

# Update maart

Aanpak correcties WIA dagloon en optimaliseren proces

# Inhoud

<b>WOORD VOORAF</b> .....	<b>2</b>
<b>1. HOE WE DAGLOONFOUTEN CORRIGEREN EN HET PROCES OPTIMALISEREN</b> .....	<b>3</b>
1.1. ZICHT OP GROEPEN CLIËNTEN .....	3
1.2. WERKWIJZE CORRECTIES DAGLOON .....	4
1.3. ORGANISATIE CORRECTIES BINNEN UWV .....	6
1.4. VERMINDEREN FOUTEN DAGLOON .....	6
1.5. GEVOLGEN VOOR WERKGEVERS .....	7
1.6. SAMENWERKEN IN DE KETEN .....	7
<b>2. HOE WE COMMUNICEREN EN BELANGHEBBENDEN BETREKKEN</b> .....	<b>9</b>
2.1. LEIDENDE PRINCIPES .....	9
2.2. COMMUNICEREN NAAR CLIËNTEN .....	10
2.3. IN GESPREK MET CLIËNTEN .....	10
2.4. COMMUNICATIE OMGEVING .....	11
2.5. INTERNE COMMUNICATIE .....	11
<b>3. HOE WE DE OPGAVE PLANNEN EN BEHEERSEN</b> .....	<b>12</b>
3.1. GEREALISEERDE DOELSTELLINGEN .....	12
3.2. ACTUELE DOELSTELLINGEN .....	12
3.3. RISICOPARAGRAAF .....	12
3.4. OVERALL PLANNING VERBETERAANPAK .....	13
<b>BIJLAGE 1: WERKWIJZE CORRIGEREN</b> .....	<b>14</b>

# Woord vooraf

Op 22 november 2024 heeft de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid de Verbeteraanpak WIA van UWV naar de Tweede Kamer gestuurd. Daarin lieten we zien wat er fout is gegaan bij de berekening van het dagloon van WIA-uitkeringen tussen 2020 en 2024 en wat we gaan doen om deze fouten te corrigeren. Dit deden we met de inzichten en informatie van dat moment. De Verbeteraanpak is een *lerende* aanpak. Onderweg doen we nieuwe inzichten op, en zien we steeds beter wat er nodig is om de fouten te corrigeren. In regelmatige updates delen we deze lessen met cliënten en andere belanghebbenden.

Dit is de eerste update sinds de verschijning van de Verbeteraanpak. Geen nieuwe aanpak, maar een toelichting op onze inzichten van de afgelopen maanden én op de voorbereiding van de correcties, waarmee we in het tweede kwartaal van dit jaar willen starten.

We hebben de Verbeteraanpak in de afgelopen maanden ingericht rond de volgende twee speerpunten: (1) cliëntgericht, zorgvuldig en zo snel mogelijk starten met correctie van WIA-uitkeringen die onjuist zijn vastgesteld en (2) zorgen dat we minder fouten maken bij de berekening van dagloon, door binnen de huidige wet- en regelgeving ons werkproces te vereenvoudigen en automatiseren.

Alles wat we doen draagt bij aan deze twee speerpunten. Alleen zo blijven we de complexiteit en omvang van de correcties de baas, en kunnen we de dagloonfouten corrigeren – naast onze reguliere dienstverlening. Intussen blijven we de kwaliteit van de sociaal-medische dienstverlening verbeteren. Daarover leest u meer in de aanbiedingsbrief bij deze update.

In hoofdstuk 1 van de update leggen we uit hoe we de 200 duizend lopende WIA-uitkeringen analyseren, de correcties voorbereiden en de berekening van het dagloon verbeteren. In hoofdstuk 2 vertellen we hoe we cliënten betrekken bij de verbeteraanpak en communiceren met belanghebbenden. En in hoofdstuk 3 geven we een update over de doelstellingen, de grootste risico's en de planning.

# 1. Hoe we dagloonfouten corrigeren en het proces optimaliseren

Het belangrijkste doel van de Verbeteraanpak is dat we de WIA-uitkeringen corrigeren die door fouten in de dagloonberekening misschien onjuist zijn vastgesteld tussen 2020 en 2024. In dit hoofdstuk leest u hoe ver we zijn met de afbakening van de groepen die we gaan controleren, en hoe we speciaal voor de correcties een organisatie opbouwen. Daarnaast werken we aan het verminderen van de foutgevoeligheid van het werkproces om dagloon te berekenen.

## 1.1. Zicht op groepen cliënten

In de afgelopen maanden hebben we gewerkt aan inzicht in de groep mensen met een WIA-uitkering met een mogelijke dagloonfout die we vanaf het tweede kwartaal zullen opnemen in het corrigeerproces.

### 1.1.1. Lerende aanpak 'zelfmelders'

Afgelopen maanden hebben we handmatig ongeveer 3 duizend dossiers gecontroleerd van 'zelfmelders', mensen die sinds september vorig jaar zelf contact met ons hebben opgenomen. Deze groep is niet representatief voor de totale groep mensen met een WIA-uitkering. Maar deze controle heeft een beeld gegeven van wat er fout kan gaan bij de berekening van dagloon, en om wat voor bedragen het kan gaan. Het aantal dossiers met een dagloonfout in deze groep is te laag voor een goed beeld van de verdeling van bedragen. In sommige gevallen gaat het om enkele honderden euro's die iemand maandelijks te veel of te weinig heeft ontvangen, in de meeste gevallen gaat het om kleinere bedragen. We begrijpen goed dat ook lagere bedragen impact zullen hebben als we het dagloon van WIA-uitkeringen gaan corrigeren. We nemen de inzichten van deze controle mee in de tweede fase van de lerende aanpak: controle en vervolgens correctie van 20 dossiers (zie 1.2.2.).

### 1.1.2. Inzichten correctie dagloon

In de Verbeteraanpak schreven we dat onze analyse is gericht op 200 duizend *lopende WIA-uitkeringen*, over de periode van 1 januari 2020 tot 1 september 2024. We weten nu dat we de dossiers van circa 38 duizend mensen handmatig gaan controleren op fouten in de dagloonberekening. Het gaat om mensen die zelf aan ons hebben laten weten dat zij twijfelen over de juistheid van hun dagloon ('zelfmelders') én mensen bij wie *wij* hebben geconstateerd dat er kans is op een fout bij de dagloonberekening.

*Om te ontdekken bij welke cliënten misschien een te hoog of te laag dagloon vastgesteld is, hebben we verschillende situaties beschreven waarin kans bestaat op een fout in de dagloonberekening. Het gaat om meer dan dertig situaties waarin gegevens uit de polis (administratie met inkomensgegevens) moeten worden gecontroleerd en/ of aangevuld. In de afgelopen maanden hebben we onderzocht hoe vaak deze situaties bij alle 200 duizend mensen met een lopende WIA-uitkering voorkomen. Het proces en de uitkomsten van deze analyse hebben we met externe experts gevalideerd.*

Omdat het aantal fouten in 2024 naar verwachting nog niet is afgenomen, gaan we nu uit van de periode tot en met 31 december 2024. De toegekende WIA-uitkeringen uit de laatste vier maanden van het jaar gaan we op dezelfde manier analyseren als de eerdergenoemde 200 duizend dossiers. Het gaat in deze periode om ongeveer 20 duizend mensen met een WIA-uitkering, waarvan we naar schatting 5 duizend mensen zullen toevoegen aan de groep 'te controleren op dagloonfouten'.

Groepen	Hele groep	Te controleren
Periode 01-01-2020 tot 01-09-2024	200 duizend	38 duizend
Uitbreiding 01-09-2024 t/m 31-12-2024	20 duizend	~ 5 duizend
<b>Totaal</b>	<b>220 duizend</b>	<b>43 duizend</b>

### 1.1.3. Beëindigde WIA-uitkeringen

We gaan eerst de lopende uitkeringen oppakken, dan weten we waar de fouten zitten in het bepalen van het dagloon en op basis daarvan bekijken we hoe we met de beëindigde uitkeringen kunnen omgaan. Er zijn ongeveer 31 duizend WIA-uitkeringen die toegekend én beëindigd zijn in de periode van 2020 tot en met 2024. Op basis van de analyse die gedaan is op de groep van 200 duizend dossiers schatten we dat ongeveer 8 duizend beëindigde WIA-uitkeringen gecontroleerd moeten worden op fouten in het dagloon. We overwegen of het wenselijk en mogelijk is om ook beëindigde uitkeringen te controleren en waar nodig te corrigeren.

### 1.1.4. Andere corrigeeracties

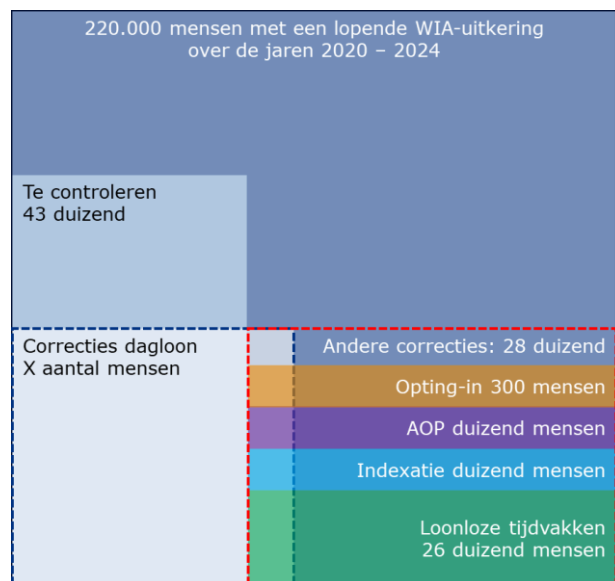
Naast de correctie van fouten in de vaststelling van het dagloon van WIA-uitkeringen bereiden we in een deel van de WIA-uitkeringen ook andere corrigeeracties voor. Denk aan een correctie voor loonloze tijdvakken. (De Centrale Raad van Beroep oordeelde in 2023 en 2024 dat loonloze tijdvakken niet moeten worden meegerekend in de hoogte van de WIA-uitkering.) In de groep van 220 duizend mensen met een lopende WIA-uitkering hebben we afgebakend welke groepen in aanmerking komen voor zulke toekomstige corrigeeracties:

- loonloze tijdvakken: 26 duizend mensen met een WIA-uitkering;
- indexering: minder dan duizend mensen met een WIA-uitkering;
- opting-in: ongeveer 300 mensen met een WIA-uitkering;
- Arbeidsongeschiktheidspensioen (AOP): ongeveer 600 mensen met een WIA-uitkering.

### 1.1.5. Samenhang corrigeeracties

Samenvattend is de samenhang als volgt:

- We kijken naar alle 220 duizend dossiers van mensen met een lopende WIA-uitkering vastgesteld in de periode van 2020 tot en met 2024.
- Op basis van de analyses rond dagloonfouten *controleren* we een groep van 43 duizend dossiers handmatig. Uit deze controles komt een getal X van WIA-uitkeringen die we moeten corrigeren.
- Daarnaast corrigeren we een groep van ruim 28 duizend dossiers die al in vier andere corrigeeracties zitten die we voorbereiden. Ook in deze dossiers kunnen dagloonfouten zitten, die nemen dan we mee bij de berekening van het nieuwe dagloon.
- We kijken apart naar de groep van beëindigde WIA-uitkeringen over de periode 2020 – 2024, zoals eerder aangegeven gaat dat om een groep van naar schatting 31 duizend mensen, waarvan naar schatting een vierde deel te controleren is (circa 8 duizend).



## 1.2. Werkwijze correcties dagloon

Op basis van de inzichten kunnen we starten met de handmatige controle en vervolgens met correctie van het dagloon.

### 1.2.1. Uitgangspunten

Dit zijn onze uitgangspunten voor de daglooncorrecties:

- a. We corrigeren WIA-uitkeringen waarvan het dagloon niet goed is vastgesteld in de periode van 1 januari 2020 tot en met 31 december 2024.
- b. De corrigeeractie is in eerste instantie gericht op lopende WIA-uitkeringen.
- c. We corrigeren een uitkering op basis van het juist berekende dagloon. Dit kan leiden tot verhoging of verlaging van de uitkering.
- d. Cliënten hebben recht op nabetaling van het bedrag dat ze afgelopen jaren te weinig hebben ontvangen, plus de wettelijk verschuldigde rente.
- e. Het bedrag van te veel ontvangen uitkering vorderen we niet terug, tenzij de persoon redelijkerwijs had kunnen weten dat de uitkering te hoog was.

### 1.2.2. Lerende aanpak correcties

We vervolgen de lerende aanpak als we starten met de correcties. Vanaf 13 maart controleren we 20 dossiers uit de groep van mensen die zichzelf gemeld hebben. We selecteren mensen:

- die door een dagloonfout een te lage WIA-uitkering hebben ontvangen;
- die misschien recht hebben op nabetaling over het verschil van voorgaande jaren;
- die geen aanvullende verzekering voor arbeidsongeschiktheid hebben;
- die zo min mogelijk aanvullende regelingen bij ketenpartners hebben waarbij verhoging van de WIA-uitkering en eventuele nabetaling een ongewenst effect kan hebben.

In dit proces zullen we vanaf de start communiceren met de cliënten om wie het gaat. We informeren deze mensen over het correctieproces en mogelijke effecten van een verhoging van de WIA-uitkering en/of nabetaling. Dit doen we op de manier die we in onze reguliere processen ook toepassen bij een individuele correctie van een uitkering. We leggen cliënten eventuele keuzes voor en geven de mogelijkheid om extern financieel advies te krijgen over de effecten van de eventuele nabetaling.

We volgen de controles van de eerste groep mensen om onze aanpak te toetsen, door te kijken:

- wat we tegenkomen als we de daglonen van WIA-uitkeringen juist berekenen (bijvoorbeeld om wat voor bedragen te veel of te weinig het gaat);
- hoe we mensen goed kunnen begeleiden tijdens het proces, en wat we kunnen leren op het gebied van communicatie;
- hoeveel tijd het kost om zorgvuldig te corrigeren en welke kennis we nodig hebben;
- hoe we de kwaliteit van het proces en de ondersteuning van cliënten kunnen verbeteren.

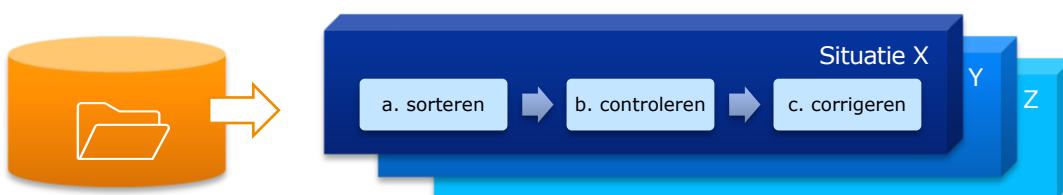
### 1.2.3. Sorteren, controleren en corrigeren

Na de eerste groep cliënten starten we in april met het sorteren en controleren. Dat doen we op een gecontroleerde manier, zodat we kunnen inspelen op specifieke omstandigheden die we tegenkomen bij mensen met een WIA-uitkering waarvan het dagloon mogelijk niet klopt. De aanpak gaat uit van de *situaties* die we in de analyse gebruikt hebben om de groep te kunnen afbakenen waarin we de fouten zullen gaan vinden. In combinatie met een aantal andere specifieke kenmerken van een dossier creëren we een database dat we gebruiken voor de corrigeeractie. Het dossier van een persoon met een WIA-uitkering kan in één of meerdere situaties voorkomen.

Er zijn circa veertig situaties:

- De 30+ situaties die we bij de analyse gebruikt hebben;
- De vier andere corrigeeracties: Loonloze tijdvakken, Indexering, Opting-in en AOP (zie 1.1.3);
- Een dossier van een cliënt die zichzelf gemeld heeft bij UWV.

We organiseren een herhalend proces dat we voor iedere situatie doorlopen (zie ook Bijlage 1):



- a. **Sorteren:** we sorteren alle dossiers die in één situatie voorkomen naar eigenschappen die van belang zijn voor het eventueel corrigeren. Denk daarbij aan mogelijke keteneffecten, bijvoorbeeld omdat iemand een aanvullende arbeidsongeschiktheidsverzekering heeft. Dossiers waarvoor we uitgewerkte werkinstructies hebben gaan door naar 'Controleren'. Voor de andere dossiers bereiden we werkinstructies voor.
- b. **Controleren:** dit is de stap waarin we handmatig gaan controleren of het dagloon juist berekend is. De verwachting is dat het dagloon in een deel van de dossiers juist berekend is, die mensen laten we snel weten dat de hoogte van hun uitkering klopt. De dossiers waarin we fouten vinden in het dagloon gaan door naar 'Corrigeren'.
- c. **Corrigeren:** als het dagloon gecorrigeerd moet worden (door een fout of vanwege een andere corrigeeractie) dan berekenen we het dagloon opnieuw. De toekomstige uitkering kan dan hoger of lager worden. We vorderen niet terug tenzij het redelijkerwijs duidelijk was dat de uitkering te hoog was. Belangrijk is dat voorafgaand aan de start van het corrigeren zoveel als mogelijk duidelijk is hoe met keteneffecten wordt omgegaan. Daarbij is het uitgangspunt dat er zo min mogelijk negatieve keteneffecten zijn. We doen dat met de relevante ketenpartners en maken daar met hen afspraken over.

In dit herhalende proces zullen steeds minder dossiers gevonden worden met situaties die 'nieuw' zijn. Voor iedere nieuwe situatie die we tegenkomen ontwikkelen we een nieuwe werkinstructie. Dit is de Lerende aanpak tijdens het correctieproces.

### 1.3. Organisatie correcties binnen UWV

We bouwen de corrigeerorganisatie op als een zelfstandig onderdeel dat aansluit op de huidige organisatie. Met de inzichten van nu bereiden we een corrigeerorganisatie voor die klein begint en in de loop van 2025 doorgroeit.

#### 1.3.1. Gevolgen voor continuïteit reguliere UWV-dienstverlening

De continuïteit van de reguliere dienstverlening komt verder onder druk te staan als de corrigeerorganisatie in omvang toeneemt. Het is noodzakelijk dat we starten met ervaren UWV-medewerkers. Maar dit zorgt voor meer werkdruk bij bestaande teams, want er zijn dan minder mensen beschikbaar voor reguliere werkzaamheden. En collega's moeten vaker overleggen met elkaar, omdat jarenlange ervaring en vakmanschap niet in korte tijd vervangen kunnen worden. Daarnaast is het de vraag of we snel genoeg medewerkers kunnen werven voor de corrigeerorganisatie, in een krappe arbeidsmarkt. Als dat langer duurt dan zal de werkdruk voor de ervaren medewerkers toenemen naarmate het corrigeerproces vordert. We bespreken met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid hoe we de corrigeerorganisatie goed kunnen bemensen en de continuïteit van onze dienstverlening kunnen beschermen.

### 1.4. Verminderen fouten dagloon

Berekening van het dagloon is de basis voor bepaling van het juiste uitkeringsbedrag. Dat deze dagloonberekening foutgevoelig is, hebben we uitgelegd in de Verbeteraanpak van november 2024. Uitvoering van de regels voor de berekening van dagloon is ingewikkeld geworden, omdat er steeds meer factoren zijn waar medewerkers rekening mee moeten houden. Dit zien we bij de WIA, maar ook bij de WW en Ziektewet. Een 'eenvoudige' berekening komt weinig voor. Medewerkers krijgen in de systemen regelmatig het signaal dat ze misschien informatie moeten opvragen en controleren. Dit vraagt om handmatige stappen, waarbij medewerkers in aparte programma's berekeningen moeten doen, en gegevens moeten opvragen en handmatig moeten invoeren. Met het ministerie bespreken we hoe wetgeving eenvoudiger kan, op basis van inzichten over de foutgevoeligheid van het dagloonproces. Om de *kans* op fouten te verlagen, verbeteren en automatiseren we ons werkproces voor het dagloon, met goede werkinstructies en aandacht voor vakmanschap.

#### 1.4.1. Verdere automatisering van het werkproces (WIA Fastlane)

In de WIA Fastlane verbeteren we in korte sprints stap voor stap de systemen voor het WIA-proces, van de aanvraag tot en met de verwerking van de toekenning en de eerste betaling met toekenning.

Omdat de meeste fouten worden gemaakt bij de dagloonberekening, beginnen we met dat werkproces. Het doel van de WIA Fastlane is om onze medewerkers beter te ondersteunen en de kans op fouten te verkleinen. Eind vorig jaar hebben we de eerste sprints doorlopen om het werkproces te automatiseren en uniformering. Hierbij ging het om (1) verwerking van informatie, (2) uitvoering van berekeningen en (3) registratie van gegevens in de systemen.

De komende tijd bieden we oplossingen die aansluiten op de behoeften van onze medewerkers – de eerste oplossing in dit kwartaal. We richten ons om te beginnen op:

- automatisering van handmatige acties en ondersteuning van medewerkers in het werkproces;
- rekentools landelijk implementeren en onderhouden, zodat iedereen werkt met dezelfde standaard;
- inzet van Klantbeeld Burger in het werkproces, waarbij medewerkers in één oogopslag de belangrijkste gegevens van een cliënt zien;
- verbetering van werkinstructies.

#### **1.4.2. Dagloonproces WIA optimaliseren**

In het werkproces moeten medewerkers erop kunnen vertrouwen dat de gegevens van de polis kloppen. Maar in de praktijk zien we dat zij nu te veel signalen uit de systemen krijgen dat ze gegevens misschien moeten controleren. We werken er nu aan dat medewerkers weer kunnen uitgaan van de gegevens in de polis. Komen er toch signalen binnen die om actie vragen, dan komen deze terecht bij een landelijk datateam dat wordt ondersteund door een expertiseteam. Sinds februari doen we in één regio een proef met deze aanpak. De opzet: (1) de gegevens uit de polis zijn het vertrekpunt, (2) signalen over mogelijke afwijkingen worden behandeld door het datateam, (3) waar nodig helpt een centraal expertiseteam en (4) medewerkers kunnen zo het dagloon berekenen zonder dat ze zelf onderzoek moeten doen. Als we de proef op 1 april succesvol afronden, dan voeren we deze aanpak snel landelijk in. Daarna bepalen we of deze werkwijze ook waarde toevoegt bij de andere wetten waarin dagloon berekend wordt.

### **1.5. Gevolgen voor werkgevers**

Correcties van de WIA-uitkeringen van cliënten kunnen ook financiële gevolgen hebben voor werkgevers. Eigenrisicodragers (ERD'ers) betalen bijvoorbeeld zelf de uitkeringen van hun uitkeringsgerechtigde werknemers. Betalingen die zij in het verleden hebben gedaan, zijn misschien niet juist geweest. Voor publiek verzekerde werkgevers (en voor herverzekerde ERD'ers) kunnen correcties leiden tot bijstelling van (publieke of private) premies. We zijn ons bewust van deze mogelijke nadelige gevolgen, en onderzoeken hoe we rekening kunnen houden met de (financiële) belangen van werkgevers. Hierover praten we de komende tijd met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en met werkgeversorganisaties.

### **1.6. Samenwerken in de keten**

Mensen met een WIA-uitkering zijn cliënt van UWV, maar hebben voor hun inkomensvoorziening mogelijk ook met andere instanties te maken. Verhoging of verlaging van de WIA-uitkering heeft effect op deze voorzieningen. Dit kan direct zijn (zoals bij een aanvullende AO-verzekering) of later (bij inkomstenbelasting of toeslagen). Keteneffecten zijn niet nieuw en doen zich dagelijks voor zowel in de reguliere uitvoering als bij reguliere correcties. We bezien gezamenlijk hoe we keteneffecten kunnen verminderen voor cliënten. Met ketenpartners maken we en (her)bevestigen we afspraken die specifiek van toepassing zijn in deze corrigeeractie.

#### **1.6.1. Samenwerking ketenpartners**

Sinds eind vorig jaar werken we structureel samen met deze ketenpartners:

- De Pensioenfederatie (namens de pensioenfondsen en pensioenuitvoeringsorganisaties) en het Verbond van Verzekeraars (namens de verzekeringsmaatschappijen) – omdat zij aanvullende arbeidsongeschiktheidsverzekeringen uitbetalen aan een deel van de mensen met een WIA-uitkering);



- De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) – omdat een deel van onze cliënten aanvullende bijstand krijgt of andere lokale regelingen;
- de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en het CAK – omdat ook zij regelingen bieden die door een deel van onze cliënten worden gebruikt;
- Belastingdienst en Dienst Toeslagen – omdat een verandering in inkomen gevolgen kan hebben voor de inkomstenbelasting en eventuele toeslagen;

En we zijn in overleg met DUO omdat ook daar effecten te verwachten zijn.

### **1.6.2. Aanpak ketensamenwerking**

De samenwerking met ketenpartners is er in ieder geval op gericht om:

- a. cliënten goed te informeren over de correcties en de mogelijke effecten op andere inkomensvoorzieningen;
- b. informatie over de corrigeeractie van UWV beschikbaar te stellen aan alle betrokken partijen, zodat cliënten de juiste antwoorden kunnen krijgen op vragen;
- c. te informeren over de volgorde en planning van correcties;
- d. aanvullende afspraken te maken met ketenpartners om nadelige effecten te verminderen. We onderzoeken daarvoor:
  - De mogelijkheden om gedurende het proces ketenpartners te informeren over een correctie, zodat zij hun dienstverlening daarop kunnen inzetten;
  - Eventuele mogelijkheden om een nabetaling buiten het inkomen te houden, zodat keteneffecten niet of minder optreden;
  - De effecten van mogelijk niet-terugvorderen in de keten, zodat we weten waar dit alsnog tot terugvorderingen kan leiden;
  - De mogelijkheden voor onderling verrekenen tussen UWV en ketenpartners.
- e. cliënten te ondersteunen die als gevolg van de correcties en mogelijke keteneffecten in de problemen komen.

Voor de start van de corrigeeractie dagloos werken we de basisafspraken (a, b, c) met ketenpartners uit en toetsen we de haalbaarheid van aanvullende afspraken (d). Punt e is al onderdeel van de reguliere manier van werken bij correcties.

Uit eerste verkenningen blijkt dat niet alle keteneffecten te voorkomen zijn. Dit houdt verband met de complexiteit van de verschillende inkomensregelingen die van toepassing kunnen zijn en met de veelheid van afhankelijkheden waardoor een maatregelen gericht op één keteneffect voor nieuwe problemen elders in de keten zorgen. Waar keteneffecten niet voorkomen kunnen worden, zetten we in op dienstverlening en financieel advies om de gevolgen te verzachten.

## 2. Hoe we communiceren en belanghebbenden betrekken

In de afgelopen maanden hebben we met veel partijen besproken wat de gevolgen van de fouten zijn en hoe we ze gaan corrigeren. De samenleving vraagt duidelijkheid, en die willen we bieden. Maar we hebben nog niet op alle vragen antwoord. Communicatie is dan ook een belangrijk onderdeel van de lerende aanpak.

### 2.1. Leidende principes

De Nederlandse School voor Openbaar Bestuur (NSOB) heeft onze Verbeteraanpak onafhankelijk beoordeeld. Deze beoordeling was onderdeel van de stukken die vorig jaar naar de Tweede kamer zijn gestuurd. NSOB heeft het advies opgebouwd rond de zes principes van 'vertrouwenwekkend schadebeleid' die op basis van onderzoek zijn ontwikkeld door Georgina Kuipers<sup>1</sup>. We passen deze principes toe in de communicatie met groepen en individuen die geraakt worden door onze corrigeeractie.



Principes	Advies NSOB	Adoptie
Erkenning	NSOB schrijft dat cliënten zich gezien en gehoord willen voelen. Het advies is om een zichtbaar loket te openen voor mensen die zich zorgen maken over hun uitkering.	Ons Klantcontactcentrum is voor deze corrigeeractie het zichtbare loket. We houden bij welke cliënten bellen met vragen en zorgen. Zodat we gericht updates kunnen geven als cliënten zelf contact opnemen of wij een update willen geven over de voortgang.
	De NSOB wijst op onderwerpen in de Verbeteraanpak die bij cliënten tot meer onzekerheid kunnen leiden. Zoals de vraag of we terugvorderen.	In de communicatie zullen we duidelijk zijn over de uitgangspunten, het proces en de mogelijke uitkomsten voor een cliënt. Uitgangspunt is dat we niet terugvorderen, tenzij de cliënt redelijkerwijs had kunnen weten dat de WIA-uitkering te hoog was.
Participatie	NSOB benoemt dat we cliënten en andere belanghebbenden al actief betrekken bij de Verbeteraanpak. Bijvoorbeeld in de vorm van de klankbordgroep en structurele afstemming met de Cliëntenraad.	In paragraaf 2.3 staan we stil bij de manier waarop we participatie organiseren. Ook hier werken we samen met maatschappelijke partners, zoals de Landelijke cliëntenraad.
Begrijpelijkheid	Voor de begrijpelijkheid van het correctieproces adviseert de NSOB om een meer toegankelijke versie van de aanpak te maken.	Er komt een verkorte versie van de aanpak van de correcties gericht op cliënten. Daarnaast betrekken we cliënten bij communicatie om de boodschap te toetsen op duidelijkheid.

<sup>1</sup> Kuipers, G.M. (2021). Beschadigd vertrouwen. Vertrouwenwekkend schadebeleid na door de overheid gefaciliteerde schade. Deventer: Kluwer; Kuipers, G.M. e.a. (2024). Vormgeven aan schadebeleid. De zoektocht van de Belastingdienst naar vertrouwenwekkend schadebeleid voor de Fraude Signalering Voorziening. Den Haag: Nederlandse School voor Openbaar Bestuur.

Openbaarheid	NSOB adviseert om informatie beschikbaar te maken voor cliënten en andere belanghebbenden.	We bereiden een dashboard voor over de voortgang van de corrigeeractie. Dit sluit aan bij de werkwijze bij herstelacties van andere organisaties.
Onafhankelijkheid	Cliënten moeten de mogelijkheid hebben om onafhankelijke ondersteuning in te schakelen.	Dit nemen we mee in de uitwerking van het corrigeerproces. We bieden financieel advies aan.
Voortvarendheid	NSOB legt uit dat voortvarendheid niet hetzelfde is als snelheid. Voortvarendheid gaat over een navolgbaar proces met duidelijke stappen en keuzemomenten.	Onze lerende aanpak helpt om in een gecontroleerde setting te starten, en om ervaring op te doen én te benutten, zodat we reële verwachtingen kunnen schetsen over de corrigeeractie. We informeren mensen wat ze wel en niet van ons kunnen verwachten.

## 2.2. Communiceren naar cliënten

Ruim 8 duizend mensen hebben UWV zelf benaderd sinds de eerste berichten over fouten in WIA-uitkeringen. We hebben alle mensen die zichzelf melden in beeld, niet alleen cliënten die vragen om naar hun dossier te kijken. Onze klantadviseurs informeren alle mensen die bellen of mailen. Zij bespreken zorgen en zetten afspraken in ons registratiesysteem. Hebben cliënten een WIA-uitkering (vastgesteld tussen 2020 en 2024), dan komt hun dossier op de lijst 'te controleren'. We zien ook dat mensen die bellen niet binnen de doelgroep van de corrigeeractie dagloon vallen. Deze groep hebben we in beeld; we onderzoeken nog op welke wijze we deze cliënten kunnen helpen.

In hoofdstuk 1 omschreven we de afronding van onze grote analyse op de 200 duizend dossiers van lopende WIA-uitkeringen. In maart beginnen we met het informeren van cliënten over deze analyse, op basis van de groepen die we nu kunnen onderscheiden:

- Mensen in de groep met dossiers die we gaan controleren op dagloonfouten. Met de toevoeging dat een uitkomst van de controle ook kan zijn dat het dagloon correct berekend is.
- Mensen in de groep met dossiers die we sowieso al gaan corrigeren, vanwege een andere corrigeeractie (loonloze tijdvakken, indexering, opting-in en AOP). Deze groep laten we weten dat we de dossiers ook controleren op fouten in het berekende dagloon.
- Mensen in de groep met dossiers die we niet verder onderzoeken, omdat in de analyse geen aanwijzingen gevonden zijn voor mogelijke fouten in de dagloonberekening.

Dit is een doorlopend proces waarin we op een gecontroleerde manier groepen informeren. Dat betekent dat niet iedereen tegelijkertijd een brief ontvangt in maart.

In focusgroepen met burgers (zie 2.3.2) en met gedragswetenschappers bespreken we op welke manier we bovenstaande informatie het beste kunnen delen. We betrekken partners in de dienstverlening van tevoren, en bieden ze informatie waarmee ze vragen kunnen beantwoorden. We richten een proces in om cliënten die vragen of zorgen hebben naar aanleiding van bovenstaande communicatie, goed te woord te staan. Als mensen uit de groep c. twijfelen over de uitkomst van de analyse voor hun persoonlijke situatie, dan kunnen we een dossier handmatig laten onderzoeken.

## 2.3. In gesprek met cliënten

In de lerende aanpak toetsen we onze inzichten en stappen bij partners die weten wat er leeft onder mensen met een uitkering en mensen die op een andere manier te maken hebben met UWV. Zo betrekken we het perspectief van cliënten, werkgevers en sociale partners in de Verbeteraanpak.

### 2.3.1. Centrale en Landelijke Cliëntenraad

Met de Centrale Cliëntenraad (van UWV) hebben we afgesproken om de voorbereiding van de corrigeeractie regelmatig te bespreken. De cliëntenraad heeft met inbreng van de eigen achterban

een aandachtspuntenlijst<sup>2</sup> opgesteld over verschillende onderwerpen. Die lijst vormt de gespreksagenda rond de Verbeteraanpak. Specifieke vraagstukken, zoals de kwaliteit van sociaal-medische dienstverlening, bespreken we met de deelcommissies Sociaal-medische zaken of Uitkeren. Met de Landelijke Cliëntenraad (LCR) werken we samen aan communicatie. De LCR heeft een uitgebreid netwerk dat we kunnen inzetten voor gerichte communicatie over de correcties.

### **2.3.2. Focusgroepen en informatiebijeenkomsten cliënten en werkgevers**

Om het perspectief van cliënten en werkgevers mee te nemen in de Lerende aanpak, zullen we regelmatig focusgroepen organiseren. Zo krijgen we hun behoeften en verwachtingen scherp, kunnen we dilemma's bespreken en keuzes toetsen die we maken op basis van lessen uit eerdere correctieacties en andere herstelacties. De gespreksonderwerpen en samenstelling van de groepen, die we samen met maatschappelijke partners organiseren, zullen veranderen als de corrigeeractie loopt. Geanonimiseerde verslagen publiceren we tegelijk met updates over de Verbeteraanpak.

Voor cliënten met vragen over informatie van UWV en berichten in andere bronnen organiseren we informatiebijeenkomsten, samen met cliëntenorganisaties. Tijdens deze bijeenkomsten vertellen we cliënten over de voortgang van de correcties en beantwoorden we vragen. De bijeenkomsten vinden plaats op verschillende plaatsen in het land, dicht bij onze cliënten. Voor werkgevers organiseren we een online kennissessie.

## **2.4. Communicatie omgeving**

Naast cliënten en werkgevers die direct te maken kunnen krijgen met correcties, zijn er veel organisaties in onze omgeving die kunnen helpen om de corrigeeractie te laten slagen.

### **2.4.1. Klankbordgroep**

In de klankbordgroep zitten vertegenwoordigers van belangrijke organisaties uit het sociale domein. Denk aan vakbonden, de Nationale Ombudsman, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en werkgeversorganisatie VNO-NCW. Andere deelnemers zijn deskundigen op het gebied van herstelacties van de overheid. De klankbordgroep is nu twee keer samengekomen, naast de eenmalige online update die we hebben georganiseerd bij verschijning van onze Verbeteraanpak. Tijdens de laatste bijeenkomst hebben we gesproken over inzichten op basis van onze analyses, en over de manier waarop we communiceren.

### **2.4.2. Ketenpartners**

In paragraaf 1.6 hebben we omschreven met welke ketenpartners we samenwerken om de effecten van correcties te verminderen. Deze partners nemen we komende maanden mee in de communicatie met groepen cliënten. We zorgen dat ze antwoorden hebben waarmee zij cliënten bij vragen kunnen helpen. Voordat we het corrigeerproces van sorteren, controleren en corrigeren starten, maken we afspraken over de manier waarop we cliënten informeren over keteneffecten en waar ze terecht kunnen met vragen en voor ondersteuning.

## **2.5. Interne communicatie**

Bij de communicatie denken we ook aan onze medewerkers. We luisteren naar de signalen van de werkvloer en bieden een podium voor onderlinge gesprekken tussen medewerkers – collega's die benieuwd zijn naar de stand van zaken, zich zorgen maken over de situatie, zelf met cliënten werken of willen helpen in de corrigeeractie. Managers spelen een belangrijk rol in de creatie van een veilig klimaat waarin medewerkers zich kunnen uitspreken over wat ze ervaren, horen of vinden. Daarom zorgen we dat informatie over de Verbeteraanpak voor iedereen beschikbaar is en houden we vragen en antwoorden actueel.

---

<sup>2</sup> De aandachtspuntenlijst bevat adviezen over het betrekken van regionale en centrale cliëntenraad bij communicatie. Daarnaast deelt de Centrale Cliëntenraad in deze lijst haar zorg over berekening Maatmanloon en wat de impact kan zijn voor 35-. Op dit punt is afgeproken dat de Centrale Cliëntenraad betrokken wordt in het onderzoek naar Maatman.

# 3. Hoe we de opgave plannen en beheersen

In de Verbeteraanpak van november hebben we aan de belangrijkste onderwerpen concrete doelstellingen gekoppeld. In dit hoofdstuk laten we zien welke doelstellingen we hebben behaald, welke doelstellingen zijn verschoven en wat de doelstellingen voor komend kwartaal zijn.

## 3.1. Gerealiseerde doelstellingen

Hieronder staan de doelstellingen die we hebben behaald in de afgelopen maanden, sinds de verschijning van de Verbeteraanpak in november. Voor een inhoudelijke toelichting verwijzen we naar de eerdere hoofdstukken in deze update.

- De inzichtenaanpak leidt tot een afgebakende groep cliëntdossiers die we handmatig controleren op fouten, als éérste stap in het correctieproces. Dit is het onderzoek naar de 'zelfmelders'.
- We zijn voor het einde van 2024 begonnen met de lerende aanpak, met een eerste groep.
- In het eerste kwartaal van 2025 informeren we cliënten over de inzichten die we dan hebben. De wijze van communiceren toetsen we van tevoren bij cliënten.
- We hebben het correctieproces uitgewerkt in operationele werkprocessen voor onze teams.

### 3.1.1. Deels gerealiseerd

- *Er is duidelijkheid over de vraag of nabetaling als eindheffing aangemerkt kan worden zodat cliënten geen naheffingen hoeven te verwachten.* We hebben afgelopen maanden onderzocht hoe we de ongunstige effecten van nabetaling voor cliënten kunnen verminderen. Daarbij is ook gekeken naar eindheffing. Uit dit onderzoek blijkt dat het vraagt om ingrijpende aanpassingen van systemen en werkprocessen. We onderzoeken of er alternatieven zijn voor eindheffing.

## 3.2. Actuele doelstellingen

We hebben de actuele doelstellingen van de Verbeteraanpak hieronder uitgesplitst naar de onderwerpen van de hoofdstukken in deze update.

### 3.2.1. Doelstellingen correcties

- De eerste teams van de correctieorganisatie zijn in april samengesteld en bemenst met medewerkers die inzetbaar zijn op (een deel van) het correctieproces.
- In april zijn we gestart met de gefaseerde aanpak van het sorteren, controleren en vervolgens corrigeren van dossiers waarin mogelijk fouten gemaakt zijn in het dagloon.
- De samenwerking met ketenpartners is in april uitgewerkt in afspraken over informatie en ondersteuning van cliënten en het zoveel mogelijk voorkomen van keteneffecten.

### 3.2.2. Doelstellingen optimaliseren dagloonproces

- De geplande automatisering van stappen in het dagloonproces is voltooid.
- Op 1 mei ligt er een implementatieplan om de verbeterde werkwijze voor dagloonberekening landelijk in te voeren.

### 3.2.3. Doelstellingen communicatie

- We leren van de Lerende aanpak met het corrigeren van een twintigtal mensen.
- We hebben een totaaloverzicht van alle groepen cliënten waarmee we communiceren, welke informatie we hebben gedeeld en welke vervolgstappen er worden gezet.
- Vanaf februari worden focusgroepen en informatiebijeenkomsten met cliënten en werkgevers georganiseerd.

## 3.3. Risicoparagraaf

De belangrijkste risico's die we in de huidige fase van de Verbeteraanpak hebben gevonden zijn in onderstaande tabel opgenomen.

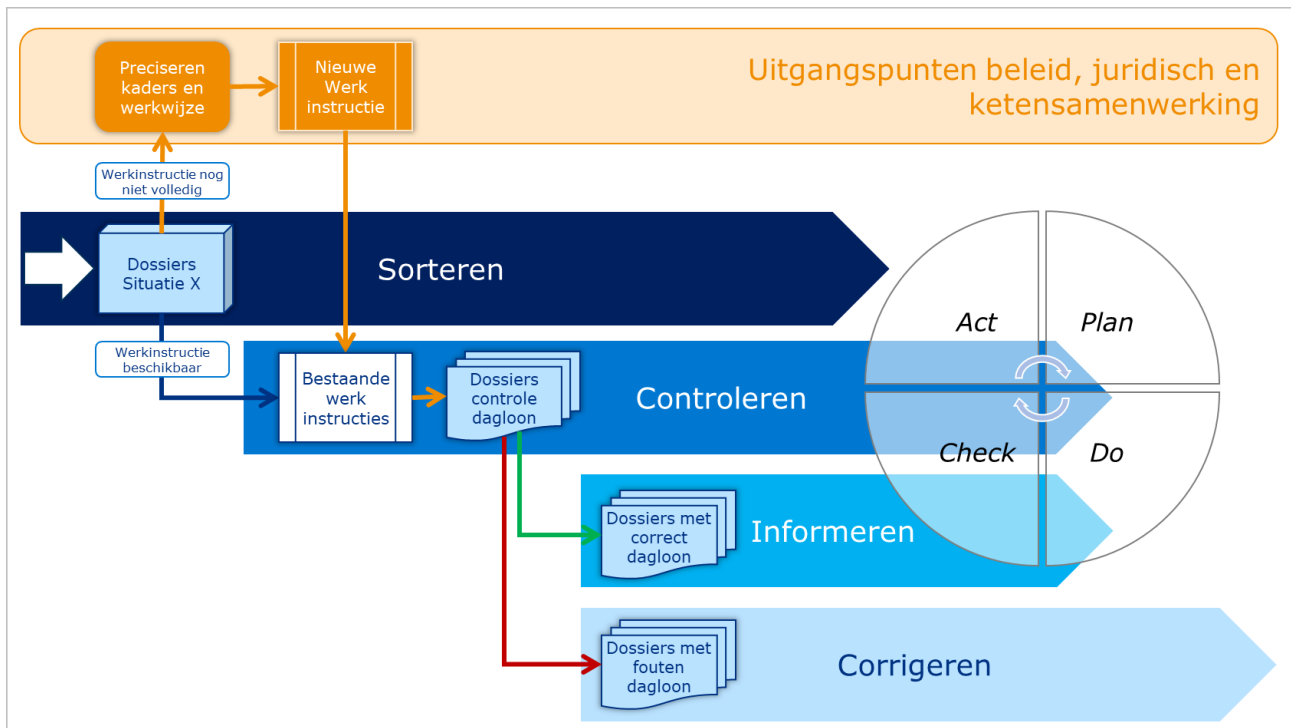
Nr.	Risico	Gevolg als het risico zich voordoet	Maatregel
1	Corrigeeractie is niet goed afgebakend.	Onduidelijkheid over welke dossiers we moeten onderzoeken en welke fouten we wel en niet corrigeren. Dit heeft tot gevolg dat cliënten daardoor niet weten waar ze aan toe zijn.	Duidelijk afbakenen van de corrigeeractie, bijhouden van andere vragen en inzichten en tijdige besluitvorming over aanvullende acties.
2	Beleidsmatige uitgangspunten correctieactie zijn nog niet op alle punten scherp.	Afspraken over nabetaling, terugvordering en keteneffecten zijn cruciaal, omdat deze bepalen hoe we het corrigeerproces vormgeven.	Uitgangspunten vaststellen en uitwerken in samenwerking met SZW en waar nodig ook met ketenpartners.
3	De geoptimaliseerde werkwijze voor de dagloonberekening leidt binnen de corrigeeractie niet tot een uniforme wijze van beoordelen.	De hoeveelheid tijd die nodig is voor de beoordeling van een dossier is groot en de kans bestaat dat de beoordeling pluriform wordt uitgevoerd.	De beoordelingswijze zorgvuldig implementeren, aandacht besteden aan het belang van de uniforme werkwijze binnen de opleiding van betrokken medewerkers.
4	We maken de verwachtingen van de maatschappij niet waar.	Dit leidt mogelijk tot langere onzekerheid bij cliënten en afnemend vertrouwen dat we de corrigeeractie zorgvuldig uitvoeren.	Open communiceren over verwachtingen én doorgaan met de lerende aanpak. Voorbereiding en uitvoering corrigeeractie afstemmen met SZW.
5	Het draagvlak voor de Verbeteraanpak neemt af in de omgeving.	Samenwerken met ketenpartners en andere betrokkenen wordt lastiger als het draagvlak en de bereidheid afnemen.	Blijven communiceren over wat we wel en niet weten en welke dilemma's we tegenkomen. Daarover op een passende wijze blijven communiceren.

### 3.4. Overall planning Verbeteraanpak

		2025							2026				
		J	F	M	A	M	J	K3	K4	K1	K2	K3	K4
Updates verbeteraanpak	Verbeteraanpak-updates												
	Implementeren Verbeteraanpak												
Inzichten en analyses	Lerende aanpak												
	Inzicht aantal dossiers dagloonfouten												
	Informereren cliënten												
	Voorbereiden correcties dossierniveau												
Correcties organiseren	Uitwerken operationeel correctieproces												
	Organiseren ketensamenwerking												
	Bemensen teams correctieorganisatie												
	Lerende aanpak eerste correcties												
	Sorteren en controleren dossiers												
Optimaliseren Dagloon proces	Corrigeren fouten dagloon												
	Optimaliseren proces												
	Verbeteren systemen												

# Bijlage 1: Werkwijze corrigeren

Onderstaand schema laat zien hoe het herhalende proces van sorteren, controleren en corrigeren er op uitziet. Dit proces wordt voor iedere *situatie* doorlopen, waarbij het uitgangspunt is dat we na een tijdje voor alle mogelijke situaties de juiste werkinstructies kunnen geven aan de teams die werken in de corrigeerorganisatie. Dit schema is een sterke vereenvoudiging van de werkstromen en bijbehorende werkprocessen. Afhankelijk van de complexiteit van de correctie wordt op meerdere momenten in het proces afgestemd en gecommuniceerd met individuele cliënten. Dat zit niet in onderstaande illustratie.



Een korte toelichting per werkstroom:

- **Uitgangspunten** vormen de basis voor alle werkinstructies die medewerkers hanteren in het doorlopen van (een deel van) het corrigeerproces. Het gaat om een combinatie van beleidsmatige uitgangspunten, juridische kaders en de afspraken die we maken met ketenpartners.
- **Sorteren** is het proces waarin de dossiers verdeeld worden in (a) een groep die door kan naar de werkstroom corrigeren omdat er een werkinstructie is voor de specifieke eigenschappen van deze dossiers en (b) een groep met dossiers met een combinatie van eigenschappen die nog niet volledig uitgewerkt is in een werkinstructie. Bijvoorbeeld omdat we nog bezig zijn met het uitwerken van een oplossing voor bepaalde keteneffecten. Als de **nieuwe werkinstructie** klaar is dan kunnen ook deze dossiers opgepakt worden in de werkstroom **Controleren**.
- **Controleren** is de werkstroom waarin op basis van de vastgestelde werkinstructie wordt bepaald (i) bij welke dossiers het dagloon juist is berekend en (ii) bij welke dossiers het dagloon onjuist is berekend.
- **Informeren** van individuele cliënten doen we op verschillende punten in het corrigeerproces. Hier wordt bedoeld het informeren van mensen met een WIA-uitkering waarvan het dagloon juist berekend blijkt te zijn na controle. Deze mensen willen we zo snel mogelijk duidelijkheid en zekerheid bieden.
- **Corrigeren** is de werkstroom waarin de WIA-uitkering aangepast wordt op basis van het juiste dagloon, met eventuele verrekening over voorgaande jaren.