

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 financiële impact waar de Centrale Cliëntenraad in oktober 2020 op wees.

In december 2020 opende UWV het Meldpunt WIA Herstelactie. 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 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. 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. Op 1 februari 2022 waren op één na alle 582 meldingen afgehandeld (de laatste zal spoedig volgen). 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 regielocatie 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 materiesystemen 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. Daarom is er met hen geen formele evaluatie uitgevoerd. Quotes die tijdens telefonisch contact waren opgetekend gaven wel een indicatie.

"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."

"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"

Het doel van deze eindrapportage is er 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.

Inleiding

Dit is de eindrapportage van de WIA Herstelactie (WHA).

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 financiële impact. In oktober 2020 attendeerde de Centrale Cliëntenraad UWV er op dat er schrijnende situaties waren ontstaan. In november van 2020 heeft SMZ daarom het Meldpunt Herstelactie ingericht. In december 2020 werden cliënten via een brief geïnformeerd over de mogelijkheid om een melding te doen.

Gelijktijdig liet UWV een externe evaluatie uitvoeren ('Niet wijzen maar leren¹'). 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.

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. Betrokkenen vonden het belangrijk om bij beëindiging van de WIA Herstelactie een 'opgeruimde winkel' achter te laten. 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'**.

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