

Vergadering DT Uitkeren d.d. 14-2-2022

Onderwerp: Herstelactie dubbele regels arbeidsverleden in periode 2013-2019

DT-lid: 5.1 lid 2 sub e

Opsteller: 5.1 lid 2 sub e

Domeinhouder: 5.1 lid 2 sub e

Onderwerp heeft instemming van:

Div./afd./naam	Toelichting
5.1 lid 2 sub e domeinhouder AW	
5.1 lid 2 sub e , business consultant AW	
5.1 lid 2 sub e , functioneel beheerder AVB	
5.1 lid 2 sub e , SBK	Ingestemd met niet doorvoeren van correcties op de uitkeringsduur.

Door DT te nemen besluit:

1. Instemmen met herstel door de divisie GD van de onterecht aangemaakte dubbele regels arbeidsverleden in de jaren 2013 t/m 2019 in de applicatie AVB.
 2. Instemmen dat deze herstelactie alléén gevolgen heeft voor de duur van toekomstige WW- en WIA LGU-uitkeringen. Reeds vastgestelde uitkeringsduur wordt niet hersteld. Dit geldt zowel voor nog lopende uitkeringen als reeds beëindigde uitkeringen.
-

Aanleiding en voorstel:

Een kalenderjaar telt mee als arbeidsverleden t.b.v. de duur van de uitkering als er meer dan 207 uur is gewerkt. Indien een jaar meetelt, geeft dat over de eerste 10 jaren recht één maand WW- of WIA LGU-uitkering en na die 10 jaren recht op een halve maand. Door een fout in de systemen die het arbeidsverleden in de applicatie AVB bepalen, zijn in bepaalde situaties foutief dubbele records ontstaan. Dit speelt al vanaf 2013 (wetswijziging waarbij niet langer sprake moest zijn van 52 SV dagen maar van 208 gewerkte uren op jaarbasis). De fouten zijn hersteld vanaf 2020. De periode waarin sprake is van foutieve dubbele records loopt dus van 2013 t/m 2019.

Deze dubbele records hebben geleid tot een hoger aantal gewerkte uren per jaar. Hierdoor is in circa 12.000 gevallen in een jaar onterecht 208 of meer gewerkte uren geregistreerd, wat tot een te lange uitkeringsduur kan leiden. Het is onbekend hoeveel unieke BSN's dit betreft, de fout kan zich namelijk voor dezelfde persoon meerdere jaren achtereenvolgens hebben voorgedaan.

Het voorstel luidt om de fout in AVB te herstellen.

1. Als het aantal gewerkte uren door het verwijderen van het dubbele record 207 of minder óf 208 of meer blijft, heeft de correctie geén gevolgen voor het arbeidsverleden van de cliënt.
2. Als het aantal gewerkte uren door het verwijderen van het dubbele record wijzigt van 208 of meer naar minder dan 208, heeft de correctie wél gevolgen voor het arbeidsverleden van de cliënt.

Hierbij kunnen drie situaties onderscheiden worden:

- 2a. Cliënten die géén WW- of WIA LGU-uitkering hebben ontvangen.
- 2b. Cliënten die wel een WW- of WIA LGU-uitkering hebben ontvangen, maar waarvan de uitkering inmiddels beëindigd is, en waarbij een foutief bepaald jaar i.h.k.v. het arbeidsverleden eventueel van invloed is geweest op de eerder vastgestelde maximale duur van de uitkering.
- 2c. Cliënten die nog een WW- of WIA LGU-uitkering ontvangen en waarbij een foutief bepaald jaar i.h.k.v. het arbeidsverleden eventueel van invloed is op de vastgestelde maximale duur van de uitkering.

Het advies luidt om het arbeidsverleden van **groep 1** zo spoedig mogelijk te corrigeren. De correctie heeft namelijk geen impact op het opgebouwde arbeidsverleden. Verder luidt het advies om het arbeidsverleden van **groep 2a** zo spoedig mogelijk te corrigeren, zodat de fout zich bij nog vast te stellen uitkeringen niet langer voordoet. Wij adviseren om geen communicatie richting deze cliënten te versturen over deze correctie aangezien deze geen directe gevolgen heeft voor hen.

Ook voor **groep 2b** stellen we een correctie van het arbeidsverleden voor, zodat bij een toekomstige aanvraag de maximale uitkeringsduur wordt vastgesteld o.b.v. het juiste arbeidsverleden. We informeren voormalige cliënten echter niet over deze correctie.

Deze groep zal alleen voordeel hebben gehad als zij over de maximale vastgestelde uitkeringsduur een uitkering hebben ontvangen. Hoewel bij deze groep wel sprake is van een foutief vastgesteld arbeidsverleden, zal communicatie hierover waarschijnlijk meer vragen oproepen dan beantwoorden. Herstel van het arbeidsverleden heeft (zonder herstelactie van eerdere uitkeringen) immers alleen invloed op de duur van toekomstige uitkeringen, waarvan onbekend is of de cliënt hier in de toekomst daadwerkelijk aanspraak op maakt. Daarnaast kan de uitkering waarbij sprake was van een foutieve maximale duur al jaren geleden zijn ontvangen. Communicatie hierover kan onnodig stress veroorzaken bij deze groep cliënten.

Voor **groep 2c** stellen we een correctie van het arbeidsverleden voor, zodat bij een toekomstige aanvraag de maximale uitkeringsduur wordt vastgesteld o.b.v. het juiste arbeidsverleden. Hoewel er in deze situatie sprake is van een nog lopende uitkering, adviseren wij ook deze klantgroep niet te informeren over de correctie. De kernboodschap betreft dan dat de maximale duur van een toekomstige loongerelateerde uitkering door de fout afwijkt van de maximale duur van de huidige uitkering. Echter, is de kans dat de maximale duur van een toekomstige loongerelateerde uitkering exact overeenkomt met de huidige maximale duur, *ook zonder fout*, zeer gering. De maximale duur wordt namelijk bij elke aanvraag opnieuw vastgesteld o.b.v. het meest recente arbeidsverleden i.c.m. eventuele eerder opgesoupeerde rechten (herleving).

Voor de WGA LGU-clienten wordt de WGA LGU-uitkering na afloop, op een uitzondering na (inmiddels minder dan 35% ao), omgezet in een WGA LAU of WGA VVU-uitkering en zal er zelden sprake zijn van een toekomstige aanvraag WIA. Daarom luidt het advies om deze cliënten ook niet te informeren over de correctie.

Welke impliciete of expliciete risicoafweging is aan de orde:

Bij ons advies om geen correctie door te voeren in de maximale uitkeringsduur van reeds afgesloten of nog lopende uitkeringen hebben we risico's afgewogen op het gebied van (inkomens)kwetsbaarheid van de betrokken cliënten en negatieve publiciteit en imagoschade. De fout is geruime tijd onopgemerkt gebleven (2013-2019) en het invorderen van eventueel te veel ontvangen uitkering lijkt niet in verhouding, te meer omdat het schadebedrag naar verwachting gering is.

Vervoltraject besluitvorming:

Financiële consequenties:

Bij 12.276 gevallen is het arbeidsverleden in de periode 2013-2019 foutief vastgesteld. Dit kan gevolgen hebben voor zowel WW- als WIA LGU-uitkeringen. Bij WIA is er sprake van langdurige uitkeringen waarbij veel klanten uiteindelijk een vervolguitkering ontvangen nadat zij de maximale duur van de LGU-uitkering hebben doorlopen. Aangezien deze klantgroep recht blijft houden op een (lagere) uitkering, is er geen sprake van een te lange uitkeringsduur, maar van een te hoge uitkering. De onderstaande cijfers zijn toegespitst op klanten die door de fout mogelijk te lang een WW-uitkering (hebben) ontvangen.

De opbouw van arbeidsverleden is sinds 2016 (na de komst van de WWZ) beperkt. Voorheen werd per gewerkt jaar 1 maand uitkeringsduur opgebouwd, maar vanaf 2016 geldt deze regel alleen voor de eerste 10 jaar arbeidsverleden. Daarna is er sprake van een halve maand uitkeringsduur per gewerkt jaar. Gegevensdiensten heeft vastgesteld dat er in 1.769 gevallen een hele óf halve maand te veel arbeidsverleden is opgebouwd. De maximale financiële schade bedraagt daarmee 1.769 maanden, de minimale financiële schade bedraagt 884,5 maanden. Van deze schade is echter alleen sprake als de klant de uitkeringsduur ook volledig opsoupeert en de WW niet eerder verlaat.

In 2019 zijn er 407.000 klanten ingestroomd in de WW en 146.000 uitgestroomd vanwege het bereiken van de maxdatum. In 2018 betrof de instroom 405.000 klanten en de uitstroom 143.000. Op basis van deze cijfers kunnen we concluderen dat circa 35% van de klanten voor de maximale duur gebruik maakt van de WW. Dit betreft echter ook klanten met een basisrecht van 3 maanden waarbij het opbouwde arbeidsverleden geen rol speelt. Als deze cijfers worden toegepast op de eerder genoemde maximale schade van 1.769 gevallen waarbij mogelijk een hele of halve maand teveel WW is betaald, resteert een vermoedelijke financiële schade van 619 hele of halve maanden (35% van 1.769). =De kans is echter reëel dat de schade in werkelijkheid lager uitvalt doordat de uitstroomcijfers ook de basisrechten WW bevatten.

Tot slot is de duur van de loongerelateerde uitkering (zowel WW als WIA) sinds de WWZ ook afgebouwd van maximaal 38 maanden in 2015 naar 24 maanden per 1 juli 2019. Door deze maximering neemt de kans op te lange uitkeringsduur verder af omdat er geen sparke is van onterechte opbouw na 24 maanden.

Personele consequenties:

Communicatie (intern/extern):

Postbus 58285, 1040 HG Amsterdam

Aan 5.1 lid 2 sub e

5.1 lid 2 sub e

Postbus 90801
2509LV Den Haag

Datum

Ons kenmerk
SBK/....

Pagina

Bijlage(n)

Onderwerp

Uitvraag onderzoek inzake verrekenen en de beslagvrije voet

Geachte heer 5.1 lid 2 sub e

U heeft bij brief van 22 juni 2021 een aantal vragen aan ons gesteld met betrekking tot artikel 5 Regeling ten uitvoerlegging bestuurlijke boeten en terugvorderingen onverschuldigde betalingen (verder: de Regeling) en vorderingen tot een bedrag van EUR 300,-. Daarbij heeft u ons verzocht een impactanalyse uit te voeren. In deze analyse vindt u de resultaten van deze analyse en de door UWV uitgevoerde steekproef¹.

Werkwijze vorderingen

Incidentele vorderingen ontstaan doordat er op een later moment na de beslissing nieuwe informatie beschikbaar komt of door fouten van UWV of door de betrokkene zelf. Zo kan er in een later stadium naar aanleiding van een controle worden geconstateerd dat er sprake is van een onjuiste dagloonberekening, een te lang doorlopend recht of een ten onrechte toegekend recht. Ook kan UWV vaststellen dat er sprake is van een overtreding van de inlichtingenplicht, verzwegen inkomsten of niet gemelde veranderingen in leefomstandigheden.

Ontstaat een incidentele vordering, dan neemt UWV in alle gevallen (dus ongeacht de hoogte van het bedrag) telefonisch contact op met de debiteur om in goed overleg, een verreken- of terugbetalingsafspraken te maken. Verrekenen (indien er sprake is van een lopende uitkering) of terugbetalen (indien er geen lopende uitkering meer is) kan in één keer of in maximaal 12 maand termijnen. Wanneer de debiteur aangeeft dat het voorstel niet haalbaar is, dan wordt de beslagvrije voet berekend en de afloscapaciteit van de debiteur bepaald door Invorderen VFV. Er wordt dan opnieuw met de debiteur een afspraak gemaakt rekening houdend met de beslagvrije voet. UWV probeert dus zoveel mogelijk in overleg met de debiteur te komen tot een passende regeling.

Wordt de debiteur, ook na het versturen van een rappelbrief, niet bereikt dan stuurt UWV de terugvorderbeschikking inclusief een verrekenvoorstel om de vordering in 1 keer of in 12 termijnen te verrekenen. Hierbij wordt -conform de Regeling- bij vorderingen tot EUR 300,- overgaan tot het opleggen van maximaal EUR 52,- per maand. Is er nog een lopende uitkering, dan wordt deze EUR 52,- in mindering gebracht op de lopende uitkering. Is er geen lopende uitkering meer, dan ontvangt de debiteur een terugbetalingsverplichting. Wanneer de debiteur alsnog reageert, dan volgen we het hierboven omschreven proces.

Bestuurlijke boete

Naast de incidentele vorderingen kennen we ook de situatie waarbij sprake is van oplegging van een bestuurlijke boete. In het geval er sprake is van oplegging van een bestuurlijke boete (daar waar een persoon niet aan zijn inlichtingenplicht heeft voldaan) en er is een uitkeringssituatie dan

¹ De aanpak van de steekproef is toegelicht in de bijlage.

kan de bestuurlijke boete worden verrekend met de uitkering. Ook hier geldt dat we eerst met de debiteur proberen tot een betalingsregeling te komen. Lukt dat niet, dan houdt UWV rekening met de beslagvrije voet.

Vragen

In uw brief van 22 juni 2021 stelt u ons twee hoofdvragen. Wij beantwoorden deze in drie delen.

I.

U vraagt ons of de beslagvrije voet daadwerkelijk kan worden overschreden en wat de gevolgen daarvan zijn voor de burger, meer in het bijzonder voor de burger bij wie meerdere beslagen en/of verrekeningen lopen.

UWV heeft onder vorderingen tot EUR 300,- een steekproef gedaan (zie bijlage). De debiteuren van deze vorderingen hadden deels nog een UWV uitkering, deels niet meer.

Uit het onderzoek komt naar voren dat in ongeveer 10-20% van de gevallen waarin een schuld tot EUR 300,- verrekend wordt, de uitkering daalt onder de toepasselijke beslagvrije voet. Wij benadrukken dat het om een beperkte steekproef gaat, zodat de percentages niet een volledig beeld geven. Opgemerkt moet worden dat in deze 10-20% ook debiteuren zitten die onder de beslagvrije voet komen, maar waarbij het af te lossen bedrag is overeengekomen in goed overleg met de betreffende debiteur. Tot slot is deze steekproef gedaan vanuit de definitie van 'verrekenen' zoals UWV deze hanteert (zie verder in deze brief).

Jaarlijks heeft UWV ongeveer 40.000 vorderingen onder de EUR 300,-. Vorderingen worden separaat geregistreerd, maar het kan om dezelfde debiteur gaan. Als verschillende vorderingen bij elkaar meer dan EUR 300,- zijn, dan is er geen sprake meer van een eenvoudige vordering die verrekend kan worden in de zin van de Regeling. UWV zoekt actief contact met debiteur om tot een betalingsregeling te komen. Uit de steekproef blijkt dat bij een deel van de debiteuren om meer dan één vordering gaat.

Wat wij in het onderzoek ook hebben kunnen vaststellen is dat een deel van de debiteuren, een partner met inkomen heeft. In dat geval wordt de beslagvrije voet conform de regels van het beslagrecht bepaald op basis van het gezamenlijke inkomen². Rekening houdend met het gezamenlijk inkomen wordt dan wel voldaan aan de voorwaarden voor de toepasselijke beslagvrije voet.

Het is mogelijk dat een debiteur naast een verrekening met UWV ook nog andere betalingsverplichtingen bij andere partijen heeft. UWV heeft daar geen zicht op. Zoals aangegeven, wordt de debiteur er elke keer op gewezen dat hij met UWV contact kan opnemen, ook bij kleine verrekeningen. Dan wordt naar een passende oplossing gezocht.

II.

U vraagt ons welke oplossingen denkbaar zijn in die gevallen waarin de beslagvrije voet niet volledig is gehanteerd en wat de gevolgen daarvan zijn voor de burger en meer in het bijzonder voor de burger bij wie meerdere beslagen en/of verrekeningen lopen.

Zoals hierboven is beschreven probeert UWV zoveel mogelijk in goed overleg met de debiteur te komen tot een betalingsafpraak ook bij vorderingen tot EUR 300,-. Indien dit niet lukt, dan berekent UWV de beslagvrije voet. Wanneer we echt geen contact krijgen met de debiteur of de debiteur niet reageert, dan passen we artikel 5 van de Regeling toe. Het voordeel van deze werkwijze is dat we dicht bij de debiteur blijven en voorkomen dat er een opeenstapeling van schulden ontstaat waarmee de problemen voor de debiteur alleen maar groter worden.

² De regels houden in dat we bij de berekening van de beslagvrije voet van debiteur maar beperkt rekening houden met het inkomen van diens partner (nl. tot 50% van de bijstandsnorm voor gehuwden).

De bepalingen in het Wetboek van Burgerlijke rechtsvordering ten aanzien van de beslagvrije voet zijn zodanig van betekenis dat het door UWV gehanteerde bedrag van maximaal EUR 52,- goed aansluit op deze bepalingen. Idem op de 5% norm in kader van de bijstandsuitkering.

Het voor de hand liggend alternatief is in alle gevallen waarin een verrekening moet plaatsvinden, de beslagvrije voet expliciet door UWV medewerkers te laten toetsen. De impact van deze oplossing is echter fors. Het zou betekenen dat in minimaal 40.000 gevallen per jaar, de beslagvrije voet moet worden berekend. Dat effect beperkt zich niet tot inzet en opleiding van medewerkers, maar raakt ook de processen en systemen en meerdere UWV divisies. Bij een eerste globale verkenning van de impact denken wij dat het al snel gaat om een grote uitbreiding van het aantal FTE. UWV ziet hierin dan ook geen daadwerkelijk alternatief.

III.

U vraagt ten slotte of er signalen zijn dat mensen in problemen zijn gekomen doordat de beslagvrije voet bij bepaalde verrekeningen niet standaard is gehanteerd.

Bij UWV zijn geen specifieke signalen bekend dat debiteuren het niet eens zijn met de werkwijze rond verrekeningen van vorderingen tot EUR 300,-. Indien de debiteur aangeeft dat het bedrag van EUR 52,- per maand te hoog is, berekenen wij alsnog de beslagvrije voet. Ook wanneer een debiteur bezwaar maakt zal Bezwaar & Beroep alsnog op verzoek van de debiteur rekening houden met de beslagvrije voet.

Tot slot willen we u meegeven dat het altijd berekenen van de beslagvrije voet ons inziens geen garantie biedt dat een betrokkene niet in de problemen zou kunnen komen. Als overheidsinstantie hebben wij geen zicht op of de betrokkene ook nog andere betalingsverplichtingen heeft. Ook speelt de situatie dat de betreffende debiteur een partner kan hebben met voldoende inkomen waardoor de verrekening van maximaal EUR 52,- voor de debiteur in kwestie geen probleem oplevert hoewel hij/zij mogelijk onder de beslagvrije voet uitkomt.

Andere vormen van inhoudingen

Tot zover de beantwoording van de door u gestelde vragen. Gaande dit onderzoek bleek in het najaar tussen UWV en uw departement een verschil van inzicht te bestaan in wat wel en niet onder het begrip verrekenen wordt verstaan. Dit heeft impact op de vraag wanneer we wel of niet de beslagvrije voet respecteren én op het wel of niet aanleveren van gegevens aan de Keten voor derdenbeslag³.

UWV kent drie vormen van inhoudingen op de uitkeringen die wat ons betreft niet onder het begrip 'verrekenen' vallen, en daarmee ook niet in aanmerking komen voor het respecteren van de beslagvrije voet noch de aanlevering van de gegevens aan de Keten voor derdenbeslag. Dit betreft:

- Kortten van inkomsten;
- Pseudo-verrekeningen met SVB of gemeenten;
- Broninhoudingen op verzoek van CAK.

Kortten van inkomsten

Als iemand naast zijn uitkering inkomsten heeft, dan worden deze inkomsten in mindering gebracht op de bruto uitkering. Dat geldt voor alle wetten: ZW, WW en AW-wetten. De betrokkene wordt hier bij aanvang van de uitkering, respectievelijk bij aanvang van de verdiensten, over geïnformeerd. Omdat inkomsten en uitkering dezelfde periode betreffen wordt, vóór de primaire uitbetaling van de uitkering, een inschatting gemaakt van het inkomen. Dat gebeurt op aangeven van, respectievelijk in overleg met de uitkeringsgerechtigde. Als er al loongegevens uit de polis beschikbaar zijn (bij WW wordt de uitkering bijvoorbeeld pas na afloop van de maand betaald, en

³ Stroomlijning Keten voor Derdenbeslag (SKD): routevoorziening met verwijzindex.

kunnen de inkomsten over de afgelopen maand al in Polis zijn geregistreerd) worden die gebruikt. De uitkering wordt dan feitelijk als 'voorschot' uitbetaald, rekening houdend met het verwachte bedrag aan inkomsten. Na afloop van een periode (bij WW en ZW: na een maand; bij AW na een langere periode, van drie maanden tot een jaar) wordt, in principe op basis van de dan beschikbare Polis gegevens - en bij zelfstandigen op basis van fiscale gegevens- vastgesteld wat de hoogte van de definitieve uitkering dient te zijn. Indien dat bedrag hoger is vindt er nabetaling plaats. Als het bedrag lager is dan worden de inkomsten alsnog gekort.

UWV hanteert bovenstaande werkwijze van voorschot betaling, waarna de vaststelling van de definitieve uitkering volgt. Indien UWV niet deze werkwijze hanteert en in een keer overgaat tot definitieve vaststelling van bijvoorbeeld de WW uitkering dan moet UWV wachten totdat de inkomsten van de burger in Polis zijn opgenomen. Dit betekent dat veel betrokkenen langer moeten wachten op de uitkering. Naast de onzekerheid die dit geeft voor de betrokkene, vergroot dit de kans dat betrokkene in de schulden komt.

In de situaties dat een additionele korting van genoten inkomsten dient plaats te vinden wordt door de claimafdeling contact gezocht met de betrokkene en wordt in overleg bepaald op welke wijze de definitieve korting gestalte zal krijgen: in één keer of in verschillende termijnen. De beslagvrije voet wordt daarbij niet berekend. Noot: voor de WW en de ZW vindt, omdat de inkomstenkortingscyclus maandelijks plaatsvindt, dit contact alleen bij de eerste keer plaats.

Indien bovenstaande werkwijze ten aanzien van het korten van inkomsten zou moeten worden gezien als 'verrekenen' dan is UWV volgens de wet gehouden om de beslagvrije voet te berekenen. Zowel vanuit het perspectief van de burger als dat van de uitvoering is dit niet gewenst. Vanuit uitvoeringsperspectief is het niet uitvoerbaar, omdat het jaarlijks over enige honderdduizenden vaststellingen gaat. Voor de betrokkene kan het leiden tot een stapeling van verschillende vorderingen, waardoor betrokkenen het overzicht en inzicht in eigen financiën verliezen. In de bijlage is een voorbeeld opgenomen in vereenvoudigde vorm ter illustratie van de situatie van opeenstapeling van vorderingen. Daar komt bij dat als de terugvorderingen nog steeds bestaan na afloop van de (mogelijk) kortdurende WW-uitkering en als het kalenderjaar inmiddels is verstreken, de debiteur wordt geconfronteerd met het feit dat hij de uitkering bruto moet terugbetalen. Er kan dan niet meer worden volstaan met terugbetaling van het 'lagere' netto bedrag. De betrokkene moet dan een hoger bedrag terugbetalen. Dit is niet gewenst.

Pseudo verrekening

Dit komt voor als SVB of gemeente over een periode een uitkering heeft betaald, terwijl over diezelfde periode UWV een (andere) uitkering had moeten verstrekken. Deze twee uitkeringen worden administratief met elkaar verrekend. Een pseudo verrekening is géén verrekening. De burger heeft namelijk geen schuld bij UWV en er is dus geen wederzijdse betalingsverplichting. Dat dit intern wel verrekening wordt genoemd is te verklaren. Het gaat tenslotte wel om twee bestuursorganen en dus één overheid. Maar in de wet wordt dit geen verrekening genoemd.

Broninhoudingen

Broninhoudingen vinden plaats op verzoek van het CAK en valt buiten de invloedssfeer van UWV om. Broninhoudingen betreffen onder andere:

- inhouden verdragsbijdrage zorgverzekeringswet;
- inhouden van bestuursrechtelijke premies wanbetalers en onverzekerden;
- inhouden eigen bijdragen voor Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) en Wet langdurige zorg (WLZ).

Het gaat om bedragen die UWV inhoudt op een uitkering, die andere personen normaal gesproken van hun netto inkomen moeten betalen. Een broninhouding is geen verrekening⁴.

⁴ volgens de wet is de zorgpremie van het CAK geen loonbeslag maar een (verplichte) inhouding. De BVV is niet van toepassing.

Samenvattend

UWV is van mening dat waar er sprake is van terugvorderen/verrekening van een onverschuldigde betaling of een oplegging van een bestuurlijke boete de beslagvrije voet moet worden gerespecteerd, tenzij we komen tot een betalingsregeling met de debiteur en/of het gaat om vorderingen tot EUR 300,- waarbij we de debiteur niet kunnen bereiken. UWV wil de bestaande mogelijkheid op grond van artikel 5 Regeling tenuitvoerlegging bestuurlijke boeten en terugvordering onverschuldigde betalingen tot eenvoudig verrekenen van kleine bedragen (tot EUR 300,-) behouden, omdat het belangrijk is vanuit het oogpunt van zorgvuldig en effectief incassobeleid. En ook vanuit het perspectief van de betrokkene is dit wenselijk. Voorkomen wordt dat kleine schulden zich opstapelen en uiteindelijk tot grotere schulden en problemen leiden. Daarnaast is er altijd de mogelijkheid voor de debiteur om te verzoeken om een lager bedrag te verrekenen als het tot financiële problemen leidt.

In gevallen zoals het korten van inkomsten, 'pseudo-verrekeningen' met SVB of gemeenten of broninhouningen CAK is er géén sprake van verrekenen. Waar er geen sprake is van verrekenen stelt UWV zich op het standpunt dat de beslagvrije voet niet aan de orde is en dat de gegevens niet geleverd hoeven te worden aan de Keten voor derdenbeslag.

Het in alle gevallen berekenen van een beslagvrije voet is een fundamentele wijziging die een grote impact heeft op de UWV organisatie.

Met vriendelijke groet,

Johanna Hirscher
Raad van Bestuur UWV

Bijlage

Voorbeeld in vereenvoudigde vorm ter illustratie van de situatie van opeenstapeling van verrekeningen (pagina 4)

							Rekening houden met beslagvrije voet van € 1000			
Maand	Inkomsten	Opgave klant opgave maand	opgave polis in controle maand	Uitkering opgave maand zonder inkomsten vermindering (70% van 1000)	Uitkering controle maand (70% van 1000-500)	Te verrekenen	Uitkering + Inkomsten	Af te lossen	Restant schuld per maand	Schuld opbouw
1	€ 500									
2	€ 500	€ 0		€ 700			€ 1.200			
3	€ 500	€ 0	€ 500	€ 700	€ 350	-€ 350	€ 1.200	€ 200	-€ 150	-€ 150
4	€ 500	€ 0	€ 500	€ 700	€ 350	-€ 350	€ 1.200	€ 200	-€ 150	-€ 300
5	€ 500	€ 0	€ 500	€ 700	€ 350	-€ 350	€ 1.200	€ 200	-€ 150	-€ 450
6	€ 500	€ 0	€ 500	€ 700	€ 350	-€ 350	€ 1.200	€ 200	-€ 150	-€ 600
7	€ 500	€ 0	€ 500	€ 700	€ 350	-€ 350	€ 1.200	€ 200	-€ 150	-€ 750
8	€ 500	€ 0	€ 500	€ 700	€ 350	-€ 350	€ 1.200	€ 200	-€ 150	-€ 900
9	€ 500	€ 0	€ 500	€ 700	€ 350	-€ 350	€ 1.200	€ 200	-€ 150	-€ 1.050
10	€ 500	€ 0	€ 500	€ 700	€ 350	-€ 350	€ 1.200	€ 200	-€ 150	-€ 1.200
	€ 500	€ 0	€ 500	€ 700	€ 350	-€ 350	€ 1.200	€ 200	-€ 150	-€ 1.350
	€ 0		€ 500		€ 350	-€ 350		€ 0		-€ 1.700

Bovenstaande voorbeeld betreft een sterk vereenvoudigde weergave. Dient enkel ter illustratie van stapeling van vorderingen en gaat uit van de volgende zaken:

1. Betreft bruto uitkering, netto inkomsten zijn niet bekend;
2. De beslagvrije voet is in dit voorbeeld netto;
3. De inkomsten van de burger over de opgave maand staan nog niet in de polis administratie op het moment van de inkomstenopgave;
4. Duur van de uitkering betreft in dit voorbeeld 10 maanden.

Stel een burger heeft een bruto uitkering per maand van EUR 1000,- gedurende een periode van 10 maand. Deze burger heeft per maand inkomsten van EUR 500,-. Stel in de situatie dat deze burger zijn inkomsten niet opgeeft gedurende de 10 maanden. De uitkering (70%) wordt dan vastgesteld op EUR 700,- per maand. Echter in de controle maand blijkt uit Polis dat de burger toch inkomsten heeft gehad en dat de burger recht heeft op een uitkering van EUR 350,- per maand (70% van EUR 1000-500). Er vindt dan iedere maand een correctie plaats van EUR 350,-.

Stel we moeten in bovenstaande situatie rekening houden met de beslagvrije voet en deze is vastgesteld op EUR 1000,-. Dan heeft de burger dus feitelijk aan uitkering en inkomsten EUR 700,- + EUR 500,- = EUR 1200,- per maand. Gelet op de beslagvrije voet van EUR 1000,- kan de burger EUR 200,- per maand aflossen. In dit voorbeeld zou er een correctie moeten plaatsvinden van EUR 350,- per maand maar dat is niet mogelijk gezien de burger in dit voorbeeld maximaal EUR 200,- per maand kan aflossen. Per maand bouwt de burger dan een schuld op van in de eerste maand EUR 150,- naar uiteindelijk EUR 1700,- na 10 maanden. De burger blijft dus na zijn recht op uitkering over met een schuld. Ten overvloede: wanneer wij zien dat de klant nul euro aan

inkomsten opgeeft maar wij in Polis constateren dat de klant toch inkomsten heeft, nemen wij contact op met de klant om na te gaan wat er is gebeurd en uitleg te geven.

Steekproef

UWV heeft in kader van de vragen een steekproef uitgevoerd. Hieronder volgt een beschrijving van de aanpak van deze steekproef:

Om de vragen uit de brief te kunnen beantwoorden heeft UWV een kwalitatief onderzoek moeten uitvoeren. De gevraagde informatie kunnen wij niet met een druk op de knop uit onze systemen verkrijgen maar vergde analyse en kwalitatieve controles om uiteindelijk de uitkomsten goed te kunnen duiden. De steekproef bestond uit drie 'fases'.

In de eerste fase is gekeken naar vorderingen kleiner dan EUR 300,- van 100 zachte vorderingen (dat zijn vorderingen waarbij er nog een uitkeringssituatie bestaat) en naar 30 harde vorderingen (vorderingen waarbij geen uitkeringssituatie meer is) op individueel niveau. Deze eerste fase gaf alleen aan óf een klant onder zijn beslagvrije voet is gekomen áls er EUR 52,- zou zijn verrekend, maar hield geen rekening óf dit ook daadwerkelijk was verrekend.

In de tweede fase is het onderzoek aangevuld met zogenoemde harde vorderingen zodat er 100 zachte en 100 harde vorderingen waren en is gekeken naar de afloscapaciteit na maximale verrekening van EUR 52,-. Ook hier hebben kwalitatieve controles plaatsgevonden.

In de derde fase van het onderzoek is gekeken naar 600 klanten waarbij diverse facetten van de vorderingen zijn onderzocht zoals:

1. wat is de afloscapaciteit van de klant,
2. was er een netto inkomen van een partner van de klant,
3. type vordering (welke wet),
4. waren er termijnregelingen: zijn de regelingen opgelegd of zijn deze afgesproken met de klant.

Ook hier hebben door zowel de uitvoering als de controle afdeling in samenwerking met andere onderdelen binnen UWV meerdere kwalitatieve controles plaatsgevonden om de resultaten te duiden en de vragen te kunnen beantwoorden.

Onderwerp: Voortgang samenloop WW/ZW

DT-lid: Inge Cotte

Opsteller: 5.1 lid 2 sub e

Domeinhouder: 5.1 lid 2 sub e

Onderwerp heeft instemming van:

Div./afd./naam	Toelichting

Door DT te nemen besluit:

1. Akkoord te gaan met de volgorde van afhandeling
 2. Een keuze te maken over de inzet van mijngeldzaken.nl
 3. Een keuze te maken hoe te handelen in bezwaar
 4. Een team (te laten) samenstellen voor de behandeling van de klachten
-

Aanleiding en voorstel:

UWV voert een herstelactie in het kader van samenloop WW/ZW. Dit naar aanleiding van het niet geleverde lijstwerk in 2019/2020.

Afhandeling in Groningen

Allereerst is Uitkeren begonnen met onderzoek naar de uit het onderzoek bekende samenloopgevallen. Dit heeft geresulteerd in de volgende aantallen

Onderzoek Samenloopgevallen in 2020: 1.752 bsn's

Gevallen waarop nog een vordering bestaat: 497 bsn's verdeeld:

- *Gevallen met een vordering ontstaan NIET door samenloop, maar bijvoorbeeld door inkomsten: 252 bsn's*
- *Gevallen waar de vordering is ontstaan als gevolg van onterechte samenloop: 245 bsn's*

Het totaal bedrag aan kwijt te schelden vorderingen bedraagt ca. €1,1 miljoen.

Er zijn daarnaast calls via het KCC binnengekomen van klanten die menen onder deze regeling te vallen. In het landelijk bericht is aangegeven dat deze doorgezet moesten worden naar Groningen voor beoordeling. Het team in Groningen heeft beoordeeld of deze gevallen ook onder deze regelingen vallen. Van de binnengekomen calls zijn dat, op dit moment, 30 gevallen die ook onder deze regeling vallen. Deze pakt het team in Groningen ook op.

Verwerking:

Voor die gevallen waarvan is vastgesteld dat de vordering voortkomt uit onterechte samenloop zal WW deze aanleveren aan VFV om de vordering ongedaan te maken (*te ontvorderen*). Hiervoor maakt WW afspraken met VFV. Een planning hiervoor moet nog gemaakt worden.

De volgende volgorde van verwerking stelt WW voor:

1. Alle vorderingen waarop in 2021 nog is betaald in verband met fiscale verwerking
2. Alle vorderingen kwijtschelden waarop nog niets is betaald
3. Restgevallen, bijvoorbeeld met een volledige verwerking van de vordering in 2020 of 2019

Mijngeldzaken.nl

Valt buiten reikwijdte verzoek krijgen klanten de hulp aangeboden van mijngeldzaken.nl in verband met eventuele impact op toeslagen ed. Uitkeren kan overwegen deze ook beschikbaar te stellen voor deze doelgroep. VFFV adviseert dit wel te doen.

Bezwaarzaken & Advies JKC

JKC heeft een 6-tal bezwaarzaken die betrekking hebben op 2021. Hierbij constateert JKC dat, hoewel het lijstwerk vanaf april verspreid is, de behandeling langer dan noodzakelijk op zich heeft laten wachten in een aantal gevallen. Het lijstwerk is in deze gevallen niet tijdig op gepakt binnen de uitvoering van Uitkeren. Deze constatering is direct ook binnen het districtsmanagement van Uitkeren aangekaart.

Door de latere behandeling is de vordering hoger opgelopen. Deze gevallen vallen niet binnen het afgesproken buitenwettelijke herstel.

JKC heeft in de bijlage een voorstel voor behandeling van deze gevallen. Hierbij zijn drie opties:

1. Het gebruikelijk beleid hanteren en terugvorderen
2. Maatwerk per individueel geval hanteren
3. De einddatum voor gevallen voor herstel van 1 januari 2021 te verschuiven naar een nader te bepalen latere datum.

UWV hanteert het standpunt dat er sprake is van een afgebakende groep, met specifieke redenen waarom UWV dit buitengewoon begunstigende beleid kan hanteren.

JKC wijst op het risico wanneer er voor optie 1 gekozen wordt het onzeker is of de rechter mee zal gaan. Dit kan leiden tot een aanzuigende werking indien de rechter negatief beslist.

Het advies van JKC is in algemene zin verruimen en de einddatum te verschuiven.

Omdat door het mechanisme waarmee onterechte samenloop geconstateerd kan worden, dit sowieso altijd achteraf plaats vindt, adviseren wij niet om een algemene verruiming toe te passen. Wij adviseren op basis van maatwerk te bepalen of het redelijkerwijs duidelijk had kunnen zijn voor betrokkene en te kiezen voor optie 2.

Klachten

UWV heeft via het klachtenbureau van K&S 48 klachten binnengehad naar aanleiding van het persbericht. Dit zijn dus niet de calls die bij KCC binnenkomen. Deze klachten hebben niet allemaal betrekking op de WW/ZW, maar moet UWV zien als herzieningsverzoek. Deze klachten hebben betrekking op andere materiewetten, veelal wel met samenloop tussen deze wetten.

Deze klachten kunnen niet behandeld worden door het team in Groningen. Voorstel is om deze te laten behandelen door een speciaal op te richten "samenloopteam" bestaande uit twee AW, twee ZW, twee WW medewerkers en een medewerker van JKC. Deze medewerkers leveren per individuele klacht een voorstel voor behandeling op. Over dit voorstel besluiten de domeinhouder WW, landelijk manager ZW en directeur uitvoering Uitkeren.

Welke impliciete of expliciete risicoafweging is aan de orde:

1. Het inzetten van mijngeldzaken.nl om gevolgen voor klanten te beperken
2. Op welke wijze UWV om wil gaan met gevallen uit 2021 waarbij de gevalsbehandeling langer dan noodzakelijk op zich heeft laten wachten. Dit in verband met mogelijke vervolg rechterlijke uitspraken.
3. Het behandelen van klachten rondom andere samenloopgevallen door het op te richten samenloopteam in breed perspectief te beoordelen, omdat uit de klachten de complexiteit van samenloop vaak al blijkt.

Vervolgtraject besluitvorming:

Financiële consequenties:

Personele consequenties:

Communicatie (intern/extern):

Voorlegger DT 2 december 2019 "Resultaat STP-1 meting"

(bijpraat-uur)

Agendapunt 0.2a

Onderwerp : Rapport 1-meting STP WW aanvragen
DT-lid : 5.1 lid 2 sub e
Opsteller : 5.1 lid 2 sub e (BC&K)
Datum : 29 november 2019

Door DT te nemen besluiten:

1. Vaststellen van het rapport 1-meting STP WW aanvragen.
 2. Besluiten over (de vorm van) verdere communicatie hierover.
-

Aanleiding/context

Op 1 sept 2017 is het nieuwe WW-aanvraagproces binnen Uitkeren geïmplementeerd. Vanaf die datum wordt ca 10-15% van de WW aanvragen volledig geautomatiseerd middels Straight-Through-Processing (STP) afgehandeld. In de overige 85-90% van de aanvragen volgt een uitworpen en wordt het dossier door de medewerker afgehandeld.

Ook bij geautomatiseerde afhandeling van WW-aanvragen kunnen fouten ontstaan, bijvoorbeeld in de programmatuur, of doordat klanten verkeerde informatie aanleveren, of doordat uitgegaan wordt van softwarematige beslisregels die (iets) afwijken van de geldende (complexe) wettelijke bepalingen. Een deel van die fouten zou overigens ook gemaakt zijn indien de WW aanvragen niet geautomatiseerd maar door medewerkers zouden zijn afgehandeld. Daartegenover zullen fouten als gevolg van gebrek aan accuratesse en wetskennis (in beginsel) niet meer gemaakt worden bij geautomatiseerde afhandeling.

Dit onderzoek geeft inzicht in de kwaliteit per oktober 2018 van de 100% middels STP afgehandelde WW aanvragen en is daarmee het sluitstuk van de 0-meting uit het 4e kwartaal 2017.

Proces

De 1 meting is eind oktober 2018 in de districten door de mentor en/of kwaliteitsadviseur uitgevoerd. De steekproef is getrokken over de periode 3-9-2018 tot en met 19-10-2018. Na de controle zijn alle bevindingen getoetst door de afdeling Rechtmatigheid op juistheid. Daar waar de bevinding financieel is, is door de afdeling rechtmatigheid het financieel gevolg berekend. Het project HOWW heeft zelf ook een beperkte steekproef op de bevindingen uitgevoerd om oorzaken en oplossingen te kunnen duiden. Een groot deel van de bevindingen waren onzeker. Deze zijn niet allemaal onderzocht. Alleen de onzekere bevindingen, die mogelijk tot een extra foutcategorie kunnen leiden, en anders niet in beeld zouden komen, zijn middels additionele informatie-uitvraag onderzocht. Ervaringen uit het verleden laten overigens zien dat onzekere bevindingen relatief weinig echte fouten bevatten.

In 2019 zijn er diverse overleggen geweest met de Directeur Uitkeren, IV/project HOWW en BC&K waarbij expliciet is ingezoomd op het resultaat, de risico's en welke vervolgacties ter verbetering ingezet konden worden. Dit streven naar verbetering en het bestuurlijk agenderen van gewenste wetsvereenvoudigingen hebben voorrang gekregen boven een snelle afhandeling van het rapport.

Conclusies onderzoek 1-meting

In het onderzoek zijn de volgende onderzoeksvragen beantwoord:

1. Zijn de 100% STP afgehandelde WW-aanvragen conform wet- en regelgeving beslist en vastgesteld?

De 1-meting STP laat 49 financiële – en 48 formele bevindingen zien. 1 financiële bevinding wordt veroorzaakt door de STP programmatuur. De overige financiële bevindingen (48) worden veroorzaakt door de klantinteractie (24), door het geformuleerde beleid hetgeen afwijkt van de wet-en regelgeving (17) en een categorie overige bevindingen (7), die ook al in het handmatige proces, voor 1-9-2017, werden gemaakt. De 49 financiële bevindingen doen zich voor op 46 van de 300 dossiers in de steekproef. *Daarmee kan geconcludeerd worden dat de geautomatiseerd*

afgehandelde aanvragen in 15% van de gevallen niet (geheel) conform wet- en regelgeving worden beslist en vastgesteld. Deze constatering geldt grosso modo overigens ook voor de handmatig afgehandelde aanvragen (niet in scope van dit onderzoek).

2. Wat is het effect van na de 0-meting en tot okt 2018 ingevoerde verbetermaatregelen?

De 0-meting in Q4-2017 wees uit dat er diverse foutrisico's in de E-aanvraag waren.

Beheersmaatregel was dat in de augustus 2018 release de E-aanvraag dusdanig aangepast zou worden dat de foutrisico's voortvloeiend uit klantinteractie voor een behoorlijk deel opgelost zouden worden. *De tot oktober 2018 ingevoerde verbetermaatregelen naar aanleiding van de 0-meting hebben echter niet geleid tot minder bevindingen in de 1-meting.* Na oktober 2018 zijn nog diverse verbeteringen doorgevoerd in de E-aanvraag, via de release in mei 2019. In deze STP-1 meting hebben we dit niet meegenomen (dat gaan wij regulier volgen middels de STOK-metingen). Daarnaast zien we ook andere risico's uit de 0-meting, waarvan de oplossing in de nieuwe klantapplicatie (eind 2020) wordt meegenomen, terugkomen in de 1-meting waardoor het foutrisico vooralsnog onveranderd blijft.

3. Wat voor effect zien we per saldo in de rechtmatigheid WW als gevolg van de invoering van STP?

De overall rechtmatigheid van de WW bedroeg in het boekjaar 2017 (vóór invoering STP) 98,8%. In het boekjaar 2018 en in de eerste 9 maanden van boekjaar 2019 bedroeg de rechtmatigheid 98,2%. Kijkend naar deze overall cijfers en meewegend dat STP op basis van de onderliggende bevindingen in de officiële rechtmatigheidsonderzoeken nog in geen enkel jaar tot enige financiële onrechtmatigheid heeft geleid, zien wij op dit moment dan ook *geen positief of negatief effect van de invoering van STP op de rechtmatigheid.* Daarbij moeten we ons overigens beseffen dat de WW aanvragen slechts circa 20% uitmaken van het overall WW-rechtmatigheidscijfer en dat van die WW aanvragen nog slechts 10-15% STP worden afgehandeld.

Overall Conclusie

In de onderzochte periode (sept/okt 2018) vinden we als BC&K de kwaliteit van de geautomatiseerde afhandeling van de WW aanvragen nog niet goed genoeg (15% dossiers met financiële fout). Maar datzelfde geldt overigens ook voor de kwaliteit van de door medewerkers afgehandelde WW aanvragen (niet in dit onderzoek in scope). Positief is dat we ook na okt 2018 veel aandacht en inspanning vanuit IM/IV zien om STP continu door te ontwikkelen en aan te scherpen om de kwaliteit te verhogen en fouten zoveel mogelijk te reduceren. De in 2020 op te leveren klantapplicatie kan daar mogelijk een sprong voorwaarts voor bieden. Op dit moment zien wij geen positief of negatief effect van de invoering van STP op de overall rechtmatigheid WW.

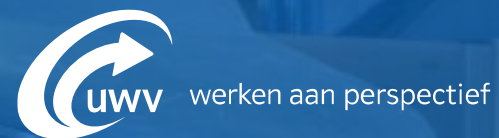
Advies BC&K

1. Neem additionele maatregelen (in aanvulling op de reeds voorgenomen maatregelen) ter verbetering van de kwaliteit van de uitvoering van het 100% STP-proces en ter verkleining van de rechtmatigheidsrisico's.
 - A. Onderzoek de mogelijkheid tot tussentijdse oplossingen in afwachten op de structurele oplossing. Bijv. controlelijsten bij samenloop WW/ZW. *(noot: op alle bevindingen zijn acties ingezet danwel is oplossing voorgesteld)*
 - B. Onderzoek naar specifieke kwetsbaarheden die in het vakteam WW kunnen worden ondergebracht.
2. Laat de kwaliteit van het STP proces via STOK door BC&K monitoren en periodiek het DT informeren. Langs deze weg kunnen we ook de effecten van procesverbeteringen op de kwaliteit van de E-aanvraag volgen. *(Noot: STOK is per 1 juli 2019 ingevoerd, de eerste rapportage wordt in januari 2020 aan het DT voorgelegd)*
3. Heroverweeg of formaliseer de beleidsbeslissing waarbij de wettelijke termijn voor het opleggen van een maatregel bij een te late aanvraag afwijkt van wet- en regelgeving. *(Noot: het beleid wordt geformaliseerd via SBK naar Ministerie)*
4. Heroverweeg of formaliseer de beleidsbeslissing waarbij niet meer wordt gekeken naar de ketenbepaling bij toekennen van een WW-aanvraag. *(Noot: het beleid wordt geformaliseerd via SBK naar Ministerie)*
5. Heroverweeg of formaliseer de beleidsbeslissing ten aanzien van het vaststellen van de wekeneis. *(Noot: het beleid wordt geformaliseerd via SBK naar Ministerie)*



Rapportage 1-meting STP WW aanvragen

BC&K Uitkeren
Versie 0.14 5 december 2019



Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Bevindingen op de werking van STP (programmatuur)	5
2. Overige bevindingen die vóór STP ook al bestonden	6
3. Bevindingen ontstaan door klantinteractie.	9
4. Bevindingen waar beleid, van vóór 1-9-2017, afwijkt van de wet- en regelgeving	10
5. Bevindingen waar beleid, na 1-9-2017 geformuleerd, afwijkt van de wet- en regelgeving	13
6. Formele bevindingen	14
Samenvatting & conclusies	15
Advies BC&K	18
Bijlage : Specifieke attentiepunten	19

Inleiding (1/2)

Doel van de 1-meting

Dit onderzoek geeft inzicht in de kwaliteit van de 100% middels Straight-Trough-Processing (STP) afgehandelde WW aanvragen.

Onderzoeksvragen

1. Zijn de 100 % STP afgehandelde WW-aanvragen conform wet- en regelgeving beslist en vastgesteld?
2. Wat is het effect van na de 0-meting en tot oktober 2018 ingevoerde verbetermaatregelen?
3. Wat voor effect zien we per saldo in de rechtmatigheid WW als gevolg van de invoering van STP?

Steekproef

- 300 dossiers (261 toekenningen/39 afwijzingen) volledig door STP afgehandelde aanvragen, A-select getrokken uit het bestand volledig STP afgehandelde aanvragen in de periode 3 september 2018 tot en met 19 oktober 2018.

Welk onderzoek stappen zijn gezet?

1. De controle is uitgevoerd in de districten door de mentor en/of kwaliteitsadviseur. Het resultaat is vastgelegd in KRS.
2. Na de controle zijn alle bevindingen getoetst door de afdeling Rechtmatigheid op juistheid. Daar waar de bevinding financieel is, is door afdeling Rechtmatigheid het financieel gevolg berekend.
3. Het project HOWW heeft zelf ook een beperkte steekproef op de bevindingen uitgevoerd om oorzaken en oplossingen te kunnen duiden.
4. De onzekere bevindingen na voorgaande stappen hebben wij niet allemaal onderzocht middels additionele informatie-uitvraag. Wij hebben alleen de onzekere bevindingen onderzocht die tot een extra foutcategorie zouden kunnen leiden die anders niet in beeld zou komen.

Inleiding (2/2)

Uitleg van het begrip bevindingen

Een bevinding is de uitkomst van een controle. In de 1-meting wordt onderscheid gemaakt in 3 categorieën bevindingen.

- Financiële fout: Er is onjuist beslist en vastgesteld, er is direct sprake van een financieel effect naar de klant.
- Formele fout: Dit betreft fouten zoals registratie in de systemen of in de communicatie naar de klant. Er hoeft geen nader onderzoek plaats te vinden.
- Onzekerheid: De juistheid van de uitkering is zonder nader onderzoek en/of informatie uitvraag niet vast te stellen.

Verantwoording in rapport

Het rapport beperkt zich tot de aantallen financiële – en formele bevindingen. Daarnaast zijn er in totaal **165 onzekerheden** gesignaleerd. Deze zijn zoals eerder gememoreerd niet onderzocht omdat het risico hiervan al in beeld is bij het project. We zien op de risico's ook aanpak tot verdere verbetering vanuit het project. Ervaringen uit het verleden laten overigens zien dat onzekere bevindingen bij nader onderzoek tot weinig echte fouten leiden.

Taxatie bevindingen 1-meting

De bevindingen vanuit de 1-meting zijn in 3 verschillende categorieën ondergebracht. Deze geven de status weer van de oplossing van het risico. De drie categorieën zijn:

1. **GROEN** Dit zijn bevindingen waarvoor in 2019 nog een oplossing komt.
2. **ORANJE** Dit zijn bevindingen waarvoor wel een oplossingsrichting is aangegeven, maar pas na 2019 worden uitgevoerd.
3. **ROOD** Dit zijn bevindingen waarvoor geen oplossingsrichting voor bekend is.

1. Bevindingen op de werking van STP (programmatuurfout)

1 financieel en 3 formele bevindingen. Financieel gevolg: € 1.177,28

Oorzaak	Oplossingsrichting van het project voor de beheersing	Taxatie BC&K
Vaststellen van de wekeneis. Aan het begin van de referteperiode voor de automatische vaststelling van de wekeneis ontbreken 1 of meerdere IKO's. Effect: Klant voldoet niet aan de wekeneis. Klant krijgt onterecht een WW-uitkering.	Het probleem is bekend bij het project HOWW. De oplossing is niet meegenomen in de release van het werkbedrijf. De bevinding wordt nu opgelost in de nieuwe klantapplicatie (eind 2020). Geen korte termijn actie	
Ketenbepaling Het eerste contract eindigde voor de beschouwingsperiode van 15 maanden in polis. Is bekend, maar kan pas opgelost worden met een grotere uitlevering uit Polis. Effect: Niet mogelijk om ketenbepaling juist vast te stellen, daarmee ook niet het recht op WW uitkering.	Beschouwingsperiode oprekken tot 24 maanden, echter wordt dit conform beleidsbesluit niet meer beoordeeld vanaf de nieuwe klantapplicatie. (eind 2020) Actie: Beleid wordt geformaliseerd via SBK naar Ministerie.	
GCU gebruikt adres uit ODS i.p.v. UPA. Effect: Brief gaat naar verkeerd adres, mogelijk datalek.	Datalek is opgelost sinds juli 2019 omdat alle brieven gedigitaliseerd worden aangeboden (berichtenbox). Het juiste adresgebruik wordt opgelost als GCU gebruik gaat maken van UPA (eind 2020)	

2. Overige bevindingen die vóór STP ook al bestonden (1/3)

7 financiële- en 1 formele bevinding. Financieel gevolg: € 11.657,12

Oorzaak	Oplossingsrichting van het project voor de beheersing	Taxatie BC&K
Samenloop met ZW/WAZO-uitkering. Bij toekenning is de klant ziek op de 1^e WW dag, recht op WW kan niet ontstaan. Klant is niet beschikbaar. Effect: Klant krijgt onterecht een toekenning op WW.	Situatie voor 01-09-17 vs. huidige uitvoeringspraktijk Vóór 01-09-17 hadden we drie aparte werkinstructies over DWBZ: 1) DWBZ afhandelen 2) Ziek- en herstelmelding afhandelen (werkwijze uitvallijst) 3) Ziekmelding – betalen zonder IKO Uit de werkinstructie 'Ziek- en herstelmelding afhandelen' versiedatum 16-08-2017 blijkt dat WWO de door UZS doorgestuurde ziekmeldingen destijds ook niet kon verwerken, als het betreffende recht nog niet in WWO was geregistreerd. De uitvallijst was vóór 01-09-17 een onderdeel van de toen geldende uitvoeringspraktijk. Per 25-03-2019 zijn de oude werkinstructies 'DWBZ afhandelen' en 'Ziek- en herstelmelding afhandelen' samengevoegd tot de huidige werkinstructie 'DWBZ, ziek- en herstelmelding afhandelen'. De werkwijze omtrent de uitvallijst is per 25-03-2019 in de 'DWBZ, ziek- en herstelmelding afhandelen' verwerkt. Conclusie: Vóór de geautomatiseerde beoordeling deed dit risico zich al voor. Het is een bestaand risico met impact op de geautomatiseerde beoordeling. Probleemanalyse obv 3 dossiers In WWO is geen signaalactie 5-03 'persoon ziek gemeld' bekend. In UZS is soort verzekering anders dan 'werkloos'. In twee dossiers is soort verzekering 'dienstverband' en in het derde dossier 'ziek tgv zwangerschap'. UZS levert aan WWO alleen soort verzekering 'werkloos'. Deze situatie is eerder met de procesontwerper van de ZW besproken. Een ziekmelding (vanuit dienstverband) die vóór de aanvraag WW bij de ZW bekend is, komt niet via een signaalactie in WWO door (ook niet op de uitvallijst). De ZW heeft aangegeven dat WWO niet wordt geraadpleegd bij iedere ziekmelding vanuit dienstverband. Een ziekmelding vanuit dienstverband wordt binnen 21 dagen handmatig beoordeeld door de ZW, hierbij wordt SUWI geraadpleegd voor evt. samenloop. In bovenstaande BSN's was een WW-betaling nog niet bekend ten tijde van de toekenning van de ZW-uitkering. Oplossing 1. Status inkijkuser UZS voor alle UD-en Er is vanuit IM-Uitkeren WW een verzoek bij de ZW ingediend om voor alle uitkeringsdeskundigen WW een inkijkuser UZS te regelen. Status: in behandeling. Als de inkijkuser UZS voor alle uitkeringsdeskundigen WW is geregeld, dan wordt voor zwel WW als ZW de werkinstructies aangepast met een extra beoordelingsaspect. Voor de WW geldt: Handmatige beoordeling i.c.m. geen telefonisch contact met de klant: UZS raadplegen voor evt. ziekmelding per EWD Voor de ZW geldt: Ziekmelding vanuit dienstverband: WWO raadplegen 2. Onderzoek om te matchen K&S gaat in 4^e kwartaal na of K&S alle benodigde data uit UZS en WWO tot haar beschikking heeft (in DMAP) om de data te kunnen matchen.	

2. Overige bevindingen die vóór STP ook al bestonden (2/3)

Oorzaak	Oplossingsrichting van het project voor de beheersing	Taxatie BC&K
Volgens UZS is de werkgever Eigen risicodrager. UZS geeft een aantal ziekteperiodes op die in SUWI niet zijn terug te vinden als ZW-uitkering, deze zijn verstrekt door de ERD werkgever. Effect: Klant krijgt mogelijk onterecht een WW uitkering i.v.m. lopende ZW periode. <i>NB: Deze bevinding is nader onderzocht, hieruit is naar voren gekomen dat er geen sprake was van een financieel gevolg.</i>	Situatie voor 1-9-2017 Voor 1-9-2017 en ook voor alle aanvragen die handmatig plaats vinden na deze datum wordt door de medewerker gebruik gemaakt van SUWI. UZS is slechts beperkt beschikbaar in de uitvoering als inijkuser en levert dus niet de benodigde inzicht om deze situatie te onderkennen. Pas als we de koppeling op UZS in de nieuwe klantapplicatie kunnen automatiseren zal er een robuustere oplossing zijn. Actie: Project onderzoekt of er een korte termijn oplossing gerealiseerd kan worden. Bijv. controlelijsten Reactie project: Gegeven de werkdruk op de kantoren is 100% controle geen optie. Derhalve is specifieke informatie uit UZS nodig. De analyse om deze informatie bovenwater te krijgen loopt reeds in het kader van de KOA recht op uitkering t.b.v. van fase 2. Voorstel: na afronding van deze analyse bepalen we of een tussentijdse oplossing nog rendabel is.	
Het verblijf in buitenland voor EWD is uitsluitingsgrond. Op aanvraag Nederlands adres, volgens SUWI woonachtig in buitenland (Rwanda) In WWO ook geen signaalactie verschenen Effect: Klant krijgt onterecht een toekenning op WW.	De situatie voor STP (1-9-2017) De uitvraag naar dit adresgegeven bij de klant vond ook voor 1-9-2017 al op deze wijze plaats. De komst van de digitale beoordeling heeft hier niets in veranderd. De uitkeringsdeskundige zou op basis van het door de klant geleverde domicilieadres niet een trigger hebben gehad om te twijfelen over het adres. Oplossing In de nieuwe klantapplicatie wordt dit opgelost door een koppeling met UPA als authentieke bron en ook RNI gegevens mee te nemen waardoor uitvraag bij de klant niet meer nodig is. (eind -2020). De adres problematiek is ook onderdeel van de fraude-aanpak (risico-model).	

2. Overige bevindingen die vóór STP ook al bestonden (3/3)

Oorzaak	Oplossingsrichting van het project voor de beheersing	Taxatie BC&K
Het dienstverband van de klant stond in Suwi aangemerkt als code 62 ontslagvergoeding d.w.z. aanpassing in dezelfde inkomstenverhouding. STP heeft het voorliggende dienstverband niet onderkend en de WW ten onrechte afgewezen. Effect: Klant krijgt ten onrechte geen WW uitkering.	Zeer waarschijnlijk is hier sprake van een incident. De werkgever vult polis (codering) onjuist, de werknemer de E-aanvraag (meer dan 26 weken gewerkt met nee beantwoord). Indien met ja beantwoord dan volgt uitval. Op E-aanvraag wordt ook het dienstverband niet getoond voor de klant. Geen actie	

3. Bevindingen ontstaan door klantinteractie

- **Klantinteractie:** Dit zijn bevindingen die ontstaan door het niet juist invullen van de E-aanvraag door de klant met een mogelijk effect op recht, hoogte en duur van de klant.
- 24 financiële- en 4 formele bevindingen. Financieel gevolg: € 4.098,36.

Oorzaak	Oplossingsrichting van het project voor de beheersing	Taxatie BC&K
De bevindingen op de klantinteractie bestaan uit 7 foutsoorten: 1. Onduidelijkheid over het arbeidspatroon van de klant 2. 1^e WW dag niet juist 3. Gemiddeld aantal arbeidsuren (GAA) 4. Volledige maand werkloos ja/nee 5. Oproepkracht/uitzendkracht 6. Tegenstrijdige informatie: Op aanvraag is door de klant geen ander werk ingevuld, uit Polis/SUWI blijkt dienstverband of het werken als zelfstandige 7. 1^e WW dag op een zaterdag/zondag Effect: Klant ontvangt een onjuiste uitkering of mogelijk onterecht wel/ niet een WW-uitkering.	In de mei 2019 release is de E-aanvraag op een viertal schermen bij het Bepalen soort aanvraag WW aangepast. Deze aanpassing zorgt voor het aanbrengen van meer logica en een flow in de vraagstelling door deze meer met elkaar te verbinden. (flow). Specifiek richt de release zich op (bron: Wijzigingsverzoek E-aanvraag 12 februari 2019): 1. Datum werkloos (inclusief oproep/uitzendkracht) 2. Datum eerste urenverlies 3. Relevant urenverlies 4. Volledig 1^{ste} maand werkloos Extra maatregelen: Het project heeft vanaf november 2018 via lijstwerk extra ingezet op de controle van de EWD. Deze workaround is met ingang van 24-9-2019 stopgezet. Daarnaast is er een pakket van controlemaatregelen opgetuigd om te controleren op verwijtbare werkloosheid, behoud van passende arbeid en het verblijf in buitenland. Deze additionele maatregelen krijgen vorm in het vakteam WW middels risicomodellen en 100% controle op de papieren aanvraag Actie: D.m.v. uitvoering STOK en analyse op de resultaten wordt in Q1-2020 getoetst wat het effect van de mei 2019 release is geweest op de bevindingen.	

4. Bevindingen waar beleid, van vóór 1-9-2017, afwijkt van de wet- en regelgeving (1/3)

- **Beleid op wet- en regelgeving:** Dit zijn bevindingen waarbij het geformuleerd beleid afwijkt van de wet- en regelgeving en waar **het beleid al vóór 1-9-2017 van toepassing was**.
- 7 financiële – en 8 formele bevindingen. Financieel gevolg: € 160,59.

Oorzaak	Stand van zaken (info via project HOWW)	Taxatie BC&K
Dagloonvaststelling De polis gegevens zijn gewijzigd, nadat de vaststelling door STP/DMO op basis van de dan beschikbare gegevens heeft plaatsgevonden. (NB: Dit kan een vaststelling zijn die volledig geautomatiseerd heeft plaatsgevonden, maar ook een vaststelling zijn die door de medewerker is gedaan) Effect: Hoogte van de uitkering wijzigt.	De ontwikkeling van STP heeft ervoor gezorgd dat de klant later zijn aanvraag in mag dienen, waardoor de kans op wijziging van gegevens in polis afneemt. Deze termijn is aangepast naar 1 week voor de 1e WW-dag, in plaats van 5 weken voor de 1e WW-dag. Het nemen van een beslissing op basis van beschikbare gegevens bestaat al sinds jaar en dag en is geen nieuwe beleidsbeslissing. Actie: Project onderzoekt mogelijk om wijzigingen in Polis te identificeren en signaleren. Door middel van vooronderzoek opstarten om te bepalen hoe en of dit onderdeel fase 2 kan worden. Noot: Bij de rechtmatigheidscontrole is wel een wijziging doorgevoerd m.b.t. de controle op gewijzigde gegevens. Waar tot 1-9-2017 werd uitgegaan van de vaststelling op het moment van de aanvraag is het beleid na 1-9-2017 dat wordt uitgegaan van de gegevens in polis, na ommekomst van de aangiftetermijn voor de werkgever. <i>Beleid was al vóór 1-9-2017 van toepassing</i>	

4. Bevindingen waar beleid, van vóór 1-9-2017, afwijkt van de wet- en regelgeving (2/3)

Oorzaak	Stand van zaken (info via project HOWW)	Taxatie BC&K
Dagloon, herleven van recht Effect: Door te korte beschouwingsperiode wordt de herleefbaarheid van het oude WW recht niet herkend, waardoor de juistheid van uitkeringshoogte niet kan worden bepaald.	Voorgaand afgesloten WW recht ligt vóór de periode van 15 maanden en wordt niet betrokken bij de afhandeling van deze aanvraag. Informatie in gegevenslevering uit polis is daarom niet beschikbaar. Beleid was al vóór 1-9-2017 van toepassing Voor 1-9-2017 vond in de E-aanvraag dezelfde uitvraag op Polis plaats. De medewerker kon in die situatie nog wel in SUWI eventuele eerdere WW-uitkeringen onderkennen. In de uitvoeringsbesluiten hebben we opgenomen dat we om die reden een koppeling willen op WWO om niet meer afhankelijk te zijn van de handmatige onderkenning, maar geautomatiseerd e.e.a. vast te kunnen stellen. Dit wordt opgelost in de nieuwe klantapplicatie (eind 2020) zodra de KOA Recht op uitkering is gerealiseerd waarmee gegevens uit bijv. WWO zullen worden ontsloten. Hierdoor wordt periode verlengd om terug te kunnen kijken. Nu geen verdere additionele actie	
Toetsen van de opzegtermijn aan de hand van de vaststellingsovereenkomst bij verschillen. Risico klant heeft langere opzegtermijn dan de wettelijke termijn van 4 maanden, is afhankelijk van duur van het dienstverband. Effect: Ingangsdatum uitkering is mogelijk 1 of meerdere maanden onjuist.	Beleidskeuze om uit te gaan van de wettelijke termijn (BW). Standaard worden alle aanvragen aan de hand de wettelijke termijnen door STP getoetst. AOK/CAO afspraken wordt niet aan getoetst. Er is hier geen STP-relatie. Het beleid wordt gehanteerd voor alle aanvragen, ook niet STP (papieren aanvraag bv.) en is als zodanig ook opgenomen in de werkinstructies. Actie: Overleg UWV – Ministerie over de inrichting en vorm CAO database (Afspraak vastgesteld in RVB van 19/3 en 2/4) <i>Beleid was al vóór 1-9-2017 van toepassing</i>	
Toetsen van de verwijtbaarheid bij ontslag. Er wordt uitgeworpen bij zelf ontslag genomen en op staande voet. Op aanvraag wordt "waarom ontslagen" niet door de klant ingevuld bij ontslag via BOK. Feitelijk geldt dat bij alle WW aanvragen expliciet de reden van beëindiging moet worden vermeld. Effect: Klant heeft mogelijk door verwijtbaarheid geen recht op uitkering.	Beleid is niet meer uitvragen, uitgaan van de klant informatie. Daarbij was het al beleid om altijd onderzoek te doen naar ontslag op staande voet en zelf ontslag genomen. Andere ontslagsituaties werden ook voor 1-9-2017 niet specifiek onderzocht. Start vakteam WW waarbij wordt getoetst op situaties met een verhoogd risico ten aanzien van: 1. Verwijtbaarheid 2. Verblijf in buitenland (soll-act). Toetsen en aanscherpen risicomodellen (model optimalisatie). In een half jaar worden circa 5000 dossiers beproefd. Actie via vakteam WW <i>Beleid was al vóór 1-9-2017 van toepassing</i>	

4. Bevindingen waar beleid, van vóór 1-9-2017, afwijkt van de wet- en regelgeving (3/3)

Oorzaak	Stand van zaken (info via project HOWW)	Taxatie BC&K
Ketenbepaling Aantal oproepkrachten Van fase A naar B bij uitzendkrachten Effect: Niet mogelijk om ketenbepaling juist vast te stellen, daarmee ook niet het recht op WW uitkering.	Het beleid om te toetsen o.b.v. het BW bestond al voor sept 2017. STP heeft hier zijn uitworp op ingeregeld. Er is inmiddels nieuw beleid ontwikkeld waar in de nieuwe klantapplicatie (eind 2020) uitvoering aan gegeven wordt. Actie: Beleid wordt geformaliseerd via SBK naar Ministerie. <i>Beleid was al vóór 1-9-2017 van toepassing</i>	
Wekeneis, voldoen aan 26 weken gewerkt. Effect: Niet vast te stellen of klant aan wekeneis voldoet en daarmee recht op uitkering heeft. Toetsen op maandbasis i.p.v. weekbasis.	Uitgaan van de polis beschikbare gegevens, omdat deze gegevens op maandbasis zijn ipv op weekbasis is niet duidelijk wanneer is gewerkt. Dit wordt opgelost in de nieuwe klantapplicatie (eind 2020). Overigens gold dit beleid ook al voor sept 2017. De medewerker ging voor september 2017 ook uit van de uren in Polis en kon niet vaststellen hoeveel uren er per week waren gewerkt. Actie: Beleid wordt geformaliseerd via SBK naar Ministerie. <i>Beleid was al vóór 1-9-2017 van toepassing</i>	
Ontslagvergoeding in het kader van de dagloonberekening. Werkgever vult onjuist in. Effect: Klant ontvangt een hoger dagloon i.v.m. ten onrechte meenemen ontslagvergoeding in dagloonberekening.	Beleidsbeslissing Het uitgangspunt is dat wordt uitgegaan van de gegevens in Polis is niet veranderd door STP. Ook voor september 2017 kon de medewerker dus geen aanleiding zien om hier nader onderzoek naar te doen. Heeft dus niet met STP te maken, maar met de beleidsopvatting dat we uitgaan van de opgave van de werkgever in Polis. Actie: Project onderzoekt of hier signalering op hoge bedragen kan worden ingebouwd. <i>Beleid was al vóór 1-9-2017 van toepassing</i>	

5. Bevindingen waar beleid, na 1-9-2017 geformuleerd, afwijkt van de wet- en regelgeving

- **Beleid op wet- en regelgeving:** Dit zijn bevindingen waarbij het geformuleerd beleid afwijkt van de wet- en regelgeving en waar **het beleid na 1-9-2017 (start STP) is geformuleerd**.
- 10 financiële – en 4 formele bevindingen. Financieel gevolg: € 695,80.

Oorzaak	Stand van zaken (info via project HOWW)	Taxatie BC&K
Het opleggen van een maatregel/waarschuwing bij te late aangifte. (Beleidsbeslissing WW Te late aanvraag van 18-12-2017) Effect: Maatregel en/of waarschuwing wordt onterecht niet opgelegd.	De termijn wordt niet verwijtbaar geacht als een klant de aanvraag indient uiterlijk op de laatste dag van de maand volgend op de maand waarin de 1e WW-dag van de klant ligt. Actie: Beleid wordt geformaliseerd via SBK naar Ministerie. <i>Beleid na 1-9-2017 (start STP) geformuleerd.</i>	
Dienstverband in POLIS onbepaalde tijd, klant geeft op bepaalde tijd Effect: Mogelijk effect op 1^e WW-dag.	Beleidsbeslissing. Uitgaan van wat de klant opgeeft. Op basis van ontwikkeling van risicomodellen zouden deze situaties mogelijk getypeerd kunnen worden als verhoogd risico op verwijtbaarheid. Actie: project onderzoekt of dit wordt gecheckt middels de risicomodellen in het vakteam WW. Reactie project: Deze controle tussen opgave klant en gegeven in Polis vindt niet STP plaats en zou door de UD wel kunnen worden gecheckt. Je zou dit beleidsstandpunt om te vertrouwen op de klant aan het STP proces kunnen toeschrijven. Overigens is het wel onderdeel van de risicomodellen in vakteam WW <i>Beleid na 1-9-2017 (start STP) geformuleerd.</i>	

Valt buiten reikwijdte verzoek

Samenvatting en conclusies (1/3)

Context

Op 1 sept 2017 is het nieuwe WW-aanvraagproces binnen Uitkeren geïmplementeerd. Vanaf die datum wordt ca 10-15% van de WW aanvragen volledig geautomatiseerd middels Straight-Through-Processing (STP) afgehandeld. In de overige 85-90% van de aanvragen volgt een uitworp en wordt het dossier door de medewerker afgehandeld.

Ook bij geautomatiseerde afhandeling van WW-aanvragen kunnen fouten ontstaan, bijvoorbeeld in de programmatuur, of doordat klanten verkeerde informatie aanleveren, of doordat uitgegaan wordt van softwarematige beslisregels die (iets) afwijken van de geldende (complexe) wettelijke bepalingen. Een deel van die fouten zou overigens ook gemaakt zijn indien de WW aanvragen niet geautomatiseerd maar door medewerkers zouden zijn afgehandeld. Daartegenover zullen fouten als gevolg van gebrek aan accuratesse en wetskennis (in beginsel) niet meer gemaakt worden bij geautomatiseerde afhandeling.

Dit onderzoek geeft inzicht in de kwaliteit per oktober 2018 van de 100% middels STP afgehandelde WW aanvragen en is daarmee het sluitstuk van de 0-meting uit het 4^e kwartaal 2017.

Samenvatting en conclusies (2/3)

1. Zijn de 100% STP afgehandelde WW-aanvragen conform wet- en regelgeving beslist en vastgesteld?

De 1-meting STP laat 49 financiële – en 48 formele bevindingen zien. 1 financiële bevinding wordt veroorzaakt door de STP programmatuur. De overige financiële bevindingen (48) worden veroorzaakt door de klantinteractie (24), door het geformuleerde beleid hetgeen afwijkt van de wet-en regelgeving (17) en een categorie overige bevindingen (7), die ook al in het handmatige proces, voor 1-9-2017, werden gemaakt. Van de 17 financiële bevindingen, waarbij beleid afwijkt van de wet- en regelgeving, zijn 10 bevindingen ontstaan na 1-9-2017 door STP beleidskeuzes. De 49 financiële bevindingen doen zich voor op 46 van de 300 dossiers in de steekproef. *Daarmee kan geconcludeerd worden dat de geautomatiseerd afgehandelde aanvragen in 15% van de gevallen niet (geheel) conform wet- en regelgeving worden beslist en vastgesteld. Deze constatering geldt grosso modo overigens ook voor de handmatig afgehandelde aanvragen (niet in scope van dit onderzoek).*

2. Wat is het effect van na de 0-meting en tot okt 2018 ingevoerde verbetermaatregelen?

De 0-meting in Q4-2017 wees uit dat er diverse foutrisico's in de E-aanvraag waren. Beheersmaatregel was dat in de augustus 2018 release de E-aanvraag dusdanig aangepast zou worden dat de foutrisico's voortvloeiend uit klantinteractie voor een behoorlijk deel opgelost zouden worden. *De tot oktober 2018 ingevoerde verbetermaatregelen naar aanleiding van de 0-meting hebben echter niet geleid tot minder bevindingen in de 1-meting.* Na oktober 2018 zijn nog diverse verbeteringen doorgevoerd in de E-aanvraag, via de release in mei 2019. In deze STP-1 meting hebben we dit niet meegenomen (dat gaan wij regulier volgen middels de STOK-metingen). Daarnaast zien we ook andere risico's uit de 0-meting, waarvan de oplossing in de nieuwe klantapplicatie (eind 2020) wordt meegenomen, terugkomen in de 1-meting waardoor het foutrisico vooralsnog onveranderd blijft.

Samenvatting en conclusies (3/3)

3. Wat voor effect zien we per saldo in de rechtmatigheid WW als gevolg van de invoering van STP?

De overall rechtmatigheid van de WW bedroeg in het boekjaar 2017 (vóór invoering STP) 98,8%. In het boekjaar 2018 en in de eerste 9 maanden van boekjaar 2019 bedroeg de rechtmatigheid 98,2%. Kijkend naar deze overall cijfers en meewegend dat STP op basis van de onderliggende bevindingen in de officiële rechtmatigheidsonderzoeken nog in geen enkel jaar tot enige financiële onrechtmatigheid heeft geleid, zien wij op dit moment dan ook *geen positief of negatief effect van de invoering van STP op de rechtmatigheid*. Daarbij moeten we ons overigens beseffen dat de WW aanvragen slechts circa 20% uitmaken van het overall WW-rechtmatigheidscijfer en dat van die WW aanvragen nog slechts 10-15% STP worden afgehandeld.

Overall Conclusie

In de onderzochte periode (sept/okt 2018) vinden we als BC&K de kwaliteit van de geautomatiseerde afhandeling van de WW aanvragen nog niet goed genoeg (15% dossiers met financiële fout). Datzelfde geldt overigens ook voor de kwaliteit van de door medewerkers afgehandelde WW aanvragen (niet in dit onderzoek in scope). Positief is dat we ook na okt 2018 veel aandacht en inspanning vanuit IM/IV zien om STP continu door te ontwikkelen en aan te scherpen om de kwaliteit te verhogen en fouten zoveel mogelijk te reduceren. De in 2020 op te leveren klantapplicatie kan daar mogelijk een sprong voorwaarts voor bieden. Op dit moment zien wij geen positief of negatief effect van de invoering van STP op de overall rechtmatigheid WW.

Advies BC&K

1. Neem additionele maatregelen (in aanvulling op de reeds voorgenomen maatregelen) ter verbetering van de kwaliteit van de uitvoering van het 100% STP-proces en ter verkleining van de rechtmatigheidsrisico's.
 - a) Onderzoek de mogelijkheid tot tussentijdse oplossingen in afwachten op de structurele oplossing. Bijv. controlelijsten bij samenloop WW/ZW (**noot: op alle bevindingen zijn acties ingezet danwel is oplossing voorgesteld**)
 - b) Onderzoek naar specifieke kwetsbaarheden die in het vakteam WW kunnen worden ondergebracht.
2. Laat de kwaliteit van het STP proces via STOK door BC&K monitoren en periodiek het DT informeren. Langs deze weg kunnen we ook de effecten van procesverbeteringen op de kwaliteit van de E-aanvraag volgen. (**Noot: STOK is per 1 juli 2019 ingevoerd, de eerste rapportage wordt in januari 2020 aan het DT voorgelegd**)
3. Heroverweeg of formaliseer de beleidsbeslissing waarbij de wettelijke termijn voor het opleggen van een maatregel bij een te late aanvraag afwijkt van wet- en regelgeving. (**Noot: het beleid wordt geformaliseerd via SBK naar Ministerie**)
4. Heroverweeg of formaliseer de beleidsbeslissing waarbij niet meer wordt gekeken naar de ketenbepaling bij toekennen van een WW-aanvraag. (**Noot: het beleid wordt geformaliseerd via SBK naar Ministerie**)
5. Heroverweeg of formaliseer de beleidsbeslissing ten aanzien van het vaststellen van de wekeneis. (**Noot: het beleid wordt geformaliseerd via SBK naar Ministerie**)

Bijlage: Specifieke attentiepunten

- In het geval dat een WW-aanvraag wordt gedaan en er reeds een ZW/WAZO uitkering loopt, wordt dit niet door STP onderkend. Voor lopende WW-aanvragen waar later een ZW/WAZO uitkering wordt aangevraagd, wordt wel een signaal in WWO gezet. Vanuit het project HOWW is aangegeven dat dit in de nieuwe klantapplicatie (eind 2020) wordt opgelost door koppelingen met UZS en ResaFasa. De financiële impact naar de klant is voor deze situatie groot.
- Bij het opleggen van een maatregel bij een te late aanvraag (TLA) wordt de wettelijk termijn niet in acht genomen, indien de klant uiterlijk op de laatste dag van de maand volgende op de maand waarin de 1^e WW-dag van de klant ligt de aanvraag doet (bijv. uiterlijk 30 nov bij een 1^e WW-dag van 1 okt).
- Bij het bepalen van de juistheid van de opzegtermijn wordt conform de beleidsbeslissing alleen het Burgerlijk Wetboek in acht genomen. Afspraken uit arbeidscontracten en CAO's worden niet door STP getoetst. Hierbij is de nuance dat bij het niet voldoen aan de BW er uitworp plaatsvindt en door de UD getoetst wordt op CAO afspraken. Tussen de RvB en SZW lopen momenteel gesprekken over om dit op te lossen via een CAO database.
- Bij vaststellingsovereenkomsten wordt de reden van ontslag niet uitgevraagd. Hierbij is het niet mogelijk om op verwijtbaarheid te toetsen. Dit is een risico, wat niet op korte termijn wordt opgelost. Echter we zien hierin de ontwikkelingen van het vakteam WW, die zich nadrukkelijk op dit thema richten. Mogelijk leidt dit tot aanscherping van het huidige beleid.

Voorlegger DMO d.d. 02-09-2021 Bijlage 0.2b

Onderwerp : Rapportage DWBZ

DMO lid : 5.1 lid 2 sub e

Afgestemd met : 5.1 lid 2 sub e

Opsteller : 5.1 lid 2 sub e

Datum : 1-7-2021

Door het DMO te besluiten :

1. Wij vragen DMO akkoord te gaan dat de aanbevelingen t.a.v. beleid- en regelgeving en procesverbeteringen zijn/worden opgepakt door IV vanuit Domeinhouders WW en ZW.
 2. Wij vragen het DMO de drie aanbevelingen voor de districten te behandelen en positief te besluiten tot het overnemen hiervan voor alle districten.
-

1. Aanleiding

Op 10 maart is in het DMO een voorlegger behandeld m.b.t. verschillende risicogebieden vanuit de MOK. Voor zeven risicogebieden uit de MOK is een onderzoeksvraag geformuleerd. Eén van de onderwerpen is DWBZ en in de presentatie aan het DMO is aangegeven dat het onderzoek vanaf februari is opgepakt.

Vanuit districten OGN en NBZ is een rapportage met resultaten opgeleverd (bijlage). De rapportage is op 3 juni in het managers BC&K overleg besproken en de aanbevelingen zijn vervolgens op 23 juni in een bredere afvaardiging van ZW en WW besproken.

De verschillende aanbevelingen zijn onder te verdelen naar aanbevelingen t.a.v. het beleid/proces en aanbevelingen voor de districten. De aanbevelingen t.a.v. beleid wet- en regelgeving en de procesverbeteringen zijn/worden opgepakt vanuit Domeinhouders d.m.v. IV (WW en ZW).

De drie aanbevelingen voor de districten worden nu voorgelegd aan het DMO.

2. Conclusie en aanbevelingen rapportage DWBZ

Conclusie

Over het algemeen zijn districten het erover eens dat inkomstenkorting tijdens DWBZ voor verbetering vatbaar is, zowel wat betreft het proces als de inhoud van de regeling.

De uitvoering is complex en foutgevoelig, waardoor de rechtmatigheid risico's loopt op dit onderwerp. Dit bleek ook eerder uit de MOK en uitgevoerde analyses en DKP's, wat de aanleiding was om dit onderzoek uit te voeren.

Aanbevelingen voor de districten

1. Stel DWBZ experts aan binnen de teams voor afhandeling van de complexe gevallen (zoals oproep- en uitzendkrachten). Experts kunnen de DWBZ systematiek beter in de vingers krijgen, ze kunnen grondige kennis en routine opbouwen.
N.B. Parallel gaat dit mee in het onderzoek PA vanuit de tegel "differentiatie binnen het functieprofiel".
2. Instrueer medewerkers (nogmaals) over de uitvoering van DWBZ, en sta er tijdens de opleiding van nieuwe medewerkers uitgebreid(er) bij stil. Gebruik hierbij instructiemateriaal wat landelijk beschikbaar is, om uniformiteit te waarborgen.
3. Instrueer medewerkers in het gebruik van UZS.

Aanvullende informatie

- Uit het onderzoek door PA Consultants komt in december een advies op het gebied van het mogelijk apart beleggen van sommige taken/kennisgebieden bij niet alle UKD (binnen huidige functieprofiel). Met oog op het issue kwaliteit financieel en daarmee rechtmatigheid

risico bij DWBZ wordt evenwel gemeend voor DWBZ al nu een keuze te willen maken. Deze kan dan nog herbevestigd/meegenomen worden in uitkomsten onderzoek PA Consultants.

- Voor de toekomst is het mogelijk beter om DWBZ binnen Samenloop te beleggen. Dit wordt onderzocht vanuit de initiatieven die vanuit domeinhouder WW/Samenloop lopen.

Toelichting bij aanbeveling 1

Een deel van alle DWBZ gevallen (ca. 20%) zal met huidige wet- en regelgeving complex en foutgevoelig blijven. Door het beleggen van de complexe en ingewikkelde DWBZ gevallen bij experts/specialisten in een team zal routine worden opgedaan in het vinden van de benodigde uitleg op verschillende plaatsen en hoofdstukken in de handboeken. Door de verdiepende (vak)kennis en ervaring zal het aantal fouten in de complexe DWBZ gevallen verminderd kunnen worden. Voor een district gaat het grofweg om tussen de 200 en 300 DWBZ-signalen per maand waarvan ca. 20% complex is en waarin een specialist/experts kan helpen bij het terugdringen van fouten.

Toelichting bij aanbeveling 2

DWBZ wordt in alle districten herkend als een complex proces. Het blijven investeren op (actuele) kennis omtrent DWBZ blijft noodzakelijk. In het GBO(O) is DWBZ al langer een onderwerp van aandacht, waarvoor voorstellen komen om instructies duidelijker te krijgen. De DWBZ presentatie die vanuit GBOO is verspreid, is naar het blijkt niet in alle districten gedeeld.

Toelichting bij aanbeveling 3

Vanuit de districten is aangegeven dat het gebruik UZS (systeem ZW) niet duidelijk is waardoor de benodigde informatie voor de beoordeling niet altijd goed worden meegenomen.

Vervolgtraject besluitvorming:

N.v.t.

Financiële consequenties:

n.v.t.

Personele consequenties:

n.v.t.

Communicatie (intern/extern):

- Via DM naar MT district.
- Via BC&K naar managers BC&K.



DT Uitkeren agendapunt bijpraatuur 0.2c

Rapportage Landelijk Onderzoek DWBZ



Status
Concept

Versie
0.7

Onderzoek DWBZ

Datum
7 juni 2021

Auteur

5.1 lid 2 sub e

Ons kenmerk
DWBZ

Pagina
2 van 9

Inhoud

1	Inleiding	3
2	Opzet onderzoek	4
3	Resultaten	4
4	Conclusies	8
5	Aanbevelingen	8

1 Inleiding

Een werkloze klant die ziek wordt, behoudt de eerste 13 weken van ziekte recht op werkloosheidsuitkering. Deze regeling wordt 'DWBZ' genoemd, wat staat voor Doorbetaling WW Bij Ziekte.

Inkomstenkorting tijdens DWBZ (verder aan te duiden als 'DWBZ') is vanuit een risico-inventarisatie geduid als een risicovol onderwerp. Uit verschillende metingen (waaronder MOK en DKP's) is gebleken dat de uitvoering van DWBZ foutgevoelig is.

Er is de laatste jaren veel gedaan aan de verbetering van de uitvoering van DWBZ. Hierbij hebben ook het GBOO, IV en het Ontwikkelkantoor een rol gespeeld. Dit heeft geleid tot vereenvoudiging van de uitvoering en aanpassingen in de werkinstructies. Eind februari 2020 is via het GBOO een presentatie verspreid die de onduidelijkheden moest wegnemen.

Medewerkers geven echter nog steeds aan dat ze de uitvoering van DWBZ lastig vinden. Wat maakt dat, ondanks de aanpassingen die gedaan zijn, medewerkers de uitvoering van DWBZ als nog steeds als moeilijk ervaren? Vanuit de Klankbordgroep (KBG) MOK kwam de vraag of de presentatie vanuit het GBOO gedeeld is binnen alle districten en bekend is bij de medewerkers. Zijn er, ondanks die presentatie, nog steeds onduidelijkheden aangaande de uitvoering?

Op advies van de KBG MOK is door de Managers BC&K besloten in kaart te brengen hoe het met de uitvoering van DWBZ gaat binnen de districten. Aan dit besluit is uitvoering gegeven door kwaliteitsadviseurs van OGN en NBZ.

De KBG MOK heeft geadviseerd een aantal stappen te nemen, waarbij nadat de eerste stap is afgerond, de vervolgstappen optioneel zijn. Deze rapportage doet verslag van de eerste stap, waarbij de volgende vragen zullen worden beantwoord:

- Is de presentatie van het GBOO geland in de districten en heeft deze onduidelijkheden rondom de uitvoering van DWBZ weggenomen?
- Wordt de uitvoering van DWBZ (nog) als lastig ervaren door de medewerkers, en zo ja, in welke mate?

De KBG MOK heeft geadviseerd in een vervolgstap naar uitgevoerde onderzoeken en verbetermaatregelen van de districten te informeren. Om te voorkomen dat districten nogmaals benaderd moeten worden, hebben wij besloten deze vragen bij deze eerste stap al voor te leggen.

2 Opzet onderzoek

Alle districten zijn benaderd met het verzoek een aantal vragen te (laten) beantwoorden door enkele uitkeringsdeskundigen, een mentor en een kwaliteitsadviseur. Deze vragen hadden betrekking op de volgende onderwerpen:

- Bekendheid met en delen van de DWBZ presentatie die via het GBOO is verspreid
- Ondervonden en gesignaleerde problemen bij de uitvoering van DWBZ
- Uitgevoerde onderzoeken en verbeteracties
- Voorstellen tot verbeteringen in de uitvoering van DWBZ

De verkregen antwoorden zullen in het volgende hoofdstuk per onderwerp worden besproken.

3 Resultaten

3.1 Bekendheid met en delen van de DWBZ presentatie die via het GBOO is verspreid

In acht van de tien districten is de presentatie niet gedeeld. Als redenen voor het niet delen van de presentatie worden genoemd:

- Alle informatie is te vinden in de handboeken, en medewerkers moeten deze zelf op (kunnen) zoeken.
- Er waren al eigen initiatieven om medewerkers te instrueren genomen. In enkele gevallen is de via het GBOO verspreide presentatie opgenomen in een eigen presentatie of workshop.

De presentatie werd door verschillende mentoren als duidelijk maar niet compleet beoordeeld. Met name de juiste beoordeling van DWBZ bij oproepkrachten kan niet uit de presentatie worden afgeleid.

Onder de kwaliteitsadviseurs bleek de presentatie nauwelijks bekend te zijn.

3.2 Ondervonden en gesignaleerde problemen bij de uitvoering van DWBZ

Op hoofdlijnen wordt aangegeven dat DWBZ goed uitvoerbaar is *als er geen bijzondere situaties zijn en alle informatie beschikbaar is*; dit komt helaas weinig voor. Gevraagd naar de moeilijkheid aan te geven op een schaal van 1 (moeilijk) tot 10 (makkelijk), komen uitkeringsdeskundigen uit op (gemiddeld) een 4; de mentoren schatten de werkzaamheden iets gemakkelijker in.

Bij de beoordelingen van DWBZ worden de volgende obstakels ervaren, onderverdeeld naar proces en inhoud.

Procesmatige obstakels:

- Niet alle gegevens aanwezig
- Communicatie tussen ZW en WW
- Gebruik UZS (systeem ZW) niet duidelijk
- De benodigde uitleg staat op verschillende plaatsen, er moeten verschillende (hoofdstukken in) handboeken geraadpleegd worden.

Inhoudelijke obstakels:

- Veel verschillende situaties mogelijk
- Regeling is complex en logica lijkt te ontbreken
- Ziektewet trekt ziekmelding in of wijzigt deze
- Onduidelijkheid over loondoorbetaling of uitkering Ziektewet
- Dagloon Ziektewet (nog) onbekend
- Onduidelijkheid beoordeling 'Eigen Risico Dragers'
- Juiste wijze berekening vervangend loon is niet altijd duidelijk
- Berekening vervangend loon bij 4-wekenloon
- Bepalen recht op loondoorbetaling, met name bij uitzend- en oproepkrachten
- Gedeeltelijk (blijven) werken naast ziekmelding

In de reacties van de uitkeringsdeskundigen sijpelt overigens door dat medewerkers de systematiek ook als moeilijk ervaren omdat het hanteren van een vervangend loon lastig is uit te leggen aan klanten, maar ook omdat het korten op basis van een vervangend loon onredelijk kan uitpakken voor de klant.

3.3 Uitgevoerde onderzoeken en verbeteracties

Op vragen over (in de afgelopen twee jaar) uitgevoerde onderzoeken (DKP's of analyses) en lopende of afgeronde verbeteracties (al dan niet naar aanleiding van een uitgevoerd onderzoek) werden de volgende reacties gegeven.

Onderzoeken

Een viertal districten heeft onderzoeken uitgevoerd naar de kwaliteit van de uitvoering van DWBZ. Het onderzoek beperkte zich in een geval tot enkele teams, en in een geval is het onderzoek niet afgerond. Als belangrijkste uitkomst van uitgevoerd onderzoek, wordt de foutgevoeligheid van DWBZ situaties bij uitzend- en oproepkrachten genoemd.

Enkele districten zijn van plan de uitvoering van DWBZ te gaan onderzoeken.

Verbeteracties

De helft van de districten geeft aan stappen te hebben genomen om tot verbetering te komen. Hierbij worden genoemd:

- Aandacht voor DWBZ door middel van een workshop, 'Tijd Voor Vakmanschap' of een spel
- Tijdens de opleiding van nieuwe medewerkers wordt extra aandacht aan DWBZ besteed
- Er zijn presentaties, stroomschema's en/of een stappenplan verspreid
- Er wordt gedurende een periode beoordeeld aan de hand van het 'vier ogen principe'

Over de effecten van deze verbeteracties zijn de districten weinig positief. Het blijft complex en vraagt om herhaling. Het helpt hierbij niet dat DWBZ te weinig voorkomt om goed in de vingers te krijgen.

3.4 Voorstellen tot verbeteringen in de uitvoering van DWBZ

Gevraagd naar ideeën om tot verbetering van DWBZ te komen, werden de volgende suggesties gedaan:

Proces

- De communicatie tussen WW en ZW is voor verbetering vatbaar; met name het informeren van WW over ziekmeldingen door de ZW wordt genoemd.
- Stel DWBZ specialisten aan binnen de teams.
- Breng de werkinstructies op één plaats onder, en voorzie in stroomschema's en/of stappenplannen.

Inhoud

- Pas in samenspraak met SBK het beleid zodanig aan dat het feitelijk ontvangen loon wordt gekort en er dus geen vervangend loon meer wordt vastgesteld. Dit is eenvoudiger om uit te voeren én om uit te leggen aan de klant omdat het conform de verwachtingen van de klant is.
- Breng het aantal uitzonderingen op de hoofdregels terug, vereenvoudig de regeling.
- Geef (extra) instructie, vooral aan nieuwe medewerkers.

Tot slot werd het bestaansrecht van DWBZ door meerdere districten ter discussie gesteld. Het zou beter zijn als de uitkering van zieke werklozen (weer) volledig wordt ondergebracht bij de Ziektewet.

4 Conclusies

Over het algemeen zijn districten het erover eens dat inkomstenkorting tijdens DWBZ voor verbetering vatbaar is, zowel wat betreft het proces als de inhoud van de regeling. De uitvoering is complex en foutgevoelig, waardoor de rechtmatigheid risico's loopt op dit onderwerp. Dit bleek ook eerder uit de MOK en uitgevoerde analyses en DKP's, wat de aanleiding was om dit onderzoek uit te voeren.

De voorstellen die gedaan zijn om tot verbetering te komen, zijn in sommige gevallen eenvoudig te realiseren, maar het inhoudelijk vereenvoudigen van de regeling of deze laten uitvoeren door de Ziektewet heeft vanzelfsprekend grote impact.

5 Aanbevelingen

Onder verwijzing naar 3.4 'Voorstellen tot verbeteringen in de uitvoering van DWBZ', richten wij ons met onderstaande adviezen op de verbeteringen voor het proces DWBZ en zien wij de volgende vervolgstappen:

5.1 Aanbevelingen inzake structurele beleidsaanpassingen

Om de problemen rondom de complexiteit en foutgevoeligheid structureler op te lossen, adviseren wij de onderstaande aanbevelingen inzake structurele beleidsaanpassingen in samenhang met de uitkomsten van samenloop ZW-WW problematiek en eerdere onderzoeken van DWBZ te laten beoordelen vanuit meerdere disciplines (IM, OK WW, ZW) om te voorkomen dat fragmentarisch en losstaand van elkaar (onhaalbare) acties en oplossingen worden voorgesteld.

- a) Maak de balans op van de voor- en nadelen van het direct overdragen van ziekmeldingen aan de Ziektewet, in plaats van dat na 13 weken te doen. Weeg hier, naast de problemen die medewerkers van de WW hierbij ondervinden, ook de rechtmatigheid, uniformiteit en klantbeleving in mee.
- b) Verzoek IM de mogelijkheden tot vereenvoudiging van de DWBZ systematiek te onderzoeken. Vanuit het land wordt aangegeven dat met name het stopzetten van het berekenen van vervangend loon zal zorgen voor minder fouten, maar ook voor meer begrip bij de klant. Wanneer dit niet mogelijk is, voorzie dan in een leidraad voor de medewerkers met betrekking tot de uitleg aan de klant. Waarom is de regeling zoals deze is, en hoe kan dit zo goed mogelijk aan de klant worden overgebracht?
- c) Voorzie in een stroomschema of stappenplan wat de medewerkers kunnen (of moeten) doorlopen om tot een juiste beoordeling te komen; districten geven aan hier behoefte aan te hebben (een aantal districten heeft inmiddels zelf in die behoefte voorzien;

gebruik van regionaal instructiemateriaal is onwenselijk vanwege de risico's die hieraan kleven).

- d) Verzorg per kwartaal vanuit de TvV werkgroep een sprekende casus voor de uitvoering. Heb daarbij aandacht voor de lastige groep van oproep- en uitzendkracht en vanuit de landelijk naar voren komende fouten vanuit MOK op dit onderwerp.
- e) Verbeter de communicatie tussen ZW en WW, met name waar het gaat om het (tijdig) doorkomen van signalen van ZW naar WW.

N.B. Hierop loopt inmiddels al een verbetertraject. Om de medewerkers beter systeemtechnisch te ondersteunen worden naar verwachting in Q3 2021 in UZS en WWO wijzigingen doorgevoerd. Deze zijn gericht op het automatisch onderkennen van samenloop en betere gegevensuitwisseling tussen WW en ZW. Totdat de systeemtechnische verbeteringen plaatsvinden, ontvangen de districten inmiddels maandelijks lijstwerk om de dossiers met een samenloop WW en ZW te kunnen onderkennen en controleren.

5.2 Aanbevelingen voor de districten

- Stel DWBZ experts aan binnen de teams voor afhandeling van de complexe gevallen (zoals oproep- en uitzendkrachten). Experts kunnen de DWBZ systematiek beter in de vingers krijgen, ze kunnen grondige kennis en routine opbouwen.
- Instrueer medewerkers (nogmaals) over de uitvoering van DWBZ, en sta er tijdens de opleiding van nieuwe medewerkers uitgebreid(er) bij stil. Gebruik hierbij instructiemateriaal wat landelijk beschikbaar is, om uniformiteit te waarborgen.
- Instrueer medewerkers in het gebruik van UZS.

Bovenstaande aanbevelingen voor de districten kunnen op korte termijn gerealiseerd worden en snel een bijdrage leveren aan het vergroten van de kwaliteit van de uitvoering van DWBZ.

Voorlegger DT Uitkeren d.d. 14 september 2020

Agendapunt 0.4

Onderwerp : Analyse STOK-meting
DT-lid : 5.1 lid 2 sub e
Opsteller : 5.1 lid 2 sub e BC&K)
Datum : 8 september 2020

Door het DT te besluiten:

1. Wij vragen het DT om IV/project HOWW de opdracht te geven de adviezen uit de 1-meting STP op te pakken en uit te voeren.
2. Wij vragen het DT om IV/project HOWW opdracht te geven om de bevindingen uit de STOK verder te analyseren t.b.v. de verdere ontwikkeling van de klantapplicatie.
3. Wij vragen het DT om het project HOWW te laten onderzoeken of bij een afwijzing WW door STP de eventuele TW aanvraag afwijzing automatisch in WWO kan worden geregistreerd.
4. Wij vragen het DT te bepalen hoe er over deze uitkomsten in combinatie met de uitkomsten van de STP-metingen gecommuniceerd zal worden.

Inleiding

Via het digitale aanvraagproces WW kunnen aanvragen automatisch worden vastgesteld (STP) zonder dat er menselijk handelen aan te pas komt. Het kwaliteitsinstrument STOK richt zich vanaf 1-juli 2019 op deze categorie WW aanvragen en geeft inzicht in de kwaliteit van de 100% middels Straight-Through-Processing (STP) afgehandelde WW aanvragen. In de STOK worden 30 dossiers gecontroleerd, onderverdeeld naar 25 toekenningen en 5 afwijzingen. Bij bevindingen met een status onzeker wordt aanvullend onderzoek gedaan bij de klant, dit is een belangrijk verschil met bevindingen uit de MOK. In deze voorlegger een 1^{ste} analyse op de STOK over 2^e halfjaar 2019 en in relatie tot de maanden mei/juni 2020.

Resultaten

Over de maanden juni t/m november zijn er 180 dossiers gecontroleerd waarop in totaal 362 bevindingen zijn gemaakt op 168 dossiers. Een groot aantal van deze bevindingen betrof onzekerheden, waarbij dus niet met 100% zekerheid te zeggen was of de toekenning of afwijzing terecht was. De onzekerheden in de dossiers zijn in de eerste 6 maanden van de STOK controle uitgevraagd bij de klant, conform de uitvraagprocedure zoals deze ook bij rechtmatigheid wordt gehanteerd. Na uitvraag van de onzekerheden was de classificering van de bevindingen als volgt:

Type bevinding	Aantal bevindingen
Financieel	27
Formeel	299
Blijft onzeker	36

De 27 financiële bevindingen hebben betrekking op 25 dossiers. Hiermee is er een financiële juistheid van 86.1% op de door STP afgehandelde aanvragen. De klant financiële bevindingen vinden plaats op de volgende onderwerpen:

Onderwerp	Aantal bevindingen
Arbeidspatroon	10
Eerste WW dag	6
Wijziging Polis gegevens	5
Maatregelen	3
Ontslagsituatie	1
Wekeneis	1
Dagloon	1

STOK i.r.t. STP 0- en 1-meting

De onderwerpen die in de bevindingen van de STOK voorkomen, zijn ook allemaal in de STP metingen aangetroffen.

- Veruit de meeste bevindingen die worden gemaakt hebben betrekking op de klant interactie. Waarbij d.m.v. de ingevulde vragenlijst in de aanvraag onvoldoende met zekerheid vast te stellen is wat het arbeidspatroon, de GAA, de ontslagsituatie (vooral bij uitzend- en oproepkrachten) en de relevante opzegtermijn is. Daarbij is onzekerheid over de eerste WW dag. De bevinding op arbeidspatroon heeft betrekking op vrijwel alle gecontroleerde dossiers. Ook in de STOK is 63% van de financiële bevindingen hiernaar terug te leiden.
- Beleid is om bij vaststelling van de wekeneis te kijken naar de beschikbare gegevens in Polis welke op maandbasis i.p.v. weekbasis zijn. In de STP-metingen en de STOK zijn alle keren financiële bevindingen aangetroffen waarbij de klant bij nadere uitvraag niet aan de wekeneis bleek te voldoen. Er is hiervoor een beleidsbeslissing opgesteld en geaccordeerd, echter is deze tot op heden nog niet met SZW besproken en geformaliseerd.
- In alle metingen zijn bevindingen gemaakt die te maken hebben met het wijzigen van de Polis gegevens na vaststelling van de uitkering via STP. Deze bevindingen hebben consequenties voor de hoogte van het dagloon. Het beleid is om binnen 72 uur de uitkering vast te stellen en niet te wachten op wijzigingen in Polis, inherent aan deze keuze komen deze bevindingen voor. Er is daarnaast ook geen trigger vanuit Polis welke aangeeft dat er een wijziging in de gegevens heeft plaatsgevonden. Veel van de wijzigingen vinden slechts enkele dagen na het vaststellen door STP plaats.
- Het beleid voor het wel of niet opleggen van een maatregel te late aanvraag of versturen van een waarschuwing bij STP wijkt af van de wetgeving. Er is hiervoor een beleidsbeslissing opgesteld en geaccordeerd, echter is deze tot op heden nog niet met SZW besproken en geformaliseerd.
- In de STOK en STP-metingen worden een groot aantal bevindingen gemaakt die betrekking hebben op het niet opvragen van een beëindigingsovereenkomst (BOK). Het ontbreken hiervan betekent dat er niet met zekerheid vast te stellen is dat de klant niet verwijtbaar werkloos is. Deze situatie kwam in 38% van de gevallen voor. In 84% van de gevallen is bij verdere uitvraag gebleken dat de klant recht heeft op een uitkering. De overige 16% heeft niet voldaan aan de uitvraag, o.a. door werkhervatting.

Conclusies

1. In de onderzochte periode (juni t/m november 2019) heeft 13,9% van de geautomatiseerde afgehandelde WW aanvragen een financiële fout. Dit is een lichte daling t.o.v. de 1-meting (15%).
2. De STOK laat nog steeds veel fouten zien die betrekking hebben op de klant interactie. De release op de e-aanvraag van mei 2019 heeft niet het verwachte effect gehad op deze bevindingen. Het project verwacht dat de nieuwe klantapplicatie hier mogelijke verbetering in kan brengen. De klantapplicatie geeft divisie Uitkeren de flexibiliteit om sneller en vaker te releasen en daarbij wijzigingen in de e-aanvraag door te voeren. De klantapplicatie wordt in Q1/Q2 2021 ingevoerd.
3. We zien vanuit het DT/ project HOWW nog onvoldoende voortgang op de acties uit de 1-meting. De meeste acties zijn nog niet opgepakt of worden pas in de loop van 2021 opgelost.
4. De STOK geeft het management en het project HOWW inzicht in de kwaliteit van het STP-proces en daarbij de mogelijkheid om verdere verbeteringen door te voeren in het STP-proces.

Adviezen

1. Pak de adviezen uit de STP 1-meting op:
 - a. Formaliseer de beleidsbeslissingen (o.a. ketenbepaling, wekeneis en maatregelen) die ten grondslag liggen aan de STP werkwijze. Door deze beleidsbeslissingen te formaliseren voldoen we aan de wet en zullen deze bevindingen ook niet langer gemaakt worden.
 - b. Onderzoek de mogelijkheid om wijzigingen in polis gegevens na vaststelling te signaleren tot T+1.
 - c. Onderzoek de mogelijkheid om significante afwijkende inkomsten in Polis te identificeren en signaleren.
 - d. Zorg dat de aansluiting van UZS op de klant applicatie zo snel mogelijk wordt uitgevoerd.
2. Neem de bevindingen uit de STOK met betrekking tot klant interactie mee in de verdere ontwikkeling van de klantapplicatie vanaf Q3 2021.
3. Zorg dat bij afwijzing van de WW ook de eventuele TW aanvraag afwijzing automatisch in WWO wordt geregistreerd.

Voorlegger DO d.d. 14 november 2022 – Memo Advies BC&K over specialisatie werkzaamheden

Onderwerp : Advies BC&K over specialisatie werkzaamheden UD WW/UD AW
DT –lid : 5.1 lid 2 sub e
Opstellers : BC&K centraal: 5.1 lid 2 sub e ism team kwaliteit/control; afgestemd met een drietal Managers BC&K
Datum : 10 november 2022

Besluitvorming door DT:

1. Kennisnemen van de memo, met daarbij de voorgestelde adviezen van BC&K.
2. Besluitvorming over de voortgang op het onderwerp specialisatie in relatie tot dit memo.

Aanleiding

Gezien de huidige kwaliteitsproblematiek binnen Uitkeren, is BC&K gevraagd om een advies te geven voor welke processen specialisatie een mogelijke oplossing is. Dit is door de directie ook gecommuniceerd met de OC.

BC&K heeft om tot een selectie van processen te komen gekeken naar de volgende punten:

- *Frequentie*: Hierbij is gekeken naar de aantallen dossiers per medewerker per jaar.
- *Impact* op de uitvoering: complexiteit, kwaliteit, imago.

Op basis hiervan heeft BC&K het volgende lijstje met procesonderwerpen opgesteld, die voor specialisatie in aanmerking kunnen komen:

1. ZAU AW en WW
2. Detentie AW en WW
3. VOW AW en WW
4. Pensioeninkomstenverrekening WW
5. DWBZ
6. WAO

BC&K heeft deze onderwerpen gewogen langs de assen van Impact en Frequentie:

Impact (erg hoog)	-Detentie, voortvluchtigen AW en WW		-WAO in 2026	
Impact (hoog)	-VOW AW en WW -ZAU WW	-Pensioeninkomstenverrekening WW -DWBZ	-ZAU AW	
Impact (weinig)				
Impact (geen)				
	Frequentie (zeer laag)	Frequentie (laag)	Frequentie (redelijk hoog)	Frequentie (zeer hoog)

Toelichting:

- BC&K heeft zich bij het opstellen van dit kader laten inspireren door PA Consultancy.
Impact: hoe hoger op de as, des te meer impact het betreft.
Frequentie: het procesonderwerp aan de meest linker kant heeft de laagste frequentie, hoe meer naar rechts op de as, des te vaker komt het voor.
⇒ **Donkerblauw:** Zeer hoge impact + (zeer) lage frequentie.
⇒ **Donkergroen:** Nauwelijks tot geen impact + (zeer) hoge frequentie.
- Detentie/voortluchtigen: frequentie zeer laag, impact erg hoog ivm complexiteit, kans op imagoschade, kwaliteit.
- VOW AW en WW: frequentie zeer laag, impact hoog ivm kwaliteit en kans op imagoschade.
- ZAU WW: frequentie zeer laag, impact hoog ivm kwaliteit (en onvoldoende sturingsaandacht).
- Pensioeninkomstenverrekening WW: frequentie laag, impact hoog ivm complexiteit en kwaliteit/rechtmatigheid.
- DWBZ: frequentie laag, impact hoog ivm complexiteit en kwaliteit.
- ZAU AW: frequentie redelijk hoog, impact hoog ivm kans op imagoschade. (Kwaliteitsbeeld ontbreekt.)
- WAO 2026: frequentie redelijk hoog (neemt qua aantallen af), kwetsbaarheid ivm capaciteit, kans op imagoschade.

Op basis hiervan zijn deze processen door BC&K geselecteerd als kandidaten voor specialisatie.

In deze memo spreken we van dedicated medewerkers en specialisatie in teams.

Daarmee bedoelen we het volgende: de uitvoering van deze specifieke werkzaamheden wordt bij een aantal medewerkers ipv alle medewerkers belegd. Deze dedicated medewerkers zijn dan de specialisten op deze subprocessen. Ze kunnen dit in een apart team doen, of als specialist binnen het eigen team. Waarbij vermeld dat ze daarnaast ook reguliere werkzaamheden verrichten.

⇒ Op de volgende pagina's wordt per onderwerp in eerste instantie in het kort de essentie weergegeven, aan de hand van de conclusies en adviezen vanuit BC&K.

⇒ Vervolgens wordt per onderwerp uitgebreid stilgestaan middels een nadere uitwerking:

- Korte toelichting
- Frequentie
- Kwaliteitsissues
- Verbeteracties (indien van toepassing)
- Conclusies
- Advies BC&K

1. ZAU (Zelfstandigen applicatie UWV) AW en WW

Conclusies:

- We zien dat er een aantal lopende verbeteracties zijn ingezet om de kwaliteitsissues op te lossen. Het kwaliteitsprobleem blijft een risico, doordat met name ZAU WW zeer weinig voorkomt waardoor Uitkeringsdeskundigen niet voldoende routine opbouwen in de uitvoering van het werk.
- Qua aantallen op jaarbasis komt ZAU WW zeer weinig voor, ZAU AW kent hogere aantallen.
- Onderzoek binnen OGN zorgt voor meer onderbouwing m.b.t. overgaan tot specialisatie.
- Daarnaast is er op dit moment onvoldoende zicht op kwaliteit van afhandeling bij ZAU AW, met MOK 3.0 (voor AW en WW) zal dit inzicht er wel komen.

Advies BC&K:

- BC&K adviseert tot het overgaan van specialisatie van de werkzaamheden in het district. Voor ZAU WW geldt dat dit op dit moment al gebeurt.
- Voor ZAU AW geldt dit als voorgesorteerd advies, daarbij zal eerst de volgende zaken moeten worden bekeken:
 - Bij ZAU geldt dat er sprake is van 3 afzonderlijke wetten (WIA, WAJONG en WAO), dit maakt specialisatie daarmee wat complexer.
 - Bij ZAU hebben we te maken met een zomerpiekbelasting, is specialisatie bij AW dan op dat vlak te realiseren? (Frequentie ZAU AW is hoger dan ZAU WW)
 - Er is geen uniform kwaliteitsbeeld bij ZAU AW, wellicht raadzaam om deze eerst vanuit MOK 3.0 op te halen.
- De verwachting is dat met het stoppen van de landelijke monitoring op afhandeling van de achterstanden/werkvoorraden de aandacht zal verslappen. Door de afhandeling van zowel WW als AW te beleggen bij dedicated medewerkers, in combinatie met wekelijkse sturing op afhandeling zal de afhandeling veel beter in de grip komen.
- Daarnaast het advies om te onderzoeken op welke basis en binnen welke processtappen overgegaan kan worden tot automatisering.
- Tot slot het advies om beleidsmatig tot andere keuzes over te gaan om de afhankelijkheid van met name de belastingdienst effectief tegen te gaan, door bijvoorbeeld frequent inzage via de belastingdienst te krijgen op de lijst met zelfstandigen.

2. Detentie binnen-/buitenland/voortvluchtigen AW en WW

Conclusies:

- We zien een proces van afhandeling detentiesignalen en heropeningen na detentie waarbij er sprake is van een publicitair gevoelig proces met complexe wetgeving, door verschillen in wetgeving en de vele detentievormen.
- Het is tegelijkertijd een proces met een laag volume.
- We zien voor UWV een grote afhankelijkheid in de gegevenslevering vanuit DJI en het Ministerie van BZ.
- De genoemde kwaliteitsissues laten dit ook zien waarbij we tevens vaststellen dat nog niet overall adequate beheersing zit op het issue. Om de kwaliteit van afhandeling structureel naar een hoger niveau te bewegen is meer nodig dan kwaliteitsborging via een collegiale toetsing, enkele aanpassingen in het handboek of een Tijd voor Vakmanschap voor de UD.
- Het vraagt om een fundamentele aanpak. Aan de voorkant in afspraken in de gegevenslevering, in de matching en aan de achterkant in de afhandeling van de meldingen.

Advies BC&K:

- BC&K adviseert tot specialisatie van detentiemeldingen en voortvluchtigen op landelijk niveau in te richten.

- BC&K adviseert om IV per domein een Business Analyse uit te laten voeren op de haalbaarheid en de impact van het advies op proces – en systeemniveau. Daarbij adviseert BC&K om te onderzoeken of delen van het proces geautomatiseerd kunnen worden.
- BC&K adviseert om via O&I te onderzoeken welke mogelijkheden er zijn voor wetsvereenvoudiging.

3. VOW AW/WW (Vertrokken onbekend waarheen)

Conclusies:

- Bij VOW lopen we weinig tot geen rechtmatigheidsrisico's in de afhandeling ervan.
- VOW WW: Op registratie- en communicatiegebied maken we te veel fouten, dit is vastgesteld bij een specifiek landelijk onderzoek.
- VOW AW: Bij VOW AW maken we op het gebied van communicatie en registratie te veel fouten. Een landelijk kwaliteitsbeeld ontbreekt.
- Er is in 2017 besloten door het DMO (op basis van analyse SBK) om over te gaan tot specialisatie, met name vanwege het feit dat we als UWV hierin een publicitair en daarmee Imago risico lopen. Feit is dat we hier binnen de divisie Uitkeren bij VOW AW geen gehoor aan hebben gegeven. Bij VOW WW vindt in de districten specialisatie op de afhandeling plaats.
- We lopen een risico op imagoschade indien we VOW niet onderkennen, de betreffende cliënt kan zich daarbij in het buitenland ophouden, terwijl wij de uitkering doorbetalen. Dit geeft aanleiding om tot specialisatie over te gaan, om zo de focus op VOW zo scherp mogelijk te houden. Binnen het reguliere proces bestaat de kans dat het te weinig aandacht krijgt.

Advies BC&K:

- Ondanks dat uitvoering van VOW, in tegenstelling tot Detentie, minder complex is, is de kans op imagoschade is groot. De frequentie is zeer laag. Daarom adviseert BC&K over te gaan tot specialisatie:
 - Bij VOW WW overgaan tot specialisatie van de werkzaamheden door dedicated medewerkers/ één team, binnen elk district. Inventarisatie destijds heeft uitgewezen dat alle districten dit al doen, mocht dit inmiddels veranderd zijn dan geldt dit advies alsnog voor de districten die hier op dit moment geen invulling aan hebben gegeven.
 - Bij VOW AW eveneens overgaan tot specialisatie van de werkzaamheden door dedicated medewerkers/één team binnen elk district. Hiermee wordt alsnog opvolging gegeven aan het DMO besluit van maart 2017.

4. Pensioeninkomstenverrekening WW

Conclusies:

- Vastgesteld kan worden dat de afhandeling van de pensioeninkomstenverrekening ondanks alle ingezette acties, niet is vereenvoudigd. De wetgeving schreeuwt daarbij om vereenvoudiging.
- De handboekinstructies zijn ontoereikend, vanwege de vele uitzonderingssituaties, waardoor de districten zelf naar oplossingen zoeken.
- We hebben te maken met een complexe uitvoering, waarbij aantallen in frequentie niet vaak voorkomen. Het is lastig voor de uitkeringsdeskundige om de kennis op peil te houden en er zijn daarbij vele uitzonderingssituaties. De kans op fouten blijft daardoor groot. De complexiteit richt zich op het toetsmoment: De juiste beoordeling en juiste vastlegging van het pensioen in het systeem WWO.
- Financiële consequenties kunnen groot zijn voor klanten, dit raakt dit tevens de rechtmatigheid.

Advies BC&K:

- Overgaan tot afhandeling van het toetsmoment door specialisten binnen de districten, binnen één team. De complexiteit, in combinatie met de lage frequentie maakt dat de vakkennis ervan beter binnen één team van specialisten kan worden gewaarborgd. De aantallen zijn te veel om evt. tot

landelijke specialisatie over te gaan, daarbij komt dat het sec om het toetsmoment gaat. Deze wordt door de specialisten gedaan, waarna het dossier weer wordt overgedragen aan de reguliere medewerker.

- De vele vormen van pensioen, waarbij wel of niet wordt gekort op de uitkering, vragen om onderzoek naar vereenvoudiging. De opdracht hiertoe beleggen via O&I bij SBK.
- Aangezien de focus bij dit onderwerp alleen op WW geënd is, is het raadzaam om in dit verlengde te kijken hoe het met de kwaliteit van de uitvoering bij AW m.b.t. de pensioeninkomstenverrekening is gesteld. Onderzoek in OGN heeft uitgewezen dat van de gecontroleerde dossiers (44) er bij 80% één of meerdere bevindingen zijn gemaakt (verkeerde toeslagbeoordeling, registratie en communicatiefouten).

5. DWBZ (doorbetalen WW bij ziekte)

Conclusies:

- Op dit moment kan niet worden vastgesteld of TvV op DWBZ een kwaliteitsverbetering met zich meebrengt. Daarover ontbreekt een landelijk kwaliteitsbeeld.
- Het onderwerp DWBZ wordt in veel situaties als complex ervaren, de medewerkers ondervinden veel obstakels in de uitvoering, zowel op proces als op inhoud.
- Daarnaast zien we vanuit MOK nog veel fouten op financieel en registratiegebied. Onderzoek naar het lijstwerk ZW/WW heeft dit ook uitgewezen.

Advies BC&K:

Dit advies kent een tweeledig karakter:

- Onderzoek enerzijds of DWBZ uitvoering belegd kan worden in het Samenloop team. Beleg de opdracht hiervoor bij het Project Samenloop/vakteam Samenloop. Kanttekening hierbij is dat bij aanvang van werkloosheid (uitworpreden 28) de overdracht naar het samenloopteam tot de mogelijkheden zou kunnen behoren. Neem daarbij ook de wens mee om de uitvoering van zieke werklozen in de nabije bij domein ZW te beleggen. Vanuit het onderzoek DWBZ in 2021 kwam dit naar voren.
- Stel anderzijds DWBZ experts aan (specialisten) die de meest complexe vormen van DWBZ vaststelling uitvoeren. (Zieke oproep- en uitzendkrachten zijn hierbij de grootste voorbeelden.)

6.WAO

Conclusies:

- De WAO volumes nemen de komende jaren fors af, tijd om ons te bezinnen op een andere wijze van organiseren van de werkzaamheden.
- Qua impact op de capaciteit FTE zie we een forse afname van 140 naar 100 in 2026, daarna daalt het verder.

Advies BC&K:

- Onderzoek en formuleer een duidelijke strategie in welke vorm de uitvoering van de WAO over de districten kan worden geborgd.
- De uitwerking dient ter besluitvorming een aantal scenario's op te leveren mbt minimale gewenste capaciteit in relatie tot de aantallen en geografische ligging.

Nadere uitwerking per onderwerp:

1. Zelfstandigen uitkering Arbeidsongeschikten en Werklozen

Toelichting:

Hierbij gaat het om werkzaamheden voor het korten van inkomsten van zelfstandigen op de uitkering. Deze inkomsten worden via de ZAU applicatie opgevraagd bij de Belastingdienst (ZAU staat voor 'Zelfstandigen Applicatie UWV').

De Uitkeringsdeskundigen AW, WAZO-ZEZ, WW, VV, ZW en IOW gebruiken de gegevens in ZAU bij het bepalen van de hoogte van de uitkering van de zelfstandigen op basis van de voorlopige-, definitieve-, ambtshalve of bij een vermindering/navordering.

De uitkeringsdeskundigen berekenen de definitieve uitkering op basis van de gegevens van de Belastingdienst.

Frequentie:

Begroting UD AW 2022: 947 FTE

Aantal dossiers 2021: 19.939

Gemiddeld **21 dossiers per UD AW per jaar.**

Begroting UD WW 2022: 1.362 FTE (excl faillissementen)

Aantal dossiers 2021: 4.738

Gemiddeld **3,5 dossier per UD WW per jaar.**

Voor ZAU betreft het totale werk voor WW ca 4,5 FTE, gerekend vanuit het normblad (CAM 2023).

Kwaliteitsissues:

We zien in het proces de volgende kwaliteitsissues:

- *Gegevenslevering:* Er is een grote afhankelijkheid in de aanlevering van gegevens vanuit de Belastingdienst. Daarnaast heeft Uitkeren een afhankelijkheid van het Werkbedrijf. De informatie-uitwisseling met het Werkbedrijf dient daarbij te worden aangescherpt op het gebied van concrete afspraken over de aanlevering vanuit het Werkbedrijf aan Uitkeren.
- *Sturing op het proces:* Het management heeft geen inzicht in de aantallen ZAU en/of ZAU tijdig wordt afgehandeld. Het ontbreekt aan een stuurvariabele per domein. Daarnaast is de definitie van tijdigheid onduidelijk. (Tot voor kort werd wekelijks de achterstand per district gemonitord vanuit landelijke monitoring door district Noord; sinds kort is dit niet meer aan de orde, de vraag is dan ook of de aandacht hierdoor weer verslapt?)
- *Kwaliteit:* De ZAU wordt niet in het MOK gemeten waardoor er geen doorlopend inzicht is op een juiste kwalitatieve afhandeling.

Voor de AW is echter wel bij de uitrol van het ZAU proces via LAB WIA de kwaliteit gemeten en deze meting liet zien dat de kwaliteit van afhandeling nog niet op het gewenste niveau is. Zie uitkomsten rapport LAB WIA Q4-2020.

Het samengevatte landelijk rapport van 21 januari 2021:

- Veel bevindingen (321 controles waarvan 165 dossiers met een bevinding).
- Systeemregistratie en klant communicatie waren dominant.
- Van de 165 dossiers hadden 48 dossiers een financiële bevinding.
- Enkele voorbeelden van bevindingen zijn: Het niet opvragen van jaarcijfers; het korten van de belastbare winst uit de onderneming i.p.v. de fiscale winst, het korten van de verdiensten bij zowel inkomsten uit arbeid als uit zelfstandige arbeid. Het opvoeren van signaal 239 i.v.m. de trigger naar de belastingdienst.
- Daarnaast zit er een complexiteit in de uitvoering wanneer er ook Toeslagenwet speelt waaronder het korten van verdiensten van de partner uit een zelfstandig beroep. Deze verdiensten worden ook uitgevraagd via de ZAU-applicatie.

- *Voorbeeld uit de districten: kwaliteitsbeeld ZAU WW binnen OGN*

Er bestaat er op dit moment geen up to date landelijk beeld van de kwaliteit van de uitvoering. De vraag hierbij is of het afhandelen van ZAU een complex proces is, of dat dit komt door de lage frequentie, waardoor de UD telkens weer de kennis moet opfrissen om de gevallen af te handelen.

In OGN heeft in Q2 2022 aanvullend onderzoek plaatsgevonden. De aanleiding van het onderzoek betreft de verschillende werkwijze op locaties Zwolle en Hengelo.

- Zwolle werkt met betrekking tot ZAU al enige tijd met een “werkgroep” van een 8-tal ZAU specialisten en
- Hengelo werkt met betrekking tot ZAU met het principe; “Alle medewerkers moeten ZAU kunnen” waarna “specialisten” een 100% controle doen op de afgehandelde ZAU dossiers.

Het MT OGN WW heeft gevraagd aan BC&K om onderzoek te verrichten of er één van de twee of allebei de werkwijzen voldoende borging voor de kwaliteit geeft. In totaal zijn 20 ZAU dossiers op kwaliteit beoordeeld van Hengelo en 20 van Zwolle.

Resultaten onderzoek OGN:

Aspect 1: Juiste berekening uitgevoerd?	Hengelo 54% - Zwolle 81%	Zwolle 27% beter
Aspect 2: memo in EA aanwezig:?	Hengelo 70% - Zwolle 89%	Zwolle 19% beter
Aspect 3: registratie WWO/Gina correct?	Hengelo 57% - Zwolle 67%	Zwolle 10% beter
Aspect 4: Brief gestuurd en juist?	Hengelo 54% - Zwolle 89%	Zwolle 19% beter
Aspect 5: Mogelijk wel financieel gevolg?	Hengelo 55% - Zwolle 15%	Zwolle 40% beter
<u>Extra onderzoek punt</u> : dossier foutloos?	Hengelo 30% - Zwolle 65%	Zwolle 35% beter

Conclusies onderzoek OGN:

- De werkwijze van locatie Zwolle levert significant betere resultaten op m.b.t. de ZAU uitvoering dan de werkwijze van Hengelo.
- Met name aspect 5 laat een opvallend verschil te zien tussen beide locaties.
- Met betrekking tot af te handelen voorraad (lijst 12 april) zien wij ook een significant verschil: Van de totale voorraad van 143 gevallen zijn er 106 van Hengelo en 37 van Zwolle.

Verbeteracties ZAU:

- Er was tot voor kort een wekelijkse landelijke monitoring op het tijdig afhandelen van de werkvoorraad. We zagen daarbij effect in teruglopende aantallen achterstand. Update: op dit moment vindt geen landelijke monitoring plaats, de vraag is dan ook of hiermee de aandacht gaat verslappen?
- Vanaf MOK 3.0 wordt de afhandeling van ZAU in de meting als risicovol subproces opgenomen voor AW en WW. Hierdoor krijgen we een structureel inzicht in de kwaliteit van afhandeling.
- De Accelerator, gericht op procesoptimalisatie. Uitkomst: een 6-tal verbeterpunten, gericht op informatievoorziening, hulpmiddelen voor de UD en contactmomenten met cliënt. De opbrengst is in de ogen van BC&K wat dun. Verbeteracties worden ondergebracht bij het programma verbetering inkomstenverrekening en E-werken (online afsprakentool).

Conclusies:

- We zien dat er een aantal lopende verbeteracties zijn ingezet om de kwaliteitsissues op te lossen.

Het kwaliteitsprobleem blijft een risico, doordat met name ZAU WW zeer weinig voorkomt waardoor Uitkeringsdeskundigen niet voldoende routine opbouwen in de uitvoering van het werk.

- Qua aantallen op jaarbasis komt ZAU WW zeer weinig voor, ZAU AW kent hogere aantallen.
- Onderzoek binnen OGN zorgt voor meer onderbouwing m.b.t. overgaan tot specialisatie.
- Daarnaast is er op dit moment onvoldoende zicht op kwaliteit van afhandeling bij ZAU AW, met MOK 3.0 (voor AW en WW) zal dit inzicht er wel komen.

Advies BC&K:

- BC&K adviseert tot het overgaan van specialisatie van de werkzaamheden in het district. Voor ZAU WW geldt dat dit op dit moment al gebeurt.
- Voor ZAU AW geldt dit als voorgesorteerd advies, daarbij zal eerst de volgende zaken moeten worden bekeken:
 - Bij ZAU geldt dat er sprake is van 3 afzonderlijke wetten (WIA, WAJONG en WAO), dit maakt specialisatie daarmee wat complexer.
 - Bij ZAU hebben we te maken met een zomerpiekbelasting, is specialisatie bij AW dan op dat vlak te realiseren? (Frequentie ZAU AW is hoger dan ZAU WW)
 - Er is geen uniform kwaliteitsbeeld bij ZAU AW, wellicht raadzaam om deze eerst vanuit MOK 3.0 op te halen.
- De verwachting is dat met het stoppen van de landelijke monitoring op afhandeling van de achterstanden/werkvoorraden de aandacht zal verslappen. Door de afhandeling van zowel WW als AW te beleggen bij dedicated medewerkers, in combinatie met wekelijkse sturing op afhandeling zal de afhandeling veel beter in de grip komen.
- Daarnaast het advies om te onderzoeken op welke basis en binnen welke processtappen overgegaan kan worden tot automatisering.
- Tot slot het advies om beleidsmatig tot andere keuzes over te gaan om de afhankelijkheid van met name de belastingdienst effectief tegen te gaan, door bijvoorbeeld frequent inzage via de belastingdienst te krijgen op de lijst met zelfstandigen.

2. Detentie en voortvluchtigen binnenland AW/WW

Toelichting:

Als er sprake is van vrijheidsontneming (detentie) bestaat er, afhankelijk van de detentievorm, geen recht op een uitkering. Medio 2000 is de Wet Sociale Zekerheidsrechten gedetineerden (WSG) in werking getreden. Deze Wet regelt de gevolgen van detentie voor mensen met recht op een uitkering. De WSG heeft wijzigingen aangebracht in diverse wetten, zoals ZW, WAO en Wajong. Personen aan wie 'rechtens hun vrijheid is ontnomen' zijn per 1 mei 2000 uitgesloten van het recht op uitkering. De WW kende al langer een dergelijke uitsluitingsgrond. In juni 2019 kwam UWV in het nieuws dat er ten onrechte uitkeringen zijn verstrekt aan gedetineerden.

N.a.v. de Nieuwsuur-uitzending zijn een drietal verbeteracties geïnitieerd:

1. Het vaststellen en terugvorderen van ten onrechte betaalde uitkeringen aan gedetineerden middels een herstelactie. Deze herstelactie is in 2020 afgerond.
2. Het verbeteren van het bestaande proces om te voorkomen dat detentiemeldingen worden gemist (kraan dichtdraaien). IV heeft hiervoor ter bewaking een monitor (vierkantsvergelijking) ingericht op de ontvangen binnenlandse detentiemeldingen.
3. Een herontwerp van het proces, gericht op een structurele oplossing voor de lange termijn. (Belegd bij het project Herontwerp detentiesignalen)

Frequentie:

Begroting UKD AW 2022: 947 FTE

Detentie binnenland AW dossiers: 2400
Gemiddeld **2 á 2,5 dossiers per jaar per UD AW**

Begroting UKD WW 2022: 1.362 FTE
Detentie binnenland WW dossiers: 500
Gemiddeld **0,4 dossiers per jaar per UD WW**

Voortvluchtigen: AW 25 dossiers, WW 15 dossiers op jaarbasis.

Kwaliteitsissues:

In het 2^e kwartaal van 2021 heeft BC&K een kwaliteitstoets uitgevoerd op de afhandeling van detentiemeldingen voor de binnenlands gedetineerden. Daarbij is ook getoetst of het bestaande proces zodanig is verbeterd dat er geen meldingen werden gemist. Eind 2021 heeft BC&K ook het proces van de buitenlandse gedetineerden onderzocht.

De kwaliteitsonderzoeken¹ laten een 4-tal kwaliteitsissues zien:

1. Gegevenslevering en juiste matching.
2. Sluitendheid van het proces.
3. De kwaliteit van afhandeling door de Uitkeringsdeskundige.
4. De sturing op het proces.

Nadere toelichting op de kwaliteitstoetsen:

- We zien een kwetsbaar en complex proces door de vele detentievormen die er zijn en de vele handmatige acties die de UD moet uitvoeren. Hierdoor zien we dat het afhandelen van de detentiemeldingen een bepaalde expertise vraagt.
- Daarnaast heeft UWV een grote afhankelijkheid van het DJI en Ministerie BZ om ook tijdig en volledig de detentiemeldingen doorgestuurd te krijgen, daarbij ontbreekt informatie uitwisseling als de detentie wordt beëindigd.
- De inhoudelijke kwaliteit van afhandeling van een detentiemelding door Uitkeren is niet op het gewenste niveau. We zien dit terug bij alle domeinen. Het zwaartepunt ligt echter binnen de domeinen AW en WW. Ook het heropenen van een uitkering na detentie is bij ieder domein een kwetsbaar proces.
- Indien we dit niet goed uitvoeren kan dit leiden tot imagoschade voor UWV.

Conclusies:

- We zien een proces van afhandeling detentiesignalen en heropeningen na detentie waarbij er sprake is van een publicitair gevoelig proces met complexe wetgeving, door verschillen in wetgeving en de vele detentievormen.
- Het is tegelijkertijd een proces met een laag volume.
- We zien voor UWV een grote afhankelijkheid in de gegevenslevering vanuit DJI en het Ministerie van BZ.
- De genoemde kwaliteitsissues laten dit ook zien waarbij we tevens vaststellen dat nog niet overal adequate beheersing zit op het issue. Om de kwaliteit van afhandeling structureel naar een hoger niveau te bewegen is meer nodig dan kwaliteitsborging via een collegiale toetsing, enkele aanpassingen in het handboek of een Tijd voor Vakmanschap voor de UD.
- Het vraagt om een fundamentele aanpak. Aan de voorkant in afspraken in de gegevenslevering, in de matching en aan de achterkant in de afhandeling van de meldingen.

¹ Bron: Rapport Kwaliteitstoets afhandeling detentiesignalen 14-10-2021 en Voorlegger DT 17-1-2022 Resultaat Kwaliteitstoets buitenlandse detentiemeldingen.

Advies BC&K:

- BC&K adviseert tot specialisatie van detentiemeldingen en voortvluchtigen op landelijk niveau in te richten.
- BC&K adviseert om IV per domein een Business Analyse uit te laten voeren op de haalbaarheid en de impact van het advies op proces – en systeemniveau. Daarbij adviseert BC&K om te onderzoeken of delen van het proces geautomatiseerd kunnen worden.
- BC&K adviseert om via O&I te onderzoeken welke mogelijkheden er zijn voor wetsvereenvoudiging.

3. Vertrokken onbekend waarheen (VOW WW / VOW AW)

Toelichting:

VOW staat voor Vertrokken Onbekend Waarheen. Een klant staat niet meer ingeschreven bij een gemeente in Nederland en dat is niet wenselijk. Het proces VOW heeft als doel om burgers die een uitkering hebben te stimuleren zich in te schrijven bij een gemeente.

In 2011 berichtte RTL dat UWV uitkeringen verstrekt aan personen waarvan de Nederlandse gemeenten niet wisten waar ze verbleven. Naar aanleiding hiervan zijn er aanpassingen gedaan in de wet, waarmee de minister van SZW twee zaken beoogde te bewerkstelligen:

1. Bijdrage leveren aan de correcte registratie van personen in de Basisregistratie Personen (BRP; voorheen GBA).
2. Aanpakken van fraude.

Per 1 juli 2014 voert UWV het proces van opschorten/schorsen van de uitkering(handmatig) uit.

Begin 2017 heeft SBK de beoogde effecten geëvalueerd en hieruit bleek dat de maatregel een gunstig effect heeft op de juiste registratie van betrokkenen bij gemeenten. Van de cliënten die aanvankelijk als VOW bekend stonden, corrigeerde ruim 80% de registratie. Uit de evaluatie bleek verder dat over de aanpak van fraude geen uitspraak door UWV gedaan kon worden.

- Uit de beleidsevaluatie kwam een aantal aanbevelingen voor procesverbetering naar voren. Daarbij werd het verruimen van de correctietermijn van 6 naar 12 weken als de meest wezenlijke gezien. Zo blijkt dat voor veel betrokkenen geldt dat ze gemotiveerd zijn om actie te ondernemen, maar meer dan 6 weken nodig hebben om iets te veranderen aan hun situatie. (RvB is akkoord gegaan met deze verruimingsregeling)
- Ook verdient de controle op kwaliteit en uniformiteit in de uitvoering extra aandacht, omdat de uitvoering een zeer beperkt aantal gevallen betreft, die gedeconcentreerd werden behandeld: per individuele medewerker komt een VOW-situatie dus heel weinig voor.
- Betrokkenen en UWV zijn er daarnaast bij gebaat dat UWV snel telefonisch contact zoekt bij VOW-situaties. Schriftelijk bereiken van personen die met onbekende bestemming zijn vertrokken is lastig en verder geldt dat hoe eerder betrokkene wordt bereikt, hoe groter de kans is dat betrokkene binnen de redelijke termijn de registratie bij de gemeente op orde kan maken.

Uitvoering besluit DMO 2017

Op 8-3-2017 is dit onderwerp besproken in het DMO. Hier is de aanbeveling gedaan, de controle op kwaliteit en uniformiteit in de uitvoering extra aandacht te geven, omdat de uitvoering een zeer beperkt aantal gevallen betreft, die gedeconcentreerd worden behandeld (per individuele medewerker komt een VOW-situatie dus heel weinig voor). Daarom kiest Uitkeren voor meer concentratie, wat tevens mogelijkheden biedt voor betere dienstverlening, ook bij pijnlijke financiële situaties (o.a. verbinding leggen met gemeentelijke schuldhulp).

⇒ Het DMO besluit om bij AW te centraliseren (2017), was een vervolg op het onderzoek VOW-WW.

De status daarvan (VOW WW) is niet achterhaald. Feit is dat er geen gevolg is gegeven aan dit DMO besluit: binnen AW is niet overgegaan tot specialisatie.

Frequentie:

Begroting UKD AW 2022: 947

VOW AW dossiers: 830

Gemiddeld 0,9 dossiers per jaar per UD AW.

Dit komt neer minder dan 0,5 fte per jaar.

Afhandeltijd gemiddeld 0,78uur per dossier. (47 minuten)

Begroting UKD WW 2022: 1.362

VOW WW dossiers: 1500

Gemiddeld 1,1 dossiers per jaar per UD WW.

Dit komt neer minder dan 0,9 fte per jaar.

Afhandeltijd gemiddeld 0,78 uur per dossier. (47 minuten) (net als bij VOW AW)

Kwaliteitsissues:

- De afhankelijk voor UWV is groot in de aanlevering van gegevens: We lopen risico in de aanlevering van gegevens vanuit de gemeente in het doorgeven van een vertrokken persoon onbekend waarheen uit de BRP database.
- Sturing op het proces: Er is geen zicht op tijdige afhandeling door het ontbreken van een stuurvariabelen.
- Kwaliteit van afhandeling:
 - Voor AW geldt dat er geen eenduidig landelijk beeld bestaat over de kwaliteit. We zien daarbij veel fouten in de registratie in Resa en communicatie naar de klant toe. We zien geen rechtmatigheidsrisico's.
 - Voor WW zien we dat we niet in control zijn voor registratie in WWO en communicatie naar de klant, echter financieel zijn geen onrechtmatige betalingen aangetroffen.
- Onderzoek binnen OGN:

Onlangs heeft binnen OGN een volgend onderzoek plaatsgevonden naar de kwaliteit van afhandeling van VOW WW. Conclusies uit het onderzoek:

 - Er zijn geen onrechtmatige betalingen aangetroffen.
 - 16 van de 17 (94%) dossiers zijn daadwerkelijk overgedragen aan de specialisten.
 - 13 van deze 16 (81%) overgedragen dossiers zijn foutloos afgehandeld door de specialisten.
 - Kwaliteit van afhandeling door specialisten is sterk gestegen vergeleken met de vorige meting.
 - Specialisten presteren beter dan niet-specialisten.
 - Dit maakt dat het specialiseren van het VOW-proces werkt en de afhandeling VOW binnen OGN goed verloopt. Wanneer er geen overdracht aan de VOW-specialisten plaatsvindt neemt het risico op een foutieve afhandeling toe en blijft een aandachtspunt.
 - We zien geen onrechtmatige betalingen, alleen op registratie en communicatie.

Kans op imagoschade:

Naast de genoemde kwaliteitsissues geldt dat de kans op imagoschade op dit proces groot is, indien we hier de fout mee ingaan, door het niet onderkennen van VOW situaties. In het verleden is UWV hiermee in het nieuws geweest er werden uitkeringen verstrekt aan personen waarvan de Nederlandse gemeenten niet wisten waar ze verbleven, met als risico dat ze niet in Nederland woonachtig waren.

Conclusies:

- Bij VOW lopen we weinig tot geen rechtmatigheidsrisico's in de afhandeling ervan.
- VOW WW: Op registratie- en communicatiegebied maken we te veel fouten, dit is vastgesteld bij een specifiek landelijk onderzoek.

- VOW AW: Bij VOW AW maken we op het gebied van communicatie en registratie te veel fouten. Een landelijk kwaliteitsbeeld ontbreekt.
- Er is in 2017 besloten door het DMO (op basis van analyse SBK) om over te gaan tot specialisatie, met name vanwege het feit dat we als UWV hierin een publicitair en daarmee Imago risico lopen. Feit is dat we hier binnen de divisie Uitkeren bij VOW AW geen gehoor aan hebben gegeven. Bij VOW WW vindt in de districten specialisatie op de afhandeling plaats.
- We lopen een risico op imagoschade indien we VOW niet onderkennen, de betreffende cliënt kan zich daarbij in het buitenland ophouden, terwijl wij de uitkering doorbetalen. Dit geeft aanleiding om tot specialisatie over te gaan, om zo de focus op VOW zo scherp mogelijk te houden. Binnen het reguliere proces bestaat de kans dat het te weinig aandacht krijgt.

Advies BC&K:

- Ondanks dat uitvoering van VOW, in tegenstelling tot Detentie, minder complex is, is de kans op imagoschade is groot. De frequentie is zeer laag. Daarom adviseert BC&K over te gaan tot specialisatie:
 - Bij VOW WW overgaan tot specialisatie van de werkzaamheden door dedicated medewerkers/ één team, binnen elk district. Inventarisatie destijds heeft uitgewezen dat alle districten dit al doen, mocht dit inmiddels veranderd zijn dan geldt dit advies alsnog voor de districten die hier op dit moment geen invulling aan hebben gegeven.
 - Bij VOW AW eveneens overgaan tot specialisatie van de werkzaamheden door dedicated medewerkers/ één team binnen elk district. Hiermee wordt alsnog opvolging gegeven aan het DMO besluit van maart 2017.

⇒ Ter vergelijking met Detentie

Bij Detentie speelt eveneens dat het om een zeer lage frequentie gaat en dat de kans op imagoschade groot is, echter hier komt ook de component complexiteit om de hoek kijken. Daarom adviseert BC&K bij Detentie en voortvluchtigen over te gaan tot landelijk specialisatie en bij VOW over te gaan tot specialisatie binnen het district: de uitvoering van VOW is veel minder complex.

4. Pensioeninkomstenverrekening WW

Toelichting:

Eén van de genoemde risico's, benoemd vanuit MOK WW betreft de afhandeling van de pensioeninkomstenverrekening die met ingang van 1 mei 2018 in werking is getreden.

Werkwijze:

Middels GINA signaal 2.11 *Handmatige beoordeling pensioen* wordt de medewerker getriggert op de beoordeling van de pensioeninkomsten. Sinds 1 januari 2021 is daar signaal 2.35 *Handmatige beoordeling Regeling Vervroegde Uittreding (RVU)* bijgekomen.

In 2018 heeft op dit onderwerp al een landelijk onderzoek plaatsgevonden waarbij alle districten elk 30 signalen hebben gecontroleerd. Deze rapportage is besproken in het DT van 01-07-2019. De resultaten uit het onderzoek waren:

- Juistheid beoordeling 89%
- Juistheid vastlegging/onderbouwing 60%

Er is bij dit onderzoek geen oorzaakanalyse uitgevoerd. Dit was achteraf ook niet meer gewenst door het DT uitkeren.

Na bespreking van de rapportage in het DMO zijn de volgende acties landelijk ingezet:

1. De bevindingen uit dit onderzoek zijn in de districten met de individuele medewerkers besproken.
2. In district Rijnmond is opgehaald hoe zij met deze implementatie zijn omgegaan gezien de goede resultaten en deze werkwijze is gedeeld met de andere districten.
3. Rapporteer in Q3-2019 over de resultaten in de district rapportage.

Diverse districten geven bij de inventarisatie in 2020 aan dit onderwerp nog steeds als een risico te zien. Uit lokale DKP's en casusbesprekingen blijkt dat de werkinstructie niet altijd duidelijk is voor de medewerkers en de afhandeling niet (geheel) correct verloopt. District Noord heeft bijv. zelf een ondersteunend overzicht op de werkinstructie voor de afhandeling van signaal 2.11 gemaakt.

In 2019 was het vereenvoudigen van de regelgeving omtrent pensioenverrekeningen al onderwerp van gesprek met het SBK. Tot op heden zijn hier geen verdere ontwikkelingen over bekend.

Frequentie:

Aantallen: afhandeling handmatige beoordeling Pensioen klant: in 2021 betrof dit 13.335 keer.

(Gina signaal Handmatige beoordeling Regeling Vevroegde Uittreding (RVU) klant: 456 keer tot en met september 2022).

Begroting UKD WW 2022: 1.362 FTE

Signalen voor pensioeninkomstenverrekening: 13.335

Gemiddeld **10 handmatige beoordelingen pensioen per jaar per UD WW**

Kwaliteitsissues:

- Er is sprake van complexe wetgeving: Als UD beoordeel je of een pensioen gekort moet worden op de WW – Uitkering. Dit is afhankelijk van het soort pensioen dat de cliënt ontvangt. We zien deze complexiteit ook terug in enkele specifieke situaties: bij deeltijdpensioen, een pensioen dat al werd ontvangen voor ontstaan dienstbetrekking waaruit het recht op WW uitkering is ontstaan en bij meerdere rechten. Daarbij is het ook complex als er sprake is van TW.
- Onderzoek binnen een tweetal districten (besproken in het DMO, juli 2021) geeft aan dat:
 - De korting van het pensioen op de WW-uitkering in 85% van de gevallen financieel juist is uitgevoerd. Oftewel 15% onjuist! Dominante fout daarbij is het foutief korten m.b.t. de maand waarin de AOW leeftijd is bereikt.
 - Er worden met name in de registratie en communicatie naar de klant nog veel fouten gemaakt: juistheid van 62% registratie (motivatie niet volgens werkinstructie vastgelegd) en 29% communicatie (geen brief verstuurd).

Verbeteracties:

- Vanuit het onderzoek is ingezet op verbetering in werkinstructies, wetsuitleg en brievenboek. Daartoe is een wijzigingsverzoek ingebracht bij IV (de status hiervan is op dit moment niet bekend).
- Er wordt een module in Tijd voor Vakmanschap voor alle medewerkers in het najaar 2022 over Pensioeninkomstenverrekening gegeven. In Q1 2023 volgt een effectmeting hierop.

Conclusies:

- Vastgesteld kan worden dat de afhandeling van de pensioeninkomstenverrekening ondanks alle ingezette acties, niet is vereenvoudigd. De wetgeving schreeuwt daarbij om vereenvoudiging.

- De handboekinstructies zijn ontoereikend, vanwege de vele uitzonderingssituaties, waardoor de districten zelf naar oplossingen zoeken.
- We hebben te maken met een complexe uitvoering, waarbij aantallen in frequentie niet vaak voorkomen. Het is lastig voor de uitkeringsdeskundige om de kennis op peil te houden en er zijn daarbij vele uitzonderingssituaties. De kans op fouten blijft daardoor groot. De complexiteit richt zich op het toetsmoment: De juiste beoordeling en juiste vastlegging van het pensioen in het systeem WWO.
- Financiële consequenties kunnen groot zijn voor klanten, dit raakt dit tevens de rechtmatigheid.

Advies BC&K:

- Overgaan tot afhandeling van het toetsmoment door specialisten binnen de districten, binnen één team. De complexiteit, in combinatie met de lage frequentie maakt dat de vakkennis ervan beter binnen één team van specialisten kan worden gewaarborgd. De aantallen zijn te veel om evt. tot landelijke specialisatie over te gaan, daarbij komt dat het sec om het toetsmoment gaat. Deze wordt door de specialisten gedaan, waarna het dossier weer wordt overgedragen aan de reguliere medewerker.
- De vele vormen van pensioen, waarbij wel of niet wordt gekort op de uitkering, vragen om onderzoek naar vereenvoudiging. De opdracht hiertoe beleggen via O&I bij SBK.
- Aangezien de focus bij dit onderwerp alleen op WW geënd is, is het raadzaam om in dit verlengde te kijken hoe het met de kwaliteit van de uitvoering bij AW m.b.t. de pensioeninkomstenverrekening is gesteld. Onderzoek in OGN heeft uitgewezen dat van de gecontroleerde dossiers (44) er bij 80% één of meerdere bevindingen zijn gemaakt (verkeerde toeslagbeoordeling, registratie en communicatiefouten).

5. Doorbetalen WW bij Ziekte (DWBZ)

Toelichting:

Een werkloze klant die ziek wordt, behoudt de eerste 13 weken van ziekte recht op werkloosheidsuitkering. Deze regeling wordt 'DWBZ' genoemd, wat staat voor Doorbetaling WW Bij Ziekte.

Inkomstenkorting tijdens DWBZ (verder aan te duiden als 'DWBZ') is vanuit een risico-inventarisatie geïdentificeerd als een risicovol onderwerp. Uit verschillende metingen (waaronder MOK en DKP's) is gebleken dat de uitvoering van DWBZ foutgevoelig is.

Historie

Er is de laatste jaren veel gedaan aan de verbetering van de uitvoering van DWBZ. Hierbij hebben ook het GBOO, IV en het Ontwikkelkantoor een rol gespeeld. Dit heeft geleid tot vereenvoudiging van de uitvoering en aanpassingen in de werkinstructies.

Ondanks dat ervaren de medewerkers de uitvoering van DWBZ als lastig. (Dit bleek uit onderzoek in mei 2021.)

Frequentie:

Ter indicatie cijfers april 2022: aantal met indicator DWBZ: 7.651

t.o.v. lopend bestand april 2022: 146.397

-> aandeel DWBZ: 5%

Lopend bestand WW september: 127.710

Begroting UKD WW 2022: 1.362 FTE

Gemiddeld 5 á 6 dossiers per maand per UD WW (ca 70 op jaarbasis per UD WW)

Kwaliteitsissues:

- Onderzoek in het voorjaar 2021 binnen alle districten (rapport mei 201) wees het volgende uit:

Op hoofdlijnen wordt aangegeven dat DWBZ goed uitvoerbaar is als er geen bijzondere situaties zijn en alle informatie beschikbaar is; dit komt helaas weinig voor. Gevraagd naar de moeilijkheid aan te geven op een schaal van 1 (moeilijk) tot 10 (makkelijk), komen uitkeringsdeskundigen uit op (gemiddeld) een 4; de mentoren schatten de werkzaamheden iets gemakkelijker in.

Daarnaast werd geconstateerd dat er binnen de uitvoering sprake was van procesmatige en inhoudelijke opstakels:

Procesmatige obstakels:

- Niet alle gegevens aanwezig
- Communicatie tussen ZW en WW
- Gebruik UZS (systeem ZW) niet duidelijk
- De benodigde uitleg staat op verschillende plaatsen, er moeten verschillende (hoofdstukken in) handboeken geraadpleegd worden.

Inhoudelijke obstakels:

- Veel verschillende situaties mogelijk
- Regeling is complex en logica lijkt te ontbreken
- Ziektewet trekt ziekmelding in of wijzigt deze
- Onduidelijkheid over loondoorbetaling of uitkering Ziektewet
- Dagloon Ziektewet (nog) onbekend
- Onduidelijkheid beoordeling 'Eigen Risico Dragers'
- Juiste wijze berekening vervangend loon is niet altijd duidelijk
- Berekening vervangend loon bij 4-wekenloon
- Bepalen recht op loondoorbetaling, met name bij uitzend- en oproepkrachten
- Gedeeltelijk (blijven) werken naast ziekmelding

Gevraagd naar ideeën om tot verbetering van DWBZ te komen, werden de volgende suggesties gedaan:

Proces

- De communicatie tussen WW en ZW is voor verbetering vatbaar; met name het informeren van WW over ziekmeldingen door de ZW wordt genoemd.
- Stel DWBZ specialisten aan binnen de teams.
- Breng de werkinstructies op één plaats onder, en voorzie in stroomschema's en/of stappenplannen.

Inhoud

- Stop met het berekenen van een vervangend loon, en kort het feitelijk ontvangen loon. Dit is eenvoudiger om uit te voeren én om uit te leggen aan de klant omdat het conform de verwachtingen van de klant is.
- Breng het aantal uitzonderingen op de hoofdregels terug, vereenvoudig de regeling.
- Geef (extra) instructie, vooral aan nieuwe medewerkers.

Tot slot werd het bestaansrecht van DWBZ door meerdere districten ter discussie gesteld.

Het zou beter zijn als de uitkering van zieke werklozen (weer) volledig wordt ondergebracht bij de Ziektewet.

Conclusies uit het onderzoek:

- Over het algemeen zijn districten het erover eens dat inkomstenkorting tijdens DWBZ voor verbetering vatbaar is, zowel wat betreft het proces als de inhoud van de regeling.
- De uitvoering is complex en foutgevoelig, waardoor de rechtmatigheid risico's loopt op dit onderwerp. Dit bleek ook eerder uit de MOK en uitgevoerde analyses en DKP's, wat de aanleiding was om dit onderzoek uit te voeren.

- De voorstellen die gedaan zijn om tot verbetering te komen, zijn in sommige gevallen eenvoudig te realiseren, maar het inhoudelijk vereenvoudigen van de regeling of deze laten uitvoeren door de Ziektewet heeft vanzelfsprekend grote impact.

Aanbevelingen uit het onderzoek:

- Stel DWBZ specialisten aan binnen de teams. Specialisten kunnen de DWBZ systematiek beter in de vingers krijgen, ze kunnen routine opbouwen.
- Instrueer medewerkers (nogmaals) over de uitvoering van DWBZ, en sta er tijdens de opleiding van nieuwe medewerkers uitgebreid(er) bij stil. Gebruik hierbij instructiemateriaal wat landelijk beschikbaar is, om uniformiteit te waarborgen.
- Instrueer medewerkers in het gebruik van UZS.
- Een korte analyse door BC&K centraal van de MOK resultaten over de periode januari '22 tot medio augustus '22 wijst het volgende uit: In totaal (landelijk) zijn er in die periode zo'n 1340 bevindingen gemaakt, circa 88 daarvan hebben betrekking op DWBZ. Een slordige 6,5%. De meeste bevindingen gaan over onjuiste berekening vervangend loon of geen vervangend loon berekend, foutieve referteperiode vastgesteld en daardoor EWD en geen of onjuiste vaststelling wekeneis. Dit betreffen allemaal voorbeelden van fouten met financiële gevolgen voor de cliënt.
- Controle van lijstwerk ZW/WW in het najaar 2021 en het voorjaar 2022 heeft uitgewezen dat de afhandeling van DWBZ nog steeds niet op het gewenste niveau is. Het risico bestaat dat de klant te veel of te weinig uitkering ontvangt omdat de periode van DWBZ niet goed in de systemen wordt vastgelegd. Daarbij komt dat indien er sprake is van toeslag deze niet altijd goed wordt afgehandeld.

Verbeteracties:

- In het voorjaar heeft een TvV sessie voor de medewerkers plaatsgevonden, als opfriscursus voor de UD'en WW.
- Sinds maart 2022 is in GINA het signaal opgenomen als ondersteuning voor de UDWW in het onderkennen van samenloop: mogelijk recht op samenloop ZW/WW.
- In Q3 is als nieuwe uitworpreden bij WW code 28 Mogelijk samenloop ZW/WW ter ondersteuning voor de UD WW opgenomen.
- Het eerdergenoemde onderzoek (controle) op het lijstwerk ZW/WW heeft geleid tot een aantal aanbevelingen. Deze worden opgepakt door Project Samenloop/Vakteam Samenloop:
 - Aanscherpen van de Werkinstructies, zowel voor WW als ZW: Dit leidt tot altijd checken of er bij een WW-, ZW melding sprake is van een andere uitkering en de plicht tot het elkaar informeren (ZW en WW over en weer). Kanttekening hierbij is dat we weten dat de werkinstructies niet altijd gelezen worden, of slechts een enkele keer, alleen na een wijziging. Neemt niet weg dat we onze handboeken op orde moeten hebben. De uitvoering moet kunnen terugvallen op een eenduidige werkinstructie die haar ondersteunt met als doel een kwalitatief goede dienstverlening.
Daarbij is het van belang dat er qua sturing op wordt toegezien dat er tijd wordt vrijgemaakt voor het lezen van de instructies uit het handboek. Dag en weekstarts zijn hiervoor bij uitstek geschikte momenten om aandacht hieraan te geven. Bij een grote wijziging kan TvV ingezet worden om de inhoud ervan ter lering aan de medewerkers aan te bieden.
 - Onderzoek de mogelijkheid tot een effectieve afhandeling vanuit best practices. Beproof dit in een aantal districten, onder regie van het vakteam Samenloop.
 - Onderzoek de mogelijkheid tot signaalkoppeling UZS-WWO en/of Excasso: indien ZW een ziekmelding registreert hierbij de koppeling met WWO leggen. We vinden dit een zeer

noodzakelijke aanbeveling omdat dit de medewerkers direct ondersteunt in hun werkzaamheden. Dit geldt zowel voor WW als ZW. Hiermee worden onterechte vormen van samenloop ZW/WW voorkomen. Daarmee kan op den duur het lijstwerk komen te vervallen. Mogelijk leidt de signaalkoppeling tot het klantbeeld voor ZW. Immers hier wordt de samenloop situatie zichtbaar. Dit is dan tevens een interessante mijlpaal om een effectmeting op te doen.

Conclusies:

- Op dit moment kan niet worden vastgesteld of TvV op DWBZ een kwaliteitsverbetering met zich meebrengt. Daarover ontbreekt een landelijk kwaliteitsbeeld.
- Het onderwerp DWBZ wordt in veel situaties als complex ervaren, de medewerkers ondervinden veel obstakels in de uitvoering, zowel op proces als op inhoud.
- Daarnaast zien we vanuit MOK nog veel fouten op financieel en registratiegebied. Onderzoek naar het lijstwerk ZW/WW heeft dit ook uitgewezen.

Advies BC&K:

Dit advies kent een tweeledig karakter:

- Onderzoek enerzijds of DWBZ uitvoering belegd kan worden in het Samenloop team. Beleg de opdracht hiervoor bij het Project Samenloop/vakteam Samenloop. Kanttekening hierbij is dat bij aanvang van werkloosheid (uitworpreden 28) de overdracht naar het samenloopteam tot de mogelijkheden zou kunnen behoren. Neem daarbij ook de wens mee om de uitvoering van zieke werklozen in de nabije bij domein ZW te beleggen. Vanuit het onderzoek DWBZ in 2021 kwam dit naar voren.
- Stel anderzijds DWBZ experts aan (specialisten) die de meest complexe vormen van DWBZ vaststelling uitvoeren. (Zieke oproep- en uitzendkrachten zijn hierbij de grootste voorbeelden.)

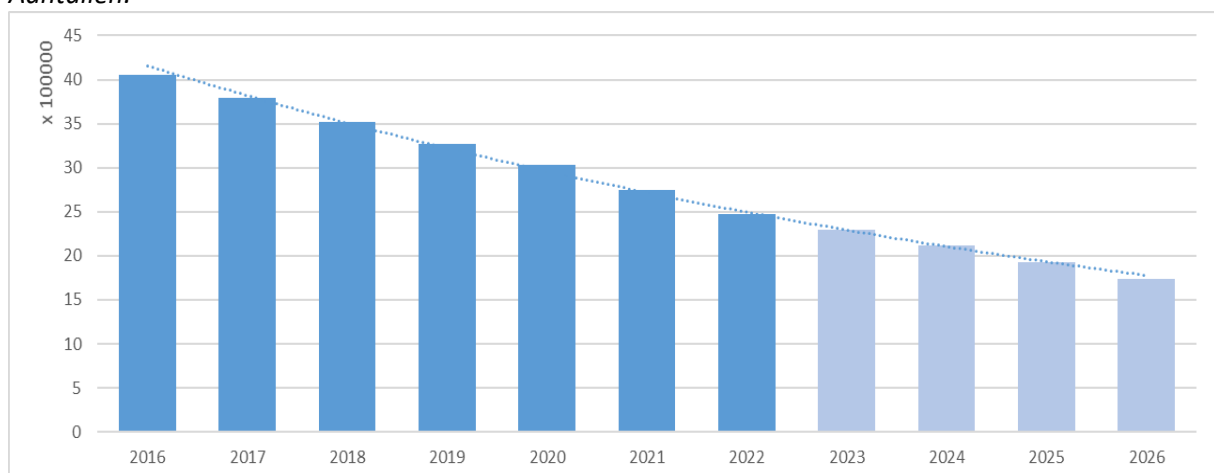
6. WAO

Toelichting:

De WAO wordt uitgevoerd op alle districten. Waarbij er sprake is van een forse afname van het lopend bestand AW. Deze trend zal zich ook de komende jaren zo blijven doorontwikkelen.

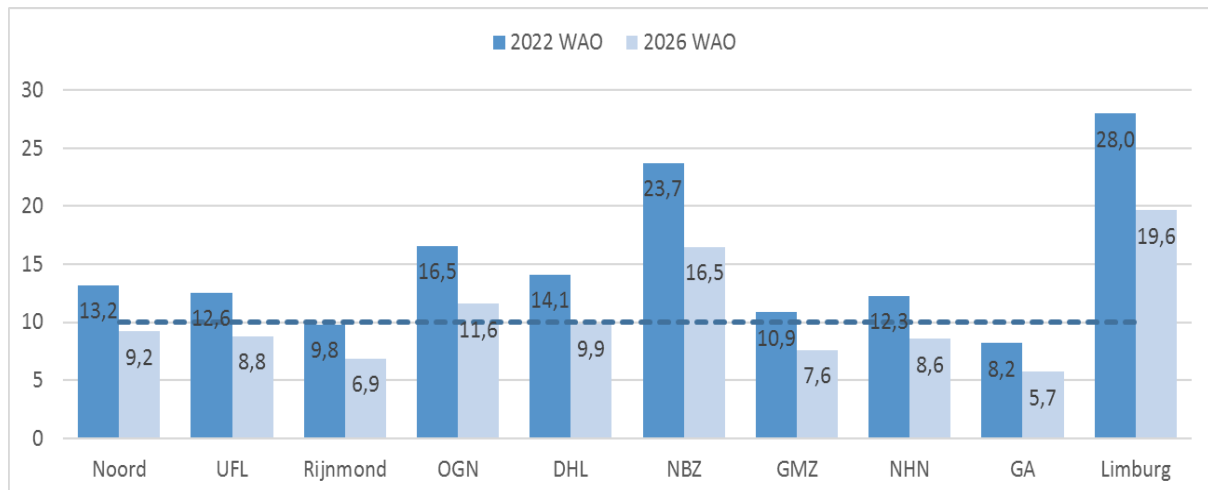
Frequentie:

Aantallen:



- In 2021 daling van het bestandsbeheer met circa 10%.
- Naar verwachting zal dit aantal in 2026 tot onder de 1.700.000 dalen, dit is een reductie van 30% ten opzichte van 2022.

FTE:



- Op dit moment (2022) zijn er in de begroting circa 140 fte bezig met de WAO. Dit zal in de komende jaren verder afnemen waarbij er naar schatting in 2026 nog circa 100 fte nodig is voor uitvoering van de WAO.
- De verdeling over de districten is, zoals hieronder zichtbaar, divers en leidt tot een aantal “zeer kleine kantoren” qua bezetting.
- De stippellijn betreft het gemiddeld aantal FTE waar we per district in 2026 op uitkomen, hierbij constateren we dat een aantal districten daar dan onder zullen komen.

Verwachte Kwaliteitsissues (in de nabije toekomst):

- Door de forse afname van het lopende WAO bestand, zien we dat de continuïteit en mogelijk ook de kwaliteit van de uitvoering onder druk komen te staan. Dit komt mede doordat de aantallen fte per district met de huidige verdeelmethode steeds kleiner worden, waardoor er kwetsbaarheid in het werk ontstaat.

Conclusies:

- De WAO volumes nemen de komende jaren fors af, tijd om ons te bezinnen op een andere wijze van organiseren van de werkzaamheden.
- Qua impact op de capaciteit FTE zie we een forse afname van 140 naar 100 in 2026, daarna daalt het verder.

Advies BC&K:

- Onderzoek en formuleer een duidelijke strategie in welke vorm de uitvoering van de WAO over de districten kan worden geborgd.
- De uitwerking dient ter besluitvorming een aantal scenario's op te leveren mbt minimale gewenste capaciteit in relatie tot de aantallen en geografische ligging.

Tot slot, ter overweging aan het DO:

Dit memo betreft een opsomming en uitwerking van een aantal subprocessen met betrekking tot specialisatie.

BC&K adviseert het DO om in overweging te nemen de huidige wijze waarop de organisatie is ingericht mbt de UD functie in relatie tot specialisatie, dit in vergelijking tot de wijze waarop ZW dit nu heeft gedaan heeft gedaan met betrekking tot de herverdeling van vangnetcategorieën onder de UD'en ZW. Want ondanks de ingezette maatregelen tot verbetering binnen de uitvoering (bijv. HOWW, MAWW, Klantapplicatie WW, a.s. HOAW), voorzien we dat er nog steeds veel handmatige handelingen in diverse systemen worden verricht en dat zal de komende jaren nog wel zo blijven. Vanuit dit gegeven lopen we dan nog steeds het blijvende risico op het maken van fouten in de bedrijfsvoering.

Voorlegger DT Uitkeren d.d. 24 januari 2022 Agendapunt 3

Onderwerp : Kwaliteitstoets op de buitenlandse detentiemeldingen
DT-leden : 5.1 lid 2 sub
Opsteller : 5.1 lid 2 sub e (BC&K)
Datum : 13 januari 2022

Onderwerp heeft instemming van:

Div./afd./naam	Toelichting
Domeinhouder AW, WW en ZW	

Door DT te nemen besluiten:

1. Wij vragen het DT om door Gegevensdiensten/Uitkeren te laten onderzoeken of de procesoptimalisatie voor het matchen en afhandelen van buitenlandse detentiemeldingen kan worden opgenomen danwel is opgenomen in de scope van het Project Herontwerp Bedrijfsproces Detentiesignalen.
2. Wij vragen het DT om IV op korte termijn maatregelen te treffen om te zorgen en te borgen dat detentiemeldingen, via een betere IV ondersteuning, in de werkvoorraad van de UD worden opgenomen.
3. Wij vragen het DT om IV te laten onderzoeken of adequate maatregelen nodig zijn op het proces voortvluchtigen en indien ja deze ook te implementeren.

1. Aanleiding

In het DT van 18 oktober is de kwaliteitstoets op de afhandeling van de detentiesignalen vastgesteld. De kwaliteitstoets was gericht op de in Nederland gedetineerden. De aanbevelingen zijn inmiddels opgepakt door het Project Herontwerp bedrijfsproces detentiesignalen en SBK. Eén aanbeveling had betrekking op het proces van de in buitenland gedetineerden. De kwaliteits-toets liet namelijk zien dat er op de afhandeling van in buitenland gedetineerden geen bewaking (vierkantsvergelijking) zit vanuit IV. We zien dit als groot risico. BC&K heeft in de afgelopen maanden een aanvullende steekproef uitgevoerd om het risico te duiden. Daarbij is beoordeeld of er sprake is van een juiste en volledige afhandeling van de in het buitenland gedetineerden.

Het proces van de in het buitenland gedetineerden ziet er als volgt uit:

Detentiemeldingen van de in het buitenland gedetineerden worden door UWV bij de Divisie Gegevensdiensten ontvangen vanuit het Ministerie van Buitenlandse Zaken. Na matching aan de hand van polis met een lopende uitkering door de Divisie Gegevensdiensten wordt een excel-lijst verstuurd aan IV Uitkeren. De contactpersonen bij IV Uitkeren zetten de excel-lijst met de gematchte detentiemeldingen door naar de e-mail-boxen van de stafmedewerkers AW, mentoren WW en het voorportaal ZW. De stafmedewerkers zetten vervolgens de buitenlandse detentiemeldingen door naar de Uitkeringsdeskundigen die zorg dragen voor de afhandeling van de detentiemelding en het stop zetten van de uitkering.

2. Onderzoeksvragen kwaliteitstoets

In het onderzoek zijn de volgende onderzoeksvragen beantwoord:

- A. Is er sprake van een juiste en volledige afhandeling van het detentiesignaal door de Uitkeringsdeskundige? (juistheid en volledigheid)
- B. Is er sprake van een juiste matching door Gegevensdiensten? (volledigheid)

3. Bevindingen en conclusies

BC&K heeft alle gematchte buitenlandse detentiemeldingen, ontvangen over de periode 1-1-2021 tot en met 1-11-2021, integraal gecontroleerd. Dit zijn in totaal 22 meldingen. BC&K heeft daarnaast ook het lijstwerk van het Ministerie van Buitenlandse Zaken gematcht en daaruit bleek dat er 1 detentiemelding niet was gematcht door Gegevensdiensten en dus ook niet is doorgegeven

aan Uitkeren. Het dossier is toegevoegd aan de controle. De steekproef voor de kwaliteitstoets komt daardoor op 23 buitenlandse detentiemeldingen, onderverdeeld naar 17 voor de AW, 3 voor de WW en 3 ZW.

- A. Is er sprake van een juiste en volledige afhandeling van het detentiesignaal door de Uitkeringsdeskundige?

Bevindingen

1. De kwaliteitstoets laat zien dat de inhoudelijke kwaliteit niet op het gewenste niveau is. In 18 van de 23 dossiers is een bevinding gemaakt. Daarbij ligt het zwaartepunt binnen de AW. De bevindingen komen overeen met de inhoudelijke resultaten bij de kwaliteitstoets over de in Nederland gedetineerden; een onjuiste beëindigingsdatum, het niet financieel afhandelen na beëindiging, het verzuimen om het werkbedrijf te informeren en bij het versturen van de aankondigingsbrief.

23 dossiers gecontroleerd	Totaal aantal dossiers met een fout	% Juistheid
Klant financieel	11	52%
Systeemregistratie	12	48%
Klant communicatie	16	30%
Totaal	18	22%

2. In 8 dossiers ontbrak de detentiemelding in het dossier. Onder te verdelen naar 6 bij de AW, 1 bij de WW en 1 bij de ZW. Dit betekent dat de detentiemelding, verstuurd vanuit IV naar de e-mailboxen/adressen van de stafmedewerkers, niet is opgepakt/doorgezeten naar de Uitkeringsdeskundigen. Door BC&K is dit geduid als een risico en de steekproef bevestigt helaas dit beeld. Van de 8 dossiers zijn er 4 uitkeringen ten onrechte doorbetaald. Het teveel betaalde varieert van 1 maand tot een jaar. De overige uitkeringen waren om diverse redenen reeds beëindigd c.q. geschorst.
3. Het handboek AW beschrijft de afhandeling van een buitenlandse detentiemelding zeer summier. Onduidelijk is per welke datum een uitkering moet worden beëindigd. De huidige tekst in het handboek is als volgt:

Voor gedetineerden in het buitenland stuur je alleen per toekomstige datum een vooraankondiging dat we de uitkering over één maand beëindigen. Dus niet met TWK.

Bovenstaande tekst wordt op verschillende manieren geïnterpreteerd, we zien dit terug in de beëindigingsdata. Er wordt beëindigd 1 maand na aanvang detentie, 1 maand na ontvangst melding of 1 maand na het versturen van de aankondigingsbrief. Onderzoek door BC&K bij JKC/SBK en het productcluster AW wees uit dat deze onduidelijkheid al vanaf 2019 speelt. Het is in 2019 onderkend dat het handboek moet worden aangepast en dat er wordt beëindigd 1 maand na de aanvang detentie. Er kan dus sprake zijn van een TWK beëindiging. Het handboek is per 13 januari aangepast. Bij de WW en ZW geeft het handboek een duidelijke richtlijn per welke datum de uitkering moet worden beëindigd.

Taxatie/conclusie BC&K

We zien een kwetsbaar proces met veel handmatige acties. Daarbij zien we dat niet alle buitenlandse detentiemeldingen doorkomen naar de uitvoering. Er zit geen bewaking op vanuit IV of de melding ook daadwerkelijk in de werkvoorraad van de UD is opgenomen. De kwaliteit van afhandeling is niet op het gewenste niveau.

- B. Is er sprake van een juiste matching door de Divisie Gegevensdiensten?

Bevindingen

1. In de kwaliteitstoets heeft BC&K getoetst of de matching door Gegevensdiensten op basis van het lijstwerk door het Ministerie van Buitenlandse Zaken volledig is. Dit is gedaan over de periode 1 januari t/m 1 november 2021 aan de hand van het lopend bestand voor AW, WW & ZW. De matching van BC&K is vergeleken met de lijst van de aangeleverde detentiemeldingen door Gegevensdiensten aan IV. Hierbij is 1 afwijking geconstateerd. Deze melding was ten onrechte niet gematcht, het gevolg hiervan is dat de uitkering is doorbetaald.
2. We zien dat Gegevensdiensten 1 keer per maand matcht met de gegevens in Polis. Daarbij is bewust een risico genomen, omdat niet alle gegevens in Polis zijn opgenomen (bijvoorbeeld de

werkgeversbetalingen bij de ZW) en de data in Polis niet actueel is i.v.m. vertraging in de verwerking door de werkgevers.

3. In de gematchte meldingen zien we over het algemeen een lange doorlooptijd tussen de aanvang detentie in het buitenland en de ontvangst van de melding door UWV. UWV heeft hier geen invloed op. We zijn hier afhankelijk van de buitenlandse instanties en of de klant bijstand vraagt bij het consulaat in het desbetreffende land.

Taxatie/conclusie BC&K

Het proces van matchen van de buitenlandse detentiemeldingen door Gegevensdiensten is kwetsbaar en niet volledig.

4. Scope project

Gezien de kwetsbaarheid heeft BC&K onderzocht of de afhandeling van detentiemeldingen buitenland in de scope zijn opgenomen van het Project Herontwerp Bedrijfsproces Detentiemeldingen. Dit is onduidelijk. Daarbij hebben Gegevensdiensten en Uitkeren verschillende inzichten over de scope.

5. Aanbevelingen

BC&K komt tot 3 aanbevelingen:

1. BC&K adviseert het DT om door Gegevensdiensten/Uitkeren te laten onderzoeken of de procesoptimalisatie voor het matchen en afhandelen van buitenlandse detentiemeldingen kan worden opgenomen danwel is opgenomen in de scope van het Project Herontwerp Bedrijfsproces Detentiesignalen.
2. BC&K adviseert IV om op korte termijn maatregelen te treffen om te zorgen en te borgen dat detentiemeldingen, via een betere IV ondersteuning, in de werkvoorraad van de UD worden opgenomen.

In de gevoerde gesprekken met Gegevensdiensten kwam naar voren dat het proces rondom de voortvluchtigen op dezelfde wijze is ingeregeld als het proces rondom de buitenlandse detentiemeldingen. BC&K taxeert bij de (afhandeling van de) voortvluchtigen dezelfde risico's en komt tot de volgende aanbeveling:

3. BC&K adviseert IV te toetsen of adequate maatregelen nodig zijn op het proces voortvluchtigen en deze ook te implementeren.

Reactie IV

De aanbevelingen zijn voorgelegd aan IV en daarop is de volgende reactie ontvangen:

Aanbeveling 1:

IV gaat, i.s.m. divisie Gegevensdiensten onderzoeken of het proces van matching detentiesignalen kan worden opgenomen in de scope van het project.

Aanbeveling 2:

IV gaat onderzoeken of op de korte termijn is in te regelen dat op basis van de lijst met via polisadministratie gematchte buitenlands gedetineerden van Gegevensdiensten, per gematchte gedetineerde een document detentiemelding gemaakt kan worden. Deze kan via de verwerkingsstraat van DIV gescand, geclassificeerd, gearhiveerd en naar Winter/UZS worden gestuurd. Dan komt een melding van een buitenlands gedetineerde bij de uitvoering en in EAED terecht. Eventueel kan hier nog een handmatig controleproces voor worden ingericht.

Aanbeveling 3:

IV gaat onderzoeken of het verstrekken van de melding van een voortvluchtige aan de uitvoering op eenzelfde wijze ingericht kan worden als bij aanbeveling 2.

Welke impliciete of expliciete risicoafweging is aan de orde:

- De afhandeling van detentiesignalen is complex. Uitkeren heeft in dit proces een grote afhankelijkheid van derden (Ministerie van Buitenlandse Zaken), dit brengt risico's met zich mee.
- Het nauwkeurig matchen van de detentiesignalen met lopende uitkeringen en het leveren van de meldingen aan de uitvoering is een risico.
- Risico op imago schade is groot.

Vergadering DT Uitkeren d.d. 11 maart 2019

Onderwerp: Herstelactie vergoeden wettelijke rente

DT-lid: 5.1 lid 2

Opsteller: 5.1 lid 2 sub e

Door DT te nemen besluiten:

- Instemmen met het uitvoeren van de voorgestelde werkwijze vergoeden wettelijke rente.
 - Instemmen met verrekenen van de rente met een openstaande vordering.
-

Inleiding

UWV is verplicht om wettelijke rente te berekenen en te vergoeden indien UWV te laat betaalt of een bedrag te laat nabetaalt. Deze wettelijke rente wordt automatisch berekend door het Excasso systeem en in uitzonderlijke gevallen door de Uitvoering Uitkeren. In Excasso is geconstateerd dat bij een nabetaling aan een klant over het deel dat wordt nabetaald geen wettelijke rente is berekend en vergoed aan de klant.

De fout in Excasso is hersteld, nieuwe situaties ontstaan niet meer.

Omvang:

Het niet vergoeden van wettelijke rente over nabetalingen betreft nabetalingen in de jaren 2011 t/m 2018, waarin het grootste aantal is ontstaan in 2017, 2018. Het betreft 706 personen en een totaal rentedrag van € 46.152,-.

Regulier proces

In het reguliere proces komt het voor dat wettelijke rente handmatig berekend en vergoed wordt. De berekening vindt dan plaats op basis van een landelijke rente-tool bij de Uitvoering Uitkeren. De Uitvoering Uitkeren informeert de klant en geeft opdracht aan VFV om de rente te betalen. VFV betaalt de rente uit aan de klant.

Op deze wijze uitvoeren van de herstelactie betekent dat veel personen bij de Uitvoering Uitkeren betrokken moeten worden, wat de coördinatie van de herstelactie complexer maakt. Daarnaast is het berekenen van de rente via de rente-tool arbeidsintensief.

Voorstel werkwijze vergoeden wettelijke rente

Het voorstel is om de herstelactie met betrekking tot het vergoeden van de wettelijke rente centraal bij VFV uit te voeren. De te vergoeden wettelijke rente wordt bij IV Uitkeren berekend en op basis van een steekproef getoetst op juistheid door Uitvoering Uitkeren (rente-tool). Het overzicht met te vergoeden wettelijke rente wordt beschikbaar gesteld aan VFV. VFV informeert de klanten door het versturen van een brief waarin wordt aangegeven waarom en wanneer de wettelijke rente wordt betaald. De brief wordt gearhiveerd. VFV Leeuwarden betaalt de wettelijke rente uit.

Het overzicht met te vergoeden wettelijke rente wordt gebruikt om het te betalen bedrag te verantwoorden (VFV-FEZ-AD).

Voorafgaand aan de herstelactie wordt zorgvuldig gecontroleerd of personen zijn overleden (betalen aan erven van) en of er sprake is van een machtiging (betalen aan een zaakwaarnemer).

De doorlooptijd van het versturen van brieven wordt geschat op 3 weken. Het daadwerkelijk betalen op 6 weken.

Verrekenen

Er zijn klanten, ongeveer 100, die nog een openstaande vordering hebben. Indien er sprake is van automatisch berekende wettelijke rente wordt deze gebruikt om openstaande vorderingen mee te verrekenen. Het voorstel is om de te betalen rente te verrekenen met de openstaande vordering.

Vervolgtraject besluitvorming:

n.v.t.

Financiële consequenties:

De te betalen wettelijke rente betreft € 46.152,-.

Globale schatting kosten herstelactie, besproken met BC&K:

1 uur per verrekening, 20 minuten voor brieven en betalen. +/- 0,25 fte, € 15.000

Personele consequenties:

Inzet van medewerkers VVV voor het versturen van brieven en het betalen van de wettelijke rente.

Inzet van medewerkers Uitvoering om de renteberekening te verifiëren.

Communicatie (intern/extern): -

Brief naar de betreffende klanten met uitleg over het te vergoeden rentebedrag. De brief wordt opgesteld door K&S.

Vergadering DMO d.d. 6 februari 2019

Onderwerp: Onderzoek naar aanpassing GINA om manipulatie van IKO's minder eenvoudig of niet meer mogelijk te maken naar aanleiding van incident geen verrekening van verschillen inkomstenopgave van de klant met die van de gegevens uit de Polisadministratie

DMO-lid:  

Opsteller:  

Domeinhouder:  

Door DMO te nemen besluiten:

Aanleiding en voorstel:

Naar aanleiding van een incident in Groot Amsterdam is het verzoek geweest om te onderzoeken of GINA aangepast moet worden om manipulatie van gegevens in de IKO minder eenvoudig of niet meer mogelijk te maken.

Wanneer er in de controlemaand een verschil wordt geconstateerd tussen de eerder door de klant gemelde inkomsten en de inkomsten uit de Polisadministratie, wordt dat in eerste instantie aan de klant gepresenteerd. Wanneer klant instemt met de inkomsten uit de Polisadministratie vindt de verrekening in GINA automatisch plaats (mits er geen andere reden is voor uitval). Wanneer klant echter niet akkoord gaat met de inkomsten uit de Polisadministratie of wanneer dit verschil niet gepresenteerd kan worden aan de klant (dat is het geval bij een automatische controle¹) ontstaat er een uitvalsignaal voor de uitkeringsdeskundige. Doel hiervan is om te onderzoeken of er aanleiding is af te wijken van de inkomsten uit de Polisadministratie. Hiervoor zijn vaak extra bewijsstukken benodigd.



Bij het gemelde incident is er sprake van een combinatie van de onjuiste inkomsten en een onjuist gevuld motivatieveld. Daardoor ligt de focus nu op het motivatieveld, terwijl de vermelde tekst geen effect heeft op de hoogte van de verrekening. En zoals eerder gemeld moet de medewerker altijd de mogelijkheid houden om af te wijken van de inkomsten uit de Polisadministratie.



MOK Cijfers AW, WW en Faillissementen

Landelijke MOK cijfers AW, WW en Faillissementen

AW	jul/ aug 2019	sept/ okt 2019	nov/ dec 2019	jan/ feb 2020	mrt/ apr 2020³	mei/ jun 2020	jul/ aug 2020	sept/okt 2020
Dossiers	50,21%	49,29%	51,31%	49,29%	53,70%	54,21%	51,85%	51,85%
Klant Financieel	89,81%	89,70%	86,84%	85,03%	87,45%	87,11%	85,14%	87,54%

5.1 lid 2 sub e

WW	jul/ aug 2019	sept/ okt 2019	nov/ dec 2019	jan/ feb 2020	mrt/ apr 2020¹	mei/ jun 2020	jul/ aug 2020	sept/okt 2020⁴
Dossiers	60,02%	65,10%	65,78%	58,36%	TKM	TKM	TKM	60,30%
Klant Financieel	77,39%	79,11%	80,02%	74,65%	78,2%	76,9%	76,3%	76,57%

5.1 lid 2 sub e

5.1 lid 2 sub e

¹ In de maanden mrt/ apr 2020 en mei/ jun 2020 zijn ivm Corona geen volledig dossier controles uitgevoerd, maar is er een Tijdelijke Kwaliteitsmeting (TKM) uitgevoerd. Hierin wordt alleen naar de klant financiële aspecten gecontroleerd.

² In de maanden jan/ feb 2020 zijn kleinere aantallen dossiers gecontroleerd, waardoor er mogelijk een vertekend beeld ontstaat.

³ In de maanden mrt/ apr 2020 en mei/ juni 2020 is vanwege de Corona maatregelen in enkele districten geen MOK uitgevoerd, maar een tijdelijke kwaliteitsmeting. De cijfers van de TKM zijn hier niet in meegenomen.

⁴ Over de maand oktober zijn de reguliere MOK 2.0 controles weer uitgevoerd.

Valt buiten reikwijdte verzoek

Valt buiten reikwijdte verzoek



Analysekalender, Systeemonderzoek 2020 & Bewakingsoverzicht

BC&K Uitkeren
Kwaliteitsadviseurs Uitkeren

27 januari 2020



Inhoud

1. Analysekalender
 - Terugblik
 - Vooruitblik
 - Lopende onderzoeken
 - Geplande onderzoeken
2. Systeemonderzoeken 2020
3. Bewakingsoverzicht

Bijlagen:

- Type onderzoeken
- Analysekalender

1. Analysekalender

Analysekalender

- Afgesproken is om eens per half jaar de analysekalender in DT en DMO te bespreken waarbij we terug- en vooruitkijken
- Terugkijken naar de afgeronde onderzoeken & vooruitkijken naar lopende onderzoeken en geplande onderzoeken
- Bij geplande onderzoeken kijken we ook of deze onderzoeken nog de hoogste prioriteit hebben of dat er aanpassingen moeten plaatsvinden

Afgerond = 8

Lopend = 8

Gepland = 10

* Peildatum = 31 december 2019

Terugkijken (1)

Afgeronde onderzoeken afgelopen half jaar

Valt buiten reikwijdte verzoek

Terugkijken (2)

Afgeronde onderzoeken afgelopen half jaar

Onderzoek	Toelichting	Waar en wanneer besproken	Taxatie
1 UBO WW	Onderzoek gezamenlijk door BC&K Uitkeren en de AD. Het doel was om vast te stellen of geborgd is dat het project 1UBO WW met de uitgevoerde en de voorgenomen activiteiten per 1 juli 2019 op een verantwoorde wijze kan starten met de pre-productiefase.	DT 8 juli 2019	

Conclusie

Er is geconstateerd dat de door het project uitgevoerde activiteiten voldoende basis vormen om op een verantwoorde wijze te starten met de uitvoering van de pre-productiefase. Wel wordt geconstateerd dat het project nog geen duidelijkheid heeft of het gebruik van niet geanonimiseerde productiedata in overeenstemming is met de geldende UWV IB&P – AVG richtlijnen.

1 UBO WW – vervolg	Onderzoeken of met de in de pre-productie- en implementatiefase van het project 1UBO WW uit te voeren activiteiten is geborgd dat per 1 januari 2020 sprake is van een gecontroleerde en werkbare overgang van de betaalomgeving WWO naar het doelsysteem Excasso.	DT	
-----------------------	--	----	--

Conclusie

Er is geconstateerd dat met de door het project 1UBO WW uitgevoerde en geplande activiteiten geborgd is dat een gecontroleerde en werkbare overgang van het betaaldomein WWO naar de Excasso-omgeving kan plaatsvinden.

Terugkijken (3)

Afgeronde onderzoeken afgelopen half jaar

Onderzoek	Toelichting	Waar en wanneer besproken	Taxatie
1-meting STP	Vaststellen of de geautomatiseerd afhandeling van de WW aanvragen conform wet- en regelgeving gebeurt. EN inzicht geven of de uitgevoerde verbetermaatregelen n.a.v. van de 0-meting effect hebben gehad.	DT 9 december 2019	

Conclusie

De 1 meting is, als vervolg op de 0-meting, eind oktober 2018 in de districten door de mentor en/of kwaliteitsadviseur uitgevoerd. Na de controle zijn alle bevindingen getoetst door de afdeling Rechtmatigheid op juistheid. Daar waar de bevinding financieel is, is door de afdeling rechtmatigheid het financieel gevolg berekend. In 2019 zijn er diverse overleggen geweest met de Directeur Uitkeren, IV/project HOWW en BC&K waarbij expliciet is ingezoomd op het resultaat, de risico's en welke vervolgacties ter verbetering ingezet konden worden. Dit streven naar verbetering en het bestuurlijk agenderen van gewenste wetsvereenvoudigingen hebben voorrang gekregen boven een snelle afhandeling van het rapport. Het rapport, vrij technisch van aard, is besproken in het DT. Een communicatieversie wordt opgesteld.

Evaluatie MOK 2.0	Evaluatie van de per 1 april ingevoerde MOK 2.0. Wat gaat er goed? En wat kan er beter?	DT/ DMO	
-------------------	--	---------	--

Conclusie

De eindevaluatie liet zien dat MOK 2.0 goed is geïmplementeerd in de districten. De focus ligt echter nog te veel op het controleren en de stap naar het leren van de bevindingen nog te weinig tot uiting komt. De geformuleerde uitgangspunten voldoen voor MOK 2.0, met uitzondering van 1 waar een heroverweging is geformuleerd en geaccordeerd.

Terugkijken (4)

Afgeronde onderzoeken afgelopen half jaar

Valt buiten reikwijdte verzoek

Vooruitkijken

Lopende onderzoeken

Onderzoek	Toelichting	Oplevering
Landelijke MOK WW analyse	Landelijke leer- en verbeterpunten ophalen op basis van de uitgevoerde MOK WW in de districten.	Januari
Valt buiten reikwijdte verzoek		
		Februari
Effectmeting 2 gebruik opzegtermijntool	Vaststellen of de rekentool 100% gebruikt wordt bij uitworpreden "opzegtermijn", de invoer in de rekentool correct is, de opzegtermijn juist is bij niet gebruik opzegtermijntool en reden van niet gebruik opzegtermijntool bij uitworpreden "opzegtermijn".	Februari
Valt buiten reikwijdte		Februari
Grote betalingen	Onderzoek naar de hoogte van de controledrempel van de grote betalingen.	Maart
Effectmeting kwalitatieve deel herbo's	Vaststellen of de afhandeling van de herbo signalen van de AW wetten kwalitatief inhoudelijk volgens wet- en regelgeving heeft plaatsgevonden.	Maart
Valt buiten reikwijdte verzoek		Maart

Vooruitkijken (zie ook analysekalender in bijlage)

Geplande onderzoeken komende half jaar

Q?	Onderzoek	Toelichting
Q1	Overview MOK	Vaststellen of het MOK controle proces goed verloopt.
	Effectmeting borging rechtmatigheid	Vaststellen of de geplande releases zijn doorgevoerd en het effect van de maatregelen in kaart te brengen op de rechtmatigheid/ kwaliteit van de gevalsbehandeling.
	Valt buiten reikwijdte verzoek	
	STOK analyse	Analyse naar de eerste resultaten van de STOK.
	Valt buiten reikwijdte verzoek	
	Effectmeting op het aanvraagproces WW en ZW	Inzicht geven welke stappen binnen het domein WW bij het automatiseren en het digitaliseren van het betreffende WW-aanvraagproces zijn gezet en of deze ook werken.

Vraag aan DT

- Akkoord te gaan met de inhoud en planning van de analysekalender.

Systeemonderzoeken sessie 2020

- Jaarlijks voert BC&K “een inspectie” uit naar de effectieve werking van het kwaliteitsmanagementsysteem. Een voorbereidende sessie vond plaats op 3 december 2019 met een afvaardiging van centraal (Performance control en Kwaliteit) en uit de districten (Managers BC&K). Gezamenlijk is gekeken waar binnen onze divisie “de dijken als het ware (nog) dun zijn”.
- De uitkomst van deze sessie heeft geleid tot een voorstel voor een drietal systeemonderzoeken voor 2020. Daarnaast zijn er twee systeemonderwerpen benoemd voor op de Stock List die mogelijk in 2021 plaats kunnen vinden.

Voorstel systeemonderzoeken 2020

Valt buiten reikwijdte verzoek

Stocklist systeemonderzoeken 2021

1. Toets risicomanagement inrichting & werking

- Doel: Toetsen of we het in Q1 2020 door te ontwikkelen risicosysteem effectief werkt
- Globale planning: 2021

2. Vervolg onderzoek IB&P, is het nog steeds werkbaar?

- Doel: Toetsen of bij de nieuwe stavaza het nog steeds werkbaar is voor de uitvoering, IM en BC&K.
- Globale planning: 2021

Vraag aan DT

- Is het DT akkoord met de 3 voorgestelde systeemonderzoeken voor 2020?

3. Bewakingsoverzicht

Bewakingsoverzicht

- Afgesproken is om eens per kwartaal in het DT en DMO te komen met het bewakingsoverzicht (voorafgaand wordt uitvraag naar de laatste status gedaan)
- Het bewakingsoverzicht monitort de voortgang op de aangenomen adviezen en aanbevelingen uit 3 type onderzoeken:
 1. BC&K onderzoeken
 2. Onderzoeken door de interne accountsdienst
 3. Externe onderzoeken (bijv. ISO)
- BC&K monitort en geeft aan waar zorgen zijn over de openstaande adviezen en aanbevelingen

Stand van zaken bewakingsoverzicht

- Er zijn 39 adviezen en aanbevelingen gedaan door BC&K: (op onderzoeken vanaf 1/1/'18)

Afgerond = 7

Lopen goed = 25

Acties met zorgen = 7

1. Verbandscontroles uitvoeren over volledige keten (actie 5) – actie: Lysander

- *Zorgen m.b.t. de tijdslijn. Advies uit 2018, maar in 2021 pas actie.*

Valt buiten reikwijdte verzoek

7. Uitwerken verder stappen voor beheersing van grensoverschrijdende processen (actie 39) – actie: Peter

- *Het vervolg op de analyse door IM is nog niet geadresseerd.*

Bijlage: Analysekalender

Analysekalender Uitkeren 2019 (1)

Type onderzoeken

- Operationele kwaliteitsonderzoeken:
 - gecoördineerd door een manager BC&K;
 - resultaten naar het DT en/of DMO voor besluitvorming.
- Centrale kwaliteitsonderzoeken:
 - gecoördineerd door BC&K centraal;
 - resultaten naar het DT en/of DMO voor besluitvorming.
- Systeemonderzoeken:
 - onderzoeken die naar de opzet, bestaan en werking van het kwaliteitsmanagementsysteem kijken;
 - jaarlijks geïnventariseerd in een risico-sessie;
 - gecoördineerd door BC&K centraal;
 - rapportages worden voorgelegd aan het DT ter besluitvorming.

Analysekalender Uitkeren 2019 (2)

Type onderzoeken

Effectmetingen

- Voor elk van de eerste drie onderdelen is ook een subonderdeel effectmetingen opgenomen. Deze effectmetingen zitten op het aantoonbaar verbeteren. Het doel is om inzichtelijk te maken of de adviezen en aanbeveling uit eerder onderzoeken zijn opgevolgd en of deze tot verbetering van de kwaliteit hebben geleid

Analysekalender Uitkeren 2019 (3)

Type onderzoeken

- Vooronderzoeken:
 - Onderzoeken met een korte doorlooptijd bedoeld om de juiste richting te bepalen/geven aan het uiteindelijke onderzoek;
 - kunnen leiden tot een operationeel- of centraal kwaliteitsonderzoeken of een systeemonderzoek.
- Mogelijke onderzoeken:
 - Onderwerpen voor mogelijke toekomstige onderzoeken;
 - bijv. wijzigingen en projecten die worden uitgevoerd waarop we op een later moment mogelijk prikken op de uitvoering of het resultaat hiervan.

Onderwerp : Analyse STOK-meting
DT-lid : 5.1 lid 2 sub
Opsteller : 5.1 lid 2 sub e (BC&K)
Datum : 5 oktober 2020

Door het DT te besluiten:

1. Wij vragen het DT om IV/project HOWW de opdracht te geven de adviezen uit de 1-meting STP op te pakken en uit te voeren (zie advies 1).
2. Wij vragen het DT om IV/project HOWW opdracht te geven om de bevindingen uit de STOK verder te analyseren t.b.v. de verdere ontwikkeling van de klantapplicatie (zie advies 2).
3. Wij vragen het DT om het project HOWW te laten onderzoeken of bij een afwijzing WW door STP de eventuele TW aanvraag afwijzing automatisch in WWO kan worden geregistreerd (zie advies 3).
4. Wij vragen het DT te bepalen hoe er over deze uitkomsten in combinatie met de uitkomsten van de STP-metingen gecommuniceerd zal worden.

Inleiding

Via het digitale aanvraagproces WW kunnen aanvragen automatisch worden vastgesteld (STP) zonder dat er menselijk handelen aan te pas komt. Het kwaliteitsinstrument STOK richt zich vanaf 1-juli 2019 op deze categorie WW aanvragen en geeft inzicht in de kwaliteit van de 100% middels Straight-Through-Processing (STP) afgehandelde WW aanvragen. In de STOK worden 30 dossiers gecontroleerd, onderverdeeld naar 25 toekenningen en 5 afwijzingen. Bij bevindingen met een status onzeker wordt aanvullend onderzoek gedaan bij de klant, dit is een belangrijk verschil met bevindingen uit de MOK. In deze voorlegger een 1^{ste} analyse op de STOK over 2^e halfjaar 2019 en de maanden mei/juni 2020. In de maanden december 2019 tot en met april 2020 zijn er geen STOK metingen uitgevoerd door Rechtmatigheid in verband met prioritering op andere onderwerpen zoals CRTV. Daarnaast wordt er in deze voorlegger ook gekeken naar de bevindingen vanuit de STOK in relatie tot de bevindingen uit de STP 0- en 1-metingen.

Resultaten

Over de maanden juni t/m november van 2019 zijn er 180 dossiers gecontroleerd waarop in totaal 362 bevindingen zijn gemaakt op 168 dossiers. Over de maanden mei en juni van 2020 zijn 60 dossiers gecontroleerd. Hierop zijn 93 bevindingen gemaakt op 58 dossiers. Een groot aantal van deze bevindingen betrof onzekerheden, waarbij niet met 100% zekerheid te zeggen was of de toekenning of afwijzing terecht was. De onzekerheden in de dossiers zijn in de eerste 6 maanden van de STOK controle uitgevraagd bij de klant, conform de uitvraagprocedure zoals deze ook bij rechtmatigheid wordt gehanteerd. Onderstaande tabel toont het aantal bevindingen per type uit de STOK analyse. Voor de eerste 6 maanden betreft de stand ná verdere uitvraag en voor maanden mei en juni 2020 vóór uitvraag:

Type bevinding	Aantal bevindingen jun t/m nov '19	Aantal bevindingen mei/ jun '20
Financieel	27	1
Formeel	299	85
Blijft onzeker	36	7
Totaal	362	93

In de maanden mei en juni is er geen uitvraag gedaan van de onzekerheden in verband met de drukte rondom Corona. Inherent aan het STOK proces is dat er uitvraag gedaan moet worden om met zekerheid vast te kunnen stellen of er daadwerkelijk een fout is gemaakt. De verwachting is echter dat verdere uitvraag in de maanden mei en juni 2020 geen ander beeld zal geven als wat de bevindingen vanuit de eerdere 6 maanden laten zien. De rest van deze notitie richt zich dan ook op de bevindingen uit de maanden juni t/m november 2019.

De 27 financiële bevindingen van juni t/m november 2019 hebben betrekking op 25 dossiers. Hiermee is er een financiële juistheid van 86.1% op de door STP afgehandelde aanvragen. De klant financiële bevindingen vinden plaats op de volgende onderwerpen, waarbij onderscheid gemaakt wordt naar de bevindingen die ook voor de implementatie van STP op 1-9-2017 gemaakt hadden kunnen worden en bevindingen die door de keuzes bij STP zijn ontstaan:

Onderwerp	Aantal bevindingen	Ook voor STP (<1-9-2017)	Na STP (>1-9-2017)
Arbeidspatroon	10	X	
Eerste WW dag	6	X	
Wijziging Polis gegevens	5	X	
Maatregelen	3		X
Ontslagsituatie	1	X	
Wekeneis	1	X	
Dagloon	1	X	

STOK i.r.t. STP 0- en 1-meting

De onderwerpen die in de bevindingen van de STOK voorkomen, zijn ook allemaal in de STP metingen aangetroffen. Onderstaand gaan we verder in op de bevindingen die gemaakt zijn in de STOK meting en maken hierbij ook verbinding naar de STP-metingen. Er wordt hierin onderscheid gemaakt naar bevindingen die ook al voor 1-9-2017 (moment van implementatie van STP) werden aangetroffen en bevindingen die na 1-9-2017 door keuzes in het STP-proces zijn ontstaan.

Bevindingen die wij voor introductie STP op 1-9-2017 ook gevonden zouden kunnen hebben:

- Veruit de meeste bevindingen die worden gemaakt hebben betrekking op de klant interactie. Waarbij d.m.v. de ingevulde vragenlijst in de aanvraag onvoldoende met zekerheid vast te stellen is wat het arbeidspatroon, de GAA, de ontslagsituatie (vooral bij uitzend- en oproepkrachten) en de relevante opzegtermijn is. Daarbij is onzekerheid over de eerste WW dag. De bevinding op arbeidspatroon heeft betrekking op vrijwel alle gecontroleerde dossiers. Ook in de STOK is 63% van de financiële bevindingen hiernaar terug te leiden.
- Beleid is om bij vaststelling van de wekeneis te kijken naar de beschikbare gegevens in Polis welke op maandbasis i.p.v. weekbasis zijn. In de STP-metingen en de STOK zijn alle keren financiële bevindingen aangetroffen waarbij de klant bij nadere uitvraag niet aan de wekeneis bleek te voldoen. Er is hiervoor een beleidsbeslissing opgesteld en geaccordeerd door DT, echter is deze tot op heden nog niet met SZW besproken en geformaliseerd.
- In alle metingen zijn bevindingen gemaakt die te maken hebben met het wijzigen van de Polis gegevens na vaststelling van de uitkering via STP. Deze bevindingen hebben consequenties voor de hoogte van het dagloon. Het beleid is om binnen 72 uur de uitkering vast te stellen en niet te wachten op wijzigingen in Polis, inherent aan deze keuze komen deze bevindingen voor. Er is daarnaast ook geen trigger vanuit Polis welke aangeeft dat er een wijziging in de gegevens heeft plaatsgevonden. Rechtmatigheid hanteert voor het uitvoeren van de STOK - controles een afkapdatum, gekoppeld aan de loonaangifte datum van de werkgever. Werkgevers hebben tot het einde van de maand, volgend op de maand waarover aangifte wordt gedaan, de tijd om aangifte te doen of wijzigingen/correcties door te voeren. Veel van de wijzigingen vinden slechts enkele dagen na het vaststellen door STP plaats. In de STOK - controles zijn deze wijzigingen meegenomen. Het financieel gevolg is in deze dossiers gemiddeld € 8,=.
- Net als in de STP-metingen zien we in de STOK veel die betrekking hebben op het niet opvragen van een beëindigingsovereenkomst (BOK). Het ontbreken hiervan betekent dat er niet met zekerheid vast te stellen is dat de klant niet verwijtbaar werkloos is. Deze situatie kwam in 38% van de gevallen voor in de STOK meting. In 84% van de gevallen is bij verdere uitvraag gebleken dat de klant recht heeft op een uitkering. De overige 16% heeft niet voldaan aan de uitvraag, o.a. door werkhervatting.

Bevindingen van ná 1-9-2017:

- Het beleid voor het wel of niet opleggen van een maatregel te late aanvraag of versturen van een waarschuwing bij STP wijkt af van de wetgeving. Er is hiervoor een beleidsbeslissing opgesteld en geaccordeerd, echter is deze tot op heden nog niet met SZW besproken en geformaliseerd.

Conclusies

1. In de onderzochte periode (juni t/m november 2019) heeft 13,9% van de geautomatiseerde afgehandelde WW aanvragen een financiële fout. Dit is een lichte daling t.o.v. de 1-meting (15%).
2. De STOK laat nog steeds veel fouten zien die betrekking hebben op de klant interactie. De release op de e-aanvraag van mei 2019 heeft niet het verwachte effect gehad op deze bevindingen. Het project verwacht dat de nieuwe klantapplicatie hier mogelijke verbetering in kan brengen. De klantapplicatie geeft divisie Uitkeren de flexibiliteit om sneller en vaker te releasen en daarbij wijzigingen in de e-aanvraag door te voeren. De klantapplicatie wordt in Q1/Q2 2021 ingevoerd.
3. We zien vanuit het DT/ project HOWW nog onvoldoende voortgang op de acties uit de 1-meting. De meeste acties zijn nog niet opgepakt of worden pas in de loop van 2021 opgelost. Daarnaast zien we ook nog onvoldoende voortgang in het bespreken en vastleggen van de beleidsbeslissingen met SZW.
4. De STOK geeft het management en het project HOWW inzicht in de kwaliteit van het STP-proces en daarbij de mogelijkheid om verdere verbeteringen door te voeren in het STP-proces.

Adviezen

1. Pak de adviezen uit de STP 1-meting op:
 - a. Formaliseer de beleidsbeslissingen (o.a. ketenbepaling, wekeneis en maatregelen) die ten grondslag liggen aan de STP werkwijze. Door deze beleidsbeslissingen te formaliseren voldoen we aan de wet en zullen deze bevindingen ook niet langer gemaakt worden.
 - b. Onderzoek de mogelijkheid om wijzigingen in polis gegevens na vaststelling te signaleren tot T+1.
 - c. Onderzoek de mogelijkheid om significante afwijkende inkomsten in Polis te identificeren en signaleren.
 - d. Zorg dat de aansluiting van UZS op de klant applicatie zo snel mogelijk wordt uitgevoerd.
2. Neem de bevindingen uit de STOK met betrekking tot klant interactie mee in de verdere ontwikkeling van de klantapplicatie vanaf Q3 2021.
3. Zorg dat bij afwijzing van de WW ook de eventuele TW aanvraag afwijzing automatisch in WWO wordt geregistreerd.

Onderwerp : Resultaat TKM WW april t/m augustus 2020 en voortgang TKM andere wetten
DT-lid : 5.1 lid 2 sub e
Opsteller : 5.1 lid 2 sub e (BC&K Uitkeren)
Datum : 29 oktober 2020

Door DT te nemen besluiten:

1. Het DT kennis laten nemen van het resultaat van de Tijdelijke Kwaliteitsmeting WW over april t/m augustus 2020.
2. Valt buiten reikwijdte verzoek
3. Wij vragen het DT om de herstart van MOK 2.0 AW formeel als activiteit te accorderen met ingangsdatum van 1 november.
4. Valt buiten reikwijdte verzoek

Aanleiding

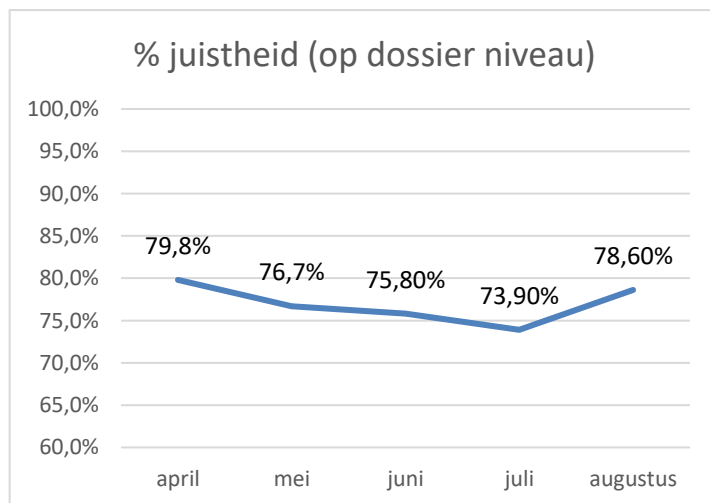
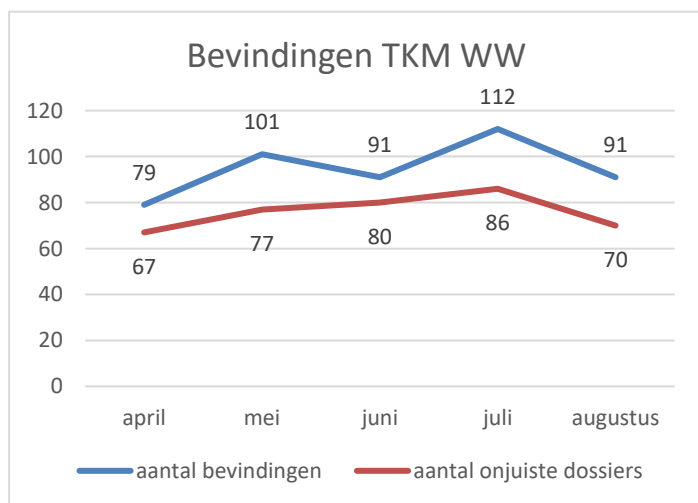
In mei is in de districten gestart met de Tijdelijke Kwaliteitsmeting (TKM) WW, AW, ZW en Faillissementen als een van de Corona noodmaatregelen om een minimale kwaliteitsbewaking te houden in tijden waar geen MOK (2.0) uitgevoerd wordt.

In het DT van 6 juni en 3 augustus zijn de eerste resultaten van de TKM WW gedeeld. In deze korte voorlegger kijken we naar de resultaten van de TKM WW over april t/m augustus en het toepassen van de corona maatregelen bij de WW. Daarnaast kijken we naar de voortgang van de TKM bij de AW, ZW en Faillissementen.

TKM WW

Cijfermatige analyse

Per maand worden er 30 dossiers per district gecontroleerd, onderverdeeld naar 20 claim en 10 continueren dossiers. Over de maanden april t/m augustus zijn er landelijk in totaal 1649 dossiers gecontroleerd op de WW. We zien dat er in de bandbreedte tussen de 73 en 80% juistheid wordt gescoord op klant financieel over de maanden heen. Deze bandbreedte is vergelijkbaar en zelfs nog iets beter dan wat er regulier in de MOK werd gescoord in de 12 maanden voor corona. Zie ook de onderstaande grafieken:



Voordat Corona uitbrak lag het cumulatieve juistheidspercentage klant financieel over de periode april 2019 t/m februari 2020 op 74,5%. Cumulatief gezien scoort de TKM WW nog hierboven met 77,0%. De dominante foutbronnen in de TKM WW zijn:

- Maatregel en art 35 (onderzoek bij verwijtbare werkloosheid)

- Uitsluitingsgrond (reeds lopende uitkering, vakantie, buiten NL anders dan vakantie, detentie, opzegtermijn, etc.)
- Toeslagenwet (leefvorm, registratie toeslag, geen rekening gehouden met de inkomsten van de partner)
- Inkomstenverlies en GAA (berekening GAA, beoordeling volledige maand werkloos, inkomsten < 87,5% loon)
- Inkomsten en anticumulatie (te laag loon gekort, gemiddeld loon bij DWBZ niet juist)

Toepassen van de corona-maatregelen (Aspect 299)

Het ingevoerde beleid op grond van de corona-maatregelen kwam in de maanden april t/m augustus in 221 dossiers voor. In 88,8% (193 dossiers) van de gevallen is het beleid goed toegepast door de UD. In 11,2% (28 dossiers) is het beleid niet (goed) toegepast en is er een bevinding gemaakt. De bevindingen bij dit aspect worden gemaakt op:

- Onnodig opvragen van informatie bij de klant
- De klant bellen bij een ingrijpende beslissing
- Het onnodig opleggen van een maatregel te late aanvraag
- Het onnodig beoordelen van de ketenbepaling
- Het onnodig beoordelen van de vakantieaanvraag.

Op 3 onderwerpen willen we nader inzoomen:

1. Maatregel te late aanvraag WW (externe maatregel → 1 van de 9 contra legem maatregelen)
2. Bellen bij een ingrijpende beslissing (interne maatregel)
3. Opvragen informatie bij de klant (interne maatregel)

Ad 1. Opleggen van een maatregel te late aanvraag WW

We zien in de cijfers landelijk een duidelijke afname van het aantal opgelegde maatregelen TLA. Over de 1^{ste} 4 maanden zijn landelijk 5327 maatregelen TLA opgelegd, van mei tot en met september 1629. Een reducering van 69 %. Per district varieert dit % van 49 (GA) tot 80 % (GMZ).

Per.	DHL	GMZ	GA	LMB	MOB	Noord	NHN	OGN	RMD	UFL	WBZ	Tot
01-04	801	357	633	291	404	553	356	469	754	442	267	5327
05-09	194	71	326	73	114	169	114	104	227	180	57	1629

Dit betekent dat het LB nr 32 van 1 mei over landelijk redelijk goed wordt uitgevoerd. Er is namelijk nog steeds een uitzondering van toepassing voor de WW aanvragen, die langer dan 26 weken te laat zijn ingediend. Hierbij geldt wél de weigering van de uitkering over de perioden gelegen vóór 26 weken voorafgaande aan de datum aanvraag (art. 35 WW).

In een district is recent onderzoek gedaan naar de opgelegde maatregelen over de periode mei tot en met september. Uit dit onderzoek blijkt in slechts 9,8 % van de dossiers een juiste beoordeling volgens het Landelijk Bericht nr. 32 (maatregelen in het kader van Corona). In alle andere dossiers is de opgelegde TLA (financieel of waarschuwing) niet terecht. Dat wil zeggen het dossier is niet volgens het beleid (= Landelijke Bericht nr 32) uitgevoerd.

Deze dossiers zijn wel volgens wet- en regelgeving uitgevoerd, dus rechtmatig. In het DT van 15 juni 2020 (corrigeren van bevindingen uit de TKM) is besloten deze dossiers niet te corrigeren.

Valt buiten reikwijdte verzoek

Ad 3. Opvragen informatie bij de klant

Er zijn in de TKM diverse opmerkingen gemaakt met betrekking tot het wel bellen met de klant ondanks de noodmaatregel om dit niet te doen. In veel van de gevallen dat er desondanks wel gebeld is met de klant blijkt dat het contact heeft geleid tot het niet beëindigen van het WW-recht,

wat met de op voorhanden informatie wel was gebeurt. Daarmee is het wel bellen van de klant uiteindelijk in het voordeel van de klant geweest. We lopen hier het risico dat klanten onterecht geen WW ontvangen of dat het WW-recht onterecht wordt beëindigd.

Conclusie

We zien geen daling van de juistheid van de kwaliteit bij WW door corona. Klant financieel wordt er momenteel zelfs iets beter gescoord dan voor corona. Gezien de huidige juistheidspercentages bij de TKM WW zien we geen noodzaak om aanvullende maatregelen te nemen. Inmiddels is er in het DMO van 7 oktober jl besloten om weer te gaan starten met het uitvoeren van MOK 2.0 bij de WW, waardoor het inzicht in de kwaliteit van de uitvoering wordt verbreed. Het heropstarten van MOK 2.0 is ook een impuls voor het leren & verbeteren op individueel niveau. Monitoring van het effect van de interne - en externe corona maatregelen op de kwaliteit blijft belangrijk, ook als deze gefaseerd worden teruggedraaid.

Advies BC&K

Wij vragen het DT om de risico's die we lopen op de kwaliteit, door het niet bellen met de klant voor aanvullende stukken of bij ingrijpende beslissingen, mee te nemen in de overweging t.a.v. het afschalen van de coronamaatregelen.

Valt buiten reikwijdte verzoek

TKM AW

Idem als bij de WW is bij AW als minimumniveau een meting van 30 dossiers per maand door de uitvoering voorgesteld waarbij het huidige controlekader van de MOK leidend is. Vanaf de start van TKM (april 2020) zijn echter 7 van de 11 districten vrij snel teruggegaan naar MOK 2.0. Twee maanden later zijn daar nog 2 districten bijgekomen. District Den Haag/Leiden gaat vanaf controlemaand oktober ook het MOK 2.0 herinvoeren.

Advies BC&K

Wij vragen het DT om de herstart van MOK 2.0 AW formeel als activiteit te accorderen met ingangsdatum van 1 november.

Valt buiten reikwijdte verzoek

Valt buiten reikwijdte verzoek



Rapportage Landelijk Onderzoek DWBZ



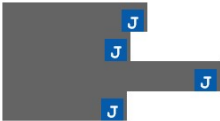
Status
Concept

Versie
0.7

Onderzoek DWBZ

Datum
7 juni 2021

Auteur



Ons kenmerk
DWBZ

Pagina
2 van 9

Inhoud

1	Inleiding	3
2	Opzet onderzoek	4
3	Resultaten	4
4	Conclusies	8
5	Aanbevelingen	8

1 Inleiding

Een werkloze klant die ziek wordt, behoudt de eerste 13 weken van ziekte recht op werkloosheidsuitkering. Deze regeling wordt 'DWBZ' genoemd, wat staat voor Doorbetaling WW Bij Ziekte.

Inkomstenkorting tijdens DWBZ (verder aan te duiden als 'DWBZ') is vanuit een risico-inventarisatie geduid als een risicovol onderwerp. Uit verschillende metingen (waaronder MOK en DKP's) is gebleken dat de uitvoering van DWBZ foutgevoelig is.

Er is de laatste jaren veel gedaan aan de verbetering van de uitvoering van DWBZ. Hierbij hebben ook het GBOO, IV en het Ontwikkelkantoor een rol gespeeld. Dit heeft geleid tot vereenvoudiging van de uitvoering en aanpassingen in de werkinstructies. Eind februari 2020 is via het GBOO een presentatie verspreid die de onduidelijkheden moest wegnemen.

Medewerkers geven echter nog steeds aan dat ze de uitvoering van DWBZ lastig vinden. Wat maakt dat, ondanks de aanpassingen die gedaan zijn, medewerkers de uitvoering van DWBZ als nog steeds als moeilijk ervaren? T

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Large redacted text block]

T

2 Opzet onderzoek

Alle districten zijn benaderd met het verzoek een aantal vragen te (laten) beantwoorden door enkele uitkeringsdeskundigen, een mentor en een kwaliteitsadviseur. Deze vragen hadden betrekking op de volgende onderwerpen:

- Bekendheid met en delen van de DWBZ presentatie die via het GBOO is verspreid
- Ondervonden en gesignaleerde problemen bij de uitvoering van DWBZ
- Uitgevoerde onderzoeken en verbeteracties
- Voorstellen tot verbeteringen in de uitvoering van DWBZ

De verkregen antwoorden zullen in het volgende hoofdstuk per onderwerp worden besproken.

3 Resultaten

3.1 Bekendheid met en delen van de DWBZ presentatie die via het GBOO is verspreid

In acht van de tien districten is de presentatie niet gedeeld. Als redenen voor het niet delen van de presentatie worden genoemd:

- Alle informatie is te vinden in de handboeken, en medewerkers moeten deze zelf op (kunnen) zoeken.
- Er waren al eigen initiatieven om medewerkers te instrueren genomen. In enkele gevallen is de via het GBOO verspreide presentatie opgenomen in een eigen presentatie of workshop.

De presentatie werd door verschillende mentoren als duidelijk maar niet compleet beoordeeld. Met name de juiste beoordeling van DWBZ bij oproepkrachten kan niet uit de presentatie worden afgeleid.

Datum

7 juni 2021

Versie

0.7

Pagina

5 van 9

3.2 Ondervonden en gesignaleerde problemen bij de uitvoering van DWBZ

Op hoofdlijnen wordt aangegeven dat DWBZ goed uitvoerbaar is *als er geen bijzondere situaties zijn en alle informatie beschikbaar is*; dit komt helaas weinig voor. Gevraagd naar de moeilijkheid aan te geven op een schaal van 1 (moeilijk) tot 10 (makkelijk), komen uitkeringsdeskundigen uit op (gemiddeld) een 4; de mentoren schatten de werkzaamheden iets gemakkelijker in.

Bij de beoordelingen van DWBZ worden de volgende obstakels ervaren, onderverdeeld naar proces en inhoud.



In de reacties van de uitkeringsdeskundigen sijpelt overigens door dat medewerkers de systematiek ook als moeilijk ervaren omdat het hanteren van een vervangend loon lastig is uit te leggen aan klanten, maar ook omdat het korten op basis van een vervangend loon onredelijk kan uitpakken voor de klant.

3.3 Uitgevoerde onderzoeken en verbeteracties

Op vragen over (in de afgelopen twee jaar) uitgevoerde onderzoeken (DKP's of analyses) en lopende of afgeronde verbeteracties (al dan niet naar aanleiding van een uitgevoerd onderzoek) werden de volgende reacties gegeven.

Onderzoeken

Een viertal districten heeft onderzoeken uitgevoerd naar de kwaliteit van de uitvoering van DWBZ. Het onderzoek beperkte zich in een geval tot enkele teams, en in een geval is het onderzoek niet afgerond. Als belangrijkste uitkomst van uitgevoerd onderzoek, wordt de foutgevoeligheid van DWBZ situaties bij uitzend- en oproepkrachten genoemd.

Enkele districten zijn van plan de uitvoering van DWBZ te gaan onderzoeken.

Verbeteracties

De helft van de districten geeft aan stappen te hebben genomen om tot verbetering te komen. Hierbij worden genoemd:

- Aandacht voor DWBZ door middel van een workshop, 'Tijd Voor Vakmanschap' of een spel
- Tijdens de opleiding van nieuwe medewerkers wordt extra aandacht aan DWBZ besteed
- Er zijn presentaties, stroomschema's en/of een stappenplan verspreid
- Er wordt gedurende een periode beoordeeld aan de hand van het 'vier ogen principe'

Over de effecten van deze verbeteracties zijn de districten weinig positief. Het blijft complex en vraagt om herhaling. Het helpt hierbij niet dat DWBZ te weinig voorkomt om goed in de vingers te krijgen.

3.4 Voorstellen tot verbeteringen in de uitvoering van DWBZ

Gevraagd naar ideeën om tot verbetering van DWBZ te komen, werden de volgende suggesties gedaan:

Proces



- Stel DWBZ specialisten aan binnen de teams.
- Breng de werkinstructies op één plaats onder, en voorzie in stroomschema's en/of stappenplannen.

Inhoud



- Pas in samenspraak met SBK het beleid zodanig aan dat het feitelijk ontvangen loon wordt gekort en er dus geen vervangend loon meer wordt vastgesteld. Dit is eenvoudiger om uit te voeren én om uit te leggen aan de klant omdat het conform de verwachtingen van de klant is.
- Breng het aantal uitzonderingen op de hoofdregels terug, vereenvoudig de regeling.
- Geef (extra) instructie, vooral aan nieuwe medewerkers.

Tot slot werd het bestaansrecht van DWBZ door meerdere districten ter discussie gesteld. Het zou beter zijn als de uitkering van zieke werklozen (weer) volledig wordt ondergebracht bij de Ziektewet.

4 Conclusies

Over het algemeen zijn districten het erover eens dat inkomstenkorting tijdens DWBZ voor verbetering vatbaar is, zowel wat betreft het proces als de inhoud van de regeling. De uitvoering is complex en foutgevoelig, waardoor de rechtmatigheid risico's loopt op dit onderwerp. Dit bleek ook eerder uit de MOK en uitgevoerde analyses en DKP's, wat de aanleiding was om dit onderzoek uit te voeren.

De voorstellen die gedaan zijn om tot verbetering te komen, zijn in sommige gevallen eenvoudig te realiseren, maar het inhoudelijk vereenvoudigen van de regeling of deze laten uitvoeren door de Ziektewet heeft vanzelfsprekend grote impact.

5 Aanbevelingen

Onder verwijzing naar 3.4 'Voorstellen tot verbeteringen in de uitvoering van DWBZ', richten wij ons met onderstaande adviezen op de verbeteringen voor het proces DWBZ en zien wij de volgende vervolgstappen:

5.1 Aanbevelingen inzake structurele beleidsaanpassingen

Om de problemen rondom de complexiteit en foutgevoeligheid structureler op te lossen, adviseren wij de onderstaande aanbevelingen inzake structurele beleidsaanpassingen in samenhang met de uitkomsten van samenloop ZW-WW problematiek en eerdere onderzoeken van DWBZ te laten beoordelen vanuit meerdere disciplines (IM, OK WW, ZW) om te voorkomen dat fragmentarisch en losstaand van elkaar (onhaalbare) acties en oplossingen worden voorgesteld.

- a) Maak de balans op van de voor- en nadelen van het direct overdragen van ziekmeldingen aan de Ziektewet, in plaats van dat na 13 weken te doen. Weeg hier, naast de problemen die medewerkers van de WW hierbij ondervinden, ook de rechtmatigheid, uniformiteit en klantbeleving in mee.
- b) Verzoek IM de mogelijkheden tot vereenvoudiging van de DWBZ systematiek te onderzoeken. Vanuit het land wordt aangegeven dat met name het stopzetten van het berekenen van vervangend loon zal zorgen voor minder fouten, maar ook voor meer begrip bij de klant. Wanneer dit niet mogelijk is, voorzie dan in een leidraad voor de medewerkers met betrekking tot de uitleg aan de klant. Waarom is de regeling zoals deze is, en hoe kan dit zo goed mogelijk aan de klant worden overgebracht?
- c) Voorzie in een stroomschema of stappenplan wat de medewerkers kunnen (of moeten) doorlopen om tot een juiste beoordeling te komen; districten geven aan hier behoefte aan te hebben (een aantal districten heeft inmiddels zelf in die behoefte voorzien;

gebruik van regionaal instructiemateriaal is onwenselijk vanwege de risico's die hieraan kleven).

- d) Verzorg per kwartaal vanuit de TvV werkgroep een sprekende casus voor de uitvoering. Heb daarbij aandacht voor de lastige groep van oproep- en uitzendkracht en vanuit de landelijk naar voren komende fouten vanuit MOK op dit onderwerp.
- e) Verbeter de communicatie tussen ZW en WW, met name waar het gaat om het (tijdig) doorkomen van signalen van ZW naar WW.

N.B. Hierop loopt inmiddels al een verbetertraject. Om de medewerkers beter systeemtechnisch te ondersteunen worden naar verwachting in Q3 2021 in UZS en WWO wijzigingen doorgevoerd. Deze zijn gericht op het automatisch onderkennen van samenloop en betere gegevensuitwisseling tussen WW en ZW. Totdat de systeemtechnische verbeteringen plaatsvinden, ontvangen de districten inmiddels maandelijks lijstwerk om de dossiers met een samenloop WW en ZW te kunnen onderkennen en controleren.

5.2 Aanbevelingen voor de districten

- Stel DWBZ experts aan binnen de teams voor afhandeling van de complexe gevallen (zoals oproep- en uitzendkrachten). Experts kunnen de DWBZ systematiek beter in de vingers krijgen, ze kunnen grondige kennis en routine opbouwen.
- Instrueer medewerkers (nogmaals) over de uitvoering van DWBZ, en sta er tijdens de opleiding van nieuwe medewerkers uitgebreid(er) bij stil. Gebruik hierbij instructiemateriaal wat landelijk beschikbaar is, om uniformiteit te waarborgen.
- Instrueer medewerkers in het gebruik van UZS.

Bovenstaande aanbevelingen voor de districten kunnen op korte termijn gerealiseerd worden en snel een bijdrage leveren aan het vergroten van de kwaliteit van de uitvoering van DWBZ.

Voorlegger DO Dienstverlening d.d. 31 oktober 2022 Agendapunt 4a

Onderwerp : MOK analyse mrt '21 t/m apr '22
DT-lid : 5.1 lid 2 sub e
Opsteller : 5.1 lid 2 sub e (BC&K Centraal)
Datum : 26 oktober 2022

Door het DO te besluiten:

1. Kennis te nemen van de landelijke MOK cijfers AW, WW, Valt buiten reikwijdte verzoek
Valt buiten reikwijdte verzoek van mrt '21 t/m apr '22.
-

Aanleiding

Jaarlijks worden er in de uitvoering vele MOK controles uitgevoerd om inzicht te krijgen in de onderwerpen waar verbetering mogelijk is. Deze verbetering kan bij de individuele medewerker, een specifiek team, de gehele afdeling of zelfs landelijk mogelijk zijn. Afsproken is dat het landelijke beeld periodiek in het DO wordt besproken.

Deze MOK analyse kijkt naar het landelijke beeld van juistheid op dossierniveau en naar de juistheid op dossierniveau per cluster (Klant Financieel, Systeemregistratie en Klant Communicatie) voor de domeinen AW, WW, Faillissementen, IOW, AW ERD, ZW en VFV ERD.

Leren en verbeteren

Op divisie- en districts niveau geeft de MOK input om op landelijk niveau de leer-en verbetercirkel in te zetten. Dit kan bijvoorbeeld een aanpassing in de werkinstructie of systemen zijn, maar kan ook input zijn voor het geven van opleiding in het kader van Tijd voor Vakmanschap. Ook op individueel en teamniveau worden verbeterpunten inzichtelijk gemaakt, waardoor specifiekere leeracties kunnen worden ingezet ter verhoging van de vakkundigheid van de medewerker.

Medewerkers zijn zelf verantwoordelijk voor hun eigen kwaliteit. Er wordt dan ook verwacht dat zij zelf proactief aan de slag gaan met de bevindingen uit de MOK. De mentor/staf of teammanager kunnen hier ook bij helpen en ondersteunen. Periodiek voert de teammanager een kwaliteitsgesprek met iedere medewerker in zijn/haar team. In dit gesprek wordt de integrale kwaliteit van de medewerker besproken, dit is breder dan alleen de MOK. De insteek van deze gesprekken is om de medewerkers te ondersteunen in zijn/haar leer- & verbeterproces.

Managementsamenvatting

In de MOK analyse over de periode mrt '21 t/m apr '22 zien we:

- Valt buiten reikwijdte verzoek
- een lichte verbetering in de juistheid van afhandeling bij de **WW**. Dit geldt voor zowel de financiële afhandeling als de registratie in de systemen;
- Valt buiten reikwijdte verzoek

- Valt buiten reikwijdte verzoek

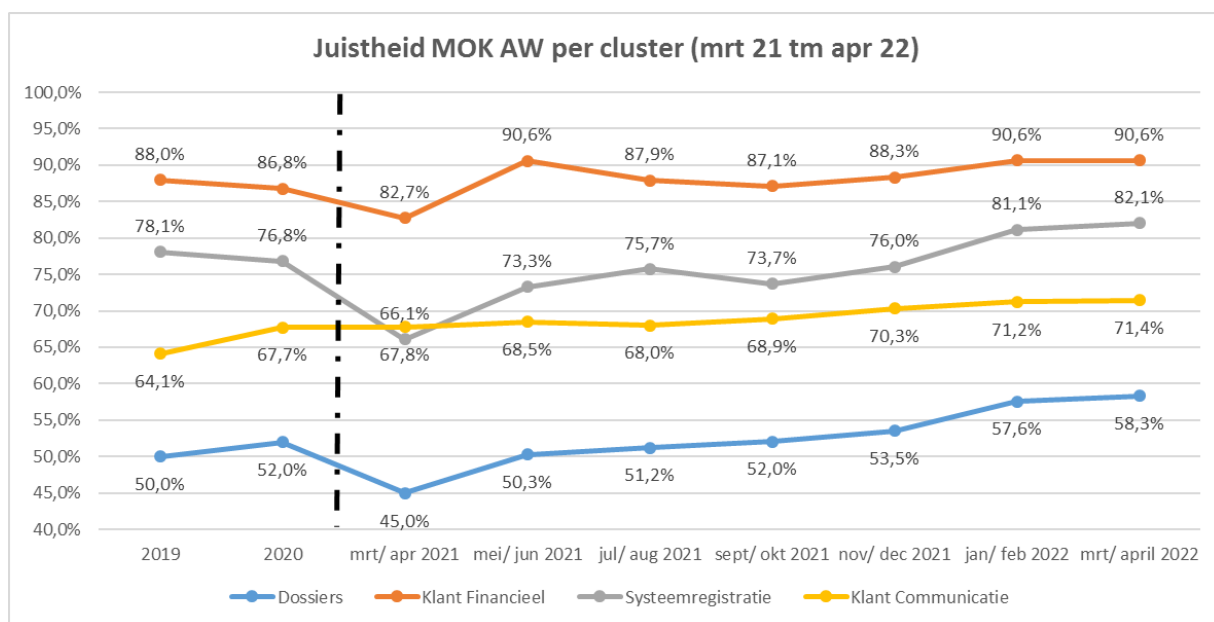
MOK AW

Er wordt bij de MOK AW binnen de Wajong, WAO en WIA op 2 risicogebieden gecontroleerd, namelijk op Verrekening van verdiensten en Toeslagenwet.

Analyse

Bij de MOK AW zien we over de periode mrt '21 t/m apr '22 een daling in de landelijke juistheid in alle clusters in de maanden mrt/apr 2021. De meest aanwijsbare reden van deze daling in de maanden mrt/apr 2021, is de kruiscontrole tussen de kantoren Breda en Eindhoven (sinds 1 maart 2021 zijn deze kantoren gefuseerd) geweest. Indien we deze daling in de maanden mrt/apr 2021 buiten beschouwing laten zien we in het cluster Systeemregistratie een lichte verbetering in de juistheid. Valt buiten reikwijdte verzoek

In het cluster Klant Financieel zien we een stabiel niveau in juistheidspercentage. Valt buiten reikwijdte verzoek
Valt buiten reikwijdte verzoek . Zie hieronder de juistheidspercentages over de periode mrt '21 t/m apr '22:



Op dossierniveau worden bij de AW de meeste bevindingen op onderstaande 3 aspecten gemaakt:

1. Valt buiten reikwijdte verzoek
2. **Maatregelen (23,3%);** in een kwart van de dossiers waarin een maatregel van toepassing is, worden fouten gemaakt.
3. Valt buiten reikwijdte verzoek

Deze top 3 komt overeen met de bevindingen uit de MOK AW analyses van voorgaande jaren.

Afgeronde of lopende landelijke verbeteracties

Op deze top 3 aan bevindingen zijn de volgende landelijke verbeteracties lopend of afgerond:

1. Valt buiten reikwijdte verzoek

2. Maatregelen:

- Afschaffing termijn waarbinnen een aanvraag Toeslagenwet ingediend moet worden. Hierdoor kan geen sprake meer zijn van het opleggen van een maatregel bij een te late aanvraag Toeslagenwet (recent afgerond).

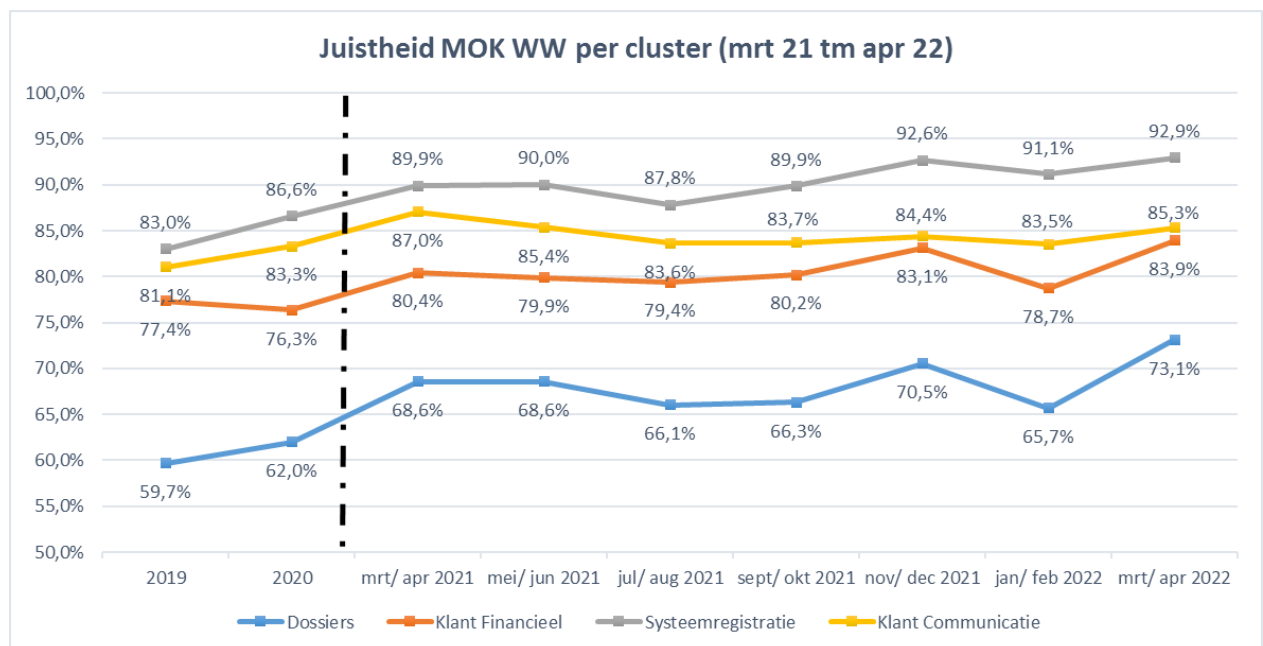
3. Valt buiten reikwijdte verzoek

MOK WW

Er wordt bij de MOK WW op 3 risicogebieden gecontroleerd, namelijk op Claim (aanvraag en 1^{ste} betaling), GU (geen uitkering) en Continueren (lopende uitkering).

Analyse

Bij de MOK WW zien we over de periode mrt '21 t/m apr '22 een lichte stijging in het juistheidspercentage op dossierniveau in de clusters Klant Financieel en valt buiten reikwijdte verzoek. Zie hieronder de juistheidspercentages over de periode mrt '21 t/m apr '22:



Op dossierniveau worden bij de WW de meeste bevindingen op onderstaande 3 aspecten gemaakt:

1. Maatregelen en artikel 35 (16,0%); bij 1 op de 6 dossiers waarin een maatregel van toepassing is, wordt een maatregel of waarschuwing niet of onjuist opgelegd.

Valt buiten reikwijdte verzoek

3. Inkomsten en Anticumulatie (9,2%); in 1 op 11 dossiers worden fouten gemaakt in het verwerken van inkomsten bij een WW-uitkering.

Dit is nagenoeg dezelfde top 3 als in de MOK WW analyses van de jaren daarvoor. Soms wel in een andere volgorde.

Afgeronde of lopende landelijke verbeteracties

Op deze top 3 aan bevindingen zijn de volgende landelijke verbeteracties lopend of afgerond:

1. Maatregelen en artikel 35:

- Aanpassing termijn tijdig insturen Inkomstenopgave. Deze termijn is opgerekt met 15 kalenderdagen (recent afgerond);
- Afschaffing termijn waarbinnen een aanvraag Toeslagenwet ingediend moet worden. Hierdoor kan geen sprake meer zijn van het opleggen van een maatregel bij een te late aanvraag Toeslagenwet (recent afgerond).

Valt buiten reikwijdte verzoek

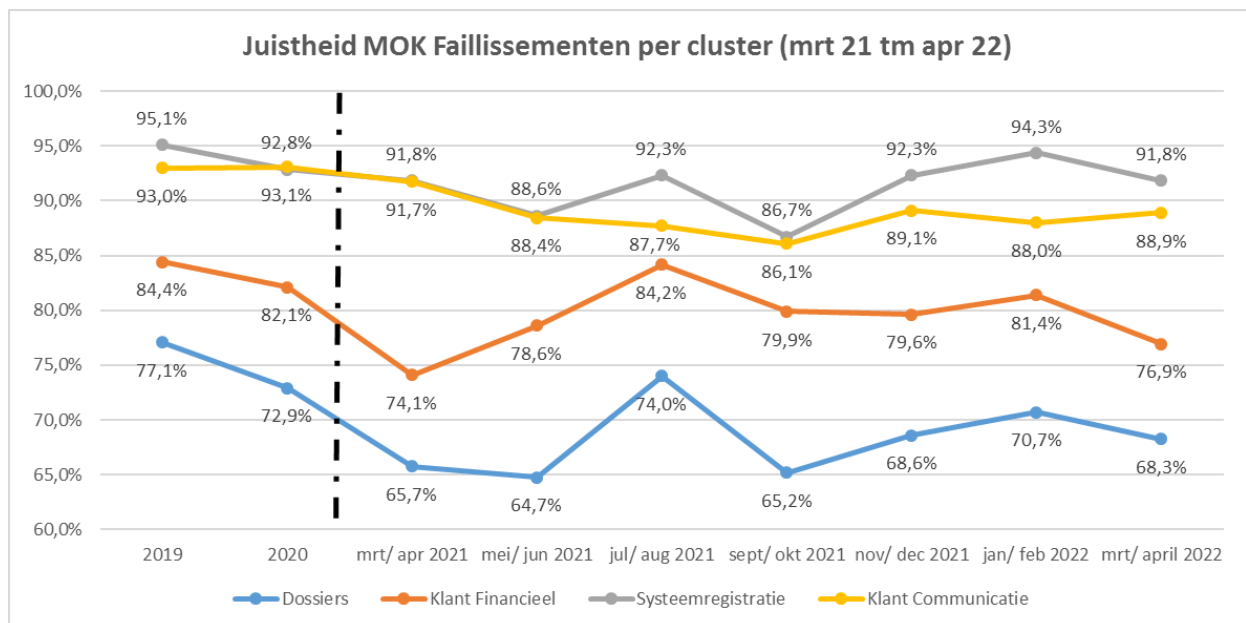
3 Inkomsten en Anticumulatie:

- GOA (grondoorzaakanalyse) op 5 deelprossen binnen het onderwerp Inkomsten en anticumulatie. Dit heeft tot diverse verbetermaatregelen geleid (lopend);
- Tijd voor vakmanschap; pensioeninkomstenverrekening (recent afgerond).

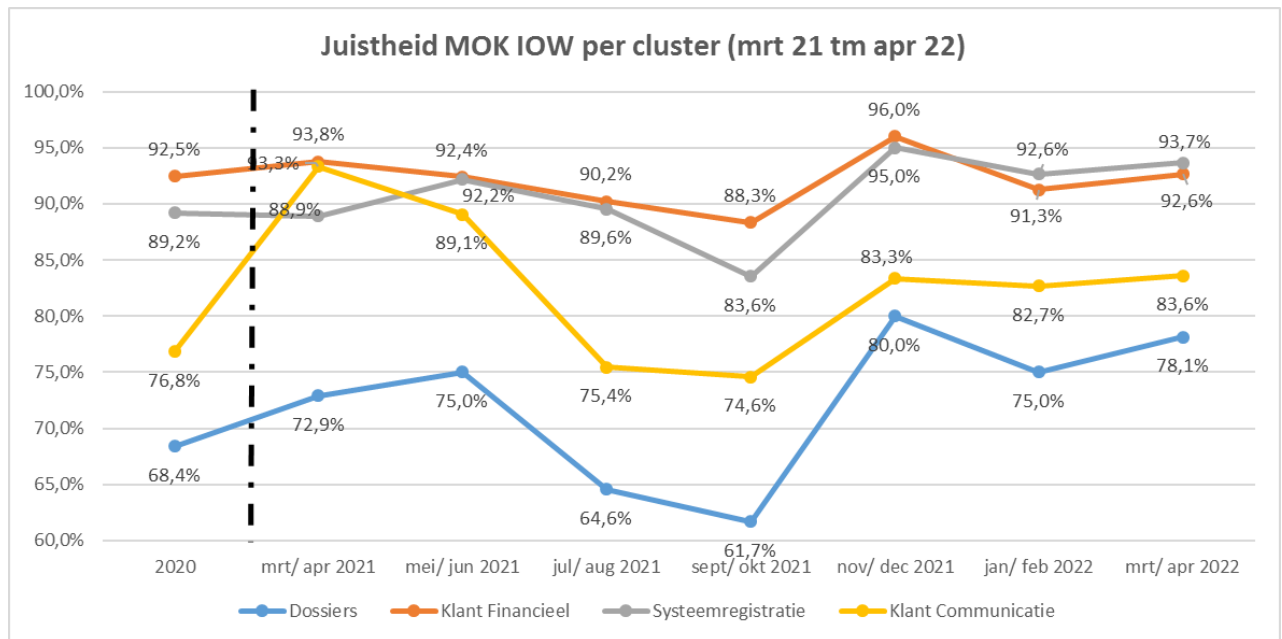
Valt buiten reikwijdte verzoek

Analyse

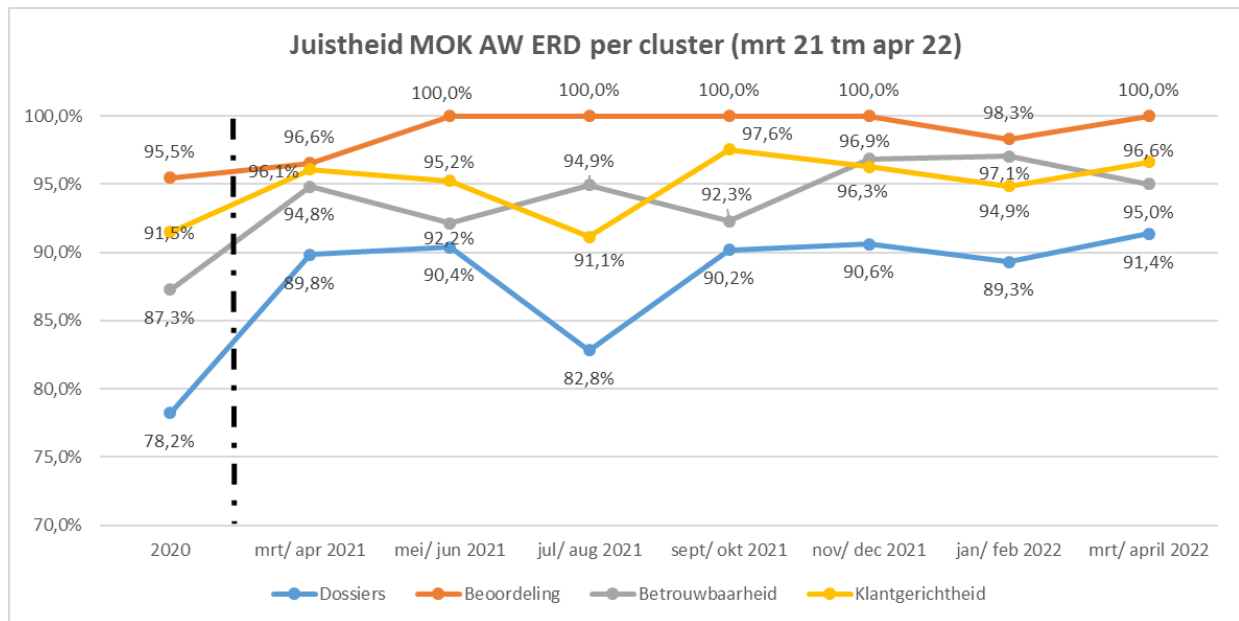
Valt buiten reikwijdte verzoek



Valt buiten reikwijdte verzoek



Valt buiten reikwijdte verzoek

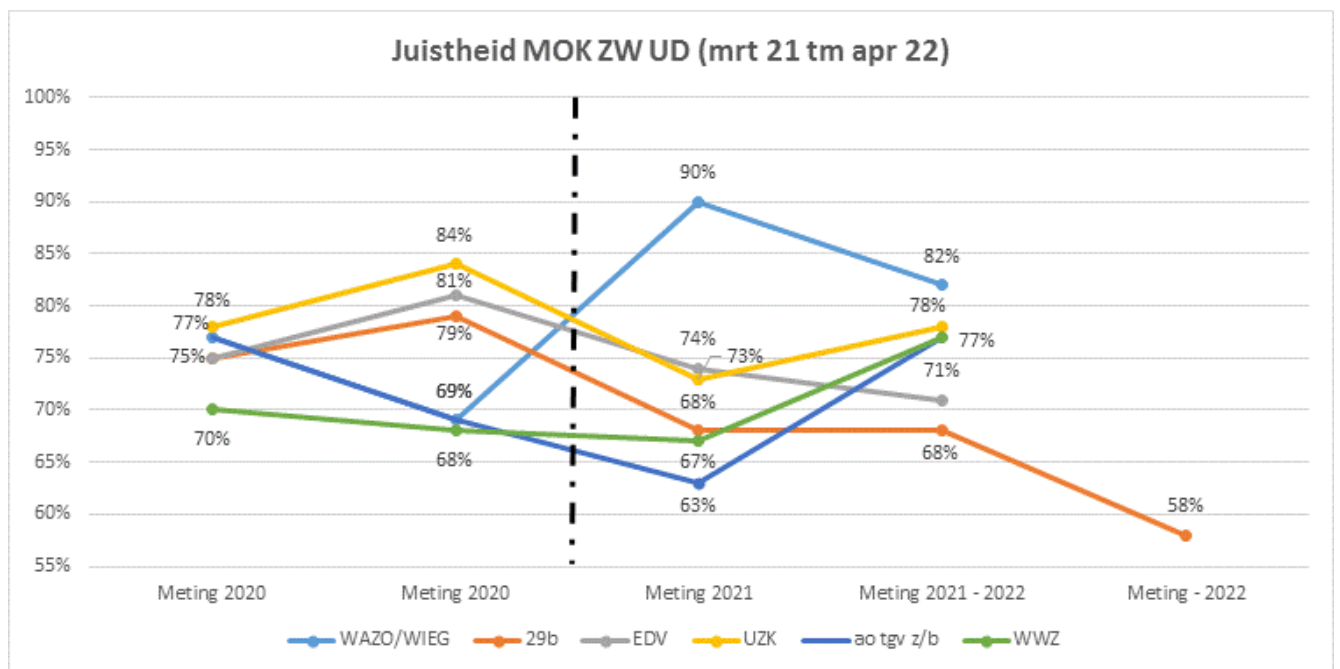


Valt buiten reikwijdte verzoek

Valt buiten reikwijdte verzoek

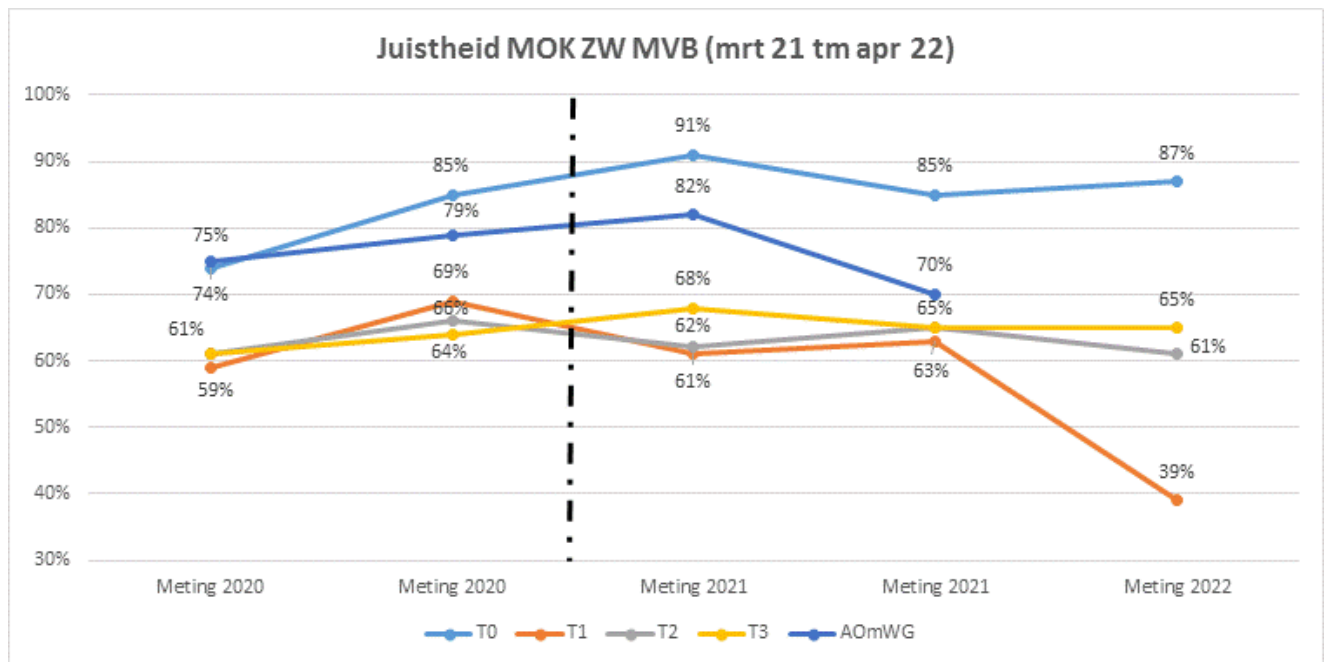
Valt buiten reikwijdte verzoek

Valt buiten reikwijdte verzoek



Valt buiten reikwijdte verzoek

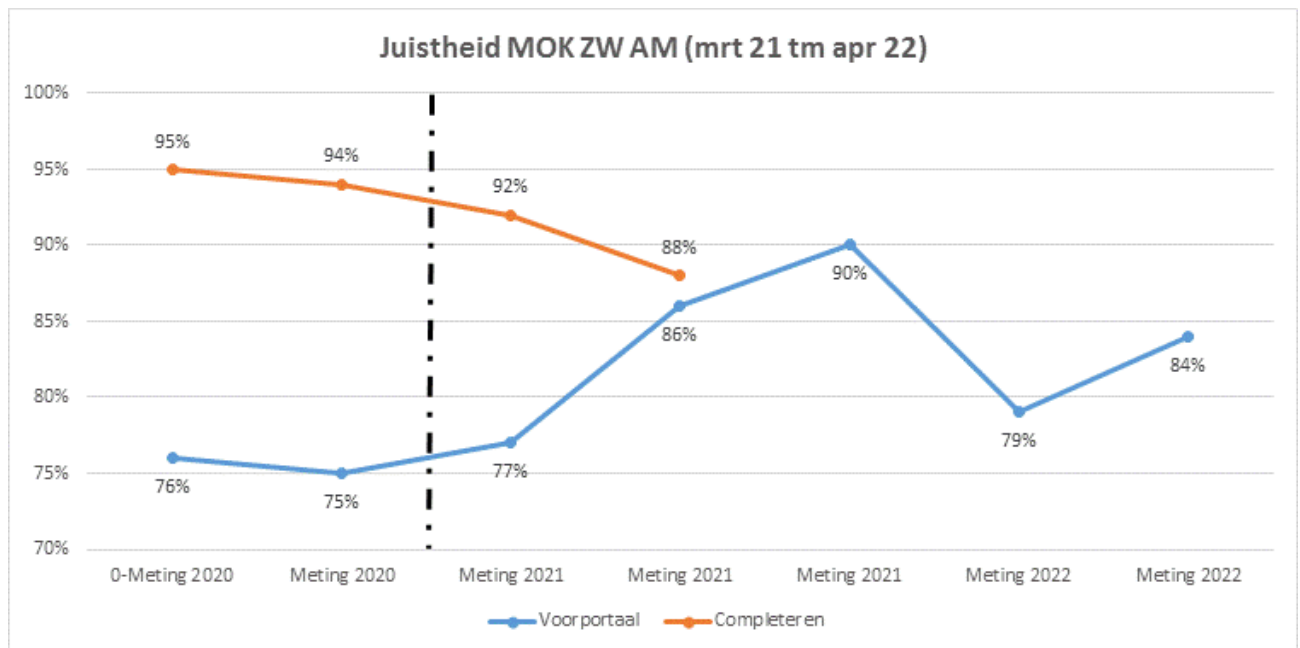
Valt buiten reikwijdte verzoek



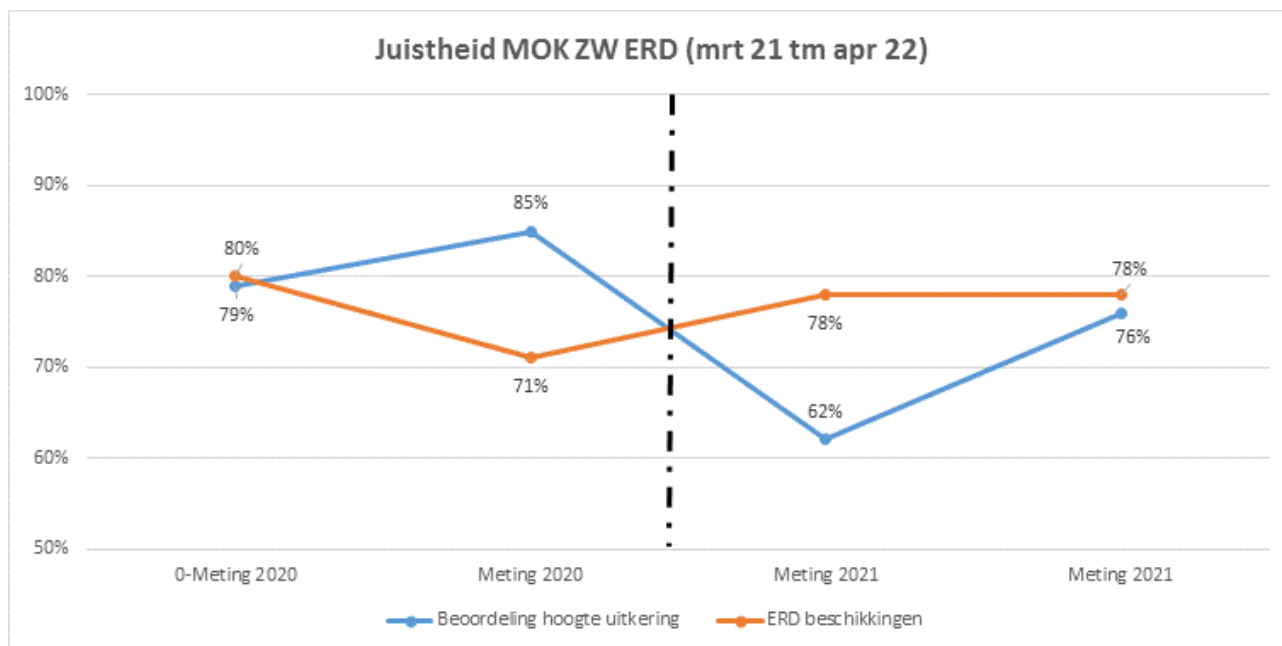
Valt buiten reikwijdte verzoek

Valt buiten reikwijdte verzoek

Valt buiten reikwijdte verzoek

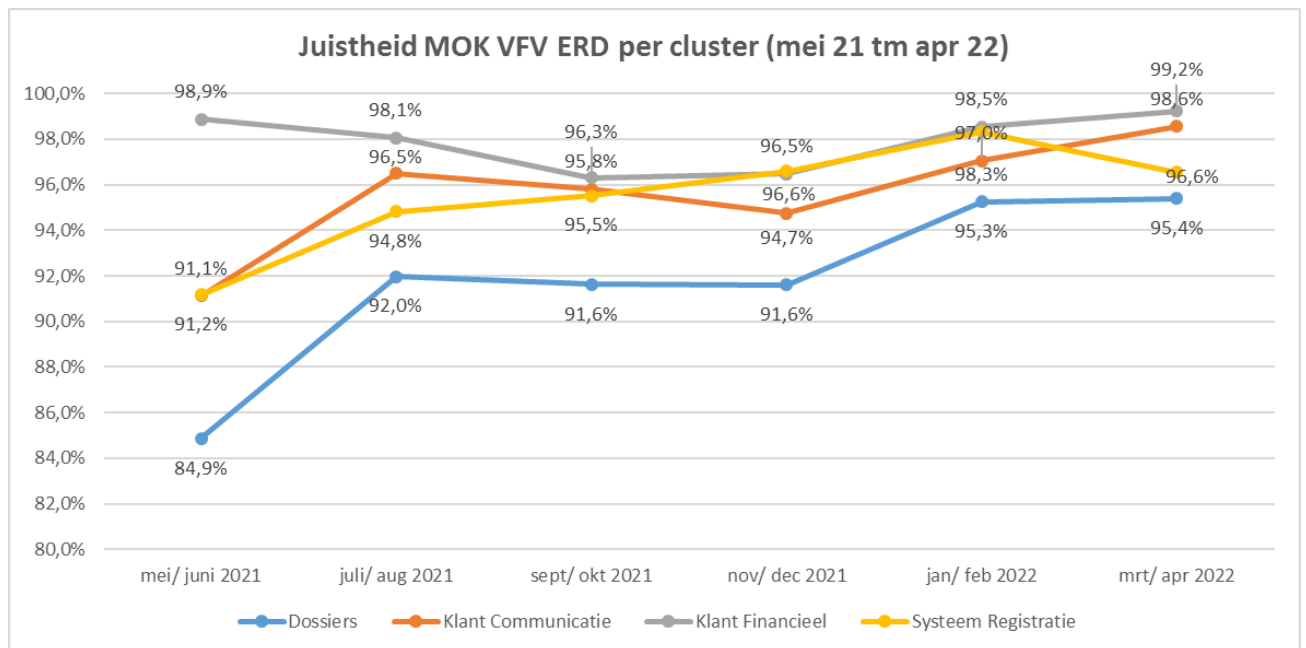


Valt buiten reikwijdte verzoek



Valt buiten reikwijdte verzoek

Valt buiten reikwijdte verzoek



Valt buiten reikwijdte verzoek

Valt buiten reikwijdte verzoek

Valt buiten reikwijdte verzoek

Deelnemers verbeterteam:

Uitkeringsdeskundige WW
Uitkeringsdeskundige WW
Uitkeringsdeskundige WW
Uitkeringsdeskundige WW
Uitkeringsdeskundige WW
Mentor WW
Manager WW
Trainee KA
Kwaliteitsadviseur

Grondoorzaakanalyse Maatregelen WW

Aanleiding

Opdracht

[Redacted]

Uit de kwaliteitsmeting vanuit de MOK zien we namelijk veel schommeling bij het juist opleggen en registreren van Maatregelen. Het doel is om meer inzicht te krijgen in de knelpunten van het proces en vanuit hier de grandoorzaken te traceren. Gezamenlijk worden verbetermaatregelen geformuleerd en geprioriteerd naar inspanning en impact.

Scope

Proces Maatregelen binnen Uitkeren; Van het in behandeling nemen van (systeem) signalen van een overtreding door de UKD, of door de overdracht vanuit het WERKbedrijf (WB) en SMZ, tot aan het correct opleggen en registreren van de Maatregel.

Het opleggen van Maatregelen wordt gemeten binnen het aspect 209 "Maatregelen en artikel 35" en bevat de volgende aandachtsgebieden:

- Toepassing maatregelenbesluit
- [Redacted]
- Beoordelen passende arbeid (behouden)
- Art.35 (maximale betaling bij TLA)

Probleem

Kwaliteitsindicatie vanuit MOK:

In 2021 is er meer aandacht geweest voor dit proces, we zien dan ook een stijgende lijn in zowel het aantal opgelegde Maatregelen als in de kwaliteit van het afhandelen.

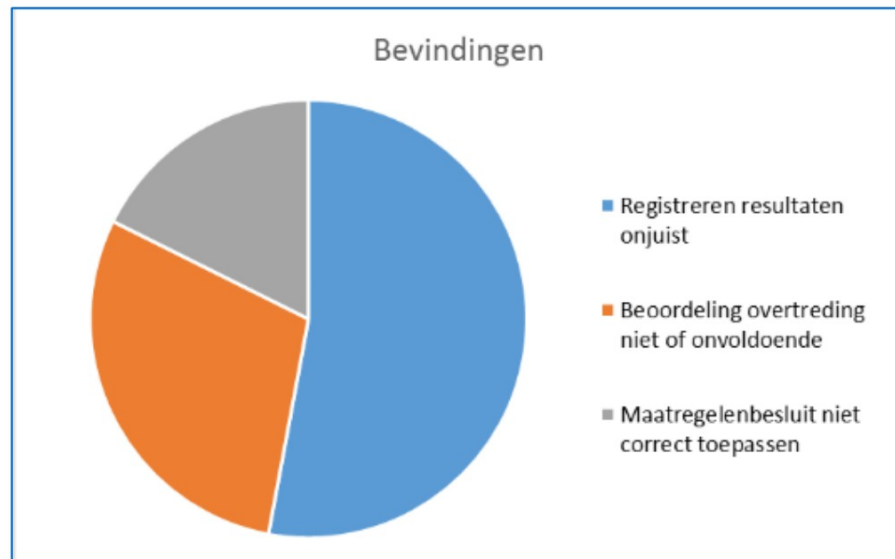
De aantallen opgelegde maatregelen die we tweemaandelijks hebben weergegeven zijn echter zodanig laag dat er hierdoor een sterke fluctuatie te zien is in het juistheidspercentage.

[Redacted]

Risico:

Het risico van het niet juist opleggen van maatregelen is dat van rechtsongelijkheid voor de klant en de rechtmatigheid van onze beschikkingen.

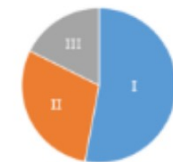
Analyse op de bevindingen



Soort bevinding		Aantal	
I.	Registratie periode onjuist: Bij een Waarschuwing	3	
	Registratie periode onjuist: Bij een Maatregel	5	
	Registratie Maatregelcode onjuist	1	
II.	Beoordeling onvoldoende: Verwijtbare werkloosheid	4	
	Beoordeling niet uitgevoerd: Art.35; maximale betaling bij TLA	1	
III.	Toepassen maatregelenbesluit Niet opleggen bij Te late IKO & juist vaststellen	3	

Overzicht knelpunten

Nr. Knelpunten		GOA J/N
1	De periode / ingangsdatum van de maatregel wordt niet altijd juist geregistreerd	Ja
2	Maatregelcode onjuist (Reeds ondervangen en verbeterd door training TvV)	Nee
4	Geen herleving maatregel	Ja
5	Recidive vaststellen is ingewikkeld	Ja
6	T1175 BCM "Datum einde overtreding" niet uniform.	Nee
10	Niet correct toepassen maatregelenbesluit	Ja



I. Registreren - Maatregelen

Bij het registreren van de maatregelen is het opvoeren van de registratieperiode de meest voorkomende bevinding, de oorzaken liggen op verschillende gebieden. De oorsprong van deze bevindingen liggen zowel binnen Uitkeren bij de UKD WW als bij de overdracht van WERKbedrijf naar UKD WW.

- De informatievoorziening via het handboek heeft verschillende bronnen en locaties, tevens bestaat een overlap van informatie en processen.
- De hulpmiddelen die ter beschikking zijn gesteld worden niet allemaal (juist) gebruikt, dit komt mede doordat de tools niet op één locatie staan en de tool TLA gemanipuleerd moet worden sinds een wijziging in 2016. De manipulatie van de tool gebeurt op verschillende manieren, elk met eigen foutgevoeligheden.
- Daarnaast zien we dat de systeemkennis niet bij iedereen op hetzelfde is, bij "oudgedienden" en bij nieuwe medewerkers zijn er aandachtspunten echter op een ander gebied.
- Bij het verwerken van de informatie in de systemen worden de (financiële) gevolgen, van het niet conform de WI registreren, soms niet gesignaleerd door het niet overzien van de gehele financiële situatie bij de verschillende varianten van inkomsten en max. datum uitkering.

III. Toepassen – Vaststellen door WERKbedrijf & bij "Herleven maatregel"

Uit de bevindingen vanuit de MOK komt naar voren dat maatregelen niet altijd (juist) worden opgelegd wanneer het een overdracht betreft van WERKbedrijf, daarnaast is het knelpunt benoemd dat een maatregel niet altijd wordt meegenomen bij een herleving van de uitkering.

- Overdracht WB: Bij de overdracht van het WERKbedrijf is de beslissing niet altijd conform het maatregelbesluit vastgesteld, is de registratieperiode niet altijd correct (zie onderdeel I), of wordt het proces niet gevolgd doordat de recidive al wordt meegenomen wat voor verwarring zorgt. Het ontbreken van vertrouwen bij de uitvraag van informatie middels TPV is tevens een aandachtspunt, de informatie wordt via de mail uitgevraagd waardoor het dossier onvolledig is.
- Herleven Maatregel: Het komt voor dat een maatregel niet gaat herleven bij het herleven van de WW. De oorzaak ligt in beginsel op het gebied van vakkennis waarbij de vraag is of een maatregel moet worden beëindigd bij beëindiging van de uitkering i.v.m. systeemondersteuning wanneer er een nieuwe WW aanvraag binnenkomt. Daarnaast wordt er een beroep gedaan op de algemene – en systeemkennis van de UKD bij het zelf signaleren van een eventuele herleving van een maatregel door het klantbeeld goed te inventariseren bij een heraanvraag WW.

Onderwerp: Onterechte afwijzingen TW-WW

DT-lid: 5.1 lid 2 sub e

Opsteller: 5.1 lid 2 sub e

Instemming van: 5.1 lid 2 sub e

Door DT te nemen besluiten:

1. DT gaat akkoord met voorgestelde aanpak en vraagt domeinhouder en BC&K de voortgang te bewaken.
-

Aanleiding

Tijdens het rechtmatigheidsonderzoek 2020 is gebleken dat er 2 ontorechte afwijzingen TW-WW in de steekproef zaten. De UD WW week daarbij ten onrechte af van door de klant verstrekte informatie, schrapte het recht op TW en heeft daarbij geen telefonisch overleg gehad met de klant.

Voorgestelde aanpak

In multidisciplinair overleg tussen domeinhouder, IM, BC&K en Rechtmatigheid zijn deze impactvolle fouten besproken en wordt de volgende aanpak voorgesteld:

1. Belangrijkste punt is dat medewerkers moeten bellen als ze afwijken van wat de klant opgeeft en al helemaal als dat leidt tot een afwijzing. 5.2
Moet ook een plek krijgen in onze bredere aanpak van de kwaliteitsproblematiek binnen Uitkeren.
Actie: 5.1 lid 2 sub e en 5.1 lid 2 sub e nemen dit mee in de divisiebrede kwaliteitsaanpak.
 2. De werkinstructie TW wordt aangescherpt.
Actie: 5.1 lid 2 sub e (IM) pakt dit op.
 3. We proberen via data-analyse in combinatie met dossieronderzoek een scherper beeld te krijgen van de omvang van deze problematiek.
Actie: 5.1 lid 2 sub e
 4. Voor de langere termijn zou onderzocht kunnen worden of de afhandeling aanvragen TW ook meer geautomatiseerd (STP) plaats zou kunnen vinden.
Actie: 5.1 lid 2 sub e in overleg met project herontwerp WW.
-

Vervolgtraject besluitvorming: n.v.t.

Financiële consequenties: n.v.t.

Personele consequenties: n.v.t.

Communicatie (intern/extern): n.v.t.

Voorlegger DMO 12 juni 2019 – Risicosessie DMO -

Onderwerp : Verrijken voorlopig risicobeeld voor het Jaarplan Divisie Uitkeren 2020
DT lid : [REDACTED] J
Opsteller : [REDACTED] J (BC&K)
Datum : 5 juni 2019

Aanleiding

Risicobeheersing is een integraal onderdeel van onze managementcyclus. Naast de dagelijkse sturing op en beheersing van risico's die gepaard gaan met (lopende) uitvoeringsafspraken door het management is het beheersen van risico's die voortvloeien uit de beleidsopgave een expliciet onderdeel van onze planning- en controlcyclus.

In mei 2019 heeft het DT Uitkeren onder begeleiding van BC&K Centraal gekeken naar de risico's/kwetsbaarheden van onze divisie, met het oog op het jaarplan Uitkeren 2020. In deze sessies heeft het DT vastgesteld dat het huidige risicobeeld voor 2019 (opgenomen in het jaarplan Divisie Uitkeren 2019) goed weer geeft waar voor de divisie Uitkeren de grootste risico's zitten. Voor een aantal risico's is de toelichting op het risico aangescherpt c.q. geactualiseerd. In de bijlage treft u de uitwerking hiervan aan. Daarbij is per risico een eerste indicatie van de lopende beheersing opgenomen o.b.v. documentatie en uitvraag door BC&K. Daarmee is nog niet vastgesteld dat het risico volledig wordt beheerst.

DMO 12 juni

In het DMO willen we het risicobeeld delen en verder verrijken. We nodigen het DMO uit om te kijken of er nog essentiële risico's ontbreken en welke zijn dit dan.

We willen dit met elkaar bespreken in kleine groepen waarbij we ook het gesprek hebben over de lopende beheersing op de benoemde risico's. Is deze afdoende en geeft het onze divisie voldoende comfort in de beheersing van het risico?

Vervolg

Na de verrijking van het risicobeeld in het DMO volgt verdere afstemming binnen de districten in de zomermaanden (juli/augustus). In het najaar wordt het definitieve risicobeeld opgenomen in het jaarplan Divisie Uitkeren 2020.

Bijlage:

Voorlopig risicobeeld 2020.

Bijlage

Voorlopig Risicobeeld 2020 tbv het Jaarplan Divisie Uitkeren

1. Kwaliteit en rechtmatigheid

- ☞ De kwaliteitsresultaten laten zien dat de inhoudelijke kwaliteit van de uitvoering nog niet het gewenste niveau heeft. Oorzaken zijn o.a:
 - Een steeds meer toenemende complexe wetgeving vanuit het Ministerie met een hoge kans op foutgevoeligheid.
 - Het onvoldoende investeren en faciliteren vanuit het huidige systeemlandschap naar de medewerkers toe.
 - Onze medewerkers zijn nog niet voldoende opgeleid.
 - Onze digitale communicatie naar de klant toe is nog niet op orde.

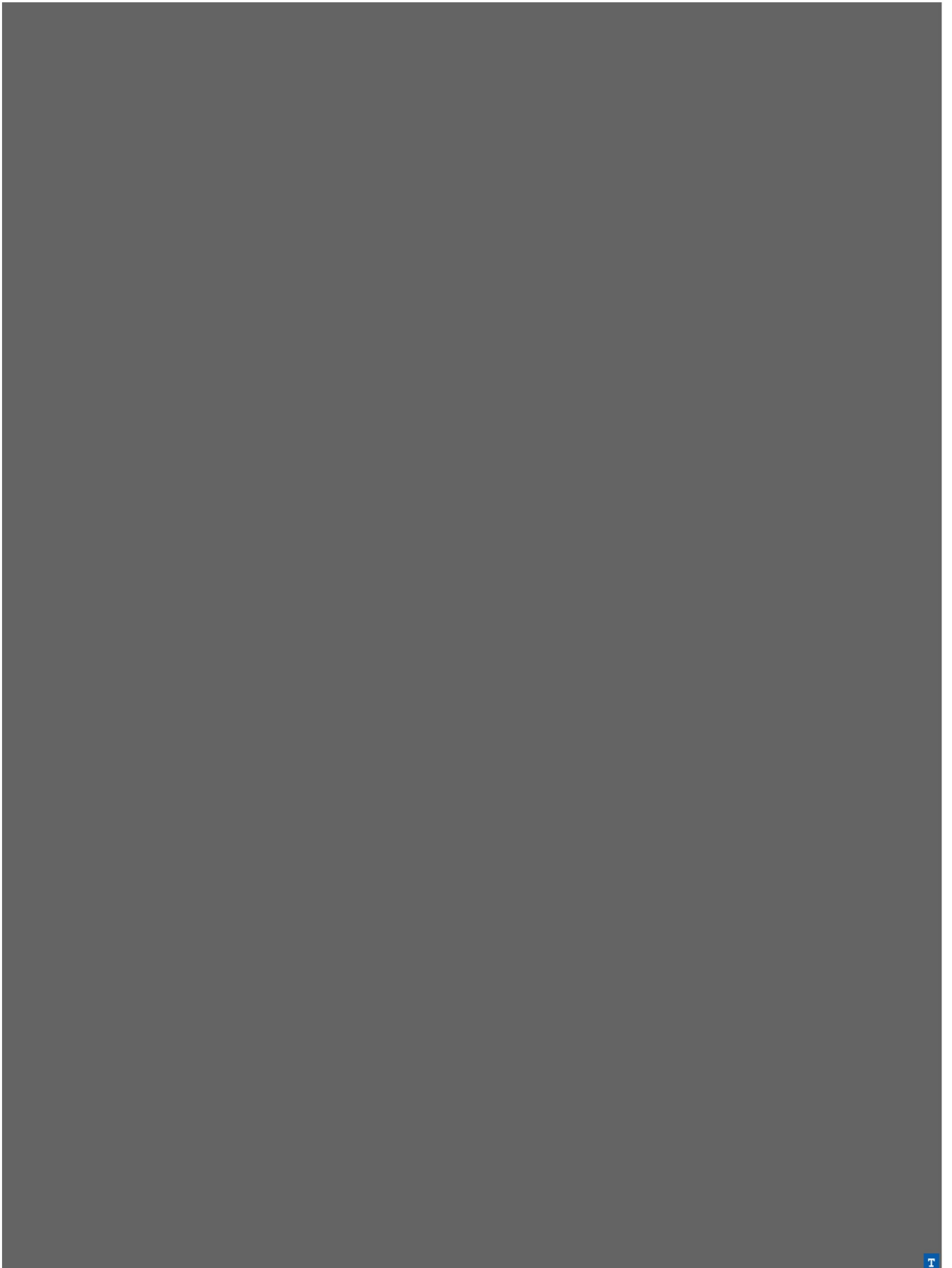
Een toekomstig effect, los van bovengenoemde punten, kan het risico op imagoschade zijn.

Eigenaar: Directeur Uitkeren en Directeur Uitvoering, Hoofd IV

Beheersing

- ☞ Vanuit de Visie 2022 wordt nadrukkelijk ingezet op het verbeteren van de kwaliteit.
- ☞ Voorbeelden hiervan:
 - a. Tijd voor vakmanschap: ZW is gestart, AW volgt per 1-9-2019, daarna de WW;
 - b. Werving en selectie medewerkers;
 - c. MOK 2.0 samen werken aan de individuele kwaliteit, vanaf 1-4-2019;
 - d. Uitkeren academy;
 - e. LAB WIA, het herijken van de WIA processen plus landelijke uitrol vanaf 1-9-2019.
- ☞ Analysekalender (onderzoeken en analyses).
- ☞ Project borgen rechtmatigheid.
- ☞ Overleg over vereenvoudiging van wetgeving (IM/SBK/Ministerie).





Onderwerp : Kwaliteitstoets op de afhandeling detentiemeldingen/signalen

DT-leden : 5.1 lid 2 sub e

Opsteller : 5.1 lid 2 sub e (BC&K)

Datum : 16 april 2021

Onderwerp heeft instemming van:

Div./afd./naam	Toelichting
5.1 lid 2 sub e	Akkoord
5.1 lid 2 sub e	Akkoord
5.1 lid 2 sub e	Akkoord

Door DT te nemen besluiten:

1. Wij vragen het DT akkoord te gaan met het uitvoeren van een kwaliteitstoets op de afgehandelde detentiesignalen door de uitvoering (= voorgenomen besluit – nog afstemming in het DMO).

Valt buiten reikwijdte verzoek

1. Aanleiding

Naar aanleiding van de Nieuwsuur-uitzending in juni 2019 over het ten onrechte verstrekken van uitkeringen aan gedetineerden, heeft UWV een Task Force Detentie geformeerd. De Task Force Detentie heeft een drietal verbeteracties geïnitieerd:

1. Het vaststellen en terugvorderen van ten onrechte betaalde uitkeringen aan gedetineerden middels een herstelactie.
2. Het verbeteren van het bestaande proces om te voorkomen dat detentiemeldingen worden gemist (kraan dichtdraaien).
3. Een herontwerp van het proces, gericht op een structurele oplossing voor de lange termijn.

Ten aanzien van de geïnitieerde verbeteringen is punt 1 (de herstelactie) in 2020 afgerond. Voor punt 2 heeft IV onder andere een monitor ingericht op de ontvangen detentiemeldingen. De structurele oplossing voor het interne proces (punt 3) is belegd bij het project Herontwerp bedrijfsproces detentiesignalen, gestart op 31 maart 2021.

Valt buiten reikwijdte verzoek

2. Kwaliteitstoets op de juistheid van de afhandeling

We weten niet of een detentiesignaal inhoudelijk kwalitatief goed wordt afgehandeld, volgens de daarvoor geldende werkinstructie. Het kan voorkomen dat een detentiesignaal in de MOK controle valt, echter een generiek kwaliteitsbeeld hebben we niet.

Met het uitvoeren van een kwaliteitstoets willen we deze leemte opvullen. De toets wordt éénmalig uitgevoerd. O.b.v. de uitkomsten wordt bepaald hoe er een structurele controle moet worden

ingericht op de afhandeling van de detentiesignalen door de uitvoering. Ook wordt op basis de uitkomsten bekeken of aanvullende opleiding nodig is.

De uitgangspunten bij de kwaliteitstoets:

- We voeren éénmalig een 100 % controle uit op alle gematchte signalen, die zijn doorgezet naar de uitvoering in/over januari 2021. Het gaat hierbij om de volgende landelijke aantallen:
 - o AW : 214
 - o WW: 66
 - o ZW : 75
- Aan de hand van een aspectenlijst per wet worden de detentiesignalen op juistheid afhandeling gecontroleerd door de stafmedewerker/mentor. Daarbij toetst de stafmedewerker/mentor of de beoordeling van het detentiesignaal door de Uitkeringsdeskundige volgens de werkinstructie is uitgevoerd. De controleaspecten hierbij zijn onder andere:
 - o De ontvangstmelding van het detentiesignaal;
 - o De ingangsdatum van de detentie;
 - o Beëindiging of schorsing van de uitkering;
 - o Beëindigingsdatum van de uitkering;
 - o De registraties in de systemen;
 - o Een juiste en volledige correspondentie;Indien de uitkering inmiddels weer is herleefd, wordt ook gekeken of de heropening/herleving van de uitkering goed is afgehandeld.
- Alle dossiers worden verantwoord in een Excel sheet. Daarbij wordt ook aangegeven of de match (het signaal) terecht is.
- De controleduur is circa 30-40 minuten per dossier, dit is inclusief de verslaglegging op de Excel sheet.
- De uitkomst bepaalt de frequentie en omvang van de structurele controle.

Uitvoering en rapportage

We stellen voor de kwaliteitstoets te laten uitvoeren vanaf 28 april 2021, de deadline voor de rapportage is 1 juni 2021. Voor de rapportage analyseert BC&K district de resultaten inclusief de risico's in het proces. Er volgt hiervoor nog een format vanuit BC&K centraal. BC&K centraal stelt het landelijk rapport kwaliteitstoets detentie op en legt deze in juli 2021 voor aan het DT/DMO.

Voorafgaand aan de controle wordt een bijeenkomst door BC&K centraal georganiseerd met de KA's in de districten/ZW waarbij de kwaliteitstoets vaktechnisch wordt doorgenomen.

Valt buiten reikwijdte verzoek

Onderwerp: Voortgang: Onterechte afwijzingen TW-WW

DT-lid: 5.1 lid 2 sub

Opsteller: 5.1 lid 2 sub e (BC&K Uitkeren)

Instemming van: Bert Schong (Hoofd BC&K)

Door DT te nemen besluiten:

1. DT stelt de voortgang omtrent de aanpak van de onterechte afwijzingen TW-WW vast.
-

Aanleiding

Tijdens het rechtmatigheidsonderzoek 2020 is gebleken dat twee onterechte afwijzingen TW-WW in de steekproef zaten. De UD WW week daarbij ten onrechte af van door de klant verstrekte informatie, schrapte het recht op TW en heeft daarbij geen telefonisch overleg gehad met de klant.

Op 15 maart 2021 is het DT akkoord gegaan met een viertal actiepunten, zoals hieronder is beschreven. Onder ieder actiepunt is de voortgang van de activiteiten van de afgelopen maanden opgenomen. De voortgang wordt opgenomen in het achtmaands verslag 2021 van UWV.

Actiepunten

Valt buiten reikwijdte verzoek

2. De werkinstructie TW wordt aangescherpt.

Voortgang: De aanpassing in de werkinstructie is verwerkt en daarmee is dit actiepunt afgerond.

3. We proberen via data-analyse in combinatie met dossieronderzoek een scherper beeld te krijgen van de omvang van deze problematiek.

Voortgang: In maart 2021 heeft BC&K Uitkeren onderzoek gedaan naar de binnen de TW aangetroffen fouten bij het afwijzen van de aanvraag. Via data-analyse en dossieronderzoek is getracht in beeld te brengen hoe groot de problematiek hierom is.

Binnen de lopende uitkeringen WW is een groep geselecteerd, die op basis van leeftijd, leefvorm en dagloon, in combinatie met het sociaal minimum, mogelijk in aanmerking zouden kunnen komen voor een TW-uitkering. Vervolgens is binnen deze groep een steekproef genomen van klanten die in het verleden een afwijzing TW hebben gehad. In alle gevallen bleek het om een terechte afwijzing te gaan. Daarnaast zijn alle opmerkingen ten aanzien van de TW van het laatste jaar MOK (Meting Operationele Kwaliteit) opnieuw bekeken. Slechts in enkele gevallen (0,5%) betrof het een opmerking over een mogelijk onterechte afwijzing. Geconcludeerd kan worden dat de omvang van het probleem zeer beperkt is.

4. Voor de langere termijn zou onderzocht kunnen worden of de afhandeling aanvragen TW ook meer geautomatiseerd (STP) plaats zou kunnen vinden.

Voortgang: Het verandersignaal voor nadere analyse om de aanvraag TW STP af te handelen is via vraagsturing ingediend en belegd. In november wordt het onderzoek opgeleverd waaruit de wenselijkheid blijkt en/of in welke situaties de TW automatisch afgehandeld kan worden. Vervolgens dient bekeken te worden op welke termijn dit ketenbreed (samen met K&S) gerealiseerd kan worden.

Vervolgtraject besluitvorming: n.v.t.

Financiële consequenties: n.v.t.

Personele consequenties: n.v.t.

Communicatie (intern/extern): n.v.t.

Onderwerp: Herstelactie Detentiesignalen door Uitkeren
DT-lid: Peter van Stempvoort
Opsteller: 5.1 lid 2 sub e
Domeinhouder: 5.1 lid 2 sub e

Onderwerp heeft instemming van:

Div./afd./naam	Toelichting
5.1 lid 2 sub e	
5.1 lid 2 sub e	

Door DT te nemen besluiten:

- Akkoord te gaan met de start van de herstelactie detentiesignalen voor AW en ZW per 2 maart
- Voor WW starten met de herstelactie op 2 maart en accepteren dat bij ongeveer 2/3 van de cases het terug te vorderen bedrag verlaagd wordt door de problematiek van de wettelijke rente (hierover zullen RvB en SZW ingelicht moeten worden.)
Of nog niet starten met de herstelactie WW om de problematiek met de wettelijke rente nader uit te werken en op basis daarvan tot een besluit komen.
- Voor WW: Bij de uitkering met weeksystematiek wordt voorgesteld om inkomstenverrekening in plaats van de urenverrekeningssystematiek toe te passen indien de maximale uitkeringsdatum verschuift vanwege detentie.

Inleiding

De herstelactie betreft het terugvorderen van uitkeringen die in de periode van september 2014 tot en met juni 2019 onverschuldigd zijn betaald aan gedetineerden. Dit is gebeurd, omdat UWV de detentiesignalen van DJI destijds niet goed heeft verwerkt.

Bij de voorbereiding voor deze herstelactie heeft de taskforce intensief samengewerkt met DJI en Justid. Na een aantal gegevensuitwisselingen en daaropvolgende bestandsanalyses resteren er ongeveer 1.725 WW-, AW- en ZW-uitkeringen, die handmatig op gevalsniveau worden onderzocht en kunnen leiden tot een terugvordering. Eind januari is vastgesteld dat de klanten niet gesanctioneerd hoeven te worden, waardoor de herstelactie niet meer door Handhaving maar door Uitkeren uitgevoerd gaat worden. Het herstelproces is door RvB en door SZW goedgekeurd. Besluiten over welke gevallen teruggevorderd worden, zijn reeds genomen door of worden voorgelegd aan de Taskforce Detentie (Uitkeren en Gegevensdiensten).

De actie gaat lopen van 2 maart tot 1 mei 2020. SZW wordt gerapporteerd over aantallen en terugvorderbedragen.

1. korte beschrijving herstelactie

De herstelactie wordt centraal aangestuurd en gefaciliteerd door de Taskforce Detentie in samenwerking met de IM domeinen en decentraal op de kantoren van Uitkeren uitgevoerd. De herstelactie wordt uitgevoerd in de periode van 2 maart tot 1 mei 2020. Centraal worden de te herstellen BSN's met de uitkeringsperiode en de terugvorderingsperiode geleverd aan de uitvoerende kantoren. De instructies, brieven en centrale sharepoint zijn per domein geïmplementeerd in de uitvoering. Momenteel zijn we nog bezig om de wijze van gegevensuitwisseling met DJI/Justid in te regelen voor de aanvullende informatie die we nodig hebben om de ingewikkelde cases te beoordelen. In complexe herstelgevallen wordt vanuit centraal contact opgenomen met DJI/Justid om de precieze terugvorderingsperiode(n) te bepalen. De taskforce rapporteert over de voortgang van de herstelactie.

Onderstaand is het proces op hoofdlijnen weergegeven.

Uitkeren / uitvoering AW-, WW- en ZW-wetten

- Aanlevering van gevallen aan de uitvoerende kantoren
- Stelt de terugvorderingsperiode vast op basis van de aangeleverde informatie.

- Herziet het recht op uitkering in het primaire uitkeringssysteem en verstuurt herzieningsbesluit en de terugvorderingsbeschikking aan betrokkene.
- Bij nog lopende uitkeringen wordt de terugvordering verrekend en anders gaat het terugvorderbedrag over ter invordering aan Uitkeren/VFV.
-

Uitkeren / VFV

- Stelt de invordering in en past daarbij het normale invorderregime toe.
- VFV verstuurt een invorderingsbesluit naar betrokkene.

Met BC&K is afgestemd dat er een kwaliteitstoets plaats vindt op basis van controle door een collega.

Per uitvoeringskantoor worden de medewerkers voorgesorteerd, die de herstelactie gaan uitvoeren.

2. Twee beslispunten WW

De uitkeringsgerechtigden waarbij de uitkering tijdens de detentie teruggevorderd moet worden bestaat uit:

- Klanten met een uitkering met week- en urenverrekeningsystematiek (1^e WW dag voor 1-7-2015) (285 bsn's)
- Klanten met een uitkering met maand- en inkomstenverrekeningssystematiek (1^e WW dag na 1-7-2015) (380 bsn's)

Daarnaast zijn er nog 60 bsn's die meerdere uitkeringen hebben.

Bij de uitvoering van de herstelactie voor WW zijn twee knelpunten:

- *Wettelijke rente bij de maandsystematiek*

Door de huidige wijze van samenwerking tussen WWO en excasso wordt op het grootste deel van de terugvorderingen in de maandsystematiek (ongewenst) wettelijke rente in mindering gebracht. Daarnaast wordt dit (ook ongewenst) op de betaalspecificatie getoond. Let wel dit is een generiek WW probleem dat in principe bij meer terugvorderingen kan optreden.

Het mechanisme werkt als volgt:

De terugvordering wordt gebaseerd op betaalperiodes van een maand. Per maand wordt het oorspronkelijke betaalde bedrag bepaald en het bedrag dat betaald had moeten worden. Het verschil is de terugvordering. Excasso berekent de wettelijke rente over het bedrag dat betaald had moeten worden. De wettelijke rente wordt daardoor verrekend met de vordering. Er wordt wettelijke rente berekend in alle situaties dat de terug te vorderen periode niet gelijk is aan hele maanden. Deze problematiek heeft betrekking op de cases uit de maandsystematiek. Bij de weekssystematiek wordt een volledig handmatige beoordeling gedaan, waarbij een andere wijze van overdracht naar excasso wordt gebruikt. Dit leidt niet tot het berekenen van wettelijke rente.

Voorbeeld:

Recht loopt van juli tot december 2015.

Uitkering op maandbasis € 2.000.

Klant zit in september 2015 5 dagen in detentie.

De uitkering in september is gebaseerd op de periode dat klant niet in detentie zit € 1.500

Terug te vorderen € 500.

Probleem: Excasso berekent wettelijke rente terwijl er geen sprake is van wettelijke rente

De wettelijke rente wordt berekend over het bedrag van € 1.500.

Bij 2 % rente op jaarbasis is dit € 30 per jaar.

Van 2016 tot en met 2019 is dit 4 jaar € 120.

Door deze rekenwijze wordt in 2020 teruggevorderd: € 500 - € 120 = € 380 ipv € 500.

De volgende opties zien wij:

- o Deze problematiek accepteren en per 2 maart starten met de herstelactie
- o Het generieke probleem nader onderzoeken en een structurele oplossing uitwerken
Eventueel onderzoeken of er tijdelijke noodverbanden te leggen zijn. Op basis daarvan een besluit nemen over het moment waarop de herstelactie voor WW moet starten. Dit kan ook effect hebben op de geplande einddatum voor WW.

- *Inkomstenverrekening bij de weekssystematiek*

Het herzien van het recht op uitkering op basis van de vastgestelde terugvorderperiode wordt voor de maandsystematiek in WWO volledig ondersteund. Echter de weekssystematiek wordt niet meer ondersteund door WWO. De weekssystematiek moet daarom grotendeels handmatig uitgevoerd

worden. Hierbij speelt een bijzondere situatie. Bij de uitkeringen die de maximale duur bereikt hebben, herleeft het recht als de uitkering over de detentieperiode wordt teruggevorderd. In de periode waarvoor het recht herleeft moeten de inkomsten verrekend worden. Formeel moet dat op basis van de urensystematiek, dat is lastig omdat we het aantal uren zonder verdere uitvraag bij de klant niet kennen. Voorgesteld wordt om de herberekening te doen volgens de systematiek van de inkomstenverrekening. Hierbij worden, zoals al eerder door het DT besloten is, alleen inkomsten uit een dienstverband uit de polis gebruikt.

3. Herstelactie per domein

In onderstaande schema's zijn per domein AW, WW, ZW en VFV de relevante uitvoeringsaspecten toegelicht.

Herstelactie WW	
Aantal gevallen	WW heeft 725 cases. Hierbij zijn reeds de inmiddels verjaarde gevallen uitgesloten en bij de uitkeringen die de max duur bereikt hebben is saldering tussen terugvordering en nabetaling toegepast in geval van geen inkomsten. Themaonderzoek gevallen toegevoegd.
Betrokken kantoren	Alle 11
Aantal uitkeringsdeskundigen/ Inzet	Op basis van verdeling over kantoren 1.100 uur (maandsystematiek 1 uur per case, weeksystematiek 2 uur per case)
Instructie, brief, landelijk bericht	Afgestemd met OK
Complexe gevallen	Voor zover van toepassing worden die door centrale team van IM Uitkeren uitgezocht.
Akkoord 5.1 lid 2 sub e	5.1 lid 2 sub e
Rapportage voortgang	Sharepoint per Domein en voor WW per categorie. Op basis hiervan worden de rapportages naar kantoor, taskorce, domeinhouder en DT opgeleverd.

Valt buiten reikwijdte verzoek

Herstelactie AW	
Aantal gevallen	700 (excl verjaringen en overledenen)
Betrokken kantoren	Alle 11
Aantal uitkeringsdeskundigen/ Inzet	Op basis van verdeling over kantoren 700 uur gemiddeld (1 uur per case)
Instructie, brief, landelijk bericht	Nieuwe GCU brief door UK ism K&S opgeleverd Afgestemd met OK
Complexe gevallen	Deze worden door de uitkeringsdeskundigen gedaan , waarbij het centrale team DJI benaderd als ondersteuning noodzakelijk is. Risicio is de (toegang tot) ondersteuning van DJI bij het in kaart brengen van perioden waarbij het recht uitgesloten is
Akkoord 5.1 lid 2 sub e	
Rapportage voortgang	Sharepoint voor AW. Op basis hiervan worden de rapportages naar kantoor, taskorce, domeinhouder en DT opgeleverd.

Valt buiten reikwijdte verzoek

Vervolgtraject besluitvorming

Na akkoord start de herstelactie detentiesignalen voor AW ^{Valt buiten reikwi} op 2 maart 2020.

Het traject dat voor WW gevolgd moet worden is afhankelijk van de besluitvorming ten aanzien van de wettelijke rente problematiek.

Voorlegger DT Uitkeren d.d. 3 augustus 2020

– Resultaat TKM WW over Mei en cumulatief april/mei 2020 -

Onderwerp : Resultaten Tijdelijke Kwaliteitsmeting WW mei en cumulatief april en mei 2020
DT-lid : 5.1 lid 2 sub e
Opsteller : 5.1 lid 2 sub e (BC&K Uitkeren)
Datum : 3 augustus 2020

Door DT te nemen besluiten:

1. Wij willen het DT kennis laten nemen van het resultaat van de Tijdelijke Kwaliteitsmeting WW over mei en cumulatief april en mei 2020.

Aanleiding

In mei is in de districten gestart met de Tijdelijke Kwaliteitsmeting (TKM) WW. De TKM geldt als thermometer en uniforme inrichting voor kwaliteitsbewaking gedurende de coronacrisis in onze divisie. Het geeft WW-Uitkeren zicht op de ontwikkeling van de financiële risico's in de bedrijfsvoering. Maandelijks worden er 30 dossiers (20 claim/10 continueren) per district gecontroleerd door BC&K. De meting geeft, naast de geleverde productkwaliteit op de financiële aspecten, ook inzicht of de genomen Corona-maatregelen door het DT om de werkdruk te verlichten op de uitvoering WW, doorgevoerd zijn in de bedrijfsvoering.

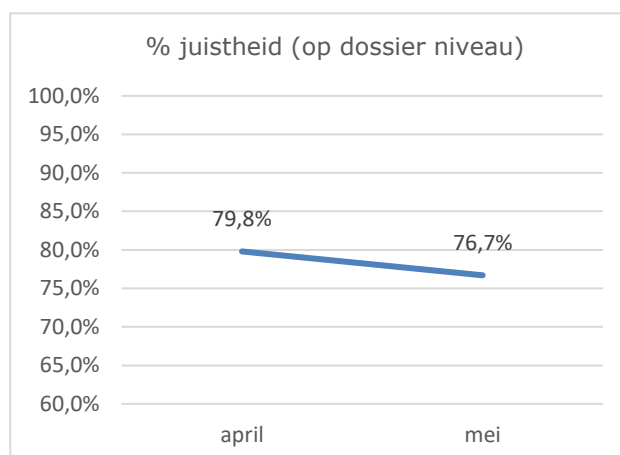
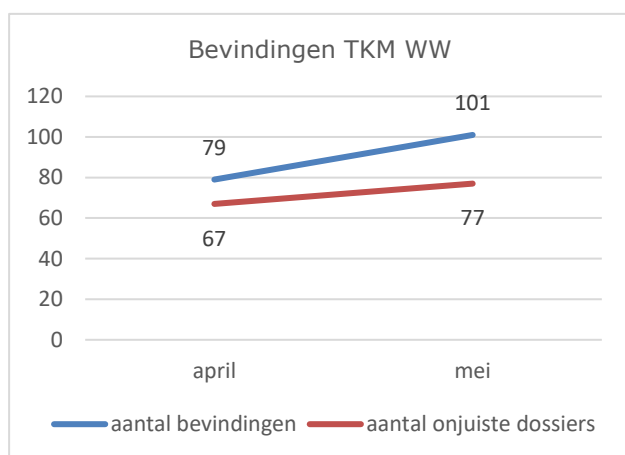
In het DT van 6 juni zijn de eerste controleresultaten over april gedeeld. In deze korte voorlegger het resultaat van de TKM WW over mei en cumulatief april/mei 2020.

De TKM in cijfers

In mei zijn er landelijk 330 dossiers gecontroleerd. Hierbij zijn er 101 bevindingen gemaakt op 77 WW dossiers, onderverdeeld naar 62 claimdossiers (aanvraag + 1^{ste} betaling) en 15 continueren dossiers (IKO voorgaande - en laatste maand). Over april en mei cumulatief zijn er 661 dossiers gecontroleerd. Hierbij zijn er 180 bevindingen gemaakt op 144 WW dossiers, onderverdeeld naar 110 claimdossiers en 34 dossiers vanuit het continuerentrajec (IKO voorgaande - en laatste maand).

Het juistheidspercentage klant financieel is cumulatief over april en mei 2020 : 78,2 %.

We zien een lichte verslechtering van de juistheid in mei t.o.v. april. In april was de juistheid 79,8%¹, in mei is dit 76,7%. Zie onderstaande grafiek voor de aantallen en percentages:



Het juistheidspercentage voordat Corona uitbrak, gemeten over de periode 1-4-2019 (start MOK 2.0) tot en met eind februari 2020 bedroeg 74,5 %.

¹ Er zijn twee bevindingen ingetrokken die in april zijn gemaakt en een ontdebelling van vier bevindingen is doorgevoerd, dit geeft een kleine aanpassing in de cijfers.

Dominante foutbronnen:

- Inkomsten en anticumulatie (te laag loon gekort, gemiddeld loon bij DWBZ niet juist)
- Toeslagenwet (leefvorm, registratie toeslag, geen rekening gehouden met de inkomsten van de partner)
- Maatregel en art 35 (onderzoek bij verwijtbare werkloosheid)
- Uitsluitingsgrond (reeds lopende uitkering, vakantie, buiten NL anders dan vakantie, detentie, opzegtermijn, etc.)

Het toepassen van de Corona-maatregelen (aspect 299)

Het ingevoerde beleid op grond van de Corona-maatregelen kwam over beide maanden in 96 dossiers voor. In 88,5% van de dossiers (= 85 dossiers) heeft de UD het beleid juist toegepast. In 11,5% van de dossiers (= 11 dossiers) niet en werd een bevinding gemaakt. Hierbij de kanttekening dat in 1 district 5 bevindingen op dit aspect zijn gemaakt. De bevindingen op dit aspect hadden betrekking op het onnodig opvragen van informatie bij de klant, de klant bellen bij een ingrijpende beslissing, opleggen van een maatregel te late aanvraag (5x) en onterecht niet opvragen van informatie bij de klant.

Afhandeling van samenloop dossiers.

Door het tijdelijk stopzetten van het MOK Samenloop worden in de TKM maandelijks per district 2 samenloopdossiers gecontroleerd. Daarbij worden beide dossiers van samenloop (bijv WW-WIA) gecontroleerd. Over april/mei zijn er 38 dossiers getoetst, op 3 dossiers is er een bevinding gemaakt (er werd nagelaten klant-informatie door te geven aan de andere afdeling).

Het vervolg

De resultaten van de TKM WW worden in ieder district besproken in het MT. O.g.v. de resultaten kan er op meerdere niveaus worden bijgestuurd.

Conclusies

1. De TKM over mei laat zien dat de kwaliteit van de uitvoering onder druk staat. Ten opzichte van april is een lichte daling zichtbaar. Beide maanden laten echter een kwaliteitsniveau zien op klant financieel aspecten dat hoger is dan in het pré-Corona tijdvak. De controle over juni moet uitwijzen of het gerealiseerde kwaliteitsniveau kan worden bestendigd.
2. De meting over april en mei laten ook zien dat de aanpassingen i.v.m. Corona, op een uitzondering na, worden toegepast.

Resultaat over juni 2020

Eind augustus nemen we het DT mee in de resultaten TKM WW over juni 2020.

Onderwerp : MOK WW analyse juli 2018 t/m juni 2019

DT-lid : 5.1 lid 2 sub e

Opsteller : 5.1 lid 2 sub e

Onderwerp heeft instemming van:

Div./afd./naam	Toelichting

1. Het DT meenemen in de uitkomsten van de MOK WW analyse

Toelichting

Periodiek wordt door BC&K Centraal een MOK analyse uitgevoerd. MOK is een meting die inzicht geeft in de kwaliteit van de uitvoering. Het is een managementinstrument gericht op continu verbeteren waarbij de PDCA cyclus wordt uitgevoerd.

In deze voorlegger neem ik u mee in de highlights van de MOK WW analyse. Als bijlage treft u ter voorbereiding op het DT overleg de uitgebreide MOK WW analyse aan in de vorm van een PowerPoint presentatie, met in de bijlage ervan een sheet met het verloop van de juistheidspercentages van alle wetten (WW, AW, Faillissementen en ZW). In het DMO van 8 januari jl. zijn de resultaten van deze MOK WW analyse besproken.

Doel van de agendering is informeren over de uitkomsten. De analyse bevat geen aanbevelingen richting het DMO, wel een handreiking richting het te vormen multidisciplinaire team/ de TAO van MOK, dat op basis van de landelijke MOK uitkomsten een verdere oorzaak analyse oppakt en tot aanbevelingen komt.

De uitkomsten van de MOK WW analyse zijn 26 september jl. besproken bij het managers BC&K overleg en 29 november jl. bij de kwaliteitstafel (het landelijk overleg van kwaliteitsadviseurs).

Toelichting op de controle MOK

Dossiers in de MOK controle worden in 3 categorieën gecontroleerd:

Klant Financieel: beoordeling recht, hoogte en duur

Valt buiten reikwijdte verzoek

Fouten in de categorie Klant Financieel hebben niet per definitie een financieel gevolg. Er kunnen fouten gemaakt worden in de beoordeling van het recht, hoogte of duur die geen gevolgen hebben voor het uiteindelijke uitkeringsbedrag. De juistheidspercentages (ook die op de volgende pagina staan weergegeven) geven aan in welke mate de beoordeling goed plaats vindt, niet de mate waarin bedragen juist verstrekt worden.

In de bijgevoegde PowerPoint staat vermeldt in welke mate fouten een financieel gevolg hebben. Dit is gedaan op basis van de vastleggingen door de MOK controleurs (indicatie financieel gevolg 'ja'), de werkelijke mate van financieel gevolg zal groter zijn omdat niet alle indicaties financieel gevolg juist geregistreerd zijn (door de MOK controleur). Bij deze analyse is uitgegaan van de vastleggingen door de MOK controleur.

Conclusies uit de analyse:

Hieronder volgt het verloop van de juistheidscijfers WW, AW, Valt buiten reikwijdte verzoek gevolgd door de conclusies uit de MOK WW analyse.

1. We zien geen duidelijke verbetering van de juistheidscijfers over alle domeinen. (de MOK WW analyse heeft betrekking op de periode juli 2018 t/m juni 2019. In deze voorlegger is daar in onderstaande tabellen juli t/m oktober 2019 aan toegevoegd).

WW	juli aug 18	sept okt 18	nov dec 18	jan febr 19	MOK2.0 mrt apr 19	MOK2.0 mei juni 19	MOK2.0 juli aug 19	MOK2.0 sept okt 19
Klant Financieel	80,7%	79,9%	79,3%	78,1%	74,8%	77,3%	78,8%	79,5%

Valt buiten reikwijdte verzoek

AW	juli aug 18	sept okt 18	nov dec 18	jan febr 19	MOK2.0 mrt apr 19	MOK2.0 mei juni 19	MOK2.0 juli aug 19	MOK2.0 sept okt 19
Klant Financieel	91,2%	89,8%	90,0%	91,3%	87,8%	88,3%	89,0%	nog niet beschikbaar

Valt buiten reikwijdte verzoek

Valt buiten reikwijdte verzoek

Conclusies domein MOK WW:

1. Op 5 thema's binnen het controlecluster WW Financieel doen we het niet goed:
 - 1) **Maatregelen (81% juist);**
het niet beoordelen/ opleggen van een waarschuwing/ maatregel
 - 2) **Toeslag (88% juist);**
een kwart van de fouten betreft het niet in behandeling nemen van een TW aanvraag. Daarnaast veel bevindingen omtrent leefvormwijzigingen
 - 3) **Inkomsten en anticumulatie (89% juist);** grote diversiteit aan bevindingen. De helft van de fouten heeft betrekking op EWD, DWBZ, risico IKV en vakantietoeslag
 - 4) **Inkomstenverlies en Gemiddeld aantal arbeidsuren (GAA) (92% juist);**
ten onrechte geen beoordeling gedaan na uitworp
 - 5) **Uitsluitingsgronden (93% juist);**
fouten in de beoordeling van de vakantiedagen

Valt buiten reikwijdte verzoek

Vergadering DT Uitkeren d.d.

Onderwerp: Terugvorderen samenloop ZW-WW

DT-lid: 5.1 lid 2 sub e

Opsteller: 5.1 lid 2 sub e

Domeinhouder: 5.1 lid 2 sub e

Onderwerp heeft instemming van:

Div./afd./naam	Toelichting

Door DT te nemen besluiten:

- Om gemotiveerd af te wijken van het geldende herstelbeleid in deze specifieke situaties van (onterechte) samenloop ZW-WW.
- Om samen met de Belastingdienst de mogelijkheid te verkennen om de bruto-vordering te matigen tot het netto bedrag.
- Om een generiek besluit tot heroverweging van het herstelbeleid in het licht van de maatschappelijke ontwikkelingen.
- Opdracht te geven om een plan uit te werken voor de herstelactie.

Tijdens voorlegging met DT te bespreken:

- Het wel of niet toepassen van een alternatieve selectie op de gevallen voor de herstelactie. (zie blauwe tekst verder in de voorlegger)

Resultaat uit bespreking in het SBK Uitkeren overleg dd. 26082021:

Leden van het overleg stemmen positief in met het advies, inclusief de verruiming naar 60 dagen.

Vervolgstappen:

- Voorlegger en notitie naar as DT, na akkoord DT informeren RvB en SZW;
- Met VFV afstemmen en nalopen casustiek op impact en effect in het betaalproces;
- Uitwerken opties op fiscaal vlak (bruto-vordering matigen tot netto bedrag);
- Aanpassingen in het herstelbeleid goed afstemmen met JKC op basis van de ervaring uit de herstelactie.

Aandachtpunten voor de herstelactie:

- Tijdens de herstelactie actief onderzoeken wat er gebeurt met signalen vanuit de klant via KCC en rechtstreeks bij Uitkeren. Wat gebeurt daarmee?
- Uit de herstelactie leerpunten halen.
- In de implementatievoorbereiding een beslisboom en duidelijke instructie ter ondersteuning voor de UD verzorgen ter voorkoming van verschillende interpretatie.

Inleiding

De afhandeling van de samenloop tussen ZW en WW is foutgevoelig. Naar aanleiding van een onderzoek en een steekproef in 2020 blijken ongeveer 1250 samenloopcases niet goed te zijn

afgehandeld. Dit heeft geleid tot te veel of ten onrechte betaalde WW. Op basis van een steekproef wordt het schadebedrag ingeschat op € 3,2 miljoen. UWV heeft herstelbeleid, dat uitgaat van terugvorderen als het de klant “redelijkerwijs duidelijk” had kunnen zijn dat er teveel betaald is. Het herstelbeleid houdt geen rekening met de individuele situatie van de klant.

In de bijgevoegde notitie wordt toestemming gevraagd:

- Om gemotiveerd af te wijken van het geldende herstelbeleid in deze specifieke situaties van (onterechte) samenloop ZW-WW.
- Om samen met de Belastingdienst de mogelijkheid te verkennen om de bruto-vordering te matigen tot het netto bedrag.
- En om een generiek besluit tot heroverweging van het herstelbeleid in het licht van de maatschappelijke ontwikkelingen.

Onterechte samenloop en inschatting omvang

Een klant, die een WW-uitkering heeft, kan ziek en/of zwanger worden tijdens de uitkering en op basis daarvan een ZW- of WAZO-uitkering krijgen. Bij samenloop wordt de ZW-uitkering in mindering gebracht op de WW-uitkering. Indien de samenloop verkeerd afgehandeld wordt leidt dit tot een onterecht of te hoge WW-uitkering. Tot 2019 werd de samenloop gecontroleerd op basis van lijstwerk. Omdat er procesverbeteringen zijn doorgevoerd, is het lijstwerk gestopt. Naar aanleiding van een signaal uit OGN bleek dat er toch samenloopgevallen waren die verkeerd zijn afgehandeld en tot te hoge of onterechte WW-betalingen hebben geleid. Dit is nader onderzocht door een steekproef uit te voeren op de 1.765* cases, waarbij in 2020 bij een lopende WW een ZW-melding is geweest en de uitkeringen meer dan een maand samenliepen. Bij 70 % hiervan bleek de WW-uitkering te hoog of onterecht betaald te zijn. Extrapolatie van de resultaten van de steekproef leidt tot 1.250 samenloop cases met een te hoge betaling en tot een schade van €3,2 miljoen. Bij ongeveer 64% van deze cases heeft de klant wel contact gehad met UWV, maar dit heeft niet geleid tot de juiste uitkering.

***Besprekspunt:**

Alternatieve selectie: Bij nader inzien lijkt het logischer en lonender om de grens van 1 maand (30 dagen) overlap te verruimen naar 60 dagen. Bij samenloop van meer dan 60 dagen kan het uitgangspunt voor beoordeling “dat het de klant redelijkerwijs duidelijk had moeten zijn” logischer worden toegepast. De aanscherping in de selectie levert een aantal van 956 BSN's op. Dat scheelt bijna de helft. Bij een grens van 3 maanden (91 dagen) zijn dat er nog maar 315.

Het geldende herstelbeleid en welke effecten dat kan hebben op klanten

Het herstelbeleid gaat uit van terugvorderen indien de klant “redelijkerwijs duidelijk” had kunnen zijn dat er teveel betaald is. Dit beleid is gestoeld op een juridische/rechtmatigheidsbasis, waarbij vaak geen rekening wordt gehouden met de individuele situatie van de klant. Wij willen verantwoordelijkheid nemen voor gemaakte fouten en meer rekening houden met het doenvermogen van de klant. Daarom stellen we in de notitie voor om een aantal aanvullende criteria vanuit een maatschappelijke en persoonlijk perspectief te gebruiken voor het beoordelen van de terugvordering. Tevens willen we het huidige herstelbeleid van UWV verrijken met deze criteria.

Voorstel voor de maatwerkaanpak herstelactie

Voor de herstelactie bij de samenloop WW-ZW gaan we uit van een hiërarchie in de beoordeling van de case. Eerst worden de economische feiten beoordeeld. Daarna wordt gekeken naar de juridische aspecten, had het de klant redelijkerwijs duidelijk kunnen zijn dat de uitkering te hoog was? Als laatste wordt gekeken naar maatschappelijke effecten, had de klant het doenvermogen om met een ingewikkelde uitkeringssituatie om te gaan, en worden de problemen van de klant niet nodeloos groot indien tot terugvorderen wordt overgegaan.

Deze aanpak maakt de beoordeling door een medewerker moeilijk en vraagt veel van zijn vakmanschap. Het is een uitermate complexe- en eenmalige herstelactie. We stellen daarom voor om de terugvorderingen bij een beperkt aantal medewerkers te beleggen in het district of liefst op 1 kantoor. Daarmee zorgen we voor een goede, zorgvuldige, maar vooral een gelijke afhandeling.

Plan van aanpak

Het zwaartepunt van de herstelactie ligt bij het domein WW, maar ook de betrokkenheid van andere organisatieonderdelen, zoals ZW, VfV en K&S is noodzakelijk. Dit vraagt om een gecoördineerde en planmatige aanpak. Met de uitwerking van deze aanpak dient zo snel mogelijk gestart te worden.

Vervolgtraject besluitvorming:

DT Uitkeren en RvB nemen in onderlinge afstemming een besluit over de geadviseerde aanpak van de herstelactie. SBK zal de herstelactie afstemmen met SZW. De achterliggende motivatie waarom voor de geadviseerde maatwerkaanpak gekozen wordt, sluit aan bij maatschappelijke ontwikkelingen in het denken over de dienstverlening van de overheid. Daarom zal SZW ook nauw betrokken worden bij de heroverweging van het herstelbeleid.

Voorlegger DT Uitkeren d.d. 29 juni 2020 Agendapunt 5.1a – Voortgang Bewakingsoverzicht Uitkeren -

Onderwerp : Voortgang bewakingsoverzicht Uitkeren
DT-lid : 5.1 lid 2 sub e
Opsteller : 5.1 lid 2 sub e (BC&K)
Datum : 24 juni 2020

T.b.v. de besluitvorming in het DT:

1. Wij vragen het DT een akkoord op de conclusies door BC&K en waar nodig de voorgestelde acties te initiëren.
 2. Wij vragen het DT kennis te nemen van de update door de actiehouders.
-

Inleiding

Sinds 2019 hanteren we bij Uitkeren een bewakingsoverzicht die eens per kwartaal wordt geüpdatet en met het DT en DMO wordt besproken. Het bewakingsoverzicht dient als versterking op de werking van het huidige kwaliteitssysteem. BC&K monitort d.m.v. het bewakingsoverzicht de voortgang op de geaccordeerde adviezen en aanbevelingen vanuit 4 typen onderzoeken/analyses:

1. BC&K onderzoeken
2. Audits door de accountantsdienst
3. Externe onderzoeken (bijv. ISO)
4. Risicomanagement

Bewakingsoverzicht

In januari 2020 is de laatste update van het bewakingsoverzicht besproken in het DT waarbij expliciet is ingezoomd op de zorgpunten. Het DT heeft in januari 2020 besloten om de zorgpunten in een volgend DT terug te laten komen en daarbij aan te geven wat er als eventuele tussentijdse oplossing kan worden gedaan en wat het risico is zolang er geen tussentijdse oplossing voor handen is. I.v.m. de Corona crisis is er nadien geen nieuwe voorlegger ingebracht i.v.m. andere prioriteiten binnen BC&K. De tijd is er echter nu weer voor BC&K om kritisch te kijken waar we nu staan met het bewakingsoverzicht en waar we moeten bijstellen.

In deze voorlegger beperken we ons tot de BC&K onderzoeken. Dat wil niet zeggen dat op de overige onderzoeken en analyses geen actie zit. Een kort overzicht.

Audits door de accountsdienst

Maandelijks heeft Hoofd BC&K overleg met de AD waarbij uitkomsten van de audits en andere urgente onderwerpen worden besproken en waar nodig opgepakt. Voor deze voorlegger was de tijd te kort om de audits, die op het bewakingsoverzicht staan, te updaten. We komen hier in augustus in het DT voor terug.

Externe onderzoeken (bijv ISO)

Het resultaat van de externe ISO audit is middels aparte voorlegger in het DT van 20-april jl. goedgekeurd. Richting DNV (externe auditor) zijn de verbeterpunten gecommuniceerd. Op dit moment is er geen verdere actie nodig.

Risicomanagement

Aanpak voor light variant risicomanagement is in DT/DMO recent besproken. Voor 1-9-2020 wordt per district/eenheid een risicobeeld opgesteld, hiervan maakt BC&K een totaal overzicht welke in oktober in het DT/DMO wordt behandeld. Hierop is nu geen verdere actie nodig.

Uitvraag bij de actiehouders

BC&K heeft in de afgelopen weken uitvraag gedaan om de actuele status m.b.t. de aanbevelingen op te halen bij de actiehouders en daarbij ook de risico's in te kunnen schatten. Daarbij maken we onderscheid in de afgeronde acties en punten, die we willen bespreken met het DT

1. Afgeronde acties in de afgelopen 5 maanden.

In totaal zijn er sinds de laatste update 8 punten afgerond. Dit betekent dat de aanbevelingen en actiepunten zijn opgepakt en afgerond.

2. Punten ter bespreking met het DT

We willen de volgende punten met het DT bespreken:

1. **Kwaliteitsborging op het geautomatiseerde aanvraag-proces WW:** Verbandcontroles uitvoeren over volledige keten (actie 5) – actie: 5.1 lid 2 sub e
 - a. BC&K heeft zorgen m.b.t. de tijdlijn. Het advies is in 2018 gegeven, maar in Q1-2021 wordt hier pas releasematig een actie op uitgevoerd. Onduidelijk of er tussentijdse oplossingen worden ingezet.

Update vanuit IV

De splitsing tussen uitworp (Handmatig) en STP wordt vastgelegd in TPV. Vanaf dit moment tot het eindpunt in MOM is er volledig zicht op alle automatisch afgehandelde aanvragen en is er geen risico binnen het STP proces. Alle aanvragen in de E-aanvraag WW (E-intake) worden gemonitord door het Werkbedrijf. Het gaat hier om alle aanvragen, dus nog voor de splitsing STP/handmatig. Deze monitoring is niet opgenomen in de ketenmonitoring. Een tussentijdse oplossing is om hiervoor een Stored Procedure voor in te richten en om deze applicatie ook te betrekken in de ketenmonitoring, echter hiervoor moet autorisatie voor de ketenmonitoring via werkbedrijf worden ingeregeld. Hier is meerdere malen door IV op geduwd, maar nog zonder succes. Inschatting is dat dit technisch geen probleem zou moeten zijn, maar vooral een administratieve inspanning vergt. Bij de nieuwe klantaanvraag wordt er een uniek identificatienummer opgenomen. Dit nummer kan in vervolgreleases opgenomen worden in de vervolgapapplicaties (WWO, GCU en MOM). Hiermee wordt er een robuustere invulling gegeven aan de ketenmonitoring.

Conclusie BC&K

Risico is klein tot de structurele oplossing in Q1 2021. In overleg met 5.1 lid 2 sub e adviseert BC&K om niet voor een tussentijdse oplossing te kiezen maar de release van 2021 af te wachten. Dit vanwege het kleine risico. BC&K bewaakt of dit met de release van 2021 wordt opgelost.

Actie

Er is vanuit het DT geen aanvullende actie nodig.

2. **Sluitend Autorisatie Beheer:** Acties i.h.k.v. sluitend autorisatie beheer (actie 21) – actie: 5.1 lid 2 sub e

- a. BC&K heeft zorgen dat 1,5 jaar na afronding van het onderzoek de verbeteradviezen nog niet allemaal zijn opgevolgd. Daarnaast lijkt het dat de situatie ten tijde van het onderzoek verslechterd is doordat niet alle controles momenteel worden uitgevoerd, waardoor er geen borging is op de sluitendheid van het autorisatiebeheer.

Update vanuit IV

Door capaciteitsgebrek is het IB&P team niet in staat geweest de bevindingen uit het BC&K rapport op te pakken. Er is inmiddels een extra rolbeheerder aangenomen, deze medewerker is in april 2020 gestart. Hierdoor komt er ruimte om een aantal zaken beter te organiseren en ook de bevindingen op te pakken. Na de inwerkperiode van de rolbeheerder worden alle controles binnen de organisatie weer structureel opgepakt.

Conclusie BC&K

We zien dat nog niet alle controles (uit het controlemodel op autorisatiebeheer) worden uitgevoerd. BC&K adviseert om binnen IV prioriteit te geven aan het uitvoeren van alle controles om het autorisatiebeheer weer sluitend te krijgen. Door het uitvoeren van de controles worden delta's/risico's zichtbaar in het proces autorisatiebeheer en kunnen deze ook worden verbeterd. BC&K blijft dit punt volgen via het bewakingsoverzicht.

Actie

Het DT geeft IV opdracht om prioriteit te geven aan het uitvoeren van de controles van het controlemodel.

3. **MOK analyse AW:** Inregelen aansluiting ZW collega bij samenloopteams indien dit nog niet het geval is (actie 15b) – actie: 5.1 lid 2 sub e (DMO)
 - a. ZW is nog niet overal aangesloten bij de samenloopteams en soms is dit alleen op afroep. Er worden nog veel bevindingen m.b.t. samenloop situaties gemaakt, wat meer aandacht hiervoor zeer gewenst maakt.

- b. DMO geeft aan dat dit in maart onderwerp van gesprek is in het DMO. Hierbij wordt ook gekeken naar de effecten van 1 UBO WW op de samenloopteams.

Update vanuit de domeinhouders WW en ZW

5.1 lid 2 sub e en 5.1 lid 2 sub e geven aan dat ZW nu zijn aangesloten bij de samenloopteams (punt a). De toegevoegde waarde van het aansluiten van de teams (punt b) is door de Corona verder doorgeschoven (totdat ze weer bij elkaar kunnen komen met de medewerkers die in de samenloopteams zitten) en zal later door Ron worden opgepakt.

Conclusie BC&K

Doordat ZW is aangesloten bij de samenloopteams is punt a voor BC&K afgesloten. BC&K blijft punt b monitoren via het bewakingsoverzicht.

Actie

Er is geen aanvullende actie van het DT nodig

4. **Kwaliteitsborging op het geautomatiseerde aanvraag-proces WW en ZW: STP opnemen als apart hoofdstuk in business analyses WW (actie 4)- actie 5.1 lid 2 sub e.**

Deze aanbeveling is geaccordeerd in het DT van 21 november 2018. IV heeft aangegeven af te wijken van deze aanbeveling omdat STP integraal is opgenomen in de business analyses van de WW. Daarmee wordt STP niet in een apart hoofdstuk benoemd, maar wordt er wel altijd aandacht besteed aan de impact van een wijziging op het STP-proces.

Conclusie BC&K na overleg met 5.1 lid 2 sub e

In uitvoerig overleg met 5.1 lid 2 sub e komen we tot de conclusie dat de aandacht voor STP voldoende is geborgd in het huidige format BA via SCOPAFIJTH aspecten. Daarnaast vindt er een review plaats door een collega op de BA. Het punt wordt als afgerond beschouwd in het bewakingsoverzicht.

Actie

Er is geen aanvullende actie van het DT nodig

5. **VOW (Vertrokken onbekend waarheen)**

In het onderzoek naar de juistheid van afhandeling van dossiers waarbij het aspect VOW speelt, zijn een 3-tal aanbevelingen gedaan, waarvan er twee inmiddels zijn afgerond en er nog één punt open staat te weten:

Monitoring van het VOW proces door BC&K en toetsen of er aanvullende borgingsmaatregelen moeten worden getroffen.

Update vanuit MBC&K District DHL

In de districten is er goed zicht op het verloop van het VOW proces. In de districten is ook getoetst of aanvullende maatregelen noodzakelijk waren. De uitkomst was dat in sommige districten geen aanvullende borgingsmaatregelen noodzakelijk waren, in sommige districten er aanvullende steekproeven zijn gepland en in een enkel district de afhandeling van VOW signalen is belegd bij dedicated medewerkers.

Advies BC&K

Een 1^{ste} inventarisatie van borgingsmaatregelen heeft plaatsgevonden. BC&K adviseert om de aanvullende borgingsmaatregelen te bespreken in het MBC&K overleg. Om te leren van elkaar en te toetsen of genoemde borgingsmaatregelen voldoende zekerheid geven over het uniform uitvoeren van het proces VOW.

Actie

Het DT geeft opdracht om dit punt in het MBC&K te bespreken om meer inzicht te krijgen in de getroffen borgingsmaatregelen en ook om uniformiteit in dit proces te bevorderen.