

Vergaderjaar 2024–2025

**26 448**

## **Structuur van de uitvoering werk en inkomen (SUWI)**

**Nr. 820**

### **LIJST VAN VRAGEN EN ANTWOORDEN**

Vastgesteld 10 april 2025

De vaste commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft een aantal vragen voorgelegd aan de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over de voortgangsbrief van 24 maart 2025 inzake verbeteraanpak UWV (Kamerstuk 26 448, nr. 812).

De Minister heeft deze vragen beantwoord bij brief van 10 april 2025. Vragen en antwoorden zijn hierna afgedrukt.

De voorzitter van de commissie,  
Tielen

Adjunct-griffier van de commissie,  
Van den Broek

## Vragen en antwoorden

*1. Langs welke wegen heeft het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) vastgesteld dat er bij de overige uitkeringen geen fouten zijn gemaakt bij de vaststelling van de hoogte van het dagloon?*

In de Verbeteraanpak WIA-kwaliteit die in november 2024 met uw Kamer is gedeeld, is in bijlage 1<sup>1</sup> specifiek ingegaan op de kwaliteit van andere wetten (WW/ZW/Wajong), de controles die zijn uitgevoerd, wat geconstateerde fouten zijn en oorzaken daarvan. Ook is ingegaan op gerealiseerde verbetermaatregelen en aanvullende verbetermaatregelen. Met de Kamerbrief van januari 2025 over kwaliteit Wajong dienstverlening bent u specifiek nader geïnformeerd over de kwaliteit Wajong<sup>2</sup> en met de Kamerbrief, aanbiedingsbrief bij update Verbeteraanpak<sup>3</sup> is uw Kamer op de hoogte gebracht van de laatste ontwikkelingen.

*2. Hoeveel verander-, verbeter-, herstel en correctieoperaties lopen er bij UWV, zoals verandermotor, de correctie van loonloze tijdvakken, Meting Operationele Kwaliteit (MOK)? Kan een (korte) beschrijving gegeven worden van alle projecten / operaties?*

In de Stand van de uitvoering sociale zekerheid krijgt uw Kamer halfjaarlijks inzicht in ontwikkelingen in de uitvoering van de sociale zekerheid bij UWV en de SVB, waaronder lopende trajecten en corrigeeracties. De Verbeteraanpak WIA-kwaliteit van november 2024 bevat in bijlage 1 een overzicht van de corrigeeracties 2023–2024<sup>4</sup>. Aanvullend op dit overzicht is ook de corrigeeractie «systeemfout TW-ZW» in 2024 gestart. Bij de vaststelling van het recht op een aanvullende toeslag op grond van de Toeslagenwet in aanvulling op een Ziektewetuitkering is gebleken dat incidenteel de registratie van beoordelingen en/of betalingen niet heeft plaatsgevonden. Hierdoor werd de beoordeling of betaling van de toeslag niet afgerond, waardoor de uitkeringsgerechtigde geen toeslag uitgekeerd kreeg. Hierover is uw Kamer geïnformeerd in de Stand van de uitvoering december 2024<sup>5</sup>.

Bij de correctieoperatie van het WIA-dagloon is sprake van samenhang met vier andere corrigeeracties. De inzet is om, daar waar sprake is van overlap, de correcties die uit deze acties voortvloeien voor de betrokken mensen in één keer uit te voeren. Het gaat om de volgende vier corrigeeracties:

1. Indexering WIA-daglonen; uit onderzoek door UWV is gebleken dat over de periode 2006 tot en met 2022, 52.821 dossiers gecontroleerd moeten worden op de juiste toepassing van het indexcijfer bij de WIA-toekenning. Naar verwachting (en op basis van de ervaring over 2023) zal zo'n 5% van deze dossiers daadwerkelijk gecorrigeerd moeten worden.
2. WIA-daglonen en loonloze tijdvakken; de Centrale Raad van Beroep heeft meerdere uitspraken gedaan betreffende de WIA-dagloonvaststelling in situaties waarin sprake is van een periode zonder inkomen (loonloos tijdvak) in de WIA-referteperiode.
3. Terugvorderactie Abonnementenservice AW<sup>6</sup>; de Abonnementenservice Arbeidsongeschiktheidswetten (AW) geeft alleen een signaal als een uitkeringsgerechtigde een nieuwe inkomstenbron heeft in de

<sup>1</sup> Kamerstukken II 2024/25, 26 448, nr. 793

<sup>2</sup> Kamerstukken II 2024/25, 26 448, nr. 798

<sup>3</sup> Kamerstukken II 2024/25, 26 448, nr. 812

<sup>4</sup> Kamerstukken II 2024/25, 26 448, nr. 793

<sup>5</sup> Kamerstukken II 2024/25, 26 448, nr. 797

<sup>6</sup> Kamerstukken II 2023/24, 17 050, nr. 608

Polisadministratie. Inkomsten in de Polisadministratie die uitkeringsgerechtigden niet zelf hadden doorgegeven en die zijn gestart voordat deze inkomenssoort aan de Abonnementenservice AW werd toegevoegd, werden daarom door UWV niet gekort op de uitkering. Dit speelde bij een groep van 1.100 uitkeringsgerechtigden met opting-in inkomsten<sup>7</sup>. UWV is in april 2024 gestart met het herzien van de uitkeringen van deze groep uitkeringsgerechtigden

4. Arbeidsongeschiktheidspensioen (voornamelijk WAO en een kleiner deel WIA); zoals gemeld in de Stand van de uitvoering van juni 2024<sup>8</sup> is door nader onderzoek van UWV gebleken dat voor ongeveer 2.000 personen de verrekening van nabetalingen van arbeidsongeschiktheidspensioenen door pensioenfondsen niet of niet juist heeft plaatsgevonden. Hierdoor hebben deze personen mogelijk een te hoge uitkering ontvangen.

In de zomer ontvangt de Kamer een update van de Verbeteraanpak WIA waarin specifiek aandacht is voor deze vier corrigeeracties die samenhangen met de corrigeerorganisatie. De overige corrigeeracties worden halfjaarlijks benoemd in de Stand van de uitvoering.

Over de (steeds bredere) inzet van MOK, de ontwikkeling en evaluatie ervan is uw Kamer eveneens geïnformeerd via de Verbeteraanpak WIA (november 2024 en maart 2025) en de Kamerbrief kwaliteit Wajong van januari 2025. Ik verwacht uw Kamer voor het debat op 16 april a.s. nader te informeren

De Verandermotor is een organisatieverandering en heeft tot doel de dienstverlening van UWV te verbeteren en dat veranderingen sneller kunnen worden doorgevoerd. Eind maart heeft de ondernemingsraad (OR) van UWV hier advies op gegeven, na zelf extern advies te hebben ingewonnen bij TwynstraGudde (Organisatie ontwikkelingen (Verandermotor) | UWV). De OR heeft begrip voor de nut en noodzaak van deze verandering voor het verbeteren van de dienstverlening, maar mist op belangrijke onderdelen nog informatie en richting. UWV en de OR trekken nauw samen op om te komen tot een zorgvuldig en gezamenlijk vervolgproces. Het is een traject in ontwikkeling, uw Kamer wordt op een later moment nader geïnformeerd.

*3. Is de correctieorganisatie enkel gericht op het herstel van fouten in de dagloonberekening en de gevolgen daarvan of kan deze organisatie ook benut worden voor correctie van andere fouten?*

De corrigeerorganisatie is gericht op het controleren en mogelijk corrigeren van fouten in de berekening van het WIA-dagloon en het effect daarvan op de uitkering. In deze corrigeeractie worden ook de (correctie-)acties meegenomen die in de vorige vraag zijn benoemd: WIA-daglonen en loonloze tijdvakken, indexering WIA-daglonen, herstelacties inlichtingenplicht en koppeling Abonnementsservice AW en arbeidsongeschiktheidspensioen. Dit heeft als doel de uitkeringsgerechtigde in één keer de juiste WIA-uitkering te laten ontvangen. In hoofdstuk 1 van de update op de Verbeteraanpak van eind maart is de samenhang van deze corrigeeracties benoemd<sup>9</sup>.

<sup>7</sup> Wanneer de arbeidsverhouding tussen opdrachtgever en opdrachtnemer geen dienstbetrekking is, kunnen zij er samen voor kiezen om de verhouding aan te merken als een «fictieve dienstbetrekking». Dit heet opting-in. Er is dus sprake van een pseudo-werknemerschap in plaats van een echte dienstbetrekking.

<sup>8</sup> Kamerstukken II 2023/24, 26 448, nr. 760

<sup>9</sup> Kamerstukken II 2024/25, 26 448, nr. 812

*4. Wanneer is deze correctieoperatie afgerond?*

UWV geeft aan dat men verwacht dat het controleren en corrigeren van de mogelijke WIA-dagloonfouten over de periode 1-1-'20 tot en met 31-12-'24 ongeveer 2 jaar in beslag neemt.

*5. Kan al iets gezegd worden over de variatie in de ernst van de fouten: is bijvoorbeeld 80 procent een fout van 20 euro in de maand, of 80 procent een fout van 200 euro in de maand?*

De analyses die UWV tot nu toe heeft uitgevoerd, zeggen nog onvoldoende over de variatie van de fouten. Bij de recent uitgevoerde analyse is enkel beoordeeld of uitkeringsgerechtigden in een mogelijke risicocategorie zitten. Of en hoe groot de eventuele fout is, moet op het niveau van uitkeringsgerechtigden (één voor één) bepaald worden en wordt daardoor pas duidelijk tijdens de loop van de correctieactie.

*6. Is er al een nauwkeurige inschatting te maken van hoeveel geld iemand maximaal heeft misgelopen per maand?*

Zie het antwoord op vraag 5. Op dit moment is deze informatie nog niet voorhanden.

*7. Kan de analyse van de 200.000 uitkeringen worden gedeeld? Op welke wijze is deze analyse uitgevoerd, waar is naar gekeken? Welke fouten zijn gedetecteerd, op welke schaal en met welke ernst? Is er ook breder gekeken dan fouten in het dagloon?*

De analyse die is uitgevoerd is specifiek gedaan op mogelijke fouten in het berekenen van WIA-dagloon. In deze analyse is gebruik gemaakt van de kennis uit bestaande kwaliteitsrapportages en specialistische kennis met betrekking tot het berekenen van WIA-daglonen. Hieruit zijn potentiële risicocategorieën bepaald. UWV heeft vervolgens onderzocht hoe vaak deze situaties bij alle 220.000 mensen voorkomen. Deze aanpak, de inhoud en uitkomsten zijn getoetst door een externe adviesdienst.

UWV werkt aan een toegankelijke versie van de analyse. Het streven is deze voor 16 april naar uw Kamer te versturen.

*8. Hoe heeft UWV getoetst dat bij de overige uitkeringen (zijnde niet de 43.000) geen aanleiding is om aan te nemen dat er in de hoogte van het dagloon fouten zijn gemaakt? Langs welke meetlat zijn deze dossiers gelegd?*

In de eerder benoemde analysefase zijn alle potentiële risicocategorieën bepaald voor uitkeringsgerechtigden, die in de betreffende periode een recht op WIA hebben ontvangen. Dit betekent dat voor uitkeringsgerechtigden die niet onder een risicocategorie vallen, er geen aanleiding is voor controle en eventuele correctie. Voor de groep uitkeringsgerechtigden (43.000) die in één van de risicocategorieën voorkomen, zal een individuele controle moeten plaatsvinden. Pas daarna volgt mogelijk een correctie.

Binnen de groep waarvoor UWV geen aanleiding ziet om een controle uit te voeren, heeft een uitgebreide validatie van 1.000 dossiers plaatsgevonden. Deze aanpak is getoetst door een externe adviesdienst.

*9. In welke mate gaat de correctieoperatie ten koste van de reguliere operatie? Klopt het dat de wettelijke taak van eerstejaarsziektewet*

*beoordelingen niet meer plaatsvinden? Welke andere taken worden niet of minder verricht?*

Om de correctieoperatie op een goede manier te kunnen doen en de dienstverlening te kunnen voortzetten met oog voor de mensen, waarbij nieuwe fouten worden voorkomen, is er ruimte nodig in de uitvoering.

SZW en UWV zijn met elkaar in gesprek over mogelijke maatregelen die als doel hebben verlichting te bieden aan de uitvoering van UWV. Zowel specifiek ten behoeve van de corrigeerorganisatie als dienstverlening UWV breed en zowel op de korte als op de lange termijn.

Specifiek over de eerstejaarsziektewet beoordelingen (EZWB): de uitvoering van de EZWB staat als gevolg van de mismatch en de prioritering op WIA-claimbeoordelingen onder druk. UWV voert wel nog EZWB's uit, maar niet altijd tijdig. Er werden in 2024 nog ruim 10.000 EZWB-beoordelingen (ex eigen risicodragers, ERD) gedaan. En ruim 6000 EZWB-ERD. In totaal zijn er dus ruim 16.000 EZWB uitgevoerd.

*10. Wanneer kan het daadwerkelijk corrigeren van uitkeringen starten?*

Zie de beantwoording op vraag 35

*11. Zijn de Belastingdienst en UWV ook betrokken bij de correctie vanwege de ambitie ook de keteneffecten in één keer te corrigeren? Is het haalbaar en realistisch om als essentiële voorwaarden te stellen dat keteneffecten zoveel mogelijk voorkomen worden en dat er duidelijkheid komt omtrent het terugvorderbeleid voordat met de daadwerkelijke correcties kan worden begonnen?*

Ja, relevante ketenpartners zijn hierbij betrokken. Het volledig wegnemen van keteneffecten is helaas niet mogelijk. Ik werk samen met UWV en ketenpartners aan scenario's met als uitgangspunt om keteneffecten zoveel mogelijk weg te nemen. Hierbij kijken we naast de gevolgen voor de uitkeringsgerechtigde ook naar de uitvoeringslast per ketenpartner. Vanuit het belang voor de uitkeringsgerechtigden zijn de aanpak voor de keteneffecten en duidelijkheid over het terugvorderbeleid belangrijke randvoorwaarden voor het starten met het daadwerkelijk corrigeren.

*12. Is er ook inzicht in hoeveel fouten er zijn gemaakt in het proces van de sociaal-medische beoordelingen, los van de fouten in de dagloonberekening?*

In tegenstelling tot de berekening van het dagloon heeft UWV onvoldoende inzicht in het aantal fouten dat wordt gemaakt bij de sociaal-medische beoordelingen. In eerdere steekproeven kwam het oordeel «nader te bepalen» vaak voor bij sociaal-medische beoordelingen. Op basis van de schriftelijke dossiers kon niet worden vastgesteld of de beoordeling juist of onjuist is. Het kan daar gaan om tekortschietende administratie of om fouten in de beoordeling. Het opsporen en herstellen van eventuele fouten kost dusdanig veel medische beoordelingen met terugwerkende kracht dat de hele dienstverlening van UWV zou vastlopen.

Het is van belang te benadrukken dat het verlenen van sociaal medische dienstverlening en het in beeld brengen van de kwaliteit hiervan, geen exacte wetenschap is. Cijfers en percentages kunnen die indruk soms onterecht wekken. Een sociaal-medische beoordeling kenmerkt zich door een professionele weging en oordeel. Hoewel beleid en professionele standaarden altijd aan oordeelsvorming ten grondslag liggen, is er in

zekere mate ruimte voor professionele autonomie. Een kleine mate van verschil in de professionele weging en oordeel is onvermijdelijk. Ook is elke situatie en elke uitkeringsgerechtigde uniek. Dat zie je ook in de beoordeling terug, uiteraard binnen het kader van de wet.

*13. Zijn er ook cijfers over hoeveel fouten er zijn gemaakt in de periode voor 2020?*

Ja. De focus ligt op de dagloonvaststelling bij de sociaal medisch beoordelingen in de periode 2020–2024, omdat in die periode in steekproeven, waarvan het aantal vanaf 2020 flink was teruggeschroefd, een substantieel aantal onjuistheden is aangetroffen. Het foutpercentage lag in de periode vóór 2020 op een lager niveau, en fouten werden opgespoord en hersteld. De foutmarge lag destijds rond de 5 procent. Dit percentage is gebaseerd op een integraal beeld en een aselechte steekproef van voor die periode. Ook het aantal dossiers dat onderzocht wordt, lag destijds hoger.

Onderstaande tabel toont de uitkomsten van de onderzoeken over de jaren 2017 tot en met 2019:

Jaar	Juist	Nader te bepalen	Onjuist	N-waarde
2017	84%	11%	5%	2.669
2018	85%	10%	5%	2.781
2019	87%	8%	5%	2.376

*14. Worden de fouten in de indexatie van het maatmanloon ook meegenomen in de samenhang van corrigeeracties?*

Op dit moment is UWV bezig met een analyse naar de omvang van de fouten in de indexatie van het maatmanloon. Ook bekijkt UWV wat de impact is van deze fouten en in hoeverre deze fouten zich voordoen in andere regelingen. Als dit inzicht er is kan ook worden bezien hoe dit zich verhoudt tot de corrigeerorganisatie. U wordt hier schriftelijk over geïnformeerd.

*15. Als blijkt dat iemand een te hoge uitkering heeft gehad, krijgen zijn of haar werkgevers dan de te hoge gedifferentieerde premie terug?*

Als mensen een te hoge uitkering hebben gehad, dan betekent dat dat werkgevers een te hoge uitkering of premie hebben betaald in de afgelopen jaren. Zoals ik in de voortgangsbrief van 24 maart<sup>10</sup> heb aangegeven bekijk ik op dit moment samen met UWV de doorwerking op werkgevers en worden scenario's ontwikkeld hoe daar het beste mee kan worden omgegaan.

*16. Wat zijn de effecten van de te hoge of te lage uitkeringen voor de aanvullende uitkeringen via verzekeraars en pensioenfondsen?*

Verzekeraars en pensioenfondsen bieden aanvullende WIA-verzekeringen aan voor (individuele) werknemers van werkgevers. Deze aanvullende WIA-verzekeringen zijn er in verschillende vormen. Als een uitkering stijgt, dan kan dat leiden tot meestijgende of juist dalende aanvullingen. Als een uitkering daalt, kunnen ook beide effecten optreden. Ook kan het voorkomen dat een bijstelling van UWV geen doorwerking heeft op een aanvullende uitkering. Er is daarom geen eenvoudige oplossing om

<sup>10</sup> Kamerstukken II 2024/25, 26 448, nr. 812

onbedoelde doorwerking te beperken. Hierover vindt overleg plaats met verzekeraars en pensioenfondsen.

*17. Wanneer worden de resultaten verwacht van de lerende aanpak met twintig dossiers?*

De lerende aanpak is gestart met 16 uitkeringsgerechtigden en hun specifieke situatie. In de loop van de maand april worden de resultaten van deze groep beoordeeld. In deze fase van de lerende aanpak worden de situaties (alleen) gecontroleerd en wordt de impact op de uitkering bepaald. Er heeft nog geen feitelijke correctie plaats gevonden. De betreffende uitkeringsgerechtigden worden gedurende het proces op de hoogte gehouden van de voortgang. In de volgende voortgangsrapportage zal uw Kamer over de uitkomsten hiervan worden geïnformeerd.

*18. Wanneer is de lopende uitkeringsvaststelling op orde, nu er zorgen zijn over de ingezette MOK? Lopen we het risico op nieuwe correctieoperaties als de huidige vaststelling van uitkeringen niet op orde is?*

Met het herintroduceren van de MOK's en gerichte onderzoeken naar specifieke onderdelen in het sociaal medisch beoordelen, is een eerste stap gezet in de verbetering van de kwaliteitscontrole. Dit betreft een verandertraject dat over het gedrag van mensen gaat. Het kost onder andere tijd om professionals op te leiden in de MOK. UWV evalueert en verbetert gaandeweg de MOK methodiek en verwacht in het najaar deze methodiek op orde te hebben. Ook is er extra sturing nodig zodat leren en ontwikkelen vanuit de inzichten uit de MOK weer een werkend proces wordt. Het betreft dan het rondmaken van de Plan-Do-Check-Act (PDCA)-cyclus. In 2025 is er onverminderd aandacht voor het verder verbeteren en werkend krijgen van het kwaliteitsmanagementsysteem op alle aspecten van de sociaal medische beoordeling.

UWV kan niet garanderen dat de kwaliteit van de dagloonvaststelling in de periode september 2024 tot en met december 2024 inmiddels voldoende op orde was. Om die reden is besloten de correctieoperatie uit te breiden tot eind 2024.

*19. Wanneer is de «verdergaande automatisering» op orde en zijn er «heldere en eenduidige instructie en ondersteuning voor het omgaan met ingewikkelde berekeningen en controles van de gegevens»? Waarom zijn die instructies er nog niet?*

In de WIA Fastlane verbetert UWV in korte sprints, stap voor stap, de systemen die het WIA-proces ondersteunen van de aanvraag tot en met de verwerking van de toekenning en de eerste betaling. Dit betekent dat er maandelijks verbeteringen worden doorgevoerd in de processen, systemen en ondersteuning voor medewerkers. Ons streven is om vóór het einde van het jaar de belangrijkste verbeteringen binnen dit deel van het WIA-proces gerealiseerd te hebben.

Dit proces verloopt gefaseerd en wordt geïntegreerd met de optimalisatie van de betreffende processtappen door middel van automatisering. Bij elke verbetering die UWV doorvoert, wordt de bijbehorende werkinstructie direct aangepast en geoptimaliseerd. Op deze manier zorgt UWV voor een integrale implementatie, zodat medewerkers maximaal profiteren van verbeterde ondersteuning en het proces efficiënter en effectiever wordt uitgevoerd.

Nu al zijn de instructies beschikbaar, die medewerkers richtlijnen en handelingsinzicht geven. Na elke verbetering die wordt doorgevoerd in

het WIA proces, worden direct de werkinstructies geüpdatet én ook verbeterd waardoor de medewerker wordt ondersteund in het uitvoeren van het werk. Daarnaast verbetert UWV het werkproces door voor specifieke situaties, die niet vaak voorkomen, speciale werkinstructies op te stellen zodat de medewerker bijvoorbeeld in de vorm van een instructiefilmpje een naslagwerk heeft, mocht zich zo'n situatie voordoen. Dat geeft de medewerker houvast en verkleint de kans op het maken van fouten.

*20. Kan er inzicht worden gegeven in hoe de handmatige controle van de juiste berekening van het dagloon eruit ziet qua proces?*

Het onderdeel van het proces van handmatige controle van de berekening van het dagloon binnen de corrigeerorganisatie ziet er als volgt uit (op hoofdlijnen):

- aan de hand van een instructie per risicocategorie wordt de berekening van het WIA-dagloon op de relevante onderdelen gecontroleerd.
- indien er daadwerkelijk een fout wordt geconstateerd, wordt het dagloon aan de hand van de gecorrigeerde fout opnieuw berekend.
- er vindt een controle plaats op alle invoer van gegevens in de berekening.
- om de kwaliteit van de correcties binnen de organisatie te waarborgen vindt er daarnaast een steekproefcontrole plaats over alle gecorrigeerde dagloonberekeningen.

*21. Hoe verloopt de werving van medewerkers voor de corrigeerorganisatie tot nu toe?*

Samen met de gecontracteerde mantelpartijen is een plan van aanpak opgesteld voor de werving van medewerkers. De eerste fase binnen de corrigeerorganisatie wordt vormgegeven samen met collega's uit de betrokken onderdelen van UWV.

*22. Heeft het UWV in de jaarlijkse staat van de uitvoering en knelpuntenbrief eerder melding gemaakt van ingewikkelde wetgeving rond de vaststelling van het dagloon?*

In de knelpuntenbrief van 2021<sup>11</sup> doet UWV melding van de complexiteit van de dagloonsystematiek WIA. Hierbij kaart UWV aan dat het dagloonbesluit WIA financiële consequenties heeft voor een specifieke groep mensen. Dit betreft verzekerden die voorafgaand aan hun arbeidsongeschiktheid loonloze perioden kenden door toekenning van een WW-uitkering in de WIA-referteperiode. In tegenstelling tot het dagloonbesluit voor WW-uitkeringsgerechtigden tellen tijdvakken waarin geen loon is ontvangen, wel mee voor de berekening van de hoogte van het WIA-dagloon. In de Stand van de uitvoering december 2024<sup>12</sup> is aangegeven dat dit knelpunt is opgelost door een aantal uitspraken van de Centrale Raad van Beroep. Door deze uitspraken wordt UWV verplicht om alle loonloze tijdvakken in de WIA-referteperiode, ongeacht de oorzaak ervan, te betrekken in de WIA-dagloonvaststelling. Dit leidt tot een hoger WIA-dagloon.

*23. Welke vereenvoudigingen die verkend worden hebben welk positief effect op de kwaliteit van de uitvoering? Wat is precies nodig met welke effect om de kwaliteit van de uitvoering op orde te krijgen?*

<sup>11</sup> Kamerstukken II 2020/21, 26 448, nr. 652

<sup>12</sup> Kamerstukken II 2024/25, 26 448, nr. 797



In de voortgangsbrief van 24 maart<sup>13</sup> is aangegeven dat samen met UWV nader bekeken wordt op welke wijze de dagloonsystematiek geharmoniseerd en/of vereenvoudigd kan worden. Onderdeel daarvan is de vaststelling van het dagloon minder foutgevoelig te maken. De nadruk in deze fase ligt op optimalisatie binnen UWV. Dat betreft onder meer een heldere en eenduidige instructie en ondersteuning voor het omgaan met ingewikkelde berekeningen en controles van de gegevens. Daarnaast zet UWV in op verdergaande automatisering. Het zijn vaak handmatige onderdelen in het proces die de berekening foutgevoelig maken.

Tevens onderzoeken UWV en SZW gezamenlijk mogelijke vereenvoudigingen van de dagloonsystematiek. De inzichten die UWV opdoet over de veel gemaakte fouten wordt hierbij betrokken. Tot slot wordt in de opvolging van het rapport van de onafhankelijke commissie toekomst arbeidsongeschiktheid (OCTAS) op de korte termijn verkend hoe de druk op de uitvoeringsorganisatie verlicht kan worden.

*24. Heeft de aanpak van hardheden effecten op de tekorten aan verzekeringsartsen of de kwaliteit van de operatie?*

Maatregelen die hardheden verminderen kunnen invloed hebben op de vraag naar sociaal-medische beoordelingen, zowel in positieve als negatieve zin. In de Kamerbrief over de opvolging van OCTAS<sup>14</sup> staat de ambitie om te vereenvoudigen centraal. Het verminderen van het aantal verschillende regimes binnen de WIA geeft meer duidelijkheid aan mensen en kan een positieve invloed hebben op de vraag naar sociaal-medische (her)beoordelingen. Het verlagen van de drempel om een uitkering te ontvangen, kan juist leiden tot een hogere instroom in de WIA, en daarmee een grotere vraag naar beoordelingen. Bij de voorstellen voor beleidsaanpassingen is zowel de uitvoerbaarheid van sociaal medische beoordelingen als het leveren van voldoende kwaliteit randvoorwaardelijk.

*25. Hoe gaat het UWV de kennelijke grote verschillen in de praktijk en regionale verschillen aanpakken?*

De tijdigheid van beoordelingen en het terugdringen van de achterstanden in beoordelingen heeft de afgelopen jaren hogere prioriteit gekend dan het verrichten van kwaliteitscontroles. Meer aandacht voor de leer- en verbetercyclus is nodig ten behoeve van de ingezette verbetering. In oktober 2024 is het instrument Meting Operationele Kwaliteit (MOK) binnen het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) geïntroduceerd. Hiermee kwam de landelijk aangestuurde periodieke controle door professionals in de districten terug. Er is gekozen voor een kruislingse toets (tussen districten) om zo onder andere zicht te krijgen op regionale verschillen. De regionale verschillen worden vervolgens transparant gedeeld om van elkaar te leren, elkaar te inspireren en elkaar te helpen.

Ook in de WIA Fastlane worden stappen gezet, zie de beantwoording van vraag 19, waar bijgedragen wordt aan uniformiteit in het werk.

Daarnaast is UWV bezig met een transitie naar het werken in Sociaal Medische Centra (SMC's), waarmee een meer uniforme werkwijze zal ontstaan. In de SMC's wordt gewerkt in multidisciplinaire teams. Het team bepaalt 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 voor de dienstverlening en de productiviteit. Nog niet

<sup>13</sup> Kamerstukken II 2024/25, 26 448, nr. 812

<sup>14</sup> Kamerstukken II 2024/25, 26 448, nr. 799

alle kantoren zijn even ver in deze transitie. UWV is bezig met een landelijke opschaling. De verwachting is dat op 1 januari 2027 alle teams als volwaardig SMC functioneren.

Door vanuit die transparantie te sturen op het verbeteren van prestaties en het naleven van afspraken zullen op termijn de bandbreedtes van de regionale verschillen kleiner worden. Zoals ook in de beantwoording van vraag 12 is aangegeven, is het van belang te benadrukken dat het verlenen van sociaal medische dienstverlening en het in beeld brengen van de kwaliteit hiervan, geen exacte wetenschap is. Cijfers en percentages kunnen die indruk soms onterecht wekken. Een sociaal medische beoordeling kenmerkt zich door een professionele weging en oordeel. Hoewel beleid en professionele standaarden altijd aan oordeelsvorming ten grondslag liggen, is er in zekere mate ruimte voor professionele autonomie. Een kleine mate van verschil in de professionele weging en oordeel is onvermijdelijk. Ook is elke situatie en elke uitkeringsgerechtigde uniek. Dat zie je ook in de beoordeling terug, uiteraard binnen het kader van de wet.

*26. Zijn er ook problemen of mogelijke fouten te verwachten bij de Ziektewet en Wajong?*

Het is onvermijdelijk dat er in de uitvoering fouten worden gemaakt en dat zal in de toekomst ook zo zijn. De insteek is om zo veel mogelijk fouten te voorkomen. Daarom blijft UWV werken aan het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening en aan de implementatie en doorontwikkeling van het nieuwe kwaliteitssysteem.

Specifiek over problemen en mogelijke fouten in de Ziektewet heb ik uw Kamer reeds het volgende laten weten. De kwaliteitsborging in de Ziektewet was in de periode 2020–2024 wezenlijk anders dan bij de WIA. In die periode zijn voor de Ziektewet wel risicogerichte kwaliteitscontroles verricht en zijn de fouten die daaruit voortvloeien ook hersteld. Vanaf het najaar 2025 wordt de Ziektewet meegenomen in de MOK-controles.

UWV heeft vanaf 2020 geen periodieke kwaliteitscontroles uitgevoerd op de Wajong-dienstverlening. Hierdoor is er geen duidelijkheid over problemen of fouten in de Wajong-beoordelingen. Overigens hangt de hoogte van de Wajong-uitkering niet af van een dagloonberekening. De Staatssecretaris heeft uw Kamer op 24 januari jl. geïnformeerd over kwaliteitsonderzoeken die UWV onlangs op de Wajong heeft uitgevoerd<sup>15</sup>. Op dat moment waren alleen voorlopige resultaten bekend. Ik verwacht uw Kamer voor het debat op 16 april a.s. nader te informeren over de definitieve uitkomsten van deze onderzoeken.

*27. Worden in het extern onderzoek door EY ook de regionale verschillen in prestatie betrokken en de oorzaak en oplossing daarvan? Hoe kan het dat er regionaal «eigen aanpakken en/of modellen» worden gebruikt, die naast mogelijke impact op efficiency, niet bijdragen aan een eenduidige uitvoering?*

In het externe onderzoek naar het kwaliteitsmanagementsysteem worden opzet, bestaan en werking van het kwaliteitsmanagementsysteem van UWV geëvalueerd en worden door de onderzoekers voorstellen gedaan om het kwaliteitsmanagementsysteem en op grond daarvan de kwaliteit van de dienstverlening verder te verbeteren. Het onderzoek wordt uitgevoerd door middel van een documentstudie en interviews. Ook worden enkele districten en rayons bezocht waarbij medewerkers in de

<sup>15</sup> Kamerstukken II 2024/25, 26 448, nr. 798

uitvoering worden geïnterviewd. Door deze bezoeken aan districten en rayons kunnen ook mogelijke (regionale) verschillen in de uitvoering inzichtelijk worden. Een oorzaakanalyse van regionale verschillen in de uitvoering is geen onderdeel van dit onderzoek. UWV is zich bewust van verschillen in prestaties en werkwijzen en zet in op het volgen van een meer eenduidige werkwijze.

Voor het tweede deel van deze vraag verwijs ik u graag naar het antwoord op vraag 25.

*28. Welke knelpunten zitten er in de keteneffecten, en welke keteneffecten zijn er niet te voorkomen?*

De problematiek rond keteneffecten is een complex vraagstuk. Een belangrijk onderdeel van die complexiteit is het grote aantal ketenpartners en verschillende doorwerking per individuele ketenpartner. De oplossing waarbij alle keteneffecten worden weggelaten bestaat niet. Op dit moment is nog niet bekend welke keteneffecten er niet te voorkomen zijn. UWV werkt samen met alle betrokken ketenpartners aan verschillende scenario's, waarbij het uitgangspunt is keteneffecten zoveel mogelijk weg te nemen.

*29. Is de verwachting dat de afwijkingen in de vaststelling van het maatmanloon door een verkeerde verwerking van Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS)-indexcijfers tot een nieuwe correctieoperatie leiden?*

De fouten in de indexering van het maatmanloon betreffen specifieke en goed af te bakenen fouten. Op dit moment is UWV bezig met een analyse naar de omvang van de fouten in de indexatie van het maatmanloon. UWV kijkt vervolgens hoe deze fouten kunnen worden gecorrigeerd en in hoeverre correcties plaats kunnen vinden binnen de reguliere uitvoering van UWV.

*30. In welke mate kan het UWV met een gespecialiseerde team mensen persoonlijk gaan ondersteunen, zoals nu verkend wordt? Worden ook oplossingen buiten UWV verkend?*

UWV werkt al geruime tijd aan een intensivering van persoonlijk contact en begeleiding, door middel van een speciaal team met persoonlijke cliëntondersteuners. Vanuit dit team kunnen mensen een persoonlijk gesprek krijgen en bekijkt de cliëntondersteuner op basis van de specifieke vragen en zorgen welke weg de cliënt kan bewandelen. Dit kan leiden tot een herbeoordeling of herzieningsverzoek, maar ook tot andere dienstverlening vanuit UWV zoals het Team Geldzorgen en mediation en een warme doorgeleiding naar bijvoorbeeld de gemeente of een andere partij, indien dit van toepassing is. Belangrijk om te melden is dat dit team verder wordt versterkt en de dienstverlening verder wordt uitgewerkt.

Dit team zal bestaan uit gespecialiseerde cliëntondersteuners vanuit UWV zelf én van buiten UWV, zodat er ook een onafhankelijke blik op de situatie kan worden geworpen. UWV kan uitkeringsgerechtigden hierbij onafhankelijk financieel advies bieden.

*31. Kunnen mensen in de groep met dossiers die het UWV niet verder onderzoekt alsnog een verzoek doen om hun dossier te laten onderzoeken?*

Mensen die hun dossier willen laten onderzoeken kunnen contact opnemen met UWV via het Klanten Contact Centrum (KCC). Een cliëntondersteuner kan samen met de uitkeringsgerechtigde beziën welke route

het beste past bij diens situatie. Een uitkeringsgerechtigde kan ook via het reguliere proces een herzieningsverzoek bij UWV doen.

*32. Kan de correctieorganisatie garanderen dat voor mensen die met meerdere herstelacties tegelijk worden geconfronteerd, de correctie in een keer uitgevoerd kan worden? Worden daarbij ook de loonloze tijdvakken en de indexatie betrokken en mogelijke andere fouten?*

Binnen de corrigeerorganisatie worden meerdere corrigeeracties (soms voor een deel van de doelgroep) uitgevoerd. Naast de corrigeeractie WIA-dagloonvaststelling zijn dat loonloze tijdvakken, WIA-indexatie, opting-in en Arbeidsongeschiktheidspensioen. Voor mensen die met meerdere herstelacties tegelijk worden geconfronteerd, is de inzet om de correctie in één keer uit te voeren. Vanwege de samenhang zal de uitvoering van deze corrigeeracties worden bepaald in synchronisatie met de corrigeeractie WIA-dagloonvaststelling.

*33. Wat wordt er precies niet meer gedaan rond de Werkloosheidswet (WW)? Wat zijn de tijdelijke maatregelen om het huidige werk te verlichten, maatregelen die de uitvoering van de WW moeten ontlasten?*

Ik verken samen met UWV tijdelijke maatregelen om het huidige werk te verlichten. Maatregelen worden onder andere gewogen op basis van de gevolgen voor uitkeringsgerechtigden, uitvoerbaarheid, juridische mogelijkheden en budgettaire gevolgen. Op dit moment weet ik nog niet welke maatregelen kunnen worden genomen om UWV te ontlasten. Mijn inzet is u in de volgende voortgangsbrief te informeren over de concrete maatregelen die ik voornemens ben te treffen.

*34. Kan gegarandeerd worden dat er geen loze beloften aan mensen gedaan worden over de operatie, bijvoorbeeld «Vanaf begin 2025 nemen wij contact op met mensen die sinds 2020 een WIA-uitkering krijgen. Als we fouten in de berekening hebben gemaakt, hoort u hoe we deze gaan corrigeren. Mochten we andere fouten tegenkomen, dan herstellen we die ook. In april 2025 beginnen we met het aanpassen van de uitkeringen.» (communicatie van november 2024)?*

UWV heeft de Verbeteraanpak WIA-kwaliteit afgelopen maanden steeds verder uitgewerkt op basis van nieuwe of aangescherpte inzichten. Het kan voorkomen dat voortschrijdend inzicht een aanpassing in de planning betekent. Dit neemt niet weg dat zoveel mogelijk voorkomen moet worden dat gecreëerde verwachtingen niet worden waargemaakt.

*35. Is het nog steeds correct dat UWV volgens de overall planning in juni start met het corrigeren van fouten?*

De start van het daadwerkelijk corrigeren is afhankelijk van de uitkomsten van de gesprekken met de verschillende ketenpartijen. UWV start in het tweede kwartaal met het controleren van de situaties van uitkeringsgerechtigden. De uitkomst van het gesprek rondom keteneffecten bepaalt het moment van daadwerkelijk corrigeren.

*36. Naar aanleiding van het Gateway rapport: welke onderbouwing is er om niet te speuren naar mogelijke fouten voor 2020? Klopt het dat het eventueel corrigeren van fouten voor 2020 vrijwel onmogelijk is: de reguliere werkzaamheden van UWV zouden dan totaal tot stilstand komen? Klopt het dat er een besluit is genomen om aantallen boven kwaliteit te plaatsen tijdens het begin van de Coronacrisis? Zo ja wie heeft dat besluit genomen?*

De focus ligt op 2020–2024 omdat in die periode in steekproeven, waarvan het aantal vanaf 2020 flink was teruggeschroefd, een substantieel aantal onjuistheden is aangetroffen met impact op de hoogte en de duur van de uitkering van mensen zonder dat aan deze bevindingen opvolging is gegeven. Dat ligt anders in de periode vóór 2020. Het foutpercentage lag destijds op een lager niveau en fouten werden opgespoord en hersteld. Daarbij is niet gezegd dat in de periode voor 2020 alle incidentele fouten werden opgemerkt. Het eerlijke verhaal is inderdaad dat het speuren naar alle mogelijke fouten over een langere periode, en het eventueel herstel daarvan, zou betekenen dat de reguliere dienstverlening van UWV volledig vastloopt.

Zoals gemeld in de brief van 4 september<sup>16</sup> is aan het begin van de coronacrisis besloten om minder onderzoeken te verrichten naar de kwaliteit van de beoordelingen, zodat zoveel mogelijk medewerkers konden worden ingezet om mensen te beoordelen en te voorkomen dat de achterstanden verder zouden oplopen. Hierdoor zijn vanaf 2020 minder dossiers gecontroleerd. Dit besluit is door UWV genomen en UWV heeft SZW daarover geïnformeerd.

---

<sup>16</sup> Kamerstukken II 2023/24, 26 448, nr. 767