

Feitenrelaas kwaliteit UWV SMZ WIA tot 2024

Stafhoofden professionele lijn, BC&K, directieadviseurs



Bespreekpunten kwaliteit UWV SMZ

- **Kwaliteitseffect:** Impact voor de client, werkgevers en derden
 - Uit welke kernwaarde bestaat impact?
 - Hoe vaak zijn er door verkeerde uitvoering kernwaarden geschaad?
 - Hoe groot is de impact voor de geraakte partijen?
- **Kwaliteitssysteem:** ontstaansanalyse van huidige situatie
 - Waaruit bestaat het kwaliteitssysteem?
 - Welke cruciale keuzes en gebeurtenissen hebben gespeeld?

kwaliteitseffecten

De WIA is een verzekering die werknemers beschermt tegen bestaansverschraling bij verlies van loon door ziekte en/of gebrek.

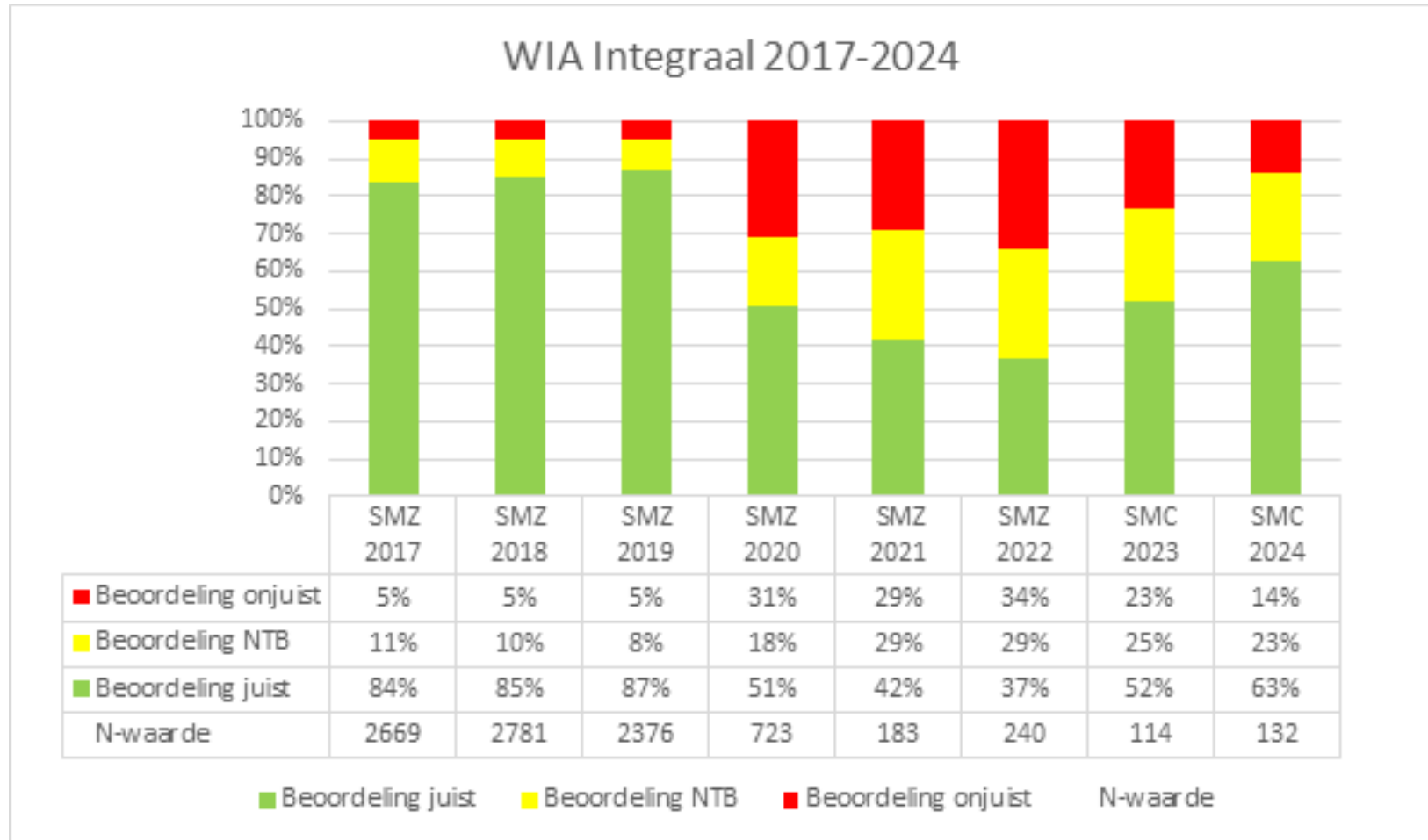
Daarnaast beschermt deze wet:

- burgers hun recht op arbeid/passende actieve plek in de maatschappij
- werkgevers op eindeloos door betalen van loon bij niet inzetbare werknemers
- de maatschappij/economie door maximale inzet van arbeidspotentieel

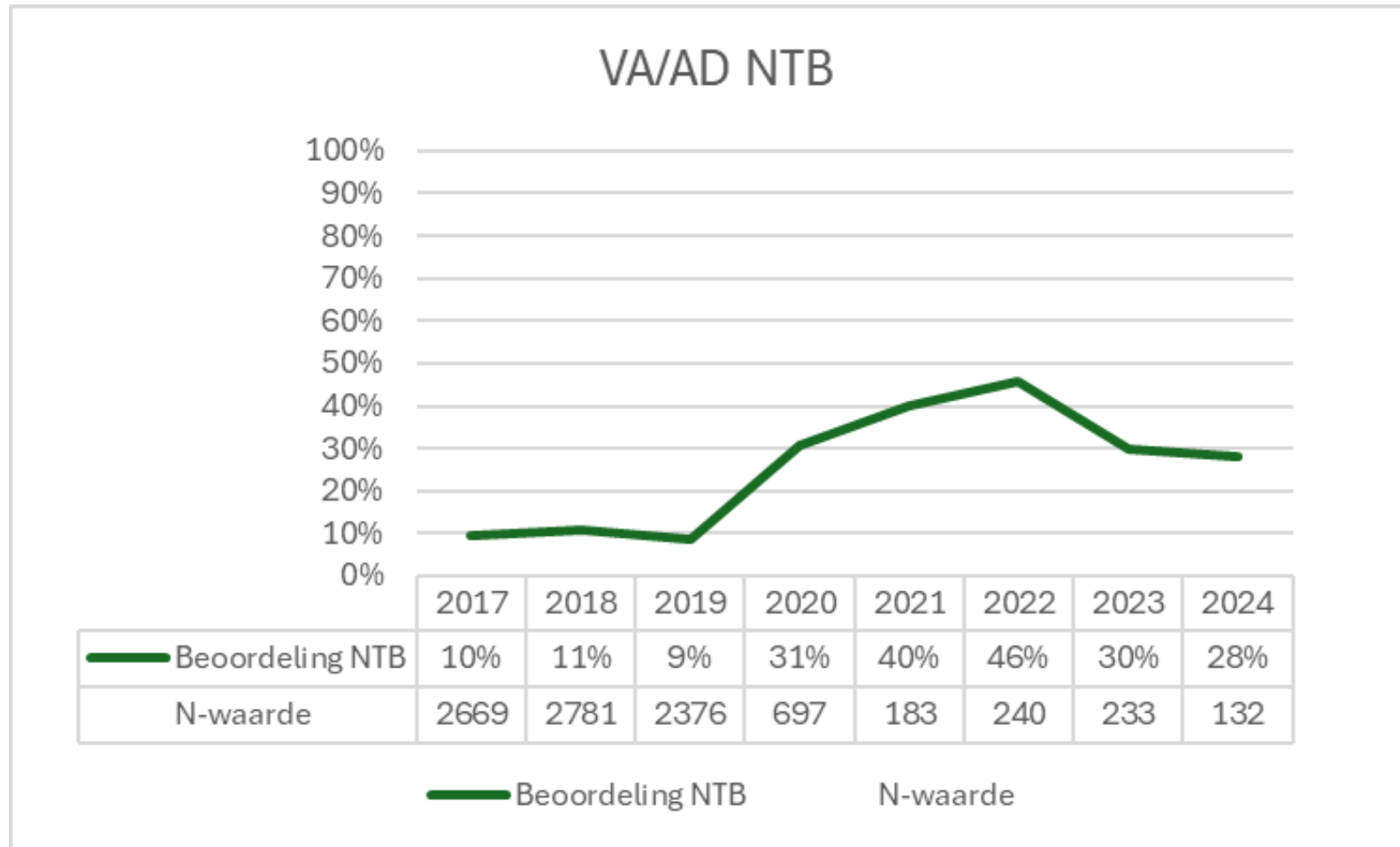
Hierbij spelen de volgende kernwaarde de grootste rol:

- Welzijns-/gezondheidsbelang van de werknemer
- Economisch belang van de maatschappij
- Financieel belang van de werknemer
- Financieel belang van de werkgever
- Financieel belang van de derden

Kwaliteitseffecten – Hoe vaak zijn kernwaarden geschaad?



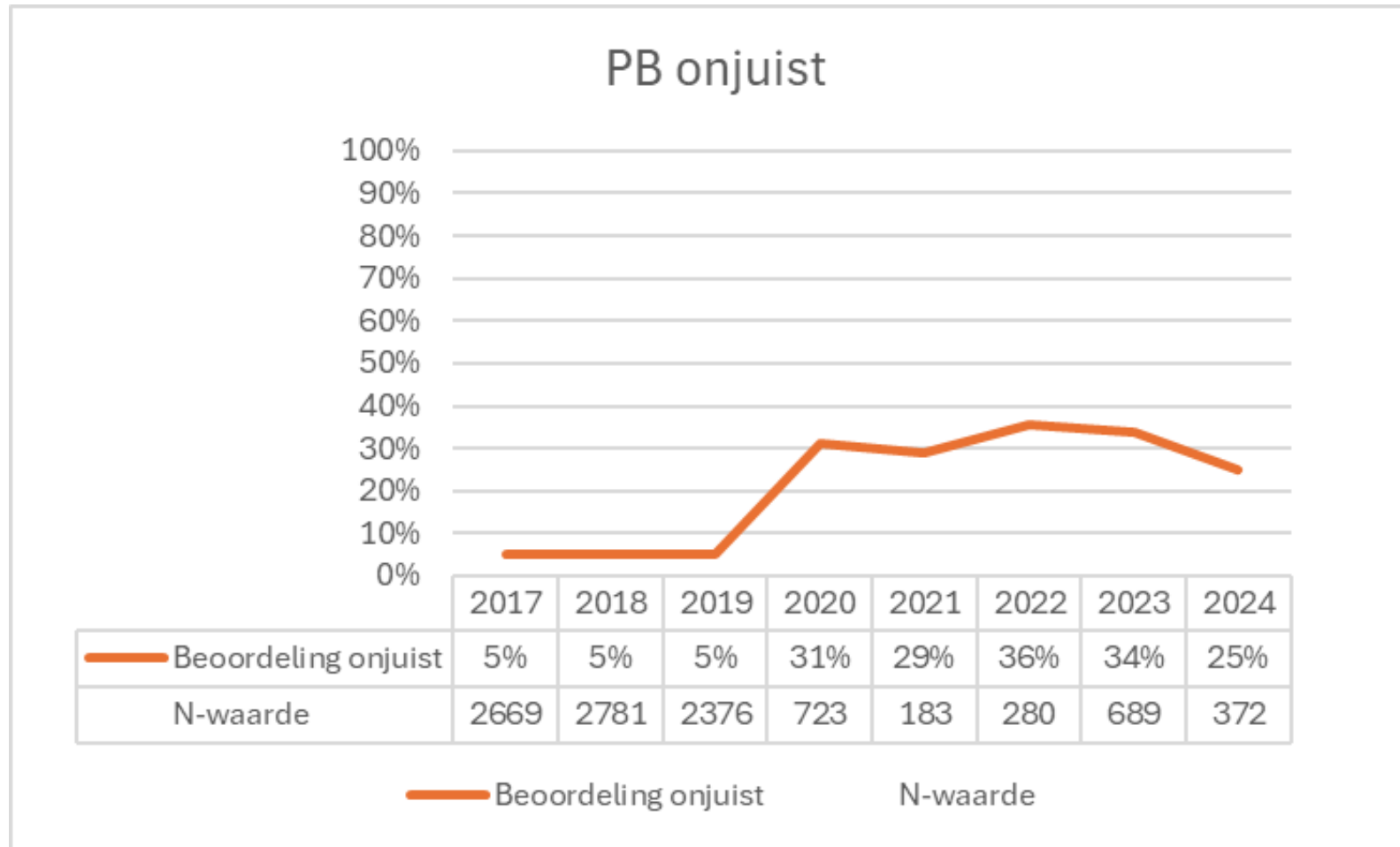
Kwaliteitseffecten – Hoe vaak zijn kernwaarden geschaad vanuit handelen van de AD & VA?



Kwaliteitseffecten – Hoe vaak zijn kernwaarden geschaad vanuit handelen van de AD & VA?

Consequentie nader te bepalen	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Weging (on)geschiktheid EW	1,6%	1,5%	0,9%	0,6%	0,0%	2,1%	3,9%	9,1%
Weging arbeidsduur/-patroon	1,3%	1,3%	0,9%	4,0%	17,5%	19,6%	7,3%	12,9%
Weging GBM	1,3%	0,8%	0,5%	7,0%	1,6%	3,3%	5,6%	15,9%
CBBS	2,8%	2,2%	2,0%	2,9%	1,6%	6,3%	6,0%	11,4%
Maatmanloon	0,2%	0,3%	0,3%	11,0%	5,5%	11,3%	7,3%	7,6%
Praktische schatting	0,4%	0,7%	0,3%	2,6%	4,4%	6,7%	1,7%	0,0%
Weging FML rubrieken I t/m V	1,2%	1,4%	1,3%	5,7%	12,0%	15,4%	10,7%	14,4%
Weging TVB2**	0,6%	0,2%	0,1%					
Maatman*	1,8%	1,3%	1,3%					
Weging Bijzondere wetsartikelen	0,2%	0,1%	0,3%	1,1%	1,1%	2,5%	1,7%	1,5%
Duurzaamheid	0,0%	0,6%	0,5%	2,7%	7,7%	9,6%	3,4%	5,3%

Kwaliteitseffecten – Hoe vaak zijn kernwaarden geschaad vanuit handelen van de PB?



Kwaliteitseffecten – Hoe vaak zijn kernwaarden geschaad vanuit handelen van de PB?

Directe consequenties PB items	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Dagloon	2%	2%	2%	6,1%	7,7%	15,4%	11,3%	10,2%
Duur van de LGU	2%	2%	2%	6,1%	2,7%	5,4%	4,8%	5,4%
Ingangsdatum uitkering	1%	1%	1%	4,0%	8,7%	6,1%	5,7%	5,6%
Juiste soort uitkering (VVU / LAU / LGU / IVA)	1%	0%	1%	0,7%	1,6%	1,8%	0,9%	0,8%
Hoogte van de uitkering	1%	1%	2%	0,4%	3,8%	5,0%	5,7%	3,5%
TLA (te late aanvraag)				1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Resa /Fasa*	5%	5%	5%	16,5%	9,8%	13,6%	16,1%	7,8%
Regres	1%	2%	2%	1,9%	0,5%	1,4%	0,7%	0,0%

Kwaliteitseffecten – Hoe groot is deze impact op het welzijns-gezondheidsbelang van de werknemer?



- Lastig vast te stellen per individu
- Impact is groot.

Kwaliteitseffecten – Hoe groot is deze impact op het financieel belang van de werknemer?

Onjuiste beslissingen

- De impact is ongeveer net zo vaak in het voordeel als in het nadeel van de werknemer
- De impact kan variëren ongeveer 17 euro eenmalig tot 1750 euro per maand

Nader te bepalen

- Onduidelijk hard te maken
- Indruk vooral voordeel cliënt
- Als niet dan wel grote impact



Kwaliteitseffecten – Hoe groot is deze impact op het financieel belang van de werkgever en/of derden?

Onjuiste beslissingen

- De impact is ongeveer net zo vaak in het voordeel als in het nadeel van de werknemer
- De impact kan variëren ongeveer 17 euro eenmalig tot 1750 euro per maand

Nader te bepalen

- Onduidelijk hard te maken
- Indruk vooral nadeel derden



Kwaliteitssysteem

Perspectieven kwaliteitssysteem UWV SMZ

1. Werken met professionals
2. (door)ontwikkeling van wetgeving en intern beleid
3. Opleiden
4. sturings-/verantwoordingslijn
5. Kwaliteitsbewaking
6. samenwerking tussen stafafdelingen, professie en sturingslijn
7. Overige

Tijdlijn perspectief werken met professionals

2019/
2020

- Verouderende richtlijnen, standaarden en protocollen. Onduidelijk soms wie waar voor verantwoordelijk is.
- Platform AD wijst op risico's voor kwaliteit bij hoge werkdruk, beleid in=uit en uitvoering niet betrekken bij kwaliteitsplannen
- Novag wijst UWV op risico loslaten MCP toetsing alsmede risico op hier niet duidelijk over communiceren. Uit de beschikbare gegevens lijkt hier onvoldoende op gestuurd.

2021 - 2023

- Het AD platform wijst op de risico's voor te kort AD; UWV ziet geen risico's op korte termijn mogelijk wel op lange termijn.
- NVVG en NOVAG wijzen op kwalitatief lage standaard in aannamebeleid en desondanks achter blijven aantallen werven, binden en boeien. Er wordt een relatie getrokken met ziekteverzuim en WBO.

2023/
2024

- Professioneel statuut VA herzien. Tot op heden bezig impact hiervan goed in te regelen.
- Professioneel statuut AD herzien. Implementatie verloopt moeizaam door noodzakelijke tijdsinvestering.

Tijdslijn perspectief doorontwikkeling wetgeving en UWV beleid

2019/
2020

- Er zijn vanaf 2019 verschillende uitspraken van de centrale raad van beroep geweest die impact hebben op onze dienstverlening; te denken valt aan vaststellen prognose, maatmanloon, en terugvordering.
- Uitspraken en andere beleidswijzigingen zorgen voor verandering van beleid in de uitvoering. Ten aanzien van algemene en WIA specifieke beleidswijzigingen leidt

2021/
2022

- In 2021 is de nieuwe UWV strategie 21-25 vanuit de RvB gestart waarbij de integrale klantreizen zijn geïntroduceerd.
- In 2022 zijn we gestart met de eerste SMC-ontwikkeling na en het experiment Hengelo.

2023/
2024

- Naast beleidsontwikkeling binnen CEC beleid zijn in deze jaren de IKR, directieadviseurs, de domeinhouder alsmede enkele districten afzonderlijk bezig met beleidsontwikkeling.

Tijdlijn perspectief opleiden

AD

- Protocol praktijkopleiding AD ingevoerd (januari 2020) autorisatie CBBS versneld (september 2021)
- De beroepsopleiding Ad is geëvalueerd in 2020.
- De beroepsopleiding is herijkt tussen 2021-'23; verkort en mogelijkheid extern opleiden in beperkte mate toegestaan
- Verplichte selectieassessment voor AD ingevoerd (september 21)

VA

- BOVG → VAK (juli 2022) snellere doorloop tijd, meer keuzevrijheid
- SMV opleiding verplicht sinds september 2023 voor nieuwe collega's
- Praktijkopleiding geherstructureerd tussen 2021 en 2024
- DE MS-opleiding wordt herijkt; niet verplicht

AJ

- Vanaf 2020 loopt het traject professionalisering PB. Door corona is dat snel tot stilstand gekomen. En niet meer vernieuwd.
- PB-opleiding sinds 2021 (?) modulair aangeboden. Keuze ligt in district en doorloop tijd rond de 9 tot 12 maanden.
- BZ verzorgt eigen opleiding voor procesbegeleiders.
- Teamondersteuners wordt nog opleiding voor ontwikkeld.

Tijdslijn perspectief sturings/verantwoordingslijn

2019/
2020

- In 2020 werd de MCP toetsing losgelaten alsmede het 4-ogen principe bij de IVA toekenningen.
- Er werd een start gemaakt met een vernieuwde kwaliteitsvisie.

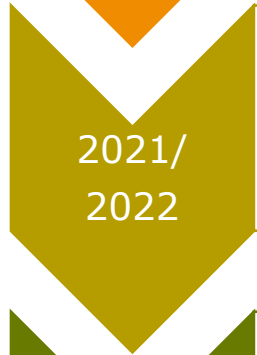
2021/
2022

- Met elk district worden structureel voortgangsgesprekken gevoerd door de directie SMZ. Kwaliteit is vast onderdeel van deze gesprekken.
- Ook maakt elk district jaarlijks een kwaliteitsplan wat besproken wordt met de directie SMZ. Per district wordt hier wisselend uitvoering aangegeven
- Er wordt een kernteamkwaliteit gestart om de vernieuwde kwaliteitsvisie verder te brengen. Tijdens DT verslag 9 maart 2022 werd de kwaliteitsvisie vastgesteld.

2023/
2024

- Medio 2023 is de kwaliteitsvisie nietig verklaard onder druk van de OC
- Na uitval van verschillende landelijk adviseurs geven zij in 2023 het signaal dat er geen nieuwe landelijk adviseurs geworven moeten worden omdat de huidige invulling in de organisatie ziekmakend is.
- Eind 2023 is een nieuwe start gemaakt aan een nieuwe kwaliteitsvisie.
- In 2023 is de directeur Arbeid en Gezondheid benoemt ipv de directeur professionalisering en innovatie.
- In 2024 is gestart met districtsmanagers Arbeid en Gezondheid en is de functie van Landelijk adviseurs gestopt.

Tijdljn perspectief samenwerking lijn, staf en professionals



2021/
2022

- In 2022 verandert de top 40 in team SMZ.



2023/
2024

- In 2023 en 2024 wordt geïnvesteerd in de roluidelijkheid en de relatie tussen managerial lijn, stafafdelingen en professionele lijn.

Tijdlijn perspectief overig

2019/
2020

- WB3000

2021/
2022

- Rapport niet wijzen maar leren werd opgeleverd

2023/
2024

- Inzetten moreel leertraject voor de organisatie

Algemene conclusie

1. Over de afgelopen jaren zijn op veel perspectieven vaak de uitvoeringsbelangen boven de belangen van onze klanten gesteld.
2. De organisatie transitie