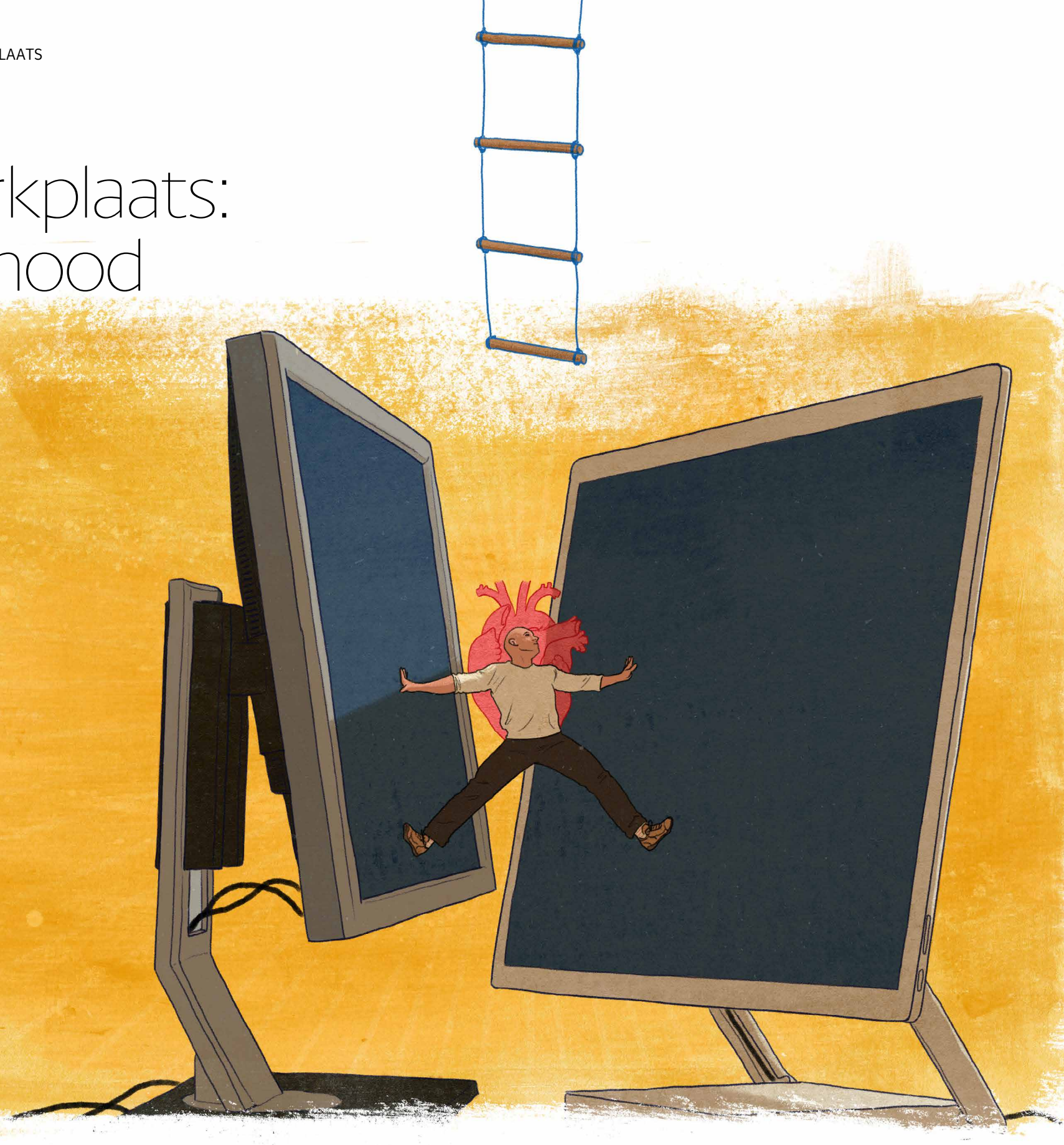




# De Maatwerkplaats: redder in nood

TEKST DENISE HOROWITZ | ILLUSTRATIE XF&M

De Maatwerkplaats van UWV biedt hoop in situaties waarin strikte regels onbedoeld negatieve gevolgen hebben voor de individuele cliënt. Remon Nieuwpoort durft dankzij de Maatwerkplaats weer te dromen over de toekomst.



## De casus Nieuwpoort

### Remon Nieuwpoort\*

'Vervoer is mijn passie, ik vind het heerlijk om op de weg te zitten. Ik werkte als chauffeur van schoolkinderen en senioren, toen ik in 2020 door een hartinfarct uitviel. Na de WIA-beoordeling begon de ellende met UWV.'

### Gulumser Demirel

'Ik ben adviseur intensieve dienstverlening bij UWV Werkbedrijf. Ik begeleid mensen met een WIA- en Wajong-uitkering naar werk. We ondersteunen ze om 'werkfit' te worden en we activeren ze. Wat heeft iemand nodig om vooruit te komen? Hiervoor kijken we wat we intern voor elkaar kunnen krijgen of werken we samen met re-integratiebedrijven.'

### Karolien Hoogendoorn

'Ik ben arts in opleiding tot verzekeringsarts bij UWV. Ik zie cliënten voor de WIA-beoordeling als ze minimaal 2 jaar ziek zijn. Ik doe zelf die beoordeling en stel een rapport op. Een verzekeringsarts die me begeleidt en opleidt, leest mee en contrasigneert.'

*\* Karolien heeft als arts een medisch beroepsgeheim. Zowel tijdens de Maatwerkplaatsessie als tijdens het schrijven van dit artikel is geen medische informatie gedeeld. Ook Gulumser heeft in lijn met de Algemene verordening gegevensbescherming geen medische informatie gegeven. De medische informatie in dit artikel is uitsluitend gedeeld door Remon en opgenomen na zijn nadrukkelijke toestemming.*



► In de zomer van 2023 komt Remon bij Karolien op spreekuur. Hij zit dan al zo'n 2 jaar in de Ziektewet en krijgt nu zijn WIA-beoordeling. Karolien ziet in zijn dossier dat hij zich al langer dan 2 jaar geleden (april 2020) had ziekgemeld bij zijn toenmalige werkgever vanwege een hartinfarct. Na doorvragen blijkt dat Remon sindsdien zijn werk nooit meer goed heeft kunnen uitvoeren. Ze doet haar plicht als arts door de ziektedag 'terug te leggen' van 15 juli 2021 naar 5 april 2020. Niet wetende wat voor desastreuze gevolgen dit voor hem zou hebben.

Karolien: 'Als arts ben je verplicht de ziektedag terug te leggen als je vaststelt dat de oorzaak van de ziekte eerder ligt. Zo krijgt diegene de uitkering waar hij of zij recht op heeft. Dit doe ik puur op basis van de medische informatie die ik heb, en wat de cliënt mij vertelt. Dit was ook aan de hand toen ik Remon sprak voor zijn WIA-beoordeling. Maar in dit geval pakte het terugleggen van zijn ziektedag averechts uit en betekende dit dat Remon juist heel veel moest terugbetalen aan UWV.'

#### EIGENRISICODRAGER VOOR DE ZIEKTEWET

Remon werkte bij een vervoersbedrijf in Den Haag, toen hij 5 april 2020 werd getroffen door een hartinfarct. In die tijd erna maakte hij een nare vechtscheiding door en ging hij gebukt onder financiële en psychische problemen. Remons werkgever is eigenrisicodrager voor de Ziektewet. Hierdoor is het bedrijf verantwoordelijk voor de verstrekking van een Ziektewet-uitkering wanneer een medewerker ziek uit dienst gaat. Toen Remon na zijn infarct aangaf het werk niet goed meer aan te kunnen en zich ziekmeldde, bleef zijn werkgever druk op hem uitoefenen om door te werken. Remon: 'Hij wilde al snel dat ik weer 50 procent ging werken. Dat ging helemaal niet met mijn klachten. Ik vertelde dat ik ook aanvallen tijdens het rijden had, waarop ik te horen kreeg dat ik me niet zo moest aanstellen.'

#### SLECHT WERKGEVERSCHAP

Remons werkgever onttrok zich aan alle verplichtingen uit de Wet verbetering

poortwachter. Die stelt dat de werkgever tijdens de eerste 2 jaar van ziekte het loon moet doorbetalen, en begeleiding en ondersteuning moet bieden bij re-integratie. In plaats daarvan legde de werkgever hem een vaststellingsovereenkomst voor, om met wederzijds instemmen de arbeidsovereenkomst te ontbinden. Remon: 'Omdat ik maar bleef uitvallen, verweet mijn werkgever me dat hij niet meer op me kon bouwen. We vertrouwen je niet meer, zei hij'. Remon zag geen andere uitweg dan de overeenkomst te tekenen en belandde in juli 2021 als (op papier gezonde) werkzoekende in de WW. Hij dacht dat hij daarmee alles goed had afgehandeld.

#### ZIEKMELDING VANUIT DE WW

Remon probeerde zijn leven weer op te pakken, te solliciteren en ondertussen te werken aan zijn herstel. Maar het ging niet. Hij had nog veel last van fysieke en mentale klachten. Zijn leven bestond, zoals hij het zelf omschrijft, slechts uit óverleven. Op 15 juli 2021 meldde Remon zich ziek vanuit een werkloosheidssituatie. Gulumser: 'Hij had toen geen werkgever en werd vangnetter. Hiermee kreeg hij recht op een Ziektewet-uitkering en werden wij bij UWV verantwoordelijk voor zijn re-integratie. Voor zijn uitkering telden we vanaf het moment dat hij zich ziekmeldde vanuit de WW. Maar we zagen over het hoofd dat er een eerdere ziekmelding in onze systemen geregistreerd stond. Remon had zich een jaar eerder, in 2020, ziekgemeld bij zijn werkgever - na zijn hartinfarct. Omdat hij in de WW beschikbaar was voor werk en kon solliciteren, ontving hij een WW-uitkering. We hadden op het moment van zijn ziekmelding vanuit de WW zorgvuldiger moeten doorvragen naar zijn gezondheidssituatie.'

#### TERUGZETTEN ZIEKTEDAG

Door de teruglegging van de ziektedag door Karolien concludeerden de Ziektewet-uitvoerders dat Remon onterecht WW- en Ziektewet-uitkeringen had gekregen van UWV. Want dit had door de werkgever verzorgd moeten worden, bij wie hij toen nog in dienst was. Remon kreeg van UWV het bericht dat hij de te veel betaalde

ziektegelden van bijna € 10.000 moest terugbetalen en dat UWV die waar mogelijk ging verrekenen met zijn WIA-uitkering. Met het advies om zelf te proberen het geld te verhalen bij zijn voormalige werkgever. Gulumser: 'Door onzorgvuldigheid aan onze kant is het teveel aan Ziektewet-uitkering 2 jaar lang opgelopen, waarmee we onnodig een terugvordering hebben laten ontstaan. Als we alert waren geweest op de bestaande ziektemelding vanuit de WW, aan het begin van de Ziektewet, hadden we misschien de werkgever aan zijn juridische verplichting kunnen houden uit de Wet verbetering poortwachter. Of misschien had de Ziektewet-uitkering met terugwerkende kracht eerder in kunnen gaan, en daarmee ook de WIA-beoordeling.'

#### GEEN UITWEG

Remon vertelde Gulumser bij hun eerste ontmoeting in oktober 2023 over zijn



turbulente leven, wat er allemaal aan de hand was en over zijn functioneren. Hij zat gigantisch in de schulden en had een budget van € 70 per week om van te leven. Ondertussen kreeg hij intensief therapie en deed hij vrijwilligerswerk om onder de mensen te blijven en structuur in zijn leven te houden. 'Ik hielp hem waar ik kon bij de aanvraag van toeslagen waar hij recht op had', vertelt ze. 'Maar het ging niet goed met hem. Bij ons tweede gesprek, een aantal maanden later, had hij inmiddels de alarmerende brief van UWV binnen, met de forse terugvordering. Tevergeefs probeerde hij in bezwaar te gaan en extra aanvullingen aan te vragen'. Remon: 'Ik was nét uit de schulden waarmee mijn ex-partner me had achtergelaten. Al maanden was ik volop met UWV bezig, waar ik van het kastje naar de muur werd gestuurd en de ene verwarrende brief na de andere kreeg. En toen kreeg ik dit voor m'n kiezen. Ik was op. Ik zag geen

andere uitweg dan eruit te stappen.' Dat was het moment dat Gulumser zijn casus aandroeg bij de Maatwerkplaats. Met alle specialismen aan tafel keken collega's daar wat ze voor Remon konden betekenen en wat er juridisch mogelijk was. Gulumser: 'Van de Ziektewet-collega's tot die van de afdeling Bezwaar en Beroep; we vonden unaniem dat hem onrecht werd aangedaan met de terugvordering', vertelt ze. 'We moesten vanuit meerdere kanten naar de ontstane situatie kijken: vanuit juridisch oogpunt, de menselijke maat en de zorgvuldigheidsbeginselen. En tegelijkertijd ervoor waken om een precedent te scheppen waarbij werkgevers een beroep doen op het WW-recht vanuit UWV als een werknemer vaak ziek is.'

#### KWIJTSCHELDING

Nog geen maand later besloot UWV onder begeleiding van de Maatwerkplaats om tot

## Wat is de Maatwerkplaats?

In september 2020 is UWV begonnen met de Maatwerkplaats. Medewerkers van UWV kunnen bij de Maatwerkplaats casussen aandragen en bespreken die hen 'professionele buikpijn' bezorgen, omdat deze situaties onbedoeld negatieve gevolgen hebben voor een cliënt. De medewerkers gaan dan samen met collega's en coördinatoren van de Maatwerkplaats op zoek naar een mogelijke oplossing.

De Maatwerkplaats speelt een belangrijke rol in de signalering en oplossing van problemen en stimuleert meer en zorgvuldig maatwerk. Het brengt knelpunten in wet- en regelgeving aan het licht, wat de aanzet kan zijn tot aanpassing, verbetering en vereenvoudiging van die regels. Voor individuele medewerkers en UWV als organisatie biedt de Maatwerkplaats de mogelijkheid om te leren. De Maatwerkplaats sluit goed aan bij de missie van UWV om meer rekening te houden met de menselijke maat in de dienstverlening. En waar nodig om maatwerk te bieden aan cliënten, zodat zij zich gezien, gehoord en geholpen voelen.

kwijtschelding over te gaan. De terugvordering lag niet in lijn met het zorgvuldigheidsbeginsel, dat stelt dat de overheid een besluit zorgvuldig moet voorbereiden en nemen. Naar aanleiding van deze casus wordt nu intern gevraagd om extra alert te zijn op cliënten die in de WW terechtkomen met een vaststellingsovereenkomst. Is iemand echt beschikbaar, of speelt er misschien een arbeidsongeschiktheid? Remon: 'De donderwolk boven mijn hoofd is een beetje verdwenen. Ik ben nog wel volop in behandeling bij de ggz, maar ik durf voorzichtig weer over de toekomst te dromen.' Gulumser merkt op dat de Maatwerkplaats de afgelopen jaren flink is ontwikkeld en geprofessionaliseerd. 'De Maatwerkplaats heeft binnen UWV een bepaalde status verworven, want de mensen daar hebben zich bewezen. Je weet nu dat het serieus is, wanneer zij ergens bij betrokken zijn.' ■