



Postbus 58285, 1040 HG Amsterdam

Aan de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Dr. Y.J. van Hijum
Postbus 90801
2509 LV DEN HAAG

Datum
21 maart 2025

Ons kenmerk
SBK/106180/SvH

Uw kenmerk
-

Bijlage(n)
1

Onderwerp

Update Verbeteraanpak WIA, maart 2025

Geachte heer Van Hijum,

Zoals toegezegd in onze brief van 21 november 2024, laten we u ieder kwartaal weten hoe de Verbeteraanpak WIA vordert. De update van de Verbeteraanpak WIA vindt u in de bijlage. Daarnaast informeren wij u in deze brief over de kwaliteit van onze sociaal-medische dienstverlening.

In de zomer van vorig jaar ontdekten wij dat we veel fouten hebben gemaakt bij de vaststelling van WIA-uitkeringen. Naar aanleiding daarvan zijn wij in openheid en met aandacht voor betrokkenen gaan onderzoeken wat er is misgegaan, hoe dit heeft kunnen gebeuren en hoe we dit kunnen corrigeren voor het verleden en voorkomen voor de toekomst. Dit hebben we samengebracht in de Verbeteraanpak, waarin onze cliënten centraal staan.

Een WIA-uitkering wordt toegekend aan mensen die twee jaar of langer ziek zijn. Voor velen betekent de vaststelling van de WIA-uitkering het sluitstuk van een langere periode van onzekerheid, die begon met ziekte of een ongeval. De berichten over fouten in de vaststelling leiden opnieuw tot een gevoel van onrust. We betreuren dat mensen tot op de dag van vandaag onzekerheid ervaren en niet weten of er ook fouten zijn gemaakt in hún WIA-uitkering.

In november heeft u de Kamer per brief geïnformeerd over onze Verbeteraanpak. Sindsdien hebben we cliënten die ons benaderen, ingelicht over het proces en de inzichten die we op dat moment hadden. Uit dossieronderzoek en de gesprekken met de groep cliënten die zich bij ons heeft gemeld, is onze lerende aanpak ontstaan. Rond de jaarwisseling hebben medewerkers van UWV deze groep mensen gebeld. Zo konden we cliënten persoonlijk laten weten dat we hen zien, horen en helpen door hun dossiers verder te (gaan) onderzoeken.

We zijn en blijven in gesprek met onze cliënten, cliëntenraden, deskundigen op het gebied van herstelacties, en sociale partners die te maken krijgen met de gevolgen van de fouten. Deze gesprekken worden gevoerd door UWV-medewerkers op veel niveaus in onze organisatie – van cliëntondersteuners tot leden van de Raad van Bestuur. Ook voor het vervolg van de Verbeteraanpak is dit contact onmisbaar.

In de Verbeteraanpak van november hebben we zo precies mogelijk beschreven wat we op dat moment wisten over het aantal mensen bij wie we mogelijk fouten hebben gemaakt, om welke fouten het gaat, wat we gaan doen om mensen duidelijkheid te geven en hoe we fouten uit het verleden gaan corrigeren. Ook hebben we beschreven welke maatregelen we nemen om nieuwe fouten te voorkomen.

In de bijgevoegde update vindt u een toelichting op de voortgang van onze Verbeteraanpak. In die aanpak ligt de nadruk op een zorgvuldige en stapsgewijze start met het controleren en vervolgens corrigeren van WIA-uitkeringen die we te hoog of te laag hebben vastgesteld in de periode van 2020 tot en met 2024.

In deze brief leest u hoever we zijn met de verbetering van de kwaliteit van onze sociaal-medische dienstverlening (inclusief de medische en arbeidskundige beoordeling).

Verbeteraanpak

In de update informeren we u over de manier waarop we communiceren met cliënten en hen betrekken bij onze lerende aanpak. We vinden het belangrijk om perspectief te bieden aan mensen die voor hun inkomen afhankelijk zijn van een WIA-uitkering of een Wajong uitkering. We willen onzekerheid verminderen in de periode waarin we nog niet alle vragen kunnen beantwoorden en duidelijk maken wat onze inzichten voor iemand betekenen.

Er zijn ook cliënten die ons benaderen omdat ze bezorgd zijn of de beoordeling juist is verlopen. Vanwege de berichten is het begrijpelijk dat mensen hierover vragen hebben. Deskundige medewerkers van ons Klantcontactcentrum staan hen te woord. Tevredenheidsonderzoek laat zien dat cliënten deze gesprekken waarderen met een 8.1.

Alle mensen met een WIA of Wajong uitkering die bellen met vragen over hun inkomenssituatie of over de sociaal-medische beoordeling die daaraan voorafgaat, ondersteunen we zo goed mogelijk. We werken al enige jaren met cliëntondersteuners, die cliënten kunnen helpen bij urgente vragen over bestaanszekerheid. Om zeker te weten dat cliënten de juiste ondersteuning krijgen, zetten we een team van gespecialiseerde cliëntondersteuners op. Zij bieden persoonlijke begeleiding om mensen te helpen hun vraag in beeld te brengen en bieden ondersteuning bij vervolgstappen. Voor urgente vragen over bestaanszekerheid of inkomensonzekerheid kunnen ze, net als de huidige ondersteuners, ons Team Geldzorgen inschakelen. Ook bij andere zorgen kunnen de gespecialiseerde ondersteuners cliënten op weg helpen en zorgen dat hulpvragen goed worden beantwoord. Deze aanpak passen we dus toe voor mensen die vragen hebben over hun WIA- of Wajong-beoordeling.

We bespreken de inrichting van dit gespecialiseerde team met cliëntenraden en sociale partners, die ook al ondersteuning bieden aan mensen die voor hun bestaanszekerheid zijn aangewezen op een arbeidsongeschiktheidsuitkering en andere inkomensvoorzieningen. Daarnaast bespreken we het met de VNG, met name gelet op de Wajong.

Aantal cliënten in de correctieoperatie

In de Verbeteraanpak van november hebben we uitgelegd dat we ons richten op fouten in de dagloonberekening. Een onjuist vastgesteld dagloon kan gevolgen hebben voor de hoogte van een WIA-uitkering – die kan te hoog of te laag zijn. Op basis van steekproeven over de periode van 2020 tot en met 2024 hebben we toen ingeschat hoeveel WIA-uitkeringen we misschien onjuist hebben vastgesteld – een bandbreedte van 25 tot 50 duizend mensen.

Om te bepalen bij welke mensen we mogelijk fouten hebben gemaakt in de dagloonberekening, hebben we een uitgebreide analyse gedaan van de totale groep van 220 duizend *lopende* WIA-uitkeringen over de periode van 1 januari 2020 tot en met 31 december 2024. Omdat de kwaliteitsmaatregelen nog niet hebben geleid tot minder fouten in de dagloonberekening, nemen we ook de laatste vier maanden van 2024 mee. Op basis van deze analyse verwachten we dat we ongeveer 43.000 WIA-uitkeringen handmatig moeten controleren (en mogelijk corrigeren) op fouten.

WIA-uitkeringen die we in de periode van 2020 tot en met 2024 hebben toegekend én beëindigd, hadden we tot nu toe niet meegenomen in de Verbeteraanpak. Maar ook hierin hebben we misschien fouten gemaakt bij de dagloonberekening. In deze categorie verwachten we dat mogelijk circa achtduizend dossiers in aanmerking komt voor verdere controle. Hierover zijn we met u in overleg.

Een groep van in totaal 28 duizend WIA-uitkeringen corrigeren we sowieso in het kader van vier andere acties: Loonloze tijdvakken, Indexering, Opting-in en Arbeidsongeschiktheidspensioen (AOP). De actie Loonloze tijdvakken volgt uit een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep. Het gaat bij deze actie niet om correctie van door ons gemaakte fouten. Voor de overige WIA-uitkeringen zijn er geen signalen van fouten in de dagloonberekening.

De analyses hebben we onderbouwd met steekproeven en zowel intern als extern laten valideren.

Lerende Aanpak: Sorteren, controleren en corrigeren

In de update beschrijven we het proces voor de komende tijd. In maart beginnen we met de controle van een klein aantal WIA-uitkeringen. Dit is de lerende aanpak waarmee we eind vorig jaar zijn gestart.

We selecteren zorgvuldig een aantal mensen met een WIA-uitkering waarvan het dagloon te laag is vastgesteld. Hierbij beginnen we met dossiers waarbij de keteneffecten naar verwachting beperkt zijn. Dit is in de eerste plaats bedoeld om cliënten duidelijkheid te geven over de juiste hoogte van hun WIA-uitkering. We doorleven samen met een kleine groep cliënten de lerende aanpak. Zo ontstaat een goed beeld van wat er speelt bij mensen die door correcties te maken krijgen met een verhoging van hun uitkering en eventuele nabetaling. Zo kunnen we het corrigeerproces in de praktijk toetsen en verfijnen.

Vanaf maart informeren we cliënten over de stand van zaken. De manier waarop we deze mensen inlichten, stemmen we af met ketenpartners en toetsen we bij cliënten die hebben deelgenomen aan onze eerste focusgroep-sessie op 12 februari. We zijn ons ervan bewust dat de boodschap ingrijpend kan zijn. Mensen krijgen te horen dat we hun WIA-uitkering gaan controleren omdat we misschien fouten hebben gemaakt. We staan klaar voor mensen die hier vragen over hebben of bezorgd zijn over het bericht dat zij hebben ontvangen.

In april starten we per situatie met het sorteren en controleren van de 48 duizend WIA-uitkeringen die uit de analyse komen. Uit de controles blijkt van welke WIA-uitkeringen we het dagloon juist of onjuist hebben bepaald. Mensen die een WIA-uitkering ontvangen op basis van een juist dagloon, geven we zo snel mogelijk duidelijkheid. Zij krijgen te horen dat hun uitkering niet hoeft te worden gecorrigeerd. We nemen persoonlijk contact op met mensen van wie het dagloon te hoog of te laag blijkt te zijn, zodra de correctie van hun uitkering start. Dit is een doorlopend proces, waarbij we steeds meer mensen duidelijkheid bieden over de juiste hoogte van hun WIA-uitkering. Mensen die een te *lage* WIA-uitkering hebben ontvangen, krijgen misschien een nabetaling over voorgaande jaren. Als blijkt dat iemand een te *hoge* uitkering heeft ontvangen, vorderen we in principe niet terug, tenzij diegene redelijkerwijs had kunnen weten dat de WIA-uitkering te hoog was. We proberen keteneffecten zoveel mogelijk te voorkomen dan wel op te lossen, en zijn daarover in gesprek met ketenpartners zoals Dienst Toeslagen, Belastingdienst, pensioenfondsen en verzekeraars. De corrigeerorganisatie start met teams van ervaren medewerkers die nu al in onze kantoren in het land werken. Op dit moment bespreken we met u de randvoorwaarden om extra capaciteit vrij te maken voor de corrigeerorganisatie en de druk op de uitvoering te verminderen.

Verbeteren dagloonproces

In de update van de Verbeteraanpak geven we een toelichting op de lopende verbeteringen van het dagloonproces, binnen de huidige wet- en regelgeving. We werken toe naar een situatie waarin medewerkers kunnen uitgaan van de gegevens in de polisadministratie. Ook ondersteunen we medewerkers beter door stappen in het proces te automatiseren. Zo hebben we een eerste versie gelanceerd van de 'WIA hulptool', die collega's tijd bespaart en hen ondersteunt. De tool ondersteunt medewerkers als ze signalen krijgen dat ze bepaalde gegevens moeten controleren of aanvullen.

We optimaliseren en automatiseren het dagloonproces om de foutgevoeligheid van de werkwijze te verlagen. Dit is een belangrijke stap om de kwaliteit van de vaststelling van WIA-uitkeringen te verbeteren. We praten graag met u verder over mogelijkheden om de dagloonvaststelling snel vérgaand te vereenvoudigen.

Verbeteren kwaliteit sociaal-medische dienstverlening

De sociaal-medische beoordeling bepaalt of iemand recht heeft op een uitkering en is dus van grote betekenis voor cliënten. Mensen moeten er op kunnen vertrouwen dat ze krijgen waar ze recht op hebben als ze een aanvraag doen voor een uitkering. Twijfels of de besluitvorming over het recht op een uitkering juist is, leiden tot grote onzekerheid en veel stress.

In de Verbeteraanpak van november hebben we de maatregelen belicht waarmee we de kwaliteit van ons werk kunnen verbeteren. Hieronder beschrijven we hoever we zijn met de maatregelen gericht op kwaliteitsverbetering:

1. Invoering van het kwaliteitsmanagementsysteem
2. Actueel beeld van kwaliteit door betere metingen en terugkoppeling gericht op leren en verbeteren
3. Meer ondersteuning voor medewerkers om hun werk goed te doen, in de vorm van verbetering van opleiding, werkinstructies en beleid, en IT-ondersteuning
4. Meer inzicht in risico's, extra onderzoek naar de vaststelling van het maatmaninkomen (het laatste inkomen, nodig bij de berekening van het arbeidsongeschiktheidspercentage – hierna kortweg 'maatmaninkomen')

Invoering van het kwaliteitsmanagementsysteem

In 2025 werken we aan invoering van het kwaliteitsmanagementsysteem voor alle aspecten van de sociaal-medische beoordeling. Om te toetsen of we de juiste stappen zetten, hebben we aan een externe partij gevraagd om ons kwaliteitsmanagementsysteem UWV-breed (voor alle wetten) te evalueren en om voorstellen te doen voor verbetering. Hierbij gaat het ook om de vraag of het systeem past bij onze dienstverlening en of de inrichting en werking ervan bijdragen aan verbetering van die dienstverlening. Dit betreft een verdiepende onderzoeksvraag op de sociaal-medische dienstverlening, in het kader van de WIA, Wajong en Ziektewet. Hierbij maken we onderscheid tussen medische, juridische en arbeidsdeskundige werkzaamheden. Zo werken we aan een volledig beeld over onze hele sociaal-medische dienstverlening.

In juni is het onderzoek klaar en beslissen we hoe we de aanbevelingen uitvoeren en welke lopende acties prioriteit moeten krijgen.

Actueel beeld van kwaliteit door betere metingen en terugkoppeling

Hoe eerder we fouten in onze dienstverlening kunnen signaleren en verbeteren, hoe sneller we verdere fouten kunnen voorkomen. In het najaar van 2024 zijn we gestart met nieuwe periodieke controles op de WIA-einde wachttijd en de Wajong voor een beter en volledig beeld van de kwaliteit. De kwaliteitscontroles met de MOK-methodiek (Meting Operationele Kwaliteit) wordt al binnen UWV toegepast en voeren we nu ook voor de sociaal-medische dienstverlening in al onze districten in. Bij de MOK toetst het ene UWV-district bij een ander district de dossiers die deel uitmaken van de steekproef. Een belangrijk doel van de MOK is om het kwaliteitsbewustzijn te vergroten en om te leren van fouten. Daarnaast corrigeren we (indien nodig) dossiers uit de controles direct.

Voor de Wajong zijn we in oktober 2024 gestart met de eerste kwaliteitscontroles. De staatssecretaris van SZW heeft de Kamer hierover geïnformeerd in de brief van 24 januari 2025. Op dit moment zijn er geen nieuwe inzichten om te delen.

Voor de WIA zijn we met de eerste MOK-ronde gestart in oktober. De steekproefomvang was bij deze MOK 375 dossiers. Wij informeren u hierover in april.

We hebben veel geleerd van de eerste MOK-ronde, ook over de uitvoering van het kwaliteitsonderzoek. We verwachten tot de zomer nodig te hebben om de kwaliteitscontroles landelijk onderdeel te maken van de dagelijkse werkpraktijk, en om een structuur op te bouwen voor duiding van de controles. Hiervoor zullen we na de twee MOK-rondes over de maanden november 2024 tot januari 2025 een evaluatie uitvoeren. Na deze evaluatie volgt nog een MOK-ronde, waarin we de verbeterpunten uit de evaluatie verwerken. In september willen we een representatief en stabiel beeld hebben van de landelijke kwaliteitscontroles. De inzichten van het externe onderzoek naar het kwaliteitsmanagementsysteem gebruiken we om de kwaliteitscontroles voor het hele beoordelingsproces beter in te richten – van WIA-beoordeling tot herbeoordeling. Vanaf het najaar implementeren we deze inzichten en nemen we ook de Ziektewet mee in de MOK.

Meer ondersteuning voor medewerkers om hun werk goed te doen

Sociaal-medische dienstverlening is mensenwerk. De afgelopen jaren werken onze medewerkers onder hoge druk, doordat meer mensen een beoordeling nodig hebben. De kwaliteit van de beoordelingen wordt pas écht beter als we deze collega's ook beter ondersteunen, hun administratieve lasten verlichten, ze voldoende tijd hebben voor opleiding, en we regels makkelijker kunnen toepassen. Voor de Verbeteraanpak hebben we al onze districten gevraagd om een beeld te geven van welke knelpunten zij voor hun medewerkers ervaren. We zijn begonnen met drie actielijnen om collega's beter te ondersteunen in hun werk en zo ook de kans op fouten te minimaliseren: opleiding, werkinstructies en beleid, en IT-ondersteuning. Aan al deze actielijnen wordt al veel langer gewerkt, de Verbeteraanpak is aanleiding dit stevig te intensiveren.

- **Verbetering van opleiding:** om kwaliteit te vergroten, investeren we in opleidingen voor onze professionals. Voorbeelden zijn de Verplichte nascholing in de methode Sociaal Medisch Beoordelen van Arbeidsvermogen (SMBA¹). In ieder district hebben collega's in 2024 bij-/ nascholing gekregen over het dagloon en de werking van de dagloonmodule (DMO, het systeem dat de dagloonberekening ondersteunt). Ook vindt nascholing plaats onder arbeidsdeskundigen in het kader van de vaststelling van de maatman WIA en maatstaf ZW.
- **Verbetering van werkinstructies en beleid:** de afgelopen periode hebben we geïnvesteerd in betere werkinstructies en intern beleid. Na de evaluatie van de sociaal-medische centra in 2023 hebben we in 2024 al eerste verbeteringen doorgevoerd en dit wordt in 2025

geïntensiveerd. De verbeteringen dragen ook bij aan de uniforme invulling van nieuw beleid. De kwaliteit van de vastlegging in de cliëntdossiers krijgt daarbij bijzondere aandacht, zodat beoordelingen en beslissingen navolgbaar zijn, ook bij kwaliteitscontroles. We verhogen het aantal fysieke contactmomenten tussen arbeidsdeskundigen en cliënten.

- *Verbetering van IT-ondersteuning:* onder de naam 'WIA Fastlane' nemen we sinds oktober 2024 de processtappen van de WIA-aanvraag onder de loep en automatiseren we de processtappen die zich hiervoor lenen. Het gaat dan om de manier waarop medewerkers informatie verwerken, de berekeningen die zij maken en de wijze waarop stappen worden vastgelegd in de systemen. Door minder handmatige invoer verwachten we foutgevoelige onderdelen van het proces snel te verbeteren. In het eerste kwartaal van 2025 hebben we de eerste verbeteringen geïmplementeerd. Het dagloonproces is het eerste proces dat we uniformer, inzichtelijk en daardoor minder foutgevoelig maken.

Meer inzicht op risico's, extra onderzoek naar maatmaninkomen

Een goed kwaliteitssysteem moet helpen om gericht te zoeken naar de grootste risico's en deze te verkleinen. Dat is ook ons doel. Daarom doen we aanvullend onderzoek naar de kwaliteit van de berekening van het maatmaninkomen.

Het maatmaninkomen heeft gevolgen voor de mate van arbeidsongeschiktheid en dus ook voor de vraag of iemand recht heeft op een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Op dit moment loopt een breed onderzoek naar de kwaliteit van de maatmanloonbepaling. Het gaat om 298 dossiers uit de maand oktober 2023. Ook nemen we gegevens uit het eerste MOK-onderzoek naar de WIA mee. Dit gaat om 375 dossiers.

Uit aanvullende analyses en een expertsessie rond de dagloonfouten weten we nu al: een fout vastgesteld dagloon zegt niets over de vaststelling van het maatmaninkomen. Het maatmaninkomen wordt gebaseerd op wat een arbeidsdeskundige ziet als maatgevende arbeid. Ook anders dan bij het dagloon is dat het maatmaninkomen in het beoordelingsproces transparanter is voor cliënten: het maakt onderdeel uit van het cliëntgesprek, en de manier waarop we het maatmaninkomen vaststellen staat in de informatie voor cliënten. Tegelijk weten we dat de vastlegging in het dossier rond maatmanloon beter kan. We zijn al begonnen om deze vastlegging te verbeteren.

De uitkomsten van het onderzoek naar maatmaninkomen zijn naar verwachting in april bekend. Hierin delen we ook de meest actuele inzichten over de vaststelling van het maatmaninkomen en CBS indexaties. Deze uitkomsten hebben we nodig om te bepalen in hoeverre er ook bij de vaststelling van het maatmaninkomen fouten zijn gemaakt en welke vervolgstappen we eventueel moeten zetten. Cliënten die nu zorgen hebben of hun maatmaninkomen goed is vastgesteld, kunnen ons hiervoor bellen. Zij krijgen de ondersteuning zoals eerder in deze brief geschetst.

Ter afsluiting

Tot slot vragen we uw aandacht voor verbetering van de randvoorwaarden waarbinnen UWV zijn taken uitvoert. Deze verbetering blijft onverminderd urgent. Vereenvoudiging van wet- en regelgeving – met als hoogste prioriteit de dagloonvaststelling en de beoordelingssystematiek voor de WIA – is nodig om nu én in de toekomst te kunnen voldoen aan de maatschappelijke verwachtingen en de wettelijke opdracht van UWV. Met de grote uitdagingen waarvoor we staan en de fouten die we gaan corrigeren, werken we iedere dag aan dienstverlening met de menselijke maat. Zodat cliënten zich gezien, gehoord en geholpen blijven voelen.

In onze aanbiedingsbrief bij de Verbeteraanpak van november schreven we al dat we ook perspectief nodig hebben voor onze medewerkers. De complexiteit van het stelsel en het



Uw kenmerk

-

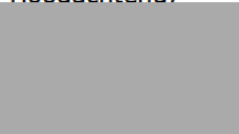
Pagina

7 van 7

oplopende aantal aanvragen voor de WIA zorgen dat we dit perspectief niet goed meer kunnen bieden. Dit wordt versterkt door de impact van de WIA correcties op de organisatie.

Het rapport van Bureau Gateway laat zien dat we voor de corrigeerorganisatie goed op weg zijn. De aanbevelingen onderschrijven we en nemen we mee in de Verbeteraanpak. We waarderen de dialoog hierover met u en uw ministerie. Daarnaast werken we graag samen met u verder aan het vereenvoudigen en verbeteren van het systeem van de sociaal-medische dienstverlening.

Hooachtend,



Maarten Camps
voorzitter Raad van Bestuur