

# Decharge opdracht herstelactie WIA voorschotten

## Inleiding

Gedurende de periode juli 2021 tot en met augustus 2022 is uitvoering gegeven aan de opdracht van de Raad van Bestuur om terugvorderingen van voorschotten kwijt te schelden als gevolg van te late WIA beoordelingen. Inmiddels is zowel de hersteloperatie volledig afgerond en wordt het huidige (tijdelijke) kwijtscheldingsbeleid regulier uitgevoerd. Daarmee is het tijd om décharge van de opdracht van de Raad van Bestuur te vragen.

In dit document kijken we terug naar de aanleiding van de opdracht, de invulling en uitvoering van de opdracht, de resultaten die zijn geboekt en tot slot een aantal geleerde lessen die uit de evaluatie van het team naar voren zijn gekomen.

## 1. WIA voorschottenbeleid

### 1.1 Aanleiding kwijtscheldingsbeleid

Wie in Nederland een WIA-uitkering aanvraagt, heeft recht op een sociaal-medische beoordeling (WIA-claimbeoordeling) door UWV. Er kunnen geldige redenen zijn dat een beoordeling niet binnen de wettelijke termijn kan plaatsvinden, bijvoorbeeld omdat meer medische informatie nodig is of documenten nog niet zijn aangeleverd. In dat geval kunnen cliënten, om te voorkomen dat ze tijdelijk geen inkomen hebben, een voorschot krijgen. Mocht de WIA-uitkering niet worden toegekend of lager zijn dan het voorschot, dan leidt dit normaal gesproken tot een terugvordering (of een verrekening met een andere uitkering). UWV probeert dit in normale situaties daarom zo veel mogelijk te voorkomen en het aantal voorschotten te beperken. De afgelopen periode is het aantal WIA-claimbeoordelingen dat niet binnen de wettelijke termijn wordt uitgevoerd echter sterk toegenomen. Dat is het gevolg van de al langer bestaande mismatch tussen vraag en aanbod van de sociaal-medische beoordelingen en de tijdelijke beperking van fysieke spreekuren door verzekeringsartsen vanwege de coronamaatregelen. Het aantal en de duur van de verstrekte voorschotten is daardoor fors gestegen en daarmee ook het aantal en de hoogte van de terugvorderingen. Dat kan leiden tot onevenredig nadelige gevolgen voor de cliënt.

Aangezien de oorzaak van de stijging van de vertraagde beoordelingen niet bij de cliënt ligt en deze daardoor onevenredig geraakt wordt, heeft UWV in juli 2021 besloten de terugvorderingen die samenhangen met te late WIA-claimbeoordelingen stop te zetten, niet te starten of terug te betalen. Dit wordt beschouwd als buitenwettelijk begunstigend beleid. Dit beleid zou in eerste instantie de jaren 2020 t/m 2022 betreffen maar is later in afstemming met SZW ook nog uitgebreid naar het jaar 2023, gezien de verwachting dat in 2023 de wachttijden ook nog niet op het gewenste niveau zullen liggen.

### 1.2 Opdracht Raad van Bestuur

In voorjaar 2021 heeft de Raad van Bestuur intern aangedrongen op een oplossing voor de groei en gevolgen van WIA voorschotten. In juli 2021 heeft SBK een notitie opgesteld op grond waarvan besloten werd tot het instellen van een kwijtscheldingsbeleid. De opdracht van de Raad van Bestuur betrof de volgende sporen:

1. **Tot heden:** Het opzetten van een hersteloperatie voor alle reeds teruggevorderde en lopende voorschotten van 1 januari 2020 t/m 30 augustus 2021. Voor deze cliënten wordt het voorschot kwijtgescholden. Dit werd belegd bij de directie Uitkeren, met directeur uitvoering als opdrachtnemer.

2. Vanaf heden: Het gelijktijdig implementeren van het lopende kwijtscheldingsbeleid om terugvorderingen te voorkomen vanaf 30 augustus 2021 t/m de (voorlopige) einddatum van 31 december 2023. Dit werd belegd bij de directie Uitkeren, met directeur uitvoering als opdrachtnemer.
3. Toekomst: het structureel verbeteren van de voorschotverstrekking aan cliënten (en van de communicatie daarover) en van de re-integratie dienstverlening aan cliënten in de voorschotfase. Dit was de verantwoordelijkheid van directie SMZ, met directeur uitvoering als opdrachtnemer.

### 1.3 Nadere beleidsinvulling middels het afwegingskader

Om het buitenwettelijk begunstigend beleid (hierna: kwijtscheldingsbeleid) nadere invulling te geven is door SBK in afstemming met Uitkeren en B&B/ JKC een afwegingskader opgesteld. Hierin werd bepaald voor welke doelgroep en onder welke voorwaarden het kwijtscheldingsbeleid van toepassing was. Gedurende de uitvoering van zowel de hersteloperatie als het lopende kwijtscheldingsbeleid kwamen regelmatig nieuwe situaties en omstandigheden naar boven die vroegen om een nadere beleidsinvulling. Het afwegingskader is daardoor het afgelopen jaar uitgegroeid tot een uitputtend document waarin verschillende uitzonderingssituaties en werkwijzen aan de orde komen. Waar nodig zijn de gemaakte beleidskeuzes afgestemd op het niveau van directie en Raad van Bestuur. Het afwegingskader is ook nader uitgewerkt in een gedetailleerd instructiepakket.

Naast het uitwerken van het afwegingskader is afstemming gezocht met de Belastingdienst en met de VNG om respectievelijk de fiscale afhandeling te bepalen en duidelijkheid te verkrijgen over eventuele verrekening met een bijstandsuitkering.

## 2 Uitvoering WIA-voorschottenbeleid

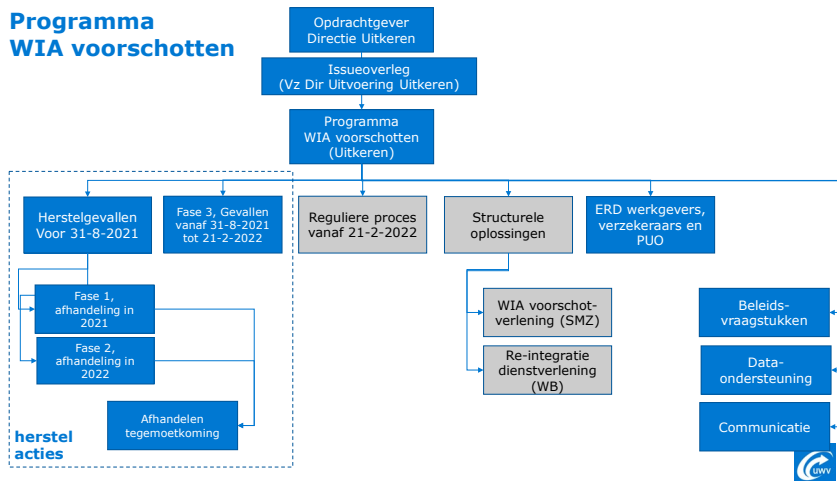
### 2.1 Programmastructuur

Op basis van de opdracht en het uitgewerkte buitenwettelijk begunstigend beleid (het afwegingskader met de bijbehorende doelgroepbepaling) is in augustus 2021 gekozen voor een programmatische structuur voor de gehele herstelactie. Het programma omvat de onderdelen:

- a. De hersteloperatie: het beoordelen en financieel corrigeren van gevallen (waarbij het voorschot na 1 januari 2020 t/m 30 augustus 2021 beëindigd werd).
- b. Het lopende kwijtscheldingsbeleid: het voorkomen van terugvorderingen in het lopende proces vanaf 31 augustus 2021.
- c. het ontwikkelen van structurele verbeteringen bij de voorschotverstrekking en de re-integratie dienstverlening.

Uitkeren was verantwoordelijk voor punt a en b: het feitelijk herstel en het aangepaste nieuwe reguliere proces. SMZ en Werkbedrijf waren verantwoordelijk voor punt c: de structurele verbeteringen bij de voorschotverstrekking en de re-integratiedienstverlening aan cliënten die een voorschot ontvangen. Er vond gedurende het programma periodiek een UWV breed Issueoverleg plaats waarbij met alle betrokken divisies en afdelingen de voortgang werd besproken en beslissingen werden voorgelegd. Binnen Uitkeren is middels een dagstart (later weekstart) de herstelactie aangestuurd. In begin 2022 is besloten in het Issueoverleg om de structurele verbeteringen (punt c) onder aansturing van het SBO (Sturen en Beheersen Overleg van de directeuren uitvoering van de divisies) te plaatsen.

## Programma WIA voorschotten



### 2.2 Aanpassingen van de doelgroep

De doelgroep van de hersteloperatie is op een aantal momenten uitgebreid. Daarmee werd ook de scope van de opdracht steeds groter en heeft het daardoor een stuk langer geduurd dan voorzien om de opdracht tot afronding te brengen. Hieronder wordt een overzicht gegeven van de verschillende momenten waarop de doelgroep werd uitgebreid.

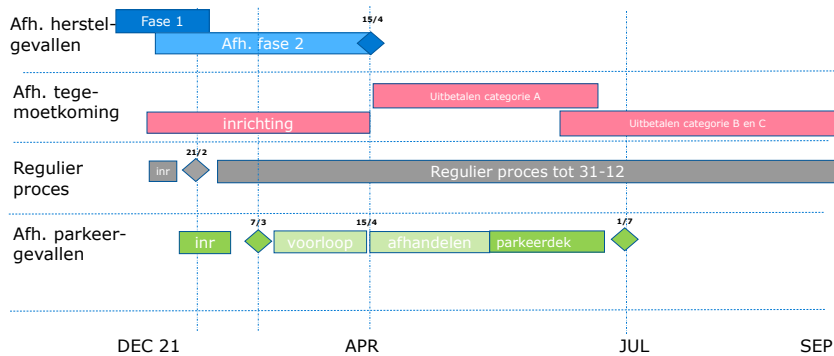
- Direct na de opdrachtverstrekking werden preventief alle dossiers *on hold* gezet waarop invorderingsactiviteiten van VFV liepen.
- Bij de initiële versie van het afwegingskader werd ervan uitgegaan dat alleen de uitstaande vorderingen (zogenaamde harde vorderingen) ongedaan gemaakt moesten worden (en reeds door de cliënten terugbetaalde bedragen gerestitueerd moesten worden). Dat leverde een overzichtelijk doelgroepbestand op van bijna 600 gevallen.
- Vervolgens werd de doelgroep uitgebreid met mensen die ook een terugvordering hadden gekregen en die op hun nog doorlopende uitkering lieten inhouden (zachte vorderingen). Toen werd ook duidelijk dat er nog geen rekening was gehouden met cliënten die over de voorschotperiode ook recht hadden op een WW-uitkering of met naastlopende inkomsten die daarmee gekort moesten worden. Het leidde tot een flinke uitbreiding van de doelgroep tot bijna 3.400 cliënten. Tegelijkertijd speelde dat op 1 september reeds een eerste groep van circa 350 cliënten benaderd was dat hun vordering kwijtgescholden werd, omdat zij van hun vordering nog niets aan UWV hadden terugbetaald. Abusievelijk was daarbij nog geen rekening gehouden met naastlopende inkomsten of een ander uitkeringsrecht. De ontstane vordering had dus een andere oorzaak, waardoor de cliënt eigenlijk niet tot de getroffen doelgroep behoorde. Er is toen door de RvB besloten voor deze groep niet terug te komen op de belofte dat ze het voorschot volledig mochten houden.
- In begin 2022 is besloten om de doelgroep van de herstelactie vanuit praktische redenen nog uit te breiden met dossiers vanaf 31 augustus 2021 tot 22 februari 2022, waarvan de terugvorderingen aangehouden werden om op een later moment af te boeken. Dit leverde nog een uitbreiding op van circa 1500 dossiers.

### 2.3 Gefaseerde afhandeling van de doelgroep

Bij de start van het traject werd belang gehecht aan het zo snel mogelijk kwijtschelden van de vorderingen van mensen die mogelijk door toedoen van UWV in de (financiële) problemen geraakt waren. In de fasering en planning is rekening gehouden met onzekerheden in het beleid door te starten met subdoelgroepen waar al voldoende duidelijkheid leek te bestaan en waarbij geen

rekening gehouden hoefde te worden met verrekeningen en fiscale gevolgen van de eventuele restitutie. Dit leidde tot de volgende fasering van de planning:

### High level planning herstelacties



- Fase 1: augustus - december 2021: ongeveer 1700 gevallen waarbij de fiscale schade kon worden voorkomen. Hier gold een deadline van 29 december 2021.
- Fase 2: januari - april 2022: ongeveer 1200 gevallen waarbij er geen fiscale schade was of de fiscale schade niet meer voorkomen kon worden. Hier gold een deadline van 15 april 2022.
- Fase 3: april - juli 2022: ruim 1500 gevallen waarvan de vordering v.a. 31-8-2021 en voor 21-2-2022 werd aangehouden ('geparkeerd') in het reguliere proces, in afwachting van latere kwijtschelding. Hier gold een deadline van 1 juli 2022. In augustus 2021 leek dit een eenvoudige afboekoperatie maar vanwege de uitbreiding van het afwegingskader en de uitwerking hiervan in een uitgebreid instructiepakket is besloten deze fase ook nog projectmatig aan te sturen.
- Vanaf 22 februari 2022 worden potentiële restvorderingen na de voorschotperiode direct in het reguliere proces van AW en WW afgehandeld.
- Bij het restitueren van bedragen aan cliënten kunnen negatieve gevolgen ontstaan voor de belastingheffing en de toekenning van toeslagen. Hiervoor is een tegemoetkoming beschikbaar. De afhandeling van de tegemoetkomingen vindt plaats t/m eind 2022.

## 2.4 Van een centrale naar een decentrale afhandeling

Na de formele goedkeuring van het herstelbeleid door SZW eind augustus 2021 werd de afhandeling van de dossiers centraal uitgevoerd door een team casemanagers van K&S en een team medewerkers van VFV. De doelgroep werd proactief benaderd met een brief. In september is om een aantal redenen de aanpak gewijzigd naar een decentrale afhandeling:

- het risico op onjuiste afhandeling was te groot door alleen uit te gaan van databestanden, waardoor handmatige beoordeling van individuele dossiers noodzakelijk werd.
- daarmee samenhangend kon UWV de cliënten niet op voorhand de belofte van kwijtschelding doen. Daarvoor was individueel dossier onderzoek nodig.
- de doelgroep was door tussentijdse uitbreidingen veel groter geworden.

De afhandeling kwam vervolgens decentraal bij *dedicated teams* in de uitvoeringsorganisatie van het domein AW te liggen, samen met de teams van K&S en VFV en met ondersteuning van de WW uitvoering en de BZ afdeling. Daarnaast werd ingesteld dat de cliënt pas na beoordeling benaderd zou worden over de kwijtschelding van de vordering, om fouten en dubbele uitkeringen te voorkomen. Het inzetten van de landelijke uitvoeringsorganisatie vergde enige voorbereiding, om de complexe afhandeling in een instructiepakket door IV AW met JKC uit te werken. De planning werd aangepast, waarbij de eerder benoemde fasering van doelgroepen werd aangehouden.

## 2.5 Resultaten afhandeling herstelactie

De resultaten van de herstelacties zijn in onderstaande tabellen weergegeven.

### Kwijtscheldingen

Aantal Dossiers	aantal dossiers in werklijst	aantal dossiers afgehandeld	aantal dossiers niet afgehandeld	aantal vorderingen afgeboekt	aantal vorderingen niet afgeboekt	aantal restituties
Kwijtscheldingen	4576	4549	27	1961	2588	796

- Er zijn 4549 dossiers beoordeeld. Dit heeft geleid tot kwijtschelding van 1961 vorderingen.
- Bij 796 kwijtgescholden vorderingen is er sprake van restitutie en is een bedrag aan de cliënt terugbetaald, omdat die cliënt de vordering (deels) al had betaald aan UWV.
- Dat minder dan de helft van de afgehandelde dossiers is kwijtgescholden wordt verklaard doordat veel cliënten 'naastlopende' inkomsten of recht op een WW uitkering hadden. Omdat de databestanden niet 100% voorspelbaar waren, zijn voor de zekerheid ook dossiers van twijfelgevallen op de werklijsten gezet, zodat we op voorhand geen cliënten uit de doelgroep zouden missen. Relatief veel van deze dossiers bleken toch niet tot de doelgroep te behoren (de cliënt was niet financieel benadeeld).
- Voor 27 gevallen was afhandeling niet mogelijk voor 1 september 2021. Deze zijn per 1 september 2022 overgedragen aan de uitvoering van AW en VFV.

### Tegemoetkomingen

Aantal Dossiers	aantal dossiers in werklijst	aantal dossiers afgehandeld	aantal dossiers niet afgehandeld	aantal uitbetaald	aantal niet-betaald
Tegemoetkomingen	422	414	8	324	90

- 422 mensen hadden door de restitutie van UWV mogelijk fiscale schade. 414 dossiers zijn beoordeeld.
- Uiteindelijk zijn 324 tegemoetkomingen uitbetaald
- Er zijn nog 8 gevallen per einde 2022 niet afgehandeld, omdat er nog gewacht wordt op de IB aanslag van betrokkenen.

### Kosten van kwijtscheldingen en tegemoetkomingen

Kosten	aantal	totaalbedrag	gemiddelde bedrag
Kwijtscheldingen	1961	€ 5.192.574,16	€ 2.647,92
Tegemoetkomingen	324	€ 43.756,00	€ 135,05

- In totaal is bijna € 5,2 miljoen aan voorschotten kwijtgescholden.
- De kosten van de tegemoetkomingen bedragen bijna € 44 duizend.

### 3 Evaluatie van de herstelopdracht

Doel van de evaluatie is om de geleerde lessen te benoemen, die van waarde kunnen zijn voor de opzet en uitvoering van toekomstige herstelacties en voor verbetering van reguliere bedrijfsprocessen.

Er is een evaluatiegesprek gevoerd met de betrokkenen uit het kernteam en de dagstart met directie en domeinhouders aan de hand van de evaluatie-onderwerpen opdrachtverstrekking, opdrachttuitvoering en communicatie. Hiervan is een separaat verslag beschikbaar. De belangrijkste bevindingen en geleerde lessen zijn hieronder overgenomen.

#### 3.1 Opdrachtverstrekking

De belangrijkste bevinding is dat de analyse onvoldoende was uitgewerkt voor de start van de uitvoering van de opdracht. Zo heeft de bijstelling en uitbreiding van de doelgroep zeker in de beginperiode na de opdrachtverlening, maar ook later gedurende het verdere verloop onvoorziene tijd en energie gekost.

Al snel werd duidelijk dat er ook afstemming met Belastingdienst en gemeenten moest plaatsvinden. Dit leidde tot grotere complexiteit, extra afwegingen bij de afhandeling. Gaandeweg werd ook duidelijk dat van een 'automatische oplossing' met databestanden moest worden overgestapt naar individuele dossierbeoordeling van het recht op kwijtschelding. Deze werkwijze vroeg een heel andere aanpak. Zodoende werd naast het VFV team en het K&S casemanagementteam ook de landelijke uitvoering van Uitkeren van m.n. domein AW maar ook domein WW betrokken. Doordat de fase van opdrachtverlening en de fase van opdrachttuitvoering teveel in elkaar zijn gaan overlopen is men overtuigd dat de gehele operatie uiteindelijk meer tijd heeft gekost dan bij een beter gescheiden fasering nodig zou zijn geweest.

Geleerde lessen:

- a. werk de opdracht goed uit alvorens met de uitvoering te starten. Hanteer een checklist met o.a. afbakening doelgroep, te betrekken stakeholders en speelveld (intern/extern), benodigde (interne) capaciteit en competenties, benodigde databestanden met inschatting van bruikbaarheid en betrouwbaarheid, niveau van analyse en uitvoering, gevolgen en impact voor cliënten, planning en fasering en risico's.
- b. markeer de scheiding tussen fasen van opdrachtverlening en uitvoering door een GO moment te bepalen.
- c. zorg dat de betrokken, schaarse deskundigen vrijgemaakt worden van hun andere taken.

#### 3.2 Uitvoering van de opdracht

Zoals hierboven al geschetst ging vanwege de tijdsdruk de feitelijke uitvoering al van start met de gevallen waarvoor de kaders voldoende helder waren, terwijl voor andere gevallen 'beleidsmatig' nog duidelijke kaders moesten worden gevormd. Dit maakte het traject onoverzichtelijker. Doordat ook tijdens de uitvoering betrokkenen geconfronteerd werden met onvoorziene zaken en aanpassingen, verliep deze fase eind 2021 nog tamelijk hectisch. Bij het management was –tegen de achtergrond van maatschappelijke en beleidsmatige druk- tussentijds behoefte aan informatie over de stand van zaken. Dat kostte betrokkenen met name aan het begin van de uitvoering van de opdracht veel extra tijd.

Op basis van het uitgewerkte beleidskader is de planning aangepast en opgesplitst. Het eerste deel betrof de gevallen die voor einde 2021 echt klaar moesten zijn. Dit waren de voorschotten die ook in 2021 (deels) waren terugbetaald. Door deze te prioriteren kon ook de restitutie in 2021 nog worden terugbetaald, waardoor alles in hetzelfde fiscale jaar plaatsvond met als gevolg dat de cliënt geen fiscale schade zou ervaren op bv. de huur- en zorgtoeslag. Voor het tweede deel van de planning in 2022 kon dan iets meer tijd genomen worden.

De harde deadline van 1 januari 2022 maakte het noodzakelijk om strikt de voortgang te monitoren, waarbij met gezamenlijke sharepointlijsten werd gewerkt en een dashboard overzicht is gecreëerd van welke zaken wel en nog niet afgerond waren. Door dit centraal te organiseren is dit proces goed beheerd en bewaakt. Deze 'monitoring' heeft vooral ook geholpen om overzicht en rust te creëren. En hoewel het ook voor meer tijdsdruk zorgde, merken betrokkenen op dat de deadlines en monitoring ook positief hebben gewerkt.

Een andere positieve ontwikkeling die heeft bijgedragen aan de opdracht was de invoering van het procesinrichtingsoverleg, de dagstart met de directie, een wekelijks expertoverleg en een wekelijks overleg met de directe managers van de uitvoerende teams. Op deze manier konden betrokkenen vanuit hun eigen discipline problemen agenderen en oplossingen aanreiken.

In de dagstarts met directie kon ook de verantwoording op meer gestructureerde wijze plaatsvinden. Deze overleggen werkten tenslotte ook als 'ventiel' voor spanningen als gevolg van de hoge werkdruk.

Er is binnen de opdracht intensief samengewerkt tussen verschillende functies en onderdelen van UWV. Men stelt dat deze intensieve samenwerking de kennis van en waardering voor elkaars werk heeft gestimuleerd en elkaar dichter bij elkaar heeft gebracht.

Geleerde lessen:

- a. Investeer van meet af aan in een brede keten samenwerking (interdisciplinair) van alle betrokken afdelingen vanaf het moment van de uitwerking van de opdracht en organiseer multidisciplinaire overleggen in; zowel op sturend niveau als op proces en inhoudelijk niveau.
- b. Creëer overzicht met een monitoring dashboard en gezamenlijke sharepointlijsten, zodat de voortgang van de afhandeling voor iedereen zichtbaar is.
- c. Hanteer duidelijke deadlines als streven waar naartoe gewerkt kan worden.
- d. Houd rekening met en ruimte voor bijstelling en het opvangen van onvoorziene tegenvallers.

### 3.3 Communicatie met de cliënt

De uitvoering van deze opdracht vroeg ook op het gebied van communicatie grote zorgvuldigheid. Steeds moest de afweging gemaakt worden of de boodschap (al) aan de cliënt gegeven kon worden, of dat nog meer afwegingen moesten worden gemaakt.

Er is onder cliënten veel waardering voor de persoonlijke benadering bij de communicatie vanuit UWV. Vaak is de hoofdboodschap geweest dat een voorschot niet teruggevorderd zou worden, wat leidde tot blije reacties. Maar er waren ook gevallen waarbij de vordering niet kwijtgescholden kon worden. Van cliënten zijn er bij deze opdracht echter geen klachten ontvangen.

Het grote aantal brieven voor de verschillende situaties en het tussentijds bijstellen van de brieven maakten het versturen van brieven tot een complex proces. Ook diende rekening gehouden te worden met eerder verstuurd brieven waarin mogelijk al een uitspraak gedaan was over terugbetalen van het voorschot.

Geleerde lessen:

- a. Zet bij complexe operaties altijd een team met casemanagers in.
- b. Stel een apart afstemmingsoverleg "brieven" in met alle ketenbetrokkenen/ expertises. In de praktijk is dit onderwerp altijd tijdrovend, lastig en heeft direct impact op cliëntverwachtingen.



## 4 Realisatie structurele oplossingen

De opdracht is te komen met structurele oplossingen, op korte en middellange termijn<sup>1</sup>, die het verstrekken van voorschotten (EWT-WIA) en het terugvorderen in de WIA keten zo veel mogelijk voorkomen. Dit om de impact voor de cliënten te reduceren. Nadelige gevolgen kunnen nl. zijn: langere onzekerheid over de financiële situatie, inkomensachteruitgang direct of kort na einde voorschot waarop cliënten zich niet of pas laat hebben kunnen voorbereiden, een verrekening of terugvordering en het niet of later opstarten van re-integratie activiteiten waardoor een grotere afstand tot de arbeidsmarkt kan ontstaan.

### 4.1 Inventarisatie en selectie van oplossingen

Door de divisies Sociaal Medische Zaken, Uitkeren, Werkbedrijf en K&S zijn er ongeveer 50 mogelijke vernieuwingen/innovaties geïnventariseerd, die het risico op onverschuldigd betalen van voorschotten beperken. Hiervan zijn uiteindelijk acht initiatieven gesplitst naar korte/lange termijn en naar kansrijkheid. Deze zijn door de werkgroep voorgelegd aan het SBO. Uit deze lijst zijn door de directies op basis van criteria zoals prioriteit bij WIA claimproces, implementatie op korte termijn, directe impact voor de cliënt e.d. uiteindelijk drie initiatieven gekozen om verder uit te werken:

1. WIA service calls en WIA voorlichting
2. Uitvraag WW-duur door SMZ bij Uitkeren
3. Tijdelijke betaling WIA in afwachting van SMO.

Gedurende de inrichting en invoering van genoemde oplossing zijn er nog andere verbetermogelijkheden naar voren gebracht, bijv. om de cliënten voor te bereiden op inkomensachteruitgang na de beëindiging van het voorschot en indien zij zich niet konden voorbereiden UWV de mogelijkheid heeft om maatwerk te leveren als de individuele situatie van cliënt daarom vraagt. Deze initiatieven om het proces structureel te verbeteren worden in dit rapport niet besproken.

### 4.2 WIA service calls en WIA voorlichting

Door het project Verbeteren Dienstverlening wordt gewerkt aan de verdere ontwikkeling van de dienstverlening voor cliënten en het optimaliseren van de interne werkprocessen. In 2022 zijn er drie service calls geïmplementeerd door K&S om de informatievoorziening naar de cliënt te verbeteren:

- a. Call ter bevestiging van de WIA-aanvraag. Na ontvangst van de aanvraag wordt elke cliënt telefonisch benaderd en geïnformeerd over het verwachte verloop proces aanvraag WIA en gewezen op WIA Webinars met inhoudelijke informatie over het aanvraagproces. Tijdens het telefoongesprek wordt de cliënt gerustgesteld dat UWV zorgt voor inkomenszekerheid tijdens het aanvraagproces en indien nodig tijdig contact opneemt met de cliënt over een eventueel voorschot.
- b. Call in verband met niet-tijdige beslissing en uitvraag voorschot. De cliënt wordt telefonisch geïnformeerd over het niet tijdig kunnen beoordelen voor einde wachttijd WIA. Indien de cliënt aan de voorwaarden van het afwegingskader voldoet, wordt een voorschot WIA aangeboden. In twee districten (Limburg en Noord Holland Noord wordt het voorschot door de Procesbegeleider van SMZ aangeboden aan de cliënt). Als aanvullende maatregel heeft SMZ afgesproken dat voor de kantoren, die dichtbij de wettelijke termijn de beoordelingen realiseren, afgezien wordt van service calls voorschot om verwarring bij de cliënt te voorkomen.

---

<sup>1</sup> De korte termijn is gericht op het proces waardoor de kans op een terugvordering kleiner wordt.

De middellange termijn is gericht op het zoveel mogelijk voorkomen van voorschotten en als we voorschot verstrekken dit op een maatschappelijk en moreel verantwoorde manier doen.



- c. Call voor aanbieden van ondersteuning bij re-integratie. Indien mogelijk wordt de cliënt geïnformeerd over het verwachte moment waarop de WIA beoordeling gaat plaatsvinden. Tegelijkertijd wordt een afspraak met een adviseur van het Werkbedrijf aangeboden om de mogelijkheden voor re-integratieactiviteiten te verkennen.

### Status

De eerste 2 service calls zijn ingevoerd. Cliënten die 8 weken na einde wachttijd nog niet beoordeeld zijn krijgen daarnaast een aanbod te starten met re-integratie (service call 3). Deze service call zit nog in de implementatie fase en wordt maandelijks opgeschaald op basis van beschikbare capaciteit bij Werkbedrijf.

Naast de calls is de voorschotbrief aangepast zodat cliënten weten dat het WIA-voorschot mogelijk wel verrekend kan worden met een WW-uitkering en/of dat inkomsten uit arbeid wel in mindering gebracht worden op het voorschot. Tevens wordt in de voorschotbrief aangegeven dat cliënt zich kan aanmelden voor re-integratie. De procesbegeleider moet daarvoor bewust een tekstblokje toevoegen in de brief voor de cliënten die hiervoor in aanmerking komen. De uitvoering SMZ is hierover op 23 maart 2022 geïnformeerd.

Uit een kleine steekproef is gebleken dat inderdaad in het merendeel van de voorschotbrieven wordt aangegeven dat de cliënt zich kan melden voor re-integratie.

### 4.3 Uitvraag WW-duur door SMZ bij Uitkeren

Recht op een loongerelateerde WIA-uitkering (WGA-LGU) ontstaat als hoofdregel wanneer de cliënt in een referteperiode van 36 weken in tenminste 26 weken heeft gewerkt. Indien een cliënt niet aan deze 26 uit 36 eis voldoet, heeft hij toch recht op een loongerelateerde uitkering als hij recht had op WW of bij het intreden van de arbeidsongeschiktheid de WW zou zijn herleefd als hij op datzelfde moment werkloos was geworden. In die gevallen wordt de genoten duur van de WW van de duur van de loongerelateerde WIA-uitkering afgetrokken. SMZ moet in dergelijke gevallen daarom de genoten duur van de WW achterhalen.

Sinds 2022 wordt er scherper gekeken naar de mogelijke duur van een potentiële WIA- of WW-uitkering. Bijvoorbeeld wanneer iemand naar verwachting een korte loongerelateerde uitkering (WW of WIA) zal ontvangen, kan het onverschuldigd betaalde voorschot hoog oplopen in het geval van een lange wachttijd en uiteindelijke afwijzing van de WIA-aanvraag. Door bij de vaststelling van het voorschot actiever hierop te letten en hiermee rekening te houden in de prioritering van de WIA-claimbeoordelingen kunnen terugvorderingen in de toekomst beperkt worden.

SMZ doet een uitvraag duur berekening WGA LGU bij de samenloopteams van Uitkeren wanneer sprake is van één van de onderstaande situaties, zoals vermeld in de uitvoeringsberichten van SMZ en Uitkeren.

- a. de cliënt had op de eerste arbeidsongeschiktheidsdag een WW-uitkering en had geen verzekerde arbeid naast de WW.
- b. De cliënt had op de eerste ziekte dag recht gehad op herleving van WW als geen sprake was van ziekte.
- c. De cliënt voldoet mogelijk niet aan de wekeneis op basis van de gegevens uit Suwinet en/of op basis van de voorhanden gegevens is niet duidelijk of in de vijf kalenderjaren voorafgaand aan ingang WIA/WW tenminste vier kalenderjaren meetellen voor de jareneis. Indien dit niet zo is, is de duur van de eventuele WW drie maanden. Indien dit wel zo is, dan is de duur doorgaans gelijk aan de duur van de WIA-LGU voor eventuele duuraftrek of duurverlenging.

### Status

Op 19 augustus 2022 is de oplossing ingevoerd en is de uitvoering SMZ geïnstrueerd om uitvraag te doen bij de Samenloop teams van Uitkeren om een eerste inschatting te maken van de duur van de WGA LGU uitkering.

Uit recent onderzoek blijkt dat voor deze maatregel nog explicieter de aandacht voor moet worden gevraagd om te zorgen dat in alle betreffende gevallen de uitvraag wordt gedaan.

### 4.4 Tijdelijke betaling WIA in afwachting van SMO

Het voorstel is om een maandelijkse betaling WIA toe te kennen in afwachting van afronding van het SMO. Als blijkt dat niet tijdig een beschikking over de WIA aanvraag kan worden gegeven bepaalt de Procesbegeleider twee weken voor einde wachttijd het mogelijk recht op de maandelijkse betaling WIA.

JKC heeft geadviseerd dit voorstel niet door te voeren omdat dit zal leiden tot (langdurige) onrechtmatige uitkeringen. Een voorschot moet door UWV worden teruggevorderd indien geen sprake is van een recht op een uitkering. Het toekennen van een maandelijkse betaling, die niet als voorschot wordt betaald, is in feit het toekennen van een WGA-uitkering. Het toekennen van een uitkering moet voldoen aan wettelijke eisen, anders is deze onrechtmatig. Op basis van het advies is deze optie niet ingevoerd.