



UWV

Verblijf-gerelateerde risico's binnen de Ziektewet

Primaire bevindingen van het verkennend onderzoek naar verblijf-gerelateerde risico's binnen de Ziektewet

Risicomanagement & Intelligence
Directie Handhaving, UWV

11-7-2019



CONCEPT

Versie	Status	Datum	Auteur	Korte beschrijving aanpassing
0.1	Concept	16-04-2019	Risicomanagement & Intelligence	Opstellen eerste versie van het onderzoeksrapport
0.2	Concept	08-05-2019	Risicomanagement & Intelligence	Aanpassen eerste versie van het onderzoeksrapport
0.3	Concept	17-05-2019	Risicomanagement & Intelligence	Aanpassen tweede versie van het onderzoeksrapport
0.4	Concept	18-06-2019	Risicomanagement & Intelligence	Aanpassen derde versie van het onderzoeksrapport
0.5	Concept	04-07-2019	Risicomanagement & Intelligence	Aanpassen vierde versie van het onderzoeksrapport
0.6	Concept	11-07-2019	Risicomanagement & Intelligence	Aanpassen vierde versie van het onderzoeksrapport

Documentbeheer		
Versie	Status	Reviews
0.1	Concept	Projectmanager DHH
0.2	Concept	Leden werkgroep Fraude WW
0.3	Concept	Leden werkgroep Fraude WW
0.4	Concept	Leden werkgroep Fraude WW
0.5	Concept	Leden werkgroep Fraude WW



Status
Concept

Versie
0.6

Datum
11-7-2019

Auteur
R&I

Pagina
3 van 32

Inhoud

Inhoud 3

Managementsamenvatting	4
1. Aanleiding	5
2. Omschrijving onderzoek	6
2.1 Doelstelling en onderzoeksvraag	6
3. Juridisch kader	7
4. Methodologische verantwoording	11
4.1 Onderzoeksinstrumenten	11
4.1.1 Pilotonderzoek SMZ Alkmaar	11
4.1.2 Pilotonderzoek ZW Uitkeren	11
5. Bevindingen	12
5.1 Pilotonderzoek SMZ Alkmaar	12
5.1.1 SMZ Bijzondere Zaken Hengelo	13
5.2 Pilotonderzoek ZW Uitkeren	14
5.2.1 Kenmerken dossiers uit steekproef	15
5.2.2 Kenmerken situatie voor aanvang ZW-uitkering	17
5.2.3 Kenmerken tussenpersonen uit steekproef	18
6. Afsluiting en vervolg	20
Bijlage I – Nieuwe werkwijze ZW-Arbodienstverlening	21
Bijlage II – Rechten en plichten ZW	25
Bijlage III – Resultaten risicosessie SMZ Alkmaar	26
Bijlage IV – Totstandkoming selectiebestand ZW	28
Bijlage V – Vragenlijst online enquête dossieronderzoek	29

© UWV Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enig andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Managementsamenvatting

In het eerste tertiaal van 2019 is door de Directie Handhaving (DHH) in samenwerking met ZW Uitkeren en Sociaal Medische Zaken (SMZ) een verkennend onderzoek uitgevoerd naar mogelijke frauderisico's door arbeidsmigranten binnen de Ziektewet (ZW). Dit is gebeurd naar aanleiding van meerdere signalen die afgegeven zijn door SMZ en ZW Uitkeren over mogelijke fraude door ZW-klienten. Het onderzoek richtte zich op de vraag welke verblijf-gerelateerde frauderisico's zich voordoen bij de ZW-populatie en op welke wijze deze risico's zich manifesteren.

Het onderzoek bestond hoofdzakelijk uit twee pilotonderzoeken bij SMZ Alkmaar en ZW Uitkeren. Bij SMZ Alkmaar heeft een risicosessie plaatsgevonden waarbij door deskundigen risico's zijn benoemd. Het doel van de risicosessie was om vanuit de praktijk risico's te benoemen die de verschillende functionarissen tegenkomen in hun werk(proces). Zo ontstaat er een overall beeld van alle theoretische risico's. SMZ Bijzondere Zaken (ZW Internationaal) is hierover eveneens geconsulteerd. In de pilot met ZW Uitkeren is getracht met behulp van dossieronderzoek de risico's in kaart te brengen. Hierbij is onderzoek verricht onder een steekproef van 176 ZW-dossiers, uit maart 2018 en maart 2019. Het selectiebestand voor de steekproef is grotendeels gevormd op basis van de selectiemethode van het onderzoek Meerdere uitkeringen op één adres WW.

[Redacted text block containing several lines of text, partially obscured by a watermark. The word 'Ook' is visible at the end of one line.]

Tot op zekere hoogte komen de genoemde risico's bij SMZ Alkmaar terug in de pilot van ZW Uitkeren. Op basis van de (theoretische) risico's heeft de werkgroep Fraude WW (met vertegenwoordiging van SMZ, ZW Uitkeren, DHH, SBK en SZW) de onderstaande risico's geïdentificeerd:

- Er is geen zicht op de klant en diens verblijf. Er is geen contact met de klant. Hierdoor kan niet worden vastgesteld of de klant aan de voorwaarden voor het recht op een uitkering voldoet.
- De klant is ten onrechte ziekgemeld; hij is niet daadwerkelijk arbeidsongeschikt. Dit leidt tot onterecht toegekende of te lang doorlopende ZW-uitkeringen.

Het onderzoek heeft niet opgeleverd wat we vooraf zouden verwachten. Op basis van de uitkomsten is nog geen antwoord te geven of en zo ja in hoeverre sprake is van fraude. In het rapport komen weliswaar een aantal thema's terug welke ook voorkomen bij de uitvoering van de WW maar zijn momenteel nog onvoldoende uitgediept. Tenslotte betreffen de in het rapport opgesomde risico's veelal algemene risico's voor de Ziektewet. Verder onderzoek is dan ook benodigd ter voorbereiding tot een structurele inzet van gerichte risicoprofielen.

Tijdens de pilot met de uitzendsector, maar ook in andere onderzoeken is geconstateerd dat de papieren aanvraag in combinatie met het kenmerk RNI-inschrijving een relatief hoog risico geeft op verwijtbare werkloosheid. Ook bij het onderzoek meerdere uitkeringen op één adres (RNI-inschrijving) is fraude vastgesteld. Bij het WW-proces wordt daarom tijdelijk een 100% controle op papieren aanvragen door zowel Uitkeren als WERKbedrijf uitgevoerd.

Bij het ZW-Arboproces wordt vanaf 1 januari 2019 gewerkt met de digitale intake-vragenlijst. Dit geldt niet voor het proces bij Bijzondere Zaken (RNI-inschrijving). Daarvoor geldt tijdelijk de oude werkwijze. De Landelijk manager ZW heeft IM Uitkeren reeds opdracht gegeven om te bezien welke structurele robuuste inrichting hiervoor mogelijk is. Het verkennend onderzoek geeft aanleiding tot extra onderzoek naar de risico's en kwetsbaarheden binnen de RNI klantgroep. Die constatering wordt aan de bestaande opdracht toegevoegd.



Datum
11-7-2019

Versie
0.6

Pagina
5 van 32

1. Aanleiding

In september 2018 ontstond maatschappelijke onrust door diverse berichtgevingen in de media omtrent het onrechtmatig gebruik van WW-uitkeringen door arbeidsmigranten. Over deze groep werd gemeld dat zij niet in Nederland verbleven, terwijl dit wel een vereiste is voor het recht op een WW-uitkering (behalve bij de export van een uitkering). Uit de berichtgevingen bleek verder dat deze WW-klienten mogelijk veelvuldig ondersteund werden door tussenpersonen.

Niet alleen WW-klienten worden ondersteund door tussenpersonen. Dit gebeurt ook binnen de ZW. De directies van Uitkeren en SMZ hebben beiden vorig jaar signalen afgegeven aan DHH over mogelijke fraude door ZW-klienten. [redacted]

[redacted] Door prioritering van onderzoek binnen de WW is het onderzoek begin 2019 gestart.

In de stuurgroep Fraude WW is overeengekomen dat door DHH een verkennend onderzoek binnen de ZW wordt uitgevoerd om inzicht te verkrijgen op mogelijke fraude door arbeidsmigranten. Inzicht in de populatie arbeidsmigranten is noodzakelijk, daar zij een niet te verwaarlozen aandeel hebben in de totale klientenpopulatie van UWV. [redacted]

[redacted]
[redacted]

VERTROUWELIJK

2. Omschrijving onderzoek

In het eerste tertiaal van 2019 is DHH gestart met een verkennend onderzoek naar arbeidsmigranten binnen de ZW. In onderhavig rapport worden de primaire bevindingen van het onderzoek beschreven. Ter bevordering van het begrip van de inhoud van dit rapport worden hieronder enkele definities gegeven.

Arbeidsmigrant

Binnen UWV wordt geen eenduidige definitie van de term arbeidsmigrant toegepast. Derhalve wordt hier een algemene, korte omschrijving gegeven: Een arbeidsmigrant is iemand die naar een ander land gaat om werk of beter betaald werk te vinden. Daarbij dient vermeld te worden dat de arbeidsmigranten in dit onderzoek allen een RNI-adres (registratie niet-ingezetenen) hebben.

Verblijf

Het verblijfadres is een adres waar een klant gedurende een bepaalde tijd verblijft. Dit kan dus verschillen van het woonadres, dat een meer permanent karakter heeft. UWV kan enkel over het juiste verblijfadres beschikken op basis van informatie verschaft door de klant. Daarentegen kan UWV het woonadres achterhalen in de Basisregistratie Personen (BRP), waarin alle personen geregistreerd staan die ingezetene zijn van Nederland en hier woonachtig zijn. De Registratie Niet-ingezetenen (RNI), een onderdeel van de BRP, registreert personen met een woonadres in het buitenland en een verblijfadres in Nederland. Dit zijn bijvoorbeeld personen die tijdelijk in Nederland wonen. In het volgende hoofdstuk wordt dieper ingegaan op de term verblijf (buiten Nederland) en woonplaats.

Tussenpersoon

In het doorgeven van wijzigingen mag een klant zich laten bijstaan door een belangenbehartiger. Dit kan een tussenpersoon zijn. In dit rapport is een tussenpersoon een persoon of organisatie die diensten aanbiedt aan uitkeringsgerechtigden, zoals het aanvragen van uitkeringen en toeslagen en het onderhouden van contact met UWV. Daarnaast kan een tussenpersoon aanwezig zijn bij afspraken tussen UWV en de klant, waarbij laatstgenoemde verplicht is te verschijnen. Een tussenpersoon heeft in de regel meerdere klanten, waardoor zijn diensten een bedrijfsmatig karakter kunnen krijgen.

2.1 Doelstelling en onderzoeksvraag

De doelstelling van dit verkennende onderzoek is het verkrijgen van meer inzicht in mogelijke fraude door arbeidsmigranten met een ZW-uitkering. De nadruk is gelegd op risico's die te maken hebben met het verblijf van de klant. Daarnaast is aandacht besteed aan de betrokken tussenpersonen.

In het onderzoek stond de volgende vraag centraal:

Welke verblijf-gerelateerde frauderisico's doen zich voor bij de ZW-populatie en op welke wijze vinden deze risico's plaats?

Tot de doelstelling behoort niet het doen van generaliserende uitspraken en aanbevelingen. Dit is gezien het premature karakter van het onderzoek niet mogelijk. Hoogstens kan dit onderzoek een aanleiding vormen tot het doen van vervolgonderzoek.

3. Juridisch kader

In dit hoofdstuk wordt het juridisch kader van de ZW uiteengezet. Aan de hand van een hypothetische casus worden de rechten en plichten toegelicht die gelden wanneer een ZW-uitkering wordt toegekend¹. Ook komen de criteria aan bod voor het schorsen of beëindigen van de uitkering als contact met de klant onmogelijk blijkt. Dit kader is opgesteld in afstemming met de afdeling CEC van SMZ en het Strategie, Beleid & Kenniscentrum (SBK) van UWV.

Daarnaast dient nog te worden vermeld dat per 1 januari 2019 het ZW-Arboproces opnieuw is ingericht. Wijzigingen zijn aangebracht in het klantcontact na een ziekmelding, alsmede in de verantwoordelijkheden van SMZ (inclusief Bijzondere Zaken) en Uitkeren. Dit proces is dusdanig gedetailleerd dat het zich niet leent hier volledig toe te lichten. Derhalve wordt verwezen naar bijlage I Nieuwe werkwijze ZW-Arbodienstverlening².

Casus

Mevrouw Polak is geboren en getogen in Polen. Zij heeft in Polen sterke familiebanden. Haar opleidingsniveau is 3 (Poolse variant van MAVO afgerond). Zij werkt in Noord-Holland in een kas op basis van een tijdelijk dienstverband voor 40 uur per week, waarmee zij het wettelijk minimumloon (WML) verdient. In Nederland woont zij in een flat samen met vijf andere arbeidsmigranten, die alle ook 40 uur per week werken voor hetzelfde uitzendbureau. De reistijd van woonadres in Nederland naar werkadres in Nederland bedraagt 45 minuten.

Stel dat de klant ziek wordt tijdens haar werk

Het uitzendwerk eindigt direct (in geval van uitzendbeding) of haar arbeidsovereenkomst wordt niet verlengd. Zij ontvangt daarom een ZW-uitkering van UWV. Deze ZW bedraagt 70% van het dagloon en daarmee ongeveer 70% van het WML.

Mevrouw Polak kiest ervoor om tijdens haar ziekte in haar woonland te verblijven. Dit is toegestaan op basis van Europese regelgeving.

Recht op toeslag

Het inkomen van mevrouw Polak ligt rond de grens waarop nog net wel of net geen recht op een toeslag op grond van de Toeslagenwet bestaat. In het navolgende worden de bijkomende verplichtingen die zij heeft op grond van de Toeslagenwet apart vermeld.

Verblijf buiten Nederland

Anders dan bijvoorbeeld de WW kent de ZW geen verplichting om in Nederland woonachtig te zijn of te verblijven. Wel heeft een klant de plicht om op grond van de Controlevoorschriften Ziektewet 2010 een wijziging van zijn woon- of verblijfsadres in Nederland naar een adres buiten Nederland door te geven aan UWV. Daarnaast heeft de klant nog verscheidene andere verplichtingen waar hij zich aan moet houden als hij naar het buitenland gaat, zoals een verplichting om bereikbaar te zijn voor controles³ en een verplichting om passende arbeid te verkrijgen.

Woonplaats

De controle of een klant van UWV ziek is of nog ziek is, wordt volgens artikel 27 Vo 987/2009 in beginsel gedaan door een arts in het land waar de klant woont. Bij klanten die als arbeidsmigrant naar Nederland zijn gekomen om te werken, is vaak sprake van een woonplaats in het land van herkomst. De klant kan

¹ Zie bijlage II Controlevoorschriften: Aan welke regels moet ik me houden als ik ziek ben?

² Zie bijlage I Nieuwe werkwijze ZW-Arbodienstverlening.

³ Indien UWV de begeleiding bij ziekte deels heeft doorgegeven aan een buitenlandse instantie, is de klant verplicht om aan de voorschriften van de buitenlandse instantie te voldoen.

desgewenst afzien van het recht om door een arts van zijn woonplaats beoordeeld te worden en kiezen voor controle door UWV.

De vaststelling van het land van de woonplaats wordt geregeld door artikel 11 van Vo 987/2009. De woonplaats moet volgens die bepaling vastgesteld worden aan de hand van:

1. [...]

- a) de duur en de continuïteit van de aanwezigheid op het grondgebied van de betrokken lidstaten;
- b) de persoonlijke situatie van de betrokkene, waaronder:
 - i) de aard en de specifieke kenmerken van de uitgeoefende werkzaamheden, met name de plaats waar deze gewoonlijk worden uitgeoefend, het stabiele karakter van de werkzaamheden of de duur van een arbeidsovereenkomst;
 - ii) de gezinssituatie en de familiebanden;
 - iii) de uitoefening van onbezoldigde werkzaamheden;
 - iv) in het geval van studenten, de bron van hun inkomsten;
 - v) de huisvestingssituatie, met name hoe permanent deze is;
 - vi) de lidstaat waar de betrokkene geacht wordt te wonen voor belastingdoeleinden.

2. Indien de organen het na afweging van de in lid 1 genoemde, op relevante feiten gebaseerde criteria niet eens kunnen worden, wordt de intentie van de betrokkene, zoals deze blijkt uit de feiten en omstandigheden, met name de redenen om te verhuizen, voor de vaststelling van zijn woonplaats als doorslaggevend beschouwd.

Indien de klant in een ander lidstaat dan de bevoegde lidstaat verblijft, gelden dezelfde regels als bij wonen in een ander land volgens art. 27 lid 9 Vo 987/2009. Aangenomen dat Polen het woonland van mevrouw Polak is, dient zij zich in beginsel daar te melden bij een arts. Die arts stelt een verklaring op die zij doorstuurt naar UWV.

In dit verband is van belang dat in de meeste EU-landen (o.a. Polen) de taken op grond van wat in Nederland de Zorgverzekeringswet is en de taken met betrekking tot de inkomensvoorziening zijn samengevoegd. De meeste buitenlandse artsen zijn gewend om naast de behandeling ook een verklaring of attest van ziekte af te geven. Praktisch beschouwd wordt door die artsen dus tegelijk met het eerste consult waarin medicatie wordt voorgeschreven een attest opgemaakt. Er is daarom weinig kans dat iemand niet tijdig een verklaring van een arts verkrijgt.

Mevrouw Polak kan kiezen om de controle of zij (nog) ziek is door UWV te laten doen. Vermoedelijk zal zij dat doen indien zij in Nederland verblijft of indien het verwachte ziekteverloop bij UWV bekend is en daardoor duidelijk is dat zij nog niet in staat is haar werk weer op te pakken.

De toeslag op de uitkering eindigt als de feitelijke woonplaats⁴ van mevrouw Polak buiten Nederland komt te liggen. Zij verspeelt de toeslag daarom als zij teruggaat naar Polen en haar woonadres in Nederland opgeeft.

Ziekmeldingsplicht en herstelmeldingsplicht

Mevrouw Polak is verplicht zich uiterlijk de tweede dag van ziekte bij UWV te melden (art. 38ab ZW jo 27 lid 2 Vo 987/2009). Doet zij dit te laat, dan volgt een maatregel indien het te laat melden haar aangerekend kan worden.

Daarnaast is zij verplicht zich uiterlijk de tweede dag dat zij hersteld is haar herstel aan UWV te melden (art. 38ab lid 2 ZW). De verplichting tot (tijdige) herstelmelding door verzekerde bij UWV is een verbijzondering van de algemene mededelingsverplichting uit artikel 49 ZW. Herstel is immers een feit of omstandigheid die van invloed is op het recht op ZW. Op het overtreden van deze verplichting staat een

⁴ De woonplaats in de zin van de Toeslagenwet wordt niet beheerst door Vo 883/2004. Voor de Toeslagenwet (en de Wajong) wordt volgens de rechtspraak de woonplaats daarom in beginsel bepaald aan de hand van Nederlands recht, dus de plaats waar iemand ingeschreven staat in de BRP.

boete (art. 45a ZW). Als de klant zich te laat hersteld meldt bij UWV, moet UWV een boete opleggen, tenzij met een waarschuwing kan worden volstaan.

Meewerken aan re-integratie

Ondanks dat de controle in Polen belegd is, heeft UWV de re-integratietask voor haar. In verband met die taak kan UWV (SMZ) haar zelfs verplichten naar Nederland te komen als dat noodzakelijk is voor haar re-integratie (art. 27 lid 4 Vo 987/2009). Net als gebruikelijk is voor re-integratie binnen Nederland, vergoedt UWV dan de reiskosten. Indien zij (verwijtbaar) niet meewerkt aan haar re-integratie of niet deelneemt aan een re-integratieactiviteit legt UWV een maatregel op, net als gebeurt bij klanten die in Nederland wonen en verblijven.

Niet meewerken geneeskundige hulp, genezing belemmeren

Hiervan is sprake als de klant niet binnen redelijke termijn geneeskundige hulp inroept of zich niet zich gedurende het gehele verloop van de ziekte onder behandeling blijft stellen of indien hij de voorschriften van de behandelende arts niet opvolgt. In beginsel is deze maatregel niet aan de orde wanneer de klant met toestemming van onze arts naar het buitenland gaat. Vrijwel alle behandelingen kunnen evengoed in een ander EU-land plaatsvinden. Sommige (bijvoorbeeld psychische) behandelingen zijn zelfs beter in een land waar de klant in zijn moedertaal met de behandelaar kan communiceren.

Doorgeven verblijfplaats

Op grond van de controlevoorschriften moet een klant in beginsel een wijziging van zijn woon- of verblijfsadres in Nederland naar een adres buiten Nederland uiterlijk twee weken van tevoren doorgeven aan UWV. Als dat redelijkerwijs niet mogelijk is, dan zo spoedig mogelijk.

Mevrouw Polak is ook verplicht haar verblijfplaats aan de gemeente in Nederland door te geven. Indien blijkt dat zij niet meer verblijft op de plaats waar zij is ingeschreven, vermeldt de gemeente de status VOW (vertrokken onbekend waarheen) in de BRP. Na een hersteltermijn schort UWV dan de betaling van de uitkering op tot de juiste verblijfplaats bekend is in de BRP of duidelijk is dat zij in het buitenland verblijft (art 42 ZW).

Wijzigingen doorgeven

Mevrouw Polak heeft – als elke uitkeringsgerechtigde – de plicht om gevraagd en ongevraagd wijzigingen in haar situatie aan UWV te melden die van invloed kunnen zijn op de uitkering. Deze plicht ziet zowel op wijzigingen in haar medische situatie als op wijzigingen in haar inkomen.

Voor de toeslagen bestaat deze plicht afzonderlijk. Mevrouw Polak moet, als zij recht heeft op een toeslag, daarvoor ook wijzigingen in haar leefsituatie melden. Dat betreft dan onder meer welke huisgenoten zij heeft en wat haar relatie met die huisgenoten is.

Als het contact met UWV niet lukt

Indien er een gegronde vermoeden is dat te veel uitkering betaald zou worden, schorst UWV de betaling van de uitkering. In beginsel wordt daarbij een voorschot betaald ter hoogte van hetgeen de uitkering minimaal bedraagt. Voorafgaand aan de schorsing wordt de klant een termijn gesteld waarbinnen zij alsnog kan reageren. In beginsel kan die termijn aangezegd worden in een brief die naar het correspondentieadres gestuurd wordt. Het is aan de klant ervoor te zorgen dat post aan dat adres tijdig gelezen wordt.



Datum
11-7-2019

Versie
0.6

Pagina
10 van 32

Stel dat de klant ziek wordt vanuit WW

Indien mevrouw Polak ziek is geworden vanuit een WW-uitkering bestaat gedurende maximaal de eerste 13 weken van ziekte nog recht op de WW-uitkering. Op deze uitkering zijn de regels van de ZW die hiervoor beschreven zijn voor ziekte vanuit een dienstverband van overeenkomstige toepassing (op grond van artikel 27 lid 4 WW jo artikel 45 lid 1 ZW).

Daarnaast gelden echter de verplichtingen van de WW zelf ook. De WW-regels staan in beginsel niet toe dat iemand tijdens de uitkering anders dan wegens vakantie in het buitenland verblijft. In de wetgeving is echter geregeld dat indien het recht op WW eindigt wegens verblijf buitenland (of een andere uitsluitingsgrond) het recht op de ZW-uitkering eerder ingaat (art. 29 lid 2 onder d ZW jo art. 20 lid 1 onder a en artikel 19 lid 1 onder e WW).

VERTROUWELIJK CONCEPT

4. Methodologische verantwoording

4.1 Onderzoeksinstrumenten

Het onderzoek naar arbeidsmigranten binnen de ZW bestond hoofdzakelijk uit twee afzonderlijke pilotonderzoeken, waarvan de resultaten vervolgens zijn aangevuld met verdere data-analyse. De pilotonderzoeken werden uitgevoerd in samenwerking met SMZ Alkmaar en ZW Uitkeren. Hieronder wordt stapsgewijs aangegeven wat deze pilots behelsden.

4.1.1 Pilotonderzoek SMZ Alkmaar

Om meer inzicht te krijgen welke frauderisico's zich mogelijk voordoen bij klanten en tussenpersonen binnen de ZW is besloten een pilot te starten bij SMZ Alkmaar. Redenen hiervoor waren de al lopende contacten tussen DHH en SMZ Alkmaar en het feit dat er een relatief grote groep arbeidsmigranten zich bevindt in de regio Alkmaar. Tevens waren verschillende signalen bekend bij medewerkers van SMZ Alkmaar die mogelijk zouden duiden op misstanden dan wel regelovertreding bij deze groep. Dit kantoor streefde bovendien naar meer beheersing van de risico's en heeft hiervoor naar eigen zeggen handvatten nodig, die door de samenwerking met DHH konden worden bewerkstelligd. Er is besloten onderstaande stappen te ondernemen:

- Stap 1) Analyse al ontvangen meldingen en eerdere onderzoeken
- Stap 2) Risicosessie over verblijf-gerelateerde risico's
- Stap 3) Gegevensverzameling SMZ Alkmaar
- Stap 4) Analyse opgehaalde gegevens

4.1.2 Pilotonderzoek ZW Uitkeren

Deze pilot was hoofdzakelijk gericht op het doen van dossieronderzoek onder geselecteerde ZW-klanten. Hiervoor is overeenstemming gevonden omtrent het uitvoeren van de volgende stappen:

- Stap 1) Genereren selectiebestand door data-analyse (zie verder paragraaf 5.2)
- Stap 2) Dossieronderzoek ten behoeve van ophalen risico's
- Stap 3) Beschouwing van de uitkomsten in perspectief tot de WW-fraude

5. Bevindingen

In dit hoofdstuk worden de primaire bevindingen van het onderzoeken beschreven, waarbij zoveel mogelijk de chronologische volgorde van de stappen van het onderzoek is aangehouden.

5.1 Pilotonderzoek SMZ Alkmaar

Op 1 april 2019 is in SMZ Alkmaar een risicosessie georganiseerd. Bij deze risicosessie waren verschillende type functionarissen aanwezig die een rol spelen binnen de ZW en het ZW-Arboproces (arbeidsdeskundige, sociaal medisch verpleegkundige, medewerker verzuimbeheersing, re-integratiebegeleider, teamondersteuner, uitkeringsdeskundige ZW, management). Het doel van de risicosessie was om vanuit de praktijk risico's te benoemen die de verschillende functionarissen tegenkomen in hun werk(proces). Zo ontstaat er een theoretisch beeld van alle risico's. Aan de hand van de tijdlijn binnen het ZW/ZW-Arboproces zijn de benoemde risico's opgedeeld in drie verschillende perioden⁵.

De onderstaande risico's zijn benoemd:

0-13 weken

- Door de online checklist die wordt ingevuld, wordt de klant die een woonadres in Nederland heeft niet gezien door UWV. Hierdoor is de tussenpersoon en de plausibiliteit niet bekend.
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- De klant is maar kort in dienst en meldt zich al snel na indiensttreding ziek en komt in de ZW. Ook kan afgevraagd worden welke werkgevers en/of uitzendbureaus hier achter zitten en of dit vaak dezelfde werkgevers of uitzendbureaus zijn.
- De duur van de zwangerschap t.o.v. de start dienstverband en ziekmelding. De klant gaat kort na indiensttreding al in de WAZO of meldt zich kort na indiensttreding ziek door zwangerschap. Ook hier kan afgevraagd worden welke werkgevers hier achter zitten.
- [redacted]
- [redacted]
- Geen tot weinig controle vanuit UWV.

13-52 weken

- De medische behandeling van de klant is in het buitenland.
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- De informatie van de diagnose is heel summier.
- Klanten van UWV die geen Nederlands spreken zijn niet op de hoogte van de regels van UWV.
- Er zijn veel verschillende werkwijzen door medewerkers van UWV omtrent het beoordelen van mogelijke fraudesignalen.

⁵ Zie bijlage III voor een volledig overzicht van alle benoemde risico's.

- Preventie kan worden vergroot: medewerkers van UWV hebben geen beseef van het zijn van een poortwachter.

52-104 weken

- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]

5.1.1 SMZ Bijzondere Zaken Hengelo

De risico's die zijn benoemd tijdens de risicosessie bij het SMZ Alkmaar zijn voorgelegd en getoetst bij SMZ Bijzondere Zaken Hengelo (ZW Internationaal). Deze afdeling handelt grensoverschrijdende ZW-aanvragen af, in het bijzonder voor klanten die een woonadres hebben in Duitsland en werken in Nederland. Voor het grootste gedeelte betreft het arbeidsmigranten.

SMZ Bijzondere Zaken Hengelo herkent zich in de frauderisico's die zijn opgehaald bij de risicosessie van SMZ Alkmaar. Daarenboven werden onderstaande risico's en situaties eveneens benoemd door SMZ Bijzondere Zaken Hengelo:

- Het zicht op het verblijf van de klant is gering. Dit komt door de taalbarrière, weinig fysieke klantmomenten, de rol van de tussenpersonen of tolk en de beleidskeuzes van UWV.
- [redacted]
- Kort na indiensttreding ziek uitvallen door o.a. zwangerschap, waarna een ZW- en vervolgens een WAZO-uitkering volgt.
- [redacted]
- [redacted]
- Adresproblematiek. Hiermee wordt bedoeld op klanten met een RNI-adres.
- De rol van uitzendbureaus en werkgevers, waarvan gezien de ruime vertegenwoordiging van arbeidsmigranten de sector vleesverwerking in het bijzonder.

5.2 Pilotonderzoek ZW Uitkeren

Dit pilotonderzoek bestond hoofdzakelijk uit een dossieronderzoek van ZW-uitkeringen en is mede uitgevoerd door ZW Uitkeren. Voor het selecteren van de dossiers voor het onderzoek is de query gebruikt uit het onderzoek Meerdere uitkeringen op één adres WW, waarbij de query uiteraard is toegepast op de ZW-populatie in plaats van op de WW-populatie. Voor een uitgebreidere omschrijving van de selectiemethode en de kenmerken van het selectiebestand wordt verwezen naar de bijlage Totstandkoming selectiebestand ZW⁶.

De query leidde tot onderstaande tabel, waarin over de periode mei 2017 t/m maart 2019 per maand is getoond op hoeveel adressen minimaal 4 ZW-uitkeringen geregistreerd staan én hoeveel ZW-uitkeringen in totaal geregistreerd staan op die adressen in die maand.

Maand	Aantal adressen met minimaal 4 ZW	Aantal ZW-uitkeringen
1-3-2019	8	63
1-2-2019	14	98
1-1-2019	12	97
1-12-2018	6	42
1-11-2018	9	67
1-10-2018	12	63
1-9-2018	13	74
1-8-2018	10	56
1-7-2018	12	79
1-6-2018	10	64
1-5-2018	8	58
1-4-2018	10	68
1-3-2018	18	119
1-2-2018	8	65
1-1-2018	7	54
1-12-2017	10	67
1-11-2017	5	36
1-10-2017	6	40
1-9-2017	4	29
1-8-2017	4	33
1-7-2017	5	43
1-6-2017	4	31
1-5-2017	4	30

Uit het selectiebestand is vervolgens een steekproef gedaan. De steekproef bestond uit 182 te onderzoeken dossiers. Dit zijn 119 dossiers uit de maand maart 2018 en 63 dossiers uit maart 2019. In maart 2018 kwamen relatief veel uitkeringen voor ten opzichte van de andere maanden. Voor maart 2019 is gekozen omdat dat dit meest recente periode was, waarop tevens het nieuwe ZW-Arboproces van toepassing was.

De dossiers uit de steekproef zijn onderzocht aan de hand van een online enquête (websurvey) met een gestandaardiseerde vragenlijst⁷. Uit de dossiers van maart 2019 vielen 3 dossiers uit omdat op voorhand kon worden vastgesteld dat het ZW-uitkeringen betroffen die ook al lopend waren in maart 2018. Zij hoefden daarom slechts eenmalig onderzocht te worden.

Door deze uitval bleven bij aanvang van de online enquête 179 dossiers over. Van de 179 dossiers zijn vervolgens 3 dossiers onvolledig onderzocht. Eén enquête is abusievelijk opgestart en vervolgens direct

⁶ Zie bijlage IV Totstandkoming selectiebestand ZW.

⁷ Zie bijlage V Vragenlijst online enquête dossieronderzoek.

afgesloten. Hiervan is geen bijbehorende klant bekend. Twee andere enquêtes zijn vroegtijdig afgebroken nadat werd geconstateerd dat het dubbele dossiers (dezelfde ZW-uitkering) bleken te zijn. Hierna bleven 176 dossiers (ZW-uitkeringen) over waarbij de online enquête volledig is ingevuld. Hier zitten twee maal twee dossiers tussen van dezelfde klant. In de eerste situatie heeft de bijbehorende klant zowel een ZW-uitkering ontvangen in maart 2018 en een andere ZW-uitkering in maart 2019. In de andere situatie betreft het één klant die zowel een WAZO-uitkering als een ZW-uitkering had. Deze dossiers zijn niet uitgevallen, aangezien de dossiers wel degelijk van elkaar kunnen verschillen.

Uiteindelijk kan dus gesproken worden over 176 unieke dossiers met 174 unieke klanten. Dit aantal vormt slechts een klein deel van alle ZW-uitkeringen met een RNI-adres en de totale ZW-populatie van UWV.

5.2.1 Kenmerken dossiers uit steekproef

Algemene kenmerken

Van de 176 unieke dossiers waren 36 uitkeringen met een ingangsdatum in 2019. Deze zijn op de nieuwe wijze van het ZW-Arboproces beoordeeld. De andere 140 dossiers hadden een ingangsdatum van voor 1 januari 2019 en waren beoordeeld in het oudere proces. Zie de verdere verdeling van uitkeringen in de tabel hieronder.

Tabel 1 Dossiers per jaar

Jaar	n ⁸
2016	5
2017	39
2018	96
2019	36
Totaal	176

Daarnaast waren 39 ZW-uitkeringen lopend ten tijde van het dossieronderzoek. Dit zijn dossiers uit 2017, 2018 en 2019.

Tabel 2 Lopende dossiers per jaar

Jaar	n
2017	12
2018	18
2019	9
Totaal	39

De steekproef bevatte naast ZW-uitkeringen tevens WAZO-uitkeringen. De WAZO wordt immers ook uitgevoerd door ZW Uitkeren. In de verdere beschrijving van de bevindingen wordt geen onderscheid gemaakt tussen ZW- en WAZO-uitkeringen.

Tabel 3 Dossiers per wet

Wet	n
ZW	161
WAZO	15
Totaal	176

⁸ n = afkorting van nummer (numerus) of aantal.



Datum
11-7-2019

Versie
0.6

Pagina
16 van 32

Contact

In 10 van 176 dossiers is er vanuit UWV direct contact geweest naar aanleiding van de ZW-aanvraag. In 4 gevallen was dit telefonisch; in 6 gevallen schriftelijk. Dit contact was bij 9 gevallen slechts eenmalig en vond gemiddeld na 7,9 dagen plaats. In één dossier is vaker contact opgenomen door UWV. Uit het onderzoek bleek dat in dit dossier de klant zichzelf ziek meldde (i.pl.v. ziekmelding door de werkgever). Omdat dit vervolgens foutief werd geregistreerd door UWV is dit niet onderkend en heeft dit geen verdere gevolgen gehad.

In sommige gevallen is op een later moment ook contact met de klant noodzakelijk geacht, maar bleek dit niet mogelijk. In deze gevallen is vervolgens een COB-brief (brief verzoek tot contact opnemen) gestuurd. Dit is in 47 gevallen gebeurd. In 8 gevallen nam de klant hierna contact op met UWV. In 38 gevallen werd echter contact opgenomen door iemand anders dan de klant, zoals een tussenpersoon of familielid. In paragraaf 4.3.3 wordt verder ingegaan op tussenpersonen.

Daarnaast dient te worden vermeld dat in sommige gevallen verder contact met de klant niet noodzakelijk was omdat de klant zich al voortijdig hersteld had gemeld.

Plausibiliteit

In 42 dossiers was de plausibiliteit niet direct akkoord. Als vervolgstap werd bij ongeveer de helft het dossier overgedragen aan SMZ zodat binnen deze divisie de plausibiliteit verder onderzocht kon worden. (Dit zijn allen dossiers van voor 1 januari 2019). Bovendien werd tevens een COB-brief gestuurd. Los daarvan was in 21 dossiers contact geweest met een tussenpersoon. Naar aanleiding daarvan werd in de meeste gevallen alsnog akkoord gegaan met de plausibiliteit. In andere gevallen waarin de plausibiliteit niet onderzocht kon worden doordat er geen contact met de klant (of een tussenpersoon) mogelijk was, werd de ZW-uitkering niet toegekend, dan wel gestopt. Tenslotte bleken in sommige gevallen vervolgstappen niet nodig omdat de klant hersteld was voor de ingangsdatum van de ZW-uitkering.

SMZ

In 81 zaken zijn de dossiers overgedragen aan SMZ. Hiervan hebben 4 dossiers een ZW-ingangsdatum in 2019. In 39 dossiers werd de klant uitgenodigd op spreekuur bij de verzekeringsarts. [redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

Verblijf

In 58 dossiers was een woonadres van de klant bekend. Slechts in één dossier was een verblijfadres geregistreerd (i.pl.v. een woonadres). Helaas was in het merendeel van de dossiers niet te onderzoeken hoeveel personen geregistreerd stonden op het adres. Dit was niet inzichtelijk in de systemen van UWV. In slechts 2 dossiers was er sprake van een klant met een VOW-status (vertrokken onbekend waarheen). Bij één van deze dossiers was een tussenpersoon betrokken. In het andere, recente, dossier, is de uitkering geschorst totdat de klant contact opneemt met UWV.

In 49 dossiers verbleef de klant in het buitenland. Dit was in het merendeel (45 dossiers) Polen. Andere landen waren Duitsland, Roemenië en Tsjechië. In 27 dossiers verbleef de klant al bij aanvang van de ZW-uitkering in het buitenland. Bij 25 dossiers is het verblijf in het buitenland vooraf doorgegeven aan UWV. In de andere gevallen in het verblijf niet doorgegeven óf is niet bekend of het is doorgegeven. Momenteel verblijven nog 21 klanten in het buitenland (waarvan het bekend is bij UWV).

Overtredingen

In het dossieronderzoek is ook gekeken naar eerdere overtredingen die geconstateerd zijn door UWV. Dit betroffen 18 dossiers. Overtredingen als te late ziek- en herstelmeldingen zijn voor de hand liggend in de ZW. Dit was in 9 dossiers het geval. Hiervoor is een maatregel opgelegd. Daarnaast werd in 8 dossiers

geconstateerd [redacted]. Hier is één keer een maatregel voor opgelegd. In 2 andere dossiers werd de ZW-uitkering stopgezet omdat de controle onmogelijk bleek. In 11 gevallen is een terugvordering opgesteld. Het is niet in alle gevallen bekend waarom. Enkele redenen die worden gegeven zijn te late herstelmelding waardoor te veel ZW-uitkering is betaald. Ook het betalen van een ZW-uitkering op voorschot terwijl geen contact met de klant mogelijk bleek waarna de ZW-uitkering alsnog werd stopgezet, leidde tot terugvordering van de onterecht betaalde ZW-uitkering. In enkel 2 dossiers is een melding gedaan bij DHH. Dit was vanwege een te late herstelmelding. In één van de dossiers leidde dit tot het opleggen van een waarschuwing door DHH.

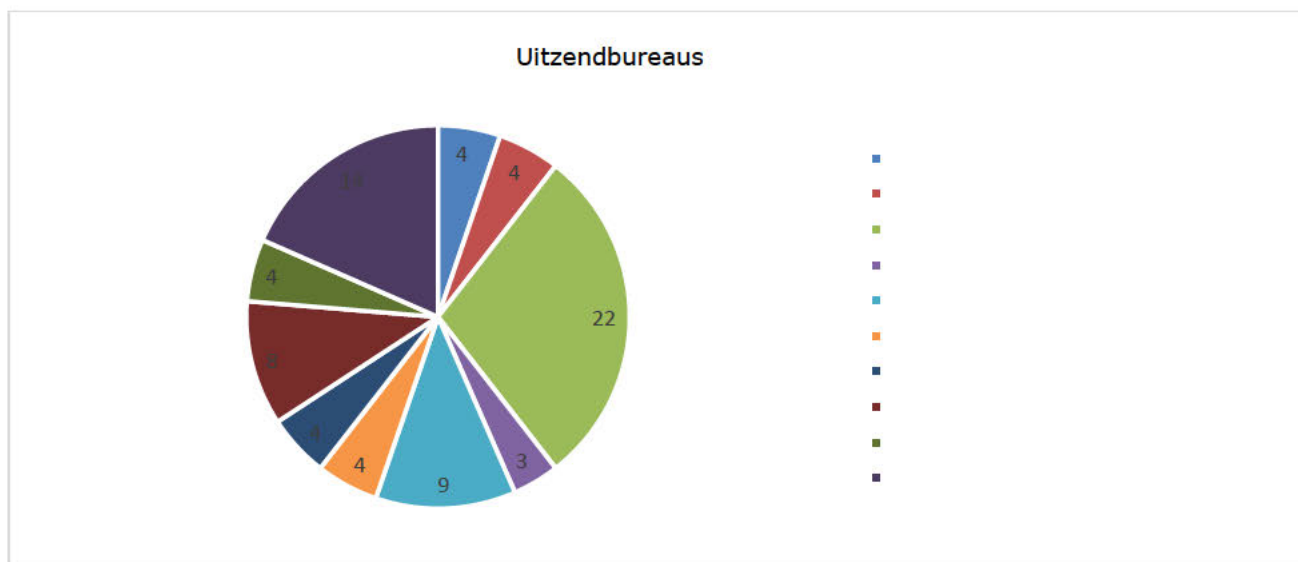
5.2.2 Kenmerken situatie voor aanvang ZW-uitkering

In het dossieronderzoek is gekeken naar de situatie van de klant voordat deze een ZW-uitkering ontving. De meeste klanten, 132 van de 174 klanten, zijn ziek geworden vanuit een dienstverband bij een uitzendbureau. In onderstaand overzicht is zichtbaar bij welke uitzendbureaus minimaal drie klanten hebben gewerkt. Duidelijk bij elkaar horende uitzendbureaus zijn als één en hetzelfde uitzendbureau geteld, maar apart genoteerd. Hieruit komen 78 bijbehorende klanten.

Tabel 4 [redacted]

	n
	4
	4
	14
	5
	3
	3
	2
	7
	1
	3
	4
	7
	1
	2
	2
	14
Totaal	76

[redacted]



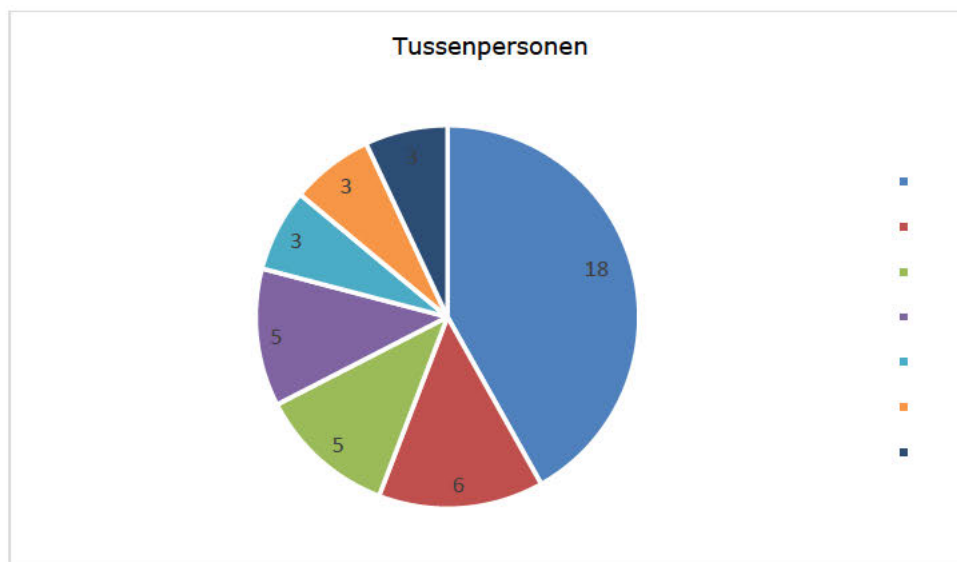
In 4 dossiers werd de klant ziek vanuit een dienstverband bij een werkgever anders dan een uitzendbureau.

In 39 dossiers stroomde de klant door vanuit de WW. Hiervan hadden 23 klanten zich ziekgemeld binnen drie maanden voor het einddatum van hun WW-uitkering (nadat door UWV een brief was gestuurd over de einddatum van de WW-uitkering).

In 31 gevallen was de klant ziek geworden door de zwangerschap. Hiervan was in 7 dossiers tevens sprake van een WAZO-uitkering. In slechts 3 van de 32 dossiers werd een ziekmelding gedaan binnen 4 maanden na indiensttreding bij de werkgever (waarvan het twee keer een uitzendbureau betrof). In de overige dossiers waren de klanten al een langere periode in dienst bij de werkgever voordat zij zich ziek meldden.

5.2.3 Kenmerken tussenpersonen uit steekproef

In eerste instantie leek uit het dossieronderzoek naar voren te komen dat in 80 dossiers tussenpersonen betrokken waren. Echter, hieronder bevonden zich ook familieleden en vrienden van de klant. Daarom is gekeken naar tussenpersonen die bij minimaal drie klanten voorkwamen. Hier kwamen 7 tussenpersonen uit, die in totaal 43 klanten hebben bijgestaan. De namen van de tussenpersonen worden hieronder afgekort vermeld.



In 18 gevallen kwam hierbij de achternaam [] naar boven. Er werden verschillende initialen aangetroffen. Echter, het gebruikte telefoonnummer kwam overeen, waardoor het dezelfde tussenpersoon lijkt te zijn. De naam [] is reeds bekend bij UWV. Deze komt in meerdere onderzoeken van DHH voor. Hoewel het adres van deze tussenpersoon onbekend blijft in het dossieronderzoek, faciliteert zij klanten die een adres hebben opgegeven in de regio [].

De tussenpersoon [] komt 5 keer voor als tolk. [] opereert eveneens in de regio []. Tussenpersoon [] komt ook 5 keer voor. Ondanks de verschillende manieren waarop de naam van deze tussenpersoon is genoteerd kan door het gebruik van hetzelfde telefoonnummer en/of adres worden vastgesteld dat het dezelfde persoon is. Hij staat bij de dossiers voornamelijk omschreven als tolk en adviseur. Echter is opvallend dat [] in één dossier als tussenpersoon heeft opgetreden voor zijn echtgenote.

De tussenpersoon [] komt 6 keer voor. Ondanks de verschillende namen gebruikt deze tussenpersoon hetzelfde telefoonnummer en opereert in dezelfde regio [], zodat de betreffende dossiers gelinkt kunnen worden. Bij UWV is deze tussenpersoon in elk dossier bekend als tolk/vriendin van de klant.

De tussenpersoon [] komt 3 keer voor. Het is niet met zekerheid te zeggen dat het dezelfde personen zijn, maar beide personen hebben een adviesbureau voor Poolse werknemers. Bovendien komen de betrokken klanten uit hetzelfde gebied in Nederland.

Ook de tussenpersoon [] heeft een adviesbureau voor Poolse werknemers en begeleidde 3 klanten uit het dossieronderzoek. Haar klanten hebben allen hetzelfde adres doorgegeven aan UWV. Ten slotte komt de tussenpersoon [] in 3 dossiers voor als "zaakwaarnemer". Deze persoon gebruikt hetzelfde telefoonnummer en is actief in [].



Datum
11-7-2019

Versie
0.6

Pagina
20 van 32

6. Afsluiting en vervolg

De pilotonderzoeken bij SMZ Alkmaar en ZW Uitkeren richtten zich op de frauderisico's die zich voordoen onder arbeidsmigranten binnen de ZW. Tot op zekere hoogte komen de genoemde risico's bij SMZ Alkmaar terug in de pilot van ZW Uitkeren.

Op basis van de (theoretische) risico's heeft de werkgroep Fraude WW (met vertegenwoordiging van SMZ, ZW Uitkeren, DHH, SBK en SZW) de onderstaande risico's geïdentificeerd:

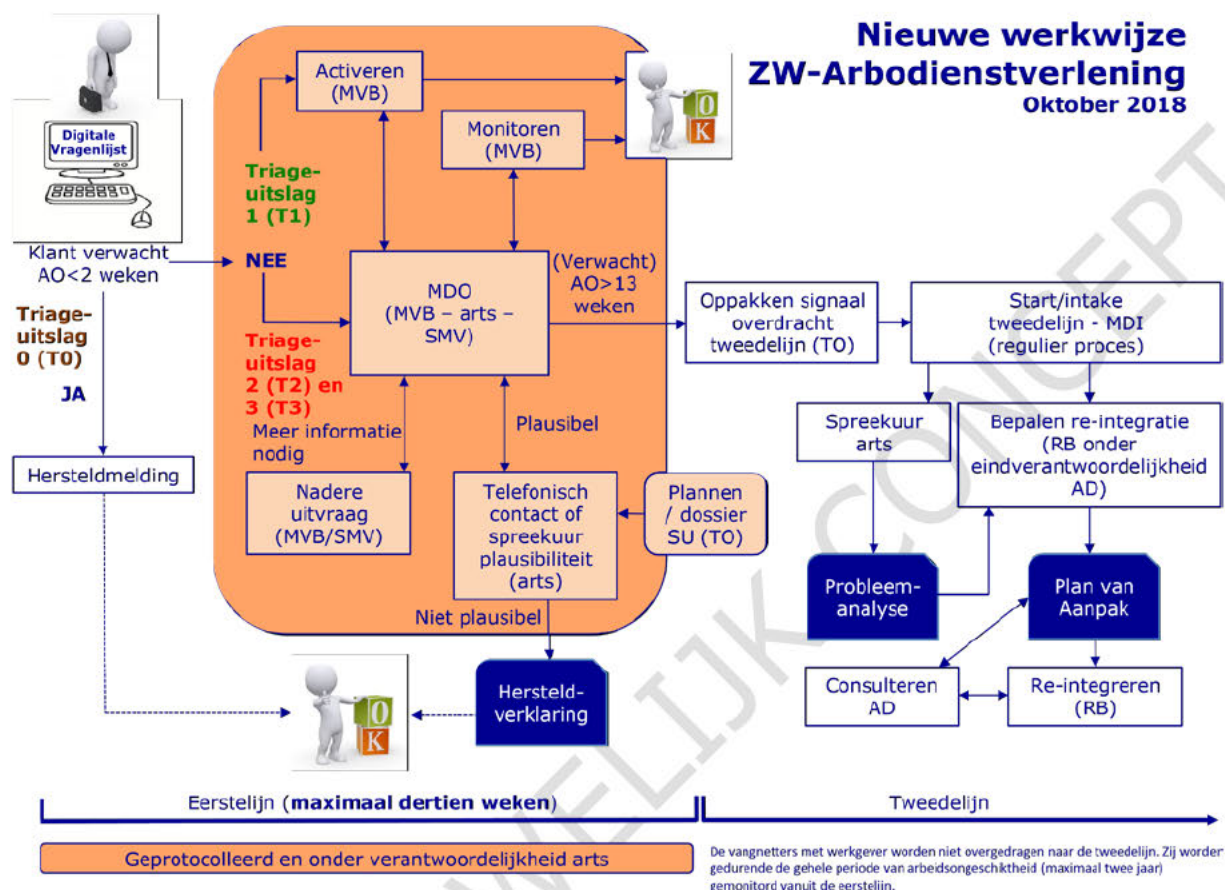
- Er is geen zicht op de klant en diens verblijf. Er is geen contact met de klant. Hierdoor kan niet worden vastgesteld of de klant aan de voorwaarden voor het recht op een uitkering voldoet.
- De klant is ten onrechte ziekgemeld; hij is niet daadwerkelijk arbeidsongeschikt. Dit leidt tot onterecht toegekende of te lang doorlopende ZW-uitkeringen.

Het onderzoek heeft niet opgeleverd wat we vooraf zouden verwachten. Op basis van de uitkomsten is nog geen antwoord te geven of en zo ja in hoeverre sprake is van fraude. In het rapport komen weliswaar een aantal thema's terug welke ook voorkomen bij de uitvoering van de WW maar zijn momenteel nog onvoldoende uitgediept. Tenslotte betreffen de in het rapport opgesomde risico's veelal algemene risico's voor de Ziektewet. Verder onderzoek is dan ook benodigd ter voorbereiding tot een structurele inzet van gerichte risicoprofielen.

Tijdens de pilot met de uitzendsector, maar ook in andere onderzoeken is geconstateerd dat de papieren aanvraag in combinatie met het kenmerk RNI-inschrijving een relatief hoog risico geeft op verwijtbare werkloosheid. Ook bij het onderzoek meerdere uitkeringen op één adres (RNI-inschrijving) is fraude vastgesteld. Bij het WW-proces wordt daarom tijdelijk een 100% controle op papieren aanvragen door zowel Uitkeren als WERKbedrijf uitgevoerd.

Bij het ZW-Arboproces wordt vanaf 1 januari 2019 gewerkt met de digitale intake-vragenlijst. Dit geldt niet voor het proces bij Bijzondere Zaken (RNI-inschrijving). Daarvoor geldt tijdelijk de oude werkwijze. De Landelijk manager ZW heeft IM Uitkeren reeds opdracht gegeven om te bezien welke structurele robuuste inrichting hiervoor mogelijk is. Het verkennend onderzoek geeft aanleiding tot extra onderzoek naar de risico's en kwetsbaarheden binnen de RNI klantgroep. Die constatering wordt aan de bestaande opdracht toegevoegd.

Bijlage I – Nieuwe werkwijze ZW-Arbodienstverlening



Eerstelijns

Op hoofdlijnen ziet de nieuwe ZW-Arbodienstverlening voor de (maximaal) eerste dertien weken van de ziekmelding van de klant er als volgt uit:

- Het proces in de eerstelijns loopt maximaal door tot een daadwerkelijke verzuimduur van dertien weken, daarna volgt altijd overdracht naar de tweedelijns. Dit geldt niet voor vangnetgroep met werkgever.
- Afhankelijk van de situatie kan de arts ook besluiten tot (veel) eerdere overdracht.
- In de eerstelijns vindt standaardafhandeling plaats via belcontacten, plus eventuele spreekuren plausibiliteit/causaliteit door verzekeringsarts eerstelijns.
- Het proces start met het invullen van de digitale intake-vragenlijst, binnen een week nadat de klant zich ziek heeft gemeld.
- De automatische triage-uitslag vanuit de digitale intake-vragenlijst is bindend voor MVB. De MVB handelt volgens triage-uitkomst T0, T1, T2 of T3 die het systeem aangeeft.
- De MVB werkt geprotocolleerd binnen het kwaliteitssysteem en onder verantwoordelijkheid van de arts van de eerstelijns. Het uitvoeren van een vooronderzoek in de systemen maakt hiervan bij een triage-uitslag T1, T2 en T3 deel uit (zoals uitgewerkt in de protocollen en werkinstructies).
- MVB voert vooronderzoek uit bij classificatie T1 en T2. Aan de aard van de inhoud van dit vooronderzoek verandert niets t.a.v. huidige vooronderzoek. Het vooronderzoek wordt uitgevoerd

als voorbereiding op het telefonische contact met de klant ten behoeve van activeren of als voorbereiding op de afstemming met de arts in het MDO.

- De MVB heeft telefonisch contact met de klant ten behoeve van coachend activeren en 2 monitoren, vanuit de methode van oplossingsgerichte gespreksvoering.
- In een T1-situatie (MVB kan direct activeren) bepalen de protocollen wanneer de MVB de casus moet voorleggen in het MDO. De protocollen zijn zo opgesteld dat het niet mogelijk is dat de klant dertien weken wordt geactiveerd zonder dat de arts daar tussentijds een oordeel over geeft.
- Minimaal twee keer per week hebben de arts van de eerstelijnslocatie en de MVB een multidisciplinair overleg (MDO). Dit is geen uitgebreide inhoudelijke casusbespreking, maar een korte uiteenzetting van de situatie van de betreffende klanten. De arts kan in het MDO (met input uit de digitale intake-vragenlijst en het vooronderzoek van de MVB) snel beslissen over de best passende vervolgstap.
- De arts van de eerstelijnslocatie kan bij twijfel aan de plausibiliteit of causaliteit van de ziekmelding de klant oproepen voor een spreekuur op de eerstelijnslocatie. De TO plant deze afspraak in.
- Een klant heeft altijd het recht om op elk moment een contact met de arts aan te vragen.
- In het eerstelijnsverslag (gekoppeld aan de klant) worden de algemene klantinformatie (inclusief maatstafgegevens), de voortgang (medisch en niet-medisch), het resultaat van het MDO en een advies van de arts van de eerstelijnslocatie ten behoeve van de start van proces op de tweedelijnslocatie vastgelegd.
- Archivering van (medische) documenten, waaronder de intake-vragenlijst, gebeurt in het Elektronisch Archief (EA), inclusief de daarbij passende wettelijk voorgeschreven autorisaties.
- De eerstelijnslocatie bevindt zich op een beperkt aantal locaties, in principe één eerstelijnslocatie per district.
- Als een VA-T(aakdelegatie) met een SMV in de eerstelijnslocatie gaat werken, kan hij de SMV ook inzetten in de eerstelijnslocatie. De invulling hiervan is aan de VA-T.

Tweedelijns

Voor de tweedelijnslocatie zijn de volgende bijzonderheden relevant:

- Het proces in de tweedelijnslocatie is bedoeld voor maatwerk voor klanten met een verwachte of daadwerkelijke AO van meer dan dertien weken. Dit laatste geldt overigens niet voor vangnetgroepen met werkgever.
- Overdracht naar de tweedelijnslocatie gebeurt altijd door de arts van de eerstelijnslocatie aan de arts in de tweedelijnslocatie. Daarbij worden zowel een versie met als zonder gezondheidsgegevens van het eerstelijnsverslag (inclusief maatstafgegevens) en de intake-vragenlijst beschikbaar gesteld aan de tweedelijnslocatie. In deze voortgangsrapportage van de eerstelijnslocatie neemt de arts een advies op voor de arts van de tweedelijnslocatie. De arts van de tweedelijnslocatie kan dit advies vervolgens bespreken met de relevante teamleden in de tweedelijnslocatie.
- Als een klant is overgedragen aan tweedelijnslocatie, blijft de behandeling ook bij de tweedelijnslocatie. Overdragen terug naar de eerstelijnslocatie is niet mogelijk.
- In de tweedelijnslocatie vindt maatwerk plaats, met name gericht op re-integratie. Dit gebeurt conform het huidige, reguliere SMZ ZW-Arboproces. De RB is (conform de huidige werkwijze) verantwoordelijk voor het uitvoeren van het re-integratieproces van de ZW-Arboklanten. De RB voert het huidige RI-gerichte takenpakket uit voor klanten bij dreigend langdurig verzuim die een (verwachte of daadwerkelijke) verzuimduur hebben van meer dan dertien weken en die zijn overgedragen naar de tweedelijnslocatie. Het samenstellen/completeren van de probleemverkenning vervalt voor de RB; de probleemverkenning vervalt immers in z'n geheel. Hiervoor in de plaats kan de RB gebruik maken van de noodzakelijke delen van het eerstelijnsverslag en de digitale intake-vragenlijst.
- De TO voert de reguliere voorbereidende en ondersteunende activiteiten uit, zoals nu ook het geval is. De digitalisering van de vragenlijst maakt de noodzaak tot printen van dossierstukken

strikt gezien overbodig, maar kan desgewenst ten behoeve van een tijdelijk werkdoosier nog steeds plaatsvinden.

- Activiteiten die plaatsvinden in de tweedelij, zijn: spreekuur VA, probleemanalyse, Plan van Aanpak, re-integratie, 26e week-evaluatie, EZWb, TVB2 en overdracht naar WIA-proces.
- De tweedelijnslocaties bevinden zich op de huidige 27 frontoffice-kantoren van de divisie SMZ.

Bij de klanten die het systeem indeelt in triage-uitslag T2 en T3 kan de arts in het MDO aan de hand 3 van de gegevens uit de digitale intake-vragenlijst een oordeel geven over de plausibiliteit van de ziekmelding en daarmee vaststellen of de claim op de ZW rechtmatig is. Bij triage-uitslag T0 is ervoor gekozen rechtmatigheid van de ziekmelding aan te nemen [redacted]. Het risico op niet-rechtmatig uitkeren vindt UWV hier aanvaardbaar. Deze periode [redacted] is korter dan in de huidige situatie, waarbij UWV met veel minder gegevens van de klant en zonder medische expertise op de *backoffice* veel minder kan doen als klanten aangeven korter dan vier (maximaal zes) weken AO te zijn (tenzij een consult plausibiliteit wordt aangevraagd¹). Alleen bij herhaald kort ziekmelden, komt de casus vanuit triage-uitslag T0 in de nieuwe situatie bij de arts onder ogen. 1 Waarbij de klant (zonder werkgever) wordt overgedragen naar de divisie SMZ.

Bij triage-uitslag T1 toetst het systeem (automatisch) de aanneemelijkheid van de ziekmelding. Een niet aanneemelijke ziekmelding leidt tot een T2 triage-uitslag. Initieel is bij een T1 de rechtmatigheid dus niet met 100% zekerheid vastgesteld. Echter, op het moment dat deze ziekmeldingen langer duren dan de MVB-termijn of als er een wijziging optreedt in het toestandsbeeld van de klant, zorgt de MVB dat de klant in het MDO wordt besproken. De protocollen bepalen wanneer een casus in het MDO wordt voorgelegd. Dan kan de arts alsnog, met behulp van de intake-vragenlijst (en eventueel aanvullende informatie), de rechtmatigheid van de uitkering bepalen.

Bij de overdracht van klanten van de eerste- naar de tweedelij worden veel meer gegevens overgedragen dan in het huidige model het geval is. Zowel de digitale intake-vragenlijst als het eerstelijnsverslag bevatten deels gezondheidsgegevens en deels gegevens die voor alle medewerkers inzichtelijk mogen zijn (zoals de maatstafgegevens, die voor de RB van belang zijn). Van beide documenten worden volledige versies in het Elektronisch Archief (EA) opgeslagen, onder documentklasse medisch. Deze documentklasse is uitsluitend zichtbaar voor de arts, TO, SMV en MVB. Daarnaast wordt een afgeleide niet-medische versie in EA opgenomen, die voor alle medewerkers (waaronder de RB en de AD) inzichtelijk is. Door de overdracht van de gegevens aan de tweedelij ontvangt de RB alle gegevens over de klant die op dat moment bekend zijn. Daardoor hoeft de RB deze informatie niet nogmaals op te vragen en wordt geen dubbel werk verzet.

Doelgroep ZW dienstverlening

De werkwijze ZW-Arbodienstverlening is bestemd voor de gehele populatie vangnetters ZW-Arbo. Dit zijn allereerst klanten die zich ziekmelden terwijl ze geen werkgever hebben. De grootste groepen hiervan bestaan uit mensen die ziek zijn aan het einde van hun dienstverband (EDV), zieke uitzendkrachten (UZK) en zieke klanten met een WW-uitkering (WW). Daarnaast geldt de nieuwe ZW-Arbodienstverlening voor klanten met een werkgever, zoals mensen die AO zijn als gevolg van zwangerschap of bevalling, orgaandonatie en klanten met een no risk-polis.

Doelgroepen die buiten scope van de herinrichting ZW-Arbo vallen:

- De (administratieve) toetsing van eigenrisicodragers. Binnen de divisie Uitkeren loopt een separaat project om dit proces robuust te maken.
- Klanten die de eenheid Bijzondere Zaken afhandelt (eigen personeel, VIP's en klanten met een woon- of verblijfadres in het buitenland).



Datum
11-7-2019

Versie
0.6

Pagina
24 van 32

Bijzondere zaken

De klanten van de eenheid Bijzondere Zaken vallen buiten de scope van het programma Herinrichting ZW-Arbo. Dit heeft onder andere als gevolg dat er voor deze populatie klanten geen digitale intake-vragenlijst wordt aangemaakt.

Het huidige, reguliere ZW-Arboproces wordt 'as-is' gevolgd. Dit houdt in dat een MVB, zonder digitale intake-vragenlijst, bij binnenkomst van de ziekmelding zelfstandig moet vaststellen of het hier om een klant gaat van de eenheid Bijzondere Zaken van de divisie SMZ. Als de MVB geen reden heeft om aan te nemen dat de klant binnen vier weken herstelt, dan draagt hij de klant direct over aan de eenheid Bijzondere Zaken van de divisie SMZ en niet aan de reguliere frontoffice. Deze overdracht gaat dus niet naar de tweedelijns van de nieuwe ZW-Arbodienstverlening. Voor de overdracht kunnen de huidige, bestaande overdrachtsprotocollen en systeemkoppelingen worden gebruikt.

De uitvoering de plausibiliteitstoets valt onder de verantwoordelijkheid van de eenheid Bijzondere Zaken. De nieuwe werkwijze voor de ZW-Arbodienstverlening wordt geïmplementeerd binnen de divisies Uitkeren en SMZ. In de huidige situatie voert de backoffice van de divisie Uitkeren de eerste vier tot zes weken van de AO van de klant uit. De frontoffice van de divisie SMZ is verantwoordelijk voor het vervolg van de begeleiding van de klant tijdens zijn AO. De scope van de adviesaanvraag is de herinrichting van de bedrijfsprocessen in de eerstelijns tot en met de overdracht naar de tweedelijns.

De kern van de voorgestelde ZW-Arbodienstverlening is dat de overdracht tussen de divisies Uitkeren en SMZ verdwijnt en er één ZW-Arboproces komt, met differentiatie tussen standaard afhandeling in de eerstelijns en maatwerk waar nodig in de tweedelijns. De MVB zet in deze periode, na geautomatiseerde triage, in op monitoren en coachend activeren. Dit gebeurt geprotocolleerd, binnen de juridische kaders van het kwaliteitssysteem. De MVB heeft structureel overleg met de arts van de eerstelijns en eventueel de sociaal medisch verpleegkundige. De MVB werkt vanuit de geautomatiseerde uitslag van de digitale intake-vragenlijst, die de klant zelf heeft ingevuld. De arts bepaalt het (vervolg)traject van casuïstiek.

VERTROUWELIJK



Datum
11-7-2019

Versie
0.6

Pagina
25 van 32

Bijlage II – Rechten en plichten ZW

Aan welke regels moet ik me houden als ik ziek ben?

Toelichting

Als u ziek bent, krijgt u misschien een Ziektewet-uitkering. Wij willen dan dat u er alles aan doet om zo snel mogelijk passend werk te vinden en te werken aan uw herstel. Er zijn regels waaraan u zich moet houden. Hieronder vindt u ze.

Regels

Werk aan uw herstel

Doe er alles aan om zo snel mogelijk weer aan het werk te kunnen. Ga, als dat nodig is, langs bij uw (huis)arts en volg zijn adviezen op. Raadt hij u bijvoorbeeld aan een tijdje niet te sporten? Doe dat dan ook niet. Zorg ervoor dat u dingen doet die goed zijn voor uw genezing.

Zorg ervoor dat u thuis bent

Blijf elke dag tot 18.00 uur thuis totdat een van onze medewerkers u heeft gebeld. Dit doet hij binnen een paar dagen nadat u ziek bent geworden. Soms komt hij bij u thuis langs om te vragen hoe het met u gaat. Ook vraagt hij wanneer u denkt dat u weer in staat bent om te werken. Soms krijgt u een uitnodiging om naar het spreekuur te komen. U mag op deze dagen wel uw arts of uw fysiotherapeut bezoeken. Of naar een sollicitatiegesprek gaan. Geef zo'n afspraak altijd aan ons door. Soms vragen we u twee weken thuis te zijn, omdat een medewerker bij u langskomt. Blijf dan 's morgens tot 10.00 uur en 's middags van 12.00 tot 14.30 uur thuis. Bent u niet thuis omdat u een afspraak heeft met uw arts of fysiotherapeut of omdat u naar een sollicitatiegesprek moet? Geef dat dan altijd aan ons door.

Kunt u thuis niet zelf de voordeur openen? Zorg er dan voor dat er iemand bij u is die dat wel kan. Doet uw deurbel het niet? Laat ons dan duidelijk weten hoe u wel bereikbaar bent. Bijvoorbeeld met een briefje op de deur.

Verandert uw woon- of verblijfadres in Nederland? Bijvoorbeeld omdat u met vakantie gaat? Geef dit dan meteen aan ons door.

Is dit een woon- of verblijfadres in het buitenland? Geef dit dan uiterlijk twee weken van tevoren aan ons door. Let op: Soms kan het slecht zijn voor uw gezondheid om naar het buitenland te gaan. Bijvoorbeeld als u rugklachten heeft en erg lang moet reizen. Ook kan het uw re-integratie nadelig beïnvloeden.

Bel UWV bij ziekte in het buitenland

Wordt u in het buitenland ziek? Geef dit dan binnen twee dagen aan ons door. U hoort dan van ons wat u moet doen. Wij kunnen u doorverwijzen naar een arts. Als wij daarom vragen, moet u de medische verklaringen van deze arts aan ons geven. Ook kunnen wij u doorverwijzen naar de sociale verzekeringsinstelling van het land waar u verblijft. U bent verplicht de aanwijzingen van deze instelling op te volgen.

Krijgt u een oproep van deze instelling of een arts en kunt u niet langskomen? Geef dit dan aan ons door.

Houd uw legitimatiebewijs bij de hand

Komt u naar het spreekuur of komt een van onze medewerkers bij u langs? Zorg er dan voor dat u een geldig identiteitsbewijs kunt laten zien. Dat kan een paspoort of een identiteitskaart zijn. Een rijbewijs is geen geldig identiteitsbewijs. Onze medewerkers zullen zich altijd legitimeren als ze bij u langskomen. Gebeurt dit niet, dan kunt u vragen naar hun legitimatie.

Als u weer kunt werken

Als u weer kunt werken, moet u dit doen. U heeft daarvoor geen toestemming nodig. Wel moet uw werkgever binnen 48 uur aan ons doorgeven dat u beter bent.

Als u weer beter bent maar geen werk (meer) heeft, of u bent vrijwillig verzekerd, moet u dat zelf binnen 48 uur aan ons doorgeven. U doet dit met de *Betermelder* via Mijn UWV op uwv.nl.

Heeft u geen internet? Geef dit dan telefonisch aan ons door. Bent u uitzendkracht? Dan kan uw arbeidscontract beëindigd zijn toen u ziek werd. Weet u dit niet zeker? Vraag uw uitzendbedrijf dan of dat in uw geval zo is. Is uw contract inderdaad beëindigd? Geef dan binnen 48 uur aan ons door dat u weer kunt werken.

Meer informatie

Wilt u meer informatie, kijk dan op uwv.nl.

U kunt ook contact opnemen met UWV Telefoon Werknemers via 0900 - 92 94 (kijk voor de kosten van dit telefoonnummer op uwv.nl/bellen). Als u belt, houd dan uw burger-servicenummer bij de hand. Wij kunnen u dan beter van dienst zijn.

Accepteer passend werk

Soms kunt u niet uw eigen werk doen, maar wel ander werk. Dan kunnen wij u vragen werk te doen dat u met uw ziekte wél aankunt. Wat voor werk dat is, hangt af van uw gezondheid en van hoelang u ziek bent. De arbeidsdeskundige bepaalt in overleg met u wat passend werk is. U moet dit werk altijd accepteren, ook als dat onder uw niveau ligt. Doet u dat niet, dan kunnen wij uw uitkering verlagen of stopzetten. Elk half jaar bekijkt de arbeidsdeskundige opnieuw wat u kunt doen.

Spreekt onze verzekeringsarts met u af dat u vanaf een bepaalde dag weer gedeeltelijk of helemaal gaat werken? Dan krijgt u daarover een brief. Herstelt u minder goed dan verwacht? En kunt u daardoor toch nog niet werken? Geef dit dan meteen aan ons door. U hoort dan van ons wat u moet doen.

Ontvangt u ziekgeld nadat u de AOW-gerechtigde leeftijd heeft bereikt dan moet u solliciteren naar werk dat u met uw ziekte wél aankunt en dat aansluit bij het niveau van het werk dat u deed op het moment dat u ziek werd. Wat voor werk dat is, hangt af van uw gezondheid. U moet dit passende werk altijd accepteren, ook als u dit krijgt aangeboden. Doet u dat niet, dan kunnen wij uw uitkering verlagen of stopzetten.

Geef wijzigingen door

Als uw situatie verandert, kan dat gevolgen hebben voor de Ziektewet-uitkering. Geef de volgende wijzigingen meteen aan ons door:

- Uw gezondheid verandert.
- U gaat volledig of gedeeltelijk werken.
- U wordt opgenomen in of ontslagen uit het ziekenhuis, verpleeghuis of verzorgingshuis.
- Uw adres wijzigt (ook als u tijdelijk een ander verpleegadres heeft).
- U gaat een andere uitkering ontvangen of de hoogte van uw andere uitkering verandert.
- U wordt gedetineerd of uw detentie eindigt.

Houd u aan de afspraken

Wij verwachten dat u zich houdt aan de afspraken die wij met u maken. Geven wij bijvoorbeeld aan, dat we u op een bepaalde tijd bellen? Dan moet u bereikbaar zijn op het telefoonnummer dat u ons heeft gegeven. Vragen wij u ons op een bepaalde tijd te bellen? Dan verwachten wij dat u dit doet.

Nodigen wij u uit voor een gesprek of onderzoek? Dan bent u verplicht om te komen. Kunt u echt niet komen? Geef dit dan uiterlijk 24 uur vóór de afspraak aan ons door. Wij zullen dan met u bespreken waarom u niet kunt komen. Als u een goede reden heeft, maken we een nieuwe afspraak. Ging het om de eerste uitnodiging om naar ons spreekuur te komen? Dan verwachten wij van u dat u thuisblijft tot u de volgende uitnodiging ontvangt.

Wat als u zich niet aan de regels houdt?

Als u zich niet aan deze regels houdt, kan dat gevolgen hebben voor uw eventuele Ziektewet-uitkering. Natuurlijk mag u altijd uitleggen waarom u zich niet aan de regels hield. Had u geen goede reden? Dan kunnen wij uw uitkering verlagen of stopzetten. Bedragen die u te veel heeft gekregen, betaalt u dan terug. Soms krijgt u een brief met een waarschuwing van ons. U krijgt dan niet meteen minder uitkering, maar dat gebeurt wél als u zich daarna nog een keer niet aan dezelfde regel houdt. Ook kunt u een boete krijgen. Bijvoorbeeld als u wijzigingen die invloed kunnen hebben op de hoogte van uw uitkering te laat aan ons doorgeeft. Bij fraude doen wij aangifte bij het Openbaar Ministerie. Had u wel een goede reden? Bijvoorbeeld omdat u in het ziekenhuis lag? Dan verandert de hoogte van uw uitkering niet.

Bijlage IV – Totstandkoming selectiebestand ZW

Hieronder wordt toegelicht hoe het selectiebestand voor het onderzoek Verblijf-gerelateerde risico's binnen de Ziektewet tot stand is gekomen. Allereerst dient vermeld te worden dat deze grotendeels overeenkomt met de selectiemethode voor het onderzoek Meerdere uitkeringen op één adres WW. Derhalve vertoont onderstaande tekst eveneens overeenkomsten met de bijlage Totstandkoming selectie (deel)populatie WW uit het Rapportage Adressenvergelijking.

Stap 1) *Bepalen ZW-populatie*

De ZW-populatie in een specifieke periode dient als basis voor de risicoselectie. Voor het vaststellen van de ZW-populatie wordt de tabel Datamart ZW gebruikt die gebaseerd is op een afslag van het UWV Ziektewet Systeem (UZS). Dit bestand wordt eens per maand geüpdate. Het resultaat van deze stap is een lijst van personen die een ZW-uitkering ontvangen in de desbetreffende periode (maand).

Stap 2) *Koppelen ZW-uitkeringsgerechtigden aan adressen*

Nadat de totale ZW-populatie is vastgesteld, worden per ZW-uitkeringsgerechtigde de bij UWV bekende adressen geselecteerd en gekoppeld uit de bronnen SONAR en ODS. In totaal zijn er 7 mogelijke adrestypen die aan WW-uitkeringsgerechtigden gekoppeld kunnen worden. Dit zijn:

- Domicilie-adres – BRP (ODS)
- RNI-adres-BRP (ODS)
- Correspondentieadres (ODS)
- Verblijfsadres (ODS)
- Woonadres (Sonar)
- Verblijfsadres (Sonar)
- Correspondentieadres (Sonar)

Het RNI-adres wordt in de volgende stap als indicator gebruikt. Tussen de overige adrestypen is geen hiërarchie aangebracht, omdat het doel is een zo compleet mogelijk overzicht van het gebruik van de adressen te verkrijgen. Het resultaat van deze stap is een lijst van alle geldige⁹ adressen, die aan de populatie die in stap 1 is vastgesteld gekoppeld kunnen worden.

Stap 3) *Tellingen per adres*

Vervolgens is aan de populatie uit stap 1 de indicator toegevoegd van actief RNI-adres, wanneer daar sprake van is. Deze indicator kan erop wijzen dat de desbetreffende persoon arbeidsmigrant is. Vervolgens is het aantal personen met een ZW-uitkering en een actief RNI-adres geteld per adres. Daarna zijn de adressen geselecteerd waaraan 3 of meer personen gelinkt kunnen worden die een actief RNI-adres hebben. Het resultaat van deze stap is uiteindelijk een lijst met adressen, waaraan 3 of meer ZW-uitkeringsgerechtigden gelinkt kunnen worden die een actief RNI-adres hebben.

Stap 4) *Selecteren van alle personen die aan de adressen te koppelen zijn*

Ten slotte zijn alle ZW-uitkeringsgerechtigden die gelinkt kunnen worden aan de adressen uit stap 3 geselecteerd. Dit betreffen dus naast de reeds geselecteerde uitkeringsgerechtigden met een RNI-adres ook uitkeringsgerechtigden zonder RNI-adres.

⁹ Een geldig adres is een adres waarbij de link tussen adres en persoon in de databron actief is voor de desbetreffende periode.



Datum
11-7-2019

Versie
0.6

Pagina
29 van 32

Bijlage V – Vragenlijst online enquête dossieronderzoek

Vragen	Vervolgfragen	Categorie
Klantgegevens		
Wat is het BSN van de klant?		
Wat is de achternaam van de klant?		
Wat zijn de initialen van de klant?		
Wat is de datum van ziekmelding bij UWV?		
Wat is de ingangsdatum van de ZW-uitkering?		
Is de ZW-uitkering nog lopend?		
	Zo nee:	
	Wat was de einddatum van de ZW-uitkering?	
Beoordeling ZW-uitkering		
Is er naar aanleiding van de ZW-aanvraag contact geweest met de klant?		
	Zo ja:	
	Op welke manier is er contact geweest met de klant?	
		Telefonisch
		Schriftelijk
		Klantgesprek
	Met welk telefoonnummer(s) is er contact geweest?	
	Hoeveel dagen zitten er tussen de melding en het eerste contact?	
	Hoe vaak is er contact geweest n.a.v. de ZW-aanvraag van de klant?	
Was de plausibiliteit direct akkoord?		
	Zo nee:	
	Indien inzichtelijk: welke vervolgstappen zijn gezet om akkoord te gaan met de plausibiliteit?	
Is er contact met (ex)werkgever geweest?		
Is er contact via een tussenpersoon geweest?		
Is er een Contact opnemen-brief (COB) en/of herinnering gestuurd?		
	Zo ja:	
	Wie heeft er n.a.v. de COB/herinnering contact opgenomen met UWV?	
		Klant
		Tussenpersoon
		Andere
	Is de klant na de COB/herinnering uitgenodigd op kantoor?	
	Zo ja:	
	Is de klant verschenen op kantoor na uitnodiging?	



Datum
11-7-2019

Versie
0.6

Pagina
30 van 32

Is de ZW-aanvraag heropend na afwijzing of NIBN?

Zo ja:

Waarom is de ZW-aanvraag heropend?

De uitkering is betaald. Is er op voorschot betaald?

SMZ

Is het dossier overgedragen naar SMZ?

Is de klant uitgenodigd voor een spreekuur bij de verzekeringsarts?

Zo ja:

Hoeveel dagen na de ZW-aanvraag is klant op spreekuur geweest?

Is het spreekuur afgezegd/verschoven?

Zo ja:

Heeft de klant zelf het spreekuur afgezegd/verschoven?

Zo nee:

Wie heeft het spreekuur afgezegd/verschoven?

Is de klant uitgenodigd voor een gesprek bij de re-integratiebegeleider?

Zo ja:

Hoeveel dagen na de ZW-aanvraag is klant op gesprek geweest?

Is het gesprek afgezegd/verschoven?

Zo ja:

Heeft verzekerde zelf gesprek afgezegd/verschoven?

Zo nee:

Wie heeft de afspraak afgezegd/verschoven?

Tussenpersoon

Heeft de klant zich laten bijstaan door een tussenpersoon?

Zo ja:

(noteer zoveel mogelijk persoonsgegevens van de tussenpersoon)

Voornaam:

Achternaam:

Bedrijfsnaam:

Adres:

Telefoonnummer:

Zo ja: hoe vaak is er contact geweest met de tussenpersoon en UWV?

Wat heeft de tussenpersoon gedaan?

Heeft de klant (of een tussenpersoon) zelf contact opgenomen met UWV?

Wijzigingen

Heeft de klant (of een tussenpersoon) wijzigingen doorgegeven?

Zo ja, welke?

Adres van klant

Welk(e) adres(sen) gebruikt de klant?

Wat voor soort adres is het huidige adres? (Verblijf/post/RNI/woonadres)



Datum
11-7-2019

Versie
0.6

Pagina
31 van 32

In geval van RNI: vanaf welke datum heeft de klant een RNI-status?

Hoeveel personen staan ingeschreven op het adres?

Vanaf welke datum staat de klant ingeschreven op het adres die hij had toen de ZW-uitkering aangevraagd werd?

Verblijft en/of verbleef de klant in het buitenland?

Zo ja:

In welk land (anders dan Nederland) verblijft de klant momenteel?

Hoeveel dagen na de datum ZW-aanvraag vertrok de klant naar het buitenland?

Is het verblijf in het buitenland vooraf doorgegeven?

Heeft UWV vooraf akkoord gegeven voor het verblijf in het buitenland?

Controlevraag: verblijft de klant momenteel nog steeds in het buitenland?

Heeft de klant een VOW-status (gehad)?

Voorafgaand aan ZW

Is de klant ziek geworden vanuit de WW?

Zo ja:

Wat was de einddatum WW-uitkering?

Is door UWV een brief over de einddatum (Max.duur) van de WW-uitkering gestuurd?

Zo ja: wat is de datum van deze brief?

Is de klant ziek geworden vanuit een dienstverband bij een uitzendbureau?

Zo ja: vanuit welk uitzendbureau? (Naam, adres, contactpersoon uitzendbureau)

Wat is de ingangsdatum van het dienstverband bij het uitzendbureau?

Is de klant ziek geworden vanuit een dienstverband bij een werkgever, anders dan een uitzendbureau?

Wat is de ingangsdatum van het dienstverband bij deze werkgever?

Betreft dit dossier een WAZO-uitkering?

Is de klant ziek geworden door zwangerschap?

Overtredingen

Zijn er overtredingen van de plichten geconstateerd?

Zo ja:

Welke overtreding?

Is er een korting geweest?

Is er een schorsing geweest?

Is er een terugvordering ingesteld?

Is er een melding gedaan bij Directie Handhaving?

Ziek

Zijn er signalen in het dossier dat de klant niet echt ziek was?

Overig



Datum
11-7-2019

Versie
0.6

Pagina
32 van 32

Overige bijzonderheden:

VERTROUWELIJK CONCEPT