



Voorlegger vergadering Raad van Bestuur UWV

Vergadering Raad van bestuur	
Datum	13 juni 2023
Agendapunt	Agendapunt 16 Nummer 23 – 210
Onderwerp	Dechargerapport en vervolgaanpak WIA-voorschotten
Directeur	Directeur Uitkeren en Directeur SMZ
Opsteller	5.1 lid 2 sub e (Uitkeren) en 5.1 lid 2 sub e (SMZ)
Portefeuillehouder RvB	Guus van Weelden en Johanna Hirscher
Onderwerp heeft instemming van	
Directeur	Toelichting
Klantreis leider klantreis 'Ik ben ziek/(deels) arbeidsongeschikt'	Vervolgaanpak onderdeel te maken van IKR "ik ben ziek /(deels) arbeidsongeschikt"
SMZ	
Uitkeren	
Werkbedrijf	
K&S	

Door Raad van bestuur te nemen besluiten

1. Kennisnemen van het dechargerapport en de leerpunten uit de evaluatie.
2. Verlenen van decharge voor de opdracht om bestaande vorderingen van voorschotten kwijt te schelden en nieuwe terugvorderingen te voorkomen.
3. Akkoord geven op de vervolgaanpak inzake verdere verbetering van het verstrekken van de voorschotten

Samenvatting onderwerp en reden bespreking

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 als gevolg van te late WIA-beoordelingen kwijt te schelden.

Het bijgevoegde dechargerapport wordt aan de Raad aangeboden ter vaststelling van de oplevering van de opdracht. Het dechargerapport richt zich op de afgeronde herstelacties en genomen structurele maatregelen in 2021 en 2022. In de voorlegger wordt daarnaast een vervolgaanpak voorgesteld voor de verdere verbetering van de voorschotverstrekking, waarvoor binnen de integrale klantreis 'Ik ben ziek/ gedeeltelijk arbeidsongeschikt' een oplosteam wordt ingericht.

De opdracht bestond uit 3 delen:

1. Het opzetten van een hersteloperatie voor alle reeds teruggevorderde en lopende voorschotten van 1 januari 2020 t/m 30 augustus 2021. Voor deze cliënten werd het voorschot kwijtgescholden. Dit werd belegd bij de directie Uitkeren, met directeur uitvoering als opdrachtnemer.
2. Vanaf 30 augustus 2021: Het implementeren van het aangepaste 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-integratiedienstverlening aan cliënten in de voorschotfase. Dit was de verantwoordelijkheid van directie SMZ, met directeur uitvoering als opdrachtnemer.

ad 1 & 2.

Door grote inzet van de uitvoering van AW (Arbeids(on)geschiktheidswetten, WW, VFV (Verwerken financiële verplichtingen) en het casemanagement van Klant & Service (K&S) is het traject eind augustus 2022 afgerond. Er zijn in totaal 4.549 dossiers beoordeeld; 1.961 vorderingen zijn geheel of deels kwijtgescholden. Daarnaast hebben 324 cliënten een tegemoetkoming gekregen voor fiscale schade. Als er niet werd kwijtgescholden bleek de cliënt toch inkomen te hebben gehad tijdens de voorschotperiode. In totaal bedragen de kosten van de afboekingen en tegemoetkomingen ruim € 5,2 miljoen.

Sinds 30 augustus 2021 worden er geen voorschotten teruggevorderd als cliënten over de voorschotperiode na eventuele verrekening met een (WW-) uitkering of inkomsten geen ander inkomen hebben gehad.

De belangrijkste leerpunten zijn:

- De belangrijkste geleerde les bij de opdrachtverstrekking is dat de analyse nog onvoldoende uitgewerkt was voordat met de uitvoering van de opdracht begonnen werd. De aanbeveling is om in voorkomende situaties een checklist te hanteren met een duidelijk Go /No Go moment om tot uitvoering over te gaan.
- De les bij de opdrachttuitvoering is om te investeren in een brede keten samenwerking (interdisciplinair) van alle betrokken afdelingen, in gemeenschappelijke tools en in ketenoverleggen op de verschillende niveaus.
- Voor de communicatie met de cliënten in dergelijke complexe trajecten wordt de inzet van een klantteam casemanagers van K&S aangeraden, omdat de cliënten het persoonlijk contact in hoge mate waarderen.

ad 3.

Doel van de structurele oplossingen in de herstelactie is om het risico op onverschuldigd betalen van het voorschot te beperken en de cliënt tijdig en zorgvuldig te informeren over hoogte, duur en verrekening van voorschotten en over welke re-integratiemogelijkheden cliënt heeft.

Voor de cliënt moet het duidelijk zijn wat hem/haar te wachten staat in de periode na 104 weken, gedurende de voorschotperiode en na de definitieve beoordeling. Er zijn door het SBO 2 structurele oplossingen gekozen om de voorschotverstrekking en re-integratie dienstverlening te verbeteren.

1. Het uitvoeren van 3 WIA-service calls en het geven van WIA-voorlichting via een Webinar. De service calls hebben betrekking op de bevestiging van de ontvangst van de WIA-aanvraag, het aanbieden van een voorschot indien de beoordeling niet voor einde wachttijd plaatsvindt en het aanbieden van start van de re-integratie dienstverlening tijdens voorschot. De calls worden uitgevoerd door K&S.
2. Uitvraag duurberekening WGA-Loongerelateerde Uitkering-uitkering (LGU) door SMZ bij samenloopteams van Uitkeren. SMZ vraagt uit bij Uitkeren in die situaties waarbij de eventuele LGU-duur afhankelijk is van een WW-uitkering. Bij de vaststelling van de hoogte van het voorschot en prioritering van de WIA-claimbeoordelingen kan dan met de duur rekening gehouden worden, zodat terugvorderingen in de toekomst beperkt kunnen worden.

Het inzetten van de service call "bevestiging ontvangst WIA-aanvraag" is volledig ingevoerd. De cliënt wordt welkom geheten, voorgelicht en gewezen op het kunnen deelnemen aan een Webinar over de WIA-beoordeling. Er worden momenteel meerdere landelijke Webinars per week gehouden door SMZ-inhoudsdeskundigen (procesbegeleiders en arbeidskundigen) met ondersteuning door K&S.

Het inzetten van de service call "voorschot" is eveneens landelijk ingevoerd en blijft nodig zolang er binnen SMZ omvangrijke achterstanden zijn.

De invoering van de service call "aanbieden re-integratie" is in de eerste fase gestart met 11 SMZ-kantoren, 16 regiokantoren Werkbedrijf en het K&S-belteam. De cliënt wordt 8 weken na einde wachttijd gebeld en krijgt aanbod te starten met re-integratiedienstverlening tijdens voorschot. Verdere opschaling naar alle vestigingen is echter onderbroken vanwege de eerste signalen over de calls uit de uitvoering. Er is een tussenevaluatie uitgevoerd waaruit bleek dat 344 van de 2.092 benaderde cliënten een gesprek wilden met Werkbedrijf en daarna 40% gebruik wilden gaan maken van de dienstverlening. De uitvoering gaf daarbij aan dat de cliënten zich soms overvallen voelden en vragen hadden over de komende beoordeling. Ook hadden cliënten de dienstverlening liever eerder gehad. De evaluatie en het voorstel om mogelijk eerder in de klantreis al telefonisch contact te zoeken wordt besproken in de stuurgroep Verbeteren Dienstverlening K&S-SMZ-IM. Deze is gepland op 7 juni 2023 en daarbij zal Werkbedrijf aanwezig zijn.

Opgave van de LGU-uur wordt gevraagd aan Uitkeren in die situatie waarbij de eventuele LGU-duur afhankelijk is van een WW-uitkering. Dit is ingevoerd via een uitvoeringsbericht SMZ in augustus 2022 en uit een SMZ BC&K-audit zien ze deze uitvraag terug (bijvangst audit).

Wat nog niet ingevoerd is dat de SMZ-uitvoering de beoordeling Einde Wachttijd (EWT) WIA prioriteert aan de hand van de LGU-duur en de beoordeling bij voorkeur afrondt vóór einde LGU om enerzijds te hoge en niet verrekenbare voorschotten te voorkomen en anderzijds een te grote inkomensachteruitgang voor de cliënt direct aansluitend op de WIA-beoordeling te voorkomen. Directie SMZ heeft het besluit genomen via een aanvullend uitvoeringsbericht SMZ de SMZ-uitvoering te verzoeken bij de afhandeling van EWT WIA beoordelingen de afhandeling te prioriteren op duur LGU. Na publicatie (prognose vóór 1 juli 2023) en uitvoering van dit uitvoeringsbericht SMZ zijn de 2 structurele oplossingen volledig geïmplementeerd.

Vervolgacties

In de afgelopen periode is een aantal knelpunten naar voren gekomen waarvoor nog aanvullende oplossingen nodig zijn. Het betreft situaties waarbij cliënten niet van tevoren voldoende zijn geïnformeerd over de mogelijke gevolgen na de definitieve WIA-beoordeling, zoals de kans op een aanzienlijke

inkomensterugval na de beoordeling. Deze terugval in inkomen kan door meerdere redenen ontstaan zoals o.a. geen recht op WIA (<35% AO) en geen of slechts nog een kort recht op WW, 80-100 % AO per EWT WIA maar per datum beoordeling <35% of 35-80% AO en einde LGU recht met overgang naar de Vervolguitkering (VVU). In al deze situaties kan erop of op korte termijn na de te late EWT WIA-beoordeling sprake zijn van een aanzienlijke inkomensterugval met wel of geen recht op bijstand. Wettelijk gezien is er geen ruimte om voor deze cliënten de duur van de uitkering te verlengen. We moeten ons daarom vooral richten op enerzijds de EWT WIA-beoordeling af te ronden vóór het einde van de LGU-periode (zie voorgaande m.b.t. aanvullende uitvoeringsbericht SMZ) en anderzijds de informatievoorziening naar de cliënten te verbeteren en uit te breiden om verrassingen te voorkomen. Verbeteren / uitbreiden informatievoorziening door bijvoorbeeld in de voorschot brief aan de cliënt ook de LGU duur op te nemen en met een bijgevoegde nog te ontwikkelen algemene flyer waarin de mogelijke uitkomsten van een WIA-beoordeling toegelicht kunnen worden inclusief de financiële consequenties.

Inmiddels heeft Uitkeren voor schrijnende situaties zoals hierboven geschetst een Kleine Commissie geïnitieerd waarin samen met K&S, Werkbedrijf, Juridisch Kenniscentrum, Strategie, Beleid en Kennis, SMZ en de landelijke Maatwerkplaats wordt bezien of in specifieke individuele situaties een maatwerkoplossing gerechtvaardigd is voor de periode direct na afloop van het voorschot (bijv. een extra uitlooptermijn van enkele maanden van het actuele recht zodat cliënt zich kan voorbereiden op de veranderende financiële situatie).

Van belang is dat bovenstaande knelpunten door een integrale aanpak succesvol opgelost kunnen worden. Het voorstel van SMZ en Uitkeren is om in samenspraak met de leiding van de Integrale Klant Reis "ik ben ziek/deels arbeidsongeschikt" een oplosteam binnen de klantreis te starten om vanuit de uitvoering SMZ Uitkeren de benodigde oplossingen in samenhang uit te werken en in te voeren. De directeuren Uitvoering van SMZ en Uitkeren zijn de opdrachtgevers van het oplosteam. De precieze scope zal nog vastgesteld worden, maar twee pijnpunten zijn specifiek benoemd: de informatievoorziening aan cliënten verder verbeteren en de kwaliteit van de overdracht van SMZ naar Uitkeren verbeteren.

Gevolgen voor mensen

Cliënten die als gevolg van late WIA-beoordelingen een voorschot ontvangen hoeven dat voorschot niet terug te betalen indien er tijdens de voorschotperiode geen andere bron van inkomen is geweest. Waar dat wel het geval was (na 1 januari 2020) is dat hersteld.

Cliënten worden actief voorgelicht over het voorschot, de voorschotperiode, re-integratiemogelijkheden en de eventuele verrekening met WW en inkomsten.

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

Risico is dat in het huidige proces cliënten nog niet voldoende geïnformeerd worden over de gevolgen van het voorschot, met name het risico op inkomensterugval na de beoordeling. Dit moet nog verder verbeterd worden.

Strategische aspecten van het besluit

Niet van toepassing

Bedrijfsvoering (personeel/financieel)

In het reguliere proces (voorlopig t/m eind 2023) is ingericht dat na de WIA-beoordeling door Uitkeren (AW en WW) beoordeeld wordt of het voorschot kan worden kwijtgescholden (na eventuele verrekening met een uitkering of na in mindering gebrachte inkomsten).

De destijds beoogde maatregelen zijn ingebed in de bedrijfsvoering.

Duurzaamheid

Niet van toepassing

Vervolgtraject besluitvorming

Niet van toepassing

Communicatie

Er hoeft geen proactieve, externe communicatie plaats te vinden.

Communicatie over aanvullende maatregelen zal door het IKR-team worden gecoördineerd.

Openbaarheid

Deze documenten kunnen openbaar gemaakt worden:

- 1 Ja, in hun geheel
- 2 Deels, omdat...
- 3 Nee, de bijbehorende bijlage(n) niet
- 4 Nee, helemaal niet