

UWV Gedraglijn Herstelacties 2024

Deze gedragslijn beschrijft de onderdelen waarop UWV in herstelacties altijd beleidsmatige afwegingen dient te maken en de uitgangspunten die we hierbij hanteren. Het vertrekpunt is bestaand beleid, waarbinnen we oplossingen vinden. De in de gedragslijn beschreven afwegingen passen binnen dit bestaand beleid. De gedragslijn beschrijft niet de procesmatige- en uitvoeringselementen, en de wijze van informeren van en afstemmen met SZW. Hiervoor bestaan een proceshandreiking met procesafspraken en een bestuurlijke gespreksleidraad.

1. Definities

In deze gedragslijn wordt verstaan onder:

- a. *betalingen*: uitkeringen, toeslagen, (werkgever)premies, vakantiegeld, voorzieningen e.d..
- b. *beoordeling*: het vaststellen van de hoogte van een terugvordering, nabetaling, andersoortige betaling of het bepalen van een vorm van genoegdoening
- c. *categoraal*: een groep cliënten, werkgevers, of derden betreffend
- d. *derden*: partijen aan wie UWV betalingen doet anders dan cliënten of werkgevers
- e. *genoegdoening*: een compensatie in de vorm van dienstverlening of financieel
- f. *herstelactie*: een projectmatige actie om voor een groep cliënten, werkgevers, of derden een vergelijkbare (achteraf) onjuiste beslissing te corrigeren. Deze actie vindt plaats buiten de reguliere werkstroom om.

2. Het constateren van categoriaal onjuiste besluiten

De constatering dat UWV (achteraf) categoriaal onjuiste besluiten heeft genomen, kan voortkomen uit:

1. Intern onderzoek van UWV;
2. Uitspraken van een rechter in eerste of laatste aanleg (CRvB, ABRvS, CBB, HR) of
3. Beleidsaanpassingen binnen UWV voortvloeiend uit een fout.

Gewijzigde inzichten waardoor er per heden ander beleid wordt gevoerd, vallen niet onder (achteraf) onjuiste besluiten.

3. Categoriaal onjuiste besluiten corrigeren in een herstelactie

Als UWV voor een groep cliënten, werkgevers of derden (achteraf) onjuiste besluiten heeft genomen dan corrigeert UWV deze in beginsel in het reguliere proces, tenzij:

1. De onjuiste besluiten en de betreffende groep cliënten, werkgevers of derden zijn op enige wijze af te bakenen in tijd, omvang, oorzaak fout;
2. Het onjuiste besluit is genomen in of heeft betrekking op het verleden;
3. De oorzaak van de onjuiste besluiten betreft in beginsel een incident, maar kan ook een structureel karakter hebben en
4. Het corrigeren van de onjuiste besluiten vraagt om een projectmatige afhandelingstructuur of om een eigen afwegingskader.

4. Uitgangspunten en principes bij herstelacties

1. Per situatie met categoriaal onjuiste besluiten die UWV corrigeert in een herstelactie, stelt UWV een afwegingskader vast dat wordt gebruikt ter correctie van deze besluiten.
2. Bij elke vaststelling van een dergelijk afwegingskader, hanteert UWV de in deze gedragslijn opgenomen uitgangspunten en principes.
3. Van bedoelde uitgangspunten en principes kan UWV gemotiveerd afwijken.

5. Correctie met terugwerkende kracht

1. Indien UWV categoriaal onjuiste besluiten corrigeert, doet UWV dat in beginsel met terugwerkende kracht tot maximaal 5 jaar, voor zover dit niet in strijd is met bestaande wet- en regelgeving.
2. Als de aanleiding voor correctie is gelegen in een rechterlijke uitspraak, corrigeert UWV in beginsel per datum van de uitspraak.

3. Als UWV ander beleid gaat voeren of zijn systemen aanpast, niet volgend uit een geconstateerde fout, vindt in beginsel geen correctie plaats met terugwerkende kracht.

6. Inhoudelijke onderdelen herstelacties

Een herstelactie kan bestaan uit, maar is niet gelimiteerd tot:

1. Het herzien van bruto uitkeringen die in het verleden te hoog zijn vastgesteld. Hieruit volgt in beginsel een terugvordering op grond van bestaande wet- en regelgeving en conform het regulier beleid UWV.
2. Het herzien van bruto uitkeringen die in het verleden te laag zijn vastgesteld. Hieruit volgt in beginsel een nabetaling op grond van bestaande wet- en regelgeving en conform regulier beleid UWV.
3. Het herzien van overige betalingen die in het verleden te hoog zijn vastgesteld.
4. Het herzien van overige betalingen die in het verleden te laag zijn vastgesteld.
5. Het herzien van opgelegde sancties.
6. Het bieden van een van vorm van genoegdoening.

7. Beoordeling

1. De beoordeling gebeurt in beginsel conform de wettelijke verplichtingen en bevoegdheden van UWV.
2. Wanneer een buitenwettelijke beoordeling gewenst is, vereist dit onderbouwing en een akkoord van de bevoegd minister.
3. Afhankelijk van de aard van de herstelactie vereisen besluiten om categoriaal niet over te gaan tot herstel afstemming met of akkoord van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.
 - a. Betreft de aard van de herstelactie een wettelijke verplichting van UWV (zoals bijvoorbeeld het terugvorderen van te veel betaalde uitkeringen) dan is toestemming vereist.
 - b. Betreft de aard van de herstelactie echter een bevoegdheid van UWV dan is toestemming niet vereist.
 - c. In beide gevallen is afstemming altijd aan te raden.

8. Redenen om categoriaal niet over te gaan tot een herstelactie

UWV kan besluiten om niet over te gaan tot een herstelactie, bijvoorbeeld wanneer:

1. Herstel feitelijk onmogelijk is omdat we de doelgroep niet kunnen traceren of er geen dossiers/gegevens meer beschikbaar zijn;
2. Alle nabetalings minder dan € 10,- bedragen of het gemiddelde bedrag van een terugvordering minder dan € 113,- bedraagt¹. Voor zover niet in strijd met wettelijke bepalingen, zoals WW artikel 36 lid 8;
3. De te maken kosten of de complexiteit van de vaststelling van de nabetaling of terugvordering niet in verhouding staat tot de hoogte van het gemiddelde na te betalen of terug te vorderen bedrag in de herstelactie;
4. Er zeer beperkte uitvoeringscapaciteit beschikbaar is en dit een te grote weerslag heeft op de reguliere dienstverlening van UWV.

9. Redenen om individuele cliënten niet mee te nemen in een herstelactie

UWV kan besluiten om individuele cliënten niet mee te nemen in een herstelactie. Redenen om hiertoe te besluiten kunnen zijn:

1. Herstel is feitelijk onmogelijk omdat we de individuele cliënt niet kunnen traceren of er geen dossiers/gegevens meer beschikbaar zijn;
2. De nabetaling voor het individu bedraagt minder dan € 10,- of de terugvordering bedraagt minder dan € 113,-;
3. De uitkering is beëindigd;
4. De cliënt is overleden en er zijn geen erfgenamen bekend.

¹ [Regeling terugvordering geringe bedragen](#)

TOELICHTING

Algemeen

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 individuele cliënten vallen onder de standaardwerkzaamheden van UWV. Soms heeft een correctie betrekking op een groep cliënten en vraagt dit om een herstelactie. Bij een herstelactie zet UWV de behoeften van cliënten centraal en zorgt dat zij zich gezien, gehoord en geholpen voelen. UWV zet zich daarnaast in om herhaling van de foute beslissing te voorkomen.

Deze gedragslijn vervangt het in 2013 vastgestelde 'Beleid UWV m.b.t. herstelacties voor groepen van uitkeringsgerechtigden/werkgevers'.

Deze 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', is benut in de totstandkoming van deze gedragslijn. Naast de principes op pagina 1 en 2 van deze gedragslijn, leidt bovenstaande tot de volgende ambities die UWV bij elke herstelactie meeneemt in de vorming van het afwegingskader en het werkproces:

Transparantie en communicatie

- We bepalen van tevoren welk doel bereikt moet worden en kiezen hoe we de relatie met cliënten in dat traject vormgeven.
- We tonen onze betrokkenheid door proactief te communiceren/contact op te nemen, zijn transparant waar dat kan en blijven in gesprek met de betrokken cliënten.
- Cliënten kunnen altijd contact opnemen met UWV bij vragen, het KCC (klantcontactcentrum) weet van de actie en kan verder helpen of doorverwijzen. Ook plaatsen we informatie over de actie op de website (FAQ).
- Vanuit de ambitie één UWV te zijn, beperken we het aantal uitvraagmomenten bij de cliënt, tenzij het opvoeren van deze momenten de uitkomst/de begrijpelijkheid van een actie voor de cliënt beter maakt.
- We doen alleen beloftes die we kunnen waarmaken.

Financiële en sociale gevolgen en doenlijkheid

- We zetten ons in om de (negatieve) gevolgen op iemands leven zoveel mogelijk te beperken. Dit betekent dat we bij een actie voorkomen dat er onaanvaardbare financiële of sociale gevolgen zijn.
- De stappen in een herzienings- en hersteltraject zijn voor de cliënt begrijpelijk en het is duidelijk wat we van cliënten verwachten, de cliënt kan doen wat gevraagd wordt. Als cliënten dit niet zelfstandig kunnen, kijken we hoe we proactief hulp kunnen bieden.

Systemen en processen

- We maken capaciteit en expertise vrij voor herstelacties, zodat we zorgvuldig, maar zo snel mogelijk kunnen besluiten.
- We denken out-of-the-box over een oplossing voor de cliënt en laten bestaande ICT-systemen en werkprocessen hierin niet leidend zijn.
- We leggen besluiten en overwegingen vast om willekeur en rechtsongelijkheid te voorkomen.
- We passen onze processen, handelingen en communicatie aan om herhaling te voorkomen. Ook onderzoeken we of, hoe en op welke termijn we onze systemen kunnen aanpassen om herhaling te voorkomen.

Deze gedragslijn beschrijft de onderdelen waarop UWV in herstelacties altijd beleidsmatige afwegingen dient te maken en de uitgangspunten die we hierbij hanteren. De gedragslijn beschrijft niet de procesmatige- en uitvoeringselementen, en de wijze van informeren van en afstemmen met SZW. Hiervoor bestaan een proceshandreiking met procesafspraken en een bestuurlijke gespreksleidraad.

Per artikel

Artikel 1. Definities

Definities

Artikel 2. Het constateren van categoriaal onjuiste besluiten

1. UWV kan onjuiste besluiten constateren na bijvoorbeeld handhavingsonderzoeken, interne audits of meldingen. Aanleidingen voor intern onderzoek kunnen intern (zoals meldingen uit de uitvoering) en extern (zoals WOO-verzoeken of berichtgeving in media) van aard zijn. Als UWV besluit om te onderzoeken of eerdere besluiten onjuist zijn, doet UWV dat zo mogelijk uit eigen beweging.
2. Het betreft gerechtelijke uitspraken die aangeven dat wij op een andere wijze uitvoering moeten geven aan onze wettelijke taak.
3. Het betreft beleidsaanpassingen die volgen uit een of meerdere geconstateerde fouten, bijvoorbeeld na intern onderzoek van UWV (zie lid 1).

Artikel 3. Categoriaal onjuiste besluiten corrigeren in een herstelactie

Soms krijgt UWV te maken met grotere aantallen besluiten die mogelijk onjuist zijn. In beginsel corrigeert UWV deze besluiten in een herstelactie, wanneer de kenmerken uit artikel 2 van toepassing zijn:

1. De onjuist genomen besluiten zijn op een of andere manier af te bakenen in een groep. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het soort uitkering of een specifieke periode. Een dergelijke afbakening geeft voordelen zoals het kunnen opstellen van gerichte instructies.
2. Voorbeelden zijn betalingen die UWV in het verleden te hoog of te laag heeft vastgesteld of sancties die in het verleden onterecht zijn opgelegd. Hieronder valt ook wanneer een rechter in eerste of laatste aanleg oordeelt dat UWV per datum in het verleden verkeerd heeft gehandeld en wanneer UWV beleidsaanpassingen doorvoert die voortvloeien uit een fout. Wanneer de ontstane situatie alleen betrekking heeft op het heden en de toekomst, spreken we niet van een herstelactie. Vanwege de omvang of complexiteit is het mogelijk dat UWV deze zaken in een projectstructuur afhandelt, maar er is dan geen sprake van herstel.
3. De oorsprong van de onjuist genomen beslissingen betreft in beginsel een gebeurtenis of situatie die afwijkt van de normale werking of routine. Een dergelijke gebeurtenis kan echter wel al een langere periode voortduren, waardoor het een structureel karakter heeft gekregen.
4. Of er een projectmatige afhandlungsstructuur en/of specifiek afwegingskader nodig is, is afhankelijk van de context zoals groepsomvang, inhoudelijke complexiteit en uitvoeringscapaciteit. UWV bekijkt dit per situatie. Indien een projectmatige afhandlungsstructuur en/of afwegingskader niet nodig zijn, handelt UWV de casussen af in de reguliere werkdroom en volgens regulier beleid en reguliere processen aangaande nabetalen, terugvorderen, herstellen sancties en schadevergoeding.

Artikel 4. Uitgangspunten en principes bij herstelacties

1. Omdat de oorzaak, aard en omvang van herstelacties uiteenlopen, kan UWV niet bij voorbaat voorschrijven wat er steeds ter correctie moet gebeuren. UWV voert daarom verschillend beleid voor elke herstelactie, mits daarvoor goede onderbouwing is.
2. Indien UWV in een specifieke situatie in een afwegingskader vaststelt hoe om te gaan met de vaststaande en mogelijk onjuiste besluiten in die situatie, fungeert de hier geformuleerde algemene UWV Gedragslijn voor directies, managers en beleidsmedewerkers als richtlijn.
3. Het uitgangspunt is om bij herstel voor categorale gevallen zo nauw mogelijk aan te sluiten bij beleid in een individueel geval. Desondanks kan het een niet altijd onverkort op het ander worden toegepast. Bijvoorbeeld vanwege de grote aantallen, de daarbij behorende uitvoeringskosten, het grote beslag dat op de uitvoering wordt gelegd en systeemtechnische beperkingen. Herstel bij categorale gevallen brengt daardoor altijd een belangenafweging met zich mee en UWV kan gemotiveerd afwijken van de in deze gedragslijn beschreven uitgangspunten en principes.

Artikel 5. Correctie met terugwerkende kracht

1. UWV corrigeert onjuiste besluiten in beginsel met terugwerkende kracht. De correctie heeft een maximale terugwerkende kracht van 5 jaar, met inachtneming van bestaande wet- en regelgeving.

2. UWV corrigeert in beginsel per datum van de uitspraak, tenzij uit de betreffende uitspraak een andere datum blijkt.
3. Als UWV ander beleid gaat voeren volgend uit een fout en daarmee een onjuist besluit, zal de correctie met terugwerkende kracht plaatsvinden. Als UWV ander beleid gaat voeren of nieuwe systemen toepast en dit volgt niet uit een fout, zal de correctie niet met terugwerkende kracht plaatsvinden.

Artikel 6. Inhoudelijke onderdelen herstelacties

Er kunnen ook andere situaties zijn waarbij enige vorm van herstel is aangewezen die niet zijn beschreven in de leden hieronder. Denk bijvoorbeeld aan een (achteraf gezien) onterecht afgewezen aanvraag voor een voorziening of uitkering die alsnog moet worden toegekend.

1. Als de bruto uitkering in het verleden te hoog is vastgesteld is het uitgangspunt dat UWV de onverschuldigde betaling terugvordert. Hiertoe is UWV wettelijk verplicht. Op basis van een individuele beoordeling kan UWV de terugvordering matigen of geheel afzien. UWV volgt het reguliere beleid voor herzien, terug- en invorderen². Echter er kunnen redenen zijn om categoriaal geheel of gedeeltelijk af te zien van terug- en invorderen. Het categoriaal afzien of matigen van een terugvordering is niet conform de wettelijke bevoegdheid van UWV en vereist onderbouwing en een akkoord van de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. In het geval er voor een langere periode een te hoge uitkering is vastgesteld, kan het instellen van een uitlooptermijn worden overwogen.
2. Als de bruto uitkering in het verleden te laag is vastgesteld is het uitgangspunt dat UWV nabetaalt. Hiertoe is UWV wettelijk bevoegd. UWV volgt in beginsel het reguliere beleid voor nabetalen³. Er kunnen normatief zwaarwegende redenen zijn om categoriaal af te zien van nabetalen. Afhankelijk van de hoogte van het na te betalen bedrag kunnen er gevolgen zijn voor een of meer toeslagen van de Belastingdienst of andere inkomensafhankelijke regelingen. Dit kan betekenen dat een cliënt onder de streep niet beter maar zelfs slechter wordt van een nabetaling.
3. Als een (overige) betaling in het verleden te hoog is vastgesteld is het uitgangspunt dat UWV de onverschuldigde betaling terugvordert. Hiertoe is UWV wettelijk verplicht. UWV volgt in beginsel het reguliere beleid. Er kunnen redenen zijn om categoriaal af te zien van terug- en invorderen. Akkoord van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid is dan een vereiste.
4. Als een (overige) betaling in het verleden te laag is vastgesteld is het uitgangspunt dat UWV nabetaalt. Hiertoe is UWV wettelijk bevoegd. UWV volgt in beginsel het reguliere beleid voor nabetalen. Er kunnen (normatief) zwaarwegende redenen zijn om categoriaal af te zien van nabetalen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan doorwerking naar andere voorzieningen.
5. Als achteraf blijkt dat UWV een maatregel of boete onterecht heeft opgelegd, is het uitgangspunt dat UWV deze corrigeert of herstelt en er een terugbetaling of verrekening met een openstaande vordering volgt. Als het gaat om een gegeven waarschuwing wordt deze schriftelijk ingetrokken en verwijderd uit het dossier.

Als er sprake is van geleden schade door toedoen van UWV kan UWV overgaan tot het bieden van genoegdoening in de vorm van extra dienstverlening of een financiële bijdrage.

Artikel 7. Beoordeling

1. UWV streeft ernaar herstelacties zoveel mogelijk af te handelen volgens regulier beleid en binnen wettelijke taken en bevoegdheden. Dit betekent dat UWV in herstelacties bij het bepalen van de hoogte van een terugvordering, nabetaling, andersoortige betaling of het bepalen van een vorm van genoegdoening, een specifiek voor de groep geldend afwegingskader volgt dat gestoeld is op regulier beleid. Ook betekent het dat in beginsel de beoordeling, besluitvorming en afhandeling op individueel niveau plaatsvindt.
2. en 3. Een actie die past binnen de wettelijke taken en bevoegdheden van UWV, valt onder de beslisbevoegdheid van UWV. Er kunnen redenen zijn om in een actie buiten de wettelijke taken en bevoegdheden van UWV te willen acteren. Dit is het geval als afhandeling op categoriaal niveau plaatsvindt, bijvoorbeeld bij categoriale (gedeeltelijke) kwijtschelding van een terugvordering of het nemen van een categoriale hedenbeslissing. De uitkomst is dan voor alle

² Dit beleid wordt geactualiseerd.

³ Dit beleid is nog niet definitief en geïmplementeerd.

cliënten hetzelfde en een individuele beoordeling/besluitvorming is niet nodig⁴. Een herstelactie die niet past binnen de wettelijke taken en bevoegdheden van UWV, valt in beginsel onder de beslisbevoegdheid van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Artikel 8. Redenen om categoriaal niet over te gaan tot een herstelactie

1. Als de doelgroep niet te traceren is of er geen dossiers of gegevens meer beschikbaar zijn vanwege het verstrijken van de wettelijke bewaartermijn gaan we niet over tot herstel. Hier zal in de praktijk echter niet snel sprake van zijn. De wettelijke bewaartermijn van dossiers/verwijdering gegevens uit systemen is 5 jaar na afsluiting van de uitkering.
2. Als de onderbouwde inschatting is dat alle nabetalings minder dan € 10,- bedragen of het gemiddelde bedrag van een terugvordering minder bedraagt dan € 113,- gaat UWV in beginsel niet over tot herstel. Voornoemde geldt alleen voor zover dit niet in strijd is met wettelijke bepalingen, zoals WW artikel 36 lid 8.
3. Als de onderbouwde inschatting is dat de te maken kosten en/of de complexiteit van de vaststelling van de nabetaling of terugvordering meer dan het 5-voudige bedraagt van het gemiddelde bedrag van de nabetaling of terugvordering gaan we niet over tot herstel.
4. Als de onderbouwde inschatting is dat een herstelactie door zeer beperkte uitvoeringscapaciteit een te grote weerslag heeft op de reguliere dienstverlening van UWV gaan we niet over tot herstel. Dit moet aantoonbaar gemaakt worden.

Indien UWV niet uit eigen beweging overgaat tot een herstelactie, besteedt het aandacht aan de vraag of cliënten er door middel van informatieverstrekking op gewezen kunnen worden dat zij een verzoek tot correctie in kunnen dienen bij UWV.

Artikel 9. Redenen om individuele cliënten niet mee te nemen in een herstelactie

1. Als de cliënt niet te traceren is of er geen dossier of gegevens meer beschikbaar zijn vanwege het verstrijken van de wettelijke bewaartermijn gaan we niet over tot herstel. De wettelijke bewaartermijn van dossiers/verwijdering gegevens uit systemen is 5 jaar na afsluiting van de uitkering.
2. Als het bedrag van een nabetaling voor het individu minder dan € 10,- bedraagt of het bedrag van een terugvordering minder € 113,- gaat UWV in beginsel niet over tot herstel.
3. Als er geen sprake meer is van lopend recht bij een individuele cliënt, kan dit reden zijn om af te zien van herstel. Bij nabetalings kunnen de volgende weegfactoren ertoe leiden dat ook beëindigde of niet- toegekende uitkeringen bij de herstelactie worden meegenomen:
 - a. Het betreft naar verwachting voor de betrokkenen een relevant financieel belang, en dus niet alleen een actie waarbij vooral verrekend moet worden met andere uitkeringen.
 - b. Het mogelijk onjuiste besluit ziet toe op de ontstaansvoorwaarden voor de uitkering (zoals verzekeringsplicht) of op de voorwaarden voor behoud van het recht op uitkering (zoals het arbeidsongeschiktheidspercentage).
 - c. De gevallen zijn eenvoudig uit de systemen op te sporen.
 - d. De uitvoeringskosten voor UWV zijn relatief klein.
 - e. Er is nog een aanzienlijke toekomstige aanspraak.
 - f. De dossiers zijn nog niet vernietigd.
4. Als de cliënt inmiddels overleden is, kan dit reden zijn om af te zien van nabetaling. Alleen wanneer het naar verwachting een voor nabestaanden relevant financieel belang betreft, kan dit reden zijn om deze cliënten wel mee te nemen in de herstelactie.

⁴ Wel kan het betekenen dat voor de administratieve afhandeling elk individueel dossier geopend moet worden, om zo het categoriale besluit in het individuele dossier te kunnen verwerken.