WETGEVING

* Arbeidsongeschiktheidswetten zijn te complex voor burgers om te begrijpen. Hoe lastiger je de ‘regels’ maakt hoe complexer het is om uit te leggen aan de burger. Daardoor gaat vaak het beoogde effect verloren en ontstaan er vaker ‘onbedoelde’ fouten. Een treffend praktijkvoorbeeld vindt u in bijlage 1.  
    
  Oplossingsrichting Wetgeving:   
  - Herzie en vereenvoudig sterk wetgeving: Werk samen met alle belanghebbenden om arbeidsongeschiktheidswetten te herzien en te vereenvoudigen, zonder onnodige complexiteit.  
  -Voer proefprojecten uit met burgers, inclusief ervaringsdeskundigen, om te bepalen of nieuwe wetgeving effectief en begrijpelijk voor hen is, voordat deze breed wordt toegepast.  
  - Implementeer feedbackmechanismen: Creëer mogelijkheden voor burgers om feedback te geven, zodat de wetgeving continu kan worden verbeterd.
* De systematiek van arbeidsongeschiktheidsbeoordelingen kan als cru ervaren worden omdat het inkomen wat je had wordt vergeleken met wat je nog zou kunnen doen. Werknemers die een relatief hoog inkomen hadden kunnen eerder (terecht) volledig arbeidsongeschikt bevonden worden dan werknemers die een relatief laag inkomen hadden, alhoewel ze beide exact dezelfde beperkingen/problematiek kunnen hebben. Mensen die een laag inkomen hadden kunnen eerder (onterecht) doorschieten naar de categorie 35-min. Een voorbeeld vindt u onder. In bijlage 2 vindt u hierover een voorbeeld.  
    
  Oplossingsrichting:   
  - Baseer de beoordeling op objectieve maatstaven zoals functionele beperkingen en de impact daarvan op het vermogen om te werken, in plaats van louter het inkomensverlies als uitgangspunt te nemen. Neem dus het gezondheidsverlies als uitgangspunt ipv het inkomensverlies.   
  - Integreer een meer gedifferentieerde aanpak in de beoordeling, waarbij ook gekeken wordt naar persoonlijke omstandigheden en de mate van beperkingen. Hierdoor wordt recht gedaan aan de diversiteit van arbeidsongeschikte personen en hun specifieke behoeften.  
  - Dit vraagt mogelijk voor een ander beoordelingskader als de huidige aanpak van FML en CBBS systemen.
* In de huidige WIA systematiek is er geen klasse 10-25% zoals die er in de WAO wel was. Mensen met een laag inkomen schieten sneller door naar de klasse <35%. Zie ook het hiervoor beschreven punt mbt de systematiek van de arbeidsongeschiktheidsbeoordelingen.  
    
  Oplossingsrichting:  
  - Overweeg om een tussenliggende categorie van 10-25% arbeidsongeschiktheid toe te voegen aan de WIA classificatieschaal. Dit biedt meer nuance in de beoordeling en voorkomt dat mensen met een lichtere beperking direct in de <35% categorie vallen.  
  - Zorg ervoor dat de classificatie niet alleen gebaseerd is op het inkomensverlies, maar ook op de daadwerkelijke beperkingen en de impact daarvan op het dagelijks functioneren.
* Werkloos worden in de WIA heeft grote gevolgen. De WW wordt namelijk niet gezien als 'inkomen uit werk' en daardoor kom je automatisch terecht in een vervolguitkering. Als WW aangemerkt wordt als 'inkomen uit werk' blijven mensen in de 'loonaanvullingsuitkering' die vele malen gunstiger is. Mensen kunnen in oprechte financiële problemen komen als ze WW krijgen in combinatie met WIA (zie bijlage 3 voor meer details).

Oplossingsrichting:  
- Erken de WW-uitkering als 'inkomen uit werk' in de context van de WIA. Dit voorkomt dat mensen automatisch in een vervolguitkering terechtkomen en behouden zo de voordelen van de 'loonaanvullingsuitkering'.  
- Overweeg flexibele regelingen waarbij de overgang van WIA naar WW geen directe negatieve impact heeft op de lopende uitkering, waardoor mensen meer tijd hebben om zich aan te passen en mogelijke financiële problemen te voorkomen.

STATUS:  
Dit punt is opgenomen in de knelpuntenbrief van UWV in 2023. Status bij de wetgever is onbekend.

* Problemen met verrekeningen Bij verrekeningen ontstaan dikwijls grote problemen met de belastingdienst (aangifte en toeslagen) en/of andere overheidsinstanties, denk aan gemeenten. Ander voorbeeld van een probleem mbt tot verrekenen is dat als men te veel betaald geld aan UWV niet binnen 1 jaar terugbetaald dan moet het bedrag bruto worden terugbetaald ipv netto.  
    
  Oplossingsrichting:  
  - Werk als één overheid samen om te voorkomen dat burgers onnodig in financiële problemen komen door verrekeningen. Zorg ervoor dat wet- en regelgeving zo worden aangepast dat dit mogelijk wordt gemaakt. Dit omvat het creëren van geïntegreerde en consistente regels tussen het UWV, de Belastingdienst en gemeenten, omwille van harmonisatie.  
  - Pas de wetgeving aan zodat burgers geen problemen krijgen door netto bedragen bruto te moeten terugbetalen. Dit kan bv door de termijn voor terugbetaling te verlengen en regels te herzien zodat terugbetalingen zoveel mogelijk netto blijven.  
    
  STATUS:  
  Dit punt is bekend bij de politiek. Update Prinsjesdag 2024: Terugvorderingen bĳ uitkeringsgerechtigden (niet alleen P-wet) worden straks netto in plaats van bruto uitgevoerd. Dat gebeurt door de brutovordering gedeeltelĳk kwĳt te schelden en het nettobedrag terug te vorderen. Vervolgens wordt juridisch bezien of terugvorderingen niet langer kunnen worden aangemerkt als negatief inkomen.
* Bonussen voor werkende mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering worden verrekend met de uitkering, wat maatschappelijk als zeer cru ervaren wordt. Voor mensen met een Wajong kan de werkgever gebruik maken van de zogeheten werkkostenregeling (WKR) waardoor eea niet belast wordt en niet verrekend wordt met de uitkering. Mits de cliënt én de werkgever hiermee bekend zijn. Bij WIA en WAO ontbreekt zulk een regeling.  
    
  Oplossingsrichting:  
  Overweeg om de werkkostenregeling (WKR) uit te breiden naar mensen met een WIA- of WAO-uitkering, vergelijkbaar met de regeling voor mensen met een Wajong-uitkering. Hierdoor zouden bonussen voor arbeidsongeschikte werknemers niet verrekend worden met hun uitkering, wat de financiële prikkel om te werken zou vergroten en de maatschappelijke impact van deze verrekeningen zou verminderen. Dit zou wel vereisen dat zowel de cliënt als de werkgever op de hoogte zijn van en gebruik kunnen maken van deze regeling.
* Werk accepteren tijdens de lopende WW-periode betekent in de huidige situatie dat de WW-rechten doorlopen en daardoor verlopen. Hierdoor zijn deze rechten na 2 jaar automatisch beëindigd, en begint de WW-rechten-opbouw weer opnieuw. Gevolg hiervan is o.a. dat WW-gerechtigden wachten met accepteren van nieuw werk, tot hun WW-periode voorbij is en ze hun periode dus hebben volgemaakt. Bijkomend probleem is dus dat vacatures niet vervuld worden waar mensen juist hard nodig zijn.  
    
  Oplossingsrichting:  
  Pas de regelgeving aan zodat WW-rechten niet automatisch verlopen bij het accepteren van nieuw werk tijdens de WW-periode. Dit kan bijvoorbeeld door een systeem te implementeren waarbij WW-rechten 'bevroren' worden wanneer iemand tijdelijk werk aanvaardt en weer geactiveerd kunnen worden als het nieuwe dienstverband eindigt binnen een bepaalde periode. Dit zorgt ervoor dat werkzoekenden niet worden ontmoedigd om nieuw werk aan te nemen.
* Toeslagenwet vult niet altijd aan tot het geldende sociale minimum. Voor degene die dit treft, is een aanvullende participatiewetuitkering (volksmond: bijstand) nodig. Door een samenloop van de regels rond belastingen en uitkeringen ontvangen deze mensen minder inkomen en toeslagen (van de belastingdienst) dan als ze alleen een participatiewetuitkering zouden ontvangen. Meer info vindt u [hier](https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Centrale-Raad-van-beroep/Nieuws/Paginas/Gemeente-Arnhem-moet-echtpaar-extra-bijstand-geven-om-vermindering-van-recht-op-toeslagen-te-compenseren.aspx).   
    
  Oplossingsrichting:  
  Zorg ervoor dat de Toeslagenwet in alle gevallen het inkomen aanvult tot het geldende sociale minimum, ongeacht andere factoren.STATUS:  
  Dit punt is bekend bij de politiek. Cliënten die het treft kunnen een aanvulling krijgen via de gemeente in afwachting van een reparatie in de wet en regelgeving.
* In het kader van de Banenafspraak en de bijbehorende quotumregeling heeft het Doelgroepenregister als doel om meer mensen met een arbeidsbeperking aan het werk te helpen. Echter, het huidige Doelgroepenregister sluit aanzienlijke aantallen mensen met een arbeidsbeperking uit, wat leidt tot ongelijke behandeling en ontoegankelijkheid van de arbeidsmarkt voor velen. Dit heeft gevolgen voor de rechten en kansen van mensen met een arbeidsbeperking en belemmert het verwezenlijken van inclusieve arbeidsmarktdoelstellingen.  
    
  Oplossingsrichting:  
  Zorg voor een herziening van de criteria en procedures van het Doelgroepenregister om een breder scala aan mensen met een arbeidsbeperking op te nemen. Dit kan door inclusieve definities te hanteren die recht doen aan de diversiteit van arbeidsbeperkingen.
* Het knelpunt met de Toeslagenwet is tweeledig. Enerzijds groeit een aanzienlijke groep mensen die geen recht heeft op toeslagen, met name zij die een partner hebben geboren na 31 december 1971 en geen kinderen onder de 12 jaar. Dit dwingt hen tot het aanvragen van extra participatiewetuitkeringen, wat nieuwe problemen met zich meebrengt door de samenloop van uitkeringen. Anderzijds is er sprake van aanzienlijk niet-gebruik van de Toeslagenwet, vooral onder Wajong-rechthebbenden, hoewel zij er recht op hebben. De aanvulling moet door cliënten zelf worden aangevraagd, wat drempels opwerpt. Het niet gebruiken van toeslagen of het niet willen gebruiken vanwege mogelijke drempels kan financiële problemen en armoede veroorzaken. Het is daarom van belang om de Toeslagenwet te herzien en te vereenvoudigen. Ook moet worden overwogen of de term "toeslag" kan worden aangepast om verwarring met het toeslagenstelsel van de Belastingdienst te voorkomen.  
    
  Oplossingsrichting:  
  - Voer een herziening uit van de Toeslagenwet om de criteria en voorwaarden te vereenvoudigen en inclusiever te maken.   
  - Implementeer een systeem waarbij toeslagen automatisch worden toegekend aan gerechtigden, zonder dat zij hier zelf een aanvraag voor hoeven in te dienen. Dit kan bijvoorbeeld via koppeling van gegevens met andere uitkeringssystemen en belastinggegevens, waardoor de administratieve drempels voor de cliënten worden weggenomen en niet-gebruik vermeden wordt.
* De samenloop van maar liefst 150 mogelijke combinaties van regels en wetgeving vormt een labyrint waarin cliënten van UWV dreigen te verdwalen. De complexiteit van deze regelgeving verergert de situatie, wat leidt tot onduidelijkheid en rechtsongelijkheid. Cliënten ervaren moeite met het navigeren door dit complexe systeem en worden geconfronteerd met onbedoelde fouten en financiële problemen als gevolg van de ondoorzichtige samenloopsituaties.

Oplossingsrichting:  
- Herzie de huidige wet- en regelgeving met als doel de complexiteit drastisch te verminderen. Richt je op het terugbrengen van het aantal combinaties van regels naar een overzichtelijker en beheersbaar aantal.  
- Ga terug naar de basis van waarom de wetgeving oorspronkelijk is opgesteld: om burgers te ondersteunen en te beschermen. Zorg ervoor dat nieuwe en herziene wetgeving de burger centraal stelt, met eenvoudige en duidelijke regels die gemakkelijk te begrijpen en te volgen zijn.  
- Stimuleer samenwerking tussen verschillende overheidsinstanties, vertegenwoordiging van burgers, ervaringsdeskundigen en regelgevers om een meer geïntegreerde benadering te ontwikkelen.   
- Zorg voor laagdrempelige toegang tot ondersteuning voor cliënten die hulp nodig hebben bij het navigeren door de wet- en regelgeving. Een één-overheids-loket zou daarbij helpen.

* Jongeren met arbeidsbeperkingen moeten volledig en duurzaam arbeidsongeschikt zijn om in aanmerking te komen voor een Wajong 2015-uitkering. De vier criteria in het schattingsbesluit voor het vaststellen van arbeidsvermogen zijn zeer streng. Bovendien zijn verzekeringsartsen terughoudend om jongeren op jonge leeftijd volledig en duurzaam af te schrijven. Hierdoor vallen veel jongeren tussen wal en schip en blijven ze afhankelijk van hun ouders en de Participatiewet, die niet specifiek op hen is toegespitst.

Oplossingsrichting:  
- Evalueer en versoepel de vier criteria in het schattingsbesluit voor het vaststellen van arbeidsvermogen. Zorg ervoor dat deze criteria realistischer en inclusiever worden, zodat meer jongeren met arbeidsbeperkingen in aanmerking kunnen komen voor een Wajong-uitkering.

- (Her)introduceer verschillende klassen binnen de Wajong (2015), afgestemd op de mate van arbeidsvermogen. Hierdoor kunnen jongeren die niet volledig en duurzaam arbeidsongeschikt zijn, maar wel beperkingen ondervinden, toch ondersteuning krijgen.  
- Onderzoek of de wetgeving zo aangepast kan worden dat iemand een volledige Wajong-uitkering kan krijgen, zelfs als er twijfel bestaat over de duurzaamheid van de klachten. Bied daarbij begeleiding en eventuele vervolgbeoordelingen aan.

- Versterk de rol van UWV als de belangrijkste instantie voor de ondersteuning en begeleiding van jongeren met een arbeidsbeperking en laat dat niet over aan individuele gemeenten.

UITVOERING

Divisie Klant & Service

* Het ontbreken van een loketfunctie of de mogelijkheid van het maken van een fysieke afspraak als je hulp nodig hebt. Wie kan je helpen met het correct invullen van een wijzigingsformulier, de vaak door mensen ervaren complexe WIA aanvraag, als je de toch niet zo eenvoudige wet vereenvoudiging Wajong niet begrijpt of als je toch niet begrijpt wat nou precies bedoeld wordt met de term restverdiencapaciteit. Mensen hebben behoefte om face-to-face uitleg te krijgen, want veel van de regelingen en wetgeving zijn niet meer doenlijk voor burgers.  
    
  Oplossingsrichting:  
  - Richt Servicepunten bij UWV kantoren of in werkcentra in waar burgers terechtkunnen voor face-to-face hulp en uitleg over verschillende regelingen en wetgeving. Deze servicepunten kunnen bemand worden door getrainde medewerkers.
* Arbeidsongeschiktheidswetten zijn te complex voor burgers om meer te volgen. Hoe lastiger je de ‘regels’ maakt hoe complexer het is om uit te leggen aan de burger. Daardoor gaat vaak het beoogde effect verloren en ontstaan er vaker ‘onbedoelde’ fouten. Een treffend praktijkvoorbeeld vindt u in bijlage 1\*.  
    
  Oplossingsrichting:   
  - Maak informatie begrijpelijk: ontwikkel heldere communicatiemiddelen, zoals infographics en video’s om wetgeving op een eenvoudige manier uit te leggen. Betrek hier ervaringsdeskundigen bij.  
  - Organiseer informatiebijeenkomsten om doenvermogen te verbeteren en om in begrijpelijke taal uitleg te geven. Bied ook de mogelijkheid aan burgers om vragen te stellen.  
  - RICHT SERVICEPUNTEN BIJ UWV KANTOREN OF IN WERKCENTRA IN WAAR BURGERS TERECHTKUNNEN VOOR FACE-TO-FACE HULP EN UITLEG OVER VERSCHILLENDE REGELINGEN EN WETGEVING. DEZE SERVICEPUNTEN KUNNEN BEMAND WORDEN DOOR GETRAINDE MEDEWERKERS.
* Er is sprake van aanzienlijk niet-gebruik van de Toeslagenwet onder cliënten van UWV. UWV constateert zelf dat veel cliënten niet op de hoogte zijn van de Toeslagenwet, en medewerkers geven aan dat de wet vanwege de complexiteit moeilijk uit te voeren is. Bovendien zijn bestandskoppelingen niet altijd mogelijk, wat het lastig maakt om potentieel niet-gebruikende cliënten proactief te benaderen. Dit resulteert in een hoog niet-gebruik van de Toeslagenwet, waardoor rechthebbenden onnodig onder het sociaal minimum leven. Het is van essentieel belang om de bekendheid van de Toeslagenwet te vergroten en het voor rechthebbenden eenvoudiger te maken om de toeslag aan te vragen.

Oplossingsrichting:  
- Zorg voor duidelijke, begrijpelijke en toegankelijke informatie over de Toeslagenwet. Gebruik eenvoudige taal en visuele hulpmiddelen om uit te leggen wat de Toeslagenwet doet en welke regels van toepassing zijn.  
- Breid de pilot automatisch toekennen van toeslagenwet (WW) uit met andere wetgeving die UWV uitvoert.   
- Maak gebruik van geavanceerde data-analyse om potentiële rechthebbenden te identificeren en hen proactief te benaderen met informatie en ondersteuning bij de aanvraag.  
  
- Richt servicepunten van UWV in waar cliënten persoonlijk geholpen kunnen worden met vragen over de Toeslagenwet en het invullen van aanvraagformulieren.

* Cliënten hebben momenteel te beperkt inzicht en toegang tot hun eigen dossier bij UWV. Dit belemmert hen in hun vermogen om proactief en geïnformeerd beslissingen te nemen over hun situatie. Een voorbeeld uit de curatieve sector, waar patiënten toegang hebben tot hun gegevens via een ‘patiëntenportaal’, toont aan dat meer transparantie en toegankelijkheid mogelijk is, significant voordeel biedt en leidt tot empowerment en eigen regie.

Oplossingsrichting:  
- Ontwikkel een gebruiksvriendelijk digitaal cliëntenportaal waarin cliënten op elk moment toegang hebben tot hun eigen dossier. Dit portaal moet veilig zijn en voldoen aan de normen van privacy en gegevensbescherming (ook mbt bv medische informatie)  
- Integreer voorlichtings- en ondersteuningsmateriaal in het portaal. Dit kan bestaan uit gerichte informatie, FAQ’s, instructievideo’s en interactieve tools die cliënten helpen om hun dossier te begrijpen en correct te handelen.

* UWV dient meer nadruk te leggen op het begrijpen van de individuele behoeften van cliënten. Hierbij zou UWV aanvullende diensten moeten ontwikkelen die specifiek gericht zijn op de ervaren positie van de klant. Het is vermeldenswaardig dat UWV al belangrijke stappen heeft gezet in deze richting.  
    
  Enkele voorbeelden om deze problematiek te verduidelijken:   
  Op welke manier kan bijvoorbeeld UWV ondersteunen als je onder de 35% terecht komt? Deze ervaren nu het gevoel om tussen wal en schip te komen. Wat als je ‘beter gekeurd wordt’ maar absoluut niet weet hoe je nu verder moet? Wat als je te maken krijgt met een terugbetaling van UWV en je daardoor ook ontzettend veel geld terug moet terugbetalen aan toeslagen en aanslagen en je weet niet hoe je dat voor elkaar krijgt?   
    
  Daarom zou UWV de dienstverlening veel meer moeten toespitsen op waar het mis gaat met de klant en waar hij of zij mee te helpen is. Kortom mensen die ‘vastzitten in problematiek’ komen ook niet snel aan het werk.   
    
  OPLOSSINGSRICHTING  
  - Werk samen als één overheid om problemen voor cliënten op te lossen.

* Cliënten ervaren wisselende contactpersonen en “schotten” binnen UWV als onzeker makend en verwarrend.   
    
  OPLOSSINGSRICHTING  
  -Eén (vast) contactpersoon met brede kennis zou als vast aanspreekpunt kunnen fungeren voor een cliënt.
* Meer gegevensoverdracht ten behoeve van de cliënt is wenselijk. Het overgaan van uitkeringen zoals van Ziektewet naar Arbeidsongeschiktheidsuitkering (WIA) of van Werkloosheidswet (WW) naar Participatiewet (Bijstand) vereist momenteel veel inzet van de cliënt zelf en leidt tot onduidelijkheid. UWV beschikt doorgaans over alle noodzakelijke gegevens van cliënten (zoals polisadministratie), maar desondanks moet de cliënt zelf alles aanleveren en raakt hij vaak verdwaald in informatie, zowel bij het aanleveren als bij het ontvangen ervan. Dit proces is onnodig tijdrovend, veroorzaakt stress en is kostbaar voor zowel de cliënt als het UWV. Het zou efficiënter zijn als UWV deze gegevensoverdracht zelf zou kunnen verzorgen en de cliënt op de hoogte zou houden van de voortgang.  
    
  OPLOSSINGSRICHTING  
  - Implementeer geavanceerde ICT-systemen die gegevensoverdracht tussen verschillende uitkeringsregelingen automatiseren en vereenvoudigen.  
  - Vereenvoudig en stroomlijn bureaucratische processen om de administratieve last voor cliënten te verminderen en de efficiëntie te verhogen.

Divisie SMZ

* De voorschotten die verstrekt worden vanwege achterstanden in sociaal medische beoordelingen kunnen negatieve gevolgen hebben voor cliënten. Dit geldt zowel voor mensen die een WW-uitkering krijgen als voor mensen die tot de 35-80% arbeidsongeschiktheidscategorie behoren. De 35-80% categorie heeft feitelijk minder zoektijd om in de 'loongerelateerde periode' op zoek te gaan naar werk, waardoor zij eerder in de vervolguitkering terecht kunnen komen dan in de loonaanvullingsuitkering. Voor WW-gerechtigden geldt dat als zij beneden de 35% arbeidsongeschiktheid terechtkomen, het voorschot verrekend wordt met de WW-uitkering, wat leidt tot een aanzienlijk kortere tijd om een baan te vinden.  
    
  Oplossingsrichting:  
  - Maak een systeem van compenserende betalingen die de financiële nood van cliënten direct verlicht zonder hun toekomstige uitkeringsrechten aan te tasten.  
    
  STATUS:  
  Dit punt is besproken met UWV en zij erkennen de problematiek. Op dit moment ziet SZW helaas onvoldoende mogelijkheden om prioriteit te geven aan deze beleidsaanpassing, ook gezien de kans van slagen in de interdepartementale afstemming. Het punt is naar voren gebracht bij de LCR.
* Er ontstaan problemen wanneer een grenswerker in de ene EU-lidstaat volledig arbeidsongeschikt wordt verklaard, maar in een andere lidstaat niet. Deze verschillen in arbeidsongeschiktheidsbeoordeling leiden tot onzekerheid en onduidelijkheid voor cliënten die grensoverschrijdend wonen of werken.  
    
  OPLOSSINGSRICHTING:  
  - Door EU-Verordening 883/2004 consistent toe te passen en daar afspraken over te maken met Duitsland en België, kan een eenduidige beoordeling worden bereikt.   
  - UWV zou een "grenseffectrapportage" kunnen uitvoeren om samen met België en Duitsland de impact van deze verschillen te onderzoeken en daarbij oplossingsrichtingen aan te dragen.
* Cliënten ervaren ongelijkheid en inconsistentie in de beoordelingen van moeilijk objectiveerbare aandoeningen door verzekeringsartsen bij UWV. Dit leidt vaak tot langdurige procedures, onzekerheid, stress, frustratie en financiële problemen.   
    
  Oplossingsrichtingen:  
  - Zorg voor actuele richtlijnen voor moeilijk objectiveerbare aandoeningen en gezondheidsklachten, met betrokkenheid van patiënten en cliënten.  
  - Streef naar een uniforme richtlijn voor zowel bedrijfsartsen als verzekeringsartsen om consistentie in beoordelingen te bevorderen.  
  - Implementeer een overkoepelend protocol voor moeilijk objectiveerbare aandoeningen, inclusief duidelijke richtlijnen en criteria voor de beoordeling, met een flexibele benadering van de bewijslast.  
  - Stel gespecialiseerde multidisciplinaire beoordelingsteams in voor specifieke moeilijk objectiveerbare aandoeningen om de kwaliteit en eenduidigheid van beoordelingen te waarborgen.  
  - Train verzekeringsartsen meer in het begrijpen van complexe en subjectieve aandoeningen om de kwaliteit van beoordelingen te verbeteren en inconsistenties te verminderen.  
  - Ontwikkel instrumenten, zoals een dagboek of agenda, om cliënten te helpen hun klachten en belemmeringen duidelijk te maken tijdens de beoordeling. Geef cliënten meer controle over de beoordeling en procedure.  
  - Bevorder een open dialoog en samenwerking tussen cliënten(vertegenwoordigers), zorgverleners, wetenschappers en het UWV om begrip en passende ondersteuning te verbeteren.  
    
  STATUS:  
  Hoewel UWV het advies erkent en stappen onderneemt om deze punten aan te pakken, zijn er duidelijke knelpunten en gebieden die verdere aandacht vereisen.
* Cliënten die eigenlijk in aanmerking zouden moeten komen voor een IVA-uitkering, ontvangen momenteel in het kader van de 60+ versnellingsmaatregel een WGA-uitkering van 80-100% gebaseerd op 70%. De IVA-uitkering bedraagt 75%. Het is aan te bevelen om onderzoek naar deze groep mensen te doen en deze groep alsnog de 75% te geven waar zij recht op hebben.
* Verzekeringsartsen gebruiken de Functionele Mogelijkheden Lijst (FML) om de beperkingen en mogelijkheden van een werknemer in kaart te brengen. Bij dit proces wordt de werknemer beoordeeld op verschillende criteria, uitgaande van een 'normaalwaarde', die aangeeft wat de gemiddelde Nederlander tussen de 16 en 65 jaar zou moeten kunnen. Op basis van deze FML wordt de re-integratie vormgegeven en de mate van arbeidsongeschiktheid vastgesteld. De arbeidsdeskundige gebruikt deze lijst vervolgens om functies te selecteren die binnen de vastgestelde belastbaarheid passen en aansluiten bij de opleiding en ervaring van de werknemer.

De theoretische mogelijkheden die de FML biedt, sluiten niet altijd aan bij de realiteit van cliënten. Dit kan resulteren in onrealistische en ongeschikte werkadviezen. De FML houdt weinig tot geen rekening met wisselende klachten (en energieniveaus), wat leidt tot functies die op slechte dagen niet uitvoerbaar zijn. De lijst biedt ook weinig ruimte om de lange termijneffecten van werk op de gezondheid van de cliënt te overwegen. Hoewel iemand incidenteel een taak kan uitvoeren, betekent dit niet dat deze taak op regelmatige basis haalbaar is zonder negatieve gevolgen. Tot slot beidt de lijst weinig mogelijkheden voor maatwerk en individuele complexe (multi)problematiek.

Oplossingsrichting:  
Pas de FML aan zodat deze meer flexibeler en dynamischer wordt. Overweeg de volgende punten:   
- Pas de FML aan om rekening te houden met de wisselende klachten en energieniveaus van cliënten, zodat de lijst dynamischer en realistischer wordt.  
- Integreer persoonlijke variaties en de complexiteit van individuele problematiek in de FML, zodat deze beter aansluit bij de realiteit van de cliënt. Dit bevordert “maatwerk”.  
- Zorg ervoor dat de FML niet alleen incidentele belastbaarheid meet, maar ook rekening houdt met de lange termijn effecten van werk op de gezondheid van cliënten.  
- Stel een systeem in om de FML regelmatig te evalueren en bij te werken op basis van feedback van cliënten, verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen.

* Het Claimbeoordelings- en Borgingssysteem (hierna: “CBBS”) is een computersysteem van UWV dat wordt gebruikt door arbeidsdeskundigen bij de beoordeling van claims in het kader van de de ziektewet, WAO, WIA en Wajong. Het CBBS bevat een gedetailleerde beschrijving van enkele duizenden functies die in Nederland voorkomen, met als doel arbeidsdeskundigen te helpen bij hun beoordelingen. Het systeem ondersteunt de arbeidsdeskundige door functies te clusteren onder SBC-codes (Standaard Beroepen Classificatie) en door het vergelijken van belastbaarheidsaspecten uit de FML met belastinggegevens van de functies in het systeem. Op basis van deze vergelijking worden potentiële geschikte functies geautomatiseerd geselecteerd en gepresenteerd aan de arbeidsdeskundige, die een eindoordeel velt. Indien nodig kan de arbeidsdeskundige in overleg treden met de verzekeringsarts.  
    
  Echter, er zijn enkele tekortkomingen in het huidige CBBS-systeem. Een belangrijk probleem met het huidige CBBS-systeem is dat het te theoretisch is en daardoor niet altijd aansluit bij de praktijk van de cliënt. Dit leidt vaak tot suggesties voor functies die niet realistisch zijn of niet passen bij de werkelijke mogelijkheden en ervaring van de cliënt. Voorbeelden hiervan zijn het aanbevelen van functies zoals "haringkaker" voor een ICT'er of "pallets inwikkelen" voor een socioloog. Dit kan voortkomen uit een gebrek aan integratie van de persoonlijke expertise en ervaring van de cliënt in het systeem. Hoewel het CBBS een gestructureerde methode biedt, blijkt deze in de praktijk niet te kunnen passen bij de werkelijke situatie van de cliënt, wat resulteert in onrealistische werkadviezen.

OPLOSSINGSRICHTING:

MAAK HET CBBS-SYSTEEM MEER PRAKTIJKGERICHT EN AANPASBAAR. OVERWEEG DE VOLGENDE AANPASSINGEN:

- Pas het CBBS-systeem aan zodat het beter rekening houdt met de specifieke achtergrond en expertise van de cliënt, om realistischere en beter passende functieadviezen te bieden.

- Zorg ervoor dat het systeem ruimte biedt voor meer maatwerk en flexibiliteit, zodat de adviezen meer afgestemd zijn op de individuele situatie van de cliënt en minder gebaseerd zijn op theoretische modellen die niet altijd realistisch zijn.

- Stel een systeem in voor regelmatige herziening en bijstelling van het CBBS op basis van feedback van cliënten en arbeidsdeskundigen, zodat continue verbeteringen mogelijk zijn en het systeem beter aansluit bij de praktijk.

Divisie Bezwaar & Beroep

* Cliënten ervaren problemen door het tekort aan bezwaarverzekeringsartsen bij UWV. Vanwege een tekort aan artsen zien wij in de praktijk terug dat deze medische bezwaarprocedures in dit opzicht onder druk komen te staan. Dit tekort resulteert in:
  + Geen Arts Bij Hoorzitting: Vaak is er geen bezwaarverzekeringsarts aanwezig bij hoorzittingen, zelfs wanneer cliënten hier expliciet om vragen. Dit belemmert cliënten, vooral degenen zonder gemachtigde, in hun vermogen om hun medische situatie adequaat toe te lichten.
  + Groeiende Wachttijden: Langere wachttijden voor de behandeling van bezwaarzaken, wat zorgt voor financiële problemen en onzekerheid bij cliënten.
  + Telefonische Afhandeling: Sommige bezwaarzaken worden telefonisch afgehandeld zonder de aanwezigheid van een bezwaarverzekeringsarts, wat de kwaliteit van de toelichting door cliënten vermindert.

Oplossingsrichtingen:  
- Onderzoek de mogelijkheid om verzekeringsartsen van primair (SMZ) naar de afdeling Bezwaar en Beroep te verplaatsen, om de capaciteit te vergroten en wachttijden te verkorten.  
- Gebruik ondersteunend personeel voor administratieve taken, zodat bezwaarverzekeringsartsen meer tijd hebben voor hoorzittingen en directe cliëntcontacten.  
- Geef voorrang aan de aanwezigheid van bezwaarverzekeringsartsen bij hoorzittingen zonder gemachtigde of met medische aspecten om de kwaliteit van de beoordeling te verbeteren.  
- Bied cliënten betere hulpmiddelen om zich voor te bereiden op de primaire sociaal-medische beoordeling en voor hun duidelijk te begrijpen uitleg over wet- en regelgeving, waardoor het aantal bezwaarzaken kan afnemen.  
- Zorg voor duidelijke toegang tot ondersteuning en praktische tools bij bezwaar, zodat cliënten effectief bezwaar kunnen maken en goed geïnformeerde beslissingen kunnen nemen.

Divisie Handhaving

* Wijzig de denkwijze van ‘wantrouwen’ in ‘vertrouwen’. Immers psychologisch gezien werkt ‘positieve bekrachting’ veel beter dan ‘negatieve bekrachtiging’. Er is maar een zéér klein gedeelte van de burgers die ‘bewust’ fraudeert. Mensen die onbewust iets vergeten of een fout maakte moet je niet als ‘fraudeur’ wegzetten. Controle is goed, maar leg er niet de nadruk op. Het brengt namelijk een averechts effect teweeg. We willen opmerken dat UWV hier wel al (eerste) stappen in de goede richting gezet heeft. Daarnaast helpt de voorgenomen wetswijziging Handhaving Sociale Zekerheid (met beoogde ingangsdatum 1 jan 2025) ook.  
    
  Oplossingsrichting:  
  - Implementeer een fundamentele verandering in de benadering, waarbij vertrouwen de basis is. Behandel burgers als eerlijke mensen, tenzij het tegendeel bewezen is. Dit betekent een focus op positieve bekrachtiging en minder nadruk op controle en “straf”.  
  - Preventie: Richt je op voorlichting en educatie om burgers te helpen fouten te voorkomen. Geef duidelijke en toegankelijke informatie over rechten en plichten, zodat mensen beter in staat zijn correct te handelen.  
  - Introduceer een beleid waarin fouten menselijk worden behandeld. Mensen die onbewust een fout maken, moeten de kans krijgen om deze te corrigeren  
  - Door de klantreizen binnen UWV te stroomlijnen, kan ontschotting worden bevorderd. Dit vereist echter een voortdurend proces van samenwerking tussen verschillende divisies.

Divisie Werkbedrijf

* Uit [onderzoek](https://eenvandaag.avrotros.nl/panels/opiniepanel/alle-uitslagen/item/gedeeltelijk-arbeidsongeschikten-komen-moeilijk-aan-een-baan-ik-moet-werken-maar-niemand-wil-me-hebben/) van eenvandaag blijkt dat 8 op de 10 mensen die deels arbeidsongeschikt zijn hebben moeite met het vinden van een baan. Ze worden geacht te werken en willen dat vaak ook, maar werkgevers willen liever van ze af of ze niet aannemen. En dat zorgt voor veel stress en geldproblemen. EenVandaag deed onderzoek onder 1.826 mensen die gedeeltelijk of volledig zijn afgekeurd en een arbeidsongeschiktheidsuitkering ontvangen. Daarnaast constateren we dat als er werk gevonden wordt dat deze vaak tijdelijk van aard zijn.

Oplossingsrichting:  
- Werk als UWV intensiever samen met werkgevers om hen beter te informeren over de mogelijkheden en voordelen van het aannemen van mensen met een arbeidsbeperking. Zorg ervoor dat je succesverhalen en positieve aspecten van inclusieve werkplekken benadrukt.  
- Zorg voor een sociaal vangnet dat mensen die ondanks inspanningen geen werk vinden, zodat zij wel bestaanszekerheid hebben.

* Cliënten die volledig, maar niet duurzaam, arbeidsongeschikt zijn verklaard na een WIA-beoordeling en degenen die een 80-100 WGA-uitkering ontvangen op basis van de 60+ versnellingsmaatregel, ervaren aanzienlijke stress en onzekerheid door onverwachte gesprekken over re-integratie bij het Werkbedrijf (WB). Deze gesprekken, die door cliënten als onverwacht en onduidelijk worden ervaren, leiden tot verwarring over hun rechten en plichten. Veel cliënten begrijpen niet waarom deze gesprekken plaatsvinden, wat hun status is en wat er precies van hen verwacht wordt.  
    
  Oplossingsrichting:  
  - Zorg voor duidelijke voorlichting over het doel van de gesprekken bij het Werbedrijf en de rechten en plichten van de cliënten. Vermeld expliciet dat er geen sollicitatieplicht is en dat deelname aan re-integratieprogramma's vrijwillig is. Deze informatie dient zowel in de uitnodigingsbrieven als tijdens de gesprekken zelf door de medewerkers te worden benadrukt.  
  - Sta cliënten toe zelf te bepalen hoe en wanneer ze willen re-integreren, met keuzevrijheid als uitgangspunt. Dit geldt vooral voor degenen die volledig arbeidsongeschikt zijn verklaard of een 80-100 WGA-uitkering ontvangen.
* Ex-gedetineerden hebben vaak te maken met extra uitdagingen bij het herintreden in de maatschappij, waaronder een aanzienlijk aantal met een licht verstandelijke beperking (LVB). Deze beperking maakt het voor hen moeilijker om zelfstandig uitkeringen aan te vragen en werk te vinden. Hulp bij deze processen is momenteel onvoldoende geregeld, wat leidt tot langdurige werkloosheid en afhankelijkheid van sociale voorzieningen. Zonder adequate ondersteuning lopen ex-gedetineerden met LVB een verhoogd risico op terugval in crimineel gedrag, omdat zij niet de noodzakelijke hulp krijgen om succesvol te re-integreren.  
    
  Oplossingsrichting:  
  - Versterk de samenwerking tussen justitie, reclassering, en UWV om een geïntegreerd ondersteuningssysteem te creëren. Dit systeem moet gericht zijn op het bieden van naadloze hulp en begeleiding vanaf het moment van vrijlating.

Bijlage 1   
**Praktijkvoorbeeld complexe regelgeving van internet**:  
  
Ik ging weer eens bij Pepijn langs. Pepijn is een zogeheten Wajonger. De Wajong is een uitkering voor mensen die voor hun 18e of tijdens een studie een ziekte of handicap hebben. Daardoor is werken lastig, maar niet onmogelijk. Pepijn werkt een aantal uren per week in een magazijn. Pepijn en ik kijken graag een potje voetbal samen, eten een hapje en drinken wel eens een glaasje.

Pepijn maakt vandaag – zoals wel vaker, van de gelegenheid gebruik om zijn formele post met me door te nemen. Hij is wat zenuwachtig. Er ligt een brief van het UWV op tafel. Die kondigt aan dat de regels van de Wajong gaan veranderen. De Wajong-uitkering is geen vetpot en Pepijn vreest elke wijziging.

*“U ontvangt een Wajong-uitkering. Vanaf 1 januari 2021 veranderen de regels van de Wajong. Wij weten nu nog niet wat dit precies betekent voor de hoogte van uw uitkering. In deze brief leest u wat wij u nu al wel kunnen vertellen.*

*Voor de berekening van uw uitkering kijken wij naar:*

*De grondslag die voor u geldt. Dat is het basisbedrag van de uitkering;*

*De inkomsten die u heeft naast uw Wajong-uitkering: uw inkomsten uit werk, of een andere uitkering.*

*U heeft arbeidsvermogen en u heeft inkomsten naast uw Wajong-uitkering. Volgens de algemene regel nemen wij 70% van de grondslag die voor u geldt, en daar trekken wij 70% van uw inkomsten van af. De uitkering volgens de nieuwe regels kan lager worden dan de uitkering volgens de oude regels. Om te voorkomen dat uw uitkering lager wordt, krijgt u mogelijk een garantie. De garantie houdt in dat u vanaf 1 januari 2021 een minimumbedrag krijgt dat wij voor u gaan berekenen. dat is het garantiebedrag.*

*Bij het berekenen van uw uitkering vergelijken wij uw uitkering volgens de nieuwe regels met het garantiebedrag.*

*U krijgt het hoogste bedrag van deze twee.*

*In de loop van het jaar 2021 krijgt u een beslissing met de definitieve berekening van uw uitkering over het jaar 2020. Deze uitkering wordt berekend volgens de oude regels. In de loop van het jaar 2022 krijgt u een beslissing volgens de nieuwe regels. Hierin staat:*

*Hoe hoog het garantiebedrag is dat voor u geldt;*

*Hoe hoog de definitieve uitkering over het jaar 2021 is.*

*U vindt meer informatie op UWV.nl”*

“En Jos, hoeveel krijg ik volgend jaar?,” vraagt hij hoopvol. “Wat is het verschil met nu?”

Mijn hoofd tolt.

“Ik heb geen idee”, stamel ik, “het is een beetje ingewikkeld. Ik neem de brief wel even mee naar huis.”

Dat stelt hem gerust.

Bron: <https://www.dedikkeblauwe.nl/news/poeppraat>

Bijlage 2   
**Toelichting Systematiek Arbeidsongeschiktheidswetgeving: een illustrerend voorbeeld**

-Een werknemer (met een ‘bovengemiddeld’ inkomen) verdiende 5000 euro. Volgens de arbeidsdeskundige kan hij nog 950 euro verdienen met zijn beperkingen. 950/5000= 19% kan hij nog verdienen van zijn oorspronkelijke loon. 100%-19%= 81% degene komt in de klasse 80-100% terecht en is volledig arbeidsongeschikt.

-Een werknemer (met een ‘ondergemiddeld’ inkomen) verdiende 1200 euro. Volgens de arbeidsdeskundige kan hij nog 950 euro verdienen met zijn beperkingen (dezelfde als de persoon boven genoemd). 950/1200=79% kan hij nog verdienen van zijn oorspronkelijke loon. De persoon krijgt géén WIA uitkering omdat hij <35% arbeidsongeschiikt bevonden wordt.

Bijlage 3  
**Toelichting werkloos worden in de WIA heeft grote gevolgen**:

Graag wil ik u op deze wijze attent maken op een probleem wat speelt bij de WIA als klanten aan de slag gaan en werkloos worden (nieuwe WW rechten opgebouwd). Doordat ze werkloos worden komen ze automatisch in de vervolguitkering terecht wat onder het sociaal minimum is. Hun WW uitkering wordt niet aangemerkt als inkomen uit werk waardoor ze geen loonaanvullingsuitkering meer krijgen maar een veel lagere vervolguitkering. Zodoende komen ze vaker in de financiële problemen.

Ter verduidelijking voeg ik een rekenvoorbeeld toe:

Een rekenvoorbeeld mbt loonaanvullingsuitkering:  
Stel de klant had vroeger werk dat € 2000,- opleverde en de restverdiencapaciteit is € 1000,- (vastgesteld door het UWV). De klant werkt en dat levert € 500,- op (= 50% van de restverdiencapaciteit). Daardoor komt de klant in aanmerking voor een loonaanvullingsuitkering. Dan wordt het totale inkomen van de loonaanvullingsuitkering en werk 70% x (2000-500)= 1050,- + € 500,- (salaris) = € 1550,-

Een rekenvoorbeeld als deze zelfde klant werkloos wordt:  
De WW uitkering wordt 70% van € 500,-= € 350,- De klant is 50% arbeidsongeschikt. Omdat de WW uitkering niet gezien wordt als inkomen uit werk krijgt de klant meteen een vervolguitkering. Deze is 35% van het minimumloon: 0,35x1700 (= minumloon 2021)= € 595,- De totale uitkering is dan 350+595= € 945,-. De klant komt "onbedoeld" onder het sociaal minimum terecht, heeft een grotere kans op financiële problemen en zal zodoende moeilijker werk vinden (doenvermogen daalt verder).

Als de WW uitkering wél wordt gezien als inkomsten uit werk dan voorkomt dat een grove inkomensdaling bij de klant. Immers de klant is aan de slag en doet zijn best om te werken naar 'vermogen'. Dit probleem "belemmert" een klant om goed mee te kunnen doen. Ontslag, en we kennen het wel uit de coronacrisis door bv faillissement van de werkgever, kan iedereen 'gewoon' overkomen.