingen die gesprekken? Hoe kwam dit onderwerp daarin aan bod?

De heer **Bruins**:

De gesprekken met de minister waren veel minder frequent. Dat bestuurlijke overleg vond vier keer per jaar plaats, vaak aan de hand van een thema of aan de hand van het jaarverslag. Maar wij bespraken niet successievelijk het viermaandenrapport of zo, dat niet. Het kwam dus zeker aan bod, maar meer als een onderwerp en ook niet met de intensiteit waarmee ik het besprak met de sg en mijn collega in de raad van bestuur met de directeur-generaal.

Mevrouw **Maatoug**:

Ik ga mijn vraag nog een keer proberen te stellen. Meneer Bruins, de commissie vraagt zich het volgende af over de periode toen u begon en voor u duidelijk werd: dit is een hele grote operatie. De ordegrrootte, de verhouding ten opzichte van het totale budget is groot. Het werd u duidelijk wat de consequenties waren. Is er toen, dus in uw periode, een fundamenteler gesprek geweest met de ambtelijke top van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid dan wel met de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over de vraag of de opdracht niet wat anders moest?

De heer **Bruins**:

Nou, om die opdracht kleiner te maken, minder te bezuinigen, heb ik

eigenlijk aldoor geprobeerd in mijn gesprekken met de sg. De sg zag die fenomenale opgave net zo goed als ik, maar er was geen politieke ruimte om die opdracht kleiner te maken.

Mevrouw **Maatoug**:

Waarom was die politieke ruimte er niet?

De heer **Bruins**:

Dat zou u aan de politiek moeten vragen. Die 500 miljoen was een gegeven, zo van: dat weten we nu, daarover heeft politieke besluitvorming plaatsgevonden en nu is het een kwestie van de uitvoering; "komt u maar met het plan".

Mevrouw **Maatoug**:

Oké. U heeft het net al een beetje gezegd, maar wat heeft u gedaan om uw zorgen over de gevolgen van die bezuinigingen in de openbaarheid te brengen of alle betrokkenen te informeren? We hebben het nu uitgebreid gehad over de ambtelijke en de politieke top van het ministerie. Hoe heeft u dat op andere manieren gedaan?

De heer **Bruins**:

In 2012, dus in het jaar dat ik startte bij het UWV, waren er ook verkiezingen. Toen de nieuwe vaste Kamercommissie was gevormd, hebben we in januari, dus kort na het aantreden van het nieuwe kabinet – de vaste Kamercommissie in de nieuwe samenstelling was er net – de vaste Kamercommissie uitgenodigd bij het UWV en toen is dat punt van die hele grote bezuiniging, en ook de consequentie voor het personeel en de dienstverlening, aan bod geweest.

Mevrouw **Maatoug**:

U gaf net in het gesprek met de voorzitter aan dat de jaarverslagen belangrijk waren, omdat het een manier was om te communiceren vanuit uw statutaire verantwoordelijkheid. De presentatie van het jaarverslag was echter ook een moment om zelf te kunnen communiceren over uw eigen taken als UWV. Hoe heeft u dat gedaan? Hoe heeft u in het jaarverslag aangegeven wat de consequenties waren? Wat heeft u gecommuniceerd over deze opdracht?

De heer **Bruins**:

Ik zou zeggen: pak een paar jaarverslagen erbij. Het staat er; het is niet te missen. De inleiding begint er al mee. Het is openbare tekst. Nogmaals, je

kunt het niet missen. Je hoeft niet tot pagina 50 door te lezen om te zien dat hier een hele grote opdracht is. Maar iedereen beschouwde die opdracht als een gegeven.

Mevrouw **Maatoug**:

Ja. De commissie heeft de jaarverslagen gelezen. Het valt ons op dat inderdaad duidelijk wordt aangegeven wat het betekent, wat de gevolgen ervan zijn. Er wordt in kaart gebracht hoe het UWV het oppakt. Maar de opdracht wordt niet ter discussie gesteld. Er wordt ook niet gesuggereerd om de opdracht te heroverwegen. Herkent u dat?

De heer **Bruins**:

Nou ja, ik heb nu geloof ik een keer of vijf gezegd: die opdracht was een gegeven voor mij. Mijn zorgen daarover kon ik heel goed kwijt bij de presentatie van het jaarverslag, die kon ik heel goed kwijt bij het bezoek van de vaste Kamercommissie, die kon ik heel goed kwijt in de tekst van de jaarverslagen en die kon ik heel goed kwijt in de gesprekken met de secretaris-generaal, maar iedereen liet het erbij en zei: dit is de opgave, succes ermee.

Mevrouw **Maatoug**:

Versta ik het goed dat u zegt dat uw indruk was dat het voor iedereen een gegeven was?

De heer **Bruins**:

Dat is een vraag die u eigenlijk aan andere partijen moet stellen. Kijk, van de sg weet ik het zeker, want die vond het ook een hele zware opgave. Die zag dat ook heel goed. Ik heb zijn betrokkenheid ook gezien en ervaren. Voor anderen die opvattingen hadden over dienstverlening, was het al heel gauw "ja, die organisatie zit enorm in de tang". Dat soort krantenberichten heb ik ook wel gelezen. Hoe uw Kamer daarover dacht, zou u eigenlijk aan uw Kamer moeten vragen.

Mevrouw **Maatoug**:

Zeker. En de vraag die ik aan u stel, is: welke informatie gaf u vanuit uw statutaire verantwoordelijkheid in de jaarstukken en de jaarverslagen, zodat bijvoorbeeld Kamerleden die politiek konden wegen? Kunt u ons vertellen welke overwegingen u had en op welke manier u die informatie presenteerde?

De heer **Bruins**:

Ja. Door prominent aan bod te laten komen in een jaarverslag, dus niet op pagina 50 maar gewoon in de inleiding, dat de dienstverlening onder druk stond als gevolg van een enorm grote bezuiniging. Door er een punt van te maken en door niet in het derde jaar van een vaste Kamercommissie, maar al snel na het aantreden, mensen uit te nodigen – ik ben er ook dankbaar voor dat er veel mensen kwamen – om dit thema te bespreken. Ik heb de presentatie er nog bij gezocht. Ik weet zeker dat we het erover hebben gehad. Ik probeerde anderen dus deelgenoot te maken van die zorgen.

Mevrouw **Maatoug**:

Duidelijk. Dan mijn laatste vraag aan u in dit stuk van het verhoor. U gaf aan dat de secretaris-generaal betrokkenheid toonde en dat u de sg frequenter sprak. Kunt u de commissie vertellen hoe dat zat met de minister van Sociale Zaken in de periode dat hij begon? Dan gaat het over dit onderwerp.

De heer **Bruins**:

De meeste contacten waren met de sg. Ik heb u de frequentie daarvan genoemd. Ik denk dat de contacten met de bewindspersonen, met de beide ministers met wie ik heb samengewerkt, een keer of vier per jaar waren. Misschien kwam ik bij mijn aantreden iets vaker op het departement, om de bestuursraad te leren kennen. In het grootste deel van mijn periode, in de periode 2013-2017, heb ik gewerkt met minister Asscher en die zag ik toch niet veel meer dan drie, vier keer per jaar, plus misschien nog een enkele keer op een werkbezoek. Die werkbezoeken waren heel plezierig, maar dan heb je het natuurlijk minder over de inhoud.

Mevrouw **Maatoug**:

Ik geef het woord aan de voorzitter.

De **voorzitter**:

Zoals u net al aangaf, was een van de manieren om te besparen door de inzet van digitale dienstverlening aan zelfredzame burgers. U heeft net al een klein voorbeeld gegeven van wat dat betekende, maar ik stel de vraag toch nog een keer: wat betekent dat in de praktijk voor mensen?

De heer **Bruins**:

Iedereen wil heel graag zelfredzaam zijn, maar ...

De **voorzitter**:

Is dat zo?

De heer **Bruins**:

Dat denk ik wel. Ik denk dat mensen het fijn vinden om zelfredzaam te zijn. Misschien moet ik voor mezelf spreken. Ik vind het fijn om mijzelf zo veel mogelijk te redden. Maar je kunt dat niet in alle opzichten. Er is natuurlijk een groep mensen die de taal niet machtig is of mensen die in een kwetsbare positie zitten en emotioneel niet de ruimte hebben om aan werk te denken, want ze moeten bijvoorbeeld eerst van hun schulden af of ze hebben te maken met een nare persoonlijke situatie. Dat moet eerst allemaal opgelost worden in je hoofd voordat je aan werk toekomt. Als je het UWV met digitale dienstverlening dan alleen maar via een computer kan bereiken, kan ik mij wel voorstellen dat mensen boos of teleurgesteld zijn, dat ze daar emoties bij hebben. Mensen kwamen dat natuurlijk ook wel vertellen.

De **voorzitter**:

In uw tijd?

De heer **Bruins**:

Ja. Ik weet niet hoe het nu is. Ik zou me kunnen voorstellen dat, omdat we weer tien jaar verder zijn, digitale dienstverlening steeds gewoner is geworden. Ik nodigde heel regelmatig mensen uit aan de hand van klachten en dan kwam dit bijna altijd op tafel bij een kop koffie. Mensen zeiden: "We zijn het niet met u eens" – op de inhoud van de uitkering bleef er altijd iets te wensen over – "maar we vinden het zo fijn dat we nu wel even ons verhaal kunnen doen, dat we tegen een UWV'er kunnen aanpraten." Dat hoorde ik ook veel bij werkbezoeken in het land terug.

De **voorzitter**:

Maar toch, u had die opdracht van 500 miljoen, dus die mensen konden tegen u aanhouden wat ze wilden, maar er ging niks veranderen. Toch?

De heer **Bruins**:

Zeker.

De **voorzitter**:

Ja. Dus u had niet op basis van die gesprekken zoiets van: ik ga toch nog eens met de minister praten om te zeggen "minister, dit zijn de consequenties van die 500 miljoen"?

De heer **Bruins**:

Jawel. Ik heb net in de richting van mevrouw Maatoug betoogd dat eigenlijk

in alle gesprekken met de sg dat punt van de bezuiniging naar voren is gekomen. Dat was niet alleen het eerste jaar.

De **voorzitter**:

Wat betekent "naar voren komen"?

De heer **Bruins**:

Precies zoals ik het zeg, dat je daar een punt van maakt als je in overleg bent. Dat gaat de ene keer aan de hand van een klacht en de volgende keer gaat het echt over een Excelsheet waarin bezuinigingsopdrachten staan met een planning, de verantwoordelijkheden en de consequenties. Dus alle instrumenten – lelijk woord – komen daarbij aan bod.

De **voorzitter**:

Kwamen die berichten volgens u ook bij minister Kamp terecht?

De heer **Bruins**:

Daar ga ik van uit. Mijn primaire aanspreekpunt is de sg geweest. Je moet ervan uitgaan dat datgene wat bij de sg komt, ook bij de minister ...

De **voorzitter**:

Heeft u het zelf met meneer Kamp gehad over de implicaties – het maakt niet uit of dat op hoofdlijnen was – van die 500 miljoen?

De heer **Bruins**:

Ik denk dat wij zeker over het concept bezuinigen en digitale dienstverlening hebben gesproken.

De **voorzitter**:

Ik vraag niet wat u denkt. Ik vraag aan u of daar destijds met minister Kamp over gesproken heeft.

De heer **Bruins**:

Ik denk dat ik dat wel gedaan heb, ja.

De **voorzitter**:

Ja. Waarom heeft u dat toen gedaan?

De heer **Bruins**:

Omdat ik benieuwd was naar de filosofie van het ministerie om zo majeur die

grote bezuinigingen in te zetten, terwijl die digitale dienstverlening nog in wording was, nog opgebouwd moest worden.

De **voorzitter**:

Ah, dus u had door dat het mogelijk een heel groot risico kon zijn om twee grote veranderingen, een bezuiniging en digitalisering, in gang te zetten?

De heer **Bruins**:

Vanaf dag één had ik dat door.

De **voorzitter**:

Ah. En wat had u dan precies door?

De heer **Bruins**:

Ik zeg het nu in andere woorden steeds op dezelfde manier, denk ik.

De **voorzitter**:

Maakt niet uit.

De heer **Bruins**:

De bezuiniging is hard. Die moet geboekt worden. De ontwikkeling van de digitale dienstverlening kost tijd. Het ene is dus snoeihard de trap af, zou je kunnen zeggen, en het andere moet worden opgebouwd. Dat er dan werkzoekenden zijn, mensen die gebruikmaken van een uitkering, die zich voelen alsof ze met een vinger tussen de deur komen, begrijp ik heel goed. Dat punt heb ik van stonde af aan aldoor gemaakt in mijn gesprekken.

De **voorzitter**:

Ja. En u had natuurlijk al wat bestuurlijke ervaring, dus u begrijpt dat er tijd nodig is voor veranderingen.

De heer **Bruins**:

Zeker.

De **voorzitter**:

Is er een moment geweest dat u dacht: dit is gewoon niet verantwoord of niet te doen, om én die opdracht te hebben én een transitie te doen?

De heer **Bruins**:

Nee, dat heb ik niet gehad. In de afgelopen weken heb ik natuurlijk nagedacht over mijn rol bij het UWV. Je komt binnen bij het UWV omdat het

je qua onderwerp machtig interessant lijkt om leiding te geven aan zo'n grote organisatie, die in de kern een heel positief doel heeft, namelijk mensen van een inkomen te voorzien in een wiebelige periode van hun leven. Dat daar dan een bezuiniging, digitalisering en dienstverlening als concept bij horen, vond ik heel mooi. Ik moet er ook bij zeggen dat ik het interessant vond om weer elan of esprit in de organisatie te brengen. Soms zag ik de schouders wel een beetje afzakken in de organisatie. Ik vond het interessant om daar met mensen over te praten. Zo ben ik gestart. Ik denk dat ik in de loop der jaren meer ben opgeschoven naar de rol van – een groot woord – spreekbuis over de zorgen ...

De **voorzitter**:

We drijven een beetje af.

De heer **Bruins**:

Ik maak toch even mijn zin af.

De **voorzitter**:

Oké.

De heer **Bruins**:

Dat je de verwoorder bent van klanten en burgers die met hun vingers tussen de deur komen. Daar zit een ontwikkeling in die ik bij mijzelf bespeur.

De **voorzitter**:

Ja. Waarom heeft die ontwikkeling plaatsgevonden?

De heer **Bruins**:

Wat zegt u?

De **voorzitter**:

Waarom heeft die ontwikkeling plaatsgevonden?

De heer **Bruins**:

Als je mensen aan tafel krijgt ... Op een zeker moment heb je een zekere bekendheid in die crisisjaren. Ook in je eigen omgeving weten mensen dat jij bij het UWV werkt. Dus die verhalen komen natuurlijk bij jou op tafel. Als de dienstverlening niet goed is ... Er waren heel veel mensen die natuurlijk prima uit de voeten konden met digitale dienstverlening. Daar ging het goed. Dat was heel fijn. Dat hoorde ik ook. Maar van die andere kant wil je juist leren.

De **voorzitter**:

Ja. Corrigeer me als ik het niet goed samenvat. U vertelt: ik kom daar binnen, ik accepteer de opdracht en ik ga de uitdaging aan. Vervolgens zegt u: ik realiseerde me de risico's van zo'n bezuiniging en tegelijkertijd het versneld moeten invoeren van digitalisering om die bezuiniging te kunnen halen. U kwam er eigenlijk later achter wat de implicaties daarvan waren. Klopt dat?

De heer **Bruins**:

Nou ja, tot op zekere hoogte. Kijk, die digitale dienstverlening was in ontwikkeling. Als je daar met de ogen van nu naar kijkt, denk ik dat dat eigenlijk best goed is gegaan. Maar je wilt het altijd graag sneller, omdat die bezuiniging hard is en maar doorgaat, en die dienstverlening in opbouw is. Je probeert die twee met elkaar in vergelijk te brengen. Dat was in de beginperiode superingewikkeld.

De **voorzitter**:

Ja. We hebben het er al even over gehad dat die onlinedienstverlening werd ingezet voor mensen die zelfredzaam zijn. Kon u destijds duidelijk het onderscheid maken tussen zelfredzame mensen en mensen die dat niet waren?

De heer **Bruins**:

Nee. De beschikbaarheid van persoonlijke dienstverlening was de uitkomst van een rekensom. Er is nog zoveel budget beschikbaar. Daarvoor kunnen we zoveel mensen in de UWV-organisatie persoonlijke dienstverlening geven. Dat is wat we beschikbaar hebben.

De **voorzitter**:

Dus wat mensen nodig zouden kunnen hebben om te voldoen aan alle regels die er gelden als je een uitkering krijgt, was eigenlijk ondergeschikt?

De heer **Bruins**:

U stelt mij de vraag: was er een soort scheiding te maken tussen zelfredzaam en niet-zelfredzaam? Dat kun je in de praktijk misschien wel doen. Ik zou niet weten hoe, maar we kunnen het mensen in ieder geval vragen. Maar mijn ervaring was in die eerste periode dat veel meer mensen graag persoonlijk contact met het UWV wilden hebben dan mogelijk was op basis van de beschikbare capaciteit. En die hangt samen met de budgetten.

De **voorzitter**:

Maar u gaf aan: die zelfredzaamheid was een belangrijk uitgangspunt als je ervoor kiest om te digitaliseren.

De heer **Bruins**:

Nou, nee ...

De **voorzitter**:

Dus als het verschil tussen zelfredzaamheid en geen zelfredzaamheid eigenlijk niet helder was, hoe kun je dan ...

De heer **Bruins**:

Nee, de start lag niet bij zelfredzaamheid. De start lag bij een bezuiniging.

De **voorzitter**:

Ja, dat begrijp ik. Alleen, als je doorredeneert, namelijk: wat betekent die bezuiniging voor wat we van mensen gaan vragen ... U zegt: we hebben ingezet op die zelfredzaamheid en dus op digitale dienstverlening.

De heer **Bruins**:

Nou, dat is toch ... Ik zou het zo willen formuleren: er is een bezuiniging opgelegd. Dat heeft consequenties voor dienstverlening. Die persoonlijke dienstverlening wordt dus teruggeschroefd. Dan is het niet de vraag: hoeveel mensen willen graag gebruikmaken van persoonlijke dienstverlening? Maar: welk budget heb je nog beschikbaar voor persoonlijke dienstverlening? Dus dat is vanuit de organisatie en vanuit het budget geredeneerd, en niet vanuit de behoefte van individuen.

De **voorzitter**:

Niet vanuit de behoefte van mensen?

De heer **Bruins**:

Nee.

De **voorzitter**:

Nee. Maar begrijpt u wat ik aan u probeer voor te leggen?

De heer **Bruins**:

Zeker. Ik begrijp heel goed wat u probeert voor te leggen. Dit is eigenlijk op een andere manier precies hetzelfde wat ik destijds niet alleen in mijn gesprekken met de sg en niet alleen in het jaarverslag maar bijvoorbeeld ook

in een bijeenkomst met Kamerleden heb gezegd. Het ene, de bezuiniging, is knalhard, en het andere is nog in opbouw. Die twee houden geen gelijke tred met elkaar. Dat was een niet te missen boodschap.

De **voorzitter**:

Dat is een andere boodschap dan het ministerie wellicht had gewild dat u zou geven.

De heer **Bruins**:

Nou ja, dat zou kunnen. Ik weet het niet zeker, maar ik denk dat bij die presentatie ook iemand van het ministerie aan bod was.

De **voorzitter**:

Werd de kans op het maken van fouten groter door de inzet van digitale dienstverlening?

De heer **Bruins**:

Uhm ... Ik denk dat fouten ... Fouten in de organisatie zijn nog weer wat anders dan fouten die mensen ...

De **voorzitter**:

Mensen die fouten maken, ja.

De heer **Bruins**:

Ik denk dat aan beide kanten ... Aan beide kanten is er ... Ik weet niet of het groter of kleiner is. Ik vind het moeilijk te ...

De **voorzitter**:

Nee, de vraag gaat niet specifiek over de organisatie. Als je tegen mensen zegt dat ze het voortaan digitaal mogen doen ... Ik refereer even aan de periode toen, op basis van het systeem dat u versneld ging invoeren. Was de kans dan groter dat je fouten ging maken?

De heer **Bruins**:

Dat weet ik niet. Daar heb ik geen onderbouwing voor. Ik probeer nu terug te halen of het aantal klachten groter was. Ik vind het moeilijk om daar een antwoord op te geven.

De **voorzitter**:

Ja. Ik zit even te denken. De kern is namelijk: als mensen een uitkering hebben en een en ander moeten aanleveren via een ander systeem, is er

uiteindelijk een groot verschil tussen een te hoog risico hebben op het maken van een foutje ... Want dat heeft uiteindelijk consequenties voor of je verwijtbaar bent of niet als burger.

De heer **Bruins**:

Ja, nee, dat ... Nogmaals, ik vind het moeilijk om daar een antwoord op te geven, want er is een groep mensen die digitaal prima uit de voeten kan en er zijn andere mensen die dat niet kunnen, maar die worden geholpen. Dat ook. Mensen vonden het onprettig dat ze het niet gewoon even konden checken: "Mag ik even met u bellen? Heb ik mijn gegevens nou goed ingevuld?" Dat vonden de mensen natuurlijk bepaald vervelend.

De **voorzitter**:

Ja. Is er eigenlijk nog een soort analyse gemaakt van de consequenties van de invoering van de digitale dienstverlening met alle kwetsbaarheden die het in zich had?

De heer **Bruins**:

In ieder geval hebben we daarover in de organisatie wel gesprekken gevoerd. Ik heb u verteld dat ik regelmatig het land inging met een kring van medewerkers, dwars uit de organisatie van die regio of die stad. Dan kwamen we natuurlijk op dat punt van de digitale dienstverlening en niet meer een team hebben dat alle vragen in persoon kan beantwoorden. Mensen die bij UWV werken, vinden dat natuurlijk vervelend. Daar hebben ze wel een punt van gemaakt.

De **voorzitter**:

Maar meneer Bruins, ik bedoel het eigenlijk op een ander niveau. U zegt: ik ging het land in en kreeg signalen van mensen; ik toonde mijn betrokkenheid. Ik doelde op het bestuurlijk niveau. Heeft u gekeken naar de consequenties van die digitalisering voor mensen?

De heer **Bruins**:

Nou, ja ...

De **voorzitter**:

Het antwoord kan ook nee zijn.

De heer **Bruins**:

Nou, nee. Ik denk dat wij in jaarverslagen aandacht hebben besteed aan het

opbouwen van de digitale dienstverlening en dat het dus nog niet is wat het moet zijn.

De **voorzitter**:

Ik bedoel letterlijk een analyse, dus op het moment dat je besluit om grote transities in gang te zetten. Zoals u het ook beschrijft: met bezuinigingen. Hoever ben je daarmee? Welke extra stappen moet je nemen? Dat beschrijft u allemaal volstrekt helder. Ik vraag in welke mate u het aspect dienstverlening ook op een hoger abstractieniveau heeft laten uitzoeken, om vervolgens te kunnen sturen en te kunnen toetsen als u die gesprekken met die medewerkers of met die burgers had, dus dat u zegt: "ja, dat klopt; ik heb ernaar gekeken" of "ik heb mitigerende maatregelen of aanvullende maatregelen genomen om de consequenties niet zo slecht te laten zijn".

De heer **Bruins**:

Nou ja, op dat bestuurlijk niveau kom je toch op maandrapportages, kwartaalrapportages en jaarverslagen. Zeker gaat het daarin over dienstverlening.

De **voorzitter**:

Maar het gaat niet over rapportages. Rapportages zijn dingen die voortkomen uit iets wat je bedacht hebt. Mijn vraag was: heeft u een analyse ...

De heer **Bruins**:

Neenee, dat is aan de hand van feiten. Dat is aan de hand van ontwikkelingen. Datgene wat er in de regio's gebeurde, werd ... We kunnen niet in alle regio's tegelijkertijd op bezoek zijn. Daar werd informatie voor de raad van bestuur gemaakt. Die stopte dat in kwartaalrapportages, in viermaandsrapportages. Die deelden we met het ministerie.

De **voorzitter**:

Meneer Bruins, ik denk dat we langs elkaar heen praten en dat is niet de bedoeling. Mijn vraag ging over het volgende. Is er op het moment dat de digitalisering werd ingezet een soort analyse gemaakt van wat de impact zou kunnen zijn?

De heer **Bruins**:

Vooraf?

De **voorzitter**:

Vooraf, ja. Misschien begrepen we elkaar niet helemaal.

De heer **Bruins**:

Nee, oké, dat had ik niet begrepen, excuus. Ik geloof niet dat wij van tevoren een analyse hebben gemaakt. Ik heb heel veel documenten gelezen, maar deze heb ik niet gevonden. Maar die analyse zou dan moeten zijn van voordat ik was begonnen. Dat zou dus een document uit 2010-2011 moeten zijn. Dat heb ik niet gevonden.

De **voorzitter**:

Maar de digitalisering is toch in gang gezet in uw periode?

De heer **Bruins**:

Als je voorafgaand een analyse wil maken om te kijken wat de voor- en nadelen zijn van het concept "digitale dienstverlening" ... Daar heb ik geen analyse van aangetroffen.

De **voorzitter**:

Voor de mensen die als zelfredzaam werden beschouwd, maar die dat niet waren, kan dat natuurlijk grote consequenties hebben, bijvoorbeeld als zij niet wisten hoe om te gaan met de online dienstverlening. Herkent u dit?

De heer **Bruins**:

Dat heb ik al gezegd: ja.

De **voorzitter**:

En wat als computersystemen van het UWV haperden?

De heer **Bruins**:

Ja, ingewikkeld. Dan moet je maatregelen treffen waardoor mensen na de hapering alsnog gegevens kunnen aanleveren. Dat is in die beginperiode ook wel gebeurd.

De **voorzitter**:

Want er was ook iets in 2016 – dat was, denk ik, ook in uw tijd – over dat minstens 14.000 berichten en rapporteringen van werkzoekenden bij drie storingen van het computersysteem Sonar zoek waren geraakt. Weet u dat nog?

De heer **Bruins**:

Nee, sorry. Ik heb heel veel documenten maar ...

De **voorzitter**:

Was dat niet in uw tijd?

De heer **Bruins**:

... dit aantal heb ik niet paraat.

De **voorzitter**:

Dat is oké. Ik geef het woord aan mevrouw Maatoug.

Mevrouw **Maatoug**:

In een antwoord op de vraag van de voorzitter of de kans op fouten maken groter is door de inzet van digitale middelen, gaf u net aan dat u dat een moeilijke vraag vond. Ik zou u toch willen vragen om ons te helpen en antwoord te geven op basis van uw inschattingen, uw kennis en de informatie die u nu heeft, en ook op dat moment had, om toch die moeilijke vragen te beantwoorden. Op het moment – dat gaf u ook aan in ons gesprek – dat meer mensen, de grootste groep mensen, digitaal en zonder persoonlijke dienstverlening iets moeten invullen, dus bij het niet weten van iets geen vragen kunnen stellen en niet kunnen vragen hoe ze een vraag moeten interpreteren, is de kans op het maken van fouten dan groter, kleiner of gelijk? Wat is uw inschatting?

De heer **Bruins**:

De groep mensen die afhankelijk werd van een uitkering van UWV groeide. Daarom vind ik het moeilijk om daar een antwoord op te geven. Dat is niet een constante. De digitale dienstverlening was natuurlijk ook niet een constante, want die was in ontwikkeling. Als ik het in klachtenaantallen zou moeten meten – u kunt dat vast ergens vinden in cijfers – dan weet ik niet precies waar de piek zit.

Mevrouw **Maatoug**:

De vraag was niet: wat waren de aantallen en hoe ontwikkelden die zich? Het gaat om die ene persoon in de situatie mét persoonlijke dienstverlening en die ene persoon nu in een situatie zonder persoonlijke dienstverlening. Wat is uw inschatting: is de kans dan groter, kleiner of gelijk?

De heer **Bruins**:

Dat is dus afhankelijk van die persoon. Als die persoon niet goed uit de

voeten kan met digitale hulpmiddelen of niet taalvaardig is, dan zal die het moeilijker hebben. Als dat een hoogopgeleide meneer of mevrouw is die prima met een pc en met het ambtelijke taalgebruik uit de voeten kan, dan gaat die fluitend door het systeem heen. Dus daar zit het verschil.

Mevrouw **Maatoug**:

Maar meneer Bruins, ging die persoon niet ook fluitend door het systeem heen in de situatie mét persoonlijke dienstverlening? Waren dat niet de mensen die dat toen ook al alleen konden?

De heer **Bruins**:

Ik heb net aangegeven dat ik denk dat er een grote groep mensen is die niet voldoende digitaal vaardig is, die niet goed de taal spreekt, die niet goed uit de voeten kan met een systeem dat nog in ontwikkeling is.

Mevrouw **Maatoug**:

Wat was het gevolg voor deze groep mensen?

De heer **Bruins**:

Dat zij dus vaak hulptroepen moesten inschakelen om een uitkeringsaanvraag te doen. Dat is aan hun kant. Aan onze kant bijvoorbeeld door helder taalgebruik op B1- of B2-niveau te gaan gebruiken, zodat je begrijpelijk communiceert met mensen. En later ook aan onze kant dat je niet alleen communiceert in teksten, maar bijvoorbeeld ook met filmpjes.

Mevrouw **Maatoug**:

De commissie wil nu met u spreken over de Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid SZW-wetgeving, ook wel de "fraudewet" genoemd. Als u in januari 2012 start bij het UWV is het wetsvoorstel nog in ontwikkeling. Kunt u de commissie vertellen wat uw voorganger Fred Paling u meegaf over de positie van UWV ten aanzien van het wetsvoorstel van de fraudewet?

De heer **Bruins**:

Bij de start in 2012 was er al door UWV een zogeheten uitvoeringstoets bij dit wetsvoorstel gemaakt, dus die lag al op het ministerie. In die uitvoeringstoets – uw commissie heeft die vast gelezen – zijn er vragen gesteld aan UWV over de uitvoerbaarheid van de wetgeving, niet over de wenselijkheid of over de dienstverlening, maar over de uitvoerbaarheid. U refereert aan mijn collega. Die is altijd van mening geweest dat wij meer ruimte zouden moeten hebben als UWV-organisatie om niet in een groot

aantal gevallen een boete op te leggen, maar om ruimte te laten om mensen eerst een waarschuwing te geven.

Mevrouw **Maatoug**:

Ja. Die zorgen zijn toentertijd ook meegegeven, begrijp ik uit uw woorden.

De heer **Bruins**:

Jazeker. Ik weet zeker dat dat ook in de gesprekken is geweest die mijn collega met het departement had, en ik ook. Maar de tekst van de uitvoeringstoets gaat dus helemaal over de uitvoerbaarheid en niet over dienstverlening. Dat heeft weer te maken met het eerste punt waar we het vanochtend over hadden: het belang van het scheiden van beleid en uitvoering. Dat zat er diep in bij het ministerie.

Mevrouw **Maatoug**:

Ja. De fraudewet zorgde onder meer voor een stijging van de boetes van 10% naar 100%. Uit onze informatie blijkt dat er bij het UWV – dat geeft u ook aan – voorafgaand aan de invoering van de fraudewet zorgen waren, maar dan ook specifiek over de evenredigheid van de boetes. Kunt u de commissie vertellen waarom?

De heer **Bruins**:

Poeh ... Ik denk dat het ... Ik weet het niet precies. Deze vraag is te specifiek voor mij, maar ik probeer een antwoord te vinden. De evenredigheid van de boete: kijk, als je hogere boetebedragen gaat innen, komen ze los te staan van het benadelingsbedrag. Als het nadeel voor het UWV enkele tientallen euro's is en als de boete veel hoger is dan die enkele tientallen euro's, dan voelt dat natuurlijk bepaald onrechtvaardig. Ik denk dat ik het woord "evenredig" zo moet interpreteren.

Mevrouw **Maatoug**:

Oké. Kunt u dan misschien in wat algemenere zin vertellen wat de strengere fraudeaanpak betekende voor het UWV?

De heer **Bruins**:

Ja. Het hele strenge regime van de fraudewet leidt ertoe dat het UWV minder vaak, eigenlijk nauwelijks, de kans gaf om een waarschuwing op te leggen. Dat doet wat voor een organisatie. Ik heb u net verteld dat bezuinigingen betekenen dat er ook weleens wat misgaat aan de kant van het UWV, bijvoorbeeld haperende systemen; uw voorzitter heeft daar net over gesproken. Als het UWV het niet goed doet, blijft dat dus zonder

consequentie voor de burger. Als de burger iets fout doet, blijft dat niet zonder consequentie. Zeker bij die aangescherpte fraudewet is er dan sprake van, in mijn woorden, lik-op-stukbeleid. Dat voelt natuurlijk heel onprettig en ook heel onrechtvaardig.

Mevrouw **Maatoug**:

U gaf aan dat het UWV graag een waarschuwing wilde geven.

De heer **Bruins**:

Zeker.

Mevrouw **Maatoug**:

Kunt u aangeven waarom dat was?

De heer **Bruins**:

Stel je voor dat je een fout maakt bij het aanvragen van een uitkering; dan is het heel fijn om eens even met iemand te checken of hij die fout bewust heeft gemaakt en of je de indruk krijgt dat hij de boel aan het misleiden is of dat het gewoon een vergissing is. Ik ben van mening dat de meeste mensen in zo'n wiebelige periode in hun leven eigenlijk vooral dat steuntje van het UWV zoeken en misschien in hun emotie of in hun ... Je doet het niet elke dag. Het is dus één keer de eerste keer. Als je dan eens een fout maakt, moet er als hoofdregel herstel mogelijk zijn. Dan is het heel fijn om eerst eens een waarschuwing te krijgen: joh, dit moet je niet zus doen, maar zo.

Mevrouw **Maatoug**:

Maar dat kon niet.

De heer **Bruins**:

Die ruimte was heel beperkt.

Mevrouw **Maatoug**:

Die ruimte was heel beperkt. Wat betekende dat voor de dienstverlening die mensen ontvingen vanuit het UWV?

De heer **Bruins**:

Ja, dat levert natuurlijk veel boze mensen op.

Mevrouw **Maatoug**:

Ja. Kunt u daar iets over vertellen?

De heer **Bruins**:

Ja, natuurlijk. Als mensen zeggen dat zij toch hebben opgegeven wanneer zij op vakantie gingen maar dat zij dat niet in het goede systeem hebben opgegeven, leverde dat dus een boete op. Het was een hele strikte maatregel, die fraudewet.

Mevrouw **Maatoug**:

Kon het UWV dan niet zeggen: o, wacht even; inderdaad, u heeft het niet op het juiste formulier gedaan, maar we hebben die informatie wel en u krijgt een waarschuwing?

De heer **Bruins**:

Dat kon alleen maar bij uitzondering.

Mevrouw **Maatoug**:

Wat kon het UWV wel?

De heer **Bruins**:

Er kon eigenlijk heel weinig. De strikte naleving van de fraudewet voerde de boventoon.

Mevrouw **Maatoug**:

Welke ruimte was er dan wel om het anders te doen, bijvoorbeeld in het voorbeeld dat u gaf?

De heer **Bruins**:

Er is later een AMvB, een algemene maatregel van bestuur, gemaakt. Daar stonden enkele categorieën in waarin er ruimte was om een verzachtende maatregel door te voeren, zodat je dan dus een lagere boete of zelfs geen boete, een nulboete, zou kunnen geven. Maar dat kon maar in ... Die categorieën zijn zeer specifiek geformuleerd. Bijvoorbeeld als mensen in een emotioneel heel moeilijke en plotseling opkomende toestand kwamen te verkeren – ik heb de precieze bewoordingen niet voor me – dan was die ruimte er.

Mevrouw **Maatoug**:

Ja. Kunt u de commissie vertellen wat het UWV bij de opstelling van die regels en ook van die lagere regels, zoals het besluit dat u net noemt, heeft meegegeven en wat de positie was van het UWV richting het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid?

De heer **Bruins**:

We hebben eigenlijk aldoor in gesprekken aangegeven dat we als UWV graag wat ruimte wilden hebben om een besluit te nemen over de vraag of we mensen wel of niet een boete moeten opleggen.

Mevrouw **Maatoug**:

Waarom is die ruimte belangrijk?

De heer **Bruins**:

Omdat we ervan uitgaan dat de meeste mensen deugen. De meeste mensen deugen. Die zijn niet bezig om de boel te flessen. Die zijn bezig om zekerheid te krijgen over hun inkomen, omdat de mensen naar school moeten, omdat er een hypotheek is die betaald moet worden en omdat er verzekeringen betaald moeten worden. Mensen willen die zekerheid hebben over het inkomen. Als dan bij het aanvragen van een uitkering iets niet goed gaat, is "hup, meteen een boete" vaak een te ferme maatregel.

Mevrouw **Maatoug**:

Is dit, "dit is een te ferme maatregel in de manier waarop wij normaal onze uitvoering doen", ambtelijk en ook op uw niveau met de top van het ministerie en ook met de politieke leiding gedeeld?

De heer **Bruins**:

In ieder geval – dat heb ik kunnen nazoeken – in de gesprekken die mijn collega had met de directeur-generaal en in mijn gesprekken die ik had met de secretaris-generaal, is dat punt van die waarschuwing en die wens of het belang van vrijheid van handelen zodat we een eigen afweging konden maken, zeer regelmatig aan bod gekomen.

Mevrouw **Maatoug**:

Weet u nog wat de reactie van de ambtelijke top en van de politieke top op deze zorgen was?

De heer **Bruins**:

Ik heb dit dus met de sg besproken. Die kon heel goed navoelen wat ik vond.

Mevrouw **Maatoug**:

En toen?

De heer **Bruins**:

Dat moet u aan de ... Dat kunnen we aan de sg niet vragen, omdat deze sg

helaas is overleden, maar ik ga ervan uit dat de informatie die ik aan de sg gaf, ook de politieke lijn heeft bereikt.

Mevrouw **Maatoug**:

En heeft u het ook zelf met de bewindspersonen besproken?

De heer **Bruins**:

Het punt van de hele strikte regelgeving rondom fraude is zeker ook met het ministerie besproken, ja, en ook met de minister.

Mevrouw **Maatoug**:

En wat gaf de minister aan?

De heer **Bruins**:

We zijn nu dus een tijdje verder, want die fraudewet is in 2013 ingegaan. Misschien komt u nog op dat punt, maar de nieuwe minister heeft – ik zeg het in mijn woorden – ...

Mevrouw **Maatoug**:

Meneer Bruins, daar gaan we zo naartoe. Ik ben nu nog even bij het punt dat de wet eraan kwam en in voorbereiding was. U gaf net aan, bij het begin, dat uw voorganger Fred Paling u het dossier had overgedragen. Er waren zorgen bij de totstandkoming van de wet; dat stond in de uitvoeringstoets. We waren nu ook aan het spreken over de opstelling van het besluit. Daar waren ook zorgen van het UWV; dat heeft u net ook aangegeven.

De heer **Bruins**:

Zeker.

Mevrouw **Maatoug**:

Dus nog even over de fase waarin de wet gemaakt werd; we gaan straks naar de uitvoering. Wat is er op dat moment, toen, besproken met de minister van SZW?

De heer **Bruins**:

Het belang van die waarschuwing is nog een paar maanden voorafgaande aan de invoering van de wet gedeeld. Dat heb ik terug kunnen vinden in een verslag. Dat was in een gesprek tussen mijn collega Paling en de directeur-generaal. Dat heeft klaarblijkelijk geen effect gehad op het resultaat van de invoering van de wet.

Mevrouw **Maatoug**:

En uzelf? Heeft u zelf nog met de minister gesproken over dat besluit en de ruimte die het UWV had?

De heer **Bruins**:

Ik heb zeker gesproken over die waarschuwing, maar ik heb dat met de sg gedaan. Er staat mij niet bij dat ik dat ook met de minister heb gedaan.

Mevrouw **Maatoug**:

Oké. De sancties van de fraudewet worden nader uitgewerkt in een algemene maatregel van bestuur – daar spraken we al over – en dat noemden we "het boetebesluit"; zo werd het namelijk ook genoemd. Het UWV is in de uitvoeringstoets op het boetebesluit kritisch en stelt dat weliswaar eenvoudig kan worden vastgesteld dát de regel is overtreden, maar niet in hoeverre dat ook verwijtbaar is. U knikt. U herkent dit.

De heer **Bruins**:

Ja, ik heb de tekst van het AMvB waaruit u citeert, doorgenomen.

Mevrouw **Maatoug**:

Kunt u toelichten wat het UWV hiermee bedoelde?

De heer **Bruins**:

Ja, opnieuw: wat het UWV wil, is dat je mensen niet direct een boete wil opleggen, maar dat je een boete oplegt op het moment dat er bewust fouten worden gemaakt door mensen die erop gericht zijn om de boel te flessen. Dat is dus het element van verwijtbaarheid. Als mensen een vergissing maken ... Ik heb u net aangegeven dat ik denk dat de meeste mensen niet opzettelijk vergissingen maken, maar gewoon in een kwetsbare, wiebelige periode verkeren, en dat de meeste mensen helemaal niet bezig zijn met het UWV opzettelijk een oor aan te naaien.

Mevrouw **Maatoug**:

Ja, dat is heel duidelijk. U heeft dat net ook aangegeven. Het UWV geeft in de uitvoeringstoets bij dit boetebesluit aan dat het eenvoudig is om vast te stellen dát de regel is overtreden, maar dat die verwijtbaarheid heel moeilijk is.

De heer **Bruins**:

Ja.

Mevrouw **Maatoug**:

In een reactie op de uitvoeringstoets schrijft de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, op dat moment minister Kamp, dat de verwijtbaarheid in de inlichtingenplicht besloten ligt, omdat – ik citeer – "de belanghebbende verplicht is om uit eigen beweging alle feiten en omstandigheden te melden waarvan hem redelijkerwijs duidelijk moet zijn dat zij van invloed zijn op het recht, de hoogte of de duur van de uitkering." Wat vond u van het antwoord van de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid?

De heer **Bruins**:

Ja, dat was natuurlijk niet een antwoord om tevreden mee te zijn. Onze uitvoeringstoets bij deze AMvB was er in de eerste weken dat ik bij UWV kwam werken. Ik vond het belangrijk om het punt van die verwijtbaarheid onder de aandacht te brengen. Ik denk dat er niet zo veel mensen zijn die opzettelijk de boel verwijtbaar ... Ik vond onze uitvoeringstoets beter dan de reactie van de minister.

Mevrouw **Maatoug**:

Ja. En u gaf aan dat u het daar met de ambtelijke top over had en dat daar begrip voor was.

De heer **Bruins**:

Ja. Dat heb ik eigenlijk aldoor ervaren in mijn gesprekken met de sg. Wat ik vond namens UWV kon ik eigenlijk altijd heel goed kwijt bij de sg.

Mevrouw **Maatoug**:

Maar wat gebeurde er dan daarna?

De heer **Bruins**:

Dat weet ik niet. Dat zou u in dit geval echt moeten vragen aan de bewindspersonen of aan de dg. Collega Paling, die de gesprekken had met de dg, en ik stemden altijd af welke onderwerpen wij bespraken op het departement. Dat zou u echt aan hen moeten vragen.

Mevrouw **Maatoug**:

U gaf net aan dat de uitvoeringstoets op het boetebesluit zich in uw beginperiode voordeed.

De heer **Bruins**:

Ja. Ik meen dat die uitvoeringstoets van januari 2012 was. Ik was twee weken daarvoor begonnen.

Mevrouw **Maatoug**:

Ja. Dit komt dus ook op uw bureau. U spreekt er ook over met de secretaris-generaal. Dat is een belangrijk punt, want u geeft aan: dit stukje kunnen we wel, dat stukje kunnen we niet, die ruimte is nodig. En wat kreeg u nou terug van Sociale Zaken en Werkgelegenheid? Wat gebeurde er voor de uitvoering van UWV?

De heer **Bruins**:

Dit is allemaal nog in 2012. Die wet werd gemaakt, maar deze opmerking heeft niet het resultaat gehad dat wij ervan verlangden, namelijk dat wij ruimte kregen, enerzijds om eigen beleid te voeren of de waarschuwing als instrument in te zetten.

Mevrouw **Maatoug**:

Ja. Dus het boetebesluit werd niet aangepast op dit punt.

De heer **Bruins**:

Nee, volgens mij niet. Misschien weet u het beter, maar volgens mij niet.

Mevrouw **Maatoug**:

In het boetebesluit waar we over spreken, zijn enkele criteria geformuleerd op grond waarvan in ieder geval sprake is van verminderde verwijtbaarheid. Die heeft u eerder ook genoemd. Die criteria staan in het tweede lid van artikel 2a van dat boetebesluit. U had ze net geparafraseerd. Ik lees ze even voor. Er is sprake van verminderde verwijtbaarheid als a. de betrokkene verkeerde in onvoorziene en ongewenste omstandigheden die niet tot het normale levenspatroon behoren en die hem weliswaar niet in de feitelijke onmogelijkheid brachten om aan de inlichtingenplicht te voldoen, maar die emotioneel zo ontwrichtend waren dat hem niet volledig valt toe te rekenen dat de inlichtingen niet tijdig of volledig zijn verstrekt; b. de betrokkene verkeerde in een zodanige geestelijke toestand dat hem de overtreding niet volledig valt aan te rekenen; c. de betrokkene heeft wel inlichtingen verstrekt, die echter onjuist of onvolledig waren, of heeft anderszins een wijziging van omstandigheden niet onverwijld gemeld, maar uit eigen beweging alsnog de juist inlichtingen verstrekt voordat de overtreding is geconstateerd, tenzij de betrokkene deze inlichtingen heeft verstrekt in het kader van toezicht op de naleving van de inlichtingenverplichting.

Mijn vraag aan u, meneer Bruins, is: hoeveel ruimte had het UWV voor het toepassen van de verminderdeverwijtbaarheidscriteria zoals geformuleerd in het boetebesluit?

De heer **Bruins**:

Deze criteria beschouwden wij niet als heel erg ruim. U leest het voor. Ik moet echt goed nadenken of ik dat nou nog kan reproduceren. Ik heb dat in de praktijk dus nooit als een heel grote ruimte gezien voor afwegingen door UWV. Toen de wet eenmaal in werking was getreden, hebben we daar na goed een jaar weleens intern met mensen over gesproken: zijn dat werkbare regels, is dat praktisch goed toepasbaar? Dat is later.

Mevrouw **Maatoug**:

Ik las ze net op. Het zijn in ieder geval deze criteria. Het is geen limitatieve lijst. U geeft heel duidelijk aan: de ruimte die wij ervoeren, was heel beperkt. Eerder in ons gesprek noemde u een voorbeeld. Je geeft wel informatie aan UWV – volgens mij ging het over de vakantie – maar niet op het goede formulier of net niet zoals het moet. Hoe wist UWV nou of dingen pasten binnen de ruimte die er was en wanneer die er niet was? Hoe kwamen jullie daarachter?

De heer **Bruins**:

Dat weet ik niet. Dat moet u echt vragen aan de mensen vragen die dichterbij de uitvoering stonden dan ik. Ik denk dat een verkeerd opgeven van een vakantie niet onder de criteria valt die u zojuist heeft genoemd.

Mevrouw **Maatoug**:

De commissie constateert dat het UWV over de uitvoeringstoets aangeeft moeite te hebben met de ruimte die er is en dat dat duidelijk aangegeven is. U geeft dat aan in ambtelijke gesprekken. Het boetebesluit wordt niet aangepast op dat punt. In het openbare verhoor van afgelopen woensdag zei oud-staatssecretaris De Krom: "Het hangt van de kwaliteit van de uitvoering af of de wet wordt uitgevoerd zoals hij is bedoeld." Hoe kijkt u naar deze uitspraak?

De heer **Bruins**:

Ik weet niet precies hoe de heer De Krom die uitspraak heeft bedoeld. Ik denk dat de bestendige lijn is dat je graag wil dat ... UWV is een professionele organisatie waar heel veel mensen committed, gecommitteerd, werken, en het werk graag op de beste manier willen doen. De ene medewerker zoekt daarbij de vrijheid en denkt "ik weet wel hoe de regels in elkaar zitten; geef mij maar wat ruimte om zelf een afweging te maken", terwijl een andere medewerker zegt "nee, ik wil het precies voorgeschreven hebben, want dan maak ik geen fouten". Beide opvattingen kwam ik tegen in

het bedrijf. Ik heb wel een voorkeur, maar het is heel moeilijk om daarbij de keuze te maken dat het ene altijd goed is en het andere altijd niet goed is.

Mevrouw **Maatoug**:

Kunt u ons wat meer vertellen? U lijkt nu aan te geven dat de interpretatie van de wet- en regelgeving afhangt van de persoon die de zaak behandelt.

De heer **Bruins**:

Nee, zo zou ik het graag willen. Over de uitvoeringstoets bij de AMvB waar wij over spreken, heeft het UWV al eerder aangegeven: geef ons maar wat meer vrijheid, we kunnen zelf goed de afwegingen maken. Die ruimte werd eigenlijk niet of nauwelijks geboden.

Mevrouw **Maatoug**:

De ruimte werd niet of nauwelijks geboden door de wet- en regelgeving, ook niet in het boetebesluit.

De heer **Bruins**:

Zo is het.

Mevrouw **Maatoug**:

Ja. En dan toch terug naar die uitspraak. Want ligt het nou aan de wet- en regelgeving of ligt het aan de uitvoering door het UWV?

De heer **Bruins**:

Het zou mijn voorkeur hebben als in de regelgeving meer ruimte wordt gelaten om in de praktijk afwegingen te maken. Ik neem aan dat de heer De Krom dat ook op die manier bedoelt, maar dat weet ik niet.

Mevrouw **Maatoug**:

Tot slot, meneer Bruins. U geeft aan dat het UWV om meer ruimte verzocht. U geeft aan dat die nodig is voor de uitvoering. U geeft dat aan bij de uitvoeringstoets van het boetebesluit. U krijgt die ruimte niet. Wat gebeurt er dan daarna? Want het UWV is wel de regels gaan uitvoeren.

De heer **Bruins**:

Zeker. De fraudewet en het boetebesluit zijn, dacht ik, samen ingevoerd op 1 januari 2013. Ik meen dat ze gezamenlijk zijn ingevoerd. Vervolgens krijg je ervaring in de praktijk. Ik neem aan dat we daar nog op komen. Maar dat leidt uiteindelijk tot een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep.

Mevrouw **Maatoug**:

Ik geef het woord aan de voorzitter.

De **voorzitter**:

We hebben het nu ook gehad over de fraudewet. Ik dacht eens even tussentijds nog wat bij u toetsen. We zijn natuurlijk begonnen bij de bezuinigingen en de digitale dienstverlening. U heeft beschreven hoe u die wil invoeren. Dan komen we bij de strenge fraudewet. Als je die drie dingen bij elkaar optelt, hoe groot is dan de kans op ongelukken?

De heer **Bruins**:

Ja, ik vind "heel veel ging goed" een te makkelijk antwoord, maar ik ben wel heel blij dat we in die crisisjaren heel veel mensen hebben kunnen helpen met een uitkering. Tegelijkertijd is de combinatie digitaliseren, bezuinigen, zo veel mensen uit laten stromen, nieuwe mensen erin en ervoor zorgen dat ze met voldoende goede opleidingen op de goede plek komen, echt ongelooflijk ingewikkeld. En daar heeft men dus ook steken laten vallen, ook in de UWV-organisatie.

De **voorzitter**:

Mijn vraag was natuurlijk ook: als je die drie dingen bij elkaar optelt ...

De heer **Bruins**:

... was het heel veel. Ik vond het echt heel veel. Het is natuurlijk interessant om dat te vertellen vanuit het perspectief van een voormalig voorzitter van de raad van bestuur, maar als je een burger bent in dit land, op dat moment in je eentje afhankelijk bent van een uitkering en daar een beroep op doet, dan wil je dat dat gewoon gladjes wordt geregeld. Dan heb je geen behoefte aan systemen die nog niet fantastisch werken en verklaringen die daarbij horen. En dan heb je al helemaal geen boodschap aan bezuinigingstaakstellingen. Dus dat is dan helemaal niet interessant voor je. Zo zou het mij ook vergaan.

De **voorzitter**:

U heeft het heel vaak over mensen in "een wiebelige fase van hun leven". Ik zou die term zelf nooit gebruiken; ik citeer u even. Wiebelig beleid is het niet, maar als je nou als burger in een wiebelige fase van je leven te maken krijgt met heel veel grote veranderingen, telt dat volgens u dan bij elkaar op: je bent heel kwetsbaar en er zijn eigenlijk drie kwetsbare zaken, namelijk bezuinigingen, digitalisering en een strenge fraudewet?

De heer **Bruins**:

Ik weet niet precies wat voor optelsom u maakt, maar wij hebben in de UWV-organisatie altijd ons beste beentje willen voorzetten voor mensen in Nederland die een beroep doen op een uitkering. Soms hebben wij natuurlijk ook gezien dat we daar niet goed genoeg in geslaagd zijn. En dat geeft klachten, van burgers, van bedrijven, van gemeenten. Die kwamen natuurlijk ook bij ons.

De **voorzitter**:

Wat dat betekent, maakt u soms dan weer even heel klein. Wij spreken natuurlijk met u als voormalig voorzitter.

De heer **Bruins**:

Zeker.

De **voorzitter**:

Dat vraagt dus even om hoofdlijnen: als we die zaken bij elkaar optellen. Het is belangrijk om dat even met elkaar vast te stellen. Ik trek hier geen conclusies, maar ik wilde even weten wat uw vaststelling was.

De heer **Bruins**:

Nou ja, dat het een enorme opgave was waar we heel hard aan hebben gewerkt. Ik heb er niet zo heel erg veel behoefte aan om te zeggen dat ik daar vreselijk mijn best voor heb gedaan, maar ik heb het wel gedaan. Ik heb hard gewerkt om te zorgen dat we die UWV-organisatie op z'n best aan het draaien kregen, ook op dit punt.

De **voorzitter**:

Ik wil nog heel even kort terug naar het boetebesluit en naar hetgeen mevrouw Maatoug aan u voorlegde. U heeft dat natuurlijk niet voor u, maar u gaf aan dat u dat te beperkt vond of te algemeen. Of nee, u zei dat het niet genoeg ruimte zou bieden. Iemand "verkeerde in onvoorziene en ongewenste omstandigheden", iemand "verkeerde in een zodanige geestelijke toestand" of iemand heeft inlichtingen verstrekt die onjuist waren, maar gaat dat dan toch aangeven, een foutje, of meldt dat bijvoorbeeld zelf. Waarom vond u dat dit geen ruimte bood? Als iemand bijvoorbeeld vergeten was te melden dat hij op vakantie was en zich meteen meldde, dan werd dat boetebesluit toegepast. Maar er waren toch drie manieren om tegen iemand te zeggen: nou, u heeft dat zelf netjes gedaan, weet u wat, prima, we gaan dat alsnog registreren?

De heer **Bruins**:

Ja. Mevrouw Maatoug heeft ze net voorgelezen, maar ik vond het ingewikkelde regels. Later hebben we ook gekeken hoe dat in de praktijk is uitgewerkt.

De **voorzitter**:

Kan het nog zijn dat door de nota van toelichting op het boetebesluit veel strengere criteria waren toegepast?

De heer **Bruins**:

Ik heb die nota van toelichting niet voor me, dus ik weet niet precies waar u naar verwijst.

De **voorzitter**:

Wat ik probeer aan te geven, is het volgende. In het boetebesluit werden deze criteria opgenoemd, maar in de toelichting stonden ook nog een keer aanvullende beschrijvingen daarvan. Die waren wat strenger. Ik vroeg mij dus af of u zich dat misschien nog herinnerde.

De heer **Bruins**:

Nee, dat weet ik niet.

De **voorzitter**:

Oké. Goed. Dan gaan we naar zelfmelders. Begin 2013 vraagt het UWV aan het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid om de mogelijkheid om zelfmelders te waarschuwen in plaats van direct te beboeten. Zelfmelders zijn mensen die aangeven dat ze ten onrechte een uitkering hebben ontvangen omdat ze inmiddels een baan hebben gevonden. Soms hadden ze niet aangegeven dat ze een baan hadden, omdat ze vooraf niet wisten hoeveel uren ze zouden werken. Het is een voorbeeld. Waarom wilde het UWV zelfmelders waarschuwen in plaats van beboeten?

De heer **Bruins**:

Ik moet u het antwoord schuldig blijven. Het begrip "zelfmelder" ben ik niet tegengekomen in de stukken, dus ik kan u daar geen antwoord op geven. Het spijt mij. Dat wil ik graag doen, maar dat kan ik nu niet doen.

De **voorzitter**:

Dus u heeft zich niet voorbereid op dit ...

De heer **Bruins**:

Op zelf melden niet, nee. Het is ook niet een vraag die in de uitnodiging stond. Dat maakt me niet uit, maar ik wil niet graag gaan gissen. Ik sta onder ede en ik wil graag precies antwoorden.

De **voorzitter**:

Ja, dat begrijp ik. Inderdaad, het klopt dat wij niet de vragen in de uitnodiging verwerken.

In het gesprek met UWV meent het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid dat er geen discretionaire ruimte is voor het waarschuwen in plaats van het beboeten van zelfmelders. Het UWV daarentegen ziet wél ruimte hiervoor binnen de bestaande wet- en regelgeving. Weet u nog wel hoe de discussie met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over die discretionaire ruimte van het UWV om te waarschuwen in plaats van te beboeten verliep?

De heer **Bruins**:

Dat punt hebben wij eerder deze ochtend al aangeraakt, besproken. In z'n algemeenheid is de wens om meer ruimte, tot het krijgen van discretionaire bevoegdheid, altijd een sterke wens geweest van UWV. Die ruimte is eigenlijk niet of nauwelijks gegeven.

De **voorzitter**:

Ik ga heel even kijken, want ik vind het toch best wel belangrijk dat we hier even over kunnen spreken. U zegt "hier heb ik mij even niet op voorbereid", maar voor ons is het wel belangrijk om het hier even over te hebben. Ik wil dus vragen of u, als wij even schorsen, wellicht nog in de gelegenheid bent om dat te bekijken. We hebben ook een aantal stukken. Dat zou ik heel fijn vinden.

De heer **Bruins**:

Dat doe ik graag.

De **voorzitter**:

Ja? Dan ga ik heel even schorsen.

De vergadering wordt van 11.48 uur tot 12.07 uur geschorst.

De **voorzitter**:

Ik verzoek de griffier om de getuige binnen te geleiden.

(De heer Bruins wordt binnengeleid door de griffier.)

De heer **Bruins**:

Dank u wel voor de geboden gelegenheid.

De **voorzitter**:

U ook bedankt, meneer Bruins, dat u even de gelegenheid nam om te kijken of het u wellicht wat meer zei. Ik stel voor dat ik gewoon weer even bij het begin begin. Begin 2013 vroeg het UWV aan het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid om de mogelijkheid om zelfmelders te waarschuwen in plaats van direct te beboeten. Zelfmelders zijn mensen die aangeven dat ze ten onrechte een uitkering hebben ontvangen omdat ze inmiddels een baan hebben. Soms hadden ze niet aangegeven dat ze een baan hadden omdat ze vooraf niet wisten hoeveel uren ze zouden werken. Weet u nog waarom het UWV wilde dat zelfmelders een waarschuwing zouden krijgen in plaats van een boete?

De heer **Bruins**:

Ja, ik heb het nu na kunnen lezen. Nogmaals dank voor die gelegenheid. Het kan een verschil zijn omdat mensen een uitkering hebben aangevraagd en dan al een loonstrook daarvan hebben gekregen en de uitkering nog niet op hun rekening hebben gehad. Het verschil in tijd kan ertoe leiden dat er in het ene geval wel sprake is van een benadeling van het UWV en in het andere geval niet. Blijkbaar heeft de minister daar destijds in een Kamerdebat een vraag over gekregen. Dat was aanleiding om met het UWV in gesprek te gaan. In dat gesprek is gevraagd om een notitie en het UWV heeft daarbij het standpunt ingenomen dat je veel beter een waarschuwing kunt geven. De minister heeft daarop geantwoord: waarschuwen zou heel mooi zijn, maar ik wil wel binnen de kaders van de wet blijven. Zo heeft die discussie zich in hoofdlijnen afgespeeld.

De **voorzitter**:

Ja. En het verschil tussen een waarschuwing krijgen of niet, is dus een boete krijgen of niet.

De heer **Bruins**:

Ja, en in het gesprek met de minister is dus gewisseld dat dat dan de laagst mogelijke boete zou moeten zijn. Als ik het zo snel goed heb gelezen, zou dat dan een bedrag van €150 zijn. Maar de hoofdboodschap van het UWV was ook hier: laat het nou bij een waarschuwing, want hier is administratief

misschien iets niet helemaal goed gegaan maar er is geen opzet bij; er is geen sprake van bedoeld misbruik van voorzieningen.

De **voorzitter**:

Ja. U geeft inderdaad zelf aan dat het UWV dat heeft besproken met het ministerie. U geeft ook iets aan over wat erover gezegd is. Maar was er nog een discussie over het feit dat het UWV dat wel wilde en de minister niet?

De heer **Bruins**:

Voor zover ik dat snel heb kunnen lezen op basis van de aanwezige informatie, spitste de discussie zich toe op de vraag: wat is dan de laagst mogelijke boete binnen de grenzen van de wet? Daar is volgens mij de discussie over gegaan. Dat is dus net een stapje verder dan de originele wens van het UWV om het bij een waarschuwing te laten.

De **voorzitter**:

Ja. En het UWV zag die ruimte wel en het ministerie, of de minister, zag die ruimte niet.

De heer **Bruins**:

Eigenlijk is dat de lijn die het UWV steeds had.

De **voorzitter**:

Dank u wel. Ik wil met u naar de herzieningsoperatie gaan. Op 24 november 2014 oordeelt de Centrale Raad van Beroep dat onderdelen van de fraudewet, zoals door het UWV opgelegde boetes, in strijd zijn met het recht. Hoe werd de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep van 24 november 2014 ontvangen door het UWV?

De heer **Bruins**:

Met een glimlach, omdat wij al langer zeiden dat het boeteregime veel te strikt was. En dan was die glimlach niet bedoeld voor het UWV maar voor de mensen die het aanging.

De **voorzitter**:

U zei: we hebben het vaker aangekaart.

De heer **Bruins**:

Zeker.

De **voorzitter**:

En dat was dan in die informele gesprekken die u voerde met zo'n sg of met de minister.

De heer **Bruins**:

Zeker, maar niet alleen in de informele gesprekken, ook in de formele gesprekken, dus in de overleggen die je had met het departement.

De **voorzitter**:

Ja. Dus ergens in die verslagen moet dat dan ook terug te vinden zijn.

De heer **Bruins**:

Zeker.

De **voorzitter**:

Wat was de impact van de uitspraak op de werkzaamheden van het UWV?

De heer **Bruins**:

De impact van de uitspraak was dat we heel snel een notitie hebben gemaakt om met het ministerie te bespreken, om te kijken of die boetes konden worden teruggedraaid. Dat is geen kwestie geweest van maanden; ik denk dat het eerder een kwestie van dagen is geweest dat die notitie er lag.

De **voorzitter**:

We stappen er even een beetje snel overheen, maar deze uitspraak was natuurlijk ongelooflijk belangrijk voor heel veel mensen.

De heer **Bruins**:

Dat zeg ik. De glimlach was niet bedoeld voor de UWV-organisatie. De glimlach was echt bedoeld voor al die mensen die een boete opgelegd hebben gekregen en die daar, in gewoon Nederlands, natuurlijk enorm van gebaald hebben.

De **voorzitter**:

Ja. Gebaald, of wellicht ook geleden.

De heer **Bruins**:

U zoekt uw woorden en ik de mijne, maar er hebben natuurlijk mensen een boete gekregen die de stellige indruk hadden dat die boete echt niet voor hen bedoeld was.

De **voorzitter**:

Ja. Wat was de impact van de uitspraak op de dienstverlening aan en de rechtsbescherming van burgers?

De heer **Bruins**:

Wij wilden zo snel mogelijk het liefst al die boetes ongedaan maken. Wij dachten: als we dat doen, maken we schoon schip en dan helpt dat om het vertrouwen van mensen in, in dit geval, de UWV-dienstverlening weer sterker te maken.

De **voorzitter**:

Ja. Voor heel veel mensen is dit een heel belangrijk moment in de zin dat toen inderdaad besloten is dat die boetes niet terecht waren of althans in strijd met het recht, zoals ik al zei. Gedurende de tijd werd duidelijk wat de impact is van strengere boetes op de financiële situatie van uitkeringsgerechtigden. Tijdens een bestuurlijk overleg op 16 maart 2015 geeft u aan dat een fors deel van de 60.000 mensen die een boete hebben gehad vóór de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep, zich bij het UWV meldt met financiële problemen. Weet u nog welke mensen zich meldden en met wat voor type problemen?

De heer **Bruins**:

Ik denk dat het allemaal ging over mensen met financiële problemen, die dus een beroep deden op die uitspraak. Die mensen zeiden: als die uitspraak zo is geweest, heb ik die boete ten onrechte betaald, en het kan wel wezen dat de bezwaar- en beroepstermijnen zijn verlopen, maar ik wil gewoon m'n geld terug want de boete is onterecht. Wij hebben gezien dat de boetes van de categorie mensen die een boete hadden gekregen en waarbij nog bezwaar en/of beroep liep, konden worden teruggegeven. Die konden ongedaan worden gemaakt. Maar voor een heel groot gedeelte – ik dacht dat het daarbij ging om 50.000 tot 60.000 opgelegde boetes – waren de vonnissen in kracht van gewijsde gegaan, als dat het goede woord is. Die waren dus voltooid; de procedure was af. En die zijn dus intact gebleven.

De **voorzitter**:

Er hebben zich heel veel mensen gemeld, en dat zijn misschien nog niet eens alle mensen die onterecht een boete hebben gekregen.

De heer **Bruins**:

Zo is het.

De **voorzitter**:

Het opvallende is natuurlijk dat het bij de toeslagen ook in een latere fase pas zichtbaar werd. Dat is een andere zaak, maar kunt u zich nog herinneren of ook in de buitenwereld, in de politiek, in de media of in de maatschappelijke discussies duidelijk was wat u intern wist?

De heer **Bruins**:

Die uitspraak van de Centrale Raad van Beroep was een openbare uitspraak.

De **voorzitter**:

Ja, maar van daarvoor. Zo veel mensen kregen een boete en die dachten: het is onterecht, of ...

De heer **Bruins**:

O, zeker. Dat heb ik eerder vanochtend betoogd, maar ik mag het van u niet te praktisch maken.

De **voorzitter**:

Dat mag wel. Ja hoor.

De heer **Bruins**:

Ik had mensen aan mijn bureau die zo'n boete opgelegd kregen en die soms met tranen in de ogen zeiden: maar ik heb het niet opzettelijk verkeerd gedaan, en mij is wel een boete opgelegd.

De **voorzitter**:

Sorry. Ik bedoelde dat er geen grote krantenkoppen waren, van "Tienduizenden mensen krijgen onterecht een boete" of "Tienduizenden mensen krijgen een boete". Toen was immers nog niet vastgesteld dat ...

De heer **Bruins**:

Die krantenkoppen kan ik me niet herinneren, nee.

De **voorzitter**:

Nee. Hoe is het UWV met deze mensen omgegaan na die uitspraak?

De heer **Bruins**:

Nogmaals, wij wilden iedereen zo snel mogelijk duidelijkheid geven. Daarvoor was nodig dat we helder kregen vanuit het ministerie wat we gingen doen. Wij hebben drie scenario's opgeschreven. Dat klinkt heel ingewikkeld maar dat was het niet; het kon op twee A4'tjes. Wij hebben

daarbij ons voorkeursscenario aangegeven, namelijk het terugdraaien van die boetes sinds de start van de aangescherpte fraudewet, dus vanaf 1 januari 2013. En die route is niet gevolgd.

De **voorzitter**:

Inderdaad. Naar aanleiding van de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep volgt een herzieningsoperatie. In een brief aan de minister werd door het UWV ingegaan op een aantal scenario's voor die herziening van aangescherpte boetes. Kunt u nog even zeggen waarom u deze scenario's heeft voorgelegd aan de minister?

De heer **Bruins**:

Nou ja, omdat wij natuurlijk wel op zeker willen gaan. Stel je voor dat wij een andere uitvoering geven dan het ministerie of dan de politiek zou willen. Dit was voor ons wel een kwestie van snel schakelen. Wij hebben hier echt bovenop gezeten; u hoort dat wel aan mij.

De **voorzitter**:

Ja. De voorkeur van het UWV ging uit naar het scenario voor herziening van de totale doelgroep. In dit scenario werden alle boetebesluiten die sinds 1 januari 2013 onder het nieuwe sanctiebeleid waren genomen, herzien. Dus bij alle mensen die een boete hadden gehad, gaf het UWV aan dat het die allemaal tegemoet wilde komen.

De heer **Bruins**:

Ja, dat klopt.

De **voorzitter**:

Waarom had u de voorkeur voor dit scenario?

De heer **Bruins**:

Als er twijfel is of die boetes wel rechtmatig zijn opgelegd, dan doe je er denk ik goed aan om in één keer schoon schip te maken, en niet halverwege of met een categorie, maar vanaf het begin van de wet, dus 1 januari 2013. Iedereen die een boete heeft gehad: ongedaan maken, schoon schip maken, opnieuw beginnen.

De **voorzitter**:

Was er bij die scenario's een verzoek van het ministerie om dat te doen of was het een eigenstandig besluit om te zeggen: we gaan die scenario's uitschrijven?

De heer **Bruins**:

Dat weet ik niet meer, of het een verzoek was. Misschien is er wel een verzoek geweest, maar wij hadden de notitie al zowat klaarliggen. Hier zat natuurlijk vanuit de dienstverleningsgedachte ook een eigen wens achter.

De **voorzitter**:

Welk scenario had de voorkeur van het ministerie van Sociale Zaken en dus de minister?

De heer **Bruins**:

Uiteindelijk is er door het ministerie voor gekozen om bij de categorie mensen die een boete opgelegd heeft gekregen maar waar nog bezwaar of beroep mogelijk is, als ik het goed formuleer – ik dacht dat het om ongeveer 6.000 ging – de boete ongedaan te maken. Ik hoop dat ik in het juridisch jargon de goede woorden gebruik, maar u begrijpt wat ik bedoel.

De **voorzitter**:

En in gewonemensentaal betekent dat bij 60.000 mensen die zich gemeld hadden bij het UWV, waarvan het UWV zei: voor deze mensen willen we dat allemaal doen ... Ik weet niet of dat scenario 1, 2 of 3 was, maar laten we het scenario 1 noemen. Maar het werd dus een scenario waarbij niet alle mensen ...

De heer **Bruins**:

Dat klopt.

De **voorzitter**:

Wat vond u daarvan?

De heer **Bruins**:

Dat vonden wij spijtig en ook niet terecht, maar dat is wel de keuze. De minister heeft die keuze gemaakt, zeg ik uit mijn hoofd, in april 2015, om niet voor iedereen de klok terug te draaien, met als motivering dat het precedentwerking kon opleveren en dat het ook geld kostte. Daarmee was dat voor ons een gesloten boek.

De **voorzitter**:

U zei "precedentwerking", maar dat volgt vaak naar aanleiding van in dit geval de goede volgorde: een gerechtelijke uitspraak met terugwerkende kracht over iets wat eigenlijk gezien werd als in strijd met het recht. Het was iets wat de overheid eigenlijk niet had mogen doen. Een precedentwerking is

natuurlijk dat er een probleem is en je een juridische regeling gaat maken, die dan consequenties heeft voor andere mensen. Is dat dan niet bijzonder, als er eigenlijk gesteld wordt dat het in strijd is met het recht, en er vervolgens wordt besloten om niet alle mensen die dus geen recht hebben gekregen, tegemoet te komen?

De heer **Bruins**:

Ik heb al gezegd: het had onze voorkeur om de hele groep mensen ... Ik dacht dat die in totaal ordegruote 66.000 was, waarvan bij 6.000 nog bezwaar en beroep openstond. Bij die groep was er ruimte om de boete ongedaan te maken, maar voor de rest niet. De minister heeft dat besloten en ook aan de Kamer gemeld in een Kamerbrief in april 2015. Ik zei net: we doen net alsof het UWV dan met lege handen staat, maar dat gaat dus over een groep van heel veel Nederlanders die met lege handen staan.

De **voorzitter**:

Ja. Die knip was dus gemaakt bij bezwaar en beroep, maar bezwaar en beroep betekent letterlijk dat mensen gaan beoordelen of het conform de regels is. De interpretatie van de regels was destijds dat mensen dan nul op het rekest kregen, of geen gelijk kregen. Dus die knip is wel heel interessant. Bij de mensen waarvan het nog openstond, werd er gezegd: dat gaan we op basis van de interpretatie van de rechter opnieuw beoordelen. Maar de rechter heeft eigenlijk ook gezegd: dit had niet gemogen. Dat zou dan ook van toepassing moeten zijn op de mensen daarvoor.

De heer **Bruins**:

Dat kan ik juridisch niet zo goed beoordelen. Van de uitkomst heb ik kennisgenomen en die was echt in afwijking van wat UWV wilde.

De **voorzitter**:

Ja. Was u niet boos?

De heer **Bruins**:

Ja.

De **voorzitter**:

En wat betekent dat?

De heer **Bruins**:

Dit is ook allemaal goed gedocumenteerd, daarom weet ik deze data ook uit mijn hoofd. Ik vond dat dat ... Kijk, dit is in 2015 gebeurd. Toen waren we

natuurlijk al een paar jaar onderweg. Ik had inmiddels de eerste duizend dagen er wel op zitten. Het gaat heel vaak over de dienstverlening. Er waren ontevreden mensen, gemeenten, wethouders. Die wethouders zeiden: UWV, geef die dienstverlening maar aan ons en laat ons het maar doen. Wij dachten: als we dit nou eens goed en definitief oplossen, op een snelle manier, dan helpt dat, dan kan dat helpen om het vertrouwen in overheid en politiek weer een beetje terug te krijgen. Zo voelde dat en zo heb ik dat ook verteld.

De **voorzitter**:

Ja. Er blijft een gevoel van onrechtvaardigheid?

De heer **Bruins**:

Als je zegt dat je wil dat de boetes voor 66.000 mensen ongedaan worden gemaakt en het is een klein deel daarvan, dan is dat ingewikkeld om uit te leggen aan andere mensen.

De **voorzitter**:

Ja. Ik geef het woord aan mevrouw Maatoug.

Mevrouw **Maatoug**:

Meneer Bruins, u heeft net met de voorzitter gesproken over wat er gebeurde na de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep. Wij spraken eerder in dit verhoor over de totstandkoming van de wet en in uw beginperiode ook dat boetebesluit. Kunt u de commissie vertellen wat er in de tussentijd gebeurde, dus voordat de rechter zei dat het anders moest en nadat de wet is uitgevoerd? Wat gebeurde er bijvoorbeeld aan uw bureau? Wat zag u allemaal?

De heer **Bruins**:

We hebben het dan over de periode van de invoering van de wet, op 1 januari 2013. De uitspraak van de Centrale Raad van Beroep is 24 november 2014. In die periode kwamen er aan mijn bureau, maar ook bij de collega's in het land, natuurlijk klachten over die fraudewet. Ik heb het eerder vanochtend benoemd: mensen voelden het als onrechtvaardig dat als UWV eens een fout maakte ... En dat hebben wij ook gedaan; wij hebben ook onze fouten gemaakt, gewoon omdat het mensenwerk is, maar ook omdat systemen, dienstverlening en digitalisering nog niet perfect werkten. Als je als UWV een fout maakt en dat zonder consequenties blijft, en als je als burger een fout maakt en je meteen, hup, een boete krijgt, dan voelt dat onrechtvaardig. Dat leverde boze, verdrietige ... Geef er maar een kwalificatie

aan, maar mensen waren daar natuurlijk ontevreden over en dat kan ik heel goed plaatsen.

Mevrouw **Maatoug**:

U gaf eerder in dit gesprek aan dat u door de tijd een ontwikkeling doormaakte, dat u ook de klachten van mensen verwoordde, dat u daar woorden aan gaf; ik paraphraseer het maar even. Zou u dat vandaag ook kunnen doen?

De heer **Bruins**:

Boos, teleurgesteld. We zijn snel met die drie scenario's gekomen en daar voelde je een zeker activisme in: gewoon snel reageren, want je dacht "hier zit nou een kans om het beter te maken". Je kwam iets meer in die rol om een spreekbuis van mensen te zijn. Dat zijn hele grote woorden, zo bedoel ik dat beslist niet, maar ik kreeg naarmate de jaren vorderden wel meer behoefte om te staan voor de doelgroep die het al heel moeilijk had en die dan soms verstrikt raakte in dat overheidsbeleid.

Mevrouw **Maatoug**:

De commissie begrijpt uit uw woorden dat u regelmatig mensen uitnodigde of zelf het land inging om ook te horen wat de consequenties waren van het beleid. Wat moest u hun dan vertellen? Wat zei u dan tegen hen, als zij zeiden: ik ben boos, dit is onrechtvaardig, ik heb het niet bewust gedaan?

De heer **Bruins**:

Het beste wat je kon doen, was een luisterend oor bieden, omdat je inhoudelijk weinig ruimte had, nauwelijks ruimte had. Een enkele keer kon je zeggen, nadat er aan mijn bureau een kop koffie was: nou, geeft u het dan nog eens precies aan of schrijft u mij een brief, dan laat ik het nog eens uitzoeken. Voor sommige mensen is het zo dat zo'n gesprek of een toelichting helpt, maar voor sommige mensen helpt het natuurlijk niet.

Mevrouw **Maatoug**:

Want het is precies dit punt dat de Centrale Raad van Beroep aangeeft, waar u net met de voorzitter over sprak, dat alleen indien opzet kan worden aangetoond er sprake is van zo'n zware verwijtbaarheid dat deze in het kader van de evenredigheidstoets het opleggen van het maximumbedrag in beginsel zou kunnen rechtvaardigen. In het voorbeeld waar we eerder over spraken, dat je per ongeluk je vakantie verkeerd hebt doorgegeven omdat je het formulier niet snapte, dan rechtvaardigde dat na de uitspraak niet meer de maximale boete van 100% van het benadelingsbedrag.

De heer **Bruins**:

Na de uitspraak zijn we voordat de wet gewijzigd was op dit punt al wel in de geest van de uitspraak gaan werken.

Mevrouw **Maatoug**:

Ja, en is er daarna, precies in de periode waarover wij nu samen spreken in dit verhoor, dus niet bij de invoering van de wet, niet na de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep, maar in de periode dat de consequenties van de wet duidelijk werden, ook nog discussie geweest over de vraag hoeveel ruimte het UWV had in de uitvoering om te zeggen: dit passen wij anders toe?

De heer **Bruins**:

In ieder geval hebben we intern de discussie gevoerd, ergens in de loop van 2014, toen de wet dus een jaar in werking was. Ik weet dat collega's van de directie Handhaving toen intern met hun medewerkers hebben gesproken over de vraag hoe zo'n wet nou uitpakt. Dat weet ik, ja.

Mevrouw **Maatoug**:

U gaf net ook aan dat u die mensen zelf sprak. Heeft dat er nog voor gezorgd dat u dat gesprek voerde met – we gaan weer terug naar het ministerie van Sociale Zaken -- de top van de ambtenarij daar, de sg dan wel met de minister, toen de wet al in werking was?

De heer **Bruins**:

Ja, dat is ... We komen steeds terug op hetzelfde punt. UWV vond dat het meer discretionaire ruimte nodig had: niet altijd een boete opleggen, veel vaker toekunnen met een waarschuwing. Dat punt is zeker ook in 2013 en 2014 gedeeld met de ambtelijke top en is zeker ook gedeeld met de minister. Ik denk dat het bij het bezoek van de Tweede Kamer aan UWV ook aan bod is geweest.

Mevrouw **Maatoug**:

Oké. Dan wil ik het nu met u hebben over de aanpassing van de fraudewet na de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep en ook het rapport van de Nationale ombudsman. Na zo'n uitspraak is dat meteen ook de interpretatie van de wet, maar het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid besluit uiteindelijk om de fraudewet aan te passen. Deze aanpassing gaat uiteindelijk in op 1 januari 2017.

De heer **Bruins**:

Zeker.

Mevrouw **Maatoug**:

U knikt.

De heer **Bruins**:

Ja. Klopt.

Mevrouw **Maatoug**:

Op welke wijze is UWV betrokken geweest bij deze aanpassing?

De heer **Bruins**:

Poeh. Ik neem aan dat wij voor de aanpassing van de wet wel weer overleg hebben gehad. Ik heb er niet een document van aangetroffen, maar het zal er ongetwijfeld zijn. En wij hebben altijd goed bijgehouden dat er in de ...

Mevrouw **Maatoug**:

Meneer Bruins, ik onderbreek u even. Toch iets specifieker. U heeft net met de voorzitter gesproken over de Centrale Raad van Beroep. U was er snel bij, u had de scenario's van wat het betekende in kaart. Ook bij het ministerie was duidelijk: dit is iets belangrijks, ga ermee aan de slag. Was UWV toen meteen betrokken bij hoe de wet dan aangepast moest worden?

De heer **Bruins**:

Ik denk het wel.

Mevrouw **Maatoug**:

Kunt u aangeven hoe dat was?

De heer **Bruins**:

Je had regelmatig contacten naar aanleiding van die uitspraak van de Centrale Raad van Beroep. Er is toen een wijziging van een wetsvoorstel gemaakt. Dat was in de loop van 2015. Ik dacht dat dat wetsvoorstel uiteindelijk begin 2016 naar de Kamer is gestuurd. Ik denk dat wij daarbij betrokken waren, maar ik heb dat document niet paraat. Maar de verhoudingen waren op dat moment wel zo dat ik ervan uitga dat wij daarbij betrokken waren.

Mevrouw **Maatoug**:

Oké. Maar u kunt niet concreet aangeven dat u in overleg bent geweest, zoals u dat net in wat meer detail deed.

De heer **Bruins**:

Nee.

Mevrouw **Maatoug**:

Oké. Dan ga ik u niet vragen om daarover te speculeren. Wat vond het UWV van de uiteindelijke aanpassing? Was deze voldoende?

De heer **Bruins**:

Nou ja, die was in ieder geval meer in lijn met wat wij wilden. Ik denk dat UWV ook na de aanpassing van de wet nog altijd graag meer ruimte voor discretionaire bevoegdheid wil hebben, meer ruimte wil hebben om waarschuwingen te geven en boetes te matigen. Ik denk dat de wens om die ruimte nog groter te maken er misschien wel tot op de dag van vandaag nog steeds is.

Mevrouw **Maatoug**:

Ik geef het woord aan de voorzitter.

De **voorzitter**:

Dat betekent dat we bijna bij het einde zijn gekomen van dit openbaar verhoor. Wij doen onderzoek naar 30 jaar en praten in termen van ministers, maar u heeft twee ministers meegemaakt: in de aanloop minister Kamp en in deze fase was het meneer Asscher. Dat klopt toch?

De heer **Bruins**:

Ja, dat klopt.

De **voorzitter**:

U gaf zo mooi aan: de ervaring van het UWV is dat de meeste mensen deugen. Dat geeft iets aan over een bepaald mensbeeld. Waar gingen volgens u de fraudewet en het boetebesluit van uit qua mensbeeld?

De heer **Bruins**:

Dat was van de veelgehoorde regel "fraude moet niet lonen". Dus misbruik moet niet lonen, misbruik moet worden bestraft, en als je nou maar stevig bestraft, gaat het niet opnieuw gebeuren. Ik kan die redenering wel volgen, maar die is een beetje theoretisch als je van mening bent dat de meeste

mensen deugen. We hebben het eerder over de Ombudsman gehad. In die tijd was dat de heer Brenninkmeijer. Die had dezelfde werkwijze, dezelfde visie en dat sprak mij zeer aan. Daar heb ik met hem ook veel over gesproken.

De **voorzitter**:

Dat was uw mensbeeld. Maar ik vroeg natuurlijk welk mensbeeld er volgens u zit achter de fraudewet en het boetebesluit.

De heer **Bruins**:

Nou ja, ik vind eigenlijk dat je dat aan de Tweede Kamer van toen zou moeten vragen, want de Tweede Kamer heeft destijds ingestemd met die wet. Waarschijnlijk valt uit de tijd van toen te verklaren dat de nadruk lag op "fraude mag niet lonen".

De **voorzitter**:

Ik vraag het aan u, als u ernaar kijkt.

De heer **Bruins**:

Dit is mijn mening.

De **voorzitter**:

En dat is?

De heer **Bruins**:

Dat de Tweede Kamer destijds een opvatting heeft geformuleerd en dat de Tweede Kamer daarom die aangescherpte fraudewet heeft aangenomen.

De **voorzitter**:

En wat was volgens u die opvatting?

De heer **Bruins**:

Dat fraude niet mag lonen. En dat het dus een heel scherp gesneden regeling is.

De **voorzitter**:

Ja. Dan zijn we bij het einde gekomen van dit openbaar verhoor. Ik dank u hartelijk namens de hele enquêtecommissie.

De heer **Bruins**:

Dank u wel.

Sluiting 12.35 uur.
