

# 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.

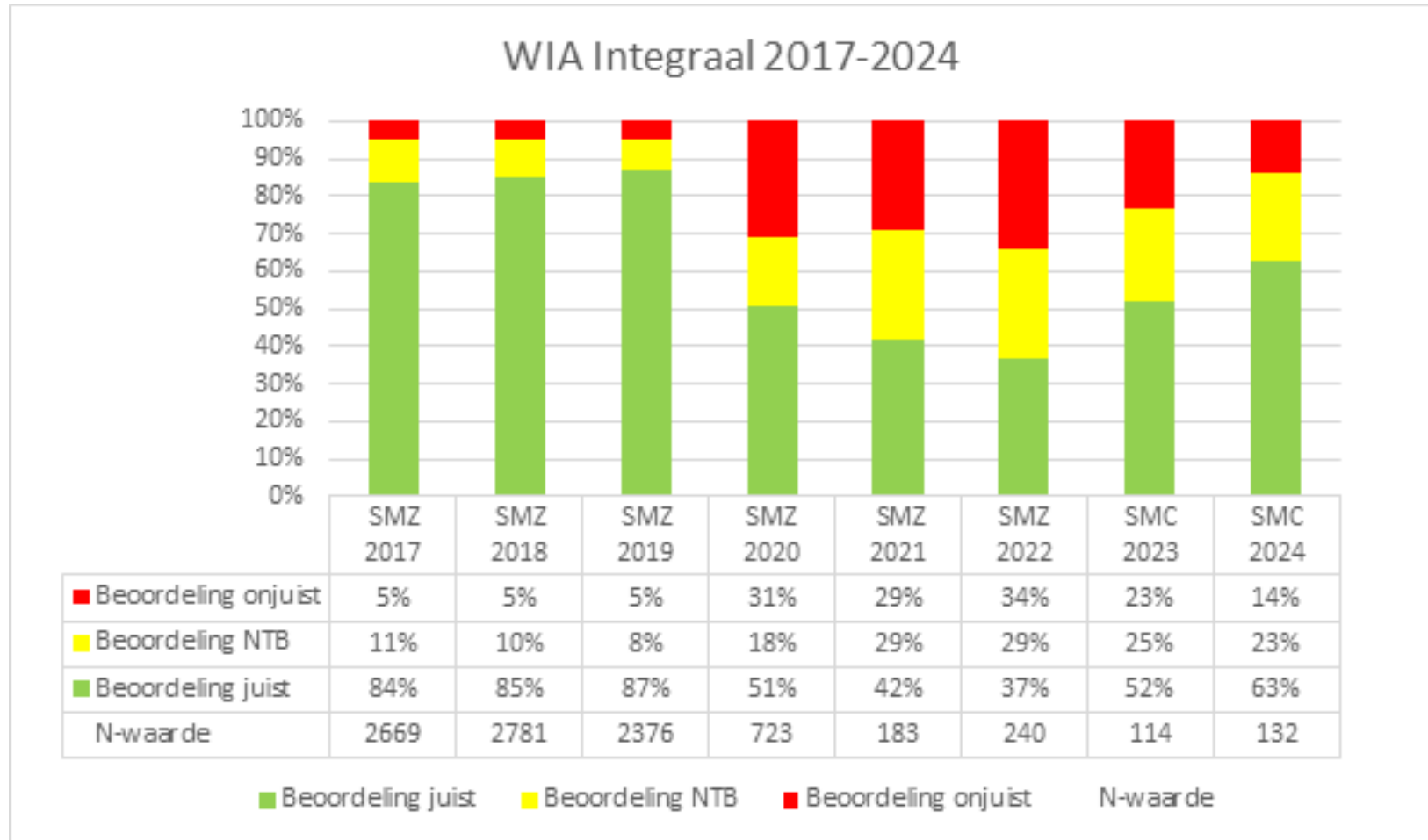
Daarnaast beschermt deze wet:

- 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

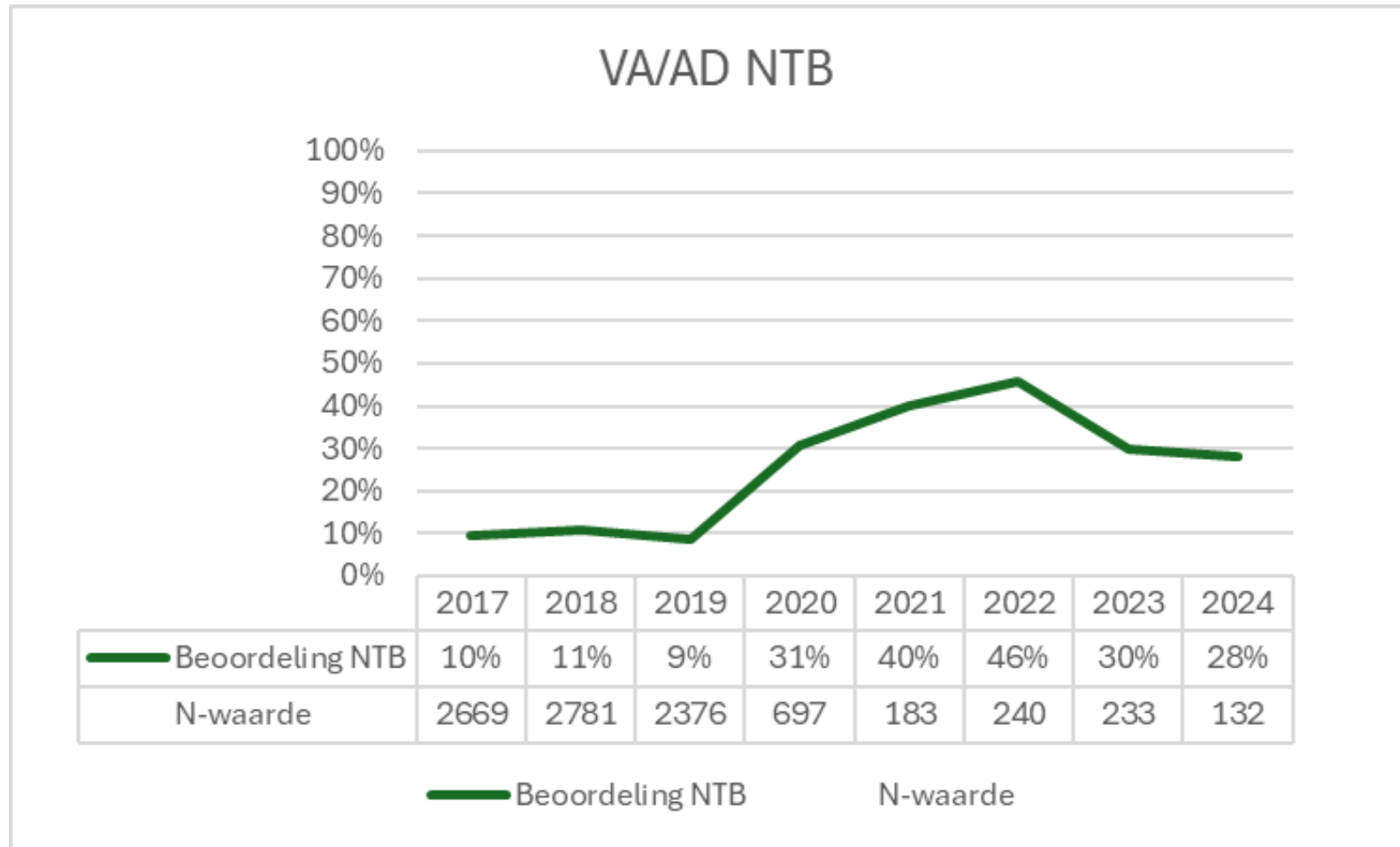
Hierbij spelen de volgende kernwaarde de grootste rol:

- 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?



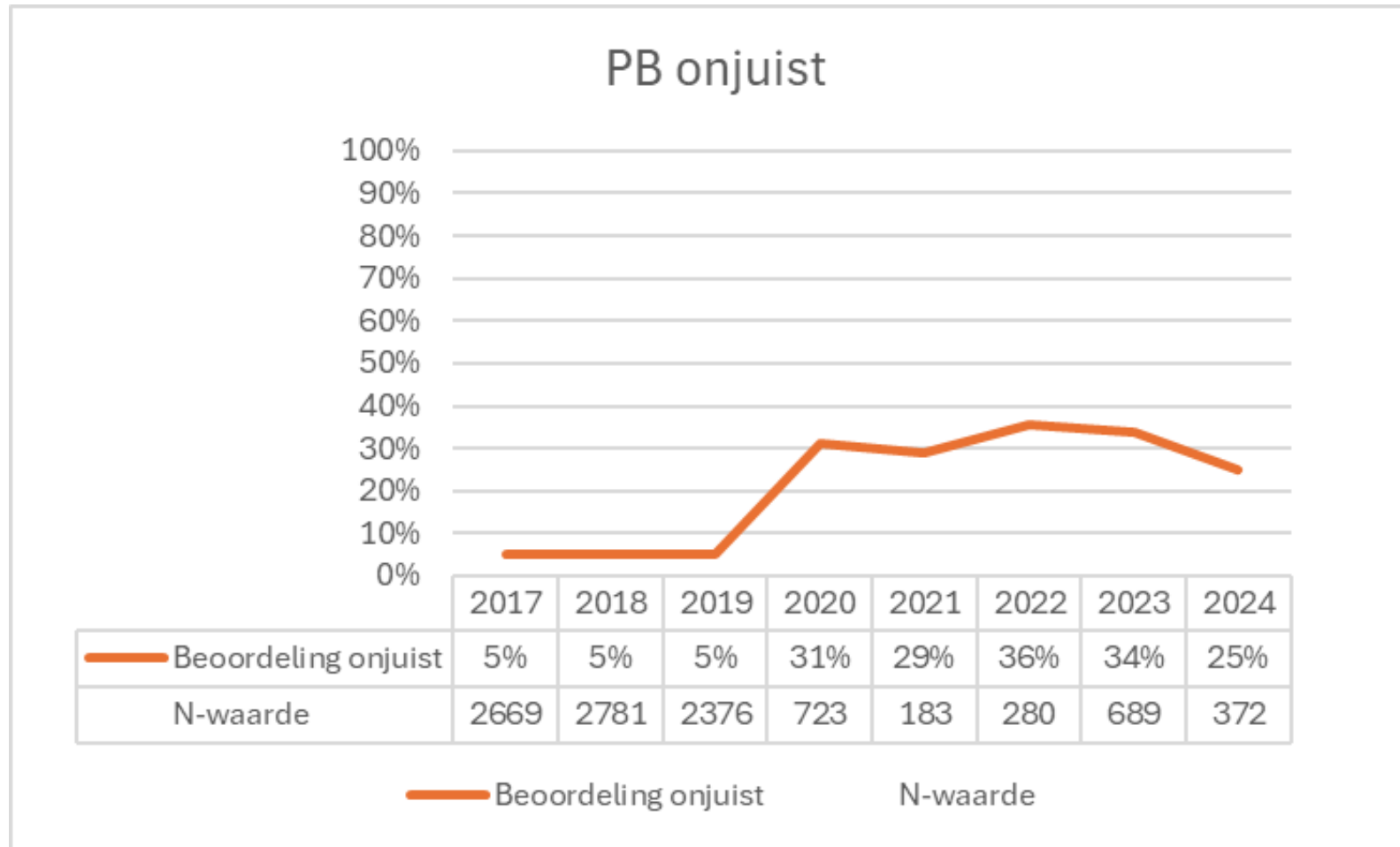
# Kwaliteitseffecten – Hoe vaak zijn kernwaarden geschaad vanuit handelen van de AD & VA?



# 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

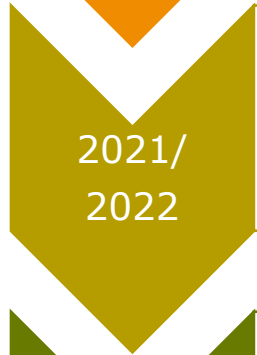
- Met elk district worden structureel voortgangsgesprekken gevoerd door de directie SMZ. Kwaliteit is vast onderdeel van deze gesprekken.
- Ook maakt elk district jaarlijks een kwaliteitsplan wat besproken wordt met de directie SMZ. Per district wordt hier wisselend uitvoering aangegeven
- Er wordt een 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