

> Retouradres Postbus 90801 2509 LV Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Prinses Irenestraat 6
2595 BD Den Haag



Postbus 90801
2509 LV Den Haag
Parnassusplein 5
T 070 333 44 44
www.rijksoverheid.nl

Onze referentie
2023-0000532217

Bijlage

1.

Datum 06 oktober 2023
Betreft Voortgangsbrief maatregelen sociaal medisch
beoordelen en relevante WIA onderwerpen

1. **INLEIDING**

Het stelsel voor ziekte en arbeidsongeschiktheid staat onder grote druk, vanwege de pregnante problematiek ten aanzien van de mismatch tussen de vraag naar en het aanbod van sociaal-medische beoordelingen. Ik vind het noodzakelijk actie te blijven nemen, door te versnellen waar dat kan en nieuwe acties te nemen waar dat nodig is, om deze mismatch op te lossen. Het is onwenselijk dat mensen vanwege de mismatch lang moeten wachten op hun WIA-(her)beoordeling. Dit geeft onzekerheid over het recht op een uitkering en daarmee hun inkomenszekerheid. Ook kan deze onzekerheid herstel en re-integratie belemmeren. Ook voor werkgevers betekent de mismatch dat er te lang onduidelijkheid is over de financiële gevolgen van een mogelijke uitkering. Bovendien brengen de gevolgen van de mismatch kosten met zich mee die collectief betaald worden, zoals het kwijtschelden van WIA-voorschotten.

De impact van de genomen maatregelen begint zichtbaar te worden. We zien een voorzichtige kentering in de omvang van de achterstanden en dat is goed nieuws. De komende jaren verwachten we verdere verbetering, maar de prognoses blijven onzeker. Zo is voor de omslag naar het werken in Sociaal Medische Centra (SMC's) binnen UWV een cultuuromslag nodig, en die omslag kost tijd. Blijvende aandacht is noodzakelijk, met het oog op het versnellen van de ingezette maatregelen en het uitwerken van nieuwe maatregelen.

1.1 Context

Ik heb uw Kamer in april 2023¹ voor het laatst geïnformeerd over de voortgang van de aanpak van de mismatch. Ik heb toen een update gegeven van de reeds gezette stappen en aangegeven dat er méér nodig is om de problematiek aan te pakken. In deze brief geef ik een volgende update van de stand van zaken en schets ik het vervolg dat ik voor ogen heb, zowel ten aanzien van de interne procesoptimalisatie bij UWV als ten aanzien van aanpassingen van wet- en regelgeving.

¹ Kamerstukken II, 2022/23, 26448, nr. 712.

In mijn reactie op het Verantwoordingsonderzoek² van de Algemene Rekenkamer (ARK) heb ik aangegeven dat het stelsel onder grote druk staat en dat ik de aanbevelingen van de ARK om het stelsel uitvoerbaar te maken en te houden, graag opvolg. De ARK concludeert dat de WIA niet meer uitvoerbaar is, doordat het aantal verzekeringartsen, ondanks de genomen maatregelen, blijvend niet toereikend zal zijn om de stijgende vraag naar sociaal-medische beoordelingen te ondervangen. De ARK beveelt het kabinet dan ook aan om – in afwachting van het advies van de Onafhankelijke Commissie Toekomst Arbeidsongeschiktheidsstelsel (OCTAS) over de toekomst van de WIA – de inspanningen voort te zetten om de WIA beter uitvoerbaar te maken en te houden. Daarnaast beveelt de ARK aan om bij de sturing op de uitvoering van de sociale zekerheid aandacht te hebben voor het belang van tijdigheid van dienstverlening. De reeds ingezette aanpak en de vervolgstappen die ik voorstel, sluiten daar al goed bij aan. Ik zie de aanbevelingen van de ARK daarom als een stevige aanmoediging om de ingezette koers voort te zetten en te versterken waar mogelijk.

Datum

06 oktober 2023

Onze referentie

2023-0000532217

In 2021 en 2022 hebben mijn voorganger en ik reeds maatregelen aangekondigd om de mismatch te verminderen.³ Het gaat om maatregelen die primair tot doel hebben om de wachttijden voor de WIA-claimbeoordeling omlaag te brengen. Het gaat enerzijds om maatregelen die UWV neemt ten behoeve van interne procesoptimalisatie. En anderzijds om beleidsmaatregelen die de druk op de uitvoering van UWV (tijdelijk) verminderen, zodat er ruimte is om de procesoptimalisatie ook daadwerkelijk en op tempo door te voeren.

De problematiek op het gebied van sociaal-medische beoordelingen blijft dermate urgent dat ik het noodzakelijk acht om – ondanks de demissionaire status van het Kabinet – samen met UWV maatregelen te blijven treffen om de mismatch terug te dringen. De gevolgen van de mismatch worden immers direct gevoeld door werknemers en werkgevers, en ook het UWV staat onder grote druk. Deze urgentie wordt ook gevoeld in uw Kamer, zoals tijdens het Arbeidsongeschiktheidsdebat op 7 december 2022 duidelijk door u naar voren werd gebracht. Daarnaast is het aanpakken van de mismatchproblematiek ook nodig om ruimte te bieden die nodig is voor bestaande ambities, zoals het creëren van een arbeidsongeschiktheidsverzekering voor zelfstandigen, en mogelijke nieuwe ambities van een volgend Kabinet.

Ik vind het van groot maatschappelijk belang om, in afwachting van een nieuw kabinet, het maximale te blijven doen aan het terugdringen van de achterstanden. Daarom informeer ik u in deze brief over de verlenging van een aantal tijdelijke maatregelen en over de invoering van een nieuwe beleidsmaatregel. Hiervoor zijn in de Voorjaarsnota 2023⁴ al middelen gereserveerd. Deze maatregelen neem ik vooruitlopend op de adviezen van de OCTAS; de commissie die ik heb ingesteld om het Kabinet te adviseren over de structurele oplossingen op de langere termijn. De OCTAS komt met een advies over een houdbaar stelsel voor ziekte en arbeidsongeschiktheid dat betaalbaar, uitvoerbaar en uitlegbaar is. Zij levert allereerst binnenkort een probleemanalyse op, die ik uw Kamer zal doen toekomen. Het streven van de commissie is om haar rapport begin 2024 op te leveren. Het is aan een volgend Kabinet om hier keuzes in te maken.

² Verantwoordingsonderzoek Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (XV), Algemene Rekenkamer, 17 mei 2023.

³ Zie de Kamerbrief van 9 april 2021 (Kamerstukken II, 2020/21, 26448, nr. 645) en de Kamerbrief van 26 augustus 2022 (Kamerstukken II, 2022/23, 26448, nr. 685).

⁴ Kamerstukken II, 2022–2023, 36 350, nr. 1.

1.2 Leeswijzer

De opzet van deze brief ziet er als volgt uit. In paragraaf 2 geef ik eerst weer wat de stand van zaken is op de achterstanden op dit moment. Deze paragraaf bevat daarnaast prognoses voor komende jaren, op basis van reeds opgedane kennis en een aantal aannames over de effecten van de (ingezette) maatregelen. Paragraaf 3 bevat vervolgens een actualisatie van de belangrijkste ontwikkelingen van de reeds door UWV ingezette maatregelen en de acties die UWV neemt naar aanleiding van de adviezen van EY. Vervolgens bevestig ik in paragraaf 4 – zoals in de Voorjaarsnota aangekondigd – de verlenging van een tweetal tijdelijke maatregelen voor het jaar 2024, en de beoogde invoering van de tijdelijke maatregel 'Praktisch Beoordelen' per medio 2024. Tot slot bevat paragraaf 5 een stand van zaken over de ontwikkelingen op de WIA-hardheden en een aantal andere WIA-gerelateerde onderwerpen.

Datum

06 oktober 2023

Onze referentie

2023-0000532217

2. DE ACHTERSTANDEN OP DIT MOMENT EN PROGNOSES VOOR DE KOMENDE JAREN

In de Voortgangsbrief van 28 april jl. heb ik aangegeven dat er in de laatste maanden van 2022 een voorzichtige stabilisatie te zien was van de achterstanden bij de WIA-claimbeoordelingen. Ik kan u melden dat deze beweging zich heeft voortgezet en dat we de eerste helft van 2023 een lichte afname zien in de ontwikkeling van de voorraad en achterstand. Dat is goed nieuws en een compliment waard aan UWV en alle medewerkers die zich hiervoor inzetten. Het is voor het eerst sinds 2015 dat een daling van de achterstanden zichtbaar is. Daarnaast is ook het aantal WIA-aanvragen sinds 2022 verder gestabiliseerd. De verwachting is dat deze bewegingen zich doorzetten richting eind 2023. De ingezette maatregelen laten daarmee de eerste effecten zien. Of deze effecten structureel zijn moet worden bekeken over een langere periode.

Bij de herbeoordelingen zien we sinds de eerste helft van 2023 een voorzichtige stabilisatie van de achterstand. Op dit moment is er nog geen sprake van een daling van de achterstand op herbeoordelingen. Dat is te verklaren doordat de reeds ingezette maatregelen vooral zien op de WIA-claimbeoordeling. Aan de WIA-claimbeoordeling wordt prioriteit gegeven, omdat we zo snel mogelijk duidelijkheid willen bieden over het recht op een uitkering, en daarmee ook duidelijkheid over inkomenszekerheid.

Voorspellingen maken over de ontwikkeling van de mismatch is complex. De prognoses zijn afhankelijk van diverse factoren. De fluctuerende vraag naar sociaal-medische beoordelingen speelt hierbij een rol, evenals een goede inschatting van de effectiviteit van ingezette en nog in te voeren maatregelen. De meeste maatregelen die zijn en worden ingevoerd, hebben directe invloed op het aantal WIA-beoordelingen dat UWV kan uitvoeren, aangezien de maatregelen leiden tot een verminderde vraag naar beoordelingscapaciteit. Vandaar dat in deze Voortgangsbrief de focus wordt gelegd op de prognose van het aantal verrichte WIA-claimbeoordelingen.

Kortgezegd verwachten we dat, door de tijdelijke maatregelen die ik voornemens ben te verlengen en in te voeren in 2024, het aantal WIA-claimbeoordelingen dat UWV kan verrichten, de komende jaren zal gaan toenemen. In 2023 zien we een piek in de toename van het aantal beoordelingen dat UWV kan verrichten. Dat komt door het eenmalige effect van tijdelijke maatregelen, waaronder een groot effect van overwerkafspraken.

De verwachting is de stijgende lijn zich voortzet en dat ook in 2024 en 2025 het aantal WIA-claimbeoordelingen hoger zal zijn dan in 2022. Door het eenmalige effect van het overwerken in 2023⁵ zal de toename in de jaren die daarop volgen wel minder groot zijn. Deze fluctuaties zijn goed te verklaren en laten het effect van de maatregelen zien.

Datum
06 oktober 2023
Onze referentie
2023-0000532217

In de eerste bijlage bij de brief geef ik u meer inzicht in de actuele cijfers en prognoses over de achterstanden. De prognoses zijn opgesteld op basis van de laatste inzichten over de ontwikkelingen intern bij UWV en de verwachte impact van maatregelen. UWV en SZW voeren periodiek het gesprek over deze prognoses. Er wordt een bandbreedte gehanteerd bij het voorspellen van de impact op de mismatch van de ingezette aanpak. Dat komt doordat het effect van de verschillende maatregelen niet op voorhand precies voorspeld kan worden.

Hoe de beoordelingscapaciteit zich de komende jaren gaat ontwikkelen is vooral afhankelijk van het effect van de SMC's. De uitrol van SMC's is nog volop gaande en dat maakt het voorspellen van de impact van deze ontwikkeling moeilijk. In alle scenario's blijft tot zeker 2028 sprake van veel wachtende cliënten niet alleen op de claimbeoordeling, maar ook wachtend op een herbeoordeling.

Duidelijk is – en dit wordt ook onderkend door de ARK in het Verantwoordingsonderzoek – dat het stelsel nog onder grote druk staat. De capaciteit voor sociaal-medische beoordelingen zal, ondanks de genomen maatregelen, namelijk blijvend niet toereikend zijn om de vraag naar sociaal-medische beoordelingen te ondervangen, zoals ik uw Kamer eerder ook heb gemeld. Vooruitlopend op de adviezen van de OCTAS en een nieuw Kabinet, is het daarom belangrijk om samen met UWV maatregelen te blijven treffen om de achterstanden terug te dringen.

Over de cijfermatige stand van zaken zal ik u weer uitgebreid informeren door middel van een volgende Kamerbrief in het voorjaar van 2024.

3. STAND VAN ZAKEN REEDS INGEZETTE MAATREGELEN

Met de Voortgangsbrief van 28 april jl. heb ik uw Kamer uitgebreid geïnformeerd over de stand van zaken omtrent de reeds ingezette maatregelen door UWV. Ik kan inmiddels meer inzicht geven in de daadwerkelijk gerealiseerde effecten van de maatregelen. In deze brief geef ik u een gerichte actualisatie van de belangrijkste ontwikkelingen rondom de ingezette maatregelen.

Sociaal Medische Centra (SMC's)

UWV is bezig met een transitie naar het werken in een regiemodel voor sociaal-medische dienstverlening. Het regiemodel houdt in dat er in SMC's wordt gewerkt, waarbinnen een multidisciplinair team de verantwoordelijkheid heeft voor een in beginsel regionaal afgebakende groep mensen. In overleg bepaalt het team op basis van maatwerk op welk moment en op welke manier de sociaal medische dienstverlening wordt ingezet. De verwachting is dat het werken in SMC's veel zal opleveren in termen van dienstverlening en productiviteit.

⁵ UWV onderzoekt de mogelijkheden voor voortzetting van de overwerkafspraken.

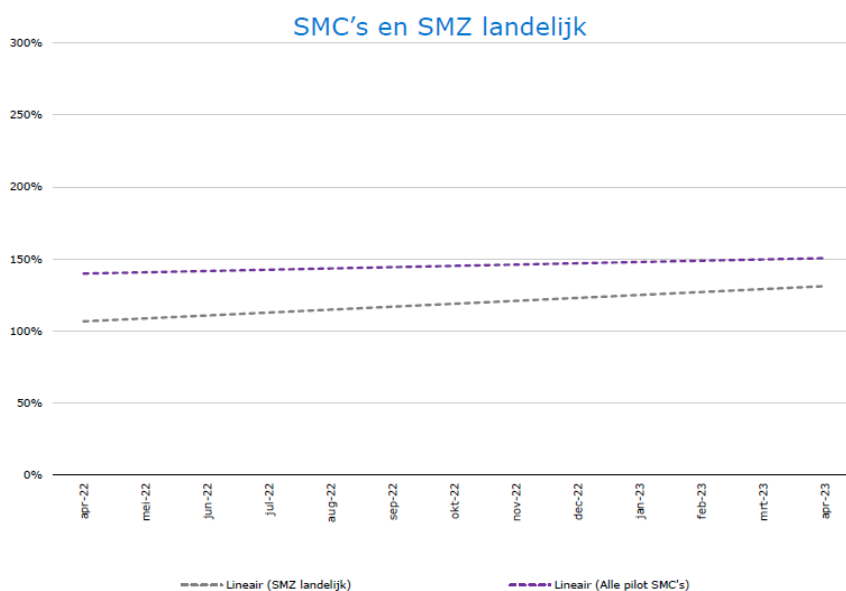
Op dit moment is UWV bezig met de landelijke opschaling van de SMC's. Het is de ambitie van UWV dat alle kantoren in 2025 volgens de nieuwe werkwijze zijn ingericht. Vanuit de uitvoering binnen UWV is er een groot enthousiasme om in SMC's te werken. Op alle kantoren zijn nu teams in beweging richting een SMC.

Datum
06 oktober 2023
Onze referentie
2023-0000532217

UWV heeft inmiddels een evaluatie over de werking van SMC's afgerond, waarbij vier verschillende resultaatgebieden zijn gemonitord. Bij de vorige evaluatie kon nog niet op al deze resultaatgebieden worden gemonitord. Daarmee is deze evaluatie uitgebreider dan de tussenrapportages. De evaluatie is opgezet langs vier, door UWV en SZW gezamenlijk geformuleerde, resultaatgebieden. Het gaat om de 1) kwantiteit van dienstverlening, 2) kwaliteit van dienstverlening, 3) cliënttevredenheid en 4) medewerkerstevredenheid. De volledige evaluatie vindt u als bijlage bij deze brief. Hieronder licht ik de belangrijkste bevindingen uit de evaluatie toe.

De evaluatie laat zien dat:

- de productiviteit per arts bij een SMC hoger is dan landelijk en dat de uitrol van SMC's zich nog in een transitiefase bevindt en het goed inrichten van taakdelegatie tijd nodig heeft. Door het werken in een SMC hebben artsen minder tijd nodig per beoordeling, waardoor ze in de beschikbare tijd meer beoordelingen kunnen verwerken. De verhoogde productiviteit komt met name door de uitgebreidere inzet van taakdelegatie en dus de efficiëntere inzet van de verzekeringsarts. In de grafiek hieronder beschrijft de grijze stippellijn de productiviteit van artsen gemiddeld over alle kantoren. Dat betreft teams die werken in een SMC (in ontwikkeling) als teams die nog niet als SMC werken. Deze lijn laat zien dat de gemiddelde productiviteit per verzekeringsarts over de gehele linie stijgende is. Daarnaast is aan de paarse stippellijn (productiviteit van de verzekeringsarts binnen de pilot-SMC's) te zien dat de gemiddelde productiviteit van artsen *binnen een SMC* nog hoger ligt en ook stijgende is.



- De productiviteit van de verzekeringsarts is hoger maar er wordt binnen de SMC's wel meer gevraagd van ander sociaal-medisch personeel.

Dit maakt dat de productiviteit van het team als geheel door het werken in SMC's nog niet is gestegen. De omslag naar deze manier van werken vergt veel van de verandercapaciteit van UWV.

- de medewerkerstevredenheid en de cliënttevredenheid gemiddeld niet hoger zijn. Dit resultaat werd eerder wel verwacht, maar is nog niet zichtbaar in de proeftuinen. De verwachting is dat wanneer de SMC's volledig geïmplementeerd zijn, de tevredenheid van zowel medewerkers als cliënten toeneemt. In de ontwikkelfase waarin veel SMC's nu verkeren ligt dat anders.

Datum

06 oktober 2023

Onze referentie

2023-0000532217

Uit de evaluatie blijkt verder dat er op de andere resultaatgebieden op dit moment nog geen eenduidige verschillen zichtbaar zijn in de gemeten prestaties tussen teams die al volledig als SMC werken en teams die nog richting een SMC aan het bewegen zijn. UWV geeft aan dat dit komt doordat het meten van de effecten moeilijk is, doordat andere factoren dan de SMC-vorming daar invloed op hebben, zoals de beschikbare capaciteit, teamsamenstelling en werkcultuur. De startposities van de verschillende teams zijn divers: in sommige teams is er sprake van (grote) achterstanden en in andere minder, en in sommige teams zijn meer artsen en artsen in opleiding (AIOS) dan in anderen.

Ik concludeer dat er goede resultaten geboekt worden op een belangrijk doel van de SMC's, namelijk het efficiënter inzetten van de verzekeringsarts. Het is duidelijk dat er op dit moment sprake is van een veranderfase. We zien nog niet op alle vlakken resultaten. Die resultaten worden op basis van de analyse en de resultaten in de proeftuinen, wel verwacht. Wanneer de SMC's optimaal zijn geïmplementeerd, wordt een groter positief effect verwacht.

Het is daarom cruciaal om nader te onderzoeken wat overdraagbare succesfactoren zijn en hoe die gebruikt kunnen worden om de verdere landelijke SMC-vorming gericht te ondersteunen. UWV gaat dit verdiepende onderzoek uitvoeren en de resultaten worden aan het eind van dit jaar verwacht. Vervolgens zal in de eerste helft van 2024 een volgende evaluatie plaatsvinden, die UWV verwacht in het derde kwartaal van 2024 op te leveren.

Overige acties naar aanleiding van procesdoorlichting door EY

In de Voortgangsbrief van 28 april jl. heb ik aangegeven dat UWV aan de slag is gegaan met de aanbevelingen uit het rapport van EY over de doorlichting van het WIA-claimproces. De hierboven geschetste verandering richting het werken in SMC's is een uitwerking hiervan. EY doet nog meer aanbevelingen. UWV is gestart met die initiatieven waarvan de meeste impact wordt verwacht. Ik hecht hier veel waarde aan. Deze initiatieven kunnen een groot verschil maken in de efficiëntie van interne processen bij UWV, en kunnen ter ondersteuning dienen voor de reeds ingezette maatregelen binnen UWV zoals de SMC-vorming en het werken met taakdelegatie.

De twee meest impactvolle initiatieven licht ik hieronder toe.

- **Taakdelegatie en -ondersteuning.** Uit het EY-rapport volgt dat het grootste verbeterpotentieel zit in een maximale en brede inzet van taakdelegatie en -ondersteuning. Deze beweging sluit, zoals eerder gezegd, goed aan bij de SMC-vorming. Ten opzichte van de Voortgangsbrief van 28 april jl. is hier een aantal volgende concrete stappen in gezet. Zo zijn taakdelegatie en -ondersteuning door middel van een handreiking nu beter verankerd in de organisatie.

Daarnaast heeft UWV samen met de medezeggenschap en de vertegenwoordiging van de verzekeringsartsen een gedragen visie ontwikkeld ten aanzien van het werken met taakdelegatie door artsen in opleiding (AIOS). Onder begeleiding van hun praktijkopleider kunnen zij dit doen. Hiervoor was eerder onvoldoende draagvlak. Nu kan UWV de inzet van taakdelegatie verder verbreden. UWV gaat de komende periode nog meer verpleegkundigen werven, om deze ontwikkeling goed te faciliteren.

- **Nieuwe informatievoorziening (IV) gericht op klant- en medewerkersprocessen: herontwerp IV voor Arbeidsongeschiktheidswetgeving.** De informatievoorziening is een belangrijk component in het EY-rapport. EY adviseert een nieuwe IV gericht op een eenduidige ondersteuning van het gehele WIA-claimproces voor intern UWV. Waar dit nu nog een versplinterd IV-landschap betreft waardoor vaak tijdrovend handmatig werk nodig is. Een nieuwe IV heeft daarnaast tot doel dat cliënten op een transparante manier de voortgang van de aanvraag en beoordeling kunnen volgen, net zoals dit bij de WW-aanvraag al het geval is. Een passende en toekomstbestendige IV heeft ook meerwaarde bij eventuele toekomstige wijzigingen in het stelsel van ziekte en arbeidsongeschiktheid. De voorbereiding van implementatie van deze nieuwe IV heeft UWV inmiddels in gang gezet. Het betreft een langdurig traject dat naar verwachting ruim vijf jaar zal duren.

Naast deze omvangrijke en ingrijpende veranderingstrajecten is UWV ook bezig met andere initiatieven naar aanleiding van het EY-rapport. Hierbij gaat het onder andere over de inzet van vormvastе aanvraagformulieren, zodat diverse aanvragen van werkgevers en werknemers gerichter en sneller opgepakt kunnen worden door UWV. Daarnaast worden diverse attenderingsbrieven geautomatiseerd verzonden, waar dit nu nog handmatig gebeurt. Het gaat bijvoorbeeld ook over het investeren in opleidingen voor medewerkers van de divisie Sociaal-medische zaken (SMZ), met als doel een betere aansluiting op de nieuwe beoogde werkwijze volgens het regiemodel in SMC's.

In bijlage 2 bij deze brief staat een overzicht door UWV van de verschillende aanbevelingen van EY en de manier waarop UWV er invulling aan geeft.

Vereenvoudigde WIA-claimbeoordeling zonder inzet van de verzekeringsarts voor 60-plussers

In de brief van 26 augustus 2022 heb ik een tijdelijke buitenwettelijke maatregel aangekondigd, waarbij 60-plussers een vereenvoudigde WIA-claimbeoordeling kunnen krijgen zonder inzet van de verzekeringsarts en met extra aandacht vanuit arbeidsdeskundigen. In de Voortgangsbrief van 28 april jl. heb ik een aantal eerste beelden over deze maatregel geschetst en aangegeven dat het streven is om de maatregel in 2024 voort te zetten. Bij de Voorjaarsnota zijn hiervoor al de benodigde middelen gereserveerd.

De 60-plusmaatregel kan op groot draagvlak van werknemers en werkgevers rekenen. In 99% van de gevallen stemmen zij in met het toepassen van de vereenvoudigde beoordelingen. In de periode van oktober 2022 tot en met juli 2023 heeft UWV circa 8.000 vereenvoudigde beoordelingen gedaan. Het aantal bezwaarzaken blijft beduidend laag: zo'n 1% ten opzichte van ruim 20% bij reguliere WIA-beoordelingen. Uit het cliënttevredenheidsonderzoek dat UWV heeft uitgevoerd blijkt dat werknemers en werkgevers de dienstverlening rondom de vereenvoudigde beoordeling goed vinden en dat zij het gevoel hebben goed op de

Datum

06 oktober 2023

Onze referentie

2023-0000532217

hoogte te zijn gebracht over de voor- en nadelen van de vereenvoudigde beoordeling. Uit het onderzoek blijken ook belangrijke aandachtspunten die UWV kan gebruiken om de dienstverlening te optimaliseren. Het onderzoek geeft ook inzicht op de voornaamste redenen om al dan niet te kiezen voor een vereenvoudigde beoordeling. De reden om te kiezen voor een vereenvoudigde beoordeling is dat er sneller duidelijkheid is over de uitkering en de rust die dat geeft. De keuze voor een volledige beoordeling wordt meestal gemaakt als de cliënt niet verwacht nog terug te kunnen keren naar werk. De 60-plusmaatregel heeft daarnaast een belangrijke bijdrage geleverd aan het terugdringen van de achterstanden. De capaciteit die vrijkomt door de maatregel kan worden ingezet voor beoordelingen voor personen buiten de 60-plusdoelgroep. Zoals in de Kamerbrief van 28 augustus 2022 is aangegeven, is de verwachting dat UWV met deze maatregel in 2023 ten minste 3.500 extra WIA-claimbeoordelingen kan verrichten. In het meest optimistische scenario kan dat oplopen tot 5.000 extra beoordelingen. We verwachten dat deze effecten zich voortzetten bij een tijdelijke verlenging van de maatregel.

Datum

06 oktober 2023

Onze referentie

2023-0000532217

In de Voortgangsbrief van 28 april jl. schreef ik over een belangrijk aandachtspunt, namelijk het gedaalde percentage toegekende IVA-uitkeringen aan 60-plussers. Zoals ik toen al aangaf, is het in beginsel onwenselijk als mensen die potentieel recht hebben op IVA door de vereenvoudigde beoordeling worden gemist. UWV heeft daarom diverse specifieke waarborgen getroffen om ervoor te zorgen dat zoveel mogelijk mensen die in aanmerking komen voor een IVA-uitkering, ook daadwerkelijk een IVA-uitkering ontvangen. Deze maatregelen hebben effect. Het percentage IVA-toekenningen is inmiddels gestegen naar 23%, ten opzichte van 17% in de eerste maanden van de 60-plusmaatregel. Het percentage is daarmee niet terug op het oude niveau: een stabiel gemiddeld percentage van 32% tot 36% (2018 t/m 2021). Ik vind het daarom belangrijk goed te blijven monitoren en ik heb UWV gevraagd deze ontwikkeling nauwgezet te blijven volgen om te zien of de waarborgen effectief blijven en eventueel leiden tot verdere stijging van het percentage.

Al met al maken de positieve effecten van de 60-plusmaatregel dat ik deze maatregel met een jaar wil verlengen tot en met 31 december 2024. Dit licht ik in paragraaf 4 nader toe.

Pilot gericht op samenwerking met de curatieve sector

De motie van het lid Beukering-Huijbregts (D66)⁶ roept ertoe op dat UWV start met een pilot gericht op een efficiëntere aanlevering van de benodigde informatie voor de WIA-claimbeoordeling.

UWV heeft de opzet van de pilot de afgelopen periode verder uitgewerkt en is in september 2023 gestart met de uitvoering hiervan. De looptijd van de pilot is een half jaar. Bij deze pilot vraagt UWV voorafgaand aan de claimbeoordeling aan cliënten om vrijwillig relevante medische gegevens te delen. Het doel hiervan is om de tijd per claimbeoordeling te verkleinen en de kwaliteit van de beoordeling te verhogen. UWV zal cliënten zorgvuldig informeren over de pilot. Na afloop van de pilotfase zal UWV bekijken in hoeverre de pilot al kan worden geëvalueerd, of dat een verlenging van de pilot nodig is alvorens een goede evaluatie kan plaatsvinden. Ik zal uw Kamer hier te zijner tijd over informeren.

⁶ De motie van het lid Beukering Huijbregts (D66) is tijdens het commissiedebat arbeidsongeschiktheid op 7 december 2022 aangenomen.

Een uniforme landelijke wachttijd en de tijdelijk overwerkafspraken

UWV gaat streven naar een uniforme landelijke wachttijd voor de WIA-claimbeoordeling. Op dit moment kan de wachttijd per kantoor erg verschillen en zijn er binnen sommige kantoren flinke uitschieters. UWV wil ervoor zorgen dat de wachttijden in de verschillende kantoren minder gaan verschillen. Zodoende kan UWV cliënten en werkgevers vooraf meer duidelijkheid bieden over de tijd waarbinnen een beoordeling kan worden verwacht. Hiermee moeten ook grote uitschieters in de wachttijden worden voorkomen. In lijn hiermee heeft UWV het mogelijk gemaakt om tijdelijk over te werken. Hiermee beoogt UWV een aanzienlijke bijdrage te leveren aan de afhandeling van de WIA-claimbeoordelingen ouder dan zes maanden en niet-tijdige Wajongbeoordelingen. In de loop van het eerste kwartaal van 2023 kwam het gebruik van deze overwerkafspraken door medewerkers goed op gang. De overwerkafspraken worden niet alleen ingezet binnen de regio's, maar ook landelijk, zodat (grote) achterstanden in bepaalde regio's sneller worden weggewerkt en de wachttijden landelijk meer uniform worden. UWV onderzoekt de mogelijkheden voor voortzetting van de overwerkafspraken.

Datum

06 oktober 2023

Onze referentie

2023-0000532217

Effectievere inzet van de verzekeringsarts in de Ziektewet

In de Voortgangsbrief van 28 april jl. heb ik aangegeven dat ik UWV heb gevraagd om een werkwijze te implementeren waarbij Eerstejaarsziektewetbeoordelingen (EZWB's) binnen SMC's zo gericht mogelijk worden ingezet. Dat wil zeggen: gericht op beoordelingen waarbij de kans op uitstroom uit de ZW het grootst is. Belangrijke voorwaarden bij deze werkwijze is dat deze niet mag leiden tot een langere gemiddelde verblijfsduur in de ZW en dat ook de instroom vanuit de ZW in de WIA niet mag toenemen.

UWV werkt in dat kader aan een nieuwe visie op de ZW-dienstverlening en versterkt zijn inspanningen op de ZW-Arbo rol. Deze visie wordt opgesteld mede op basis van inzichten vanuit de maatregelen die UWV hier het afgelopen jaar op heeft ingezet, de principes van de integrale klantreis, en de bevindingen vanuit de eerste evaluatie over de werking van de SMC's. Het uitgangspunt zal zijn: gerichte dienstverlening aan cliënten in een zo vroeg mogelijk stadium van de ZW-periode, en gerichte interventies op het juiste moment. De inspanningen focussen zich daarom nu al op het organiseren dat alle cliënten in de ZW adequaat in beeld zijn. Zodat UWV-professionals toegesneden dienstverlening kunnen bieden met een focus op preventie en werk. Dit vergt een investering in de integrale klantreis en het vakmanschap ten aanzien van re-integratie. De verwachting is dat dit zich zal uiten in een kortere gemiddelde ZW-duur en een verlaging van de WIA-instroom vanuit de ZW en in een gerichte inzet van medische expertise.

UWV kan de voornoemde werkwijze rondom EZWB's alleen toepassen op (ex-)werknemers van publiek verzekerde werkgevers, omdat UWV die populatie zelf begeleidt. Het is echter wenselijk dat ook de EZWB's voor zieke (ex-)werknemers van eigenrisicodragers (ERD) doelgericht kunnen worden uitgevoerd. Om dit doel te bereiken is een samenwerking met private partijen nodig. In de Voortgangsbrief van 28 april jl. heb ik aangegeven dat UWV met het Platform Private Uitvoerders Sociale Zekerheid (PPUSZ) en de Algemene Bond Uitzendondernemingen (ABU) afspraken aan het maken is over een nieuw proces voor ERD EZWB's. De afspraken hierover waren toen al in een vergevorderde fase. Inmiddels werkt UWV aan de operationalisering van de afspraken en werkt toe naar het formeel bevestigen van de afspraken via een convenant.

Uiterlijk vanaf 1 januari 2024 zullen UWV enerzijds en PPUSZ en ABU anderzijds door middel van het convenant werken aan gezamenlijke doelgerichte uitvoering van de ERD EZWB.

Datum

06 oktober 2023

Onze referentie

2023-0000532217

Nieuwe werkwijze deskundigenoordelen

Vanwege de mismatch heb ik samen met UWV een prioritering bepaald ten aanzien van sociaal-medische beoordelingen. Binnen die prioriteringsafspraken krijgt de WIA-claimbeoordeling prioriteit boven de herbeoordelingen voor mensen die al een uitkering ontvangen, boven de EZWB's en boven andere dienstverlening zoals deskundigenoordelen⁷ en begeleiding in de ZW. De hoge prioritering van de WIA-claimbeoordelingen resulteert ook in lange wachttijden voor een deskundigenoordeel. In de eerste vier maanden van 2023 werd slechts 43,5% van de deskundigenoordelen tijdig afgehandeld (binnen 4 weken).⁸ Om dit probleem op te lossen is in de districten naar oplossingen gezocht. Dit heeft toen geleid tot een grote diversiteit in aanpak bij het uitvoeren van een deskundigenoordeel.

UWV heeft de aanpak voor het uitvoeren van het deskundigenoordeel daarom geüniformeerd sinds het tweede kwartaal van dit jaar. Het uitgangspunt bij deze uniforme aanpak blijft dat alle aanvragen in behandeling genomen worden. UWV belt met de aanvrager om de situatie te bespreken voorafgaand aan het in behandeling nemen van de aanvraag. Door intensiever contact met de aanvrager kan worden achterhaald waar het probleem zit zodat UWV de aanvrager op de best mogelijke manier van dienst kan zijn. Als na het gesprek blijkt dat een deskundigenoordeel nodig is, dan wordt de aanvraag alsnog in behandeling genomen. UWV zal daarbij de aanvragen waarbij sprake is van een geschil of een schrijnende situatie met prioriteit oppakken boven andere deskundigenoordelen.

Dienstverlening tijdens de voorschotperiode (incl. motie van de leden Stoffer en De Kort)

Zoals ik eerder al schreef geeft het lange wachten op een WIA-claimbeoordeling onzekerheid over het recht op een uitkering en kan dit de re-integratiekansen van mensen belemmeren. Deze negatieve gevolgen proberen we zoveel mogelijk te beperken.

Zo heeft UWV verschillende momenten ingeregeld waarop mensen die wachten op een claimbeoordeling voorlichting krijgen over de voorschotperiode en een aanbod⁹ voor re-integratiedienstverlening ontvangen. Bij de voorlichting over de voorschotperiode wordt onder andere aandacht besteed aan de mogelijke scenario's na de claimbeoordeling. Het aanbod voor re-integratie heeft tot doel dat direct na afloop van de 104 weken wachttijd re-integratie kan worden voortgezet of opgestart, dat kan bijvoorbeeld relevant zijn in verband met de inkomenseis die geldt bij een WGA-uitkering. Deze dienstverlening is stapsgewijs uitgerold en inmiddels werken alle kantoren volgens deze werkwijze. Mensen die deze dienstverlening niet hebben gehad, hebben zich daardoor niet altijd goed kunnen voorbereiden op de gevolgen na de WIA-claimbeoordeling. In uitzonderlijke gevallen biedt UWV, in het verlengde van het buitenwettelijk beleid omtrent het kwijtschelden van WIA-voorschotten, een financiële tegemoetkoming aan zodat

⁷ Werkgever en werknemer kunnen een deskundigenoordeel bij UWV aanvragen wanneer er sprake is van een geschil of stagnatie bij de re-integratie. UWV geeft dan een onafhankelijk oordeel.

⁸ UWV, Kwantitatieve informatie eerste vier maanden 2023, p. 5.

⁹ Het gaat hier om een aanbod aan mensen die vallen onder de publieke verzekering bij UWV. Mensen die vallen onder een eigenrisicodragende werkgever zijn voor re-integratiedienstverlening aangewezen op de (ex-)werkgever.

men de tijd krijgt om zich alsnog voor te bereiden op het aflopen van het WIA-voorschot. Deze financiële tegemoetkoming leidt tot onrechtmatige uitgaven, omdat hiervoor geen wettelijke basis bestaat, maar acht ik in lijn met het niet terugvorderen van WIA-voorschotten toch wenselijk.

Datum

06 oktober 2023

Onze referentie

2023-0000532217

Ook kan UWV – onder bepaalde omstandigheden – in afwachting van de verlate claimbeoordeling al een no-riskpolis verstrekken aan mensen voor wie een nieuwe werkgever in beeld is. Op deze manier heeft UWV een proactieve rol bij de bekendheid van deze mogelijkheid en is er sprake van een efficiënte (en gerichte) aanpak.

De motie van 18 april jl. van de leden Stoffer en De Kort verzocht mij om een generieke beleidslijn te verkennen voor een no-riskpolis tussen het einde van de wachttijd en de verlate WIA-claimbeoordeling. Uit de verkenning die ik heb gedaan blijkt dat er twee opties zijn voor een generieke beleidslijn, maar dat deze veel complexiteit toevoegen voor de uitvoering van UWV. Op deze opties en de kanttekeningen daarbij ga ik in bijlage 3 uitgebreid in. Op basis van de uitkomsten van de verkenning en het feit dat UWV – onder bepaalde omstandigheden – wel al een no-riskpolis kan toekennen, wil ik niet inzetten op een generieke beleidslijn. Mijn verwachting is dat juist met het maatwerk de groep wordt bereikt die de no-riskpolis het hardst nodig heeft tijdens de voorschotperiode.

Monitoring WGA 80-100 medisch

Sinds 2022 worden mensen die op medische gronden een uitkering krijgen en die tot de WGA 80-100 groep behoren periodiek gemonitord. Dat betekent dat sociaal-medisch verpleegkundigen van UWV op logische momenten contact opnemen met de uitkeringsgerechtigde. Het uitgangspunt is dat er minimaal één keer per jaar een contactmoment is. Wanneer daar aanleiding voor is, roept UWV de cliënt op voor een herbeoordeling.

Zoals ik in mijn Voortgangsbrief van 28 april jl. heb aangegeven zijn de resultaten van de monitoring veelbelovend. Het percentage van de beoogde doelgroep dat nu in de monitoring zit is inmiddels met 4%-punt gestegen van 51% naar 55% (peildatum: juli 2023). UWV heeft als doel gesteld uiteindelijk naar een percentage van 90% toe te willen werken. De prioriteit blijft voorlopig eerst bij de WIA-claimbeoordeling, waardoor het bereiken van de doelstelling van 90% langere tijd zal duren. Het percentage herbeoordelingen dat leidt tot een gewijzigde uitkering is circa 85%, ten opzichte van 70% in 2021. Er worden door de monitoring dus minder herbeoordelingen gedaan die achteraf onnodig bleken. Als resultaat van deze maatregel hoeft UWV bovendien minder herbeoordelingsaanvragen af te handelen van werkgevers, gemachtigden of verzekeraars. UWV kan de werkgever er namelijk over informeren dat er een contactmoment is geweest met de cliënt en dat er geen aanleiding is om een herbeoordeling uit te voeren. Een door de werkgever aangevraagde herbeoordeling kan dan vaak – in gezamenlijk overleg – komen te vervallen.

De monitoring WGA 80-100 medisch is inmiddels onderdeel geworden van de reguliere uitvoering door UWV. UWV zal daarom voortaan via de reguliere verantwoordingsrapportages over de voortgang van deze maatregel rapporteren. De effecten van de maatregel lopen uiteraard ook mee in de prognoses.

Nieuwe ingezette en te verkennen maatregelen vraaggestuurde herbeoordelingen

In de Voortgangsbrief van 28 april jl. heb ik aangekondigd om met UWV te verkennen of en hoe het aanvraagproces voor herbeoordelingen kan worden aangepast, zowel voor aanvragen vanuit werkgevers en gemachtigde derde partijen als voor werknemers.

Datum
06 oktober 2023
Onze referentie
2023-0000532217

UWV heeft inmiddels diverse acties in gang gezet om beter onderscheid te kunnen maken tussen een aanvraag voor een herbeoordeling en het doorgeven van wijzigingen in de gezondheidssituatie door de werknemer. Deze werkwijze leidt – volgens de eerste inzichten – tot een afname van circa 30% van herbeoordelingsaanvragen door werknemers. De afname van het aantal aanvragen is vooral een gevolg van het feit dat UWV de vraag van deze cliënten op een andere manier gericht heeft opgepakt. Daarnaast gaan UWV en SZW de komende tijd verkennen hoe ook de processen rondom de aanvragen door werkgevers en gemachtigde derde partijen kunnen worden geoptimaliseerd via verduidelijking van de communicatie hierover en verbetering van (aanvraag)formulieren. Ook verkennen we met een aantal specifieke private partijen hoe we kunnen komen tot afspraken over het gemotiveerd aanvragen van herbeoordelingen. Bijlage 3 bevat een nadere toelichting van deze maatregelen.

De maatregelen zijn stappen in de goede richting. Samen met UWV verwacht ik dat er meer mogelijk is om de herbeoordelingen zo efficiënt en doelmatig mogelijk in te zetten. We willen uiteindelijk ook toewerken naar het inlopen van de achterstand op de herbeoordelingen. De komende tijd willen we daarom verkennen wat voor maatregelen er nog meer mogelijk zijn ten aanzien van herbeoordelingen.

4. AANVULLENDE MAATREGELEN 2024 & BLIK VOORUIT

4.1 Tijdelijke verlenging van maatregelen in 2024

In de Voorjaarsnota 2023 zijn middelen gereserveerd om twee buitenwettelijke maatregelen met een jaar te verlengen tot in 2024. Het gaat om middelen voor het kwijtschelden van WIA-voorschotten en voor de 60-plusmaatregel. Ten aanzien van de 60-plusmaatregel heb ik in de Voortgangsbrief van 28 april jl. aangegeven dat het mijn streven is om deze maatregel te verlengen, maar dat ik daarvoor eerst de resultaten van o.a. het cliënttevredenheidsonderzoek en de meest recente cijfers wilde afwachten. Hier ben ik in paragraaf 3.1 op ingegaan.

Verlenging beleid mogelijkheid tot kwijtschelden WIA-voorschotten

Het oplossen van de achterstanden voor de WIA-claimbeoordeling heeft de hoogste prioriteit. Uit de cijfers blijkt dat de achterstanden voor het eerst in jaren afnemen, maar dat we in ieder geval tot 2028 nog te maken zullen hebben met achterstanden.

Bij blijvende achterstanden zal UWV ook voorschotten moeten blijven verstrekken in afwachting van de WIA-claimbeoordeling. In 2022 bedroeg het aantal verstrekte voorschotten 22.500 ten opzichte van 18.300 in 2021. De prognose voor 2023 is dat er tussen de 16.000 en 20.000 voorschotten verstrekt zullen worden. Hoewel de verwachting is dat de achterstanden en daarmee ook het aantal voorschotten zullen afnemen, is het beleid met betrekking tot het kwijtschelden van WIA-voorschotten voorlopig nog nodig. Het beleid loopt momenteel tot 31 december 2023. Zoals in de Voorjaarsnota aangekondigd wil ik dit beleid met nog één jaar verlengen tot 31 december 2024. Hiermee sluit de duur van het beleid nog niet aan op de prognoses rondom de mismatch.

Ik wil de aankomende periode gaan bekijken hoe ik hier beter bij aan kan sluiten, zodat ook werknemers en werkgevers meer zekerheid krijgen over de toekomst van het beleid rondom het verstrekken en kwijtschelden van WIA-voorschotten.

Datum

06 oktober 2023

Onze referentie

2023-0000532217

Er zijn twee ontwikkelingen ten aanzien van WIA-voorschotten waar ik uw Kamer ook over informeer. Zo heeft UWV diverse acties in gang gezet om het aantal en de hoogte van de te verstrekken voorschotten te beperken, zodat ook het kwijtschelden van WIA-voorschotten beperkt blijft tot het noodzakelijke. Het gaat hier om het streven naar een uniforme landelijke wachttijd, waar ik in paragraaf 2 op in ben gegaan. Daarnaast streeft UWV ernaar om de WIA-claimbeoordeling te doen binnen de periode van de loongerelateerde uitkering (LGU). De hoogte van een voorschot is voor de LGU-duur namelijk eenvoudig te bepalen; 70% van het dagloon, gemaximeerd op het max. dagloon. Na de LGU-periode wordt de uitkeringshoogte afhankelijk van o.a. de restverdien capaciteit, maar die staat in de voorschotperiode niet vast.

Ook wil ik uw Kamer informeren over situaties waarin naast WIA-voorschotten ook voorschotten op de Toeslagenwet (TW) worden verstrekt. Het kan voorkomen dat bij het toekennen van het WIA-voorschot blijkt dat het gezinsinkomen onder het sociaal-minimum uitkomt. In dat geval kan er bij toekenning van een WIA-uitkering ook recht bestaan op een toeslag op grond van de TW. UWV kent in die gevallen aanvullend ook een TW-voorschot toe. Als vervolgens bij de WIA-claimbeoordeling blijkt dat er geen recht is op een WIA-uitkering en ook geen recht is op een WW-uitkering dan moet het TW-voorschot worden teruggevorderd. In lijn met de kaders voor het kwijtschelden van WIA-voorschotten, wordt dan ook het TW-voorschot kwijtgescholden. Het gaat hierbij om beperkte aantallen. Slechts 2,3% van de WIA-voorschotten in de eerste helft van 2023 bevat ook een TW-voorschot.

Verlenging van de tijdelijke maatregel vereenvoudigde WIA-claimbeoordeling zonder inzet van verzekeringsarts (60-plusmaatregel)

Zoals eerder in paragraaf 2 beschreven, zijn de resultaten van de 60-plusmaatregel positief. De achterstanden lopen inmiddels iets terug en de 60-plusmaatregel levert daaraan een belangrijke bijdrage. Daarom ga ik deze maatregel met een jaar verlengen zodat UWV ook in 2024 de claimbeoordeling voor 60-plussers vereenvoudigd kan afdoen zonder inzet van de verzekeringsarts. Op deze manier kunnen de achterstanden verder teruggedrongen worden en krijgt UWV meer tijd om nieuwe en reeds ingezette maatregelen voortvarend te implementeren.¹⁰ We blijven de effecten van de 60-plusmaatregel ook in 2024 nauwgezet monitoren, ook om te zorgen dat het recht op de IVA zoveel mogelijk wordt onderkend.

4.2 Tijdelijke maatregel Praktisch Beoordelen

In de Voortgangsbrief van 28 april jl. heb ik u meegenomen in de afweging om – van de door Gupta Strategists doorgerekende middellange termijn opties – de meest kansrijke optie nader uit te werken. Het betreft de maatregel ‘praktisch beoordelen’ (voorheen: beoordelen op verdiensten). Deze maatregel houdt in dat voor mensen die werken bij de WIA-claimbeoordeling, op basis van alleen hun feitelijke verdiensten een beoordeling wordt gemaakt van hun arbeidsongeschiktheidspercentage, en niet meer óók op basis van een theoretische schatting, zoals nu het geval is.

¹⁰ Voor CW 3.1 verwijs ik naar bijlage 2 bij de Kamerbrief van 26 augustus 2022 (Kamerstukken II 2022/23, 26448, nr. 685).

Het achterwege laten van een theoretische schatting voor deze doelgroep levert een besparing van 2.000 tot 3.000 WIA-claimbeoordelingen per jaar op.

Datum

06 oktober 2023

Onze referentie

2023-0000532217

Ik zie dit als een maatregel die in te passen is binnen de kaders van het huidige WIA-stelsel. Daarbij biedt praktische beoordelen een vaststelling van de mate van arbeidsongeschiktheid die voor alle betrokkenen (werknemer en de eventueel betrokken (ex-)werkgever) beter te begrijpen is, omdat voor de mate van arbeidsongeschiktheid aangesloten wordt bij daadwerkelijke verdiensten in plaats van theoretische verdien capaciteit. Ook is het een beter herkenbaar en op de praktijk gemaakte beoordelingsmethode. De beoordeling wordt binnen de maatregel immers gebaseerd op arbeid die zij daadwerkelijk uitvoeren (of uitgevoerd hebben) en daar affiniteit mee hebben.

Ik ben voornemens om deze maatregel in te voeren voor de duur van drie jaar, met een beoogde ingangsdatum van 1 juli 2024. Dit geeft ruimte om de SMC's te ontwikkelen en om te beoordelen of, bijvoorbeeld op basis van de adviezen van de OCTAS, nieuwe en fundamentele beleidsmaatregelen nodig zijn. In de voorjaarsnota zijn reeds middelen gereserveerd voor deze maatregel. Op dit moment bereid ik een aanpassing van het Schattingsbesluit arbeidsongeschiktheidswetten voor om deze werkwijze mogelijk te maken en bekijk ik of deze werkwijze ook op andere beoordelingen van toepassing kan zijn naast de WIA-claimbeoordeling. Het ontwerp wijzigingsbesluit zal naar verwachting in het tweede kwartaal van 2024 worden voorgehangen bij beide Kamers der Staten-Generaal.

Bijlage 4 bevat een nadere uitleg over de maatregel praktisch beoordelen.

4.3 *Blik vooruit*

Met de verlenging van de 60-plusmaatregel, de beoogde invoering van praktisch beoordelen en de maatregelen die UWV zelf in gang heeft gezet, is de verwachting dat de achterstanden op de WIA-claimbeoordeling de komende jaren zullen dalen. Dit is een positieve beweging, gezien de achterstanden de afgelopen acht jaar alleen maar zijn gestegen. Tegelijkertijd is de verwachting dat de achterstanden niet binnen een paar jaar zijn weggewerkt. Ik verwacht daarom dat er meer maatregelen nodig zullen zijn. De druk op het stelsel vanwege deze mismatch, was één van de aanleidingen om de OCTAS in te stellen en deze commissie te verzoeken om integraal naar het stelsel te kijken en te komen met oplossingsrichtingen voor een houdbaar stelsel, met oog voor uitvoerbaarheid, betaalbaarheid en uitlegbaarheid.

Vooruitlopend op het advies van de OCTAS en een nieuw Kabinet, is het belangrijk om samen met UWV maatregelen uit te werken die kunnen helpen om de achterstanden verder terug te dringen. Ik ga daarom opnieuw in overleg met diverse stakeholders in het WIA-stelsel om samen tot ideeën voor aanvullende maatregelen te komen. Daarbij blijf ik ook met UWV onderzoeken waar verbeteringen in de uitvoering mogelijk zijn. Hierbij valt te denken aan ondersteuning van slimme taalmodellen bij het opstellen van rapportages en evaluatie van het bezwaar- en beroepsproces. Daarnaast ben ik met de Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde (NVVG) in gesprek over de doorontwikkeling van de specialisatie verzekeringsarts. Hierbij kan worden gedacht aan een duidelijker en aansprekender beroepsprofiel, waaronder het verkennen van een ontwikkeling richting één sociaal geneeskundig specialist voor Arbeid en Gezondheid.

5. WIA GERELATEERDE ONDERWERPEN

Datum

06 oktober 2023

Onze referentie

2023-0000532217

In deze paragraaf ga ik achtereenvolgens in op de stand van zaken omtrent de WIA-hardheden op korte termijn, de planning van de OCTAS en de motie van het lid Gijs van Dijk, over afwijkende medische oordelen.

5.1 WIA-hardheden korte termijn

Ik heb de afgelopen periode gebruikt om te onderzoeken hoe hardheden in de WIA aangepakt kunnen worden. Ik heb hierover overleg gevoerd met UWV en sociale partners en ik heb hierover van gedachten gewisseld met uw Kamer, meest recent tijdens het commissiedebat over de uitvoering van de sociale zekerheid op 29 juni 2023. Voor de korte termijn heb ik met speciale aandacht gekeken naar het verrekenen van inkomsten naast de uitkering, het CBBS en de dagloonsystematiek in de WIA.

Daglonen

Ten aanzien van de dagloonsystematiek meldde ik in mijn vorige Voortgangsbrief¹¹ dat er in de voorjaarsnota 2023 middelen zijn vrijgemaakt om een knelpunt met betrekking tot loonloze tijdvakken aan te pakken. Er is sprake van een loonloos tijdvak als er gedurende een maand (tijdvak) in de referentieperiode helemaal geen loon is genoten. Dat kan verschillende oorzaken hebben, zoals in eerdere brieven toegelicht.¹²

Met name het loonloze tijdvak dat wordt veroorzaakt door de toekenning van een WW-uitkering tijdens de WIA-referentieperiode, wordt ervaren als een hardheid. Wanneer mensen hun laatste salaris krijgen in de maand waarin zij nog werken, en daarna recht krijgen op WW, kan een loonloos tijdvak ontstaan. Dat komt doordat de WW-uitkering over de voorbije maand wordt uitgekeerd. Er is dan dus één maand waarin iemand al geen salaris meer krijgt, maar ook nog geen WW. Dit kan negatief doorwerken in de hoogte van het dagloon die bepalend is voor de hoogte van de WIA-uitkering.

Specifiek dit knelpunt wil ik aanpakken. Een WIA-gerechtigde heeft hier namelijk geen invloed op doordat dit het gevolg is van de samenloop van het moment van betaling van de WW-uitkering en de wijze van loonaangifte.

De afgelopen maanden is in overleg met UWV verder uitgewerkt hoe dit knelpunt opgelost kan worden. Er zijn verschillende opties voor. Er is onder meer gekeken naar de uitvoerbaarheid en de doelmatigheid van de oplossingsrichting.

Uiteindelijk zijn we uitgekomen op een oplossingsrichting waarbij het WW-dagloon wordt overgenomen. Dit is een reeds bestaande systematiek die wordt toegepast voor het ZW- en Wazo-dagloon. In het geval dat een werkloze ziek wordt, en recht heeft op een ZW-uitkering, dan wordt voor het ZW-dagloon uitgegaan van het WW-dagloon. Een vergelijkbare werkwijze willen we hanteren voor mensen die na de ZW instromen in de WIA, en dan met een loonloos tijdvak worden geconfronteerd. Het ligt voor de hand om dan ook uit te gaan van het – reeds bekende - WW-dagloon. Zo wordt voorkomen dat uitkeringsgerechtigden die vanuit werkloosheid door ziekte langdurig uitvallen, onnodig veel verschillen ondervinden tussen het WW-, ZW- en WIA-dagloon. Deze werkwijze biedt alleen een oplossing voor de groep werknemers die zich ziekmelden vanuit de situatie dat zij een WW-uitkering ontvangen en uiteindelijk een WIA-uitkering krijgen. Er moet dus sprake zijn van een ziekmelding vanuit de WW die uiteindelijk resulteert in een WIA-uitkering.

¹¹ Kamerstukken II, 2022/23, 26448, nr. 712.

¹² Kamerstukken II, 2022/23, 32716, nr. 47.

Werknemers die vanuit de WW-uitkering volledig hun werk hervatten (einde WW) en kort daarop vanuit dat werk uitvallen (binnen een jaar), vallen buiten de doelgroep. Als de maatregel ook op andere doelgroepen gericht zou worden, zou de systematiek complex en onuitvoerbaar worden.

Er wordt op dit moment gewerkt aan de AMvB die nodig is om de gekozen optie te regelen. Ik verwacht deze regeling in het eerste kwartaal van 2024 uit te zetten voor internetconsultatie en het streven is dat de regeling in de zomer van 2024 in werking kan treden. Ik verwijs naar bijlage 5 voor de onderbouwing van de doelmatigheid, doeltreffendheid en evaluatie van de maatregel (CW 3.1.).

Datum

06 oktober 2023

Onze referentie

2023-0000532217

CBBS

Ten aanzien van het Claim Beoordeling en Borging Systeem (CBBS) geldt dat mijn ministerie vanuit de rol als toezichhouder op UWV, een eigen verkenning heeft gedaan naar de knelpunten en oplossingsrichtingen in de werking van het CBBS binnen het WIA-stelsel. Het doel van deze verkenning is om inzicht te bieden in de aanvankelijke bedoeling van het CBBS (en de voorganger ervan) en te onderzoeken hoe die bedoeling zich verhoudt tot het huidige functioneren van het systeem. Uit de verkenning volgt dat mogelijke verbeteringen van gesignaleerde knelpunten raken aan de kern van de WIA. De voorgestelde oplossingsrichtingen lopen dan ook voor een groot deel mee in de lange termijn aanpak van de hardheden in de WIA en daarmee in de opdracht aan de OCTAS. De verkenning is ook aangeboden aan de OCTAS.

Ik ga vooruitlopend op de resultaten van de OCTAS samen met UWV aan de slag met het verbeteren van de communicatie over (de werking van) het CBBS en het proces van de claimbeoordeling verbeteren. Deze behoefte blijkt uit de verkenning door de afdeling eigenaarsadvies van SZW en uit de gesprekken die hierover met sociale partners zijn gevoerd. Op dit moment wordt er ambtelijk een plan van aanpak voor verbetering in de communicatie voorbereid.

Verrekenen van inkomsten

Ten aanzien van het verrekenen van inkomsten naast de uitkering geldt dat UWV een aantal belangrijke maatregelen heeft genomen. Op grote schaal is een *serious game* uitgerold. Deze heeft als doel medewerkers bewust te maken van wat zij kunnen doen om de dienstverlening te verbeteren aan cliënten die met inkomensverrekening te maken krijgen. Daarnaast worden er verbeteringen doorgevoerd in de informatievoorziening en in het meer proactief benaderen van cliënten.

Eén van de grootste pijnpunten voor een cliënt met een WIA-uitkering is het gebrek aan inkomensduidelijkheid. Met de huidige rekenhulp van UWV krijgt de cliënt onvoldoende antwoord op de vraag wat werken naast zijn/haar uitkering financieel betekent. Om de cliënt meer inkomensduidelijkheid te bieden wordt onderzocht of een bestaande rekenhulp van het Nibud (de "*van uitkeren naar werk berekenaar*") daar op korte termijn in kan voorzien. Deze rekenhulp laat niet alleen het effect op de bruto-uitkering zien, maar ook wat het betekent voor toeslagen van de belastingdienst en gemeentelijke voorzieningen. Daarnaast ziet de cliënt wat dit netto betekent voor zijn/haar totaalinkomen. De rekenhulp van het Nibud geeft dus een goed overzicht van wat men kan verwachten op het moment dat men naast de uitkering gaat werken. Er is veel informatie benodigd en het invullen van de rekenhulp is daardoor lastig. Door middel van een pilot wordt onderzocht of het helpt wanneer cliënten een vast aanspreekpunt hebben, die hen helpt met het invullen van deze tool.

In de eerste helft van 2023 heeft een pilot optimaliseren verrekensystematiek plaatsgevonden bij een aantal UWV-kantoren in het land. Doel is dat met cliënten een optimaal passende verrekencyclus wordt afgesproken. Zo wordt de voorspelbaarheid van het inkomen voor cliënten vergroot. Uit de pilot blijkt dat voor 40% van de cliënten met een wisselend inkomen die voorheen eens per 12 maanden opnieuw werden beoordeeld ten behoeve van de verrekening, een andere verrekencyclus passender is. Hetzelfde geldt voor 20% van de cliënten met wisselend inkomen die nu in een 6-maanden cyclus zitten. Met passender wordt hier bedoeld dat mensen door een andere cyclus met minder verrassingen (in de vorm van terugvorderingen bijvoorbeeld) worden geconfronteerd. Dit zijn positieve resultaten, maar het vergt wel veel van UWV om alle cliënten proactief te benaderen. Er wordt nu onderzocht of de mensen met wisselende inkomsten die mogelijk gebaat zijn bij een andere cyclus, automatisch geïdentificeerd kunnen worden.

Datum

06 oktober 2023

Onze referentie

2023-0000532217

5.2 OCTAS

De OCTAS is op dit moment bezig met de uitwerking van haar opdracht. Zij zal grondig en integraal advies uitbrengen over een toekomstbestendig stelsel dat uitvoerbaar, betaalbaar en uitlegbaar is. Zij zal daartoe diverse oplossingsrichtingen presenteren. Na de zomer van 2023 volgt een tussenproduct in de vorm van een probleemanalyse en de commissie streeft er naar om aan het begin van 2024 haar rapport op te leveren. Zodat het hopelijk nog betrokken kan worden in de formatie van een volgend kabinet.

5.3 Motie van het lid Gijs van Dijk – afwijkende medische oordelen

Met deze brief informeer ik u ook over de uitvoering van de in maart 2019 aangenomen motie van het lid Gijs van Dijk over het reduceren van het aantal afwijkende medische oordelen.¹³ De motie werd ingediend vanwege het voorstel om het medisch advies van de bedrijfsarts leidend te maken bij de toets op de re-integratie-inspanningen. Toegezegd werd de Kamer jaarlijks te informeren over de monitoring van de mogelijke verschillen tussen het oordeel van de verzekeringsarts bij de WIA-claimbeoordeling en het actueel oordeel van de bedrijfsarts in het re-integratieverslag. Nu het wetsvoorstel recent is ingetrokken,¹⁴ is het uitvoeren van deze motie niet langer relevant.

6. TOT SLOT

Ik blijf mij onverminderd inzetten voor het oplossen van de mismatch en het terugdringen van de achterstanden. Ik ben blij met de constructieve manier waarop er bij UWV wordt gewerkt aan oplossingsrichtingen, het optimaliseren van processen en de implementatie van de diverse maatregelen. Er is, in het bijzonder met het werken in SMC's, een cultuuromslag ingezet. Het is goed om te zien dat de ingezette maatregelen er daadwerkelijk aan bijdragen dat de druk op de uitvoering bij UWV vermindert. Tegelijkertijd kost het tijd voordat de genomen maatregelen en de procesoptimalisatie bij UWV optimaal zijn geïmplementeerd en blijft de aanpak van de mismatch de komende periode onze gezamenlijke aandacht vergen. De problemen op het gebied van sociaal-medische beoordelingen zijn momenteel dermate urgent dat ik het noodzakelijk acht om – ondanks de demissionaire status van het Kabinet – samen met UWV maatregelen te blijven treffen om de mismatch aan te pakken.

¹³ Kamerstukken II 2018/19, 29544 nr. 889.

¹⁴ Kamerstukken II 2022/23, 25589 nr. 11.

Ik zal u door middel van een volgende kamerbrief in het voorjaar van 2024 weer uitgebreid informeren over de stand van zaken. Hier zal ik dan de cijfermatige ontwikkelingen over het jaar 2023 in meenemen, alsmede bijgestelde prognoses voor de komende jaren. Tussentijdse belangrijke ontwikkelingen zal ik melden in de Stand van de Uitvoering.

Datum

06 oktober 2023

Onze referentie

2023-0000532217

De Minister van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid,

C.E.G. van Gennip

Bijlage 1: Ontwikkeling en prognoses achterstanden

Datum

06 oktober 2023

Onze referentie

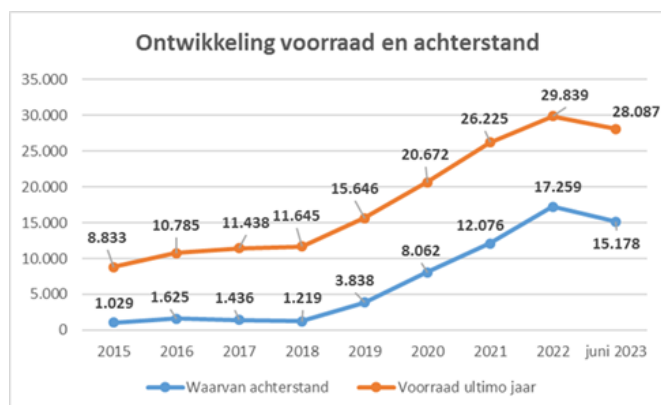
2023-0000532217

Claimbeoordelingen

In de Voortgangsbrief van 28 april jl. deelde ik het voorzichtige positieve beeld dat de achterstand in WIA-claimbeoordelingen de laatste maanden van 2022 voor het eerst in acht jaar tijd leek te stabiliseren. Tot mijn genoegen kan ik u melden dat deze beweging zich heeft voortgezet en dat de eerste helft van 2023 zelfs voor het eerst een lichte afname is te zien in de ontwikkeling van de voorraad en achterstand. De ingezette maatregelen laten de eerste effecten zien. Met name de tijdelijke maatregel vereenvoudigde WIA-claimbeoordeling voor 60-plussers en de vrijwillige overwerkafspraken hebben op deze korte termijn veel effect gehad. Volgens het huidige beeld – medio 2023 – is de prognoses dat de 60-plusmaatregel zoals verwacht een besparing van circa 3.500 WIA-claimbeoordelingen (gericht op de artsencapaciteit) oplevert over het hele jaar 2023. Daarnaast is ook het aantal WIA-aanvragen sinds 2022 verder gestabiliseerd, na de tijdelijke piek in 2021 door effecten gerelateerd aan Corona.

Eind 2022 wachtten in totaal bijna 7.700 mensen langer dan zes maanden op een WIA-claimbeoordeling. Dit aantal is medio 2023 gedaald naar 6.800. De overwerkafspraken die UWV sinds 2023 heeft, hebben hier een belangrijke bijdrage aan geleverd. Met het overwerken worden de mensen die het langst wachten op een WIA-claimbeoordeling als eerste geholpen. Het aantal mensen dat al langer dan twee jaar wacht op een WIA-claimbeoordeling is gelijk gebleven. Voor deze groep mensen geldt dat er sprake is van complexe casuïstiek, mede vanwege internationale (juridische) aspecten. Deze groep betreft vrijwel allemaal mensen die in het buitenland woonachtig zijn. UWV is voor de WIA-claimbeoordeling van deze groep vaak afhankelijk van buitenlandse instanties. Hierdoor is inlopen op deze achterstanden niet altijd even gemakkelijk te realiseren. De betreffende cliënten ondervinden van deze achterstandsituatie geen hinder, omdat zij reeds een uitkering ontvangen uit het buitenland.

Onderstaande figuur 1 laat zien dat zowel de voorraad als de achterstand voor de WIA-claimbeoordeling is gedaald sinds eind 2022. Het is voor het eerst sinds 2015 dat een daling te zien is. De verwachting is dat deze beweging zich doorzet tot het einde van het jaar.



Figuur 1: Ontwikkeling van de achterstand bij de WIA-claimbeoordeling (aantal aanvragen waarvoor de wettelijke termijn van 8 weken is verstreken) en van de totale werkvoorraad (aantal aanvragen nog binnen wettelijke termijn plus achterstand).

Voor de komende jaren heeft UWV – in afstemming met SZW – prognoses opgesteld. De prognoses laten zien hoeveel WIA-claimbeoordelingen UWV naar verwachting gaat doen in de komende jaren. Deze prognoses zijn gebaseerd op de gemeten effecten van reeds ingezette maatregelen en op aannames over de ontwikkeling van de verwachte effecten van diverse maatregelen in de toekomst.

Datum
06 oktober 2023
Onze referentie
2023-0000532217

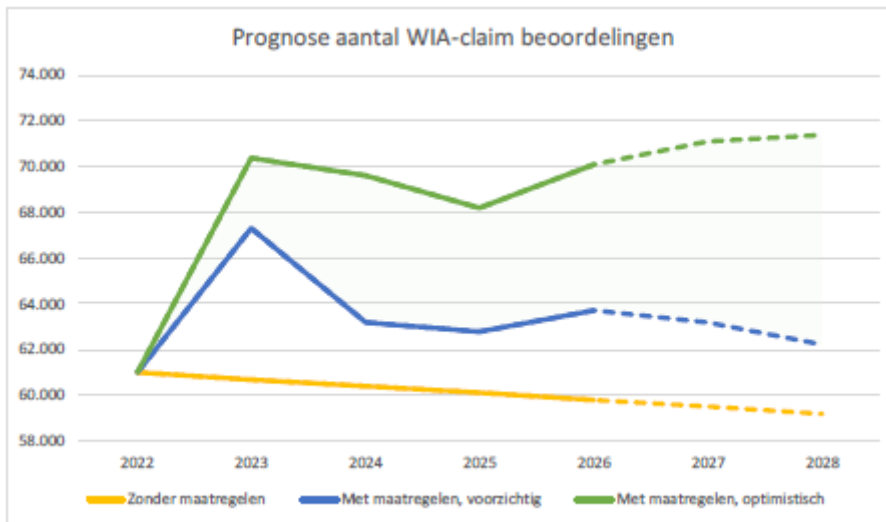
Figuur 2 illustreert de prognose voor de jaren 2023 tot en met 2028. We schetsen de prognoses voor de situatie waarin we geen aanvullende maatregelen zouden nemen en die van de situatie waarin we dat wel doen. Daarbij wordt zowel een voorzichtig als een optimistisch scenario geschetst. De causaliteit tussen de maatregelen en de verwachte effecten is niet volledig vast te stellen, ook vanwege de verschillende bewegingen die UWV tegelijkertijd inzet. De verwachting is dat de realiteit ergens in de bandbreedte tussen deze twee uiterste scenario's zal liggen.

Te zien is dat er in 2023 een piek is in het aantal WIA-claimbeoordelingen dat UWV kan verrichten. Deze piek kan worden toegeschreven aan het effect van de tijdelijke maatregelen: de overwerkafspraken en de 60-plusmaatregel. In 2024 en 2025 zien we nog steeds een hoog aantal het aantal WIA-claimbeoordelingen, maar minder hoog dan de piek in 2023. Dat is een gevolg van het eenmalige effect overwerken in 2023 en beëindigen van de 60-plusmaatregel per 1 januari 2025. Het aantal WIA-claimbeoordelingen zal echter weer toenemen door het verwachte effect van de SMC's en het per 1 juli 2024 invoeren van de tijdelijke maatregel 'Praktisch beoordelen'. De verwachting is dat het aantal WIA-claimbeoordelingen tot en met 2026 zal gaan stijgen naar ongeveer 64.000 (voorzichtig scenario) tot 70.000 (optimistisch scenario) per jaar. Hiermee zien we een duidelijk effect van de maatregelen. Zonder de maatregelen zou UWV naar verwachting namelijk minder dan 60.000 WIA-claimbeoordelingen per jaar kunnen uitvoeren.

Voor de jaren vanaf 2026 geldt dat de onzekerheidsfactor bij de prognoses groter wordt. De verwachting is in ieder geval dat het aantal beoordelingen dat UWV kan uitvoeren gaat groeien en de mismatch dus kleiner wordt. Het slimmer en op uitgebreidere schaal inzetten van taakdelegatie, met name door de vorming van SMC's, levert de voornaamste bijdrage aan die groei. Gupta Strategists becijferde in 2022 dat die ontwikkeling een bijdrage van 14% aan het verkleinen van de mismatch kan opleveren. Dit streven is zichtbaar in het optimistische scenario zoals hieronder weergegeven. Naast de inzet op SMC's wordt er gewerkt aan andere verbeteringen in de uitvoering en blijven we zoeken naar aanvullende maatregelen om meer beoordelingen te kunnen uitvoeren. In het voorzichtige scenario is het effect van de SMC's behoedzamer ingeschat en kan het aantal WIA-claimbeoordelingen door de tijdelijkheid van de maatregel 'Praktisch

beoordelen' vanaf 2027 mogelijk iets afnemen.

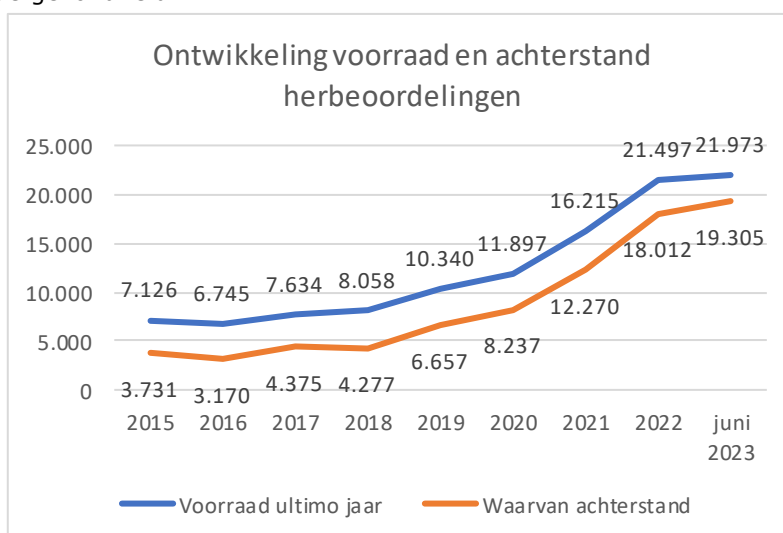
Datum
06 oktober 2023
Onze referentie
2023-0000532217



Figuur 2. Prognoses op het verwachte aantal WIA-claimbeoordelingen dat UWV de komende jaren kan verrichten. Het figuur bevat een scenario zonder maatregelen (gele lijn) en twee scenario's met aanvullende maatregelen; een voorzichtig scenario (blauwe lijn) en een optimistisch scenario (groene lijn).

(Vraaggestuurde) herbeoordelingen

Ook bij de vraaggestuurde herbeoordelingen zien we voor het eerst sinds eind 2022 een stabilisatie van de achterstand. Dit komt met name door de inzet van UWV op het monitoren van de WGA 80-100 populatie en door de recente aanpassingen van het aanvraagformulier herbeoordelingen voor werknemers, waardoor bij de aanvraag een beter onderscheid kan worden gemaakt tussen het verzoek om een herbeoordeling en het doorgeven van andere soort wijzigingen in de gezondheid.



Figuur 4: Ontwikkeling van de achterstand bij de vraaggestuurde herbeoordelingen (aantal aanvragen waarvoor de wettelijke termijn van 8 weken is verstreken) en van de totale werkvoorraad (aantal aanvragen nog binnen wettelijke termijn plus achterstand).

Actualisatie cijfermatige stand van zaken en prognoses

Over de cijfermatige stand van zaken en actuele prognoses zal ik u weer uitgebreid informeren door middel van een volgende Voortgangsbrief voor de zomer van 2024. Ik zal dan ook weer rapporteren over WIA-voorschotten, dwangsommen, en de capaciteit en inzet van verzekeringsartsen, zoals ik ook in de Voortgangsbrief van 28 april 2023 heb gedaan.

Datum

06 oktober 2023

Onze referentie

2023-0000532217

Bijlage 2 : Kamerbrief naar aanleiding van rapport EY

Datum

06 oktober 2023

Onze referentie

2023-0000532217

Actieplan sociaal-medische beoordeling

Al enkele jaren krijgen langdurig zieke cliënten niet de dienstverlening van UWV waar ze recht op hebben. Ze moeten te lang wachten op een sociaal-medische beoordeling. Dat zorgt voor veel onzekerheid bij mensen. Daarom werkt UWV dagelijks aan maatregelen om dit probleem op te lossen.

Eind 2022 heeft adviesbureau EY een grootschalig onderzoek uitgevoerd naar mogelijkheden tot verbeteringen in het proces binnen de WIA-claimbeoordeling. Het rapport wat naar aanleiding daarvan is opgeleverd bevat een overzicht van knelpunten met daarbij 14 aanbevelingen om de doorlooptijd en beoordelingstijd van de WIA-claimbeoordeling te verbeteren. Deze aanbevelingen zijn verwerkt in een plan van aanpak. De verbeteringen sluiten aan bij al eerder ingezette maatregelen en initiatieven zoals bijvoorbeeld de oproep van de minister (Kamerbrief van april 2023) om verzekeringsartsen maximaal te faciliteren om met taakdelegatie en – ondersteuning te (gaan) werken. Het onderzoek van EY levert een belangrijke bijdrage aan het inzicht in welke maatregelen de meeste impact hebben.

Hieronder staan eerst de veertien voorgestelde aanbevelingen beschreven. Vervolgens gaan we in op de acties die UWV in gang zet om opvolging te geven.

Aanbevelingen EY

Het implementeren van onderstaande verbeterinitiatieven zorgt voor een geoptimaliseerd ontwerp van het WIA-claimproces en draagt bij aan het oplossen van de knelpunten die in het onderzoek staan beschreven:

1. Gebruik een zaakstelsel om zaakgericht werken te ondersteunen
2. Ontwerp een nieuwe informatievoorziening ter ondersteuning van het werk
3. Gebruik Straight Through Processing modellen om het proces efficiënter te laten verlopen en beslissingen te vergemakkelijken
4. Maak gebruik van medewerker- en zaakgerelateerde stuurinformatie
5. Gebruik een vormvast aanvraagformulier, afgestemd op de benodigde informatie voor een beoordeling
6. Gebruik Intelligent Document Processing systemen om betere administratie te faciliteren
7. Maak gedragen afspraken over taken en doelen
8. Zet rapportage templates in voor typerende zaken
9. Zet taakdelegatie en –ondersteuning en paramedici gericht in
10. Optimaliseer de communicatiestrategie met cliënt, werkgever en medisch professional
11. Zet de medewerker centraal in het organisatie ontwerp
12. Bied regelmatige en op praktijk aansluitende opleidingen aan voor SMZ medewerkers en andere betrokkenen
13. Faciliteer een moderne werkplek
14. Ontwikkel continu als organisatie

Actie UWV n.a.v. aanbevelingen

Van alle aanbevelingen van EY naar aanleiding van deze procesdoorlichting om de doorloop- en beoordelingstijd te verkorten, heeft UWV inmiddels al een aantal opgepakt, die de grootste impact hebben, en in actie gezet, de rest worden gefaseerd in gang gezet.

A. Aanbevelingen 1 t/m 10 – Procesoptimalisatie door nieuw IV:

- UWV zet in op het structureel vernieuwen van de cliënt- en medewerkersprocessen voor de Arbeidsgeschiktheid Wetten die integraal ingericht worden. Dit met als doel de administratieve processen te optimaliseren en zowel cliënt als medewerker beter te ondersteunen. Voor de cliënt is straks inzichtelijk wat de status is van hun dossier alsook een vormvaste koppeling voor werkgevers. Dit zorgt ervoor dat informatie eenvoudig kan worden gedeeld tussen cliënt, werkgever en UWV.
- Als onderdeel van deze nieuwe informatievoorziening geeft EY aan dat het implementeren van een vormvaste aanvraag (inclusief RIV-formulier) en *Robotic Process Automation* op korte termijn de meeste impact maken. De nieuwe informatievoorziening resulteert in het vergemakkelijken van het gehele proces voor medewerkers. Eén van de taken van Teamondersteuners bijvoorbeeld is het attenderen WIA-aanvragen, het gaat hierom signalen welke zorgen voor een juiste brief bij de cliënt. Die attenderingen zijn te automatiseren.
- Met de digitale assistent voor WIA-attenderingen wordt er gebruik gemaakt van RPA die nu wordt geïmplementeerd op alle kantoren en die doorloopt in 2024.

Datum

06 oktober 2023

Onze referentie

2023-0000532217

B. Aanbeveling 11 – Taakdelegatie en –ondersteuning:

- Eén van de aanbevelingen uit het EY rapport is het stimuleren van werken met taakdelegatie. Binnen het SMC is taakdelegatie één van de pijlers als het gaat om verbetering en intensivering sociaal-medische dienstverlening.
- UWV neemt de aanbeveling van EY dan ook ter harte en werkt aan het implementeren van de handreiking taakdelegatie in het hele land. Er is overeenstemming bereikt met de Medezeggenschapraad en NOVAG om dit te doen. Op dit moment werkt niet iedere verzekeringsarts met taakdelegatie en -ondersteuning. Dit vraagt tijd. Deze aanbeveling wordt als versnellingsmaatregel ingezet en loopt door in 2024 en verder. Gelijktijdig verbetert UWV de meetbaarheid van taakdelegatie en -ondersteuning en de effecten daarvan.
- Parallel aan SMC ontwikkeling organiseert UWV via de lijn "Arbeid en Gezondheid" een communicatie en trainingstraject met als doel:
 - UWV verzekeringsartsen (VA) zijn vertrouwd met het werken met taakdelegatie.
 - De verhouding aantal sociaal medisch verpleegkundige (SMV) per VA neemt toe.
 - Door inzet van taakdelegatie stijgt het aantal producten gedaan door de VA.

C. Aanbeveling 12 t/m 14 – Vakinhoudelijke opleidingen, moderne werkplek & medewerker centraal:

- Van medewerkers wordt bij het implementeren van het nieuwe proces veel gevraagd. Functies en takenpakketten veranderen en vragen andere vaardigheden van medewerkers. UWV heeft het advies overgenomen om de opleidingen te herijken en beter aan te laten sluiten op de nieuwe gewenste situatie bij UWV.
- Op alle vakinhoudelijke opleidingen zijn inmiddels acties gestart om de inhoud hiervan te herijken. Deze ingezette acties zullen doorlopen in 2024 en verder.
- De verbeterde opleidingen (incl. opleiding voor de claimbeoordeling) voor de SMV wordt verplicht gesteld. Alle

managers/regievoerders/adviseurs van SMZ volgen in 2023 een leiderschapstraject.

- Dit alles leidt er toe dat UWV meer tevreden en vitale vakcollega's heeft die hun vakinhoudelijke kennis inzetten voor de verbetering in de SMCs. Middels de juiste begeleiding wil UWV medewerkers blijven binden en boeien.

Datum

06 oktober 2023

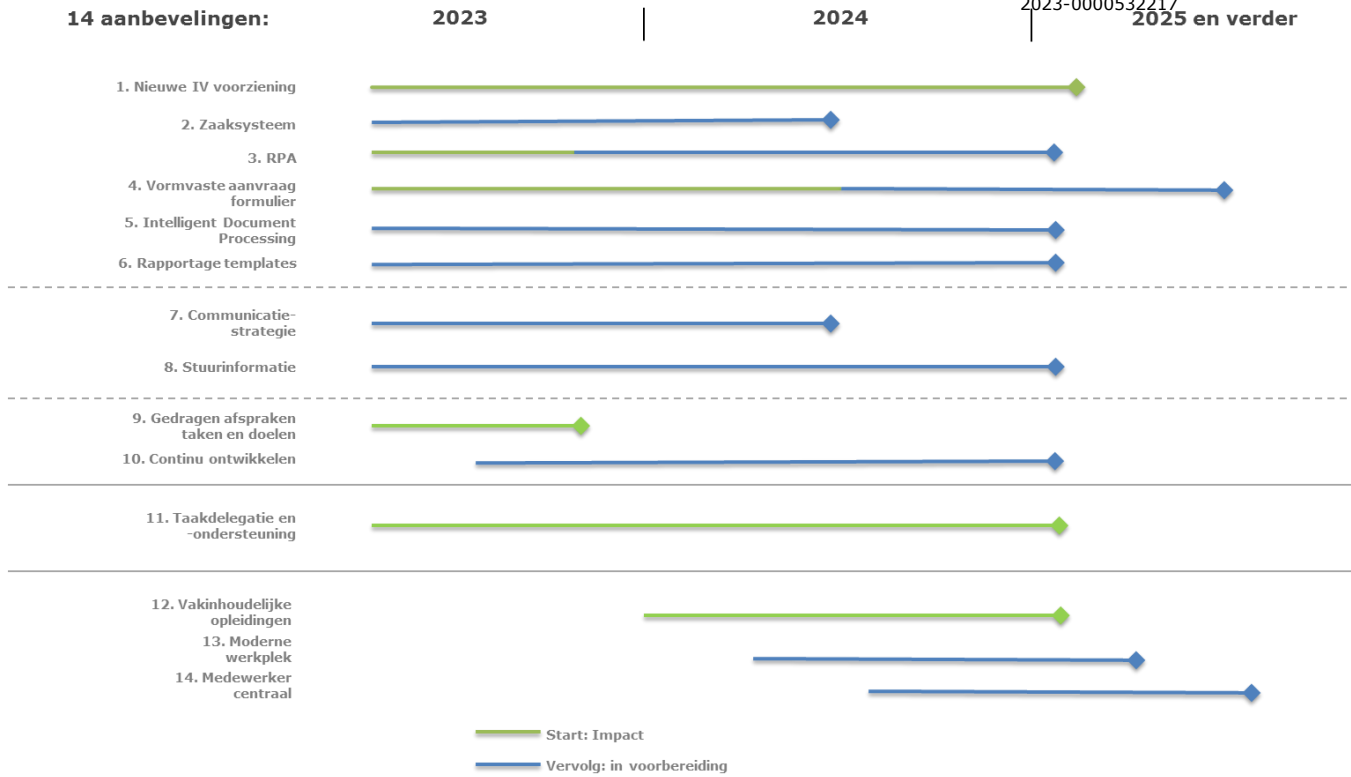
Onze referentie

2023-0000532217

Tijdslijnen van de 14 aanbevelingen vanuit EY

Datum
06 oktober 2023

Onze referentie
2023-0000532217
2025 en verder



Bijlage 3: Maatregelen gericht op WIA-claimbeoordeling en -herbeoordeling

Datum
06 oktober 2023

Onze referentie
2023-0000532217

Verkenning generieke beleidslijn no-riskpolis (motie van de leden Stoffer en De Kort)

Via de motie van 18 april jl. hebben de leden Stoffer en De Kort verzocht een generieke beleidslijn te verkennen voor de situatie waarbij werknemers aanspraak willen maken op een no-riskstatus tussen het einde van de wachttijd en de uitgestelde WIA-claimbeoordeling.¹⁵

De no-riskpolis voor de WIA-doelgroep kan in principe pas worden toegekend ná de WIA-claimbeoordeling. Een no-riskpolis kan zowel worden toegekend aan mensen die een WIA-uitkering toegekend krijgen als aan mensen wiens aanvraag wordt afgewezen omdat zij minder dan 35% arbeidsongeschikt zijn. De no-riskpolis voor 35-minners is alleen bestemd voor werknemers die op de eerste dag na afloop van de wachttijd voor de WIA niet in staat zijn om terug te keren bij de oude werkgever. Als voorwaarde voor toekenning van de no-riskpolis geldt dat de betrokken werknemer op elf weken voorafgaand aan de eerste dag na afloop van de wachttijd geen dienstbetrekking had met een andere dan de eigen werkgever, tenzij die andere dienstbetrekking al bestond op de eerste dag van die wachttijd. Het toekennen van een no-riskpolis is daarmee dus afhankelijk van de uitkomst van de claimbeoordeling. Om te bepalen aan welke voorwaarden voldaan moet zijn, moet UWV weten of er sprake is van toekenning of afwijzing van de WIA-aanvraag.

Op peilmoment juli 2023 is de wachttijd voor een claimbeoordeling gemiddeld 21 weken, waardoor mensen ook langere tijd moeten wachten op duidelijkheid over de no-riskpolis. Dat kan problematisch zijn voor mensen die direct na de wachttijd van 104 weken bezig zijn met re-integratie en voor wie een (nieuwe) werkgever in beeld is. UWV kan – op verzoek van de werknemer of zijn belanghebbende ex-werkgever – een no-riskpolis toekennen nadat de wachttijd van 104 weken is doorlopen en vóór de verlate WIA-claimbeoordeling. UWV beoordeelt aan de hand van de eerdergenoemde criteria of een no-riskpolis kan worden toegekend. Op deze manier hebben deze mensen dus al vóór de datum van de WIA-claimbeoordeling de duidelijkheid die zij nodig hebben over de no-riskpolis. Zoals ik in de Voortgangsbrief van 28 april jl. heb aangegeven hecht ik hieraan, omdat mensen op geen enkele manier mogen worden belemmerd om te blijven werken of opnieuw aan het werk te gaan na de wachttijd van 104 weken.

Er bestaat dus een mogelijkheid om al vóór de claimbeoordeling een no-riskpolis toe te kennen, maar deze mogelijkheid is gebaseerd op maatwerk. UWV kan dit maatwerk toepassen in concrete gevallen waar reeds een (nieuwe) werkgever in beeld is. De motie verzoekt mij echter om een meer generieke beleidslijn te verkennen. Daaronder versta ik de mogelijkheid dat voor een bredere groep direct bij einde wachttijd van 104 weken een no-riskpolis wordt toegekend, ook aan mensen die nog niet bezig zijn met re-integratie en aan mensen voor wie nog geen (nieuwe) werkgever in beeld is. Hiervoor zijn in theorie twee opties:

1. UWV verstrekt standaard een no-riskpolis aan iedereen die een WIA-aanvraag indient. Bij deze optie wordt een no-riskpolis dan ook toegekend

¹⁵ Kamerstukken II 2022/23, 26448, nr. 709.

- aan personen die na de claimbeoordeling 35-minner blijken te zijn en dus niet aan de wettelijke voorwaarden voor de no-riskpolis voldoen.
2. UWV verstrekt alleen een no-riskpolis aan mensen die een WIA-aanvraag hebben ingediend als zij op de datum van einde wachttijd voldoen aan de onderstaande strengere voorwaarden die op dit moment gelden voor personen die na de claimbeoordeling 35-minner blijken te zijn:
- De betreffende persoon is niet in staat om terug te keren bij de oude/eigen werkgever.
 - De betreffende persoon heeft einde wachttijd geen dienstbetrekking met een andere dan de eigen werkgever, tenzij die andere dienstbetrekking al bestond op de eerste dag van die wachttijd (de eerste ziektedag).

Met deze tweede optie wordt voorkomen dat 35-minners waarvan bij de claimbeoordeling blijkt dat ze niet aan de voorwaarden voor een no-riskpolis voldoen, toch al een no-riskpolis hebben gekregen bij einde wachttijd. Mensen die niet aan de strenge voorwaarden voor de 35-minners voldoen maar bij de claimbeoordeling blijkt dat er sprake is van een recht op een WIA-uitkering, krijgen de no-riskpolis dan alsnog na de claimbeoordeling.

Ten aanzien van **optie 1** geldt dat op deze manier no-riskpolissen worden toegekend, terwijl niet aan de wettelijke voorwaarden voor de toekenning (en de bedoeling daarvan) is voldaan. Dat kan leiden tot onrechtmatige uitgaven als deze personen vervolgens ziek uitvallen in een nieuw dienstverband en een ZW-uitkering claimen. We weten niet om hoeveel extra ZW- en WIA-uitgaven het gaat. Er zijn geen cijfers beschikbaar over hoeveel mensen die 35-min worden verklaard geen recht hebben op een no-riskpolis. Ten aanzien van **optie 2** geldt dat UWV een toets moet doen op de voorwaarden voor een no-riskpolis voor 35-minners. Die toets moet UWV dan toepassen op de volledige groep aan WIA-aanvragers: aangezien de claimbeoordeling niet heeft plaatsgevonden, kan UWV immers geen onderscheid maken tussen 35-minners en uitkeringsgerechtigden. UWV heeft aangegeven dat zij onvoldoende capaciteit heeft om deze toets toe te passen op de volledige groep aan WIA-aanvragers. Deze optie lijkt daarmee niet uitvoerbaar voor UWV en zal daarnaast ten koste gaan van capaciteit elders in de uitvoering.

Nieuwe ingezette en te verkennen maatregelen vraaggestuurde herbeoordelingen

Onderscheid aanvragen herbeoordeling en doorgeven wijziging gezondheidssituatie

Sinds het tweede kwartaal van 2023 werkt UWV met twee aparte formulieren waarmee onderscheid wordt gemaakt tussen het doorgeven van wijzigingen in de gezondheid en het aanvragen van herbeoordelingen vanuit werknemers.

Door het werken met twee aparte formulieren wordt een onderscheid gemaakt tussen het doorgeven van wijzigingen in de gezondheid en het aanvragen van herbeoordelingen door (ex-) werknemers. De (ex-)werknemer wordt door UWV nagebeld om te verifiëren welke situatie aan de orde is. Wijzigingen in gezondheid kunnen vaak snel en met beperkte medische inzet worden afgehandeld en leiden meestal niet tot een herbeoordeling die beoordelingscapaciteit vergt. Door de verschillende formulieren is nu sneller duidelijk dat het om een dergelijke wijziging gaat en dat bespaart inzet van beoordelingscapaciteit. Volgens de eerste inzichten

Datum

06 oktober 2023

Onze referentie

2023-0000532217

en cijfers leidt deze nieuwe werkwijze tot een afname van circa 30% van aanvragen door werknemers van herbeoordelingen. Dit is een besparing van circa 2.000 herbeoordelingen per jaar.

Datum

06 oktober 2023

Onze referentie

2023-0000532217

Het eerste beeld over deze werkwijze is dat cliënten van UWV deze als positief ervaren. Aan het eind van dit jaar volgt een cliëntonderzoek naar de beleving van cliënten bij de twee nieuwe formulieren. De uitkomsten zullen aan het begin van 2024 bekend zijn.

Stimuleren gemotiveerd aanvragen en afspraken maken met werkgeverspartijen
UWV wil, samen met SZW, de komende tijd gaan verkennen hoe ook de processen rondom de aanvragen door werkgevers kunnen worden geoptimaliseerd via verduidelijking van de communicatie hierover en verbetering van formulieren. We zullen binnen deze verkenning ook gesprekken voeren met werkgeverspartijen om te bekijken wat zij nodig hebben om een herbeoordeling op het juiste moment en zo gemotiveerd mogelijk in te dienen. We willen daarnaast ook verkennen hoe we met een aantal specifieke partijen (Verbond van Verzekeraars, PPUSZ en de ABU) kunnen komen tot afspraken over het gemotiveerd aanvragen van herbeoordelingen. Ik zal uw Kamer in de volgende kamerbrief over sociaal-medisch beoordelen in het voorjaar van 2024 informeren over de voortgang op deze punten.

Private ondersteuning op het uitvoeren van herbeoordelingen

Tot slot is UWV in gesprek met private partijen om te bekijken in hoeverre de private markt kan ondersteunen bij de behandelingen van herbeoordelingsaanvragen. Ik zal uw Kamer informeren over de uitkomsten van deze gesprekken en de mogelijkheden die eruit voortkomen.

Bijlage 4: Praktisch beoordelen

Datum

06 oktober 2023

Onze referentie

2023-0000532217

Aanleiding en uitgangspunten

In het kader van oplossingen voor de mismatch tussen vraag en aanbod sociaal-medische beoordelingen, wordt door UWV en SZW de maatregel 'praktisch beoordelen' nader uitgewerkt.

Door praktisch beoordelen in te voeren krijgen we een maatregel waarmee de verzekeringsarts zo gericht mogelijk kan worden ingezet. Deze werkwijze zal een besparing op de artsencapaciteit bewerkstelligen.

Daarnaast biedt praktisch beoordelen een vaststelling van de mate van arbeidsongeschiktheid die voor alle betrokkenen (werknemer en de eventueel betrokken (ex-)werkgever) beter te begrijpen is, nu de beoordeling gebaseerd is op arbeid die feitelijk wordt verricht.

De maatregel zal een tijdelijk karakter hebben voor de duur van drie jaar, met een beoogde ingangsdatum van 1 juli 2024. De verwachting is dat gedurende deze periode de achterstanden door de combinatie van inmiddels genomen maatregelen verder worden ingelopen. Ook hebben we dan meer zicht op de implementatie van de adviezen die OCTAS zal geven.

De praktische beoordeling

Als de verzekerde feitelijke werkzaamheden (heeft) verricht – en voldoet aan de gestelde voorwaarden – dan kan de mate van arbeidsongeschiktheid van de verzekerde gebaseerd worden op een praktische beoordeling, en kan de theoretische schatting achterwege worden gelaten. De mogelijkheid om een praktische beoordeling te doen, geldt in de huidige situatie ook al. Echter, de huidige wet- en regelgeving schrijft voor dat er in deze situatie naast een praktische ook een theoretische beoordeling moet plaatsvinden. De uitkomst van de schatting met het laagste arbeidsongeschiktheidspercentage prevaleert.

Werkwijze praktisch beoordelen

Bij de maatregel praktisch beoordelen hoeft in beginsel de theoretische schatting niet meer te worden verricht. Hierdoor wordt de tijd die verzekeringsarts en arbeidsdeskundige bezig zijn met beoordeling bekort. Aan de overige geldende criteria komt geen wijziging. De in de jurisprudentie bevestigde en/of ontwikkelde beoordelingspunten blijven hetzelfde. Het moet gaan om feitelijke werkzaamheden die verricht worden, welke algemeen geaccepteerde arbeid is, dat passend is naar de belastbaarheid en bekwaamheden van de verzekerde en waarmee een representatief en voldoende bepaalbaar inkomen wordt genoten.

Toepassing maatregel op WGA 80-100

Wanneer uit de praktische beoordeling blijkt dat de verzekerde een inkomensverlies heeft van 80-100%, is er mogelijk sprake van recht op een IVA-uitkering. Om vast te stellen of rechtmatig een IVA-uitkering wordt verstrekt aan verzekerden, en er geen gedragseffect optreedt, zal voor deze doelgroep de praktische en theoretische beoordeling gehandhaafd blijven.

In de voorgestelde procesbeschrijving wordt de verzekeringsarts in beginsel alleen door de arbeidsdeskundige gevraagd om te beoordelen of de verzekerde beperkingen heeft die de belasting in de beschreven werkzaamheden overschrijdt. Dit betekent dat de verzekeringsarts geen volledig belastbaarheidsprofiel in kaart

brengt, er hoeft immers niet gekeken te worden of verzekerde andere passende arbeid zou kunnen verrichten. Evenmin is de duurzaamheid van de beperkingen beoordeeld. Om een uitspraak te kunnen doen over het recht op IVA is er wel een volledig belastbaarheidsprofiel nodig.

Datum

06 oktober 2023

Onze referentie

2023-0000532217

Daarom is gekozen voor een werkwijze om voor degenen die op basis van verdiensten 80-100% arbeidsongeschikt worden, en daarmee mogelijk in aanmerking komen voor de IVA-uitkering indien hun beperkingen duurzaam zijn, ook nog een theoretische schatting te doen. Er vindt daardoor alsnog een volledige beoordeling plaats waarbij er een vergelijking wordt gemaakt tussen de theoretisch en praktische schatting. Hierbij bepaalt de hoogste restverdien capaciteit het arbeidsongeschiktheidspercentage, zoals nu ook het geval is.

Reikwijdte van de maatregel

Tijdens de verdere uitwerking van de maatregel is de vraag opgekomen of deze nieuwe werkwijze ook doorwerking moet hebben op andere beoordelingen die UWV uitvoert, waaronder in ieder geval WIA-herbeoordelingen en Eerstejaarsziektewetbeoordelingen. Dit wordt op dit moment verder onderzocht.

Bijlage 5

Datum

06 oktober 2023

Onze referentie

2023-0000532217

Beleidskeuzes uitgelegd																	
Onderbouwing doeltreffendheid, doelmatigheid en evaluatie (CW 3.1)																	
1. Doel(en)	<p>Het doel van de maatregel m.b.t. loonloze tijdvakken door een WW-uitkering in de WIA referteperiode is dat de dagloonvaststelling begrijpelijker wordt voor uitkeringsgerechtigden die vanuit de WW doorstromen naar de WIA en deze ervaren hardheid uit de systematiek te halen. Door de beoogde maatregel wordt ervoor gezorgd dat de hoogte van de (loongerelateerde) uitkering (meer) overeenkomt met de voorliggende uitkering en de actuele situatie. Direct bij inwerkingtreding zullen werknemers die behoren tot de doelgroep die instromen in de WIA met deze verbeterde situatie te maken krijgen.</p>																
2. Beleids-Instrument(en)	<p>Met UWV is onderzocht welke mogelijkheden er zijn om de ervaren problematiek rondom loonloze tijdvakken op te lossen. Daaruit volgden vijf oplossingsrichtingen die in een Kamerbrief op 25 november 2022 met de Tweede Kamer zijn gedeeld. Vervolgens heeft de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid besloten dat zij specifiek het knelpunt wil oplossen voor WIA-uitkeringsgerechtigden die door een WW-uitkering in de WIA-referteperiode te maken hebben met een lager dagloon. Er zijn uitvoeringstechnisch verschillende manieren om deze oplossingsrichting te realiseren, die allen aanpassing van het Dagloonbesluit werknemersverzekeringen vergen. Met UWV samen is onderzocht welke werkwijze het beste past. Er is onder meer gekeken naar de uitvoerbaarheid en de doelmatigheid van de oplossingsrichting. Uiteindelijk zijn we uitgekomen op een oplossingsrichting waarbij het WW-dagloon wordt overgenomen in de periode van het loonloze tijdvak. Dit is een reeds bestaande systematiek die wordt toegepast voor het bepalen van het ZW- en Wazo-dagloon. In het geval dat een werkloze ziek wordt, en recht heeft op een ZW-uitkering, dan wordt voor het ZW-dagloon uitgegaan van het WW-dagloon. Een vergelijkbare werkwijze willen we hanteren voor mensen die ziek worden in de WW en vervolgens via de ZW instromen in de WIA, en dan met een loonloos tijdvak worden geconfronteerd. Het ligt voor de hand om dan ook uit te gaan van het – reeds bekende - WW-dagloon.</p>																
3. A. Financiële gevolgen voor het Rijk	<p>De kosten van de gekozen oplossingsrichting voor de dagloon-‘hardheid’ rondom de loonloze tijdvakken bedragen €100 miljoen structureel. Deze reeks groeit langzaam in, het structurele bedrag wordt pas in 2072 bereikt.</p> <p>Tabel: Budgettaire gevolgen loonloze tijdvakken(x € mln.)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;"></th> <th style="width: 10%;">2023</th> <th style="width: 10%;">2024</th> <th style="width: 10%;">2025</th> <th style="width: 10%;">2026</th> <th style="width: 10%;">2027</th> <th style="width: 10%;">2028</th> <th style="width: 10%;">Struc</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		2023	2024	2025	2026	2027	2028	Struc								
	2023	2024	2025	2026	2027	2028	Struc										

	Loonloze tijdvakken		3,7	10,9	17,5	23,7	29,4	100
	<p>SZW zet als dekking de reservering voor WIA-hardheden van structureel €50 miljoen uit de arbeidsmarktenvelop van €500 miljoen uit het Coalitieakkoord Rutte IV in. Resterende dekking is voorzien binnen de SZW begroting. SZW zet een reservering voor de EU-verordening 883 en het afstel van de compensatieregeling transitievergoeding MKB in. De budgettaire gevolgen zijn bij Voorjaarsnota 2023 verwerkt.</p>							
	B. Financiële gevolgen voor maatschappelijke sectoren	<p>Aanpassingen aan de hoogte van de WIA-uitkering hebben een direct effect op de betrokken (ex-)werkgevers. Zij betalen namelijk gedurende de eerste tien jaar van de uitkering de lasten middels premies of eigenrisicodragerschap. Alleen in het geval van volledige en duurzame arbeidsongeschiktheid van de (ex-)werknemer (IVA-uitkering) vindt geen doorrekening van de lasten plaats.</p> <p>Private verzekeraars kunnen producten aanbieden rondom aanvullende verzekeringen. Aanpassingen in de hoogte van de WIA-uitkering kan een indirecte uitwerking hiernaartoe hebben.</p>						
	4. Nagestreefde doeltreffendheid	<p>Aanpassing van het dagloonbesluit is een doeltreffende maatregel, omdat de aanpassing een direct effect heeft op de uitkeringshoogte van de groep die een WW-uitkering toegekend krijgt tijdens de WIA-referteperiode. De WIA-uitkering gaat omhoog.</p> <p>Met deze wijziging wordt de vaststelling van de uitkeringshoogte transparanter voor betrokkenen. Dit ziet met name op de werknemer c.q uitkeringsgerechtigde, maar geldt eveneens voor de betrokken (ex-)werkgever die als financieel belanghebbende in staat moet zijn om te begrijpen waarom hij kosten draagt voor de betreffende uitkering. De momenteel geuite onvrede over de systematiek zou daarmee moeten afnemen. Dit kan blijken uit een afname van vragen bij UWV en minder bezwaar- en beroepsprocedures.</p> <p>Bovendien wordt door het aanpassen van het dagloonbesluit voorkomen dat zaken die buiten de invloedssfeer van mensen liggeneen negatief effect hebben op de uitkeringshoogte en daarmee op de bestaanszekerheid van mensen (gedoeld wordt hier op het moment waarop een WW-uitkering wordt uitgekeerd en de manier waarop dat in sommige gevallen tot een loonloos tijdvak leidt, en dus tot een lager dagloon). Dit betekent dat het dagloon van een specifieke doelgroep hoger wordt vastgesteld. Deze maatregel raakt niet de groep mensen die om andere redenen, bijvoorbeeld de eigen keuze voor een sabbatical of lange vakantie, te maken krijgen met een loonloos tijdvak en daarmee een lager dagloon.</p>						
	5. Nagestreefde doelmatigheid	<p>Aanpassing van het Dagloonbesluit geeft de mogelijkheid om een specifieke groep te bereiken om een voor hen nadelig effect op te heffen. Het gaat daarbij om de groep die een WW-uitkering toegekend krijgt tijdens de WIA-referteperiode. Het</p>						

Datum
06 oktober 2023

Onze referentie
2023-0000532217

	<p>feit dat de doelgroep afgebakend kan worden, komt de doelmatigheid van de maatregelen goede.</p> <p>Het aanpassen van het dagloonbesluit heeft als gevolg dat de uitkering voor deze specifieke groep hoger uitvalt. Dit kan het draagvlak voor het stelsel vergroten en als neveneffect juridische procedures (bezwaar en beroep) verminderen.</p> <p>De gekozen uitwerking biedt alleen een oplossing voor de groep werknemers die zich ziekmelden vanuit de situatie dat zij een WW-uitkering ontvangen en uiteindelijk een WIA-uitkering ontvangen. Er moet dus sprake zijn van een ziekmelding vanuit de WW die uiteindelijk resulteert in een WIA-uitkering. Werknemers die vanuit de WW-uitkering volledig in werk hervatten (einde WW) en kort daarop vanuit dat werk uitvallen (binnen een jaar), vallen buiten de doelgroep. De systematiek rondom het meenemen van andere doelgroepen zou complex en onuitvoerbaar worden.</p>
<p>6. Evaluatie- paragraaf</p>	<p>Evaluatie en monitoring is beoogd. De precieze vormgeving hiervan volgt nog. Er dient voorafgaand aan de invoering een nulmeting verricht te worden. Hierbij kan gebruik worden gemaakt van de volgende methoden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Metingen Klanttevredenheid: Wanneer er meer duidelijkheid is over de wet- en regelgeving en de uitkomsten van een beslissing beter te begrijpen zijn, is het te verwachten dat dit zich vertaalt in een grotere klanttevredenheid. Aangezien de dagloonmaatregel zich richt op een beperkte doelgroep, zal de zichtbaarheid in de algemene metingen mogelijk beperkt zijn. - Metingen klantvragen, klachten en bezwaren (gedragseffecten): Wanneer er meer duidelijkheid is over de wet- en regelgeving en de uitkomsten van een beslissing beter te begrijpen zijn, is het te verwachten dat dit leidt tot een afname van het aantal klantvragen en klacht-, bezwaar- en beroepsprocedures over deze onderwerpen. Dit zou ook de druk op de uitvoering moeten verlagen. - Uitvoering uitvoeringstoets door UWV voorafgaand aan inwerkingtreding van de maatregel. <p>Door een nulmeting uit te voeren kan één of twee jaar na de invoering van de maatregel worden geëvalueerd of de maatregel effectief is geweest, door gebruik te maken van dezelfde methoden.</p>

Datum
06 oktober 2023

Onze referentie
2023-0000532217