Klankbordoverleg WIA

d.d. 23 oktober 2024

De klankbordgroep heeft een samenstelling met diverse perspectieven. UWV wil de gemaakte fouten herstellen, maar ook de dienstverlening structureel verbeteren en beoordelen welk effect dit heeft voor cliënten en andere organisaties. De leden van de klankbordgroep denken als experts en belanghebbenden mee, zodat UWV dit kan meenemen in de aanpak. De deelnemende organisaties en experts zijn: VNO-NCW, FNV, CNV, Landelijke Cliëntenraad, UWV Cliëntenraad, PGGM, de Nationale Ombudsman, Dienst Toeslagen, Vereniging Nederlandse Gemeenten, prof. mr. dr. A.T. (Bert) Marseille, prof. dr. Pierre Koning en Kees Verhoeven.

Scope van het verbeterplan

Ten aanzien van de scope van het plan worden de volgende punten besproken:

- De dagloonbepaling bij de WIA heeft consequenties voor de maatmanuitkering en de beoordeling van 35%-min. Er moet aanvullend onderzoek gedaan worden of er door een fout in de maatmanberekening een fout gemaakt is in de uitkering.
- De scope is de WIA-dagloonberekening, maar daarna komt een verdere uitwerking waarbij ook de uitspraak van de CRvB over loonloze tijdvakken wordt bekeken.
- De scope is foutieve dagloonbepaling, waarbij de fout betekent dat het dagloon verkeerd is vastgesteld met consequenties voor de hoogte van de uitkering. In het verbeterplan wordt ook gekeken naar de grondoorzaken waardoor dit fout heeft kunnen gaan.
- In het verbeterplan wordt opgenomen waarom nu gekozen is om eerst de foutieve dagloonberekening te bekijken, en welke opvolgende problematiek (wanneer) wordt opgepakt.
- Samenloop wordt bekeken als dit bij een cliënt aan de orde is.
- In het plan moet ook aandacht komen voor de gevolgen voor werkgevers en andere partijen in de keten (verzekeraars, pensioenfondsen etc.).
- Het is niet duidelijk tot hoever terug er wordt gecorrigeerd.

De veertig belangrijkste indicatoren in het proces voor het bepalen van het dagloon en die fout hebben kunnen gaan, op basis van de steekproeven, worden geïdentificeerd. Cliënten worden verdeeld over die indicatoren en dat geeft een beter beeld om te identificeren hoe omvangrijk de groep is. Daarbij wordt geconstateerd dat er bij een cliënt meerdere indicatoren sprake kan zijn. Bij de herberekening wordt ook naar de verschillende indicatoren gekeken. Er wordt breed gekeken naar wat gecorrigeerd moet worden. Ook wordt bij de groep cliënten waarbij er geen sprake van een indicator is, een steekproef gedaan zodat er geen cliënten gemist worden waarbij fouten gemaakt zijn in de berekening van de uitkering.

Uitgangspunten voor de aanpak en werkwijze voor het herstel

Bij de uitgangspunten worden de volgende vragen gesteld en aandachtspunten meegegeven:

- Denk goed na over zorgvuldigheid en (onacceptabele) doorlooptijd. Zorgvuldigheid kost veel geld voor de uitvoering en kan ook uitgegeven worden aan de cliënt. Het heeft ook veel gevolgen voor de bedrijfscontinuïteit en andere processen. Hoe kunnen werkzaamheden zo georganiseerd worden binnen UWV dat specialisten ruimte krijgen voor het correctietraject, terwijl andere medewerkers generiekere werkzaamheden doen?
- Het is belangrijk om de cliënt te ontzorgen bij de oplossing. Het uitgangspunt voor situaties waar een nabetaling wordt gedaan is te voorkomen dat er niet allerlei correcties komen over het verleden. UWV wenst dat de nabetaling niet als inkomen wordt beschouwd. Hier zijn afspraken over te maken, ook ten aanzien van schuldsanering.
- Het is belangrijk om cliënten te ondersteunen in het behouden van hun bestaanszekerheid na correctie van de uitkering.
- Communicatie richting de doelgroep is heel belangrijk en ook welk handelingsperspectief de cliënt van UWV kan verwachten en wat UWV van de cliënt verwacht. Het is essentieel dat cliënten weten wat ze wel en niet moeten doen en welke vragen ze wel aan UWV kunnen stellen en welke niet.
- Het is goed dat UWV zelfbewust is en erkent dat er fouten gemaakt zijn die nu hersteld worden. Tegelijkertijd is het goed om duidelijk te zijn en niet over een te ver verleden uitkeringen te corrigeren. Wat is de politieke doelmatigheidsafweging en hoe ver wordt er teruggekeken bij het correctietraject? Het is belangrijk om goed te onderbouwen waarom welke keuze gemaakt wordt. Hoe verder terug in het verleden uitkeringen worden gecorrigeerd, hoe meer sprake er is van onzekerheid.

- Een correctie heeft twee componenten: schadevergoeding en het herstellen van fouten. Het laatste kan tot een nabetaling leiden. Cliënten kunnen op veel manieren schade ondervinden. Denk na over de schadevergoeding: is dit een vast bedrag of kan de cliënt een verzoek doen? Het is belangrijk om goed en duidelijk te onderbouwen wanneer er sprake is van schade en wanneer de cliënt daar recht op heeft.
- Zorg daarbij voor een duidelijke volgordelijkheid: eerst worden de fouten hersteld en daarna wordt er gekeken naar de schade.
- Er wordt stilgestaan bij het helen. Het is belangrijk om goed na te denken over het excuses dat UWV maakt en wat de emotionele vraag van de gedupeerden is. Daarbij is het goed om te luisteren naar reacties van KCC-medewerkers. Zij spreken cliënten en weten daarmee beter wat er speelt bij die cliënten.
- Hoe wordt de inzet en input van ervaringsdeskundigen meegenomen?
- Is de groep cliënten in beeld die in deze tijdsperiode met pensioen is gegaan?
- Het is belangrijk dat UWV transparant is in het proces en duidelijk communiceert. Ook als niet alles duidelijk is. Zorg dat de cliënt gezien wordt.

Kwaliteitsplan SMZ

De leden van de klankbordgroep geven mee dat het belangrijk is om duidelijk aan te geven wat wel en niet mogelijk is, ook in verband met de capaciteitsproblemen door de beoordelingsachterstanden en het uitvoering van de correcties. Het is belangrijk dat UWV aangeeft waar de eigen verantwoordelijkheid ligt en welke kwaliteit niet waar te maken is, en om dat te agenderen voor de politieke agenda.