



Voorlegger vergadering Raad van Bestuur UWV

Vergadering Raad van bestuur	
Datum	15 oktober 2024
Agendapunt	Agendapunt 20 Nummer 24 – 380
Onderwerp	Handelwijze bij herstelacties: Gedragslijn, Proceshandreiking en Bestuurlijke gespreksleidraad
Directeur	
Opsteller	
Portefeuillehouder RvB	Nathalie van Berkel
Onderwerp heeft instemming van	
Directeur	Toelichting
Uitkeren	
Handhaving	
SMZ	
WERKbedrijf	
FEZ	
K&S	
B&B	

Door Raad van Bestuur te nemen besluiten

- Vaststellen van het voorgelegde beleid (UWV Gedragslijn)
- Kennisnemen van de Proceshandreiking herstelacties
- Vaststellen van de Bestuurlijke gespreksleidraad
- Akkoord gaan met een evaluatie van het totaalpakket in het najaar van 2025

Samenvatting onderwerp en reden bespreking

Herziening van een uitkering

Herziening in nadeel cliënt

Als een uitkering **te hoog** is vastgesteld, herzien we met terugwerkende kracht.

- *Bepalingen in de materiewetten*
- *Beleidsregels schorsing, opschorting, intrekking en herziening uitkeringen 2006*
- *Beleidsregel terug- en invordering*

Nieuw: Uitspraak CRvB dringende redenen
(Beleidsregels worden geactualiseerd en gecombineerd)

Herziening in voordeel cliënt

(In ontwikkeling)

Als een uitkering **te laag** is vastgesteld, herzien we met terugwerkende kracht wanneer de cliënt hierom verzoekt.
KAN BEPALING

Beleidsregel terugkomen op in rechte vaststaand besluit volgend uit Awb 4:6 (in ontwikkeling)

De kleuren groen en oranje zijn ter verduidelijking van het verschil tussen herzien in voordeel en in nadeel cliënt en waar deze terugkomen in het blok herstelacties groepen

Ter context: Ligt **niet** voor ter besluitvorming, volgt later

Herstelacties groepen

Individuele beoordeling

KAN BESTAAN UIT DE ONDERDELEN

- 1 Herzien in voordeel op individuele basis conform regulier beleid muv ambtshalve nabetalen
- 2 Herzien in nadeel op individuele basis conform regulier beleid
- 3 Herstel onterechte sancties
- 4 Genoegdoening individueel

Categoriale beoordeling

KAN BESTAAN UIT DE ONDERDELEN

- 1 Categorieel herzien in voordeel cliënt
- 2 Categorieel herzien in nadeel of categoriale kwijtschelding
- 3 Categorieel herstel sancties
- 4 Categorieel genoegdoening

Ligt **voor** ter besluitvorming

Context

UWV geeft dagelijks vele besluiten af aan cliënten, werkgevers en derden. Verreweg de meeste van deze besluiten zijn en blijven juist. Toch kunnen besluiten (achteraf) onjuist blijken en correctie behoeven. Correcties bij individuen vallen onder de standaardwerkzaamheden van UWV. Soms hebben correcties betrekking op een groep en vraagt dit om een herstelactie.

Het oorspronkelijke beleidskader van UWV (getiteld *Beleid UWV m.b.t. herstelacties voor groepen van uitkeringsgerechtigden/werkgevers*) stamt uit augustus 2013 en is op 27 januari 2015 geactualiseerd. De Raad van Bestuur heeft dit beleid destijds vastgesteld. De huidige tijdsgeest en UWV-strategie geven aanleiding om het beleid opnieuw te actualiseren en toekomstbestendig te maken. De actualiteiten omtrent de WIA-kwaliteitsherstelactie, hebben de urgentie hiervan vergroot.

In de RvB-vrijdag van 7 juni 2024 is de insteek gedeeld om toe te werken naar drie producten, die samen de handelwijze van UWV vormen bij herstelacties en die het beleidskader uit 2013/2015 vervangen. In de RvB-dinsdag van 15 oktober, delen we de uitgewerkte producten, die inhoudelijk geen wezenlijk nieuwe of afwijkende uitgangspunten bevatten dan eerder met de RvB besproken.

Relatie tot beleid aangaande individuele herziening van een uitkering

In de RvB-vrijdag van 7 juni 2024 is de handelwijze bij herstelacties besproken samen met voorgenomen beleidswijzigingen op het gebied van de individuele herziening van een uitkering in voordeel en in nadeel van de cliënt. Herstel voor groepen kan bestaan uit ofwel individuele herziening in voor- en nadeel van de cliënt (elk dossier uit de groep wordt individueel beoordeeld) ofwel categorale herziening (bijvoorbeeld het categoriaal kwijtschelden van een terugvordering). Bij individuele herziening, grijpt de gedragslijn terug op het nog in ontwikkeling zijnde beleid voor zowel herziening in nadeel cliënt (oranje blok) als in voordeel cliënt (groene blok). De ontwikkeling van dit individuele beleid waar de gedragslijn op teruggrijpt, ligt nu niet voor in de RvB, maar volgt later.

Gevraagd besluit

De Raad wordt gevraagd:

- de UWV Gedragslijn herstelacties vast te stellen;
- kennis te nemen van de proceshandreiking herstelacties;
- de bestuurlijke gespreksleidraad vast te stellen;
- akkoord te gaan met een evaluatie van het totaalpakket in het najaar van 2025.

UWV Gedragslijn Herstelacties

De UWV Gedragslijn Herstelacties is een actualisatie van het beleidskader van 2013/2015. De gedragslijn schrijft niet voor wat er bij elke toekomstige herstelactie moet gebeuren, maar vormt een afwegingskader. Elke situatie is uniek en vereist specifieke oplossingen. Het bij voorbaat voorschrijven wat er per herstelactie precies moet gebeuren, past hier niet bij. De gedragslijn geeft een set aan afwegingen en aandachtspunten die per actie nagelopen worden om tot een gedegen beleidsbesluit te komen voor de situatie die speelt.

De gedragslijn neemt als vertrekpunt de huidige ambitie en strategie van UWV, waarin het toepassen van de menselijke maat en het denken vanuit cliëntperspectief belangrijke pijlers zijn. Ook het advies van de Nationale Ombudsman: 'Herstel bieden: een vak apart' en de recent opgehaalde inzichten over de werkwijze van andere publieke dienstverleners zijn benut in de totstandkoming van deze gedragslijn.

Door in de gedragslijn te verwijzen naar bestaand UWV-beleid over onder andere herziening, terug- en invordering, borgen we dat er geen of minimaal verschil bestaat in de behandeling van groepen cliënten en individuen.

Proceshandreiking Herstelacties

Naast geactualiseerd beleid met inhoudelijke afwegingen, bleek er behoefte aan duidelijkheid over de procesmatige stappen bij een mogelijke herstelsituatie. Een startsessie in september met collega's van diverse organisatieonderdelen, heeft geleid tot de Proceshandreiking Herstelacties.

Onderdeel van de afspraken is dat wanneer zich een situatie voordoet die mogelijk herstel behoeft, er een vaste groep contactpersonen van verschillende organisatieonderdelen standaard wordt ingelicht. Deze groep bestaat uit collega's van Uitkeren, DHH, SMZ, WB, JKC, FEZ, K&S, Communicatie en SBK. Het voornemen is om ook JZ aan te haken, hierover volgt nog afstemming.

Bestuurlijke gespreksleidraad

De bestuurlijke gespreksleidraad heeft tot doel om in gesprek met SZW, de vaste elementen van een herstelactie overzichtelijk paraat te hebben. Wanneer een herstelactie zich voordoet worden de specifieke details toegevoegd voor het bestuurlijke gesprek. Na bespreking in de RvB gaat SBK met SZW in gesprek om de leidraad te verrijken met de praktijk van SZW.

Evaluatie

In het najaar van 2025 volgt als onderdeel van de PDCA-cyclus een interne evaluatie van de producten met de vaste groep contactpersonen voor herstelacties. Deze evaluatie kan leiden tot wijzigingen of aanvullingen. Afhankelijk van de aard van de wijzigingen, leggen we deze ter besluitvorming voor aan de RvB.

Gevolgen voor mensen

Door te verwijzen naar bestaand UWV-beleid over onder andere herziening, terug- en invordering, borgen we dat er minimaal verschil bestaat dus de behandeling van groepen cliënten en individuen. Aspecten als menselijke maat, maatwerk en de doorwerking van acties op het leven van een individu, vinden meer weerklank in de geactualiseerde versie van het beleid.

Kansen en risico's voor (de opdracht van) UWV

Een algemene handelwijze voor herstel biedt een houvast voor medewerkers die hier in de toekomst mee te maken krijgen. Daarmee hoeft het proces en de mogelijke afwegingen niet bij elke herstelactie opnieuw te worden vastgesteld. Dit biedt rust en kan de besluitvorming rond een herstelactie doen versnellen.

Strategische aspecten van het besluit

Het actualiseren van het beleidskader, nu gedragslijn, zorgt voor een betere aansluiting bij de huidige tijdsgeest en UWV-strategie. Aspecten als menselijke maat, maatwerk en de doorwerking van acties op het leven van een individu, vinden meer weerklank in de geactualiseerde versie van het beleid.

Bedrijfsvoering (personeel/financieel)

De impact op de bedrijfsvoering zal per herstelactie verschillen.

Duurzaamheid

Vervolgtraject besluitvorming

Na vaststelling in de Raad, implementeren we de UWV Gedragslijn, de Proceshandleiding en de Bestuurlijke gespreksleidraad in de werkprocessen bij herstelacties. Ook wordt de bestaande Leidraad Herstelacties hiermee opgenomen in voornoemde documenten.

Communicatie

Op basis van de handelwijze bij herstelacties formuleert Issuemanagement met collega's van Directie Communicatie een kapstokverhaal voor de RvB.

Openbaarheid

Deze documenten kunnen openbaar gemaakt worden:

- 1 Ja, in hun geheel.
- 2 Deels.
- 3 Nee, een van de bijbehorende bijlage(n) niet, omdat deze namen van medewerkers bevat. Dit betreft de Proceshandleiding.
- 4 Nee, helemaal niet, omdat...

Metadata

Omschrijving: UWV Gedragslijn herstelacties, Proceshandleiding herstelacties en bestuurlijke gespreksleidraad

Trefwoorden: gedragslijn, herziening, terug- en invordering, nabetaling, herstel, groepen, categoriaal