

Klankbordoverleg Verbeteraanpak WIA d.d. 1 oktober 2025

UWV geeft een update over de stand van zaken en een aantal vraagstukken/uitdagingen waar de organisatie voor staat in relatie tot de Verbeteraanpak WIA, onder andere op het gebied van wet- en regelgeving die nog tot stand moet komen. Daarnaast wordt een update gegeven over de herstelorganisatie, cliëntcommunicatie en de Ontwikkelagenda waarmee UWV de komende jaren door middel van een nieuwe beweging fundamenteel wil inzetten op verbetering en vernieuwing van de sociaal-medische dienstverlening.

Commissiedebat WIA-problematiek en herstelorganisatie

Op donderdag 25 september vond in de Tweede Kamer het commissiedebat plaats over het onderwerp WIA-herstel. Kamerleden waren constructief en oplossingsgericht waarbij ook de nodige kritiek werd geuit. Er moet steeds een goede afweging worden gemaakt tussen zorgvuldigheid en snelheid in de uitvoering, zodat cliënten snel duidelijkheid krijgen. Het is aan de minister om aan te geven of en hoe UWV een compensatieregeling kan opzetten waarbij cliënten zo min mogelijk nadelige (keten)effecten ondervinden bij een nabetaling, als hun uitkering door UWV hersteld wordt.

In het debat heeft de minister de volgende toezeggingen gedaan:

- In januari 2026 wordt er een reactie gestuurd naar de Tweede Kamer op het rapport van de Algemene Rekenkamer.
- In december 2025 stuurt de minister een voortgangsbrief aan de Kamer met daarin de stand van zaken rond de volgende onderwerpen:
 - o Onafhankelijk meldpunt cliënten
 - o Sociaal-medische dienstverlening en Ontwikkelagenda
 - o Positie werkgevers

Stand van zaken herstelorganisatie

De herstelorganisatie is verantwoordelijk voor het geheel aan herstelacties. Binnen de herstelorganisatie worden, naast de mogelijke fouten met de dagloonberekening van WIA-uitkeringen, nog vier herstelacties meegenomen om cliënten zo min mogelijk te belasten en uitkeringen in één keer goed vast te kunnen stellen.

Het grootste deel binnen de herstelorganisatie, loonloze tijdvakken, is echter geen herstelactie vanwege een fout door UWV. De herstelactie volgt uit een uitspraak door de Centrale Raad van Beroep (CRvB). Bijna 60% (59%) van de werkzaamheden van de herstelorganisatie zijn gerelateerd aan de uitspraak van de rechter. Dit wil niet zeggen dat er in de dossiers 'loonloos tijdvak' helemaal geen dagloonfouten zijn gemaakt. Als er wel een dagloonfout geconstateerd wordt, pakt de herstelorganisatie deze gelijk in een keer mee.

De grootste impact qua werk binnen de herstelorganisatie gaat dus over dossiers 'loonloos tijdvak', omdat dit in alle gevallen om een aanpassing vraagt ten gunste van cliënten (maw verhoging van het dagloon). Bij het dagloonherstel gaat het veelal om een kortere perioden en kleinere bedragen. In zijn totaliteit staat UWV, los van de verhoudingen tussen de verschillende onderdelen in de herstelorganisatie, voor een omvangrijke operatie.

In het huidige proces rondom dagloonbepaling wordt er bij de WIA-intake al een eerste aanzet gedaan om het dagloon correct uit te vragen en op basis van de uitkomst te bepalen of er recht

is. Het UWV-beleid luidt: 'de Polis is leidend, tenzij'. De 'tenzij' is het gedeelte waar de herstelorganisatie vooral naar kijkt en medewerkers op ondersteunt door duidelijke instructies mee te geven.

De aanwezigen vragen/merken op:

- Of er nog nader is gekeken naar signalen bij de dagloonberekening waarop er mogelijk dingen niet goed gaan in het proces en/of systeem? Ja, geeft UWV aan. Aan de technische kant geldt dat de dagloonmodule (DMO) wordt vervangen door een nieuwe dagloonmodule die medewerkers nog beter ondersteunt. Daarnaast heeft er aanscherping op beleid plaatsgevonden, zodat medewerkers beter kunnen vertrouwen op de gegevens die in Polis staan en het voor de medewerker duidelijk wordt wanneer er daadwerkelijk aanvullend onderzoek nodig is bij een cliënt of werkgever. In alle andere gevallen (het merendeel) wordt vastgehouden aan de gegevens in Polis, die leidend is.
- Welke ondersteuning biedt UWV aan werkgevers om gegevens correct aan te leveren? De sleutel hiertoe ligt deels bij UWV en deels bij de werkgever zelf. UWV vraagt in gesprek met werkgevers doorlopend aandacht om de administratie correct aan te leveren.
- UWV neemt de suggestie mee om een signalering toe te voegen in het proces in het geval een werkgever achteraf een wijziging (die mogelijk gevolgen kan hebben voor de cliënt) aanbrengt in Polis. Dit speelt bij de berekening van het dagloon voor de WIA minder aangezien de berekening wordt gedaan op basis van gegevens die al 2-3 jaar oud zijn.
- Blijft de procesbegeleider verantwoordelijk voor de berekening of wordt er ook nagerekend? UWV heeft stappen gezet om de complexiteit van de berekening te verminderen bij de procesbegeleider. Door gespecialiseerde data-analyseteams het voorwerk te laten verrichten, namelijk in de 88^{ste} week (dit moment vindt plaats voor het daadwerkelijk toekennen van het recht) wordt in deze teams alle informatie verzameld op basis van Polis en indien nodig navraag gedaan bij werkgever/werknemer, zodat op het moment dat er daadwerkelijk een dagloonberekening moet gaan plaatsvinden de procesbegeleider op basis van de beschikbare data in één keer de juiste berekening kan uitvoeren.
- Vinden er nog veel handmatige verrichtingen plaats in het proces, zoals gegevens overzetten van het ene systeem in een ander systeem? UWV is dit stap voor stap aan het aanpassen maar er bevinden zich op dit moment nog wel handmatige handelingen in het proces. UWV verkent bijvoorbeeld, mede in relatie tot de Ontwikkelagenda sociaal-medisch beoordelen, of de berekening die nu bij de procesbegeleider ligt ook bij de divisie Uitkeren kan worden gedaan. De belangrijkste stap voor dit moment is dat het verzamelen van de benodigde informatie geconcentreerd zijn belegd bij de data-analyseteams. Eventuele fouten in Polis die niets te maken hebben met het dagloon worden ook door deze teams gesignaleerd.

Herstelorganisatie – aanpak

Uit analyse is gebleken dat UWV 43.000 dossiers te onderzoeken heeft. Ongeveer 45.000 dossiers loonloos tijdvak in de periode 2020-2024 en in de periode voor 2020 gaat het om een aantal van 18.000 dossiers. Daarnaast betreft het 1200 indexaties en een kleine groep AOP/Opting in. Dit is een relatief kleine groep omdat UWV met deze herstelactie al begonnen is, en vooral die cliënten heeft geïnformeerd waar geen mogelijke dagloonfout geconstateerd is. Tot slot is er de groep cliënten waarbij UWV geen aanleiding heeft gevonden om te onderzoeken (ongeveer 117.000).

Naar de groep te onderzoeken dossiers (43.000) en de groep 'geen aanleiding om te onderzoeken' heeft inmiddels communicatie plaatsgevonden. Bijna alle cliënten weten nu in welke categorie zij vallen.

In maart is UWV i.s.m. dienst Toeslagen voor een kleine groep (20 cliënten) gestart met de lerende aanpak. Ook is er gestart met twee risicocategorieën. Belangrijk om te vermelden is dat UWV alleen die beoordelingen doet waaruit uiteindelijk blijkt dat het dagloon juist is. Alle andere situaties (of het nu leidt tot een mogelijke verlaging of een verhoging van de uitkering) behandelt UWV nog niet.

De werkzaamheden worden op zes locaties, geconcentreerd uitgevoerd. Er wordt een eerste controle uitgevoerd door een procesbegeleider en daarna een tweede controle door een tweede procesbegeleider. Als de controle niet eensluidend blijkt is er een expertteam dat het uiteindelijke besluit neemt. Hierna volgt er nog een kwaliteitscontrole. Als dat allemaal juist blijkt, informeert UWV de cliënt via een telefoongesprek en daarna via een beschikking. En ontvangt de (ex-)werkgever een kopie van de beschikking.

Als blijkt dat het dagloon niet juist is gaat UWV het opnieuw berekenen en de impact daarvan op de uitkering bepalen. Deze stappen zijn in voorbereiding maar voert UWV op dit moment nog niet uit.

De aanwezigen merken op dat eerder is gemeld dat de cliënt niet de consequenties zal dragen van teveel of te weinig ontvangen uitkering. Als de uitkering te hoog is geweest gaat UWV niet met terugwerkende kracht terugvorderen. Ten aanzien van herstel naar de toekomst toe en de juridische vraagstukken die hierbij spelen is UWV nog in gesprek met het ministerie hoe hiermee om te gaan.

Als de uitkering te laag is geweest moet UWV een nabetaling doen. Er zijn twee beleidsscenario's verkend, waarbij de voorkeur van de minister en UWV uitgaat naar een compensatieregeling. Hiertoe wordt binnenkort gestart met een uitvoeringstoetstraject. Met de compensatieregeling beogen het ministerie van SZW en UWV de keteneffecten zo klein mogelijk te houden (d.i. de nabetaling buiten het inkomen te houden). De kans dat alle keteneffecten voorkomen kunnen worden is vrij klein. UWV is nog wel aan het nadenken of cliënten in de tussenliggende periode geholpen kunnen worden, dit wordt meegenomen in de uitvoeringstoets. Of de compensatieregeling er komt is een politiek besluit.

- Er wordt opgemerkt dat het fijn is dat er zo wordt gekeken naar manieren van compensatie zonder dat het cliënten in de fiscale Toeslagen treft.
- Benoemd wordt dat als het dienstverleningsconcept toch het voorkeursscenario mocht worden dit ook iets betekent voor gemeenten en andere uitvoerders en de gevolgen hiervan (op het gebied van extra uitvoering) goed besproken moeten worden.
- Er bestaat behoefte om het beleid aangaande nabetaling en herstel ook nog een keer apart met werkgevers te bespreken en te bezien welke consequenties het voor hen heeft. UWV pakt dit op.
- Er is op dit moment nog geen goede inschatting te geven van de doorloop- en verwerkingstijd, daarvoor is de groep (circa 1000 cliënten) nog te beperkt. Wel leert UWV steeds beter hoeveel tijd het kost om te bepalen of er wel of niet sprake is van een fout.
- De vraag hoe ervoor te zorgen dat de communicatie vanuit de private kant goed geregeld wordt neemt UWV mee richting pensioenfondsen en het departement.

Er wordt samen met het ministerie van SZW nagedacht over hoe structureel dit soort keteneffecten door middel van een wettelijke compensatieregeling voorkomen kan worden. Dit betreft uiteindelijk een politiek besluit.

Cliëntcommunicatie

Er wordt stilgestaan bij het kwantitatief onderzoek 'Herstel van vertrouwen' dat is uitgevoerd onder ca. 1400 cliënten en de aanbevelingen/verbeterpunten die hieruit naar voren komen voor de korte termijn, te weten:

- Cliënten worden graag periodiek geïnformeerd per brief/via de website (volgende update januari '26) welke stappen er zijn gezet, ook als UWV nog geen zekerheid kan geven over de persoonlijke situatie van cliënten.
- UWV beziet hoe de communicatie kan worden verbeterd en aangescherpt en een slag empathischer kan worden gemaakt. Cliënten worden structureel betrokken bij het opstellen van communicatie.

De aanwezigen doen de suggestie om cliënten niet uit te nodigen op een UWV-locatie maar informatiepunten in te richten in bijvoorbeeld bibliotheken, sociale wijkgebouwen en buurthuizen. UWV neemt deze suggestie mee, ook met oog op de bredere dienstverlening.

In de update over de cliëntcommunicatie licht UWV toe tijdens het cliëntevent op 22 oktober met casemanagers vooral uit te willen stralen dat UWV wil luisteren en openstaat voor hetgeen cliënten willen vertellen én vooral wat dat betekent. Daar hoort bij dat UWV ook transparant is over wat we nog niet weten.

De aanwezigen benoemen dat de huidige situatie best voor wat onrust zorgt onder cliënten die (nog) naar een sociaal-medische beoordeling moeten. Ook van belang is dat de communicatie vanuit UWV vertrouwd wordt door cliënten en er niet opnieuw (kleine) fouten worden gemaakt, zoals een foutieve brief versturen aan Wajong-cliënten. UWV geeft aan dat alle inspanningen er momenteel op zijn gericht dat er niet opnieuw de fout wordt ingegaan. Dank voor de goede suggesties, dit is een goede aanmoediging om er in de dienstverlening blijvende aandacht aan te schenken.

Ontwikkelagenda sociaal-medische dienstverlening

UWV heeft intern het gesprek gevoerd over wat er aan de hand is binnen de sociaal-medische dienstverlening, welke knelpunten er zijn en hoe die opgelost zouden kunnen worden. Dit heeft geleid tot een ontwikkelagenda waarmee UWV concreet inzet op verbetering van kwaliteit, en duidelijkheid biedt over het niveau van dienstverlening. Er zijn zes ontwikkellijnen neergezet die moeten helpen om dit proces vorm te geven.

Eén van de componenten uit de Ontwikkelagenda is dat UWV wil onderzoeken of het mogelijk is om aan de voorkant van het proces in een eerder stadium informatie te vragen aan cliënten. Hiervoor is aanpassing van de wet noodzakelijk. Wat ook wordt onderzocht is of UWV zich kan baseren op gegevens die elders worden verzameld. De eerste contouren voor een pilot publiek/private samenwerking bevindt zich in de ideeënfase.

Dilemma is hoe UWV keuzes kan maken in de uitvoering van zijn wettelijke taken en op basis van welke uitgangspunten deze keuzes gemaakt moeten worden, transparant voor iedereen. UWV vraagt aanhoudend aandacht voor dit vraagstuk. Veel partijen hebben hier iets op te doen.

Afsluiting

UWV bedankt de leden van de klankbordgroep voor het nuttige gesprek en de feedback. Het volgende overleg van de klankbordgroep Verbeteraanpak WIA staat gepland in januari 2026. Daarin zal opnieuw aandacht worden besteed aan het onderwerp Ontwikkelagenda sociaal-medische dienstverlening.