

Voorlegger Raad van Bestuur

Datum vergadering	6 januari 2026		
Agendapunt	5c	Nummer	26 – 009C
Onderwerp	Bsn van Toeslagpartner niet doorgegeven van UZS naar GINA		
Directeur	[REDACTED] Programmadirecteur Kwaliteit en Dienstverlening		
Opsteller	Projectmanager PRAT (ZW)	[REDACTED]	
Portefeuillehouder RvB	Judith Duveen		
Vertrouwelijkheidsklasse	0 Publiek niveau		
Bijlage(n)	Aanpak herstelacties		
Onderwerp heeft instemming van			
SBK	Akkoord		
Directie Uitkeren	Akkoord		
[Directeur/Bedrijfsonderdeel]	[Toelichting]		
Door Raad van Bestuur te nemen besluiten			
1. Kennis te nemen van onjuist vastgestelde toeslag bij zieke WW'ers door een fout in de koppeling tussen UZS en Gina.			
2. Akkoord te gaan om de gevolgen daarvan te herstellen voor uitkeringen die nog lopen of die in het laatste half jaar beëindigd zijn.			

Samenvatting onderwerp en reden bespreking

In april 2025 is geconstateerd dat er bij de Ziektewet sinds eind 2022 een verouderde versie van de technische koppeling tussen UZS en GINA gebruikt werd. Dit is direct aangepast en geïmplementeerd. Deze voorlegger gaat over het herstel van de veroorzaakte foutieve betalingen als gevolg van de verouderde technische koppeling, de omvang ervan en de impact op cliënten.

Inleiding

Bij het bepalen van het recht op en de hoogte van een Toeslag op de (ZW-)uitkering, telt het inkomen van de Toeslagpartner¹ mee. Als de cliënt een Toeslagpartner heeft, moet het veld <bsn Toeslagpartner> in UZS gevuld worden met diens bsn.

Voor zieke WW'ers die, net als in de WW, maandelijks een inkomstenopgave moeten doen, is het controleren van de inkomsten van de Toeslagpartner niet altijd juist verlopen door een fout in de koppeling tussen UZS en GINA. Deze fout heeft bestaan in productie van 29-10-2022 (het moment dat UZS is overgegaan naar DXC) tot 07-04-2025 (het moment dat de juiste koppeling in productie is gezet). Bij het testen van de release en in de productiesituatie werkte de koppeling op alle andere aspecten correct, waardoor deze fout pas laat werd opgemerkt. Vanaf 07-04-2025 functioneert de koppeling weer volledig correct.

In de tussenliggende periode is het bsn van de Toeslagpartner niet doorgegeven aan GINA. Het gevolg hiervan is geweest dat de Uitkeringsconsulent (UC) geen signaal in de controlemaand heeft ontvangen om de controle van de partnerinkomsten in Polis uit te voeren. De door de cliënt in de IKO opgegeven inkomsten van de Toeslagpartner zijn wel gekort gedurende de periode dat de koppeling niet correct werkte, maar de opgave van de cliënt is vaak als waar aangenomen en niet gecontroleerd in Polis. Bij naar schatting 1/3e van de dossiers zonder gekoppeld partner-bsn controleerde de UC het opgegeven partnerinkomen wel handmatig in Polis.

Hieruit kunnen de volgende situaties resulteren:

- Te hoge Toeslag toegekend: de inkomsten in Polis zijn hoger dan in GINA; er is dus gerekend met een te laag gezinsinkomen.
- Te lage Toeslag toegekend: de inkomsten in Polis zijn lager dan die door de cliënt zijn opgegeven in GINA.
- Geen effect, om twee redenen:

¹ Voor het recht op en de hoogte van de Toeslag kijken we niet alleen naar inkomsten van de uitkeringsgerechtigde. De inkomsten van een eventuele echtgenoot, woningdeler en kind vanaf 27 jaar, tellen ook mee. Voor het schrijf- en leesgemak vatten we dat samen met de term Toeslagpartner.

- De door de cliënt opgegeven inkomsten van de Toeslagpartner en diens inkomsten in Polis zijn gelijk.
- Of er is wel een verschil tussen de opgegeven inkomsten en de inkomsten in Polis, maar dit had geen effect op de Toeslag omdat er door de hoogte van beide inkomsten geen recht op Toeslag was.

In de steekproef zijn bij een aantal cliënten ook combinaties van bovenstaande situaties gevonden: de ene maand is een te hoge Toeslag toegekend, de volgende maand een te lage.

Aantallen

We hebben query's gemaakt voor alle inkomstenperiodes van 01-10-2022 tot en met 21-05-2025 waarin er sprake was van Toeslagpartner-inkomsten.

Van 411 cliënten liep de uitkering nog op de selectiedatum, 21 mei 2025, of was die in het laatste half jaar beëindigd

Dit alles wil niet zeggen dat er bij al deze cliënten onjuiste beslissingen zijn genomen over de Toeslagen, maar wel dat bij deze cliënten de partnerinkomsten niet automatisch zijn gecontroleerd met Polis.

Resultaten Steekproef

Van de 411 lopende en recent beëindigde uitkeringen, zijn er 85 gecontroleerd in de steekproef. Deze 85 cliënten hebben samen 579 unieke inkomstenregels waarbij inkomsten van de Toeslagpartner een rol (hadden moeten) spelen.

Uit de steekproef is gebleken dat er in 279 van de 579 regels, oftewel 48,2% van de gevallen, een verschil is tussen de inkomsten van de Toeslagpartner zoals in GINA door de cliënt doorgegeven en de later in Polis geregistreerde inkomsten. Door de fout in de koppeling werd de UC er niet op geattendeerd dat het inkomen van de Toeslagpartner in Polis was ontvangen, waardoor die de Toeslag niet heeft herbeoordeeld.

Kijkend naar de gevolgen, worden de volgende situaties onderscheiden:

Situatie	Aantal regels	Percentage
Geen financiële gevolgen	439	76
Te hoge TW betaald	83	14
Onterecht geen of een te lage TW betaald	15	3
TW had bij de AW-uitkering van de partner moeten worden beoordeeld en betaald	16	3
Onbekend, omdat de partner inkomsten uit zelfstandige arbeid had ²	26	4
	579	

Conclusies

- In het merendeel van de maandbetalingen (76%) vinden we in de steekproef geen financiële gevolgen: de cliënt heeft de juiste uitkering ontvangen.
- Bij 3% van de maanduitkeringen hebben we te weinig betaald. In de steekproef betreft dat 8 verschillende cliënten. Geëxtrapoleerd over de hele populatie van 411 zouden we aan 13 cliënten moeten nabetalen. Het laagste bedrag dat we te weinig hebben betaald in de steekproef is € 2. Verder gaat het meestal om enkele tientallen euro's per cliënt per maand, met drie uitschieters: € 110, € 300 en € 540 over de hele uitkeringsperiode.
- Bij de te veel betaalde TW heeft één cliënt ruim € 8.300 te veel gekregen. Na een controle in ZAU is dat bedrag teruggevorderd, zoals het hoort. Omdat de cliënt wel opgave heeft gedaan (zij het te weinig) en de UC ook fouten heeft gemaakt, zien de steekproefcontroleurs (Vaco's) geen reden om deze cliënt bij Handhaving te melden.
- De steekproefcontroleurs vonden nog enkele cliënten die de partnerinkomsten niet, niet altijd of niet volledig opgaven. Daarbij is het hoogste totaalbedrag aan te veel betaalde Toeslag € 1.635.

In de overige gevallen is er te veel betaald omdat de UC niet getriggerd werd om de inkomsten in Polis te controleren (door de fout in de koppeling met GINA) en/of omdat de UC zelf fouten maakte (bijvangst). Hierbij ging het om bedragen tussen een euro per maand en, bij één cliënt, € 250 per maand gedurende twee maanden.

Oplossingsrichting proces- en ICT-aanpassingen

Op 7 april 2025 is de verkeerde versie van de koppeling tussen UZS en GINA vervangen door de juiste versie. Daardoor wordt het bsn van de Toeslagpartner nu wel aan GINA doorgegeven en kan dit niet meer misgaan.

² Dit staat los van de ontbrekende koppeling voor bsn van de toeslagpartner en had in ZAU gecontroleerd moeten worden;

Gevolgen voor mensen

Herstel voor cliënten

In de herstelactie worden 411 cliënten betrokken. Bij deze cliënten liep de uitkering nog op de selectiedatum (21-05-2025) of was die in het laatste half jaar beëindigd.

De cliënten die een te lage Toeslag hebben gekregen, gaan we nabetalen (verwacht 3% = 13 cliënten). Daar waar we te veel hebben betaald, zullen we moeten beoordelen of dat is door de foute systeemkoppeling, door een fout van de UC dan wel door onjuiste of onvolledige informatieverstrekking door de cliënt. Als dat laatste het geval is, kan er grond zijn voor terugvordering van teveel betaalde TW. (verwacht 14% = 57 cliënten)

We stellen een projectmatige aanpak voor herstel van cliënten voor, conform bijlage I. We zullen de afdeling Bezwaar en Beroep vooraf goed betrekken i.v.m. eventuele stijging in bezwaarzaken door het versturen van de beschikkingen. We zullen de instructies voor herstel ook met JKC afstemmen en expertiseteams betrekken.

Gezien de complexiteit en omvang van de te onderzoeken populatie én de lopende herstelacties verwachten we hier op zijn vroegst in januari 2026 mee te kunnen starten. De benodigde capaciteit (voorbereiding en uitvoering van de herstelactie) is 3 FTE voor 2 maanden.

Kaders herstelbeleid

Besluiten en betalingen die onjuist zijn, dienen we te herstellen conform herstelbeleid.

Bij mogelijke terugvorderingen wordt altijd het expertiseteam betrokken. De eventueel te hoge Toeslag is in deze situatie ontstaan door fouten bij UWV. Dus er moet per geval beoordeeld worden of het voor de cliënt "redelijkerwijs duidelijk" was dat de ontvangen toeslag te hoog was en terugvordering aan de orde is.

Klantgerichtheid

Voordat wij alsnog betalen is er altijd eerst contact met de cliënt of werkgever en leveren wij (pro)actief maatwerk, afhankelijk van de persoonlijke situatie van de cliënt of werkgever. Hierbij hanteren wij de volgende aanpak:

- Cliënt bepaalt of er wel of niet aanspraak wordt gemaakt op de nabetaling.
- Cliënt mag de voorkeur aangeven voor de wijze van communicatie en contact met UWV. Hierbij wordt er in vervolcontacten gewerkt met een vast contactpersoon en wordt er voldoende ruimte geboden voor persoonlijk contact. De medewerker zal empathisch luisteren en er is de mogelijkheid voor de cliënt om zijn eigen verhaal te vertellen.
- Daarnaast wordt er een budgetcoach aangeboden, die telefonisch of eventueel tijdens een huisbezoek de cliënt kan adviseren en ondersteunen over de mogelijke gevolgen van een nabetaling voor bijvoorbeeld zijn toeslagen van de Dienst Toeslagen, een bijstandsuitkering van de gemeente of een TW-uitkering van UWV.

We bieden onafhankelijk financieel advies aan zodat de cliënt ondersteund wordt in het overzien van de effecten (en mogelijk alsnog van een nabetaling af kan zien). We streven naar maximale ondersteuning zodat een cliënt de effecten kan overzien. Cliënten ontvangen indien van toepassing wettelijke rente en kunnen via bestaande procedures compensatie voor eventuele gevolgschade bij het UWV vragen.

Kwaliteitstoetsing

Een herstelactie moet in één keer goed gebeuren. Daarom stellen we een kwaliteitsplan op en richten controles in op de herstellende dossiers. Hiermee kunnen we vaststellen dat het herstel correct heeft plaatsgevonden en goed is vastgelegd in de systemen.

Kansen en risico's voor (de opdracht van) UWV

Risico: Negatieve publiciteit omdat UWV de toeslagen niet juist heeft berekend en er dus een te hoge of te lage Toeslag is verstrekt.

Maatregel: Bij de voorbereidingen van deze herstelactie nemen we het team Mediarelaties en Public Affairs van Directie Communicatie mee ivm externe communicatielijnen.

Risico: Cliënt kan impact van nabetaling onvoldoende overzien.

Maatregel: We informeren de cliënt over mogelijke gevolgen en bieden een budgetcoach aan.

Strategische aspecten van het besluit

UWV zal SZW verder informeren over dit herstel. UWV houdt zich aan het bestaande herstelbeleid ten aanzien van de correctie.

Bedrijfsvoering (personeel/financieel)

Gezien de complexiteit en omvang van de te onderzoeken populatie én de lopende herstelacties verwachten we hier op zijn vroegst in januari 2026 mee te kunnen starten. De benodigde capaciteit (voorbereiding en uitvoering van de herstelactie) is 3 FTE voor 2 maanden.

Bij deze herstelactie is sprake van zowel nabetalings als terugvorderingen.

De prognose van de bedragen is als volgt:

NB. Per dossier en in overleg met het expertiseteam wordt beoordeeld of terugvordering aan de orde is voor de gevallen waar teveel is betaald. Het is dus niet zeker dat dit daadwerkelijk tot een geldstroom leidt.

Lopend en < 6 maanden afgesloten Extrapolatie op basis van steekproef		Aantal dossiers verwacht	Gemiddeld bedrag per maand uit steekproef	Prognose Grote Geldstroom (afgerond)
Aantal dossiers	411			
verwacht % fouten obv steekproef	17%	70		
daarvan:				
Te veel betaald	82%	57	-€ 250	-€ 15.000
Te weinig betaald	18%	13	€ 50	€ 1.000
Grote geldstroom (afgerond)				-€ 14.000

Duurzaamheid

Maatschappij: cliënten krijgen alsnog de toeslag waar ze recht op hebben.

Vervolgtraject besluitvorming

SBK meldt dit issue aan SZW, zoals we dat met elke herstelactie doen.

Communicatie

Intern wordt het ZW-management geïnformeerd over de herstelactie en de aanpak. We zullen de afdeling Bezwaar en Beroep vooraf goed betrekken i.v.m. eventuele stijging in bezwaarzaken door het versturen van de beschikkingen.

Public Affairs en Woordvoering worden geïnformeerd als de uitvoering start.

Openbaarheid

Deze documenten kunnen openbaar gemaakt worden (onderbouw ook de keuzes voor opties 2, 3 en 4):

- 1 ☒ Ja, in hun geheel nadat met SZW is afgestemd.
- 2 ☐ Deels, markeer in de documenten wat niet openbaar gemaakt kan worden.
- 3 ☐ Nee, de bijbehorende bijlage(n) niet.
- 4 ☐ Nee, helemaal niet.

Omschrijving: herstelactie ZW i.v.m. Toeslagen;

Trefwoorden toevoegen: Toeslag op ZW; onjuiste interface UZS – GINA; BSN toeslagpartner

BIJLAGE I Aanpak herstelacties

We hebben bij ZW een gestandaardiseerde aanpak voor achterstallige werkvoorraad en herstelacties, conform de leidraad Uitkeren herstelacties. Die is derhalve niet in de voorlegger uitgeschreven maar opgenomen in deze bijlage.

Aanpak en fasering

We hanteren een gestructureerde, multidisciplinaire aanpak van de herstelacties. We zetten dedicated teams in op backoffices, zodat achtervang en continuïteit van de herstelactie geborgd zijn.

We bereiden herstelacties goed voor, conform de gestandaardiseerde aanpak: belinstructie, werkinstructies, brieven en een kwaliteitsplan.

Klantgerichtheid:

Voordat wij alsnog betalen is er altijd eerst contact met de cliënt of werkgever en leveren wij (pro)actief maatwerk, afhankelijk van de persoonlijke situatie van de cliënt of werkgever. Hierbij hanteren wij de volgende aanpak:

- Cliënt bepaalt of er wel of niet aanspraak wordt gemaakt op de nabetaling.
- Cliënt mag de voorkeur aangeven voor de wijze van communicatie en contact met UWV. Hierbij wordt er in vervolcontacten gewerkt met een vast contactpersoon en wordt er voldoende ruimte geboden voor persoonlijk contact. De medewerker zal empathisch luisteren en er is de mogelijkheid voor de cliënt om zijn eigen verhaal te vertellen.
- Daarnaast wordt er een budgetcoach aangeboden, die telefonisch of eventueel tijdens een huisbezoek de cliënt kan adviseren en ondersteunen over de mogelijke gevolgen van een nabetaling voor bijvoorbeeld zijn toeslagen van de Dienst Toeslagen, een bijstandsuitkering van de gemeente of een TW-uitkering van UWV.

Cliënten ontvangen indien van toepassing wettelijke rente en kunnen via bestaande procedures compensatie voor eventuele gevolgschade bij het UWV vragen.

Kwaliteitsplan

We sluiten aan bij de kwaliteitsstandaarden zoals opgenomen in de (concept) proceshandreiking herstelacties Uitkeren. Dat betekent samengevat:

- Inhoudelijk het reguliere proces gevolgd met separate teams in de uitvoering en aansturing.
- Borging van kwaliteit door per herstelactie een kwaliteitsplan te maken:
 - We gaan uit van in 1x goed:
 - In principe 100% controle door een vakcoördinator (of UC-C) voordat de actie gerealiseerd wordt (bijvoorbeeld controle voordat betaalbaar wordt gesteld of teruggevorderd). Indien kwaliteit gegarandeerd is kan 100% controle afgebouwd worden naar een steekproef waarbij de 100% controle en afbouw per jaar opnieuw geldt.
 - Het kwaliteitsplan wordt opgesteld door BC&K en vakcoördinatoren.
- Werkinstructies per herstelactie
- Frequent korte lijntjesoverleg waarin casuïstiek besproken wordt (en indien nodig met IV of SBK afstemming gezocht kan worden)
- Vooraf vaststellen of juiste medewerkers in de herstelactieteams zitten voor die specifieke herstelactie is onderdeel van de kwaliteitsborging. Er wordt gekeken welke kennis en competenties nodig zijn voor desbetreffende herstelactie en daar worden medewerkers op geselecteerd zodat zij met een korte opleiding voor desbetreffende herstelactie kunnen volstaan.
- Goede kick-off per herstelactie met toelichting werkinstructie en verkorte opleiding etc.
- Na uitvoeren van de wijzigingen in UZS/processen etc. vindt er een steekproef plaats om vast te stellen dat de spreekwoordelijke kraan dicht is.

Voor alle stappen geldt dat we inzetten op maximale ondersteuning voor zowel de cliënt als de uitkeringsconsulent zodat we de kwaliteit van de actie goed borgen.

Sturen en verantwoorden

Via de voortgangsrapportage wordt de stuurgroep op de hoogte gehouden van de voortgang.

We controleren op juistheid en volledigheid van de afhandeling van de herstelactie:

- We rapporteren over aantallen, impact van de fout, geld (omvang), afwijkende besluiten, wat situatie van de cliënt is (WIA, TW, ZW, Werk etc.) en cliënt/WG-beleving.
- We leggen relevante documenten en besluiten vast i.v.m. archiefwet
- We geven input t.a.v. de jaarrekening UWV

