

# Eindrapportage WIA Herstelactie

maart 2023

## Inhoudsopgave

Samenvatting.....	4
Inleiding.....	5
Doel .....	5
Werkwijze.....	5
1. Kaders WIA Herstelactie.....	6
1.1 Werkproces .....	6
1.2 Herstelmogelijkheden .....	6
1.2.1. Kaders .....	6
1.3 Herstel uitkering.....	6
1.4 Financiële compensatie.....	7
1.5. Compensatie fiscale schade .....	7
1.6. Dienstverlening WERKbedrijf .....	8
1.7. Versnelde herbeoordeling met ondergrens garantie.....	8
1.8 Extra ondersteuning .....	8
1.8.1. Juridische vergoeding .....	8
1.8.2. Financieel advies.....	9
1.8.3. Emotionele hulp.....	9
2. Vaststellen en effectueren besluiten op individueel niveau .....	9
2.1 Klantcontact .....	10
2.2. Klantcontact op locatie.....	10
2.3. Klantcontact bij lopend beroep of hoger beroep.....	10
2.4. Advies en besluiten .....	10
2.5. Besluiten bij tweemaal geen akkoord cliënt .....	10
2.6. Regievoering.....	11
2.7. Bijzondere casussen .....	11
2.8. Klanttevredenheid.....	12
2.9. Medewerkerstevredenheid.....	12
3. Risicomanagement.....	13
3.1 IB&P Rapport en maatregelen.....	13
3.2 GEB Rapport .....	13
3.3 Machtigingen G-schijf.....	13
3.4 Risicosessie .....	13
3.5 Risico-acceptatie.....	13
4. Dossiervorming en archivering.....	15
4.1 Archivering op managementniveau .....	15
4.2 Archivering op casusniveau .....	15
4.3 Medische informatie wegschrijven in EA .....	15
5. Dienstverlening na de WIA Herstelactie.....	16

6. Rapportage .....	16
6.1 Weekrapportage.....	16
6.2 Definitieve aantallen .....	16
7. Communicatie .....	16
8. Aanbevelingen vanuit de opdrachtgevers.....	17
9. Financiën .....	19
9.1 Terugblik 2021 .....	19
9.2 Vooruitblik 2022 .....	20
9.3 Boeken als programmakosten.....	20
Bijlagen .....	21
Bijlage A: Procesplaat WIA Herstelactie .....	21

## Leeswijzer

Voor u ligt de eindrapportage van de WIA herstelactie. Het doel van deze eindrapportage is om verantwoording af te leggen over: de kaders van herstel, het proces rondom het vaststellen en effectueren van besluiten op individueel niveau, risicomanagement, dossiervorming en archivering, communicatie, evaluatie, financiën.

## Samenvatting

De WIA Herstelactie was gericht op het leveren van een maatwerkoplossing voor 2.115 WIA gerechtigden. Na jarenlang buiten beeld te zijn geweest van UWV, moesten zij vanaf 2018 kort na elkaar tweemaal een sociaal medische beoordeling ondergaan. Dit had op hen een emotionele en voor een deel van de cliënten ook een financiële impact.

Zowel de Landelijke Cliëntenraad als de Centrale Cliëntenraad UWV hebben zich sterk ingezet om deze impact onder deze groep cliënten aan de kaak te stellen. Door het dossier 'Hoe cliënten de rekening gepresenteerd krijgen na 'vergissing' van UWV' is er een duidelijkheid ontstaan met betrekking tot de schrijnende situaties en het tijdsbestek waarin zich dit heeft afgespeeld.

Om te komen tot een oplossing zijn er vanuit de Centrale Cliëntenraad UWV meerdere inventies geweest, waar niet altijd adequaat op gehandeld is. Door de vasthoudendheid van de Centrale Cliëntenraad is de maatwerkoplossing uiteindelijk uitgevoerd.

- Op 5 september 2019 stuurt de Landelijke Cliëntenraad een brief aan de Tweede Kamer over de gang van zaken.
- Op 23 oktober 2019 liet de Centrale Cliëntenraad UWV via een ongevraagd advies aan de Raad van Bestuur UWV en de directie SMZ weten dat de getroffen WIA gerechtigden schadeloos gesteld dienden te worden, gezien hun situatie. Hier is in februari 2020 op gereageerd.
- Op 2 april 2020 heeft de Centrale Cliëntenraad UWV bezwaar aangetekend tegen de compensatieregeling voor deze groep en het achterwegen laten van een adviesaanvraag richting de Centrale Cliëntenraad UWV.

In december 2020 opende UWV het Meldpunt WIA Herstelactie na gesprekken tussen Raad van Bestuur UWV en Centrale Cliëntenraad UWV. Cliënten ontvingen een brief met de vraag om zich te melden, en voor de melders voerde UWV een herstelproces in. Dit was gericht op herstel van persoonlijk en sociaal evenwicht zoals die was vóór de eerste herbeoordeling. Individueel herstel bestond uit één of meerdere van de volgende componenten:

1. herstel van het uitkeringsrecht, al dan niet met terugwerkende kracht;
2. financiële compensatie voor materiële schade en/of immaterieel leed en/of voor fiscale effecten van de nabetaling door UWV;
3. extra ondersteuning in de vorm van financieel advies en/of juridische vergoeding en/of emotionele hulp;
4. dienstverlening van WERKbedrijf;
5. sociaal medische herbeoordeling met garantiestelling.

Vanaf juni 2021 waren de kaders voldoende helder om aan dit herstel uitvoering te geven. Contact met cliënten vond plaats via een vaste contactpersoon van UWV. Een adviescommissie was ingericht voor de uitwerking van maatwerkadviezen, die bekrachtigd werden door het directieteam SMZ. Een regieteam zorgde dat na het akkoord van de cliënt de maatwerkoplossing geëffectueerd werd.

Tot 1 oktober 2021 konden cliënten zich hiervoor melden. Begin februari 2022 waren alle 582 meldingen afgehandeld. Hiermee was een oplossing bereikt voor degenen die door de dubbele herbeoordeling hard getroffen waren. Tegenover deze afgeronde meldingen waren er 1.533 cliënten die zich niet meldden, ondanks herhaalde contactpogingen door UWV, zowel telefonisch als schriftelijk. Dat was ook verklaarbaar: onder hen had een overgrote meerderheid de uitkering behouden die men ontving voorafgaand aan de dubbele herbeoordeling.

Om te voorkomen dat zich in de toekomst herhaalproblematiek voordoet met dezelfde cliënten, zijn per 1 februari 2022 beschermende maatregelen ingevoerd. Kantoor Doetinchem is als SMZ regiolocatie aangesteld om toekomstige herbeoordelingen, mochten die nog nodig zijn voor deze groep, in goede banen te leiden. Hiervoor is in samenwerking met het regiekantoor een werkinstructie opgeleverd. Om te zorgen dat deze cliënten niet over het hoofd worden gezien, zijn zij gemarkeerd in de materiestructuren van de UWV-divisies K&S, SMZ, WERKbedrijf en Uitkeren. Documenten op casusniveau, die in het kader van de WIA Herstelactie werd opgesteld, zijn in het Elektronisch Archief (EA) voorzien van een eigen code (AOS-code) zodat zij ook na tientallen jaren nog goed opvraagbaar blijven.

Zelf gaven de cliënten aan dat zij na de WIA Herstelactie vooral behoefte hadden aan rust en geholpen waren met duidelijkheid. Daarom is er met hen geen formele evaluatie uitgevoerd.

## Inleiding

Dit is de eindrapportage van de WIA Herstelactie (WHA). De leerervaringen van Directie SMZ in de voorliggende en deze periode zijn opgenomen in een los schrijven (*'Leereffecten WIA herstelactie'*)

De WIA Herstelactie duurde van december 2020 tot januari 2022. Opdracht was om een herstelproces in te richten en uit te voeren voor 2.115 cliënten van UWV. Zij kregen in de periode 2006-2010 een WIA 80-100 uitkering toegekend waarna zij abusievelijk buiten beeld van UWV raakten. In 2018 werd besloten om hen voor een sociaal medische herbeoordeling op te roepen. De uitvoering van deze herbeoordeling door Ondersteuningsteam Noord (OTN) verliep, zo bleek achteraf, niet volgens het Professioneel en Juridisch Kader.

Een tweede herbeoordeling volgde. Zo ondergingen deze cliënten tweemaal een beoordeling nadat zij jaren niet gesproken waren door UWV. Dit had op velen van hen een emotionele en voor een deel van de cliënten ook een financiële impact.

In april 2020 heeft de Landelijke Cliëntenraad een dossier opgesteld in samenwerking met de Centrale Cliëntenraad UWV, waarin een helder feitenrelaas, bijbehorende documentatie, het procesverloop en concluderende aanbevelingen zijn opgenomen (*'Hoe cliënten de rekening gepresenteerd krijgen na 'vergissing' van UWV'*). Dit dossier liet aan UWV/SMZ zien dat dit een zeer moeilijk en stroef proces is geweest vanuit cliëntperspectief.

Na intensief overleg over deze situatie heeft UWV een externe evaluatie in de vorm van een morele reconstructie laten uitvoeren (*'Niet wijzen maar leren'*<sup>1</sup>). Hieruit bleek dat de herbeoordelingen moreel gezien onjuist waren geweest. Publicatie in mei 2021 bracht de herstelactie in een versnelling. Op 5 mei 2021 kregen directeur Uitvoering K&S en directeur Professionalisering en Innovatie SMZ, van de RvB UWV opdracht om al het mogelijk te doen om per direct een oplossing te bieden aan de cliënten in kwestie. In zijn brief aan de Tweede Kamer van 6 mei 2021 meldde de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid dat UWV op weg was naar 'herstel van het persoonlijk en sociaal evenwicht' van de cliënt. Deze externe evaluatie wordt in een bredere context ingezet binnen SMZ.

## Doel

Deze eindrapportage geeft inzage in de wijze waarop UWV in de periode mei 2021 tot januari 2022 werkte aan herstel voor de cliëntengroep in kwestie. Het doel van deze eindrapportage is:

- verantwoording geven over het geboden herstel, het werkproces en de kosten;
- wegwijs maken in onderliggende stukken (besluitvorming, voortgang en archivering).

## Werkwijze

De WIA Herstelactie had het karakter van crisismanagement: een probleem al oplossen, terwijl je nog bezig bent om te bedenken hoe dit moet, en op basis van welke juridische grondslag dit kan.

Daarbij werd de WIA Herstelactie projectmatig aangestuurd zonder dat het de status had van project. We kunnen constateren dat we door middel van de herstelactie uiteindelijk het juiste hebben gedaan voor cliënten. Daarvan is deze eindrapportage de neerslag. Deze eindrapportage staat niet op zichzelf. Gelijktijdig is opgeleverd:

- een pakket aan lange-termijn beheermaatregelen die moeten voorkomen dat dezelfde cliëntengroep in de toekomst met herhaalproblematiek geconfronteerd wordt, zie de **businessanalyse 'WIA Herstelactie Inbeheername'**.
- de belangrijkste geleerde lessen zijn opgehaald bij betrokkenen, op basis van interviews, zie de **'WIA Herstelactie Learning History'**.

---

<sup>1</sup> [Morele evaluatie 'Niet wijzen maar leren' | UWV | Over UWV](#)

# 1. Kaders WIA Herstelactie

## 1.1 Werkproces

De WIA Herstelactie had als opdracht om voor genoemde groep van cliënten te komen tot herstel op individuele basis. Er kwam een tijdelijk werkproces om alle individuele casussen te behandelen.

Cliënten ontvingen in december 2020 een oproepbrief. Daarin nodigde UWV hen uit om zich te melden. Melden was mogelijk tot 1 oktober 2021. Voor het indienen en compleet maken van iedere melding, werd er contact gelegd met de cliënt door een vaste contactpersoon vanuit UWV. Cliënten motiveerden wat de impact was van de dubbele herbeoordeling na jarenlang niet gesproken te zijn door UWV. Vervolgens boog een adviescommissie zich over elke casus apart, met een maatwerkoplossing als uitkomst. Het directieteam SMZ bekrachtigde ieder advies apart, alvorens dit werd voorgelegd aan de cliënt in kwestie. Regievoering zorgde tenslotte dat na het akkoord van de cliënt de maatwerkoplossing geëffectueerd werd. In totaal is er voor 581 cliënten uit doelgroep een individuele maatwerkoplossing getroffen, en de laatste zal spoedig volgen.

Dit werkproces staat beschreven hier in onder **2. Vaststellen en effectueren besluiten op individueel niveau**. Een procesplaat dat dit werkproces weergeeft, is opgenomen als **bijlage A**. Eerst worden hier de vormen van herstel behandeld.

## 1.2 Herstelmogelijkheden

Met herstel werd bedoeld: het zoveel mogelijk herstellen van het persoonlijk en sociaal evenwicht van de cliënt zoals die was vóór de herbeoordeling uit 2018. Dit omvatte ook het herstellen van de uitkering. De Tweede Kamer is hierover geïnformeerd in de Kamerbrief van 12 mei 2021. UWV bracht diezelfde dag een persbericht<sup>2</sup> uit over de herstelactie. Individueel herstel bestond uit één of meerdere van de volgende componenten:

1. herstel van het uitkeringsrecht, al dan niet met terugwerkende kracht;
2. financiële compensatie voor materiele schade en/of immaterieel leed en/of voor fiscale effecten van de nabetaling door UWV;
3. extra ondersteuning in de vorm van financieel advies en/of juridische vergoeding en/of emotionele hulp;
4. dienstverlening van WERKbedrijf;
5. herbeoordeling met garantiestelling.

JKC benoemde juridische grondslagen voor dit herstel in een notitie, 'Juridische duiding WIA Herstelactie'. Citaat: 'Op basis van de morele evaluatie en de ernst en omvang van de meldingen die zijn binnengekomen bij het Meldpunt Herstelactie gaat UWV over tot herstel en compensatie voor deze groep. UWV heeft daarbij ook van belang geacht dat er een juridische grondslag is voor het in bepaalde situaties mogen aanpassen van de eerdere, rechtmatige besluiten. Er zijn inderdaad voldoende juridische grondslagen daarvoor aan te wijzen'. De notitie is op 1 juni 2021 besproken met de RvB en op 4 juni met de RvB gedeeld.

### 1.2.1. Kaders

De RvB stelde op 13 april 2021 de eerste kaders voor het herstelaanbod vast. De uitgangspunten waren: een individuele oplossing op maat met (ook in deze volgorde) herstel en compensatie. Vanaf 7 mei 2021 betrok de RvB ook herstel van uitkeringsrecht bij dat herstelaanbod. In de RvB voorlegger van 11 mei 2021 werd dit nogmaals bevestigd.

In het kader van herstel kon de WIA Herstelactie het herstelde uitkeringsrecht laten gelden tot aan de AOW-gerechtigde leeftijd. UWV zal in deze cliënt niet meer actief benaderen voor een herbeoordeling. Zij kregen wel de mogelijkheid om zelf aan te geven dat een herbeoordeling gewenst, waarbij de uitkomst hiervan alleen worden doorgevoerd wanneer dit in de voordeel van cliënt is (garantiestelling). Aan in totaal 45 cliënten werd dit aanbod daadwerkelijk gedaan.

## 1.3 Herstel uitkering

Voor de uitwerking van individueel herstel (maatwerkadviezen) was een adviescommissie in het leven geroepen.

---

<sup>2</sup> [UWV zet speciaal team in voor hulp aan gedupeerden herbeoordelingsacties | UWV | Over UWV](#)

Deze commissie kwam tot een wegingskader, waarop aanvullingen en aanpassingen kwamen vanuit DT SMZ. Het wegingskader zegt over het herstellen van de uitkering:

- uitgangspunt is dat herstel van de uitkering, herstel is van de uitkeringssituatie vóór 2018 en daarmee niet van de uitkeringssituatie (IVA) na de eerste herbeoordeling door OTN. Dit betekent herstel naar de WGA 80-100 uitkering;
- cliënten die nog relatief jong zijn, worden door een herstel naar WGA 80-100 en niet IVA, niet de toegang tot de arbeidsmarkt 'ontnomen'.

Maatwerkadviezen kwamen niet op medische gronden tot stand maar op basis van morele evaluatie die betrekking hadden op het ondervonden leed. De adviescommissie hanteerde daarbij de regel van '*herstel, tenzij...*' en daarmee '*WGA 80-100, tenzij...*'.

Op deze regel kon leeftijd een uitzondering vormen. Bij een leeftijd van 60 jaar of ouder (gerekend vanaf 1 januari 2021) nam de commissie herstel de IVA-uitkering in overweging. Daarbij keek de commissie naar de duur van de arbeidsongeschiktheid, de misgelopen ondersteuning bij re-integratie, de kansen op de arbeidsmarkt, de aanstaande pensioensleeftijd, en eventueel persoonlijke omstandigheden.

#### **1.4. Financiële compensatie**

Financiële compensatie werd aan cliënten aangeboden wanneer sprake was van materieel of immaterieel leed.

Bij materieel leed betrof het door cliënt gemaakte kosten of schulden die in een directe relatie stonden tot de dubbele herbeoordeling. Een tegemoetkoming voor immaterieel leed kon worden aangeboden wanneer er sprake was van stress, onzekerheid of ander emotioneel leed in relatie tot de dubbele herbeoordeling. Dit betrof veelal een bedrag van 2.000 euro. In sommige casussen werd van dit bedrag afgeweken. Zo werd een hoger bedrag toegekend als sprake was van complex en zwaarwegend immaterieel leed (inbreuk op meerdere facetten van de persoonlijke levenssfeer).

Soms stelden cliënten urgente financiële kwesties aan bod, of brachten een aanvullend verzoek in nadat de maatwerkoplossing was doorgevoerd. Standaard was om deze gevallen via een teruglegging langs de adviescommissie en vervolgens DT SMZ te brengen. Om in urgente kwesties sneller te kunnen handelen, en om de adviescommissie en DT SMZ van terugleggingen te ontlasten, ging de RvB op 16 juni akkoord met een financieel mandaat voor casemanagers van 1.000 euro budgetruimte per cliënt. Besteding gebeurde op basis van kritische weging binnen het casemanagementteam.

#### **1.5. Compensatie fiscale schade**

Herstel van het uitkeringsrecht met terugwerkende kracht leidde tot een aanzienlijke nabetaling door UWV van uitkeringsgeld. Deze nabetaling telde op bij het belastbaar inkomen van de cliënt. De Belastingdienst kan hierop nog tot 2026 terugvorderingen en naheffingen neerleggen. UWV en ambtelijk SZW bespraken in mei en juni 2021 met het Ministerie van Financiën en de Belastingdienst of deze nabetaling uitgezonderd kon worden van het fiscale inkomensbegrip. Dit bleek juridisch niet mogelijk. Nabetalingen moeten op grond van wet- en regelgeving als inkomen worden beschouwd en fiscaal worden belast.

Vervolgens werd een procesvoorstel ingediend bij de RvB van UWV, om terugvorderingen en naheffingen die cliënt ontvangt van de Belastingdienst als gevolg van de nabetaling van de WGA-uitkering volledig te laten compenseren door UWV. De RvB heeft dit proces op 29 juni 2021 geaccordeerd. Cliënten werden vervolgens in telefonisch contact en brieven geïnformeerd dat de inkomsten voortkomend uit het herstel van de uitkering binnen één maand na ontvangst gemeld moesten zijn aan de Belastingdienst.

Deze compensatie van fiscale schade kan betrekking hebben op:

- naheffing inkomstenbelasting;
- (gedeeltelijke) terugvordering voorschot huurtoeslag;
- (gedeeltelijke) terugvordering voorschot zorgtoeslag;
- (gedeeltelijke) terugvordering voorschot kindgebonden budget;
- (gedeeltelijke) terugvordering voorschot kinderopvangtoeslag.

Niet als te compenseren fiscale schade is aan te merken: de afdracht van loonheffingen over het nabetalingsbedrag als de uitkering met terugwerkende kracht heropend wordt.

## **1.6. Dienstverlening WERKbedrijf**

Vanaf mei 2021 is WERKbedrijf betrokken bij de WIA Herstelactie. Met de domeinhouder AG, beleid en een aantal inhoudsdeskundigen (Staf AD-en) is input gegeven over het proces en de inhoud van de herstel mogelijkheden. Bij de start van de herstelactie zijn een aantal uitgangspunten geformuleerd. Eén daarvan was dat we de cliënten met een re-integratiebehoefte maximaal zouden ondersteunen in deze behoefte. Vastgesteld is dat de reguliere dienstverlening die al geboden werd aan WGA cliënten, in principe voldoende is om invulling te kunnen geven aan deze re-integratiewens. Daarnaast ook vastgesteld dat WERKbedrijf soepel om zou kunnen gaan bij aanvullende wensen van cliënten, die normaliter niet tot de reguliere dienstverlening zouden behoren. Als de wens van cliënt overgenomen zou worden in het advies en besluit, zou WERKbedrijf daar invulling aan geven. Achteraf beschouwd is dit maar voor één cliënt aan de orde geweest.

Een ander uitgangspunt is, dat een voor WERKbedrijf onbekende cliënt, binnen 48 uur een afspraak/gesprek zou kunnen worden aangeboden over zijn/haar re-integratie. Daarvoor zijn vanuit alle regio's twee dedicated AD-en geworven die deze taak op zich zouden nemen. Deze 42 AD-en zijn voorafgaand aan de herstelactie geïnformeerd over de bedoeling van de herstelactie en hun rol daarin. Deze rol was grofweg tweeledig: enerzijds het ontvangen en effectueren van het besluit voor het WERKbedrijf van bestaande WERKbedrijf cliënten en anderzijds het binnen 48 uur kunnen bieden van dienstverlening aan nieuwe cliënten uit de herstelactie.

Gezien de doelgroep (cliënten die meestal achten dat ze geen of beperkte mogelijkheden hebben om te werken) werd vooraf de inschatting gemaakt dat deze tweede groep (nieuwe cliënten) maar zeer beperkt zou blijven. Dat is ook gebleken. Cliënten zijn actief bevraagd of ze ondersteuning wilden van het WERKbedrijf en aan bestaande cliënten is gevraagd of er nog behoefte was aan de lopende ondersteuning vanuit WERKbedrijf. Passend bij deze groep cliënten, heeft een groot deel aangegeven geen ondersteuning (meer) te wensen vanuit WERKbedrijf. Dit omdat men (grotendeels) zichzelf ook niet in staat acht te werken. Voor een groot deel van de cliënten is de dienstverlening van het WERKbedrijf beëindigd. Cliënten zijn verder op de hoogte gesteld dat ze op eigen initiatief WERKbedrijf altijd weer mogen benaderen. De dienstverlening die ze dan mogelijk gaan ontvangen zal dan niet afwijken van de reguliere WGA cliënt.

## **1.7. Versnelde herbeoordeling met ondergrens garantie**

Een beperkt aantal van 47 cliënten kreeg het aanbod van een versnelde sociaal medische herbeoordeling met als ondergrens de WGA 80-100 uitkering. Het betrof cliënten die het eerdere verlies van hun IVA-uitkering op basis van hun (gezondheids-)situatie niet begrepen en emotioneel moeilijk konden plaatsen. Zij uitten daarbij de wens tot een herbeoordeling, zodat nogmaals naar hun situatie werd gekeken. Tot nu toe gaven 35 cliënten aan hiervan gebruik te maken. De verwachting is dat deze per 1 maart 2022 volledig zijn uitgevoerd. Van de 21 herbeoordelingen die al plaatsvonden, leidde meer dan de helft alsnog tot een toekenning van IVA recht.

Deze (versnelde) herbeoordeling voor mogelijk IVA-recht gebeurde uitsluitend op verzoek van de cliënt. Daarbij bood UWV een ondergrensgarantie: cliënt behield het toegezegde herstel van de WGA 80-100 uitkering, mocht een lager uitkeringsrecht de uitkomst zijn van de herbeoordeling.

Intern uitten professionals van SMZ hun twijfels over de ondergrensgarantie. Besloten werd daarom om de herbeoordelingen uit te laten voeren door verzekeringsartsen die door UWV worden ingehuurd via het externe bureau K&E. Een van de afspraken is dat een tweede externe verzekeringsarts of arbeidsdeskundige van K&E mee tekent als de uitkomst van de beoordeling IVA is. Deze herbeoordelingen vallen onder vaste zakelijke afspraken gemaakt met K&E maar worden in rekening gebracht bij de WIA Herstelactie.

## **1.8 Extra ondersteuning**

### **1.8.1. Juridische vergoeding**

Het is standaard beleid dat UWV een vergoeding betaalt voor juridische kosten indien een cliënt een procedure tegen UWV start en daarbij in het gelijk wordt gesteld. In het geval van de WIA Herstelactie, waarbij UWV publiekelijk gemaakte fouten toegaf, lag daarom een tegemoetkoming in juridische ondersteuning voor de hand. Juridische ondersteuning aanbieden was niet mogelijk en ongewenst omdat UWV partij (belanghebbende) is.

Gemaakte juridische (advocaten) kosten werden vanaf juni 2021 meegenomen in de financiële compensatie, waarbij de hoogte van het bedrag werd bepaald via de lijn van adviescommissie en DT SMZ. Voor die tijd vond vergoeding plaats conform het besluit proceskosten bestuursrecht,



waarbij een vergoeding van juridische kosten plaatsvond volgens een puntensysteem. Als cliënt een totaaloverzicht van gemaakte juridische kosten kon onderbouwen, werden deze kosten veelal geheel vergoed.

### **1.8.2. Financieel advies**

Het is specialistenwerk om fiscale gevolgen van hersteld uitkeringsrecht op het inkomen van de cliënt te bepalen. Cliënten moeten echter rekening houden met deze gevolgen. Anders bestaat de mogelijkheid dat er meer geld wordt uitgeven dan hen fiscaal toekomt. Om te voorkomen dat cliënten hierdoor opnieuw in de problemen kwamen, schakelde UWV een extern bureau in, Mijngeldzaken.nl, waar cliënten zelf contact mee op konden nemen voor financieel advies. Periodiek is met Mijngeldzaken.nl geëvalueerd. Het inschakelen van Mijngeldzaken.nl werd financieel begeleid door de afdeling Inkoop.

Mijngeldzaken.nl kon door de cliënt ook worden geconsulteerd voor complexere berekeningen. Dit ging bijvoorbeeld over het naar voren halen van een pensioen. Over de inhoud van dat advies vond geen uitwisseling plaats tussen UWV en Mijngeldzaken.nl. Cliënten die het betrof kregen de contactgegevens van dit bureau. Om dit zakelijk in goede banen te leiden zijn door UWV inkooporders aangemaakt. Achteraf kreeg UWV voor de gegeven adviezen de rekening rechtstreeks van Mijngeldzaken.nl toegestuurd en betaalde dit.

In totaal hebben 37 cliënten gebruik gemaakt van advisering door Mijngeldzaken.nl.

### **1.8.3. Emotionele hulp**

UWV wilde niet alleen de financiële maar ook de persoonlijke impact van de dubbele herbeoordeling meenemen in het herstelaanbod. Daartoe werd externe hulp aangeboden aan cliënten die mentale gevolgen ondervonden van de dubbele herbeoordeling, maar de weg naar de reguliere hulpverlening niet konden vinden.

Hiertoe is een raamovereenkomst afgesloten met zorgaanbieder Balans & Impuls. De afdelingen Inkoop en JZ stonden de WIA Herstelactie bij in het opstellen van de raamovereenkomst. Hierin werd vastgelegd dat Balans & Impuls en UWV geen persoonsgegevens van cliënten delen. Als enige uitzondering op deze regel, mocht UWV wel aan Balans & Impuls namen en e-mailadressen van cliënten toegezonden per beveiligde Zivver-mail. Dit gebeurde uitsluitend met toestemming vooraf van cliënten die ook schriftelijk werd bevestigd, en alleen wanneer deze cliënten zelf niet over voldoende doe-vermogen beschikten om contact op te nemen met Balans & Impuls.

Uiteindelijk hebben in 2021 een beperkt aantal van 11 cliënten gebruik gemaakt van dit hulpaanbod. Aanmelden blijft nog mogelijk tot 28 februari 2022, wat sinds de jaarwisseling is gedaan door 2 nieuwe cliënten. Dit lage aantal is door de WIA Herstelactie geëvalueerd. SMZ verzekeringsartsen bevestigen dat het merendeel van de WIA-populatie bekend is bij professionele hulpverlening. Er zullen cliënten zijn die door een taalachterstand of anderszins niet gewend zijn om een hulpvraag te stellen of een hulpaanbod te accepteren. Tenslotte speelt bij deze cliëntengroep een beschadigd vertrouwen in UWV, wat ook een effect zal hebben op het accepteren van hulpaanbod door UWV. Hier staan tegenover telefoongesprekken met cliënten in het kader van de WIA Herstelactie, waarbij een enkele keer ook alarmerende uitdrukkingen zijn geuit. In de gevallen dat hulp noodzakelijk maar niet beschikbaar was vanuit de reguliere (GGZ) kanalen, heeft de samenwerking met Balans & Impuls bijgedragen aan herstel.

## 2. Vaststellen en effectueren besluiten op individueel niveau

Per cliënt zijn er maatwerkadviezen vastgesteld en geëffectueerd. Deze paragraaf gaat in op dit werkproces: hoe kwamen deze adviezen tot stand kwamen, en wat was het verdere vervolg hiervan. De omgang met documenten in dit kader komt later aan bod, in paragraaf 4.

### Dossiervorming en archivering.

#### 2.1 Klantcontact

Cliënten die zich meldden, kregen een eigen casemanager als vaste contactpersoon toegewezen. De casemanager nam telefonisch contact op om met de cliënt diens situatie door te nemen. Hiervan maakte de casemanager een telefoonverslag op. Daarbij werd de cliënt gevraagd om schriftelijk te motiveren wat de impact van de dubbele herbeoordeling was geweest. Op basis hiervan stelde de casemanager een voorlegger samen die in het wekelijks overleg van de adviescommissie werd ingebracht.

Vanaf juni 2021 startte casemanagement met het nabellen van alle cliënten die zich niet hadden gemeld. Cliënten die ook na twee belpogingen onbereikbaar bleven, ontvingen een tweede brief met de oproep om zich te melden.

#### 2.2. Klantcontact op locatie

Er waren cliënten die hun motivatie onvoldoende konden overbrengen per telefoon, bijvoorbeeld vanwege een taalachterstand. Deze cliënten konden een afspraak maken met een arbeidsdeskundige van SMZ op een van de UWV-kantoren. Hiervoor was een team van arbeidsdeskundigen met landelijke spreiding beschikbaar. Daarbij stelde de arbeidsdeskundige het gespreksverslag op en maakte de casemanager de voorlegger ten behoeve van de adviescommissie. In totaal zijn er 15 van deze face-to-face gesprekken gevoerd.

#### 2.3. Klantcontact bij lopend beroep of hoger beroep

Bij 92 betrokkenen was er sprake van een lopend bezwaar (7), beroeps- (64) of hoger beroepsprocedure (21). Deze lopende procedures werden gelijk gesteld aan het doen van een melding, in zoverre trouwens betrokkenen uit deze groep niet al een melding hadden gedaan.

In deze zaken nam B&B de rol van casemanagement over. Deze rolwisseling was ingegeven door het gejuridiseerde karakter van deze casussen, waarbij UWV het overleg veelal met zaakwaarnemers en advocaten voerde, en niet rechtstreeks met de cliënten zelf. Bovendien moesten er in die zaken bijkomende afspraken worden gemaakt met rechtbanken en Centrale Raad van Beroep waar die zaken op dat moment in behandeling waren - procedures waarover UWV niet de regie voerde. Wat ook pleitte voor deze rolwisseling was dat vanuit lopende bezwaar en (hoger) beroepsprocedures al veel (actuele) informatie van de cliënt bij B&B bekend was.

De geboden maatwerkoplossing leidde er toe dat bijna 95% van de procedures bij de rechtbank en de Centrale Raad van Beroep door of namens de betrokkene werd ingetrokken. Bij het verschijnen van deze eindrapportage staan er nog 4 procedures open.

#### 2.4. Advies en besluiten

Wekelijks werden er door de adviescommissie adviezen uitgebracht, waarna besluitvorming volgde in het directieteam van DT SMZ. Hiervoor was wekelijks directie-overleg ingelast voor bespreking van de casussen. De adviezen werden verzameld in een voorlegger voor het DT SMZ. In de voorlegger werd per cliënt de volgende informatie opgenomen:

- actuele uitkerings situatie (de huidige uitkering, eventueel lopend beroep/bezwaar, ondersteuning door WERKbedrijf);
- omschrijving van de melding (verhaal van cliënt en een omschrijving van onderbouwende stukken);
- advies (op basis van de geschetste situatie).

Wanneer een ingelast directie-overleg WIA Herstelactie plaatsvond, zorgde directieondersteuning SMZ voor verslaglegging. Opslag van de adviezen en besluiten vond plaats op de G-schijf met beperkte toegang (G:\SMZ Dir onderst\WHA Advies en besluit\DT). Verslagen zijn daarnaast opgeslagen op de G-schijf van directieondersteuning SMZ.

#### 2.5. Besluiten bij tweemaal geen akkoord cliënt

Een cliënt kon het oneens zijn met de voorgestelde maatwerkoplossing. Bij geen akkoord op het voorstel, kon cliënt aanvullende informatie aanleveren voor een teruglegging bij de adviescommissie en vervolgens DT SMZ. Een advies en besluit kon daarbij mogelijk aangevuld of

aangepast worden. Bij geen aanvulling of aanpassing, kon cliënt het voorstel nogmaals terugleggen wanneer hij of zij niet akkoord was.

Wanneer een cliënt ook na een tweede teruglegging niet akkoord ging, werd de casus voor een eindbesluit aan de opdrachtgevers voorgelegd. Zij besloten in alle redelijkheid en naar bevinding van zaken. Het besluit dat hieruit volgde luidde als eindvoorstel voor de cliënt. In totaal betrof dit 8 cliëntsituaties. Tegen deze eindbeslissing stond ook de mogelijkheid van bezwaar en beroep open.

## **2.6. Regievoering**

Ieder advies dat door DT SMZ was bekrachtigd, ging door naar het team van regievoering. Dit team coördineerde de effectuering van iedere maatwerkoplossing. Hier vond screening plaats op de impact van ieder besluit.

Het resultaat van deze screening ging in een samenvattende e-mail op vaste momenten in de week naar de deelnemers van het Ketenoverleg. In het Ketenoverleg waren de divisies vertegenwoordigd die bijdroegen aan de effectuering van iedere maatwerkoplossing (SMZ, Uitkeren, WERKbedrijf, FEZ, K&S). Aan de 'dagtranches' waren de nieuwste voorleggers, adviezen, en besluiten DT SMZ toegevoegd. De omvang van deze dagtranches was afhankelijk van het aantal genomen DT SMZ besluiten.

De uitkomst van het Ketenoverleg werd vervolgens gedeeld met de vaste casemanager. Deze voerde het gesprek met de cliënt voor akkoord voor de uitvoering van besluit.

## **2.7. Bijzondere casussen**

### *Cliënten die na meerdere contactpogingen onbereikbaar bleven*

De Centrale Cliëntenraad stelde vragen over WIA Herstelactie-cliënten waarmee UWV ondanks diverse pogingen - twee brieven en driemaal telefonisch geen gehoor - geen contact kreeg. Circa 612 cliënten bleken onbereikbaar te zijn. Een notitie van 9 november 2021 ging hier dieper op in. Het merendeel van deze cliënten had de IVA uitkering ofwel de WGA 80-100 uitkering behouden. Slechts zes van de 612 cliënten bleken een veel lagere WGA 35-80 uitkering te ontvangen. Daarvan waren drie personen gedeeltelijk teruggekeerd naar werk.

Naar de drie resterende personen met een WGA 35-80 uitkering werd nader onderzoek gedaan. De Centrale Cliëntenraad drong aan op hernieuwde contactpogingen richting deze cliënten, desnoods door op huisbezoek te gaan. Hierover werden arbeidsdeskundigen van SMZ geraadpleegd. Zij stemden in met huisbezoek, op voorwaarde dat hierover vooraf contact is met de cliënt, diens zaakgemachtigde of vertrouwenspersoon. Onaangekondigd bezoek was geen optie.

Na meerdere contactpogingen, werden twee van deze drie cliënten alsnog bereikt. Bij de derde cliënt was sprake van een verkeerd telefoonnummer. Daarom is aan deze cliënt een derde oproepbrief gestuurd - ditmaal zonder UWV logo.

### *Cliënten die geen melding wilden doen*

Casemanagement voerde ook gesprekken met cliënten die afzagen van een melding. Omdat maatwerk op dialoog is gebaseerd, kon de WIA Herstelactie voor deze cliënten niets doen.

Daarbij kwam het soms voor dat casemanagement een melding kansrijk achtte, terwijl de cliënt hier niet van wilde weten. In dat geval ging een extra brief uit, met de mededeling dat de cliënt tot 1 oktober 2021 bedenktijd had voor het doen van een melding. Verder aandringen op het doen van een melding, was niet wenselijk. Het zou hebben geleid tot ongelijke behandeling tussen - bijvoorbeeld - een cliënt die volstaat met een kort 'nee' als antwoord en dan ophangt, en een cliënt die honderduit praat om tenslotte ook géén melding te doen. De keuze, en daarmee de verantwoordelijkheid, om een melding te doen lag bij de cliënt.

### *Doorstroom naar een lagere vervoluitkering*

Een aantal WHA cliënten zouden doorstromen naar een lagere vervoluitkering. Dit volgde uit de laatst uitgevoerde sociaal-medische beoordeling voor deze cliënten. Wie zich echter meldde in het kader van de WIA Herstelactie, voorkwam doorstroom in de vervoluitkering, want onderdeel van herstel was het herstellen van het uitkeringsrecht. Dit lag anders voor niet-melders. Doorstromen in de vervoluitkering bleef voor hen wel aan de orde. Om te voorkomen dat zij hierdoor verrast zouden worden, ontvingen zij een extra brief met een aankondiging, met daarbij opnieuw de uitnodiging om zich alsnog voor herstel te melden.

Normaliter is iedere cliënt die doorstroomt naar de vervolgitkering herkenbaar door een speciale code, namelijk code 141 in ResaFasa. Een bijzonderheid was, dat de divisie Uitkeren herhaaldelijk onderzoek moest doen naar deze gevallen. Wegens invoerfouten bleek de code niet bij iedere WIA Herstelactie cliënt correct te zijn ingevoerd. Acties om deze invoerfouten in de toekomst te voorkomen, zijn uitgezet (en vallen buiten scope van de WIA Herstelactie).

## 2.8. Klanttevredenheid

De WIA Herstelactie heeft bewust gekozen om geen formeel onderzoek te doen naar tevredenheid van cliënten. Daarbij speelden meerdere overwegingen mee. Meerdere cliënten hebben in de gesprekken met de casemanagers aangegeven dat er behoefte was aan rust en verwerking. Een evaluatie, hetzij als enquête of als vraagggesprak, zou spanning en stress met zich meebrengen.

Wat wel plaatsvond, is het continu betrekken van - en meedenken door - de Centrale Cliëntenraad, bijvoorbeeld over de groep van onbereikbare cliënten. Een indruk van hoe cliënten de WIA Herstelactie beleefden, sprak uit quotes van cliënten, zoals genoteerd door de casemanagers en gedeeld in de wekrappportages, zie **6.1 Weekrapportage**. Een selectie van deze quotes is hieronder opgenomen.

## 2.9. Medewerkerstevredenheid

Vanuit meerdere divisies samenwerken in een integraal team, met een rechtstreekse verbinding naar de cliënt toe - in het belang van de burger - gaf ook vleugels aan de betrokken medewerkers. De snelheid van handelen die vanuit deze integraliteit mogelijk was, versterkte de positieve energie. In de evaluatie van december 2021 zijn de resultaten, het tijdelijke werkproces, en de onderlinge samenwerking hoog gewaardeerd door betrokken collega's. Na afloop van de WIA Herstelactie terug naar het reguliere werk, was zelfs moeilijk voor sommigen. De medewerkers hopen hiermee een doorkijkje te hebben gekregen naar de toekomst toe, waarin divisieoverstijgend samenwerken wellicht normaal wordt. Uit dank voor de inzet en betrokkenheid en het goede resultaat, vond in december 2021 een Webinar WIA Herstelactie plaats. In februari 2022 zijn cadeaubonnen uitgedeeld aan 115 zeer betrokken collega's van SMZ, K&S, Uitkeren, WERKbedrijf, B&B, JZ, FEZ en DIV.

*Meneer geeft aan erg blij te zijn met de tegemoetkoming voor zijn vrouw, niet vanwege het geld maar vooral voor de erkenning.*

*"Ik ben heel dankbaar, dit neemt veel druk weg en er valt een last van mijn schouders. Erg blij met jullie heldere communicatie."*

*"Ik heb er geen woorden voor. Ik krijg er gelijk energie van, zo fijn om eindelijk zekerheid en helderheid te krijgen."*

*"De herstelactie maakt het niet goed, maar zorgt er wel voor dat ik naar de toekomst kan gaan kijken."*

*"Hier schrik ik in positieve zin van. Dat ik vanuit jullie niet meer wordt opgeroepen geeft mij gelijk een stukje rust. De tegemoetkoming had mevrouw al helemaal niet verwacht, ze valt er stil van"*

*"De compensatie is heel lief, maar het belangrijkste was dat mijn man niet meer door UWV herbeoordeeld gaat worden, dit geeft ons zoveel rust."*

### 3. Risicomanagement

In het kader van de WIA Herstelactie zijn risico's benoemd en geadresseerd. Daaronder vallen de afscherming van gegevens conform de AVG en privacyrichtlijnen.

#### 3.1 IB&P Rapport en maatregelen

Op 26 mei 2021 is een IB&P-rapport opgeleverd met daarin een risico analyse op de uitvoering van de WIA Herstelactie. Voorgestelde maatregelen zijn geïmplementeerd, waarna het rapport hierop is aangepast en op 29 oktober 2021 definitief vastgesteld.

#### 3.2 GEB Rapport

Op 1 november 2021 is een gegevensbescherming effectbeoordeling (GEB-rapport) inzake de WIA Herstelactie opgeleverd. In het GEB-rapport zijn de beschrijving, de rechtmatigheid, en de risico's en risicoacceptatie van de gegevensverwerking opgenomen.

#### 3.3 Machtigingen G-schijf

Per cliënt werd een werkdossier aangemaakt. In deze dossiers werden gespreksverslagen, ingezonden e-mails en brieven van cliënten, voorleggers en besluiten opgeslagen. Medische informatie die ongewild meekwam met e-mails en brieven, werd door medisch secretaresses weggeschreven in EA.

Dit werkdossier stond enige tijd op een afgeschermd SharePoint, voordat zij als onderdeel van IB&P maatregelen verhuisden naar een afgeschermd G-schijf locatie. Om te zorgen dat alleen rechtstreeks betrokkenen/verantwoordelijken toegang tot deze documenten hadden, zijn via ABS op niveau 2 exclusieve machtigingen toegekend. Dit is gebeurd onder supervisie van IB&P SMZ.

#### 3.4 Risicosessie

Op 3 juni 2021 vond een risico-inventarisatie plaats onder leiding van twee CSRA-begeleiders. Meer dan 30 deelnemers leverden input. Op basis hiervan werd een risicolog opgesteld. In dit log zijn 18 risico's benoemd met daarbij risico-mitigerende maatregelen, een inschatting op kans, impact, prioritering, een eigenaar en status. Op 1 juli 2021 is dit risicolog binnen UWV verspreid onder alle betrokken collega's en op 4 augustus 2021 is een geactualiseerde versie en gedeeld.

#### 3.5 Risico-acceptatie

Risico-acceptatie vond plaats op een aantal risico's zoals benoemd in bovenstaande rapporten en het risicolog.

##### *Klanttevredenheid*

Ten aanzien van de verwachtingen en tevredenheid van cliënten zijn in het risicolog de volgende risico's geïdentificeerd:

- uit reacties van cliënten blijkt dat verwachtingen niet stroken met de realiteit van de herstelactie;
- het doel van een tevreden cliënt wordt niet bereikt omdat a) het initiatief om een melding te doen teveel bij cliënt ligt, b) er een grote kans bestaat dat onduidelijk is waarom cliënt ontevreden is en blijft en c) omdat het doel van een tevreden cliënt niet meetbaar is.

Geaccepteerd is dat er cliënten zullen zijn die ontevreden blijven.

##### *Gegevensbescherming*

Met betrekking tot gegevensbescherming en privacy, waren meerdere risico's benoemd, zowel in het risicolog, het IB&P rapport als het GEB rapport. Voor onderstaande risico's vond naast mitigerende maatregelen risico-acceptatie plaats:

- cliënt stuurt ongevraagd medische stukken met als gevolg dat medewerkers medische info te zien krijgen terwijl zij niet bevoegd zijn:
  - maatregel 1: In de uitvoering vragen hierop attent te zijn en waar nodig wijzen op reeds bestaande procedures;
  - maatregel 2: stukken laten opslaan in EA door medisch secretaresses;
  - restrisico is geaccepteerd.
- cliëntgegevens bevinden zich buiten doelsystemen (een G-schijf map van divisie K&S):
  - mitigerende maatregel: cliëntgegevens alleen tijdens de behandeling de benodigde stukken van een dossier opslaan in een G-schijfmap van SMZ op een niveau 2 machtigingsniveau, daarna zo snel mogelijk de ontvangen en opgestelde documenten archiveren in EA;
  - risico-acceptatie: SMZ gaat cliëntgegevens opslaan op een plek die daar niet voor is bedoeld en dus blijft er een kans bestaan dat onvoorziene incidenten zich

voordoen en dat er geen passende ondersteuning is om deze incidenten op te lossen. Dit kon nauwelijks met maatregelen gemitigeerd worden wegens de ontbrekende systeemtechnische middelen.

- het risico op gegevens die te lang bewaard worden bij UWV, als gevolg van ontoereikende afspraken en afhechting van de herstelactie;
  - de projectleider stuurt aan op tijdig verwijderen;
  - IB&P SMZ stuurt een mail aan alle betrokken medewerkers met het verzoek om expliciet te bevestigen dat zij alle gegevens geschoond hebben;
  - het restrisico is geaccepteerd.

## 4. Dossiervorming en archivering

### 4.1 Archivering op managementniveau

Ten behoeve van de vindbaarheid van genomen beslissingen, zijn managementdocumenten WIA Herstelactie centraal gearchiveerd. Dit archief staat op de G-schijf (G:\SMZ Dir onderst\WHA Advies en besluit) onder beheer van de directieadviseur SMZ.

In dit archief zijn vastgelegd: procesafspraken, kaders van herstel, RvB- en DT SMZ-besluiten, documenten in het kader van externe inhuur, vergaderverslagen, rapportages, overige communicatie, en inbeheername afspraken.

Conform wet- en regelgeving wordt vernietiging van dit managementarchief pas mogelijk nadat een vastgesteld aantal jaren verstreken zijn vanaf het moment dat de uitkering van de laatste WIA Herstelactie cliënt is beëindigd. Gezien de leeftijdssamenstelling van de doelgroep waar ook dertigers toe behoren, kan dit nog bijna veertig jaar duren. Op 1 januari van het jaar opvolgend van het jaar, waarin de laatste handeling ten behoeve van de laatste individuele zaak of in het laatste individuele dossier heeft plaatsgevonden, gaan deze termijnen lopen:

- beslisregels / beslisnotities / hoog over besluiten: bewaartermijn 20 jaar;
- vergaderverslagen, rapportages, correspondentie: bewaartermijn 5 jaar;
- afspraken/correspondentie met externe leveranciers = bewaartermijn 20 jaar.

Bewaren en tijdig vernietigen maken deel uit van de beheerafspraken WIA Herstelactie die zijn belegd bij directie SMZ.

### 4.2 Archivering op casusniveau

Om alle 2.115 cliënten in het zicht te houden, hield de coördinator casemanagement in Excel een statuslijst bij. Hierin werd bij iedere cliënt aangetekend: welke brieven er verstuurd waren; welke telefooncontacten hadden plaatsgevonden; in welke fase van het herstelproces de cliënt in kwestie zich bevond; wat de uitkomst was van vorige fasen en wat het eindresultaat was bij een afgeronde melding.

Per cliënt werd een ook werkdossier aangemaakt. In deze dossiers werden gespreksverslagen, ingezonden e-mails en brieven van cliënten, voorleggers en besluiten opgeslagen.

De statuslijst en de werkdossiers per individuele cliënt werden opgeslagen op de G-schijf (G:\SMZ Dir onderst\Werkdossiers Herstelactie WIA). Deze bestanden blijven nog tot 01-06-2022 op de betreffende G-schijf map staan en worden dan verwijderd. Deze termijn hangt samen met de mogelijkheid dat cliënten ook na beëindiging van de herstelactie contact kunnen opnemen voor vervolgvragen. Na 1-6-2022 zullen alle werkdossiers verwijderd zijn van de G-schijf.

Opslag van de werkdossiers in EA is uiterlijk 28 februari 2022 gereed. De statuslijst staat opgeslagen onder de managementdocumenten WIA Herstelactie.

### 4.3 Medische informatie wegschrijven in EA

Cliënten was expliciet verteld dat medische informatie niet behoefte te worden opgestuurd bij het motiveren van hun melding. Sommige cliënten stuurden echter toch medische informatie door om hun melding te onderbouwen. In het kader van de IB&P maatregelen werd deze medische informatie zo spoedig mogelijk door medisch secretaresses in het medisch deel van EA opgeslagen en verwijderd uit de werkdossiers.

## 5. Dienstverlening na de WIA Herstelactie

Om in de toekomst herhaalproblematiek voor de WIA Herstelactie doelgroep te voorkomen, werden beheersmaatregelen doorgevoerd. Voor een uitwerking van deze maatregelen werd een businessanalyse 'Dienstverlening na WIA Herstelactie' opgesteld. Met deze verwijzing naar die businessanalyse, volstaat hier een korte opsomming van de doorgevoerde beheersmaatregelen:

- kantoor Doetinchem is binnen de divisie SMZ als regiekantoor in stelling gebracht voor de WIA Herstelactie doelgroep;
- er is een werkinstructie met lange termijn procesafspraken;
- om inkomende post door te routeren naar kantoor Doetinchem zijn de bsn's in Winter voor SMZ WIA 'vastgeklikt' op dit kantoor;
- bsn's zijn geblokkeerd in de Sociaal Medische Functie (SMF) van SMZ;
- bsn's zijn voorzien van een notificatie in K3CR, Sonar en ResaFasa;
- met cliënt gemaakte afspraken en andere documenten die op de WIA Herstelactie betrekking hebben zijn in EA terug te vinden onder specifieke AOS-codes;

SMZ zal een proceseigenaar aanwijzen om te blijven toezien en, indien nodig, te acteren op de instandhouding van doorgevoerde beheersmaatregelen, wanneer zich wijzigingen voordoen in wetgeving, werkprocessen en systeemondersteuning met impact op deze maatregelen.

## 6. Rapportage

### 6.1 Weekrapportage

Per week werd een rapportage rondgestuurd met daarin de voortgang rondom de WIA Herstelactie. De rapportages zijn tot en met 17 december 2021 verzonden. In deze rapportages werden wekelijks de aantallen rondom de volgende punten opgenomen:

- Met hoeveel cliënten er contact is opgenomen of aan hoeveel cliënten een contactbrief is verzonden;
- Het aantal besproken meldingen in de Adviescommissie en DT SMZ, met aanvullend het aantal cliënten die akkoord zijn met het gedane voorstel;
- Bezwaren tegen herstelbeschikkingen;
- Aantal cliënten die gebruik hebben gemaakt van financiële, emotionele, of juridische ondersteuning;
- Verdeling van de meldingen per district;
- Aangevuld met reacties van cliënten uit de telefoongesprekken met de casemanagers.

De weekrapportages zijn opgenomen in de G-schijf map G:\SMZ Dir onderst\WHA Advies en besluit\7. Voortgang.

### 6.2 Definitieve aantallen

Een overzicht van definitieve aantallen is op 2 februari 2022 opgesteld.

## 7. Communicatie

In het kader van de WIA Herstelactie vond doorlopend interne communicatie plaats. Er werd wekelijks een stand van zaken (aantallen openstaande en afgehandelde meldingen) verspreid. Met regelmaat werden er nieuwsberichten op DWU geplaatst. Er was op 2-12-2022 een afsluitend Webinar waarin met betrokkenen werd teruggeblikt op de WIA Herstelactie. Een terugkijk-link van dat Webinar werd eveneens op DWU geplaatst.



## 8. Aanbevelingen vanuit de opdrachtgevers

De opdrachtgevers gaven ruimte aan vakmanschap van medewerkers. Vragen van klanten over de maatwerkoplossing en over het tempo dat UWV hierin maakte, droegen bij aan vormgeving van het herstelaanbod, de inrichting van het herstelproces, en de communicatie richting klanten, zowel telefonisch als schriftelijk. Een indicatie van de toenemende klanttevredenheid boden de quotes die casemanagement in de wekrapportages optekende, zie **6.1 Wekrapportages**. Een formele evaluatie met klanten kon niet plaatsvinden want klanten gaven aan zoveel mogelijk met rust gelaten te willen worden. De Centrale Cliëntenraad werd wel steeds als klankbord gebruikt.

Er werd ingezet op het creëren van gemeenschappelijkheid, onderlinge afhankelijkheid en verbinding, wat bijdroeg aan een veel meer gedragen resultaat. Hiermee werd het collectief leren vergroot, wat een positieve werking had op het resultaat. De diversiteit binnen onze gedeelde zoektocht naar een juiste aanpak droeg bij aan inventiviteit en groei van een systeem. Er werd doorlopend van medewerkers geleerd en speciaal hierin zijn de twee evaluaties: er werd een 'Learning History' opgesteld én er vonden afsluitende evaluatiegesprekken plaats.

De 'Learning History' kwam tot stand op basis van interviews met een brede groep van betrokkenen. Als 'leerpuntengeschiedenis' vertelt dit rapport vanuit medewerkersperspectief het verloop van deze herstelactie, met een focus op aanbevelingen en verbeterpunten voor toekomstige herstelacties binnen UWV. Hiertoe werden niet alleen medewerkers maar ook leden van de Cliëntenraad geïnterviewd. De Cliëntenraad speelde een beslissende rol in het zichtbaar maken van de problematiek die tot de WHA leidde, en liet niet los tot de problematiek was opgelost.

Na beëindiging van de WHA vonden op 28-2-2022 in vier groepen van UWV-collega's evaluatiegesprekken plaats. Ter voorbereiding waren de aanbevelingen uit de 'Learning History' onder de deelnemers verspreid. Na afloop werden de uitkomsten van de gesprekken gebundeld in een puntenlijst. Als belangrijkste verbeterpunten uit de evaluatiegesprekken kwamen naar voren:

- Op bestuurlijk niveau ligt nog als vraagstuk in hoeverre in december 2021 voorkomen had kunnen worden dat de situatie van de 2.115 klanten uitmondde in een crisissituatie - besluitvorming over de uiteindelijke kaders van herstel (herstel uitkeringsrecht, compensatie voor materieel en immaterieel leed en extra ondersteuning) vond pas plaats in mei 2022 toen de situatie dreigde te ontsporen;
- Collega's uit de "second line", zoals IB&P-collega's, hadden eerder een dedicated een rol moeten krijgen in sturing en uitvoering van de WIA Herstelactie;
- UWV heeft grote behoefte aan een klantvolgsysteem bij crisissituaties, zodat over divisies heen kan worden samengewerkt in een tijdelijk werkproces zoals de WHA, waarbij ook de mogelijkheid moet bestaan via dat systeem documenten te delen en op te slaan – dit systeem ontbrak: om het goede te doen voor klanten moest de WHA zich noodgedwongen bedienen van Excellijsten, G-schijf documentopslag en e-mail;
- Communicatie had vanaf het begin meer aandacht moeten krijgen, om UWV collega's buiten de WHA te informeren over datgene wat er gebeurde binnen de WHA – nu was er regelmatig onbegrip en verbazing bij collega's die niet uit eerste hand geïnformeerd waren.

Als belangrijkste pluspunten kwamen uit de evaluatiegesprekken naar voren:

- UWV heeft met de WHA een belangrijke koerswijziging ingezet, door fouten te onderzoeken en te benoemen, daarin transparant te zijn, en in het verlengde daarvan publiekelijk verantwoording te nemen - om vervolgens te werken aan herstel, en daarbij te willen leren van gemaakte fouten;
- De dialoog aan gaan en daarmee het klantperspectief toelaten als een drijvende kracht om tot een verbeterde dienstverlening te komen, in eerste plaats vanwege het klantbelang, met als bijkomend effect een sterk motiverende werking voor betrokken UWV medewerkers;
- De WHA bracht de één UWV gedachte volledig in praktijk, door dwars over de scheidlijnen van de divisies heen samen te werken in één team, wat naast een enorm kennisverrijking en inzicht in de werking van UWV als organisatie, een ongekende energie en enthousiasme teweeg bracht onder betrokken medewerkers – zij geven aan dat zij dit enorm missen nu de WHA is afgerond.

De opdrachtgevers geven deze aanbevelingen vanuit de WHA door als aanbevelingen voor heel UWV.

Dit boek is nog niet gesloten. Vanwege het crisiskarakter van de WHA, waarbij noodzakelijkerwijs buiten reguliere processen en materiesystemen om is gewerkt, hebben de opdrachtgevers op 2-2-2022 actief aan de interne Accountantsdienst gevraagd om een audit uit te voeren op proces en resultaten WHA.

Een evaluatie separaat met FB-IV en DIV vindt plaats op 18 maart 2022. De bijdrage van FB-IV en DIV lag niet in de uitvoering en operatie van de WHA maar in de informatievoorziening en afhechting: het correct opslaan, ter beschikking stellen en archiveren van de documenten die in het kader van WHA zijn opgesteld en ontvangen door UWV.

Zie dit als het laatste hoofdstuk. De uitkomsten van de audit worden separaat gerapporteerd door de Accountantsdienst en als bijlage later toegevoegd aan deze WHA eindrapportage en hetzelfde geldt voor de evaluatie met FB-IV en DIV.

## 9. Financiën

Voor de financiële verantwoording is onderstaand kostenoverzicht door BC&K opgemaakt, met daarin de geboekte kosten over 2021 en een prognose voor 2022. Het overzicht geeft een (voorlopig) totaal van € 8.951M aan kosten voor de WIA Herstelactie over 2021 en 2022.

WIA Herstelactie kosten x 1.000 EUR	Kostensoort	Werkelijk	Prognose	Totaal
		2021	2022	
	Operationeel Team UWV	€ 1.500	nihil	€ 1.500
	1. Herstel Uitkeringsrecht (TWK)	€ 3.000	nihil	€ 3.000
	2. Financiële Compensatie	€ 1.176	€ 40	€ 1.216
	(In)materieel leed	€ 1.059	€ 40	€ 1.099
	Juridische kosten	€ 76	€ -	€ 76
	Nabetaaling Uitkering	€ 25	€ -	€ 25
	Overige kosten	€ 16	€ -	€ 16
	3. Extra Ondersteuning	€ 58	€ 110	€ 168
	Mijngeldzaken.nl	€ 15	€ 10	€ 25
	Balans & Impuls	€ 43	€ 100	€ 143
	4. Fiscale Naheffing	€ 1.568	€ 1.500	€ 3.068
	Naheffing betaald	€ 68	€ -	€ 68
	Naheffing (voorzien) *	€ 1.500	€ 1.500	€ 3.000
		€ -	€ -	€ -
	<b>Totaal</b>	<b>€ 7.301</b>	<b>€ 1.650</b>	<b>€ 8.951</b>

\* € 1.5M aan naheffing voorzien in 2021, kosten worden in 2022 verwacht met een geschat maximum van € 3M totaal

### 9.1 Terugblik 2021

Vanaf 1 mei 2021 is een operationeel team ingericht welke is begonnen met het benaderen van cliënten. Per deze datum zijn de kosten gemonitord. Per december 2021 is met alle 2.115 cliënten contact opgenomen of is een contactbrief verzonden. Er zijn 581 meldingen besproken in Adviescommissie en DT SMZ; 581 cliënten zijn akkoord gegaan met het door UWV gedane voorstel, met 1 cliënt lopen de gesprekken nog.

#### UWV kosten Operationeel Team

+/- € 1.5M

Eind december zal het operationele team worden afgeschaald, totale kosten (uren) over 2021 nadert de € 1.5M totaal. Afspraak is dat deze voor rekening zijn van de eigen kostenplaatsen, er heeft geen verrekening plaatsgevonden.

#### Ad 1 - Herstel uitkeringsrecht, al dan niet met terugwerkende kracht

+/- € 3M

Staan in de boeken van Uitkeren, met goedkeuring van het Kernteam zijn 83 (van de +/- 300) willekeurige cliënt-besluiten doorgenomen en gedocumenteerd. Totaal is hierbij € 645K aan terugwerkende kracht herstel uitkeringsrecht vastgelegd. Extrapolatie van deze gegevens levert bovengenoemd totaal kostenplaatje op.

Kosten die in de toekomst voortvloeien uit de WIA Herstelactie zijn niet in een (vast) bedrag uit te drukken. Deze zijn derhalve niet opgenomen in de financiële verantwoording en worden gezien als reguliere dienstverlening.

#### Ad 2 - Financiële compensatie voor materiele en emotionele schade

+/- € 1.2M

Staan in de boeken van SMZ. Betreft een eenmalige compensatie, deze vergoeding is vrijwel volledig over 2021 afgehandeld. Met een klein aantal cliënten loopt het gesprek nog - daar zal in 2022 mogelijk een compensatie aan worden toegekend, dit zal naar verwachting de € 40K niet overschrijden.

#### Ad 3 - Extra ondersteuning, financieel en juridisch advies en emotionele hulp

+/- € 70K

Staan in de boeken van SMZ. Betreft kosten van derden Mijngeldzaken.nl en Balans & Impuls. 28 cliënten hebben gebruik gemaakt van financieel advies aangeboden door Mijngeldzaken.nl, 8 cliënten krijgen emotionele hulp van Balans & Impuls. Voor juridisch advies hebben cliënten de mogelijkheid gekregen zelf hulp te zoeken, deze zijn gecompenseerd en verantwoord onder Ad 2.

#### Ad 4 - Vergoeding fiscale naheffing

€ 60K

Voor een deel van de cliënten geldt dat zij met terugwerkende kracht een verhoging van de uitkering hebben gekregen. Dit kan leiden tot een naheffing van inkomstenbelastingen en/of terugvordering van voorschotten, zie **1.1.3. Compensatie fiscale schade**.

Wat betreft naheffingen van de Belastingdienst kan dit nog tot 2026 duren. Er is besloten € 1.5M op te nemen in 2021. Deze kosten worden in 2022 door cliënten ter compensatie aangeboden en

worden tot een bedrag van € 1.5M in mindering gebracht op deze opgenomen post in 2021. Alles boven de € 1.5M zal over kalenderjaar 2022 worden verantwoord.

## 9.2 Vooruitblik 2022

Gedurende 2022 blijft er een afgeschaald operationeel team actief zodat de gehele keten in stand blijft. Gedurende 2022 blijft er een afgeschaald operationeel team actief zodat de gehele keten in stand blijft. Alleen leden van dit team kunnen vergoedingsverzoeken aanbieden aan de controller van SMZ en FEZ/Accounting House. Met de langlopende dienstverlening wordt gewaarborgd dat de gemaakte afspraken de komende 25 jaar worden nagekomen.

### *UWV kosten Operationeel Team*

Kosten blijven voor rekening van de eigen kostenplaats van medewerkers. Er is besloten geen uren verantwoording op te zetten zolang hier geen noodzaak voor is.

*Ad 1 - Herstel uitkeringsrecht, al dan niet met terugwerkende kracht* € nihil

Impact zal nihil van aard zijn aangezien we nog maar met 9 cliënten tot overeenstemming moeten komen.

*Ad 2 - Financiële compensatie voor materiele en emotionele schade* max € 40K

Impact zal nihil van aard zijn aangezien we nog maar met 9 cliënten tot overeenstemming moeten komen.

*Ad 3 - Extra ondersteuning, financieel en juridisch advies en emotionele hulp* max € 110K

Voor financieel advies zijn er nog 4 cliënten die hier mogelijk gebruik van gaan maken. Voor emotionele hulp betreft dit 3 cliënten waar nog een intake gesprek in planning is. Aangezien met 9 cliënten de gesprekken nog lopen, kunnen deze kosten oplopen maar maximaal € 110K in 2022.

*Ad 4 - Vergoeding fiscale naheffing* € 1.5M - € 3M

Betreft een verruimde compensatiemogelijkheid waarbij cliënten zelf verantwoordelijk zijn voor het indienen van een verzoek tot compensatie. Aangezien we de financiële en persoonlijke omstandigheden van cliënten niet volledig inzichtelijk hebben, is het lastig hier een prognose in euro's te doen.

Afspraak is dat de controllers van FEZ en SMZ zelfstandig een besluit kunnen nemen over compensatieverzoeken tot € 2.500. Alleen wanneer er door de cliënt verzocht wordt om compensatie van fiscale schade van € 2.500 of hoger dan wordt het verzoek door de controllers van FEZ/Accounting House en SMZ/BC&K, inclusief advies, voorgelegd aan de directie SMZ ter besluitvorming.

Stel dat alle 579 cliënten een compensatieverzoek indienen met een gemiddelde van € 2.500 dan kan dit bedrag oplopen naar een totale vergoeding van € 1.5M. Dit kan echter ook hoger liggen. Afspraak is dat na de eerste 10 à 20 beoordelingen de bevindingen worden geëvalueerd en stellen FEZ en SMZ een korte notitie op voor het kernteam WIA Herstelactie. Er is besloten hiervoor € 1.5M op te nemen in 2021.

## 9.3 Boeken als programmakosten

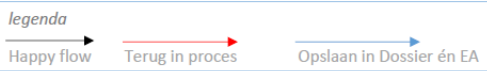
FEZ heeft verder initiatief genomen om een voorlegger te schrijven om de kosten voor compensatie en fiscale naheffing anders op te nemen in de boeken. Deze waren geboekt als uitvoeringskosten (kosten die UWV maakt haar dienstverlening uit te voeren), wat destijds zo geregeld is wegens de snelheid van het handelen. Voorgesteld werd om deze op te nemen als programmakosten (kosten die direct aan de cliënt worden uitgekeerd). Dit vloeit voort uit geldend beleid dat voorschrijft dat alle betalingen (direct) ten gunste van cliënten tot de programmakosten behoren. Het MT FEZ heeft op 18 januari 2022 besloten dat de compensaties voor immateriële (€ 1.2M) en fiscale schade (€ 1.5M) die door UWV verstrekt zijn aan cliënten van de WIA Herstelactie ten laste van de programmakosten worden gebracht.

# Bijlagen

## Bijlage A: Procesplaat WIA Herstelactie

### PROCES WIA HERSTELACTIE

1.0 versie d.d. 17-05-2021



### SPOEDBETALING = AFWIJKEND PROCES VANAF STAP 3

- A. MELDPUNT VULT FORMULIER FEZ IN EN SCHAKELT MET REGIEVOERDER
- B. REGIE ZET FORMULIER DOOR VOOR AKKOORD
- C. NA AKKOORD ZET REGIE FORMULIER DOOR NAAR FEZ
- D. FEZ DOET DE BETALING

