

Vergadering Raad van Bestuur

Datum	19 september 2023		
Agendapunt	Agendapunt	13	Nummer 23 – 330
Onderwerp	Projectplan (herijkt) Vraaggestuurde herbeoordelingen (VGHB)		
Directeur	SMZ		
Opsteller	[REDACTED]		
Portefeuillehouder RvB	Maarten Camps		

Onderwerp heeft instemming van

Directeur	Toelichting
[REDACTED], directeur IV SMZ	Akkoord
[REDACTED], directeur K&S	
[REDACTED], directeur FB-DIV	
[REDACTED], directeur Uitkeren	
Advies Portefoliobureau	Portefoliobureau SMZ adviseert om de herijking van het projectplan (uitbreiding scope met werkgeversdeel) te accorderen. De werknemersscope is bewezen succesvol. Ook het werkgeversdeel biedt positieve uitkomsten voor SMZ. Gezien het verschil in vraag en aanbod is dit van groot belang voor de dienstverlening van SMZ.
Reactie indienende directeur op advies PB	Akkoord
PB Centraal	<p>Het betreft een project met decentraal mandaat. Dat betekent dat PB alleen een toets doet op beschikbaarheid centrale middelen (financiën, capaciteit en bij decharge meerkosten/baten).</p> <p>■ Financiën: Het gereserveerd portfoliobudget voor 2023 is 537k. De budgetaanvraag is €62k hoger voor 2023 en de onderuitnutting van het portfoliobudget wordt gebruikt voor extra scope. Tevens wordt er additioneel budget voor de scope uitbreiding gevraagd van 427k voor 2024. Conform de afspraken binnen de portfolio, om binnen het totale financieel kader te blijven, is er geen ruimte voor extra geld en scope.</p> <p>■ Capaciteit: FCC is gevuld</p> <p>Bij dit project is het de verantwoordelijkheid van het decentrale portfoliobureau om een advies op te stellen en het kwaliteitskader te vullen:</p> <p>■ Advies</p> <p>■ Kwaliteitskader</p> <p>PB adviseert dit herijkte projectplan niet goed te keuren. Vanuit de afgesproken handelswijze bij projecten in de portfolio is er geen verdere doorgang mogelijk in 2023 voor nieuwe scope. In 2024 is er, mits geprioriteerd, ruimte voor nieuwe projecten.</p> <p>PB ervaart ook een spagaat; dit project helpt UWV bij een onderdeel van de dienstverlening waar verbetering nodig is om aan de maatschappelijke opdracht te voldoen.</p>

Door Raad van bestuur te nemen besluiten

- Akkoord op het herijkte projectplan VGHB met einddatum project 30 september 2024.
- Het beschikbaar stellen van het restant budget voor de realisatiefase à €484K (waarvan €62K aanvullend budget over 2023 en €422K over 2024).

In een bila tussen Johanna Hirscher en Maarten Camps op 08/09/2023 is Maarten Camps akkoord gegaan met vrijgave van budget voor VGHB. Voor 2023 is dat de onderuitnutting en de aanvullende 62K en voor 2024 422K. In de kamerbrief over Sociaal Medisch Oordelen (verschijnt over enkele weken) staat dit onderwerp ook opgenomen.

Samenvatting onderwerp en reden bespreking

Reden van de he(r)rijking van het projectplan VGHB is de afronding van het werknemersdeel (ingevoerd per 30-03-2023) en de heropvoering van het werkgeversdeel. Het werkgeversdeel was in 2022 - op verzoek van het DT SMZ- verwijderd uit het oorspronkelijke plan. Op dat moment bestond er nog onduidelijkheid over een aantal belangrijke ontwikkelingen die invloed op het plan konden uitoefenen. Op dit moment zijn deze ontwikkelingen benoemd en geduid en opgenomen in het plan.

Het aantal wijzigingen gezondheid WIA en het aantal aanvragen om een herbeoordeling WIA van de klant blijven onverminderd hoog. Beide leggen beslag op de inspanningen van het team en leiden tot beoordelings- inspanningen van de VA die mogelijk niet effectief zijn.

De klant-werkgever en zijn gemachtigden (veelal verzekeraars of administratiekantoren) kunnen zonder beperking een herbeoordeling van een werknemer aanvragen zodra hij belanghebbende is bij het wel/niet verstrekken van een uitkering en de hoogte van de uitkering. Dit zijn alle doorbetalende werkgevers (ERD-werkgevers) en premiedragende werkgevers. De aanvraag herbeoordeling van de werkgever bevat echter minimale informatie en biedt geen zicht op de gezondheidssituatie van de werknemer die beoordeeld gaat worden en daardoor geen zicht op kansrijkheid van die beoordeling.

Het project Vraaggestuurde herbeoordelingen (VGHB) heeft als doelstelling om de dienstverlening aan de klant werknemer en werkgever te verbeteren (gerichter, vriendelijker en effectiever) en het beroep op de schaarse capaciteit van de verzekeringsarts te verminderen.

Dit willen we voor het werkgeversdeel bereiken door het verbeteren van het formulier inclusief de toeleiding op de site, het eerste contact met de indiener die een wijziging gezondheid WIA of aanvraag herbeoordeling WIA indient en het efficiënter en effectiever maken van de afhandeling van de wijziging / aanvraag door de uitvoering.

Concrete producten zijn:

- Ontwerp van een beter aanvraagformulier voor de klant-werkgever
- Direct(er) contact met de klant-werkgever
- Inzet van PB, SMV en MS daar waar mogelijk en ter voorbereiding op de inzet van de VA
- Implementatie binnen uitvoering waaronder aanpassing werkproces. De behandeling van een herbeoordeling pas starten indien deze compleet is inclusief informatie over gezondheidsinformatie van de klant werknemer

Gevolgen voor mensen

- De klant werknemer en werkgever WIA zal sneller en beter geholpen worden bij het verzoek om een herbeoordeling of bij het doorgeven van een wijziging in de gezondheid.
- Het team kan gericht(er) werken aan de melding die de klant bij UWV doet en daardoor beter voldoen aan de verwachtingen van de klant.
- De VA zal slechts een feitelijke beoordeling uitvoeren indien dit strikt noodzakelijk is.
- UWV zal verzoeken van de klant en werkgever sneller kunnen afhandelen waardoor minder in gebreke stellingen en klachten ontvangen gaan worden.

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

Vanuit de gehouden CRSA zijn onderstaande risico's beschreven.

Nr.	Risico	K	I	P	Maatregel	Eigenaar
1.	Onvoldoende commitment en inzetbaarheid van betrokken divisies.	H	H	H	Afstemmen met betrokken divisies. Commitment ophalen bij betrokken managers.	Senior supplier
2.	Betrokkenheid Stakeholders / indieners en hun bereidheid om mee te werken in een co-creatie.	H	H	H	Afstemmen met betrokken partijen.	Senior user
3.	De ruimte vanuit SPM om nog aanpassingen door te voeren.	H	H	H	Afstemmen met betrokken bedrijfs onderdeel en beheerder van SPM.	Senior supplier

Nr.	Risico	K	I	P	Maatregel	Eigenaar
4.	Uitvoering (UWV breed) onvoldoende meenemen in dit traject	M	M	H	Aandacht voor het implementatie traject. Afstemming met management en het inrichten van een klankbordgroep met gebruikers van de uitvoering.	Senior user

K = Kans I = Impact G(root), M(iddel) of K(lein) - P = Prioriteit: H(oog), M(iddel) of L(aag)

Strategische aspecten van het besluit

- Verminderen van de mismatch tussen aanvragen herbeoordelingen en capaciteit verzekeringsartsen.
- Bijdragen aan Agenda van de toekomst, POK Dienstverlening en MeBV.

Politiek-bestuurlijke aspecten van het besluit

- De klant mag verwachten dat UWV, als grote overheidsdienstverlener, op professionele en eigentijdse wijze communiceert.
- Het project geeft zoveel mogelijk invulling aan de aanbevelingen vanuit het ministerie n.a.v. het verschijnen van het Rapport "Ongekend onrecht" m.b.t. het verbeteren van de klantcontacten.
- De achterstanden in herbeoordelingen heeft aandacht vanuit Den Haag en vanuit de media.
- Dienstverlening aan de klant verbeteren waardoor de klant beter aan de eigen rechten en plichten kan voldoen.
- Ministerie SZW wenst de WIA-wetgeving niet aan te passen. UWV dient eerst binnen haar mogelijkheden te zoeken naar verbeteringen in het proces.
- DT SMZ heeft aangegeven om eerst zelf, in co-creatie met de indieners, een verbeterd proces in te richten i.p.v. vooraf convenanten met deze indieners af te sluiten waarvan niet zeker is of deze vanuit UWV na te komen zijn.

Personele aspecten

- Betere inzet van de schaars beschikbare VA-capaciteit.
- Directie SMZ is verantwoordelijk voor het informeren en afstemmen met de OR en OC. Het project zal Directie SMZ daarbij ondersteunen.

Financiële aspecten

- Met het herijkt projectplan VGHB wordt verzocht om het restant budget voor de realisatiefase a €484K (waarvan €62K aanvullend budget over 2023 en €422K over 2024).
- Afname voorraden herbeoordelingen landelijk.
- Snellere afhandeling herbeoordelingen zal leiden tot minder dwangsommen
- Maandelijks wordt de voortgang besproken worden tussen het project en Portfoliobureau SMZ.
- In de planning is een PDCA cyclus opgenomen waarin we willen toetsen of de verwachte tijdsbesparingen ook daadwerkelijk gerealiseerd kunnen worden.

Duurzaamheid

Mens:

Door direct contact op te nemen met de klant-werkgever worden wederzijdse verwachtingen tussen klant en UWV gemanaged en worden onnodige inspanningen voor beide voorkomen.

Milieu:

Digitalisering van de betreffende formulieren leidt tot een verminderde papier stroom.

Maatschappij:

Elk ingediend verzoek/formulier van de klant wordt direct en met aandacht opgepakt. Er blijven niet onnodig (lang) verzoeken onbeantwoord.

Elke klant kan gebruik maken van de rechten en en voldoen aan de plichten die de wet stelt.

Vervoltraject besluitvorming

Het project werkt door aan de realisatie van het werkgeversdeel VGHB.

Communicatie

Aparte communicatie over het bestuursbesluit en het projectplan is niet nodig.

Openbaarheid

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

- Ja, in hun geheel
- Deels, markeer in de documenten wat niet openbaar gemaakt kan worden
- Nee, de bijbehorende bijlage(n) niet
- Nee, helemaal niet

Metadata

Omschrijving = herijkte projectplan VGHB met beschikbaar stellen van het restant budget
Trefwoord(en) = Herijkte projectplan VGHB