

Klankbordoverleg Verbeteraanpak WIA d.d. 22 mei 2025

Kwaliteit sociaal-medische dienstverlening

UWV geeft een update over de ingezette verbeteringen sinds zomer 2024, de kwaliteitsborging van sociaal-medische beoordelingen, en uitdagingen in de sociaal-medische dienstverlening die breder zijn dan alleen kwaliteit. UWV en het ministerie van SZW hebben een aantal maatregelen getroffen om op korte termijn het aantal sociaal-medische beoordelingen te verhogen, maar er is meer nodig om cliënten, werkgevers en medewerkers meer perspectief en vertrouwen te bieden.

In de bespreking met de leden van de klankbordgroep komt het volgende aan bod:

- Er zijn mogelijkheden om de 60+-maatregel vanaf september weer in te stellen. De ingangsdatum van september is een besluit van de minister van SZW. Dit betekent dat cliënten tussen januari en september worden behandeld volgens de geldende wet- en regelgeving. Houdt UWV rekening met de mogelijkheid van bezwaarprocedures? Het is positief dat de maatregel terugkomt en dat dit helpt om de druk te verlichten bij UWV. Tegelijkertijd resulteert de periode van januari tot september waarin de 60+-maatregel niet van toepassing was, wel in ongelijke behandeling.
- UWV kijkt naar mogelijke inzet en gebruik van informatie van arbodiensten. Een risicofactor in deze inzet is de financiering door werkgevers. De insteek van de samenwerking is om informatie eerder in de keten te delen en informatie-uitwisseling gebeurt altijd alleen met instemming van medewerker en werkgever. De insteek is om dubbel werk te voorkomen, ook voor de verzekeringsarts, maar het moet duidelijk zijn waar de medewerker en werkgever mee instemmen. Er wordt kritisch gekeken naar publiek-private samenwerking en dan vooral naar de positie van werknemers in de relatie tussen werkgevers en arbodiensten.
- UWV investeert in de inzet van sociaal-medische centra (SMC). Dit werkt op dit moment op de ene locatie beter dan op de andere locatie. UWV gaat de prestatie van SMC-vorming met daarbij duale sturing en taakdelegatie versnellen en verhogen. Een goed bemenst SMC met regievoerders bespoedigt het proces van een sociaal-medische beoordeling.
- Een belangrijk onderdeel van kwaliteit is ook dat cliënten tijdens het proces snappen wat van invloed is op de uitkomst. Dit kan ook in bezwaar en beroep schelen als cliënten bijvoorbeeld vooraf meer informatie kunnen delen, of in feedbackloops tijdens het proces informatie kunnen delen en nachecken. Als cliënten beter geïnformeerd worden over het proces en de uitkomst, dan wordt (de betekenis van) de uitkomst ook beter begrepen. UWV wil cliënten daarom tijdens het proces minstens één keer zien voor een persoonlijk gesprek. Voor arbeidsdeskundigen is ook een checklist opgesteld over hoe zij een dergelijk persoonlijk gesprek moeten voeren, specifiek ook voor cliënten met een uitkomst van 35-.
- UWV wil radicaal transparant zijn over wat wel en niet mogelijk is, want alles doen is niet mogelijk. In het jaarplan voor 2025 is daarom ook geprioriteerd op Wajong, einde wachttijd WIA en dienstverlening bij de Ziektewet zodat er minder instroom in de WIA is. Dat betekent ook dat sommige dienstverlening niet meer mogelijk is. UWV moet transparanter zijn over wat wel en niet gedaan wordt. Daarmee kan ook het gesprek gevoerd worden over de consequenties, onder andere voor stakeholders.

Herstelorganisatie/update cliëntcommunicatie

Op korte termijn worden cliënten geïnformeerd of hun dossier wel of niet gecontroleerd wordt op dagloonfouten. Op advies van het vorige overleg met de klankbordgroep is de communicatieaanpak uitgewerkt en wordt o.a. gebruik gemaakt van een brochure en communicatie op de website.

Bij de cliënten wiens dossier niet worden gecontroleerd is onderzocht welke communicatie het beste vragen beantwoordt en hoe cliënten gerustgesteld kunnen worden. In de communicatie is ook opgenomen hoe is geanalyseerd dat er geen dagloonfouten zijn gemaakt in het dossier. Dit helpt om cliënten gerust te stellen. Cliënten kunnen vervolgens UWV bellen en een medewerker spreken.

Deze aanpak wordt getest in een pilot van 1.000 cliënten. In de praktijk wordt het effect van de brochure onderzocht, ook op de reguliere dienstverlening. Op basis daarvan wordt de brochure eventueel aangepast en wordt informatie verduidelijkt, en wordt de brochure eventueel gefaseerd uitgestuurd. UWV is wel terughoudend in het eventueel aanpassen van de brochure om consistent te blijven in de informatievoorziening.

43.000 cliënten worden geïnformeerd dat hun dossier wel gecontroleerd worden op dagloonfouten en over de mogelijke consequenties. Dit leidt wel tot (extra) onrust en daarom staan er gespecialiseerde teams en casemanagers klaar om deze cliënten op te vangen en te helpen. UWV communiceert duidelijk over het uitgangspunt dat er niet wordt teruggevorderd. In de brief wordt ook aangegeven dat het lang kan duren voordat cliënten individueel helderheid hebben. In de tussentijd krijgen cliënten regelmatige updates en worden informatiebijeenkomsten georganiseerd waar zij vragen kunnen stellen.

In de bespreking met de leden van de klankbordgroep komt het volgende aan bod:

- Als de communicatie wordt opgeschaald, worden ook de stakeholders geïnformeerd. Zij krijgen tools om het verhaal en de analyse die UWV heeft uitgevoerd ook uit te leggen aan hun doelgroepen. UWV informeert hier op tijd over, maar het moment is afhankelijk van de uitkomst van de eerste pilot. Het is fijn als de stakeholders meer informatie kunnen geven aan cliënten en kunnen helpen bij de uitleg.
- UWV probeert persoonlijk te communiceren en tegelijkertijd is het niet mogelijk om voor elke cliënt inhoudelijk te communiceren over het dossier. Dat is onuitvoerbaar.
- UWV gaat verduidelijken dat het 088-nummer dat wordt genoemd in de brochure en brief een speciaal nummer met specialisten en gespecialiseerde kennis is voor deze cliënten. Ook wordt gekeken naar verduidelijking van de zin over terugvorderingen en neemt UWV de suggestie mee om op de website te verwijzen naar het Team Geldzorgen.
- Stakeholders worden betrokken bij de beeldbrief die wordt opgesteld voor cliënten wiens dossier gecontroleerd worden om feedback te geven.
- 'Het kan tot eind 2027 duren' is een heftige boodschap voor cliënten omdat zij daarmee mogelijk anderhalf jaar in onzekerheid wachten. Ook omdat (nog) niet duidelijk is wat de mogelijke keteneffecten zijn van de mogelijke wijziging in de uitkering.
- Het is belangrijk dat juristen en adviseurs van de stakeholders ook duidelijkheid kunnen geven over de berekening, zodat cliënten dit bij stakeholders kunnen navragen. UWV wordt gevraagd om de berekening/gegevens transparant te maken. Daarbij moet UWV ook duidelijk zijn in waar UWV uitgaat van gegevens die niet beheerd worden door UWV zelf.

- Cliënten die onder het sociaal minimum vallen kunnen terecht bij Team Geldzorgen, zodat ze wel ergens hulp krijgen en niet anderhalf jaar in onzekerheid wachten. De Herstelorganisatie sluit daarmee aan op de reguliere dienstverlening die UWV al biedt.
- Het is een balans om zorgvuldig, voortvarend en duidelijk te werken. UWV wil cliënten duidelijkheid bieden en durft aan te geven dat eind 2027 lukt voor de Herstelorganisatie. Er is vertrouwen in de doorlooptijd, maar er zijn meer zorgen in de politieke en bestuurlijke besluitvorming. UWV probeert hier druk op uit te oefenen om zo snel mogelijk keuzes te maken.
- UWV neemt de suggestie mee om de dagloonrapportage mee te sturen, eventueel in de brief of via mijnuwv. De dagloonrapportage is erg ingewikkeld en kan verwarring veroorzaken, maar er wordt naar gekeken.
- Medewerkers in de herstelorganisatie komen voor een deel uit de staande organisatie, een deel door werving van medewerkers op andere plekken in de organisatie, en een deel door externe inhuur. Deze mix met medewerkers uit de staande organisatie is nodig omdat expertise vanuit de uitvoering van belang is.

Keteneffecten

Uit de bespreking met de leden van de klankbordgroep komt het volgende aan bod:

- UWV kijkt samen met ketenpartners naar mogelijkheden om te voorkomen dat keteneffecten zich voordoen. Er zijn een paar mogelijkheden waarmee keteneffecten met veel pijn en moeite worden voorkomen. Dit vraagt zware politieke en bestuurlijke besluitvorming en de kans daarop neemt af. Het is ingewikkeld dat er geen oplossingen zijn die alle keteneffecten kan mitigeren. Radicale transparantie betekent ook om dat helder te communiceren en aan te geven waardoor het niet te mitigeren is.
- UWV kijkt naar de mogelijkheid van een nabetaling en een schadevergoeding voor gevolgschade met goede aanvullende dienstverlening in de keten, om de keteneffecten zoveel als mogelijk te verzachten. Daarnaast wordt verkend of er gezamenlijke dienstverlening met Dienst Toeslagen aangeboden kan worden. Er is namelijk de meeste samenloop met Dienst Toeslagen.
- De verschillende scenario's voor het omgaan met keteneffecten wordt op 27 mei besproken met de minister van SZW. Het is een onderwerp met veel dilemma's, maar de hoop is dat daar snel een voorkeursscenario uitkomt die verder uitgewerkt kan worden. Uiterlijk 10 juli volgt er een Kamerbrief over de scenario's en verdere stappen voor het oplossen van de keteneffecten.
- Indien het niet mogelijk is om de keteneffecten goed te mitigeren en het daarmee niet uitgesloten is dat cliënten door keteneffecten mogelijk in de problemen kunnen komen, moet ook de mogelijkheid aan cliënten worden geboden dat zij mogen afzien van de correctie. Stakeholders worden daarin tijdig meegenomen.

Afsluiting

UWV ervaart deze sessies met de leden van de klankbordgroep als heel waardevol en vraagt om dit te continueren. De intentie van dit overleg is dat stakeholders UWV een spiegel voorhouden. Keuzes en besluiten worden in andere overleggen gemaakt en genomen. Voor een volgende keer

wordt de verdere uitwerking van de maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de sociaal-medische dienstverlening geagendeerd.