



Chelsea Winkelman (links) en Marian Kole

Een kijkje in de keuken van de WIA-hersteloperatie

Chelsea Winkelman en Marian Kole werken bij UWV als casemanager binnen de hersteloperatie WIA-daglonen. In die rol begeleiden zij cliënten bij wie mogelijk fouten zijn gemaakt in de berekening van hun uitkering. Ze luisteren naar hun verhalen en zoeken mee naar oplossingen. Een gesprek over wat hen drijft en hoe ze hun werk aanpakken.

Tekst Amarens Eggeraat Fotografie Vincent van den Hoogen

Ze waren allebei jarenlang UWV-klantadviseur, naar eigen zeggen naar volle tevredenheid. Maar toen binnen UWV de functie van casemanager voor de WIA-hersteloperatie voorbijkwam, twijfelden Winkelman en Kole geen moment om zich aan te melden. 'Ik wilde meer kunnen betekenen voor cliënten', zegt Kole. 'Als klantadviseur verwijs je vooral door. Nu kan ik veel zelf voor de cliënt regelen en betrokken blijven.' Winkelman herkent dat: 'Cliënten hoeven niet meer bij vier verschillende mensen hun verhaal te doen. Dat geeft ze rust.' Sinds halverwege vorig jaar werken ze binnen de hersteloperatie WIA-daglonen. Die operatie is opgezet om fouten

in dagloonberekeningen uit de periode tussen 2020 en 2024 recht te zetten. Winkelman en Kole bellen cliënten om hen over de operatie te informeren, mogelijke vragen te beantwoorden en schrijvende gevallen op te pakken als dat nodig is. Het feit dat mensen, misschien wel jarenlang, een te hoge of juist te lage WIA-uitkering hebben gekregen, zorgt bij velen van hen voor onrust. 'Als we een seintje krijgen dat cliënten heel bezorgd zijn, bellen we ze binnen 24 uur terug', zegt Kole.

Heftige gesprekken

De gesprekken zijn divers, en vaak zwaar. Winkelman: 'Ik heb cliënten gehad met situaties die erger zijn dan je kunt ►

‘Je moet mensen geloven. Dat is je eerste uitgangspunt’

bedenken. Hoe is dit mogelijk?, denk je dan.’ Ze vertelt over een man uit Groningen, eerder gedupeerde van de toeslagenaffaire, die met zijn gezin uit huis was gezet en daar PTSS aan had overgehouden. ‘Hij was net weer aan het oprabbelen en kwam toen via het dagloononderzoek opnieuw in onzekerheid terecht. Dat is me echt bijgebleven.’ Kole noemt een vrouw die volledig arbeidsongeschikt was. Ze was hulpbehoevend, haar man kon ook niet meer werken. Ze wachtte al jaren op een herbeoordeling, maar die werd niet opgepakt, omdat er geen verzekeringsarts beschikbaar was. ‘Ze zat zo in financiële nood dat ze op het punt stond het huis te verkopen’, vertelt Kole. ‘Ze had een lage uitkering, en door de herbeoordeling zou ze naar een hoger percentage uitkering kunnen gaan, waardoor ze het huis niet hoefde te verkopen. En dat is gelukt, de herbeoordeling is inmiddels gedaan.’ Ze glimlacht als ze het vertelt. ‘Daar doe je het voor.’

Geloven wat mensen zeggen

Wat hun rol is in zulke gesprekken? Kole: ‘In de eerste plaats luisteren. Zorgen dat mensen zich gehoord voelen. Dat is heel belangrijk.’ Na het gesprek gaat ze na hoe schrijnend de situatie is, financieel of medisch, en wat er binnen haar mogelijkheden ligt om te helpen. ‘Wachten mensen op een herbeoordeling, dan kijk je of die naar voren gehaald kan worden. Wachten mensen op een dagloon dat nog berekend of gecontroleerd moet worden, dan kun je vragen om dat versneld te doen.’

Winkelman benadrukt dat je daarvoor zonder aannames het gesprek in moet gaan. ‘Je moet mensen geloven. Dat is je eerste uitgangspunt.’ Kole vult aan: ‘Levenservaring helpt. Daarmee kan ik rust overbrengen en vertrouwen winnen.’ Goed contact tussen de verschillende divisies en kantoren is ook essentieel. ‘Als ik een uitkeringsdeskundige nodig heb voor informatie, is het vervelend als ik daar een week op moet wachten’, zegt Kole. ►

Waar staat de WIA-hersteloperatie nu?

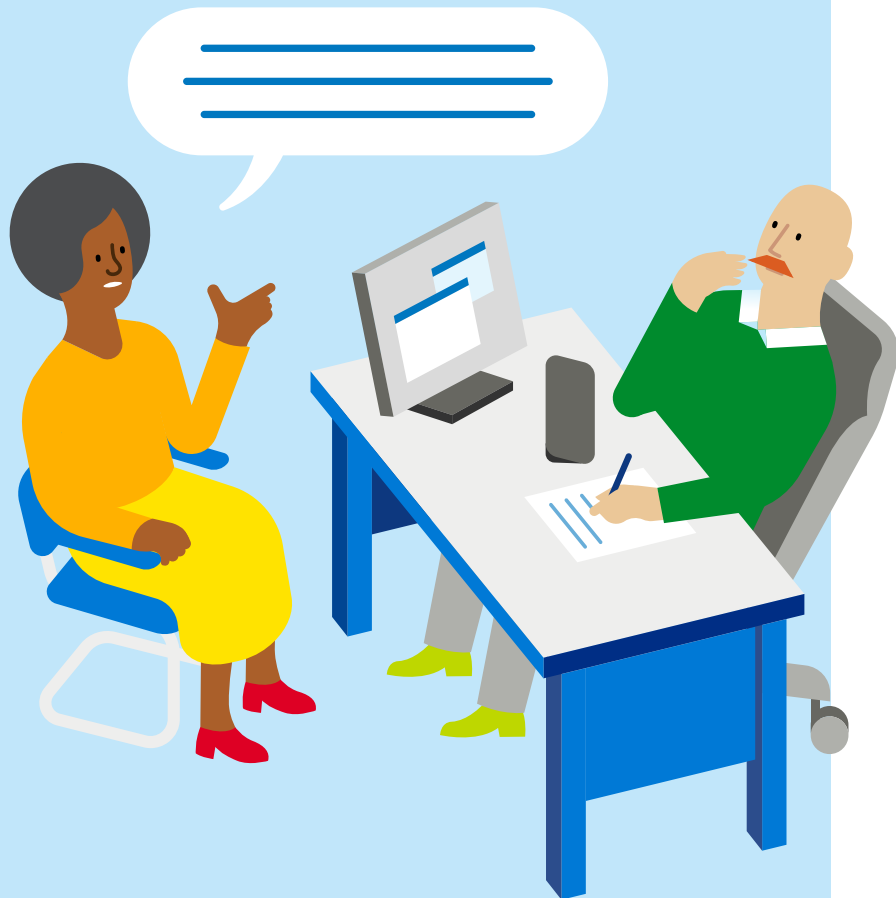
UWV heeft ruim tweeduizend cliënten laten weten dat hun dagloon correct is. Dat aantal zal de komende maanden verder oplopen. Bij gevonden fouten wordt gewacht op een regeling van het ministerie van SZW, zodat nabetalingsaan cliënten die te weinig hebben ontvangen niet onbedoeld doorwerken op toeslagen of pensioen. Cliënten horen naar verwachting in het derde kwartaal van dit jaar wanneer de uitkering omhooggaat; de eerste nabetalingsaan cliënten volgen vanaf het vierde kwartaal. Cliënten die te veel ontvingen, hoeven niets terug te betalen, maar hun uitkering wordt wel voor de toekomst gecorrigeerd.



‘Niet weer, niet opnieuw’

Toen de brief over de WIA-dagloonfouten op de mat viel, raakte Nadia* direct in paniek. ‘Niet weer, niet opnieuw, dacht ik meteen.’ Als alleenstaande moeder van drie kinderen en eerder gedupeerde van de toeslagenaffaire had ze al ruimschoots ervaring met fouten van de overheid. De stress sloeg destijds op haar darmen – ze is er meerdere keren voor geopereerd en kan hierdoor haar werk als verpleegkundige niet meer uitvoeren. ‘Het heeft heel veel kapotgemaakt.’ Nu dacht ze meteen weer aan de overheid. ‘Gedoe, Belastingdienst... Er gingen allerlei scenario’s door mijn hoofd. Moet ik weer bedragen terugbetalen? Hoe moet ik dat nu weer fixen?’ Ze belde met haar contactpersoon bij de gemeente, waar ze ook hulp kreeg, maar dat leverde weinig op. Maanden gingen voorbij.

Toen kwam de uitnodiging voor een cliëntbijeenkomst van UWV in Rotterdam. Nadia ging erheen met een vraag die al lang knaagde. Bij de toeslagenaffaire was namelijk vastgesteld dat er sprake was van discriminatie bij de Belastingdienst, en ze was bang dat dit ook hierbij een rol speelde. ‘Heeft het weer te maken met mijn donkere ogen en mijn donkere haren? Of met het feit dat ik alleenstaande moeder ben?’ Bij de bijeenkomst kon ze die vraag stellen en werd ernaar geluisterd. ‘Ik voelde me gehoord.’ Sindsdien heeft Nadia een vast contactpersoon vanuit UWV, die haar maandelijks belt. ‘Ze houdt zich aan haar afspraken. Wat ze zegt, doet ze ook.’ Beloftes die ze niet kan waarmaken, doet de casemanager niet. ‘En dat heb ik liever dan dat alles rozengeur en maneschijn wordt gemaakt en je uiteindelijk alsnog die klap krijgt.’ Helemaal gerust is Nadia nog niet – het kan nog tot 2027 duren voordat ze honderd procent zekerheid heeft. Maar het persoonlijke contact met UWV maakt veel verschil. ‘Als ze daarin blijven investeren, wordt er veel meer opgelost. Deze manier werkt gewoon beter.’



‘Ik voelde me gehoord en geholpen’

Als ambulant begeleider in de ggz hielp Kim* dagelijks kwetsbare mensen. Totdat ze zelf niet meer kon. ‘Ik zag niet aankomen dat ik een burn-out kreeg. Ik vond het zó leuk om te helpen dat ik bleef doorgaan.’ Ze belandde in de WIA, en merkte eigenlijk meteen dat er iets niet klopte. ‘Zelfs mensen in de bijstand krijgen meer geld dan dit, dacht ik. Maar mijn bezwaren werden afgewezen.’ Wat volgde, waren tijden van financiële krapte. Als alleenstaande moeder van twee kinderen moest Kim elk dubbeltje omdraaien. Feestdagen werden overgeslagen, verjaardagen niet meer gevierd. ‘Mijn kinderen vinden het niet eens meer leuk om hun verjaardag te vieren. Als ik daaraan denk, word ik verdrietig.’ Daarbovenop liep ook haar zaak rond de toeslagenaffaire nog. ‘Enveloppen maakte ik op een gegeven moment niet meer open.’

Toen viel de brief over de WIA-dagloonfouten op de mat, waarin stond dat het inderdaad mogelijk was dat haar WIA-uitkering verkeerd was berekend. Dat was stressvol. Maar de uitnodiging voor de cliëntbijeenkomst in Rotterdam bracht een keerpunt. Bij binnenkomst werd Kim begroet door casemanager Marian Kole. ‘Ze kwam naar me toe, vriendelijk. Op een gegeven moment zei ze: ga lekker zitten, dan pakken we je gegevens erbij.’ Kim vertelde dat ze aan het solliciteren was. Kole zocht mee, en hield wekelijks contact. Dat persoonlijke contact maakte het verschil. ‘Ik heb nog nooit meegemaakt dat iemand van UWV mij actief benaderde om te vragen hoe het gaat. Dat ze die hulp aanboden zonder dat ik erom hoefde te vragen, dat vond ik heel menselijk.’

Inmiddels heeft Kim een baan, bij UWV zelf. Ze is aangenomen als WW-uitkeringsconsulent en volgt een interne opleiding. ‘Ik verdien weer mijn eigen geld. Die maandelijkse zorgen zijn weg. Van een onduidelijke situatie ben ik gekomen waar ik al lang wilde zijn. Ik hoop dat UWV deze lijn voortzet, want door mijn eerdere werk in de ggz weet ik dat er veel mensen zijn voor wie het nog moeilijker is om uit dit soort situaties te komen.’

*Op hun verzoek zijn de namen van Nadia en Kim gefingeerd.

‘Het liefst hoor ik dezelfde dag nog iets, zodat ik meteen stappen kan zetten.’

Een beetje vertrouwen

In oktober waren beiden aanwezig bij een cliëntbijeenkomst in Rotterdam, waarbij mensen die een WIA-uitkering ontvangen uitleg kregen over de hersteloperatie. Het was voor veel cliënten daar voor het eerst dat ze iemand van UWV in levenden lijve spraken. Winkelman: ‘Het belang van gehoord en gezien worden kwam duidelijk naar boven. Cliënten vinden het waardevol dat zo’n bijeenkomst plaatsvindt, maar ook dat je daar als casemanager bij bent en dat ze een gezicht bij je hebben.’ Winkelman merkte direct dat zo’n fysieke bijeenkomst een groot verschil maakt. Een vrouw – eerder gedupeerde van de toeslagenaffaire – kwam bezorgd binnen, omdat ze dacht dat ook de fouten in de WIA-berekening iets met afkomst te maken hadden (in de toeslagenaffaire bleek dat de Belastingdienst had gediscrimineerd op basis van afkomst, red.). ‘Ik begreep haar wantrouwen. Maar omdat je elkaar in het echt ziet, kun je met je gezichtsuitdrukking al duidelijk maken dat het zo niet zit. Dan zie je de verademing.’ Voor mensen met weinig geloof in instanties kunnen ze op deze manier veel betekenen, merken ze. ‘Veel cliënten zeggen dat ze het vertrouwen in UWV kwijt waren’, zegt Kole. ‘Maar door u krijg ik toch weer een beetje vertrouwen’, voegen ze dan vaak toe. Als ik beloof dat ik iemand ga bellen, dan doe ik het ook. Zulke afspraken nakomen maakt het verschil.’ ■

