

Sent: 11-3-2022 14:58:06
From: art. 5.1. lid 2 sub e Woo [redacted]@uwv.nl
To: Hauten, "Michiel van den" <(M.)>
Cc:
Bcc:
Importance: Normal
Subject: art. 5.2. lid 1 Woo [redacted]

Hoi Michiel,

art. 5.2. lid 1 Woo [redacted]

art. 5.1. lid 2 sub e Woo [redacted]





Minute

Raad van Bestuur

	Aan	Van	
Datum	Lid Raad van Bestuur	Divisie/directoraat	
	M. Camps	FEZ	
		Naam redacteur	
		art. 5.1. lid 2 sub e Woo	
		Telefoonnummer	
		art. 5.1. lid 2 sub e Woo	
Voorlegging			
Spoed	☐ Nee ☒ Ja, omdat er wettelijke termijn geldt		
Onderwerp	jaarverslag UWV 2021		
Reden voorlegging	☒ Ondertekening van brief; antwoord/reactie op		
	☐ Ondertekening van contract/overeenkomst inz.		
	☐ Ondertekening van reglement/besluit inzake		
	☐ Ondertekening van		
	☒ Onderwerp behandeld in		
	☒ RvB/Groepsraad		
	☐ Anders, nl.		
	Datum	08-03-2022	
Mee te sturen bijlagen	1. jaarverslag 2021 (incl. bijlagen) 2. BKWI-jaarverslag 2021 3. verslag van bevindingen UWV 2021 4. verslag van bevindingen BKWI 2021 5. aansluitingstabel 2021 6. kwantitatieve informatie 2021		
	De contactpersoon is degene die het ondertekende document komt ophalen.		
Naam contactpersoon	art. 5.1. lid 2 sub e Woo		
Telefoonnummer contactpersoon	art. 5.1. lid 2 sub e Woo		
Afschriften naar			
Handtekening afzender			
	Datum	Handtekening	
Redacteur	10-03-2022		
(Plv) directeur divisie/directoraat			
Ondertekening RvB en medeondertekening			
	Datum	Handtekening	
Portefeuillehouder			
Lid Raad van Bestuur			
Secretariaat RvB			
	Divisie/directoraat	Datum	Handtekening
Directeur	SBK		

Directeur				
Directeur				
Directeur				

Postbus 58285, 1040 HG Amsterdam

art. 5.1. lid 2 sub e Woo

[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]

Onderwerp

Jaarverslag UWV 2021

art. 5.1. lid 2 sub e Woo

art. 5.2. lid 1 Woo

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Datum

Van

art. 5.1. lid 2 sub e Woo

art. 5.1. lid 2 sub e Woo

Ons kenmerk

FEZ/PC&A/103476

Uw kenmerk

-

Kopie aan

-

Bijlage(n)

5

Datum

Van

art. 5.1. lid 2 sub e Woo

art. 5.1. lid 2 sub e Woo

Ons kenmerk

FEZ/PC&A/103477

Bijlage(n)

art. 5.2. lid 1 Woo

art. 5.1. lid 2 sub e Woo

art. 5.1. lid 2 sub e Woo



UWV Jaarverslag 2021

Derde concept

**Placeholder
210x297mm**

Inhoudsopgave deel 1

Voorwoord	2
Infographic	4
Deel 1 – Belangrijkste ontwikkelingen in dienstverlening en bedrijfsvoering	5
1. De coronacrisis en de gevolgen voor onze dienstverlening	6
2. Ontwikkeling dienstverlening	7
2.1. Meer menselijke maat en maatwerk	7
2.2. Klanttevredenheid	9
3. Dienstverlening gericht op werk	11
3.1. Dienstverlening in de arbeidsmarktregio's	11
3.2. Arbeidsbemiddeling en re-integratie voor WW-gerechtigden	13
3.3. Arbeidsbemiddeling en re-integratie voor mensen met een arbeidsbeperking	13
3.4. Voorzieningen en re-integratiediensten	14
4. Inkomensdienstverlening	15
4.1. Inkomenszekerheid bieden	15
4.2. Sociaal-medische dienstverlening	17
4.3. Handhavingsinzet	20
4.4. Gegevensdienstverlening	21
5. Toekomstbestendige organisatie	22
5.1. Goed toegeruste medewerkers	22
5.2. Vernieuwen en vereenvoudigen ICT-landschap	23
5.3. Blijvende aandacht voor informatiebeveiliging en privacy	23
6. Beheersing van kosten en risico's	25
6.1. Doelmatigheid	25
7. UWV en zijn omgeving	26
7.1. UWV als gesprekspartner	26
7.2. Zichtbaar en transparant	27
Lijst van afkortingen	28
Colofon	30

Voorwoord

De coronacrisis en de beperkende maatregelen hebben een groot stempel gedrukt op het jaar 2021. De uitvoering van de tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW) legde en legt nog steeds een groot beslag op de capaciteit van UWV. We hebben voorschotten berekend en uitbetaald, en zijn gestart met het vaststellen van de definitieve subsidiebedragen. Dat is een inhoudelijk complex traject met veel uitzonderingssituaties waarmee we komende jaren nog volop bezig zijn. Daarnaast zijn er alle 'normale' werkzaamheden én we zijn gestart met het realiseren van onze ambities om onze dienstverlening gestructureerd te verbeteren en te verbreden.

We verbeteren onze dienstverlening, met de focus op meer menselijke maat, ...

UWV wil bijdragen aan een samenleving waarin iedereen meedoet, waar mogelijk met betaald werk. En waarin er oog is voor de menselijke maat. In 2021 hebben we in onze UWV Strategie 2021–2025 'Ruimte voor menselijke maat in dienstverlening' duidelijk geformuleerd waar we ons de komende jaren op gaan richten om goed invulling te geven aan deze ambitie. We gaan onze dienstverlening de komende jaren toegankelijker, passender en consistent maken, zodat iedereen zich gehoord, gezien en geholpen voelt. Bij de verbetering en verbreding van onze dienstverlening benutten we de extra middelen die het kabinet beschikbaar heeft gesteld naar aanleiding van de Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK). Wanneer standaardprotocollen niet voldoen en onze medewerkers 'professionele buikpijn' krijgen bij strikte uitvoering van de wet, moedigen we hen aan om te zoeken naar een maatwerkoplossing en om daarbij de ruimte te benutten die de regels bieden. Voor complexe casuïstiek zijn er de maatwerkplaatsen, waarin collega's van allerlei disciplines samen naar oplossingen zoeken. Met de maatwerkplaatsen bieden we al ruim een jaar mensen die door de standaardprocedures tussen wal en schip dreigen te vallen dienstverlening op maat en leren we zelf van de opgedane inzichten. Er kunnen zich ook situaties voordoen waarin groepen mensen nadeel dreigen te ondervinden van onbedoelde effecten van wetgeving of van fouten of nalatigheid van UWV. Dat gebeurde ook in 2021. We hebben in deze specifieke gevallen naar passende oplossingen gezocht, in afstemming met het ministerie.

... we willen voorkomen dat mensen aan de zijlijn (komen te) staan ...

De economie heeft zich snel en krachtig hersteld en steunmaatregelen als de NOW hebben duidelijk effect gehad. Het aantal WW-uitkeringen is lager dan voor de coronacrisis en ook het aantal faillissementen is historisch laag. De krapte op de arbeidsmarkt neemt steeds meer toe: voor veel werkgevers is het erg moeilijk om personeel te vinden. We zijn ervan overtuigd dat we samen met onze partners een bijdrage kunnen leveren om de krapte op de arbeidsmarkt op te lossen. Daarbij staat ons een vorm van dienstverlening voor ogen zoals we die nu toepassen in de regionale mobiliteitsteams. Met gemeenten en sociale partners hebben we in 2021 een publiek-private infrastructuur opgebouwd die we kunnen blijven benutten als toegangspoort voor alle werkenden en werkgevers. Wanneer we daarbij ook optimaal gebruikmaken van elkaars kennis en kunde, slaan we meerdere vliegen in één klap. We voorkomen uitval en werkloosheid, we kunnen door om- en bijscholing werkzoekenden, met of zonder uitkering, toeleiden naar krapteberoepen én we zorgen voor mobiliteit op de arbeidsmarkt, waardoor banen vrijkomen voor de in totaal 1 miljoen mensen die maar moeizaam een plek op de arbeidsmarkt weten te verwerven. Op deze manier geven we invulling aan een tweede belangrijk thema in onze nieuwe strategie: preventie van werkloosheid en voorkomen dat mensen met een beperking aan de zijlijn (komen te) staan.

... en dat mensen (te) lang moeten wachten op een sociaal-medische beoordeling

Een urgent en aanhoudend punt van zorg is de mismatch tussen de voortdurend toenemende vraag naar sociaal-medische dienstverlening en de beperkte beoordelingscapaciteit waarover we beschikken. In 2021 ontvingen we 9% meer aanvragen voor een WIA-claimbeoordeling dan in 2020. Eind 2021 wachtten zo'n 12.000 mensen langer op de uitkomst van hun WIA-aanvraag dan de daarvoor geldende termijnen. Dat betekent voor hen een langere periode van onzekerheid over hun toekomst en hun inkomsten. We willen niet dat mensen de dupe worden van deze mismatch. Daarom hebben we, in overleg met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW), besloten te stoppen met het terugvorderen van voorschotten die zijn betaald aan mensen die te lang op een WIA-claimbeoordeling hebben moeten wachten. Het oplossen van de mismatch is voor ons een speerpunt. Ook onze medewerkers ervaren het probleem van de lange wachttijden elke dag aan den lijve in hun contact met cliënten. In samenspraak met het ministerie en de Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde (NVVG) zijn we begonnen om onze sociaal-medische dienstverlening anders in te richten. Er is echter méér nodig, zoals het aanpassen van wet- en regelgeving om het aantal sociaal-medische beoordelingen terug te dringen. Hierover zijn we met het ministerie in gesprek.

We juichen het toe dat we worden gehoord ...

Het op een hoger niveau brengen van onze dienstverlening vraagt een grote inspanning van de gehele organisatie. Daar komt bij dat de krappe arbeidsmarkt ook UWV parten speelt, zeker als het gaat om het aantrekken van specialisten zoals verzekeringsartsen en ICT'ers. We zullen ons ICT-landschap versneld moeten vernieuwen – dat is een ingrijpende en complexe opgave. We zijn verheugd dat het regeerakkoord ons daarvoor ruimte biedt. We zijn, samen met andere uitvoerders, tijdens de formatiebesprekingen in de gelegenheid gesteld om onze wensen en zorgen op tafel te leggen. We hebben daarbij benadrukt dat wet- en regelgeving uitvoerbaar moet zijn en dat het belangrijk is om uitvoerende partijen in een vroeg stadium te betrekken. In het coalitieakkoord heeft het nieuwe kabinet het belang van

samenwerking met de publieke dienstverleners benadrukt. We hebben na de bekendmaking een quickscan op het coalitieakkoord gedaan en het ministerie op de hoogte gesteld van kansen en risico's die we signaleren.

... en gaan de toekomst vol vertrouwen tegemoet

We zijn ons ervan bewust dat onze nieuwe strategie ambitieus is en dat het realiseren ervan de komende jaren flinke inspanning vraagt. We hebben er echter het volste vertrouwen in dat we hier met z'n allen een goede invulling aan gaan geven. Samen met onze partners en natuurlijk samen met onze medewerkers. Zij hebben bergen werk verzet en dat doen ze nog steeds. Dat doen ze al bijna twee jaar lang vooral thuis en dat valt niet iedereen even gemakkelijk. Onze medewerkers hebben zich in deze moeilijke periode bijzonder flexibel opgesteld. Daarvoor willen we hier onze complimenten aan hen overbrengen. Veel medewerkers willen de voordelen van het thuiswerken graag behouden, maar zien er ook naar uit om elkaar weer op kantoor te treffen. We zijn dan ook blij dat we na de versoepeling van de beperkende coronamaatregelen elkaar weer wat vaker op kantoor kunnen zien. Om met vernieuwde energie samen te werken aan de verwezenlijking van onze ambities.

Raad van bestuur
Nathalie van Berkel
Maarten Camps, voorzitter
Johanna Hirscher
Guus van Weelden

UWV-resultaten 2021

Cijfers zijn afkomstig uit het UWV jaarverslag 2021.

NOW

Tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid

Door de coronacrisis getroffen bedrijven kunnen sinds 6 april 2020 tegemoetkoming in de loonkosten aanvragen.

NOW-regeling	1	2	3.1	3.2	3.3	4	5
Toegekende NOW-aanvragen	139.500	63.700	77.900	75.000	44.700	26.300	40.700
Uitgekeerde voorschotten (x miljard)	€ 7,9	€ 4,3	€ 2,8	€ 3,3	€ 2,0	€ 1,1	€ 0,9
Betrokken werknemers (x miljoen)	2,7	1,3	1,3	1,3	0,8	0,4	0,7
Definitief vastgestelde NOW-aanvragen	106.800	22.500	17.200	-	-	-	-

Uitkerings-verstrekking

Als werken niet (direct) mogelijk is, zorgen we snel voor een uitkering.



Beoordelen

We kijken naar wat iemand nog wel kan.



Werk vinden

We ondersteunen mensen bij het vinden van werk.

Persoonlijke ondersteuning

- 165.200 werkoriëntatie-gesprekken met WW'ers
- 16.100 werkoriëntatie-gesprekken met WIA/WGA'ers



- 198.200 vanuit WW volledig aan het werk
- 54.500 vanuit WW gedeeltelijk aan het werk
- 7.100 vanuit WIA gedeeltelijk aan het werk
- 3.000 vanuit WIA volledig aan het werk
- 7.100 vanuit Wajong
- 400 vanuit Ziektewet
- 100 vanuit WAO/WAZ

Handhaving

Wij vinden het belangrijk dat alleen mensen die daar recht op hebben een uitkering krijgen.



Inlichtingenplicht

- 10.200 overtredingen
- 2.100 boetes opgelegd



Inspanningsplicht

- 96.400 overtredingen
- 40.800 maatregelen opgelegd



Gegevens beheren en delen

De gegevens die we gebruiken beheren we zorgvuldig en delen we met andere partijen, zodat burgers en werkgevers gegevens maar één keer hoeven aan te leveren.



Realisatie Dit alles realiseren we met 20.810 medewerkers (18.419 fte's) in dienst.



Deel 1 – Belangrijkste ontwikkelingen in dienstverlening en bedrijfsvoering

1. De coronacrisis en de gevolgen voor onze dienstverlening

De maatregelen die de overheid sinds de uitbraak van het coronavirus heeft genomen om de verspreiding van het coronavirus te beperken, hadden in 2021 grote gevolgen voor de samenleving en de economie. En dus ook voor het werk van UWV. De uitvoering van de in 2020 ingevoerde tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW) legde ook dit jaar een groot beslag op de capaciteit van UWV. We handelden dit jaar niet alleen voorschotaanvragen voor nieuwe aanvraagperiodes af, maar verrichtten ook werkzaamheden voor de vaststelling van de definitieve subsidiebedragen van eerdere NOW-aanvraagperiodes. Onze kantoren waren in 2021 als gevolg van de lockdowns nog steeds beperkt geopend.

De Nederlandse economie heeft zich snel en krachtig hersteld uit de recessie in 2020 als gevolg van de coronacrisis. De spanning op de arbeidsmarkt is verder toegenomen. De UWV-spanningsindicator geeft aan dat inmiddels voor de meeste beroepsgroepen de arbeidsmarkt krap of zeer krap is. Omdat er te weinig kandidaten zijn, is het voor werkgevers dus (zeer) moeilijk openstaande vacatures voor deze beroepsgroepen te vervullen. Het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) telde in het derde kwartaal van 2021 een recordaantal nieuwe vacatures, terwijl de werkloosheid verder afnam. Het aantal faillissementen is historisch laag en de eerder verwachte hoge WW-volumes zijn uitgebleven dankzij de dempende werking van de NOW en het snelle en krachtige herstel van de Nederlandse economie. Het aantal ontslagaanvragen is in 2021 beperkt gebleven, maar aan het eind van het jaar was het aantal weer vergelijkbaar met dat van voor de coronacrisis. In 2021 ontvingen we 15.900 ontslagaanvragen, de helft minder dan in 2020. Het aantal WW-uitkeringen daalde sinds februari 2021. Eind 2021 verstrekten we 191.800 WW-uitkeringen. Dat is 33% minder dan eind 2020. Het aantal WW-uitkeringen is nog steeds lager dan voor de coronacrisis.

De NOW

In 2021 konden werkgevers gedurende vier aanvraagperiodes een voorschotaanvraag indienen (voor de NOW 3.2, NOW 3.3, NOW 4 en NOW 5). Het kabinet kondigde eind november de NOW 5 (de zevende aanvraagperiode, voor de maanden november en december 2021) aan en half december de NOW 6 (achtste aanvraagperiode, voor de maanden januari tot en met maart 2022). Het is ons gelukt om het loket voor de NOW 5 op 13 december te openen, zodat werkgevers een aanvraag konden indienen vóór of rond de laatste salarisronde van het jaar. Het loket is gesloten op 31 januari 2022. Het loket voor de NOW 6 is op 14 februari 2022 geopend.

Naast de afhandeling van de voorschotaanvragen verrichtten we werkzaamheden voor de vaststelling van de definitieve subsidiebedragen van eerdere NOW-aanvraagperiodes. De definitieve vaststelling van de subsidiebedragen is een inhoudelijk complex traject met veel uitzonderingssituaties. De optelsom aan regelingen maakt het niet eenvoudiger. Er is een risico dat in bepaalde situaties bij de vaststelling omzet- en loonsomgegevens niet consistent worden beoordeeld. Om dit te voorkomen, bespreken UWV en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) deze gevallen. De definitieve vaststelling van de subsidiebedragen vergt uiterste precisie en alertheid; daarbij maken we ook gebruik van geavanceerde technieken om inzicht te krijgen in de data.

Het loket waar werkgevers hun aanvraag voor de vaststelling van de NOW 1 konden indienen is per 1 november 2021 gesloten. We hebben in 2020 voor de NOW 1 in totaal 139.500 voorschotten verstrekt. Voor de meeste daarvan dienden werkgevers tijdig een vaststellingsaanvraag in. Een klein deel van de werkgevers heeft gebruikgemaakt van de mogelijkheid om uitstel aan te vragen voor het aanleveren van de vereiste (accountants- en/of derden)verklaring. Zij hebben hiervoor tot 20 april 2022 de tijd gekregen. De werkgevers die niet tijdig (vóór 1 november 2021) een vaststellingsaanvraag hadden ingediend, hebben we in de eerste week van november 2021 een formele herinneringsbrief gestuurd, waarmee zij tot en met 9 januari 2022 de tijd kregen om deze aanvraag alsnog in te dienen of om uitstel aan te vragen. Bij de bijna 5.400 werkgevers die ook op deze datum nog niets van zich hadden laten horen, hebben we de NOW-subsidie op nihil gesteld en het gehele voorschot teruggevorderd. In 2021 hebben we ook de loketten geopend voor de subsidievaststelling voor de NOW 2 en de NOW 3.1 en op 31 januari 2022 voor de NOW 3.2 en de NOW 3.3. We blijven werkgevers op allerlei manieren erop attenderen dat ze een vaststelling moeten aanvragen. In de praktijk blijkt dat een aanzienlijk deel van de werkgevers het ontvangen voorschot geheel of gedeeltelijk moet terugbetalen. We hanteren een zeer ruim coulancebeleid, maar het geld moet uiteindelijk wel worden terugbetaald.

Beperkt face-to-facecontact

Onze kantoren waren een groot deel van 2021 als gevolg van de lockdowns nog steeds beperkt geopend. Verreweg de meeste gesprekken met cliënten vonden telefonisch plaats of via beeldbellen. In bepaalde gevallen was er wel ruimte voor face-to-facedienstverlening. De grootste prioriteit hadden daarbij mensen uit kwetsbare groepen en mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Ook de meeste sociaal-medische beoordelingen vonden nog steeds op afstand plaats. Wanneer er naar het oordeel van de verzekeringsarts een fysieke beoordeling of face-to-facecontact noodzakelijk is, werd de cliënt wel uitgenodigd voor een afspraak op een UWV-locatie.

2. Ontwikkeling dienstverlening

Een rode draad in onze nieuwe strategie 2021–2025 is het herstel van de menselijke maat in onze dienstverlening. We hebben ons het afgelopen jaar gebogen over de vraag hoe we onze dienstverlening toegankelijker, passender en consistenter kunnen maken. Mensen willen gezien, gehoord en geholpen worden. Ons uitgangspunt is dat we binnen de grenzen van de wet zo veel mogelijk aansluiten bij de wensen van burgers. Wanneer wetgeving onbedoeld hard lijkt uit te pakken, bekijken we of maatwerk mogelijk is. We vinden het belangrijk dat het duidelijk is voor welke soorten dienstverlening mensen bij ons terechtkunnen en hoe ze in contact kunnen komen met UWV. En we willen ons ervoor inzetten dat burgers en werkgevers die gebruikmaken van onze dienstverlening een drempelloze reis door UWV heen ervaren.

We willen dat mensen UWV ervaren als één organisatie met oog voor de menselijke maat. We zullen onze dienstverlening de komende jaren stap voor stap verbeteren. Dat doen we aan de hand van het UWV dienstverleningsconcept dat we in 2021 hebben ontwikkeld. Leidende principes daarbij zijn eenvoud en gemak in communicatie, alert zijn op preventie, rekening houden met de persoonlijke situatie van burgers, zorgvuldig en ethisch omgaan met gegevens, samenwerken met andere partijen en rekening houden met wat mensen kunnen doen (doenvermogen). Om deze verbetering en verbreding van onze dienstverlening te realiseren, is een tijdelijk UWV-breed programma Dienstverlening ingericht. Daarbij benutten we onder andere de extra middelen die het kabinet beschikbaar heeft gesteld naar aanleiding van het eindrapport van de Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK).

Op 6 oktober heeft UWV de Direct Duidelijk-deal ondertekend, een initiatief om overheidscommunicatie te verbeteren. Hiermee onderstrepen we dat UWV zich committeert aan heldere en persoonlijke communicatie met cliënten.

2.1. Meer menselijke maat en maatwerk

We stemmen onze dienstverlening zo veel mogelijk af op de behoeftes en wensen van uitkeringsgerechtigden en werkgevers. We vinden het bijvoorbeeld belangrijk dat mensen zelf kunnen kiezen via welk communicatiekanaal ze contact met UWV opnemen, afhankelijk van hun vraag en behoefte. Ons streven is dat onze dienstverlening binnen de grenzen van de wet zo veel mogelijk aansluit bij de wensen en behoeftes van cliënten en werkgevers. Het is belangrijk om bij de voorbereiding van nieuw beleid, tijdens de uitvoering en ook bij de evaluatie van gevoerd beleid steeds goed te kijken hoe regelgeving in de praktijk uitpakt voor burgers en of wat we van mensen vragen voor hen doenlijk is. Om te kunnen bepalen of iets doenlijk is, is het nodig rekening te houden met het doenvermogen van mensen. Doenvermogen verwijst naar de capaciteit van de mens om daadwerkelijk op de juiste manier in actie te komen zodra hem duidelijk is wat er van hem verwacht wordt. Onderzoek heeft in 2021 inzicht geboden in wat doenvermogen precies betekent in de context van UWV en hoe we er meer rekening mee kunnen houden dat onze dienstverlening voor mensen gemakkelijk(er) te doen is. In vervolg hierop is een eerste prototype opgeleverd van een instrument waarmee we bij het ontwerpen van processen rekening kunnen houden met doenvermogen. Daarnaast is in 2021 een doenvermogenstoets ontwikkeld waarmee we kunnen toetsen of nieuwe wet- en regelgeving doenlijk is voor burgers. Deze nemen we in 2022 in gebruik.

Maatwerk

De socialezekerheidswetgeving is vaak erg complex en tot in detail geregeld. Ons uitgangspunt is dat we binnen de grenzen van de materiewetten handelen. Maar wanneer handelen naar de strikte *letter* van de wet tot onbedoelde effecten leidt die tegen de *geest* van de wet indruisen, beroepen we ons op de beginselen van behoorlijk bestuur zoals die zijn benoemd in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Wanneer standaardprotocollen niet voldoen en onze medewerkers 'professionele buikpijn' krijgen bij strikte uitvoering van de wet, moedigen we hen aan om te zoeken naar een maatwerkoplossing. Het is daarbij nadrukkelijk onze intentie dat ze handelen naar de bedoeling van de wet en de ruimte benutten die de regels bieden. Ze kunnen hierover het gesprek voeren met hun collega's en hun leidinggevende en desgewenst advies vragen aan de maatwerkplaats.

Bij complexe casuïstiek, waarbij vaak meerdere bedrijfsonderdelen betrokken zijn en wetgeving onredelijk hard lijkt uit te pakken, zoeken medewerkers in maatwerkplaatsen gezamenlijk naar een oplossing die zowel recht doet aan de belangen van de burger in diens specifieke situatie als aan de bedoeling van de wet. Op deze manier bieden we meer mensen die door de standaardprocedures tussen wal en schip dreigen te vallen dienstverlening op maat en leren we zelf van de opgedane inzichten. Tot en met eind 2021 zijn er bij de maatwerkplaatsen 425 casussen ingediend en 310 afgehandeld. We zien dat de meeste problemen zich onbedoeld voordoen bij de volgende onderwerpen:

- **Inkomensgevolgen:** Terugvordering en verrekening van te veel of onterecht uitbetaalde uitkeringsgelden leidt bij de cliënt tot (verergerde) schuldenproblematiek of andere negatieve inkomensgevolgen.
- **Re-integratie:** UWV oordeelt dat de cliënt op basis van zijn uitkeringsrechten geen recht heeft op ondersteuning bij re-integratie, of UWV handelt bij scholingsvraagstukken te strikt naar de letter van de wet.

- **Menselijke maat:** Mensen hebben behoefte aan persoonlijke dienstverlening, ze hebben moeite met de vele brieven over verschillende onderwerpen die ze van verschillende bedrijfsonderdelen ontvangen. Ze zien door de bomen het bos niet meer en hebben behoefte aan uitleg.

De maatwerkplaatsen hebben sinds de officiële start in november 2020 al tal van inzichten opgeleverd in knelpunten die zich voordoen bij de uitvoering van wet- en regelgeving. Om die knelpunten voortaan bij voorbaat te voorkomen, nemen we maatregelen om de effecten van beleid vroegtijdig te herkennen en bij het ministerie van SZW aan te kaarten. Sinds 2021 informeren we ook de Tweede Kamer hierover met een (jaarlijkse) knelpuntenbrief. Doel is dat er voortaan bij wetgeving beter rekening kan worden gehouden met de uitvoerbaarheid ervan, het doenvermogen van burgers en de menselijke maat.

Soms doen zich situaties voor waarin grotere groepen mensen de dupe lijken te worden van onbedoelde effecten van wet- of regelgeving of van nalatig handelen van UWV. Dan passen we generiek maatwerk toe. In de paragrafen 4.1 en 4.2 gaan we nader in op een aantal van dergelijke uitzonderlijke situaties.

Luisteren naar uitkeringsgerechtigden en werkgevers

Om onze dienstverlening zo veel mogelijk op de behoeftes en wensen van uitkeringsgerechtigden en werkgevers af te stemmen, luisteren we goed naar hen. Zo betrekken we hen bij de zogeheten klantreizen, waarmee we de route in kaart brengen die cliënten en werkgevers binnen UWV afleggen. We zien dan waar zich knelpunten voordoen in klantprocessen en in de samenwerking tussen bedrijfsonderdelen. Op basis daarvan nemen we vervolgens maatregelen. In 2021 hebben we weer drie klantreizen afgerond: 'Mijn werkgever gaat failliet', 'Ik word werkloos' en 'Ik ben ziek'.

Signalen cliëntenraden benut

De publieke dienstverlening ligt, zeker na de kinderopvangtoeslagaffaire, onder een vergrootglas. Hoe de dienstverlening van UWV uitpakt in de levens van de mensen die ervan afhankelijk zijn, heeft veel aandacht. Onze cliëntenraden staan in nauw contact met de mensen die gebruikmaken van onze dienstverlening en zijn daarom voor UWV een belangrijke bron van informatie. Zij vormen de spreekbuis van de mensen die van ons afhankelijk zijn en wij maken dankbaar gebruik van de gevraagde en ongevroegde adviezen die zij ons geven om nieuwe dienstverlening beter in te richten of onze bestaande dienstverlening te verbeteren. Dit wordt deels gedaan in formeel uitgewerkte adviezen en deels mondeling in de overleggen tussen de raden en de raad van bestuur en het management in de districten.

Door de coronamaatregelen werd het overleggen bemoeilijkt en was het voor de raden lastiger om in contact te komen met cliënten op de UWV-kantoren en op de Werkpleinen om hun ervaringen te horen. We hebben de Centrale Cliëntenraad ruim vijftig keer gevraagd om mee te denken over diverse vraagstukken. In ongeveer twintig gevallen is de raadsleden gevraagd om deel te nemen in een klankbordgroep of werkgroep. Concrete onderwerpen waarover de cliëntenraden hebben overlegd of geadviseerd, zijn de problematiek rondom WIA-voorschotten en de WIA-herstelactie (zie voor beide onderwerpen paragraaf 4.2, onder het kopje Herstelactie voor gedupeerden van herbeoordelingen), communicatie met cliënten over de overstap naar de Wajong 2010 (zie paragraaf 3.3, onder het kopje Overgang naar Wajong 2010) en het concept van het UWV Jaarplan 2022. De Centrale Cliëntenraad nam ook deel aan de rondetafeldiscussie over knelpunten in de uitvoering, georganiseerd door de commissie voor SZW van de Tweede Kamer. De raad werkt daarnaast mee aan de brievenchallenge, waarmee UWV op dit moment in korte tijd de honderd meestgebruikte brieven verbetert. De districtsraden hebben adviezen verstrekt over de voorbereiding van cliënten op telefonische contacten met medewerkers over sociaal-medische zaken en over de digitale toegankelijkheid van onze dienstverlening voor werkzoekenden. Waar mogelijk hebben we de adviezen vertaald in verbetering van de dienstverlening.

UWV-panelen

Regelmatig leggen we dienstverleningsvraagstukken voor aan het WIA-, WW- of Wajong-panel. In deze panelen denken circa 5.000 uitkeringsgerechtigden op periodieke basis mee over onze dienstverlening. De belangrijkste zaken die we in 2021 hebben voorgelegd aan de panelen, waren de brieven over het Wajong-garantiebedrag, het Werkplan waarin we re-integratieafspraken voor mensen met een Wajong- en WIA-uitkering vastleggen en een video over het zoeken van vacatures op werk.nl. Verder hebben we WW-panelleden die inmiddels geen WW-uitkering meer ontvangen, gevraagd naar hun ervaringen over het einde van hun WW-traject. Op basis van hun input werken we binnen de klantreis Ik word werkloos in 2022 een stappenplan uit.

Werkgevers beter ondersteunen

We verbeteren ook onze dienstverlening aan werkgevers. Verschillende bedrijfsonderdelen van UWV voeren in het contact met werkgevers verschillende taken uit. Deze lopen uiteen van vrijblijvend informeren, adviseren of samenwerken tot aan het controleren of een werkgever wel aan wettelijke voorwaarden heeft voldaan. Het is ons streven dat ook werkgevers UWV meer als één organisatie gaan ervaren.

Werkgevers informeren

Via de campagne 'Oplossingen voor werkgevers' lieten we werkgevers in 2021 weten hoe UWV hen bij het zoeken en vinden van oplossingen voor hun personele en arbeidsmarktvraagstukken kan ondersteunen met kennis, informatie, tips en suggesties, hulpmiddelen, financiële regelingen en een database met ruim 350.000 cv's. Na twee eerdere rondes in januari en mei volgde in november de derde ronde van deze campagne. In november 2021 stond de campagne volledig in het teken van de krapte op de arbeidsmarkt en de oplossingen die UWV werkgevers kan bieden. Begin december 2021 namen we tijdens de online editie van het jaarlijkse UWV Werkgeverscongres circa 2.500 kleine en grote werkgevers en intermediairs uitgebreid mee in de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en van nieuwe wetgeving. Het contact met brancheorganisaties hebben we geïntensiveerd, waarbij een basis is gelegd voor samenwerking bij de ontwikkeling van dienstverlening en uitvoeringstoetsen.

Omnichannel dienstverlening

UWV werkt toe naar omnichannel dienstverlening. Daarbij bepalen mensen zelf via welk communicatiekanaal ze contact met UWV opnemen, afhankelijk van hun vraag en behoefte. We stemmen onze kanalen steeds meer op elkaar af qua ontwikkeling en besturing, zodat iedereen die contact met ons opneemt via elk kanaal wordt (h)erkend. Zo hoeven mensen niet steeds hun situatie uit te leggen en ervaren ze UWV meer als één geheel.

Chatten achter DigiD

Burgers kunnen sinds 1 juli 2021 met UWV chatten in hun persoonlijke Mijn UWV-omgeving, beveiligd achter DigiD. Hierdoor hoeven ze, wanneer ze op het portaal bezig zijn en een vraag hebben, niet meer van kanaal te switchen, zoals naar telefonie of beveiligde e-mail. Met chat via DigiD kan iedereen op een veilige manier digitaal een persoonlijke vraag stellen. De klantadviseur die hem of haar te woord staat, kan de gegevens van de persoon in kwestie erbij zoeken. Onze klantadviseurs kunnen meer dan 95% van de klantvragen die via chat achter DigiD binnenkomen in één keer afhandelen.

Online alternatieven

In verband met de coronacrisis hebben we online alternatieven ontwikkeld voor dienstverlening die we voorheen op de vestigingen aanboden. Zo kunnen na een succesvolle pilot alle WIA-aanvragers sinds september 2021 gebruikmaken van de online startbijeenkomst WIA, met een webinar, een interactieve voorlichtingsbijeenkomst en een digitaal voorlichtingssprekkuur. Op uwv.nl wordt nu ook eenvoudig uitgelegd wat de te nemen stappen zijn bij een WIA-aanvraag. We hebben verder webinars en online trainingen ontwikkeld als alternatief voor de dienstverlening die voorheen op de Werkpleinen werd gegeven. We organiseerden webinars waarmee we werkzoekenden informatie en inspiratie bieden voor onder andere het online sollicitatiegesprek, een succesvol netwerkgesprek, het schrijven van een persoonlijk profiel, het in kaart brengen van hun eigenschappen en kwaliteiten en de overstap naar een ander beroep.

Engelstalige informatie

Voor mensen die de Nederlandse taal niet of te weinig beheersen hebben we in oktober de Engelstalige informatie op uwv.nl over de rechten en plichten die gelden bij een WW-, Ziektewet- en WIA-uitkering uitgebreid met uitleg over onze dienstverlening.

E-afspraken

Sinds 17 november kunnen cliënten via Mijn UWV hun afspraken zien met verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen. We streven ernaar dat in de toekomst in Mijn UWV alle afspraken met UWV-medewerkers worden getoond die via de applicatie E-Afspraak zijn gepland. De komende tijd monitoren we hoe cliënten de nieuwe faciliteit ervaren en welke vragen we daarover ontvangen. Deze input wordt gebruikt om de applicatie verder te verbeteren en door te ontwikkelen.

2.2. Klanttevredenheid

We meten de tevredenheid van uitkeringsgerechtigden en werkgevers over onze dienstverlening twee keer per jaar uitgebreid. Wie echt ontevreden is over de dienstverlening van UWV kan een klacht indienen. Wie het niet eens is met een formele beslissing van UWV, kan een bezwaar indienen.

Uitkeringsgerechtigden meer en werkgevers minder tevreden

Sinds 2015 neemt de klanttevredenheid van uitkeringsgerechtigden elk jaar toe. Ook in 2021 is de gemiddelde klanttevredenheid van alle uitkeringsgerechtigden over onze dienstverlening weer iets gestegen: van 7,4 in 2020 naar 7,5 in 2021. Bij werkgevers daalt de gemiddelde tevredenheid na de hoge gemiddelde score van 7,2 in 2020 naar gemiddeld 7,0 in 2021. Als we naar de onderliggende processen kijken, dan zien we dat het positieve effect van vooral de NOW-regelingen inmiddels lijkt uitgewerkt. De tevredenheid van werkgevers over werk.nl kwam, net als in 2020, uit op gemiddeld 6,5.

Verbeterpunten

Een aantal terugkerende punten blijft net voldoende of onvoldoende scoren. Bij cliënten gaat het vooral om situaties waarbij UWV in gebreke blijft, bijvoorbeeld bij het herstel van fouten, als de afhandeling ervan lang duurt of als UWV een voor de cliënt nadelige beslissing neemt. In dat soort gevallen missen mensen vaak duidelijkheid en handelingsperspectief. Meer gerichte aandacht voor hen zou voor verbetering kunnen zorgen. Ook vinden mensen dat ze te vaak informatie moeten herhalen. We verwachten dat de introductie van het Uniform klantbeeld in 2022 daarin verbetering zal brengen. Dit digitaal gegevensoverzicht biedt onze medewerkers direct inzicht in relevante informatie over de cliënt of werkgever, waardoor deze gerichter en sneller geholpen kan worden. In een later stadium krijgen ook cliënten inzicht in hun contacthistorie met UWV.

Een blijvend punt van aandacht is de ontevredenheid over de duur van de afhandeling van WIA- en Wajong-aanvragen. Mensen verkeren daardoor nog langer in onzekerheid. Dit is voor UWV een speerpunt voor verbetering, ook in overleg met het ministerie. Bij WIA-aanvragers ontstaat er bovendien onduidelijkheid over het voorschot dat UWV wel (of niet) verstrekt.

Ook de bij eerdere metingen geconstateerde mogelijkheden voor verbetering in de dienstverlening aan werkgevers lijken structureel te zijn. Werkgevers zijn ontevreden over de duur van de afhandeling van deskundigenoordelen, waarmee UWV beoordeelt of ze op de goede weg zijn met de re-integratie van hun zieke werknemers, en van WIA-aanvragen. We doen er alles aan om oplossingen voor de lange wachttijden te vinden maar weten ook dat dat een lange adem vergt (zie voor meer hierover paragraaf 4.2). Werkgevers blijven ook ontevreden over de kwaliteit van de gegevens op werk.nl, bijvoorbeeld omdat gegevens van kandidaten verouderd zijn (mensen blijken bijvoorbeeld al aan het werk) en omdat kandidaten onvoldoende gemotiveerd blijken te zijn. Dit is in het licht van de krappe arbeidsmarkt een belangrijk issue. De urgentie om met name het zoeken naar cv's te optimaliseren is daarom groot geweest in 2021. Daarvoor hebben we allereerst werkzoekenden beter ondersteund bij het invullen en onderhouden van het eigen cv en wijzen we actief op de kansen die de krappe arbeidsmarkt biedt en de noodzaak om zich juist nu goed te profileren. Daarnaast informeren we werkgevers actief met onder andere instructievideo's over de mogelijkheden van breder of gerichter zoeken en bieden we informatie over diverse wervingsmogelijkheden.

Doorlooptijden bezwaren reduceren

We willen de doorlooptijden bij de afhandeling van bezwaren reduceren. Dit doen we via het programma Sneller voor de klant. In januari 2021 startte een pilot waarmee we het nieuwe werkproces op zes kantoren hebben uitgetest. Dit nieuwe werkproces heeft geen ingrijpende consequenties voor de benodigde capaciteit. De pilots lieten een daling in de gemiddelde doorlooptijd zien. Ten opzichte van het reguliere proces krijgen mensen die een wetstechnisch bezwaar indienen in de pilots 21 (kalender)dagen eerder een beslissing op een bezwaar en bij een medisch bezwaar 42 (kalender)dagen eerder. In november is gestart met de implementatie van het nieuwe werkproces. Eind 2021 werkten 12 teams volgens de nieuwe methode; in de eerste helft van 2022 volgen de overige 42 teams.

3. Dienstverlening gericht op werk

We willen toe naar een structurele situatie waarin alle werkzoekenden en werkgevers bij één herkenbaar publiek loket terecht kunnen voor al hun vragen over werken en een leven lang ontwikkelen, en daar passende ondersteuning en begeleiding op maat krijgen die nodig is om de stap naar een nieuwe opleiding of baan te maken. De regionale mobiliteitsteams zijn een eerste stap in die richting. Met onze partners hebben we een herkenbare, publiek-private infrastructuur opgebouwd die we kunnen blijven benutten als toegangspoort voor alle werkenden en werkgevers. Door daarnaast optimaal gebruik te maken van elkaars kennis en kunde, slaan we meerdere vliegen in één klap: we voorkomen uitval en werkloosheid, we kunnen door om- en bijscholing alle werkzoekenden, met of zonder uitkering, toeleiden naar krapteberoepen én we zorgen voor mobiliteit op de arbeidsmarkt, waardoor banen vrijkomen voor de in totaal 1 miljoen mensen die maar moeizaam een plek op de arbeidsmarkt weten te verwerven. Door op deze manier arbeidsmarktdienstverlening in te richten kunnen we recht doen aan onze doelstelling: een samenleving waarin iedereen kan meedoen.

3.1. Dienstverlening in de arbeidsmarktregio's

We bieden onze op werk gerichte dienstverlening aan in alle 35 arbeidsmarktregio's. Dat doen we in toenemende mate samen met onze partners in de regionale mobiliteitsteams, in de regionale Werkgeversservicepunten en in de Leerwerkloketten. De focus ligt daarbij op ondersteuning bij de vervulling van moeilijk vervulbare vacatures en de overstap naar kansrijke beroepen. Zo willen we bijdragen om de krapte op de arbeidsmarkt op te lossen.

Regionale mobiliteitsteams

In 2021 zijn regionale mobiliteitsteams gevormd om mensen die als gevolg van de coronacrisis hun baan kwijtraken van werk naar werk te begeleiden en werkloosheid zoveel mogelijk te voorkomen. Eind 2021 waren in alle 35 arbeidsmarktregio's zulke teams gestart. Hierin werken gemeenten, sociale partners en UWV nauw samen met uitzendbureaus, Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB), onderwijsorganisaties, Werkgeversservicepunten en Leerwerkloketten. Deze partijen kunnen voor alle werkzoekenden die zich bij hen melden gebruikmaken van elkaars dienstverlening. Zo kan een arrangement op maat worden samengesteld om werkloosheid te voorkomen of om het verblijf in een uitkeringssituatie zo kort mogelijk te houden. UWV biedt niet alleen zijn online dienstverlening en de dienstverlening door UWV-adviseurs aan, de teams kunnen ook gebruikmaken van de contracten voor de dienstverlening die UWV voor zijn eigen werkzoekenden inkoop. We hebben onze inkoopcontracten daarop aangepast. Welke dienstverlening kan worden ingezet, is opgenomen in de zogenoemde landelijke menukaart die onderdeel is van de Tijdelijke regeling aanvullende crisisdienstverlening COVID-19. Het gaat onder andere om op maat inzetbare activiteiten als arbeidsmarktorientatie, sollicitatietraining en jobhunting. De menukaart vermeldt ook het maximaal te declareren bedrag per activiteit. Voor de inkoop van deze zogeheten ontschotte dienstverlening door de regionale mobiliteitsteams in 2021 en 2022 is in totaal € 80 miljoen beschikbaar voor de deelnemende partijen. In afwachting van landelijk beleid benutten we komende periode om van de regionale mobiliteitsteams te leren, zodat we samen met het ministerie en onze partners de brede arbeidsdienstverlening verder vorm kunnen geven.

Versterken werkgeversdienstverlening

De 35 regionale Werkgeversservicepunten vormen steeds meer één herkenbaar gezamenlijk publiek aanspreekpunt voor werkgevers. Ze zijn ook de verbindende schakel tussen de regionale mobiliteitsteams en de werkgevers in de arbeidsmarktregio. De adviseurs op de Werkgeversservicepunten ondersteunen werkgevers bij hun arbeidsmarktzoekstukken en bij het vinden, behouden of naar ander werk bemiddelen van personeel. Dankzij hun nauwe contacten met werkgevers kunnen ze ook baankansen identificeren voor werkzoekenden die zich bij de regionale mobiliteitsteams melden. Werkgevers waarderen de service van de Werkgeversservicepunten met gemiddeld 7,4 en zeven van de tien werkgevers weten het Werkgeversservicepunt te vinden voor werving en selectie.

Het ministerie van SZW kende extra middelen aan UWV toe om in 2021 de werkgeversdienstverlening te versterken met 105 extra fte's. Over heel 2021 registreerden we afspraken met 31.025 werkgevers, 106% van onze doelstelling van 29.250 afspraken (in 2020 waren er zulke afspraken met 24.000 werkgevers). Daarnaast hebben we met het ministerie afgesproken dat we de extra middelen inzetten om het aantal vacaturevervullingen voor mensen met een WW-, WIA- of Wajong-uitkering te verhogen van 16.000 naar 20.000 op jaarbasis. Eind 2021 zijn voor deze groep in totaal 16.129 vacatures vervuld, 81% van de ambitie. Dit is voornamelijk te verklaren door de kwalitatieve mismatch tussen vraag en aanbod op de arbeidsmarkt. Indien we ook de vacaturebemiddelingen meetellen die we hebben gedaan voor niet-uitkeringsgerechtigden en voor mensen die onder verantwoordelijkheid van gemeenten vallen omdat ze een Wet werk en bijstand (Wwb)-uitkering ontvangen, dan is het beeld gunstiger. Voor deze doelgroepen konden we 13.083 vacatures vervullen in 2021. Daarmee komt het totaal aantal actief door UWV bij werkgevers vervulde vacatures uit op 29.212.

Meer focus op skills en overstappen

Nederland kampt met een tekort aan personeel. 28% van de ondernemers geeft aan dat zij belemmeringen in hun bedrijfsvoering ervaren vanwege personeelstekorten. De kans is groot dat de meeste sectoren de komende jaren last blijven houden van de krapte. Tegelijkertijd is er in bepaalde sectoren en beroepsgroepen sprake van krimp. Het gevolg is dat voor een deel van de werkenden op het moment dat zij hun baan verliezen, werkzekerheid geen gegeven is.

Skills steeds belangrijker

Personeel zoeken op basis van skills (vakvaardigheden en gedragsvaardigheden) kan een grote bijdrage leveren om de krapte op de arbeidsmarkt op te lossen. Wanneer duidelijk is welke skills er nodig zijn voor de uitoefening van een beroep, kan je zoeken naar mensen die over die skills beschikken. En wanneer er geen perfecte match is, is zichtbaar wat er nodig is om ontbrekende skills via om- of bijscholing alsnog te ontwikkelen. UWV ontwikkelt samen met het CBS de skillsontologie CompetentNL, een gemeenschappelijke taal die beroepen en opleidingen specificeert in skills. Samen met het CBS, TNO en het CPB werken we aan ondersteunende kunstmatige-intelligentietechniek om de standaard te verrijken en actueel te houden. Met SBB brengen we voor het mbo-onderwijs in kaart welke opleiding nodig is voor het verkrijgen van de juiste (nog ontbrekende) skills bij de stap naar (ander) werk. Er is hard gewerkt om de basisversie van CompetentNL voor het einde van 2021 gereed te hebben. Deze gaan we nu binnen UWV testen en laten beoordelen door andere partijen. Met het oog op de crisisdienstverlening hebben de ministeries van SZW en Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) aan UWV en SBB gevraagd om in 2021 al voor de urgentste kans- en krimpsectoren informatie op skillsniveau te verstrekken aan de regionale mobiliteitsteams en landelijke arbeidsmarktpartijen. Eind augustus 2021 hebben we een [dashboard Skills en beroepen](#) met de eerste skillsinzichten live gezet. Hiermee kunnen professionals selecties maken om uit te vinden welke taken en soft skills bij bepaalde beroepen horen. Zo kunnen ze werkzoekenden die willen overstappen naar een ander beroep helpen bij het vinden van de juiste baan. Eind 2021 bevatte het dashboard 91 beroepen. De regionale mobiliteitsteams en andere professionals maken er actief gebruik van. Het dashboard wordt al meer dan 3.000 keer per maand geraadpleegd.

Verbeteren uitwisseling matchingsgegevens

Werkgevers krijgen een completer beeld van alle passende kandidaten bij hun vacatures en de kansen van werkzoekenden worden groter als hun profielen vindbaar zijn bij meer arbeidsmarktpartijen. In het programma Verbeteren uitwisseling matchingsgegevens (VUM) hebben we, samen met publieke en private arbeidsmarktpartners zoals gemeenten en uitzendorganisaties, een uniforme gegevensset voor profielen van werkzoekenden en vacatures vastgesteld. Hierdoor kunnen alle betrokken arbeidsmarktpartners op eenduidige wijze profielen en vacatures uitwisselen. Om de kans op fouten of misbruik bij de gegevensuitwisseling te verlagen, werken we ook aan standaardisering van de uitwisseling van gegevens. Hiervoor is een gegevensknooppunt ontwikkeld waarop VUM-deelnemers zullen aansluiten. In het eerste kwartaal van 2022 worden de eerste gezamenlijke ketentesten uitgevoerd met de aan te sluiten arbeidsmarktpartijen.

Arbeidsmarktinformatie biedt inzicht

Om werkzoekenden, onze adviseurs werk en andere professionals zo goed mogelijk inzicht te bieden in kansen en knelpunten, hebben we ook in 2021 de [kansrijke](#) en [minst kansrijke beroepen](#) in kaart gebracht. Voor een deel van de minst kansrijke beroepen hebben we een overzicht gemaakt welke alternatieve (wel kansrijke) beroepen een goede [overstap](#) kunnen bieden voor werkzoekenden. Voor werkgevers die moeilijk aan personeel kunnen komen, hebben we [27 oplossingen voor personeelstekorten](#) op een rijtje gezet. Via [dashboards](#) bieden we professionals sinds 2020 snel inzicht in allerlei ontwikkelingen op de arbeidsmarkt.

Scholing

Door om- en bijscholing te bieden aan werkzoekenden, bijvoorbeeld met behulp van scholingsbudgetten en het toekomstige STAP-budget (vanaf 1 maart 2022), kunnen we hen beter matchen bij werkgevers die hun vacatures maar moeilijk vervuld krijgen. We sluiten met werkgevers landelijke en regionale arrangementen om werkenden en werkzoekenden via scholing geschikt te maken voor (toekomstige) vacatures. Zo werken we samen in het Techniepact om te anticiperen op de arbeidsmarktontwikkelingen in het kader van de klimaattransitie en de energietransitie. Verder investeert UWV in alle regio's in Leerwerkloketten. De Leerwerkloketten zijn een samenwerkingsverband tussen UWV, gemeenten en het onderwijs. Het Leerwerkloket helpt en adviseert werkenden, werkzoekenden, scholieren en werkgevers op het gebied van leren en werken vanuit de visie Leven Lang Ontwikkelen.

Voor werkzoekenden met een arbeidsongeschiktheidsuitkering betalen we de scholingen vanuit het Re-integratiebudget AG. Vanuit het Scholingsbudget WW kunnen we de noodzakelijke scholingen financieren voor WW-gerechtigden met een hoge blijfkans in de WW. We hebben in 2021 relatief veel aanvragen toegekend: 5.851 tegenover 4.352 in 2020. De meeste aanvragen werden gedaan voor beroepen in transport en logistiek (1.364), ICT-beroepen (960) en pedagogische beroepen (724). Verder waren er ook relatief veel aanvragen voor scholing richting zorgberoepen (627) en technische en bouwberoepen (698). Dit zijn allemaal kansrijke beroepen.

3.2. Arbeidsbemiddeling en re-integratie voor WW-gerechtigden

Een groot deel van 2021 waren onze kantoren als gevolg van de lockdowns en de coronamaatregelen slechts beperkt toegankelijk. In bepaalde gevallen was er wel ruimte voor face-to-faciedienstverlening. De grootste prioriteit hadden mensen uit kwetsbare groepen en mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt.

Intensivering dienstverlening

We hebben de extra capaciteit die we hadden geworven in verband met de verwachte hoge WW-volumes ingezet voor meer intensieve dienstverlening. Zo bekijken we de dossiers van alle mensen die langer dan een jaar een WW-uitkering ontvangen om te beoordelen of en hoe wij iets voor deze werkzoekenden kunnen betekenen. We kunnen nu ook aan het begin van de uitkeringsperiode WW-gerechtigden voor een gesprek uitnodigen die daar voorheen op basis van de bij ons bekende gegevens niet voor in aanmerking kwamen. Dankzij deze gesprekken zijn zij beter geïnformeerd over hun rechten en plichten en weten zij wat wij voor hen kunnen betekenen. Dit draagt bij aan een hogere klanttevredenheid; ze worden niet verrast door wat UWV van hen verwacht.

Effectiviteitsonderzoek persoonlijke WW-dienstverlening

Sinds 2017 zetten we weer meer in op persoonlijke dienstverlening voor WW-gerechtigden. Hiervoor ontwikkelden we een nieuw dienstverleningsconcept WW. Dit heeft tot doel om de kansen van WW-gerechtigden op de arbeidsmarkt te verbeteren en de uitstroom naar werk te bevorderen. UWV en het ministerie van SZW willen weten of dit doel wordt bereikt. De minister heeft ons daarom verzocht om de (netto)effecten van het nieuwe dienstverleningsconcept in kaart te brengen. Dit is ook toegezegd aan de Tweede Kamer. Het onderzoek wordt in drie delen opgeleverd. De eerste twee delen zijn nu afgerond. Uit deze tussenbalans die zicht geeft op de effecten over de relatief korte termijn van twaalf maanden, blijkt dat persoonlijke WW-dienstverlening leidt tot een hogere klanttevredenheid en dat er een duidelijke behoefte is aan persoonlijke aandacht. Het zoeken naar werk wordt positief beïnvloed doordat er dankzij de dienstverlening meer kennis is over sollicitatiemethoden, meer zelfreflectie en meer geloof in de terugkeer naar werk. Persoonlijke dienstverlening aan WW-gerechtigden in de vorm van een gesprek en eventuele aanvullende dienstverlening vermindert het beroep op de WW twaalf maanden na de instroom in de WW met 2 procentpunt en verhoogt de kans op werk. Bij 3,2% van de mensen die binnen twaalf maanden na de instroom in de WW weer werk vindt, is dat een gevolg van de persoonlijke dienstverlening van UWV. De eindbalans zal begin 2022 worden opgemaakt, wanneer ook de langetermijneffecten in beeld zijn gebracht. Het eindrapport verwachten we in het tweede kwartaal van 2022.

Meer WW-gerechtigden uitgestroomd naar werk

In 2021 stroomden 198.200 WW-gerechtigden uit naar werk (2020: 190.800). Daarnaast waren er eind 2021 54.500 mensen aan het werk met een aanvulling vanuit de WW (eind 2020: 62.800).

3.3. Arbeidsbemiddeling en re-integratie voor mensen met een arbeidsbeperking

Onze dienstverlening is erop gericht om mensen met een arbeidsbeperking aan werk te helpen en te houden. De weg naar werk bestaat uit verschillende stappen die wij zichtbaar maken op de participatieladder (afstand tot de arbeidsmarkt). Op basis van de gesprekken die we met deze mensen voeren, bepalen we welke dienstverlening voor hen het meest passend is. Met Wajongers onderhouden we ook contact nadat zij geplaatst zijn bij een werkgever. Op deze manier proberen we uitval te voorkomen en daar waar dat aan de orde is spannen we ons in om tijdelijke dienstverbanden te verlengen.

Doorontwikkeling dienstverlening

We intensiveren onze dienstverlening aan mensen met een arbeidsbeperking en investeren daarbij in het vakmanschap van onze professionals. In 2021 zijn we gestart met het Kader methodisch re-integreren en een vernieuwd werkplan. Het kader biedt arbeidsdeskundigen en adviseurs werk een handvat om op methodische wijze uitkeringsgerechtigden in beeld te brengen en passende dienstverlening in te zetten. De afspraken worden opgenomen in het vernieuwde werkplan, dat beter aansluit bij de beleving van uitkeringsgerechtigden.

Afgelopen jaar hebben we de eerste stappen gezet om re-integratieondersteuning ook mogelijk te maken voor mensen met een WIA/IVA- of Wajong-uitkering van wie bij de sociaal-medische beoordeling is vastgesteld dat ze duurzaam geen arbeidsvermogen hebben, maar die wel willen werken. Op dit moment ontbreekt het UWV aan wettelijke mogelijkheden om deze groep re-integratiedienstverlening te bieden. Eind 2021 heeft de toenmalige staatssecretaris laten weten dat hij tijdelijk zal gedogen dat UWV re-integratiedienstverlening biedt aan deze mensen. In januari 2022 is een wetgevingstraject opgestart om het totale re-integratiedienstverleningspakket voor deze doelgroep beschikbaar te maken.

Effectevaluatie WGA

In 2019 zijn wij gestart met onderzoek naar de effectiviteit van onze re-integratiedienstverlening voor de WGA-doelgroep. Hierbij worden de effecten onderzocht bij WGA-gerechtigden die reguliere dienstverlening, extra dienstverlening of dienstverlening op verzoek krijgen. We willen hiermee ook de behoefte aan persoonlijke ondersteuning vaststellen en welke diensten aan activering bijdragen. De uitkomsten zullen we benutten om onze dienstverlening meer op maat aan te bieden, passend bij de omstandigheden van de uitkeringsgerechtigde. Het is een groot onderzoek onder alle ruim 18.000 WGA-gerechtigden die zijn ingestroomd in de periode van oktober 2019 tot en met april 2021. Zij worden gedurende drie jaar gevolgd, wat betekent dat het onderzoek in het voorjaar van 2024 wordt afgerond. Aan het begin van het tweede kwartaal van 2022 verwachten we de resultaten van een onderzoek naar het perspectief van de uitkeringsgerechtigde in het re-integratieproces. De uitkomsten worden meegenomen in de effectiviteitsonderzoeken naar de WIA- en Wajong-dienstverlening.

Overgang naar Wajong 2010

Omdat met de inwerkingtreding van de Wet vereenvoudiging Wajong per 1 januari 2021 de mogelijkheid zou vervallen om de overstap naar de Wajong 2010 te maken, heeft UWV werkende Wajongers die een uitkering volgens de oude Wajong ontvingen, eind 2020 actief benaderd. Overstappen kan voor deze groep in veel gevallen een financieel voordeel opleveren. Er hebben zich 6.309 Wajongers gemeld met interesse in deze overstap. Tijdens overstapgesprekken hebben we de Wajongers erop gewezen dat ze zich goed moesten laten informeren over de gevolgen die een overstap zou hebben voor hun totale inkomen (inclusief bijvoorbeeld toeslagen). We zijn coulant geweest voor Wajongers die zich na de aanvraagtermijn nog hebben aangemeld voor een overstap. Verzoeken die tot 1 november 2021 zijn binnengekomen, hebben we nog afgehandeld. In totaal hebben ruim 3.100 Wajongers er tot nu toe voor gekozen om over te stappen.

Minder werkhervattingen

Het aantal werkhervattingen van mensen met een arbeidsbeperking was in 2021, net als in 2020, aanzienlijk lager dan in de periode vóór de coronacrisis. In 2021 hebben ruim 10.600 mensen met een arbeidsbeperking het werk hervat, waaronder 3.000 mensen met een WIA-uitkering en bijna 7.100 Wajongers.

3.4. Voorzieningen en re-integratiediensten

We willen voorkomen dat mensen met een arbeidsbeperking aan de zijlijn (komen te) staan. Omdat ze vaak een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben, kopen we re-integratiediensten en scholing in om hen werkfit te maken en naar werk te begeleiden. Verder verstrekken we hulpmiddelen die ervoor zorgen dat mensen met een beperking hun werk goed kunnen (blijven) doen, onderwijs kunnen volgen of goed kunnen functioneren in hun dagelijks leven. UWV verstrekt ook de tolkvoorzieningen voor werk, onderwijs en het dagelijks leven.

Technologie voor inclusie

UWV neemt deel aan de Coalitie voor Technologie en Inclusie (CTI). De CTI zet zich in voor de ontwikkeling van technologische toepassingen die op de werkvloer kunnen worden ingezet, zodat mensen met een beperking kunnen (blijven) werken. De CTI heeft in 2021 voor de tweede keer een challenge georganiseerd. Werkgevers, technologieontwikkelaars, onderwijsinstellingen, mensen met een arbeidsbeperking en hun ondersteuners werden uitgedaagd om gezamenlijk concrete voorstellen in te dienen. De acht winnende voorstellen worden de komende anderhalf jaar beproefd in pilots. De technologie wordt daarbij ingezet in een werkgerelateerde praktijksetting (op de werkvloer, tijdens stage, een leerwerktraject of in de context van re-integratie). UWV stelt € 1,4 miljoen beschikbaar voor het implementeren van de technologie op de werkvloer en onderzoek naar de pilots.

4. Inkomensdienstverlening

Als werken (tijdelijk) niet mogelijk is, zorgen we snel voor vervangend inkomen. Daarbij proberen we het burgers zo makkelijk mogelijk te maken, we vullen formulieren bijvoorbeeld zo veel mogelijk vooraf in met bij ons bekende gegevens. Die halen we uit onze polisadministratie. Om het recht op en de hoogte van een arbeidsongeschiktheidsuitkering vast te stellen, is vaak een sociaal-medische beoordeling nodig. Doordat we over onvoldoende beoordelingscapaciteit beschikken om aan de toenemende vraag naar sociaal-medische beoordelingen te voldoen, moeten helaas te veel mensen (te) lang op hun beoordeling wachten. De uitkeringen die we verstrekken financieren we met publieke middelen. We willen daarom misbruik en oneigenlijk gebruik van uitkeringen zo veel mogelijk voorkomen en passend aanpakken. Daarbij hanteren we een risicogerichte strategie, waarbij de risico's met de grootste impact het eerst worden aangepakt. We willen niet dat mensen de dupe worden en in financiële problemen komen als er bij UWV iets niet goed gaat of als wetgeving onbedoelde effecten heeft. In die gevallen zoeken we naar oplossingen.

4.1. Inkomenszekerheid bieden

We bieden een vangnet voor iedereen die dat nodig heeft en er recht op heeft. Bijvoorbeeld als iemand even geen werk heeft of niet kan werken vanwege een arbeidsbeperking. UWV zorgt dan voor vervangend inkomen en helpt op weg naar werk. In 2021 deden we dat voor bijna 1,2 miljoen mensen; in totaal hebben we € 21,3 miljard uitgekeerd aan uitkeringsgerechtigden (2020: ook € 21,3 miljard voor bijna 1,3 miljoen mensen).

Uitgangspunt is dat we uitkeringen rechtmatig verstrekken, volgens de geldende regels en besluiten van de materiewetten. Bij het toetsen van deze rechtmatigheid maken we onderscheid tussen financiële fouten en onzekerheden. Het percentage financiële fouten in de uitkeringslasten over het verslagjaar 2021 (de periode 1 oktober 2020 tot 1 oktober 2021) bedraagt 0,7. Het percentage onzekerheden bedraagt 0,8. Dit zijn de gewogen UWV-percentages over alle wetten. Meer informatie over de rechtmatigheid van de uitkeringsverstrekking en over de rechtmatigheid van de uitvoeringskosten is opgenomen in deel 2 van dit jaarverslag in paragraaf 7.8.

Sneller duidelijkheid over WW-aanvraag

Een belangrijke prioriteit voor 2021 was de doorontwikkeling van toegankelijke standaarddienstverlening. Daarnaast bekijken we voortdurend hoe we het uitvoeringsproces zodanig kunnen automatiseren dat het efficiënter is voor onze uitvoering en eenvoudiger en gemakkelijker toepasbaar voor de burger. In 2021 is het herontwerp van het aanvraagproces voor een WW-uitkering afgerond. Er is een nieuwe, gebruiksvriendelijke medewerkersapplicatie opgeleverd voor het verwerken van een werkloosheidsuitkering of een toeslag. Doordat de applicatie onze medewerkers beter ondersteunt, hebben ze meer tijd om de aanvrager persoonlijk van dienst te zijn. Sinds november 2021 kunnen burgers eenvoudiger een WW-uitkering aanvragen met de nieuwe WW-klantapplicatie op het beveiligde Mijn UWV-portaal op [uwv.nl](https://www.uwv.nl). Hiermee maken we beter gebruik van beschikbare informatie en kunnen we gericht navraag doen naar ontbrekende informatie, zodat we sneller duidelijkheid kunnen geven over de uitkomst van een WW-aanvraag. Daarnaast verhoogt de applicatie de kwaliteit en de uniformiteit van het beoordelingsproces.

Maatwerk in uitzonderingssituaties

De regels om uitkeringen te berekenen zijn soms erg complex, zeker bij samenloop van meerdere uitkeringen. In het overgrote deel van de gevallen verstrekken we snel de juiste uitkering. Maar soms slagen we er niet in dat binnen de geldende termijn te doen of gaat er iets fout. Gelukkig hebben we steeds meer ruimte om bij het oplossen van fouten de mens centraal te stellen en niet alleen de regels (zie ook paragraaf 2.1).

Onterechte betalingen niet teruggevorderd

Uit eigen onderzoek van UWV is gebleken dat in 2019 en 2020 een deel van de mensen die zowel een WW-uitkering als een Ziektewet- of Wet arbeid en zorg (Wazo)-uitkering ontvingen, mogelijk te veel geld heeft ontvangen. De Ziektewet- of Wazo-uitkering moet in mindering worden gebracht op de WW-uitkering, maar een steekproef heeft uitgewezen dat dit in 2020 bij ongeveer 1.250 mensen niet is gebeurd. We hebben besloten om, bij wijze van uitzondering, in deze specifieke situatie af te zien van terugvordering. Het gaat hier om een fout van UWV, waarbij de uitkeringsgerechtigden niets te verwijten valt. Een deel van hen heeft zelf contact met UWV opgenomen, maar we hebben vervolgens niet adequaat gereageerd. Daar komt bij dat het gaat om uitkeringen van een tot drie jaar geleden, die bruto moeten worden teruggevorderd. Dit houdt in dat iemand niet alleen forse bedragen zou moeten terugbetalen, maar dat er ook gevolgen kunnen zijn voor eventuele belastingtoeslagen. In 1.000 gevallen was de terugvordering nog niet in gang gezet. Dit betekent dat we in de overige 250 gevallen de invordering terugdraaien. We hebben een evaluatie uitgevoerd om te bepalen hoe dit proces precies is verlopen en welke lessen UWV daaruit kan trekken. Behalve dat complexe wetgeving en gebrekkige systeemondersteuning bij samenloop een groot risico betekenen, zijn de belangrijkste

conclusies dat de interne en externe communicatie bij UWV soms niet snel genoeg en pas na een extern signaal op gang komt. Er zijn diverse verbeteracties in gang gezet.

We zijn in 2021 ook gestopt met het terugvorderen van WIA-voorschotten die zijn betaald aan mensen die te lang op een WIA-claimbeoordeling hebben moeten wachten. Zie hiervoor paragraaf 4.2, onder het kopje Terugvorderen WIA-voorschotten stopgezet.

Ongewenste inkomensgevolgen

Een van de pijlers van de per 1 januari 2021 ingegane Wet vereenvoudiging Wajong is dat werken altijd loont. Bij de uitbetalingen in januari bleek dat het beoogde financiële voordeel niet bij iedereen uitpakt zoals bedoeld. Een deel van de Wajongers ontving in januari 2021 een lagere uitkering dan in december 2020 en een aantal juist een hogere uitkering. Voor beide groepen zijn we samen met het ministerie van SZW tot een oplossingsrichting gekomen. De Wajongers die als gevolg van de nieuwe wetgeving vanaf januari 2021 een lagere uitkering ontvingen, sturen we een bijgestelde uitkeringsbeschikking. Zij ontvangen daarbij een nabetaling over de maanden waarin ze te weinig ontvingen en het aanbod voor een budgetcoach. Dit is inmiddels gedaan voor 345 Wajongers. We zijn met het ministerie van SZW in overleg over uitbreiding van de groep Wajongers die voor een bijgestelde uitkering en nabetaling in aanmerking komen. In totaal 162 Wajongers hebben sinds januari 2021 een hogere uitkering ontvangen dan in december 2020. Dit lag onder andere aan de rekenregels voor loondispensatie en andere inkomsten. Deze Wajongers krijgen sinds januari 2022 een lagere uitkering, zoals bedoeld door de wet. We hebben hen daarover vooraf telefonisch geïnformeerd. Zij hoeven niets terug te betalen. We hebben 24 Wajongers verwezen naar een budgetcoach. 4 Wajongers hebben aangegeven dat ze financieel in de problemen komen door de correctie. We bekijken of voor hen een maatwerkoplossing mogelijk is.

Opschorten en kwijtschelden schulden gedupeerden kinderopvangtoeslag

Bij een deel van de door de kinderopvangtoeslagaffaire gedupeerde ouders zijn schulden ontstaan of bestaande schulden verergerd. Het kabinet en de Tweede Kamer hebben besloten dat de schulden uit de periode vóór 1 januari 2021 die deze gedupeerden en hun toeslagpartners hebben bij het Rijk en overheidsorganisaties als UWV, de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) worden kwijtgescholden. In verband hiermee heeft het directoraat-generaal Toeslagen van het ministerie van Financiën tot nu toe de gegevens van ruim 70.000 mogelijk gedupeerden (ouders en partners) aan de betrokken organisaties gestuurd. Daarvan hebben er circa 4.450 een schuld bij UWV. Het ministerie van SZW heeft UWV in februari 2021 opdracht gegeven om per direct alle openstaande vorderingen op potentieel gedupeerden op te schorten, in afwachting van definitieve besluitvorming door Toeslagen welke ouders recht hebben op kwijtschelding van schulden. We monitoren de juiste, tijdige en volledige afhandeling hiervan. UWV ontvangt van Toeslagen periodiek een overzicht welke ouders definitief als gedupeerde worden aangemerkt en welke ouders niet. Op basis van deze informatie schelden we de schulden van vóór 2021 kwijt als daarbij aan de voorwaarden is voldaan. De wetgeving moet worden aangepast omdat er nog geen wettelijke grondslag bestaat om deze vorderingen kwijt te schelden. Dit wordt geregeld in de Verzamelwet herstel toeslagen die in de loop van 2022 zal ingaan. We hebben in juni een uitvoeringstoets uitgebracht op het voorstel voor deze wetswijziging. In diezelfde maand hebben we van de minister expliciet de opdracht gekregen om, vooruitlopend op de wetgeving, schulden kwijt te schelden. Dat hebben we in 2021 voor ongeveer 1.250 mensen gedaan. Bij de ouders die niet als gedupeerde zijn aangemerkt en bij wie de bezwaartermijn tegen het besluit van Toeslagen is verstreken, zal de invordering worden hervat. We verwachten dat we daarmee in de loop van het eerste kwartaal van 2022 zullen starten.

Als verrekenen een beperking is

Uit een eind februari 2021 verschenen onderzoeksrapport '[Als verrekenen een beperking is](#)' blijkt dat de manier waarop UWV en gemeenten inkomsten uit werk met een uitkering verrekenen tot onzekerheid en financiële problemen kan leiden bij werkende mensen met een beperking die een uitkering hebben. Dit speelt vooral bij mensen met wisselende inkomsten. UWV maakt een inschatting van het inkomen en hanteert dat bedrag vervolgens drie, zes of twaalf maanden bij de verrekening. Hierdoor krijgen mensen soms maandenlang een te lage uitkering of juist een te hoge uitkering die ze later deels moeten terugbetalen. We zijn direct aan de slag gegaan met de bevindingen uit dit onderzoek, dat met subsidie van UWV is uitgevoerd nadat de Landelijke Cliëntenraad het onderwerp bij ons had geagendeerd. We hebben 28 verbeteracties in kaart gebracht die we nu verder uitwerken. We gaan daarbij uit van het perspectief van de mensen om wie het gaat en niet van efficiencyoverwegingen. Uitkeringen van uitkeringsgerechtigden met sterk wisselende inkomsten willen we voor een kortere periode gaan vastzetten. Verder gaan we uitkeringsgerechtigden beter en persoonlijk informeren.

Schulden

Wanneer we mogelijke schulden signaleren, verwijzen we intern door naar de juiste specialisten en werken we samen met externe schuldhulpinstanties. Met ingang van 1 januari 2022 beschikken we over een wettelijke grondslag om gegevens uit te wisselen die nodig zijn om een schuldhulpverleningstraject op te starten. Wanneer een uitkeringsgerechtigde geld aan UWV moet terugbetalen, treffen we een betalingsregeling die past bij zijn of haar situatie. Indien de bestaande wet- en regelgeving niet toereikend is, passen we maatwerk toe. Eind 2021 hebben we onze visie op de aanpak van schulden geformuleerd. We willen ons richten op het voorkomen van schulden en gaan onderzoek doen naar het ontstaan van schulden. In 2022 richten we een regieprogramma in om onze ambities nader vorm te geven en, in samenwerking met onze ketenpartners, te implementeren.

Recht op toeslagen

Uitkeringsgerechtigden bij wie het totale (gezins)inkomen onder het wettelijk minimumloon komt, hebben mogelijk recht op een toeslag. Deze uitkeringsgerechtigden informeren we daarover niet alleen via [uwv.nl](https://www.uwv.nl), we benaderen hen ook persoonlijk. Hiervoor bleek echter onvoldoende wettelijke grondslag te bestaan. De toenmalige staatssecretaris van SZW heeft half december via de Kamerbrief [Stand van de Uitvoering sociale zekerheid](#) aangegeven dat hij het gericht proactief informeren van uitkeringsgerechtigden over het mogelijke recht op een toeslag zal gedogen en beziet of hiervoor een wettelijke basis gecreëerd kan worden.

4.2. Sociaal-medische dienstverlening

In 2021 hebben we 145.100 sociaal-medische beoordelingen uitgevoerd, dat zijn er 10.800 minder dan in 2020 (155.900). Dit komt door de afgenomen beschikbare beoordelingscapaciteit, vooral van verzekeringsartsen, waarover we kunnen beschikken voor sociaal-medische beoordelingen. Eind 2021 was de wachttijd voor een beoordeling gemiddeld 17 weken (in plaats van maximaal 8 weken); er wachtten toen 12.000 mensen op een beoordeling. We zijn ons ervan bewust dat de lange wachttijden ertoe leiden dat cliënten een (nog) langere periode van onzekerheid doormaken. Daarnaast betekent het voor onze medewerkers nog meer werk vanwege de voorschotten die we verstrekken aan mensen die te lang op hun beoordeling moeten wachten en de ingebrekestellingen die worden ingediend door werkgevers die zich benadeeld voelen. De urgentie om op korte én langere termijn oplossingen te vinden die recht doen aan mensen die om sociaal-medische dienstverlening vragen, en die de extreme werkdruk van onze medewerkers helpen beperken, is groot. Onder andere op basis van de [Kamerbrief 'Toekomst sociaal-medisch beoordelen'](#) van 9 april 2021 hebben we in 2021 initiatieven in gang gezet om de sociaal-medische dienstverlening aan uitkeringsgerechtigden te verbeteren en onze medewerkers perspectief te bieden. Deze nieuwe werkwijzen zijn voor het groeiende aantal uitkeringsgerechtigden nog geen garantie dat zij van ons tijdig de juiste sociaal-medische dienstverlening krijgen. Zoals de minister in de eerdergenoemde Kamerbrief constateerde: er is meer nodig. We hebben ons samen met de Nederlandse Vereniging van Verzekeringsgeneeskunde (NVVG), het ministerie van SZW en een extern adviesbureau gebogen over aanvullende wijzigingen in werkwijzen en in wet- en regelgeving om te komen tot minder sociaal-medische beoordelingen. In 2021 heeft een extern adviesbureau een analyse gemaakt van de mogelijke ontwikkelingen in de vraag naar de dienstverlening en de beschikbare capaciteit van UWV. Begin 2022 wordt deze analyse geactualiseerd en gaan we over verdere maatregelen in overleg met het ministerie, de NVVG en sociale partners.

Concrete gevolgen van de mismatch

In 2021 was het aantal aanvragen voor een WIA-claimbeoordeling 9% hoger dan in 2020. Dit komt voor een belangrijk deel doordat steeds meer mensen van 60 jaar en ouder werken. Naarmate mensen ouder worden, neemt de kans op gebreken toe. Daarnaast is er sprake van een groot aantal aanvragen die te relateren zijn aan de vanwege de coronacrisis uitgestelde zorg en de beperkte re-integratiemogelijkheden in de eerste twee ziektejaren. De mismatch tussen de toenemende vraag naar sociaal-medische dienstverlening en het tekort aan medewerkers (vooral verzekeringsartsen) om hieraan tijdig tegemoet te komen, heeft meerdere gevolgen.

Meer WIA-voorschotten

In 2021 hebben meer mensen dan voorheen (18.300 in 2021, 11.100 in 2020) een WIA-voorschot ontvangen in afwachting van hun beschikking. Cliënten mogen niet de dupe worden van een vertraging waarop ze zelf geen invloed hebben. Daarom hoeven zij, als achteraf blijkt dat zij geen recht op een WIA-uitkering hebben, dit voorschot niet terug te betalen. Zie ook verderop in deze paragraaf, onder het kopje Menselijke maat toepassen.

Uitstel door beroep op overmacht

Wanneer we er niet in slagen een WIA-beoordeling binnen de geldende termijn te verrichten, kan UWV een beroep doen op overmacht. We verlengen dan de beoordelingstermijn. Dat hebben we in 2021 bij de aanvragen van 546 mensen gedaan. Van deze groep wachtten eind 2021 nog 109 mensen op een beoordeling.

Afname tijdigheid eerste betaling Wajong

Er zijn ook minder Wajong-claimbeoordelingen binnen de geldende termijn afgerond. Hierdoor ontvangen ook steeds meer Wajongers niet tijdig hun eerste betaling. De tijdigheid bedroeg 78% en is daarmee gezakt tot onder het met het ministerie van SZW afgesproken niveau van 85%. Voor een Wajong-beoordeling moeten beoordelaars specifieke kennis van regelgeving hebben. Om die reden kunnen Wajongers hiervoor op een beperkt aantal UWV-kantoren terecht. Vanwege de mismatch zijn deze specifieke beoordelaars noodgedwongen ook ingezet voor de WIA, waardoor ze minder tijd hadden voor de Wajong-beoordelingen. Wajongers krijgen bij een te late beoordeling geen voorschot. Zij voelen een te late beoordeling daardoor vaak direct in hun portemonnee. We sturen er in 2022 uitdrukkelijk op dat de tijdigheid van de eerste betaling Wajong weer minimaal 85% zal zijn.

Toename ingebrekestellingen en dwangsommen

Doordat we niet aan de groeiende vraag naar sociaal-medische dienstverlening kunnen voldoen, stellen steeds meer (10.200 in 2021, tegenover 6.100 in 2020) mensen die te lang op een beoordeling moeten wachten ons in gebreke en

vragen om een dwangsom. We handelen beoordelingen waarbij een ingebrekestelling dreigt zo veel mogelijk met voorrang af. Dit heeft echter wel als effect dat andere mensen die om sociaal-medische dienstverlening vragen dan nóg langer moeten wachten. Onze medewerkers voelen de voortdurende druk van de ingebrekestellingen en zien zich genoodzaakt deze mensen eerder te helpen. Desondanks is er in 2021 meer aan deze dwangsommen betaald dan in 2020 (€ 4,8 miljoen, tegenover € 3,2 miljoen). Ter vergelijking: UWV-breed is er voor een bedrag van bijna € 5,3 miljoen (2020: € 3,9 miljoen) aan dwangsommen betaald.

Maatregelen

Om toch zoveel mogelijk cliënten zo snel mogelijk van passende dienstverlening te voorzien, hebben we een aantal maatregelen genomen. We hebben de afgelopen jaren veel moeite gedaan om nieuwe medewerkers te werven en hen vervolgens te behouden voor onze organisatie. Om de beschikbare capaciteit zo effectief mogelijk in te zetten, zijn we daarnaast overgestapt op andere werkwijzen. In de eerdergenoemde Kamerbrief Toekomst sociaal medisch beoordelen heeft de minister van SZW concrete voorstellen benoemd van het ministerie, UWV en de NVVG om de situatie voor zowel uitkeringsgerechtigden, werkgevers als onze medewerkers te verbeteren. Deze voorstellen vormen het begin van een oplossing voor de mismatch. Wij zijn in 2021 gestart met de hierna beschreven nieuwe werkwijzen en vragen daarnaast werkgevers om aanvragen van beoordelingen meer te onderbouwen.

Werken in sociaal-medische centra

UWV maakt de omslag naar een regiemodel voor sociaal-medische dienstverlening: het sociaal-medisch centrum. Sommige cliënten hebben in de proeftuinen op twee locaties, Heerlen en Tilburg, met dit model kunnen kennismaken. Kern van de werkwijze is dat een vast team medewerkers onder inhoudelijke leiding van een verzekeringsarts steeds vaststelt op welke momenten welke beoordeling logisch is en welke aanvullende begeleiding er daarna nodig is. In 2022 onderzoeken we nader hoe cliënten en medewerkers deze nieuwe werkwijze ervaren, in welke mate dit de kwaliteit en het aantal beoordelingen verhoogt en in hoeverre deze werkwijze bijdraagt aan de verkleining van de mismatch. Om te bepalen op welk moment welke dienstverlening voor cliënten passend is, is het van belang om een actueel beeld van hen te hebben. De verzekeringsarts kan hierbij taken delegeren aan een sociaal-medisch verpleegkundige, die in veel gevallen het aanspreekpunt is voor deze cliënten. De sociaal-medisch verpleegkundige brengt samen met hen alle benodigde informatie bij elkaar, zodat de verzekeringsarts zich goed geïnformeerd op de beoordeling kan concentreren.

Uitvoeringsvarianten Ziektewet

Eerstejaars Ziektewet-beoordelingen zijn complexe en omvangrijke beoordelingen, die voor verzekeringsartsen zeer tijdrovend zijn. Onderzoek en ervaring leren dat het voor uitkeringsgerechtigden de meeste meerwaarde heeft als zij al in het eerste jaar van de Ziektewet worden gezien door een verzekeringsarts. Om erachter te komen welke werkwijze het meest bijdraagt aan het terug naar werk begeleiden van Ziektewet-uitkeringsgerechtigden en het tegelijkertijd zo goed mogelijk inzetten van het beperkte aantal verzekeringsartsen, proberen we drie verschillende werkwijzen uit. Net als bij het eerdergenoemde regiemodel hebben onze medewerkers de ruimte gekregen om de mate van begeleiding en het moment van beoordeling af te stemmen op de situatie van de uitkeringsgerechtigde. Alle districten hebben op basis van de lokale en regionale situatie dienstverlening ingericht om Ziektewet-uitkeringsgerechtigden met deze werkwijzen meer op maat te kunnen bedienen. We volgen nauwgezet wat de effecten van de verschillende werkwijzen bij de Ziektewet zijn op de gemiddelde uitkeringsduur en de instroom in de WIA. We verwachten in 2022 meer inzicht te krijgen in de resultaten.

Monitoren WGA 80-100 medisch

Mensen die op medische gronden als volledig arbeidsongeschikt worden beschouwd (WGA 80-100 medisch) hebben sinds het najaar van 2021 minimaal één keer per jaar contact met UWV. Zij bespreken dan de ontwikkelingen in hun gezondheid met ons. We plannen alleen een herbeoordeling in als uit de informatie blijkt dat deze zinvol is. Voordeel van deze werkwijze is dat cliënten weten wat wij van hen verwachten en dat wij een actueel beeld hebben van hoe het met hen gaat en we ze beter van dienstverlening op maat kunnen voorzien. Het is onze ambitie om iedereen met de indicatie WGA 80-100 medisch eind 2023 in beeld te hebben. Vijf UWV-kantoren zijn intussen gestart met deze werkwijze. De plannen voor uitbreiding van deze werkwijze naar de andere locaties liggen klaar. De eerste zichtbare effecten worden vanaf medio 2022 verwacht.

Verbeteren onderbouwing werkgevers bij aanvraag (her)beoordeling

Voor cliënten is het fijn als zij zonder vertraging de benodigde dienstverlening krijgen en hun werkgever alleen een beoordeling aanvraagt als dat echt nodig is. Om dit te bereiken voeren we gesprekken met (vertegenwoordigers van) werkgevers om het informatieproces voor eerstejaars Ziektewet-beoordelingen te stroomlijnen door onderling volledige en juiste informatie uit te wisselen. We hopen in het eerste tertaal van 2022 afspraken voor de eerstejaars Ziektewet-beoordelingen te kunnen vastleggen in een convenant. Over de herbeoordelingen starten we vergelijkbare gesprekken in 2022.

Voorstellen verkorten wachttijd

Medewerkers is gevraagd actief mee te denken over het verkorten van de wachttijd voor beoordelingen en daarbij onconventionele voorstellen niet uit de weg te gaan. Zij ervaren het probleem van de lange wachttijden elke dag aan den lijve in hun contact met cliënten. Dat heeft onder meer geleid tot voorstellen die erop gericht zijn om snel duidelijkheid te kunnen geven aan cliënten die wachten op een WIA-beoordeling. Eén voorstel heeft geleid tot een zeer kleinschalige proef onder dertig mensen, waarbij zieke werknemers van 60 jaar en ouder een WIA-uitkering kregen

toegekend na een (plausibiliteits)beoordeling door een arbeidsdeskundige, maar soms zonder beoordeling van een verzekeringsarts. Dat is niet conform de huidige wet- en regelgeving en kan alleen met toestemming van de raad van bestuur van UWV en het ministerie van SZW. We hebben geconstateerd dat dit proces niet op de juiste manier is verlopen en hebben het ministerie daarover ingelicht. We hebben deze toekenningen daarna opnieuw bekeken en geconstateerd dat er geen aanleiding is om deze cliënten opnieuw op te roepen; de toekenningen blijven van kracht.

Er is dringend meer nodig

Te veel mensen moeten te lang wachten op een sociaal-medische beoordeling en ook onze medewerkers ervaren het probleem van de lange wachttijden elke dag aan den lijve in hun contact met cliënten. De hierboven genoemde maatregelen zijn onvoldoende om de mismatch tussen vraag en capaciteit structureel op te lossen. Er zijn daarom snel aanvullende maatregelen nodig om het aantal sociaal-medische beoordelingen terug te dringen. We moeten zo snel mogelijk komen tot een samenhangend pakket van maatregelen met voldoende impact, zodat de mensen die nu en in de toekomst een beroep op ons doen kunnen rekenen op een tijdige en passende sociaal-medische dienstverlening. We zijn hierover al enige tijd in gesprek met het ministerie en andere relevante partijen.

Menselijke maat toepassen

We willen in onze dienstverlening oog houden voor de menselijke maat en mensen niet alleen confronteren met regels waaraan ze zich moeten houden. We stellen ons daarbij steeds de vraag wat cliënten van ons nodig hebben om de regie over hun leven te kunnen herpakken, al dan niet met werk.

Terugvorderen WIA-voorschotten stopgezet

Wie in Nederland een WIA-uitkering aanvraagt, heeft recht op een sociaal-medische beoordeling door UWV binnen 104 weken na de eerste ziekte dag. Wanneer een beoordeling langer op zich laat wachten kunnen mensen, om te voorkomen dat ze tijdelijk geen inkomen hebben, een voorschot krijgen. Mocht na de uiteindelijke beoordeling blijken dat er geen recht op een WIA-uitkering is of dat de uitkering lager is dan het voorschot, dan leidt dit tot verrekening met een andere uitkering of, wanneer verrekening niet mogelijk is, tot een (gedeeltelijke) terugvordering. Het aantal WIA-claimbeoordelingen dat we niet binnen de wettelijke termijn kunnen uitvoeren is de afgelopen periode sterk toegenomen. We willen niet dat mensen hier de dupe van worden en in financiële problemen komen. Daarom hebben we, in overleg met het ministerie van SZW, besloten te stoppen met het terugvorderen van deze voorschotten. Voorschotten uitgekeerd tussen 1 januari 2020 en 31 december 2022 worden door UWV kwijtgescholden als deze niet verrekend kunnen worden met een definitieve WIA- of WW-uitkering. Op 30 augustus heeft de minister de Tweede Kamer met een brief geïnformeerd over dit besluit.

In totaal gaat het om circa 3.500 mensen. Mensen die de terugvordering al (deels) voldaan hebben, krijgen dat geld weer terug. Het was onze doelstelling om nog voor het einde van het jaar het geld terug te betalen aan alle cliënten voor wie de vordering (deels) in 2021 is ontstaan, zodat er voor hen geen (fiscale) schade zou ontstaan (hogere inkomstenbelasting en/of lagere toeslagen). Hiervoor moesten we in 2021 de dossiers van 1.683 cliënten individueel beoordelen. Eind 2021 hadden we voor 928 cliënten de vordering terugbetaald, kwijtgescholden of in enkele gevallen verlaagd omdat er nog verrekening met WW of inkomsten aan de orde was. Het ging hierbij om bedragen variërend van € 6 tot € 11.977, waarbij het gemiddelde bedrag € 2.374 was. Voor 111 cliënten konden we de restitutie nog niet regelen, het merendeel van hen moet nog een WW-uitkering aanvragen. Bij de overige 644 cliënten bleek kwijtschelding, terugbetaling of terugvordering niet aan de orde, bijvoorbeeld omdat ze nog niets hadden terugbetaald van hun WIA-voorschot of omdat het voorschot al volledig was vereffend. In het eerste tertaal van 2022 handelen we de dossiers van de resterende 1.820 cliënten af. In de zomer van 2022 evalueren we met het ministerie van SZW of dit beleid ook na 2022 moet worden voortgezet. Mensen die te lang moeten wachten op hun claimbeoordeling en daarom een voorschot ontvangen, kunnen sinds november 2021 tijdens hun voorschotperiode op eigen verzoek re-integratiedienstverlening krijgen.

Herstelactie voor gedupeerden van herbeoordelingen

We zetten een speciaal team in om hulp te bieden aan een specifieke groep cliënten die in emotionele, psychische en/of financiële problemen is geraakt door onzorgvuldig handelen van UWV. Het gaat om mensen die in de periode 2006–2010 een WIA-uitkering kregen en die we daarna abusievelijk uit het oog zijn verloren. In 2018 is deze groep herbeoordeeld; 2.115 van hen werden toen duurzaam en volledig arbeidsongeschikt verklaard en kregen een IVA-uitkering. Nadat in 2019 bleek dat hierbij een onjuiste werkwijze was toegepast, hebben we besloten om deze mensen opnieuw te herbeoordelen, om elke twijfel aan de rechtmatigheid ervan uit te sluiten. Bij 70% bleef de IVA-uitkering in stand, van 30% werd de uitkering verlaagd of beëindigd. Omdat duidelijk was dat deze gang van zaken grote impact heeft gehad op cliënten en ook op onze medewerkers, hebben we een extern bureau onderzoek laten doen naar het hele besluitvormingsproces rond deze herbeoordelingen. De resultaten van deze zelfevaluatie zijn opgenomen in het rapport [Niet wijzen, maar leren](#). Tegelijkertijd attendeerde de Centrale Cliëntenraad UWV erop dat er als gevolg van de als laatste uitgevoerde herbeoordelingen schrijnende situaties waren ontstaan. We hebben vervolgens per 15 december 2020 een landelijk Meldpunt Herstelactie ingericht waar gedupeerden terecht kunnen. Een adviescommissie bekijkt elke melding, de directie van ons bedrijfsonderdeel Sociaal Medische Zaken (SMZ) neemt op basis van het advies een beslissing op maat. Doel is om voor deze mensen zo veel mogelijk over te gaan tot herstel en eventuele compensatie.

We hebben alle betrokkenen telefonisch of per brief benaderd. Daarna hebben 579 gedupeerden zich bij het meldpunt gemeld. Ze hebben allemaal een gesprek gehad over wat de in hun geval genomen beslissing concreet voor hen

betekende en wat de financiële gevolgen ervan waren. Waar nodig zijn ze bijgestaan door arbeidsdeskundigen. Geen van de betrokkenen is sinds 1 mei 2021 een nieuwe bezwaar-, beroeps- of hogerberoepsprocedure gestart tegen de beslissing die UWV bij de hersteloperatie genomen heeft. Voor de 1.536 betrokkenen die zich niet bij het meldpunt hebben gemeld, hebben we geen nieuwe beslissing genomen. We hebben deze groep actief benaderd en zijn erin geslaagd met 775 van hen in contact te komen. Zij hebben bevestigd dat ze geen melding bij het meldpunt willen doen en geven aan dat een nieuwe beslissing niet nodig is. Ondanks meerdere contactpogingen van onze kant hebben we 761 betrokkenen niet te pakken gekregen. Uit de dossiers van deze mensen blijkt dat bij de laatste herbeoordeling aan bijna 80% van hen dezelfde volledige WIA-uitkering is toegekend als ze hadden vóór beide herbeoordelingen. Bij de laatste herbeoordeling is aan 7 mensen een gedeeltelijke WIA-uitkering toegekend, 3 van hen zijn er zichtbaar financieel op achteruit gegaan. Met 6 van de 7 hebben we inmiddels contact.

4.3. Handhavingsinzet

Het ministerie van SZW heeft in 2021, in samenwerking met onder andere UWV, gewerkt aan een nieuwe handhavingskoers sociale zekerheid 2022–2025. Vertrouwen in de burger is het uitgangspunt. Effectief, informatiegestuurd en grensoverschrijdend handhaven blijven de hoofdlijnen, net als het versterken van samenwerking binnen de handhavingsketen. Dat betekent dat het accent de komende jaren zal liggen op preventie en het creëren van ruimte voor maatwerk. We zijn daarbij steeds op zoek naar de optimale balans tussen dienstverlening, regelnaleving en handhaving. Het overgrote deel van de mensen die gebruikmaken van onze dienstverlening, houdt zich aan de regels voor het krijgen van een uitkering. We nemen deze ruime meerderheid als uitgangspunt in onze benadering en leggen de focus op het voorkomen van regelovertreding en het bevorderen van regelnaleving. Desalniettemin zijn we ons ervan bewust dat een kleine groep geneigd is de regels bewust te overtreden. Om misbruik en oneigenlijk gebruik zo veel mogelijk te voorkomen en aan te pakken hanteren we een risicogerichte strategie, waarbij de risico's met de grootste impact het eerst worden aangepakt. Daarbij maken we gebruik van de data die tot onze beschikking staan: valide gegevens uit authentieke registers en registraties. Datagedreven werken biedt kansen om risico's in een vroeg stadium te signaleren en regelovertreding te voorkomen en te herkennen. Hierdoor hoeven we het overgrote deel van onze cliënten niet te belasten met onderzoek en controle en voorkomen we langdurige overtredingen die gepaard gaan met hoge terugvorderingen en boetes. Verder maken we een onderscheid tussen foutjes, nalatigheid en bewuste overtredingen.

Risicogerichte handhavingsaanpak

De risico's in de WW, de Ziektewet en de WIA zijn de afgelopen jaren geïdentificeerd. We zijn dit jaar gestart met het voorbereiden van maatregelen waarmee we de misbruikrisico's kunnen beheersen. Daarvoor hebben we een zogeheten controlframework ontwikkeld, waarin we een beheersingsstrategie voor de toprisico's voor de drie wetten verwerken. Na een uitvoerig afstemmingsproces is het controlframework voor de WW vastgesteld. In 2022 starten we met het uitwerken en implementeren van de beheersmaatregelen. Voor de Ziektewet en de WIA zijn inschattingen gemaakt van de risico's; deze hebben we voorgelegd aan het ministerie van SZW. In opdracht van het ministerie en UWV heeft een extern onderzoeksbureau in 2021 ook de misbruikrisico's in de WAO en de Toeslagenwet geïdentificeerd.

Gebruik van risicoscans

Risicoscans worden een steeds belangrijker onderdeel van onze toezichts- en handhavingsstrategie. We zijn ons ervan bewust dat het werken met risicoscans maatschappelijk gezien vragen kan oproepen. We zijn er tegelijkertijd van overtuigd dat risicoscans een goed en effectief middel zijn, mits ingezet met voldoende waarborgen om bijvoorbeeld vooringenomenheid of discriminatie te voorkomen. Daar toetsen we actief op en we communiceren intern en extern proactief over de inzet van risicoscans. Risicoscans leiden overigens nooit tot een automatisch besluit. Onze medewerkers zullen de signalen altijd verder onderzoeken voordat zij een beslissing nemen. We verwachten dat de implementatie van de door ons ontwikkelde risicoscans voor 'Verblijf buitenland', 'Verwijtbare werkloosheid' en 'Sollicitaties' een belangrijke bijdrage zullen leveren aan het verminderen van de risico's op oneigenlijk gebruik of misbruik op die gebieden. Voor de risicoscan Verblijf buitenland worden al 150 signalen per maand aangeleverd, die we beoordelen op aanpakwaardigheid en onderzoekswaardigheid. De mate waarin de opgeleverde signalen onderzoekswaardig zijn is vergelijkbaar met de resultaten die tijdens de validatiefase zijn behaald. Er zijn tot nu toe 279 aanpakwaardige zaken afgerond. Bij 58 daarvan is een regelovertreding geconstateerd (20,8%). In circa 70% van deze zaken is een boete opgelegd. Omdat het over het algemeen langer duurt om zaken af te ronden waarbij een regelovertreding wordt geconstateerd, is het de verwachting dat dit percentage in de loop der tijd zal toenemen.

4.4. Gegevensdienstverlening

UWV verzamelt en beheert in de polisadministratie de gegevens over lonen, arbeid en uitkeringen (inkomstenverhoudingen) in Nederland. Jaarlijks verwerkt UWV op nominatief niveau gegevens van rond de 200 miljoen loonaangiften. De gegevens in de polisadministratie gebruiken we niet alleen zelf, we stellen ze ook beschikbaar aan bijna 1.000 afnemers, zoals CBS, Belastingdienst en de Sociale Verzekeringsbank (SVB). Eind 2021 stonden in de polisadministratie 21,2 miljoen inkomstenverhoudingen van 13,8 miljoen mensen geregistreerd.

Meer datagedreven werken

UWV beschikt over veel data op allerlei gebieden. We zoeken naar diverse mogelijkheden om onze dienstverlening te verbeteren en willen daartoe meer datagedreven werken. In de eerste helft van 2021 hebben we onze visie op datagedreven werken verder uitgewerkt in een routekaart van activiteiten voor de komende vijf jaar. Daarnaast hebben we een kompas Data-ethiek ontwikkeld. Daarin staan de uitgangspunten die UWV toepast bij het gebruik van data en het ontwikkelen van algoritmen. Zo mag het gebruik van data en technologie er niet toe leiden dat bepaalde mensen of groepen onbedoeld of onbewust worden achtergesteld of bevoordeeld. In 2022 zal UWV een algoritmeregister opzetten en een onafhankelijke Commissie Data Ethiek oprichten om te adviseren over het verantwoord omgaan met data in complexe toepassingen. Om de kennis op het gebied van data te vergroten, is in 2021 de UWV Data Academie opgericht. Deze verzorgt onder andere dataopleidingen en kennissessies.

Verbeteringen in de gegevensdienstverlening

Ook in onze dienstverlening voor gegevensafnemers brengen we voortdurend verbeteringen aan en passen we waar mogelijk maatwerk toe. Ons uitgangspunt is dat we kwalitatief hoogwaardige data leveren waar burgers, werkgevers en onze zakelijke relaties echt mee geholpen zijn. In 2021 is een team van specialisten gestart dat de organisatie bijstaat met raad en daad op het gebied van de kwaliteit van en veilig omgaan met gegevens. Hierdoor komen eventuele problemen en risico's sneller aan het licht en worden er eerder de juiste oplossingen gevonden om onze dienstverlening te verbeteren.

Configureerbare webservices

We hebben een applicatie (configureerbare webservice) ontwikkeld waarmee we realtime persoons- en loonaangiftegegevens op maat kunnen leveren aan zowel interne als externe afnemers. We zorgen er daarbij voor dat de afnemer niet meer krijgt dan exact nodig is en (juridisch) mag ontvangen. Er zijn nu drie configureerbare webservices: een voor de loonaangifte, een voor persoonsgegevens en een voor handelsregistergegevens. Interne en externe partijen die realtime loonaangiftegegevens willen afnemen, worden alleen nog aangesloten op de configureerbare webservice voor de loonaangifte en niet meer op de oude generieke webservices. Het afgelopen jaar zijn voor de uitvoering van de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet (Wvbvv) ons bedrijfsonderdeel Uitkeren, de Belastingdienst en de Stichting Netwerk Gerechtsdeurwaarders aangesloten. Het CAK is aangesloten voor de vaststelling en inning van de eigen bijdrage voor de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Data lifecycle management

Uit publicaties en Kamervragen over bijvoorbeeld het informatiesysteem Sonar is duidelijk gebleken dat gegevensminimalisatie politiek hoog op de agenda staat. Bij data lifecycle management (DLM) spelen vooral wettelijke eisen en afgesproken compliance een rol. Uitgangspunt is dat UWV geen gegevens mag verwerken indien daar geen wettelijke grondslag voor is. In 2021 hebben we een vooronderzoek gedaan naar data lifecycle management. Dit vooronderzoek toont aan dat UWV momenteel niet voldoet aan de geldende wet- en regelgeving. In meer dan de helft van de geïnventariseerde primaire systemen worden gegevens niet (op tijd) vernietigd. Om hierin verandering aan te brengen, is in 2021 onder andere een proof of concept gestart. Hiermee is aangetoond dat het mogelijk is om dataretentieregels te definiëren die aangeven wanneer gegevens in aanmerking komen voor vernietiging omdat de geldende bewaartermijnen zijn verlopen en de gegevens nergens meer worden gebruikt. Het is de bedoeling dat elk bedrijfsonderdeel in 2022 voor minimaal één applicatie dataretentieregels opstelt.

5. Toekomstbestendige organisatie

Om nu en in de toekomst goede dienstverlening te kunnen bieden die zo veel mogelijk aansluit op de persoonlijke situatie van mensen, is het belangrijk dat we voldoende en goed opgeleide medewerkers hebben, die goed samenwerken en zich persoonlijk betrokken voelen bij onze maatschappelijke opdracht. Om ook in de toekomst goede, betrouwbare en moderne dienstverlening te kunnen blijven bieden, waarin de burger centraal staat, vernieuwen we ons ICT-landschap op ingrijpende wijze. Het is daarbij onze hoogste prioriteit dat onze systemen en gegevenshuishouding goed beveiligd en op orde zijn.

5.1. Goed toegeruste medewerkers

Eind 2021 hadden we 20.810 medewerkers in dienst (18.419 fte's), naast 1.238 flexkrachten en 798 externe medewerkers (zie ook deel 2 van dit jaarverslag, paragraaf 5.1). In verband met de coronacrisis hebben we vooral in 2020 en ook in de eerste maanden van 2021 veel extra personeel geworven. De verwachte hogere WW-volumes zijn echter uitgebleven. Ook in het licht van de huidige krappe arbeidsmarkt hebben we ervoor gekozen om niet direct afscheid te nemen van deze medewerkers. We hebben velen van hen in 2022 nodig omdat we onze dienstverlening gaan verbreden en verbeteren met de extra middelen die het kabinet beschikbaar heeft gesteld naar aanleiding van het eindrapport van de Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag. Intussen hebben we hen ingezet om de kwaliteit van de huidige dienstverlening te verbeteren en om de werkdruk elders in de organisatie te verlichten. Daarnaast is het belangrijk dat we nu alvast mensen goed opleiden om aanstaande pensioneringen te kunnen opvangen.

Blijven ontwikkelen

Onze dienstverlening is in hoge mate afhankelijk van de kennis en expertise van onze medewerkers. Zij hebben contact met de mensen die gebruikmaken van onze dienstverlening en maken gerichte keuzes om dienstverlening of vervolgstappen in te zetten, waarbij ze rekening houden met zowel de wetgeving als de menselijke maat. Vakmanschap is geen statisch gegeven. Vakmanschap betekent blijven met nieuwe ontwikkelingen en inzichten en, indien nodig, het bijstellen van oude inzichten. Vakmanschap vergt blijvende aandacht. We bieden onze medewerkers daarom een uitgebreid, aantrekkelijk leerprogramma. Ze kunnen in hun vakmanschap groeien door deel te nemen aan opleidingen, trainingen en webinars, gebruik te maken van coaching en intervisie en participeren in georganiseerde dialogen. Belangrijk aandachtspunt hierbij is dat er ook leertijd moet worden gevonden, zodat alle medewerkers gebruik kunnen maken van deze mogelijkheden.

Houding

Vakmanschap betreft ook een houding. We verwachten van onze medewerkers dat ze elkaar, mensen die gebruikmaken van onze dienstverlening en andere belanghebbenden correct en respectvol bejegen. We verlangen daarnaast dat ze integer handelen en zorgvuldig en verantwoord omgaan met alle informatie, bevoegdheden en middelen waarover UWV beschikt. Er is ruimte om te leren van fouten en we delen dilemma's om tot een goede afweging te komen. In 2021 hebben we onder andere gewerkt aan het verder ontwikkelen van ons gezamenlijk moreel kompas. Dit deden we onder andere door bewustwordingsbijeenkomsten te organiseren waarin we een open dialoog stimuleren en concrete morele dilemma's uit de dagelijkse werkwijze onderling bespreken. In november hebben we voor de tweede keer de Week van Waarden georganiseerd. Dat gebeurde net als in 2020 online. Deze week stond in het teken van het voeren van een open gesprek over de praktische vertaling van de kernwaarden van onze organisatie (respect, openheid, eigen verantwoordelijkheid en professionaliteit) in ons gedrag.

We hechten eraan dat medewerkers die te maken krijgen met ongewenste omgangsvormen of grensoverschrijdend gedrag op de werkvloer, of die vermoedens hebben van integriteitsschendingen, dat op een laagdrempelige wijze aan de orde kunnen stellen. Daarom zijn we in 2021 gestart met de werving van interne vertrouwenspersonen. Zij zullen, na succesvolle afronding van een opleiding, de collega's die zich tot hen wenden met raad en daad bijstaan. Dit doen zij naast hun reguliere werkzaamheden. In het laatste kwartaal van 2021 is op [uwv.nl](#) een [meldfunctie discriminatie](#) beschikbaar gekomen, waar burgers die zich door UWV gediscrimineerd voelen zich kunnen melden.

Leiderschap

Medewerkers zijn gebaat bij een stimulerend, inspirerend, faciliterend en verbindend leiderschap. We zetten daarom in op talentontwikkeling en leiderschap. Maar we hebben ook al inspirerende voorbeelden in huis: in november 2021 is onze directeur Uitvoering van het bedrijfsonderdeel Klant en Service uitgeroepen tot overheidsmanager van het jaar. Leiderschapsontwikkeling is extra belangrijk om de komende jaren onze nieuwe strategie te kunnen realiseren. Er worden vanuit deze prioriteit verschillende thema's opgepakt. We leggen nu de laatste hand aan een nieuw leiderschapsprofiel en werken aan een plan van aanpak voor leiderschapsontwikkeling. Daarin integreren we de bestaande leiderschapsprogramma's. Het totale leiderschapsprogramma wordt in 2022 geëvalueerd.

5.2. Vernieuwen en vereenvoudigen ICT-landschap

De afgelopen jaren hebben we de stabiliteit en continuïteit van ons ICT-landschap verbeterd. Om onze dienstverlening te kunnen innoveren en ook op termijn continuïteit te kunnen garanderen, is het noodzakelijk om verouderde technologie te vernieuwen. Zo creëren we ook meer wendbaarheid en meer ruimte voor personalisatie en maatwerk. In het UWV Informatieplan (UIP), dat we jaarlijks actualiseren en als bijlage bij het UWV Jaarplan meesturen, beschrijven we welke trajecten we daarvoor in de komende vijf jaar verwachten te starten. We beschrijven in deel 2 van dit jaarverslag, in paragraaf 5.2 onder het kopje Strategische ICT-doelstellingen, de voortgang per ICT-doelstelling en van de veertien strategische mijlpalen uit het UIP. In deze paragraaf beperken we ons tot de hoofdlijnen van de ICT-ontwikkelingen waarmee we onze dienstverlening verbeteren.

Nieuwe datacenterdienstverlening

Om de continuïteit van onze dienstverlening te borgen en sneller veranderingen te kunnen realiseren, stappen we over naar een nieuwe datacenterdienstverlening op basis van moderne technieken en afspraken. In 2021 zijn we verdergegaan met het overzetten van een belangrijk deel van de applicaties en voorzieningen die bij onze huidige datacenterleverancier draaien naar onze nieuwe leverancier. De meerjarige migratie is complex en legt een groot beslag op onze verandercapaciteit. Door stapsgewijs te werken, waarbij we altijd delen van de migratie kunnen terugdraaien, ondervindt onze dienstverlening geen hinder.

Vernieuwing

In 2021 hebben we weer belangrijke ICT-resultaten behaald die bijdragen aan een betere dienstverlening. Zo hebben we een basisplatform voor apps ontwikkeld. Als eerste toepassing hebben we in maart de app gelanceerd waarmee WW-gerechtigden en zieke werklozen in de Ziektewet hun inkomstenopgave kunnen indienen. Het is voor de gebruiker ook mogelijk om een maandelijkse herinnering in te stellen voor het invullen van de inkomstenopgave. Verder hebben we een applicatie opgeleverd die het aanvragen van een WW-uitkeringen deels automatiseert (zie verder paragraaf 4.1, onder het kopje Sneller duidelijkheid over WW-aanvraag). Sinds de ingebruikneming van het Uniform klantbeeld hebben de klantadviseurs van UWV Klantencontact direct alle relevante gegevens bij de hand, zodat ze mensen snel en adequaat kunnen helpen. Sinds eind 2021 kunnen cliënten online in Mijn UWV hun afspraken zien met verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen.

Verder hebben we in juli de track-en-tracefunctionaliteit Werken met zaken in gebruik genomen voor het bezwaarproces. Deze functionaliteit biedt zowel mensen die een bezwaar indienen als UWV-medewerkers eenvoudig inzicht in de status van een bezwaar. Beide partijen kunnen ook eenvoudig aanvullende documenten aan het dossier toevoegen. Bij ons bedrijfsonderdeel Werkbedrijf digitaliseren we processen voor cliënt en medewerker in de juridische dienstverlening. Daarnaast werken we aan zorgvuldige omgang met persoonsgegevens door onder andere voor werkgevers toegang tot werk.nl via eHerkenning te realiseren.

5.3. Blijvende aandacht voor informatiebeveiliging en privacy

UWV verwerkt veel persoonsgegevens die ook digitaal toegankelijk zijn. Het op orde brengen en houden van de informatiebeveiliging en de gegevensbescherming is een permanent proces. Het is essentieel dat medewerkers zich bewust zijn van het belang om veilig en zorgvuldig om te gaan met gegevens van burgers en bedrijven. De aandacht daarvoor is echter niet eenduidig belegd en harde borging – zoals bij technische maatregelen – is niet mogelijk omdat het om gedrag gaat. In het realiseren van het gewenste gedrag ligt een grote verantwoordelijkheid bij het management. Dat ondersteunen we met incidentele bewustwordingscampagnes. De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de sinds 2020 geldende Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) zijn de belangrijkste kaders voor onze organisatie. In 2021 hebben we voor het eerst een UWV-brede in-controlverklaring informatiebeveiliging op basis van de BIO opgesteld. Veel van onze (oude) ICT-systemen zijn niet ontworpen volgens de principes van 'security and privacy by design'. UWV werkt stapsgewijs aan het herontwerpen en vernieuwen van deze systemen, maar er zijn grenzen aan wat we tegelijkertijd kunnen aanpassen. Bij de vernieuwing van applicaties nemen we alle vereisten mee. Meer hierover is te lezen in deel 2 van dit jaarverslag, in paragraaf 5.3.

Risico's verminderen

Het zal nog meerdere jaren vergen voordat we structureel en effectief op orde zijn. We verwachten dat uiterlijk per 2026 al onze processen en systemen geheel aan de BIO voldoen. Intussen nemen we gerichte beheersmaatregelen om informatiebeveiligings- en privacybeschermingsrisico's te verkleinen.

Next level security

We nemen maatregelen die zowel op korte termijn effect sorteren als bijdragen aan robuustheid op de langere termijn. Zo hebben we, om onze weerbaarheid te vergroten, in 2021 de logging en monitoring uitgebreid. We analyseren dataverkeerspatronen op onze netwerken nu breder en meer in samenhang om ongewoon dataverkeer beter te kunnen opmerken en nader te kunnen onderzoeken. We hebben ook een team specialisten aangesteld dat bij gesignaleerde

incidenten of ongewone patronen direct in actie komt om de juiste maatregelen te kunnen nemen. Om onszelf beter te wapenen tegen bedreigingen, hebben we maatregelen genomen die apparaten zoals laptops en telefoons consistent en meer in samenhang beschermen. In verband met de toename van ransomware aanvallen hebben we alle belangrijke back-up processen nagelopen, om zeker te stellen dat we ook bij een geslaagde ransomware aanval op onze operationele systemen nog kunnen beschikken over de essentiële data. Daarbij hebben we ook gekeken naar mogelijkheden om hiervoor, met het oog op efficiency, specifieke services in te richten. Sinds 2021 analyseren we de continue stroom van dreigingsinformatie uit het National Cyber Security Centrum beter. We analyseren automatisch welke signalen specifiek voor ons van belang zijn, zodat we bij de afhandeling beter kunnen prioriteren. Het is essentieel dat onze medewerkers zich continu bewust zijn van de noodzaak van veilig online gedrag. We wijzen hen regelmatig op de gevaren van misleiding (phishing) en hoe ze verdachte of risicovolle situaties kunnen opmerken en vervolgacties kunnen inzetten.

Verminderen risico's Sonar

De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) heeft in juli 2021 aan UWV een boete van € 450.000 opgelegd voor het niet goed beveiligen van het verzendproces van groepsberichten via de Werkmap. In de periode van 2016 tot 2018 is negen keer een Excel-bestand met veel persoonsgegevens van werkzoekenden als bijlage aan een Werkmapbericht toegevoegd en zo terechtgekomen bij andere werkzoekenden. Na de eerste datalekken via de Werkmap heeft UWV organisatorische maatregelen genomen. Deze maatregelen voorkwamen niet dat er daarna nog meer van deze datalekken optraden. Mede naar aanleiding van een intern onderzoek eind 2018 naar een van deze datalekken hebben we een extern onderzoek laten uitvoeren naar kwetsbaarheden en risico's in ons informatiesysteem Sonar. Dit systeem, waarin de gegevens van werkzoekenden staan geregistreerd, wordt gebruikt door meerdere bedrijfsonderdelen van UWV en ook door gemeenten.

Het onderzoek toonde aan dat Sonar niet voldoet aan de eisen die de AVG stelt en dat de privacy van cliënten onvoldoende is gewaarborgd. Omdat Sonar ook functioneel en technisch verouderd is, zal het vernieuwingsprogramma WORKit dit systeem op langere termijn vervangen en uitfasen. Totdat Sonar volledig is vervangen, zal er, ondanks alle maatregelen die UWV neemt, sprake zijn van restrisico's omdat niet alle tekortkomingen kunnen worden opgelost binnen het huidige systeem. In 2021 zijn maatregelen genomen om op de korte en middellange termijn risico's te verminderen. Vier kortetermijnmaatregelen zijn in 2021 gerealiseerd. Hierdoor zijn gegevens waarvan de bewaartermijn is verlopen uit Sonar verwijderd, is er verbeterde logging en monitoring, worden er sterkere wachtwoorden afgedwongen en is er een ambassadeursnetwerk opgericht dat UWV-medewerkers wijst op het belang van privacy. Om te voorkomen dat er per ongeluk Excelbestanden met persoonsgegevens worden verstuurd, is de exportfunctionaliteit van persoonsgegevens uit Sonar zelf afgesloten voor vrijwel alle 18.000 gebruikers van UWV en gemeenten. Voortaan kunnen nog slechts 24 UWV-medewerkers, die de export nodig hebben voor de uitoefening van hun functie, gebruikmaken van deze mogelijkheid. De acties voor de middellangetermijnmaatregelen, die uiterlijk eind 2022 gereed zullen zijn, liggen grotendeels op schema.

6. Beheersing van kosten en risico's

We willen al onze cliënten en afnemers een zo goed mogelijke dienstverlening bieden en tegelijkertijd uitvoering geven aan onze afspraken met het ministerie van SZW en de prioriteiten die we onszelf gesteld hebben. We hebben daarbij te maken met een omvangrijke veranderagenda boven op een complexe bestaande dienstverlening en bedrijfsvoering. Dit vraagt om een intensieve beheersing van risico's in alle lagen van onze organisatie en een doelmatige besteding van het beschikbare budget. We zijn alert op het herkennen van mogelijke risico's in alle onderdelen en lagen van onze organisatie, om deze zo veel mogelijk te kunnen beheersen. Toch blijven er enkele restrisico's, waarop we nader ingaan deel 2 van dit jaarverslag in, in paragraaf 6.2.

6.1. Doelmatigheid

UWV wordt gefinancierd uit publieke middelen. Die middelen willen we uiteraard zorgvuldig en verantwoord besteden. We letten er scherp op dat al onze inspanningen en uitgaven daadwerkelijk bijdragen aan de realisatie van onze doelen en dat de kosten in verhouding staan tot de opbrengsten. UWV is een doelmatige uitvoerder. De uitvoeringskosten (het bedrag dat we uitgeven aan onder meer personeel, huisvesting en automatisering) zijn relatief laag ten opzichte van de totale lasten van UWV.

Tabel Begrotingsresultaat UWV

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2021	Begroting 2021	Verschil	%
Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	2.008,2	2.099,6	-91,4	-4,4%
Projectkosten	126,0	132,9	-6,9	-5,2%
Frictiekosten personeel en huisvesting	1,6	5,1	-3,4	-68,1%
Totaal (voor mutaties fondsen en reserveringen)	2.135,8	2.237,5	-101,7	-4,5%
Onttrekking aan bestemmingsfonds frictiekosten	-26,5	-26,5	0,0	0,0%
Toevoeging aan egalisatiereserve	6,0	0,0	6,0	
Totaal (na mutaties fondsen en reserveringen)	2.115,3	2.211,0	-95,7	-4,3%

Begrotingsresultaat 2021

De opgenomen jaarbegroting 2021 voor de uitvoeringskosten bedraagt € 2.237,5 miljoen. Hiervan heeft het ministerie van SZW € 2.207,9 miljoen aan budget toegekend. Daarnaast ontvangt UWV van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) € 2,0 miljoen voor de onderwijsvoorzieningen en van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) € 1,1 miljoen voor de uitvoering van de tolkvoorziening in het leefdomein. Verder is de toegekende onttrekking van € 26,5 miljoen aan het bestemmingsfonds frictiekosten in het budget opgenomen.

In 2021 is het budget met € 101,7 miljoen onderschreden. Hiervan heeft € 91,4 miljoen betrekking op de reguliere kosten. Dit saldo heeft een incidenteel karakter en ontstaat vooral doordat er door lagere WW-volumes minder opgeschaald hoefde te worden begroot was. Daarnaast zijn de uitvoeringskosten van de NOW-regelingen lager en is er sprake van meevallende materiële kosten door de lockdown, vooral door lagere reis-, verblijf- en vergaderkosten.

7. UWV en zijn omgeving

UWV staat midden in de samenleving. Wij streven ernaar dat ons handelen een duurzame positieve impact heeft op mens, samenleving en milieu. We hebben een duidelijke ambitie om onze dienstverlening te verbeteren en de menselijke maat daarin terug te brengen. Om die ambitie waar te maken, is het van belang dat alle betrokken partijen voortdurend nauw met elkaar in contact staan. Met onze opdrachtgever, het ministerie van SZW, onderhouden we dagelijks contact. Met de politiek en andere stakeholders hebben we onze contacten geïntensiveerd. We vinden het belangrijk dat we laten zien wat we goed doen en ook open en transparant zijn over zaken die niet goed gaan.

7.1. UWV als gesprekspartner

We werken aan de zichtbaarheid en transparantie van onze organisatie en steken energie in de samenwerking met onze stakeholders. Met het ministerie van SZW staan we voortdurend in contact en werken we nauw samen.

Samenwerking tussen politiek, beleid en uitvoering

De overheid heeft een duidelijke ambitie om de publieke dienstverlening te verbeteren en de menselijke maat daarin terug te brengen. Om die ambitie waar te maken is het van belang dat er in elke fase van de beleidsvorming overleg plaatsvindt tussen politiek, beleid en uitvoering. Op die manier borgen we aandacht voor de uitvoerbaarheid van wet- en regelgeving, werken we samen aan vereenvoudiging ervan en kunnen we het gesprek aangaan als wet- en regelgeving onbedoeld anders uitpakt of bijeffecten heeft.

De contacten met de Tweede Kamer zijn geïntensiveerd. UWV verzorgde in 2021 technische briefings en kennisbijeenkomsten voor Kamerleden en nam deel aan rondetafelgesprekken. Na de Tweede Kamerverkiezingen heeft de raad van bestuur van UWV kennismakingsgesprekken gevoerd met de leden van de vaste Kamercommissie van SZW. Eind oktober vond er een goed gesprek plaats tussen deze commissie en de leden van de raad van bestuur en de Centrale Cliëntenraad van UWV over knelpunten in de uitvoering. Ook vanuit het kabinet was er belangstelling voor de uitvoering door UWV. Zo kwamen de minister-president en de staatssecretaris van SZW op werkbezoek.

Ook bij de formatie van het nieuwe kabinet was er aandacht voor de uitvoering. In verschillende gesprekken met de formatoren benadrukte onze voorzitter van de raad van bestuur het belang van uitvoerbare wetgeving en pleitte hij, samen met andere uitvoerders, voor het beter betrekken van publieke dienstverleners bij het opstellen van beleid. Direct na de publicatie van het coalitieakkoord medio december 2021 heeft UWV er een quickscan op uitgevoerd. We hebben daarbij gekeken naar de impact van de coalitieplannen op UWV en aangegeven waar kansen en risico's liggen, bijvoorbeeld in termen van uitvoerbaarheid. Verder leverden we een bijdrage aan de reactie op het regeerakkoord van het Netwerk van Publieke Dienstverleners (NPD).

UWV is actief betrokken bij het programma Werk aan Uitvoering (WAU), dat over domeinen, organisaties en departementen heen langs zes sporen werkt aan verbetering van de publieke dienstverlening en het terugbrengen van de menselijke maat daarin. Raad van bestuursvoorzitter Maarten Camps is namens UWV bestuurlijk trekker op spoor 6 Rol politiek. Nathalie van Berkel is vanuit de raad van bestuur trekker op spoor 2 Digitale agenda.

Contact met stakeholders

UWV wil benaderbaar, proactief en transparant zijn. We vinden het belangrijk dat onze stakeholders en hun achterbannen goed op de hoogte zijn van onze activiteiten. Daarnaast willen wij op onze beurt graag weten wat hun vragen, standpunten en andere bijzonderheden zijn, zodat we hierop kunnen inspelen. Met onze belangrijkste bestuurlijke en beleidsmatige stakeholders houden we structureel contact. Signalen die ons via stakeholders bereiken, kunnen bijdragen aan het verbeteren van onze dienstverlening. In september 2021 nam de voorzitter van onze raad van bestuur het SP-rapport 'Ziek van UWV' in ontvangst. De in totaal 1.200 klachten in dit rapport gaan onder andere over de manier waarop UWV mensen bejegt, fouten die UWV maakt en wet- en regelgeving die UWV uitvoert. Deels gaat het om zaken waar UWV zelf al aan werkt, zoals het verbeteren van het contact met cliënten, het eerder signaleren van problemen en het inrichten van maatwerkplaatsen. Andere zaken, zoals de bruto-nettoproblematiek, ruimte om af te zien van terugvorderingen en het maken van onderscheid tussen fraude en een vergissing, kunnen alleen worden opgelost door de wet aan te passen. UWV doet hiervoor een beroep op de politiek. Ten derde zijn er zaken zoals de hoogte van Wajong-uitkeringen en de WIA-beoordelingssystematiek, waarover de politiek een afweging moet maken.

In 2021 investeerden we ook in de contacten met sociale partners, Cedris, Divosa, SBB, de MBO Raad en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Met deze partijen werken we in de 35 arbeidsmarktregio's samen in de regionale mobiliteitsteams (zie ook paragraaf 3.1). De leden van onze raad van bestuur maakten in 2021 kennis met de wethouders in de centrumgemeenten van deze arbeidsmarktregio's.

7.2. Zichtbaar en transparant

We communiceren proactief en investeren in het vergroten van de zichtbaarheid en benaderbaarheid van UWV. We willen daarmee ook bereiken dat UWV een menselijker gezicht krijgt. We zijn ook gestart met proeftuinen waarin we ervaring opdoen met het openbaar maken van belangrijke bestuurlijke documenten.

Zichtbaarheid in (social) media

We communiceren proactief over onze dienstverlening, de uitdagingen waar we voor staan en de dilemma's waarmee we worstelen. We gaan daarom graag in op verzoeken van media en zoeken hen ook actief op. In 2021 was er in de media bijvoorbeeld aandacht voor hoe UWV mensen helpt en hoe we de menselijke maat toepassen in onze dienstverlening. Er waren onder andere items over de regionale mobiliteitsteams en de overstap naar een kansrijk beroep. Media wezen werkgevers ook op de deadline voor de vaststellingsaanvragen voor de NOW 1. Verder is er veel interesse in onze arbeidsmarktinformatie: onze experts worden vaak gevraagd om actuele ontwikkelingen en mogelijke oplossingen voor de krapte op de arbeidsmarkt toe te lichten. We communiceren daarnaast actief en openlijk over fouten die we maken en over herstelacties. Zo kon raad van bestuursvoorzitter Maarten Camps in oktober in een televisie-uitzending uiteenzetten dat UWV mensen niet in problemen wil brengen en waar nodig zorg draagt voor maatwerkoplossingen.

De media hebben ook oog voor de wens van UWV en andere uitvoerders tot meer politieke ruimte en aandacht voor de uitvoering. Het ging niet onopgemerkt voorbij dat UWV deelnam aan de formatiegesprekken en dat er in het regeerakkoord aandacht is voor de wensen van uitvoerders en de risico's die ze voorzien. De ambities van UWV om meer de menselijke maat toe te passen in zijn dienstverlening en de gezamenlijke ambitie met de VNG om mensen aan het werk te helpen waren onderwerp van gesprek op televisie, radio en in kranten. Leden van onze raad van bestuur konden deze ambitie toelichten en aangeven wat we daarbij van de politiek nodig hebben.

UWV communiceert actief via social media (Facebook, LinkedIn en Twitter). We hebben geïnvesteerd in een aanpak waarbij we nadrukkelijk niet alleen rekening houden met wat UWV wil vertellen, maar ook met wat onze volgers op social media interessant vinden. Hierdoor is het gemiddelde bereik per bericht met 60% gestegen en is de interactie met volgers met 30% toegenomen. Daarnaast zijn er voor social media meerdere campagnes ontwikkeld waarmee we mensen kennis laten maken met de dienstverlening van UWV. De leden van de raad van bestuur zijn in 2021 actiever geworden op social media. Verder volgden 750 UWV-medewerkers een webinar over effectief gebruik van hun eigen socialmediakanalen. Dit alles draagt bij aan de zichtbaarheid en benaderbaarheid van UWV en zorgt ervoor dat UWV ook een menselijker gezicht krijgt.

Open overheid

Naast respect, eigen verantwoordelijkheid en professionaliteit is openheid al sinds jaren een van de vier kernwaarden van UWV. Als publieke bestuurder bepalen wij mede het vertrouwen dat burgers in de overheid hebben. Het is daarom essentieel dat we laten zien wat we goed doen en ook open en transparant zijn over zaken die niet goed gaan. Op 1 mei 2022 treedt de Wet open overheid (Woo) in werking, als opvolger van de Wet openbaarheid van bestuur. Deze nieuwe wet verplicht overheden om vanaf 1 mei 2022 gefaseerd documenten actief openbaar te maken. Wij vinden het belangrijk om transparant te zijn over de wijze waarop onze organisatie wordt bestuurd en functioneert. Burgers en medewerkers moeten daarom straks alle relevante bestuurlijke informatie – zoals verantwoordingsdocumenten, beleidskaders en vergaderstukken – eenvoudig digitaal kunnen vinden en raadplegen.

We hebben in het najaar van 2021 met een nulmeting onderzocht wat de stand is van onze informatiehuishouding. Hieruit bleek dat we op een aantal gebieden voortgang boeken, maar dat er de komende jaren ook nog veel te verbeteren valt. We zullen moeten investeren in onze capaciteit en expertise op dit gebied. Daarnaast is er extra aandacht nodig voor de eisen van duurzaam beheer en het verbeteren van de toegankelijkheid van de enorme hoeveelheden informatie waarover UWV beschikt. We hebben het actieplan informatiehuishouding op basis van deze inzichten herijkt.

In juli 2021 zijn we het UWV-brede programma OpenUWV gestart. In dit programma werken we onder andere aan heldere kaders en richtlijnen voor de organisatie, verbetering van onze informatiehuishouding en het vakmanschap van medewerkers die bestuurlijke documenten schrijven. Eind 2021 zijn we gestart met proeftuinen om ervaring op te doen met het openbaar maken van belangrijke bestuurlijke documenten en om van die ervaringen te leren. Met ingang van mei 2022 zullen we alle verzoeken conform de Woo oppakken en stapsgewijs documenten actief openbaar maken. Dan hebben we ook een proces ingericht voor klachten over onze afhandeling van Woo-verzoeken en is er een contactpersoon benoemd die op laagdrempelige en klantvriendelijke wijze vragen beantwoordt over de beschikbaarheid van bestuurlijke documenten met publieke informatie.

Lijst van afkortingen

AP	Autoriteit Persoonsgegevens
API	application programming interface
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
Awb	Algemene wet bestuursrecht
BIG	beroepen in de individuele gezondheidszorg
BIO	Baseline Informatiebeveiliging Overheid
BIT	Bureau ICT-Toetsing
BRP	Basisregistratie personen
BZK	(ministerie van) Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CPB	Centraal Planbureau
CRTV-LAO	Compensatieregeling transitievergoeding bij langdurige arbeidsongeschiktheid
CSP	Content-Security-Policy
dga	directeur-grotaandeelhouder
DUO	Dienst Uitvoering Onderwijs
EER	Europese Economische Ruimte
EPA	ernstige psychische aandoeningen
ESCO	European Skills, Competences, Qualifications and Occupations
EURES	European Employment Services
fte	fulltime-equivalent
GEB	gegevensbeschermingseffectbeoordeling
ggz	geestelijke gezondheidszorg
hrm	humanresourcesmanagement
IB&P	informatiebeveiliging & privacy
ICT	informatie- en communicatietechnologie
IPS	Individuele plaatsing en steun
IPS EPA	Individuele plaatsing en steun bij ernstige psychische aandoeningen
ISMS	Information Security Management System
IVA	Inkomensvoorziening volledig arbeidsongeschikten
LAA	Landelijke Aanpak Adreskwaliteit
mbo	middelbaar beroepsonderwijs
NOW	tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid
NRTO	Nederlandse Raad voor Training en Opleiding
NVVG	Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde
OCW	(ministerie van) Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
oWajong	oude Wajong
P&C-cyclus	planning-en-controlcyclus
PDCA	Plan-Do-Check-Act
POK	Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag
RMT	regionaal mobiliteitsteam
SAAS	Software as a Service
SBB	Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven
SDG	Single Digital Gateway
SMZ	Sociaal Medische Zaken
STAP	Stimulering arbeidsmarktpositie
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	(ministerie van) Sociale Zaken en Werkgelegenheid
TNO	Nederlandse Organisatie voor toegepast-natuurwetenschappelijk onderzoek
Tozo	Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers
TVL	Tegemoetkoming Vaste Lasten
UIP	UWV Informatieplan
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
VUM	Verbeteren uitwisseling matchingsgegevens
VWS	(ministerie van) Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Wajong 2010	Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten 2010
Wajong 2015	Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten 2015
WAO	Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering
Wdo	Wet digitale overheid
WGA	Werkhervatting gedeeltelijk arbeidsongeschikten
WIA	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
Wlz	Wet langdurige zorg

Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
WRR	Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid
Wvbvv	Wet vereenvoudiging beslagvrije voet
WW	Werkloosheidswet
Wwb	Wet werk en bijstand

Colofon

Uitgave

UWV

Financieel Economische Zaken

Postadres

La Guardiaweg 94
1043 DL Amsterdam

Inlichtingen

5.1 lid 2

Auteurs

5.1 lid 2

onder e

Volg ons

**Disclaimer**

Alles uit deze uitgave mag worden overgenomen, echter uitsluitend met bronvermelding.

UWV © 2022

UWV Jaarverslag 2021 – deel 2

Derde concept

**Placeholder
210x297mm**

Inhoudsopgave

Deel 2 – Reguliere dienstverlening en bedrijfsvoering	2
Kerncijfers	3
1. De coronacrisis en de gevolgen voor onze dienstverlening	4
2. Ontwikkeling dienstverlening	5
2.1. Meer menselijke maat en maatwerk	5
2.2. Klanttevredenheid	6
3. Dienstverlening gericht op werk	9
3.1. Dienstverlening in de arbeidsmarktregio's	9
3.2. Arbeidsbemiddeling en re-integratie voor WW-gerechtigden	9
3.3. Arbeidsbemiddeling en re-integratie van mensen met een arbeidsbeperking	10
3.4. Voorzieningen en re-integratiediensten	11
3.5. Arbeidsjuridische dienstverlening	14
4. Inkomensdienstverlening	17
4.1. Inkomenszekerheid bieden	17
4.2. Sociaal-medische dienstverlening	19
4.3. Handhavingsinzet	21
4.4. Gegevensdienstverlening	23
5. Toekomstbestendige organisatie	27
5.1. Goed toegeruste medewerkers	27
5.2. Vernieuwen en vereenvoudigen ICT-landschap	28
5.3. Informatiebeveiliging en privacy	31
6. Beheersing van kosten en risico's	34
6.1. Doelmatigheid	34
6.2. Kassiersfunctie	36
6.3. Beleid misbruik en oneigenlijk gebruik	36
6.4. Betrouwbaarheid niet-financiële informatie	36
6.5. Risicobeheersing	37
6.6. Voorkomen van fraude binnen UWV	39
7. Rechtmatigheid	40
7.1. Financiële rechtmatigheid	40
7.2. Toelichting op de financiële fouten en onzekerheden per wet	41
7.3. Verbetermaatregelen per wet	45
7.4. Financiële fouten in voorgaande verslagjaren	46
7.5. Compensatie transitievergoeding bij langdurige arbeidsongeschiktheid met terugwerkende kracht	47
7.6. NOW-subsidies	48
7.7. Tolkvoorzieningen Participatiewet	50
7.8. Rechtmatigheid uitvoeringskosten	50
8. Governance	52
8.1. Raad van bestuur	52
8.2. Advies- en controleorganen UWV	52
8.3. Maatschappelijk verantwoord ondernemen	54
8.4. UWV als gesprekspartner	55
9. Jaarrekening	57
Lijst van afkortingen	58
Bijlage I Kassiersverslag 2021	59
Colofon	73

Deel 2 – Reguliere dienstverlening en bedrijfsvoering

Kerncijfers

Tabel Prestatie-indicatoren

Resultaatgebied	Prestatie-indicatoren	Norm 2021	2021	2020
Uitkeren	Tijdigheid:			
	Betalen WW binnen 10 kalenderdagen na ontvangst inkomstenformulier	90%	99%	99%
	Eerste betaling Ziektewet binnen 4 weken na ingang recht	85%	94%	92%
	Eerste betaling WIA binnen 4 weken na ingang recht	85%	85%	88%
	Eerste betaling Wajong binnen 4 weken na einde beslistermijn	85%	78%	88%
(Her)beoordelen	WIA: omvang voorraad uit te voeren vraaggestuurde en professionele herbeoordelingen	7.500	18.000	34.900
	Ziektewet: omvang voorraad uit te voeren eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	15.000	26.900	24.300
	Wajong: omvang voorraad uit te voeren vraaggestuurde en professionele herbeoordelingen	1.000	900	700
	Participatiewet: tijdigheid beoordeling arbeidsvermogen	80%	82%	89%
	Participatiewet: tijdigheid beoordeling beschut werk gemeentelijke dienstverlening	80%	77%	82%
Bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom	WIA/WGA: percentage klanten waarmee UWV minimaal 1 keer per jaar contact heeft	90%	94%	96%
	WIA/WGA: gemiddeld aantal gesprekken/contacten met WGA-klanten per jaar	1,8	2,4	2,6
	Gemiddelde verzuimduur in het eerste Ziektewet-jaar in dagen	65 dagen	41 dagen	43 dagen
	Percentage uitstroom uit Ziektewet in tweede Ziektewet-jaar	20,0%	21,4%	21,1%
	Aantal geplaatste Wajongers	8.000	7.100	6.700
	Percentage tijdigheid werkoriëntatiegesprekken met klantgroep WW'ers 0-50% binnen 4 weken	80%	90%	90%
Klantgerichtheid	Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,0	7,5	7,4
	Klanttevredenheid werkgevers	6,3	7,0	7,2
Efficiency en doelmatigheid uitvoering	Realisatie uitvoeringskosten binnen budget	≤100%	95%	96%
	Realisatie re-integratiekosten binnen budget	≤100%	97%	86%
	UWV is ISO-gecertificeerd	Ja	ja	ja
	UWV heeft een goedkeurende accountantsverklaring	ja	*	*
Efficiency gegevensverwerking	Percentage gegevensleveringen uit polisadministratie conform overeenkomst	95%	99,8%	99,2%
Rechtmatigheid	Percentage rechtmatigheid	99%	**99,2%	**99,0%

* Zie voor de inhoud van de accountantsverklaring deel 2, paragraaf 10.1. Een vergelijkbare verklaring was opgenomen in het jaarverslag 2020.

** In dit cijfer is niet de rechtmatigheid van de NOW-subsidieverstreking meegenomen (voor toelichting zie deel 2 van dit jaarverslag paragraaf 7.6).

1. De coronacrisis en de gevolgen voor onze dienstverlening

De afhandeling van de NOW legt een groot beslag op onze capaciteit.

In 2021 konden werkgevers gedurende vier aanvraagperiodes een voorschotaanvraag indienen (voor de NOW 3.2, NOW 3.3, NOW 4 en NOW 5).

Tabel NOW-voorschotaanvragen*

	NOW 1	NOW 2	NOW 3.1	NOW 3.2	NOW 3.3	NOW 4	NOW 5
Aantal ingediende aanvragen	148.300	65.400	81.700	78.500	46.200	27.500	42.300
Aantal toegekende aanvragen	139.500	63.700	77.900	75.000	44.700	26.300	40.700
Aantal betrokken werknemers	2,7 miljoen	1,3 miljoen	1,3 miljoen	1,3 miljoen	0,8 miljoen	0,4 miljoen	0,7 miljoen
Uitgekeerd bedrag aan voorschotten	€ 7,9 miljard	€ 4,3 miljard	€ 2,8 miljard	€ 3,3 miljard	€ 2,0 miljard	€ 1,1 miljard	€ 0,9 miljard
Aantal ingediende bezwaren	4.480	1.094	2.272	1.381	405	280	162

* De cijfers geven de stand per eind januari 2022 weer, in aansluiting op de cijfers in de jaarrekening.

Werkgevers konden tot 1 november 2021 een aanvraag indienen voor de definitieve vaststelling van subsidieaanvragen voor de NOW 1. In 2021 hebben we ook de loketten geopend voor de subsidievaststelling voor de NOW 2 en de NOW 3.1 en op 31 januari 2022 voor de NOW 3.2 en de NOW 3.3.

Tabel NOW-vaststellingen*

	NOW 1	NOW 2	NOW 3.1
Aantal ingediende aanvragen	122.500	27.200	21.200
Aantal definitief vastgestelde aanvragen	106.800	22.500	17.200
Aantal nabetalingen	31.800	8.000	10.800
Bedrag nabetalingen	€ 341,2 miljoen	€ 88,4 miljoen	€ 45,4 miljoen
Aantal terugvorderingen	75.000	14.500	6.400
Bedrag terugvorderingen	€ 1.733,5 miljoen	€ 483,8 miljoen	€ 104,3 miljoen
Aantal ingediende bezwaren	5.303	617	167

* De cijfers geven de stand per eind januari 2022 weer, in aansluiting op de cijfers in de jaarrekening.

2. Ontwikkeling dienstverlening

In dit hoofdstuk gaan we nader in op het aantal contacten met UWV via de telefoon en via onze websites, klantreizen en de klanttevredenheid (zie ook deel 1 van dit jaarverslag, hoofdstuk 2).

2.1. Meer menselijke maat en maatwerk

We streven ernaar onze dienstverlening zo veel mogelijk af te stemmen op de behoeftes en wensen van uitkeringsgerechtigden en werkgevers.

Klantcontacten

Verreweg de meeste contacten met UWV vinden digitaal of telefonisch plaats.

Tabel Aantal telefonische contacten en bezoeken aan UWV-portalen

	2021	2020
Aantal telefonische contacten (beantwoord)	3,8 miljoen	4,1 miljoen
Aantal bezoeken aan uwv.nl	53,9 miljoen	64,4 miljoen
Waarvan bezoeken aan Mijn UWV	27,2 miljoen	28,9 miljoen
Waarvan bezoeken aan werkgeversportaal	1,6 miljoen	1,4 miljoen
Aantal bezoeken aan werk.nl	19,3 miljoen	25,0 miljoen
Waarvan bezoeken aan de werkmap	10,5 miljoen	14,8 miljoen

Klantreizen

Met een klantreis brengen we de route in kaart die mensen die van onze dienstverlening gebruikmaken binnen UWV afleggen. We zien dan waar zich knelpunten voordoen in klantprocessen en in de samenwerking tussen bedrijfszonderdelen. Op basis daarvan nemen we vervolgens maatregelen. In 2021 hebben we drie klantreizen afgerond:

- Uit de klantreis 'Mijn werkgever gaat failliet' kwam vooral naar voren dat werknemers bij een faillissement behoefte hebben aan een meer persoonlijke benadering door UWV en meer duidelijkheid over wat ze wanneer van UWV kunnen verwachten en wat UWV van hen verwacht.
- De focus van de klantreis 'Ik word werkloos' lag op burgers die dreigen hun baan te verliezen, mensen aan het einde van hun WW-traject en mensen die naast hun WW-uitkering ook recht hebben op toeslag. De doelgroep blijkt vooral behoefte te hebben aan proactieve persoonlijke ondersteuning vanuit UWV en duidelijke communicatie.
- In de eind 2021 afgeronde klantreis 'Ik ben ziek' is onderzoek gedaan naar WW-gerechtigden van 55 jaar en ouder die ziek worden en langer dan 26 weken in de Ziektewet zitten, WW-gerechtigden die ziek worden en tussen de 2 en 13 weken in de Ziektewet zitten en zwangere vrouwen in de WW die ziek worden en na de Ziektewet overgaan naar de Wet arbeid en zorg. Uit deze klantreis kwam naar voren dat zieke WW-gerechtigden vooral behoefte hebben aan duidelijkheid over wat ze van UWV kunnen verwachten en wat UWV van hen verwacht op de momenten dat ze zich ziek dan wel hersteld melden. Daarnaast hebben ze behoefte aan informatie en begeleiding nadat ze zich beter hebben gemeld.

Daarnaast hebben we voor verschillende projecten een aantal klantreizen *light* in kaart gebracht, waarbij een gecomprimeerd traject wordt doorlopen:

- Met de klantreis 'Ik vraag STAP aan' is in kaart gebracht wat belangrijk is voor burgers die vanaf 1 maart 2022 via deze nieuwe regeling een leer- en ontwikkelbudget willen aanvragen.
- Met de klantreis 'Het Leerwerkloket' is onderzocht hoe cliënten de dienstverlening ervaren om zichzelf verder te ontwikkelen om werk te vinden of te behouden.
- De klantreis 'Betaald ouderschapsverlof' laat zien wat belangrijk is voor werkgevers die vanaf augustus 2022 met deze nieuwe regeling te maken krijgen.
- Klanten die in het verleden een Wajong-uitkering hebben gehad, kunnen deze op een bepaald moment weer nodig hebben. Bijvoorbeeld als hun gezondheid verslechtert of als zij uit detentie komen. Hoe beleven zij het opnieuw aanvragen (laten herleven) van hun Wajong-uitkering? En hoe kunnen wij hun nog beter helpen? Dat is in kaart gebracht in de klantreis 'Ik wil mijn Wajong-uitkering terug'.
- Met de klantreis 'NOW' hebben we bekeken hoe we werkgevers die na de NOW-vaststelling kampen met terugbetalingsproblemen en schulden zo goed mogelijk kunnen helpen.

- Aan de hand van de klantreis 'WIA vraaggestuurde herbeoordeling en/of wijziging in gezondheid' hebben we onderzocht hoe we het meldingsproces voor een wijziging in gezondheid of een aanvraag voor een herbeoordeling eenvoudiger, gebruikersvriendelijker en effectiever kunnen maken.
- Met de klantreis 'Klachtenproces' hebben we bekeken hoe we het evaluatieproces van klachten kunnen herinrichten, zodat het meer rekening houdt met de menselijke maat en de klachtenoorzaken die de grootste impact hebben op de algehele tevredenheid over het klachtenproces. Om het vakmanschap van onze klachtenambassadeurs hierop verder te ontwikkelen hebben we een curriculum en coachplan opgesteld.

2.2. Klanttevredenheid

We meten de tevredenheid van uitkeringsgerechtigden en werkgevers over onze dienstverlening twee keer per jaar uitgebreid.

Tabel Klanttevredenheid 2021

	Norm 2021	Gemiddelde score 2021	Gemiddelde score 2020
Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,0	7,5	7,4
Klanttevredenheid werkgevers	6,3	7,0	7,2
Klanttevredenheid werkgevers over online vacaturebemiddeling en – vervulling	n.v.t.	6,5	6,5

Afhandeling van klachten

Wie ontevreden is over de handelwijze van UWV, kan een klacht indienen. Onder een klacht verstaan we iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalatigheid van (een medewerker van) UWV. In 2021 ontvingen we 6.849 klachten, tegenover 6.588 in 2020. We ontvingen meer klachten over de te late beslissingen na een sociaal-medische beoordeling. In 2021 ontvingen we hierover 751 klachten, dat is 11% van het totale aantal ontvangen klachten. In 2020 ging het om 8,1%.

We handelden in 2021 6.774 klachten af, meer dan in 2020 (6.498). Het lukte om in 2021 98,4% van de klachten (doelstelling is 95%) binnen de wettelijke termijn van zes weken, of – indien verdaagd – binnen tien weken af te handelen. We ontvingen meer klachten over de te late beslissingen na een sociaal-medische beoordeling. Veel klachten worden vroegtijdig opgelost, doordat we kort na het indienen van de klacht contact opnemen met de indiener om in goed overleg tot een acceptabele oplossing te komen. De op deze manier opgeloste klachten worden dan geregistreerd onder de noemer 'oordeel niet van toepassing'. Het aantal klachten dat we zo oplossen is gedaald. Dat komt doordat we sinds 2017 vaker direct actie ondernemen om de onderliggende problemen in de uitvoering op te lossen, zodat we daarna minder klachten over hetzelfde onderwerp krijgen. Hierdoor daalt het percentage klachten 'oordeel niet van toepassing' en stijgen de overige percentages. Als de klacht niet gegrond en ook niet ongegrond verklaard kan worden, wordt de klacht geregistreerd onder de noemer 'geen oordeel'.

Tabel Oordeel over klachten

	2021		2020	
	Aantal	%	Aantal	%
Gegrond	2.143	31,6%	1.998	30,8%
Ongegrond	1.507	22,3%	1.376	21,2%
Niet-ontvankelijk	267	3,9%	177	2,7%
Oordeel niet van toepassing	659	9,7%	962	14,8%
Geen oordeel	2.198	32,5%	1.985	30,5%
Totaal	6.774	100%	6.498	100%

De meeste klachten gingen over de dienstverlening en dan vooral over onjuiste, tegenstrijdige of onvoldoende informatie, de manier waarop mensen door UWV-medewerkers werden bejegend (niet nakomen van een afspraak, geen reactie ontvangen) en (het uitblijven van) de betaling.

Tabel Klachtsoorten

Klachtsoort	2021	2020
Dienstverlening	61,6%	60,0%
Betalingen	12,8%	14,5%
Bejegening	19,7%	19,4%
Bereikbaarheid	1,8%	2,3%
Project*	0,9%	0,6%
Beleid**	1,0%	0,8%
Deskundigenoordeel	2,2%	2,4%
Totaal	100%	100%

* Onder de noemer project worden klachten geregistreerd over tijdelijke incidenten waarop snel moet worden geacteerd, zoals een groot datalek.

** Onder de noemer beleid vallen klachten over algemeen geldende regels die niet aan specifieke wet- of regelgeving zijn toe te schrijven, zoals een privacyprotocol.

Afhandeling van bezwaren

Wanneer iemand het niet eens is met een formele beslissing van UWV, dan kan hij een bezwaar indienen. In 2021 werden, inclusief NOW, 80.700 bezwaren ingediend. Dat is bijna 5% minder dan in 2020 (85.000). Met name het aantal WW-bezwaren is aanzienlijk lager (12%) dan in 2020. Dit hangt samen met het afgenomen aantal WW-uitkeringen. In 2021 zijn 8.900 NOW-bezwaren ingediend, waarvan 5.100 tegen een beslissing over een vaststelling en 3.800 tegen een beslissing over een voorschot.

We handelden in 2021 in totaal 82.200 bezwaarzaken af. Dat is 2% minder dan in 2020 (84.000). Het aantal afgehandelde NOW-bezwaren bedroeg 8.400. Het percentage gegronde bezwaren is 24%, net als in 2020. 32% van de bezwaarzaken werd ingetrokken, iets minder dan in 2020 (33%). De wettelijke tijdigheid van de afgehandelde bezwaren was in 2021 98%. Dit is iets beter dan in 2020 (97,3%).

Tabel Afhandeling bezwaren

	2021	2020
Ontvangen bezwaren	80.700	85.000
WW	15.800	18.200
Arbeidsongeschiktheidswetten	46.700	46.900
waarvan NOW*	8.900	6.300
Ziektewet	18.200	19.900
Afgehandelde bezwaren	82.200	84.000
WW	16.300	18.400
Arbeidsongeschiktheidswetten	46.800	45.200
waarvan NOW	8.400	5.800
Ziektewet	19.100	20.400

* NOW-bezwaren zijn om administratieve redenen ondergebracht bij de bezwaren tegen arbeidsongeschiktheidswetten.

Wie het niet eens is met de beslissing op een ingediend bezwaar, kan daartegen in beroep gaan bij de rechtbank. Als de indiener van het beroep of UWV het niet eens is met de beslissing van de rechter, kan hoger beroep worden aangetekend bij de Centrale Raad van Beroep (CRvB). In 2021 werd 11,9% van de afgehandelde beroepszaken gegrond verklaard (2020: 11,7%).

Tabel Afhandeling beroepszaken

	2021	2020
Ontvangen beroepszaken	10.700	10.200
Beroep	7.300	7.800
Hoger beroep	1.800	1.600
Schadebesluiten	1.600	800
Verzoekschriften	*0	*0
Afgehandelde beroepszaken	11.100	9.000
Beroep	7.300	6.000
Hoger beroep	2.400	2.200
Schadebesluiten	1.400	800
Verzoekschriften	**0	**0

* Het aantal in 2021 ontvangen verzoekschriften was 45 (2020: 37).

** Het aantal in 2021 afgehandelde verzoekschriften was 35 (2020: 40).

Het kan gebeuren dat UWV de beslissing wijzigt nadat bezwaar is aangetekend, of dat de rechtbank de beslissing van UWV vernietigt. Als de indiener van het bezwaar door deze onjuiste beslissing schade heeft geleden, kan hij om een schadevergoeding vragen. Wanneer UWV het verzoek om schadevergoeding (gedeeltelijk) afwijst of er niet binnen acht weken op reageert, dan kan betrokkene bij de bestuursrechter een verzoekschrift indienen om UWV te veroordelen tot een schadevergoeding. In 2021 ontvingen we ruim twee keer zoveel schadeclaims als in 2020. Dit komt onder andere doordat er tijdens de coronacrisis tijdelijk geen fysieke spreekuren bij de verzekeringsarts mogelijk waren. Hierdoor zijn eerstejaars Ziektewet-beschikkingen afgegeven waarbij geen sprake was van een afgeronde beoordeling. Dit heeft geleid tot extra schadeclaims van vooral eigenrisicodragers.

Geschillencommissie UWV

De Geschillencommissie UWV behandelt onafhankelijk klachten over het handelen of nalaten van BIG-geregistreerden: (verzekerings)artsen en sociaal-medisch verpleegkundigen die werken bij UWV. De commissie kan pas in actie komen nadat een cliënt eerst bij UWV de klachtenprocedure heeft doorlopen. Als deze vindt dat zijn klacht nog niet is opgelost, kan hij binnen een jaar na het afsluiten van de klachtenprocedure bij UWV een melding doen bij de Geschillencommissie. Die stelt vervolgens UWV op de hoogte, zodat we met de (verzekerings)arts of verpleegkundige tegen wie de klacht is gericht een verweer kunnen opstellen. In 2021 heeft de Geschillencommissie 2 klachten ontvangen.

3. Dienstverlening gericht op werk

In dit hoofdstuk verantwoorden we ons cijfermatig over de resultaten van onze op werk gerichte dienstverlening (zie ook deel 1 van dit jaarverslag, hoofdstuk 3).

3.1. Dienstverlening in de arbeidsmarktregio's

We bieden ook dienstverlening aan over de grens.

Vraag en aanbod over de grens

Als Nederlandse vertegenwoordiger van de Europese dienst voor arbeidsvoorziening European Employment Service (EURES) verstrekt UWV EURES informatie en advies aan werkzoekenden en werkgevers die willen gebruik maken van de mogelijkheden van een andere arbeidsmarkt binnen de Europese Economische Ruimte (EER). De afgelopen twee jaar kenmerkten zich door een toenemende krapte op de arbeidsmarkt, in combinatie met steeds wisselende beperkingen op grensoverschrijdend werken en matches in verband met de coronacrisis. In 2021 verzorgden we in totaal 2.598 maatwerkadviezen (2020: 3.148), waarvan 1.490 voor werkzoekenden (2020: 899). We slaagden erin 60 Nederlandse werkzoekenden te bemiddelen naar een baan binnen de EER (2020: 54) en vonden voor 47 werkzoekenden uit de EER en Zwitserland een baan bij een Nederlandse werkgever (2020: ook 47). Werkzoekenden uit een lidstaat van de EER kunnen hun werkloosheidsuitkering voor drie tot zes maanden meenemen naar een andere lidstaat en daar met behoud van uitkering op zoek gaan naar werk. In 2021 zijn er 275 werkzoekenden met een buitenlandse uitkering naar Nederland gekomen (2020: 403). Het gemiddelde opleidingsniveau van deze groep is hoog. Van deze groep vonden er 94 in Nederland een nieuwe functie (2020: 85). Vooral in het laatste kwartaal van 2021 zijn er weer meer (80) werkzoekenden naar Nederland gekomen. Werkgevers kunnen bij EURES-adviseurs terecht voor hun vragen over werven in de EER en Zwitserland. In 2021 zijn 1.108 maatwerkadviezen gegeven aan werkgevers (2020: 1.133) en 890 vacatures verrijkt en opgenomen op het EURES-portaal (2020: 397).

3.2. Arbeidsbemiddeling en re-integratie voor WW-gerechtigden

We ondersteunen alle WW-uitkeringsgerechtigden die dat naar onze mening nodig hebben met persoonlijke gesprekken. Als alternatief voor de dienstverlening die normaal gesproken op de Werkpleinen plaatsvond hebben we online alternatieven ontwikkeld.

Persoonlijke gesprekken

We voeren werkoriëntatiegesprekken met mensen die naar onze inschatting hulp nodig hebben bij het vinden van werk. Daarvoor maken we gebruik van de Werkverkenner, een op wetenschappelijke basis ontwikkelde online vragenlijst die inzicht geeft in de kans op werkhervatting binnen een jaar en de factoren die daarop van invloed zijn. In totaal hebben we in 2021 165.191 werkoriëntatiegesprekken gevoerd. Dat zijn er 24% minder dan in 2020. Dit komt ook doordat de instroom in de WW dit jaar veel lager was. We voerden 80.968 gesprekken met werkzoekenden die volgens de Werkverkenner minder dan 50% kans hebben om binnen één jaar volledig op eigen kracht werk te vinden. Dat zijn er vrijwel evenveel als in 2020 (81.165). 90% van de gesprekken vond tijdig (binnen vier weken nadat het recht op uitkering is vastgesteld) plaats. De tijdigheid van de werkoriëntatiegesprekken is stabiel boven de streefwaarde van 80%.

Tabel Met WW'ers gevoerde gesprekken

	2021	2020
Werkoriëntatiegesprekken	165.191	218.445
Face to face	7.118	52.037
Telefonisch	158.073	166.408
Monitorgesprekken	15.747	27.394
Face to face	299	5.345
Telefonisch	15.448	22.049
Coachingsgesprekken	370.527	280.235
Face to face	10.599	39.173
Telefonisch	359.634	241.062

Passend werkaanbod

Met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) hebben we afgesproken dat we jaarlijks een passend werkaanbod (PaWa) doen aan ten minste 5.000 langdurig WW-gerechtigden die twaalf maanden of langer werkloos zijn en aan WW-gerechtigden die inmiddels zes maanden werkloos zijn en op grond van hun arbeidsmarktpositie het risico lopen langdurig werkloos te blijven. Het passend werkaanbod dat we doen, gaat vergezeld van een intensieve aanpak. Daarbij bieden we de werkzoekende twee vacatures aan bij werkgevers die bereid zijn om langdurig werklozen aan te nemen, regelen we de sollicitatiegesprekken bij de werkgever en vragen we achteraf aan de werkzoekende en de werkgever hoe het gesprek is verlopen. Op deze manier willen we zoveel mogelijk WW-gerechtigden die het niet is gelukt of naar verwachting niet zal lukken om binnen een jaar werk te vinden, bemiddelen naar werk. Na zes maanden werkloosheid is alle arbeid passend, ongeacht het opleidings- of werkniveau van de werkzoekende. De werkzoekende mag een aanbod van passende arbeid niet weigeren. De adviseur werk maakt een inschatting of PaWa-dienstverlening een extra kans kan bieden om de uitkeringsgerechtigde aan het werk te helpen. Het herstel van de economie is ook hier zichtbaar. Na een wat trage start konden we in 2021 bijna 20% meer passende werkaanboden doen dan in 2020. Het aantal waarbij de WW-gerechtigde door de werkgever daarna werd aangenomen, nam toe met een kleine 39%.

Tabel Passend werkaanbod (PaWa)

	2021	2020
Afgerond passend werkaanbod met intensieve dienstverlening	5.006	4.178
Klant aangenomen op bij werkgever uitgezochte vacatures*	3.193	2.305
Klant aangenomen na een proefplaatsing*	105	-
Klant niet aangenomen op bij werkgever uitgezochte vacatures	1.230	1.578
Klant heeft afgezien van uitkering	5	3
Klant heeft zelf andere baan gevonden	473	292

* WW-uitkeringsgerechtigden die zijn aangenomen op een proefplaatsing worden met ingang van het viermaandenverslag 2021 apart vermeld. Voorheen werden zij meegeteld in de categorie Klant aangenomen op bij werkgever uitgezochte vacature.

Voor het niet aannemen van de kandidaat zijn de volgende redenen opgegeven:

- 141 keer vanwege een betere kandidaat;
- 33 keer op grond van het ontbreken van passende werkervaring en/of opleiding;
- 780 keer op grond van overige – niet verwijtbare – redenen;
- 53 keer omdat de kandidaat niet in het team zou passen;
- 223 keer op grond van (mogelijk) verwijtbaar gedrag.

Als een passend werkaanbod wegens verwijtbaar gedrag niet leidt tot werkhervatting, dan wordt de uitkering geheel of gedeeltelijk beëindigd.

3.3. Arbeidsbemiddeling en re-integratie van mensen met een arbeidsbeperking

We willen eraan bijdragen dat zo veel mogelijk mensen met een beperking met betaalde arbeid aan de samenleving kunnen deelnemen. Onze re-integratiedienstverlening start met een oriëntatiegesprek. Daarbij bespreken we hoe de uitkeringsgerechtigde zijn mogelijkheden het beste kan benutten en wat er nodig is om (nieuw) werk te vinden. We houden de uitkeringsgerechtigde vervolgens in beeld via coachingsgesprekken. In 2021 voerden we met WIA/WGA-uitkeringsgerechtigden 16.089 werkoriëntatiegesprekken en 140.788 coachingsgesprekken (in 2020 respectievelijk 12.455 en 144.356). Met Wajongers voerden we 154.559 coachingsgesprekken (2020: 157.326). Op basis van de inzichten die we bij deze gesprekken opdoen, kunnen we gericht bepalen wat de meest passende vervolgstap is. Dit kunnen begeleidende en activerende gesprekken vanuit UWV zijn of inkoop van re-integratiedienstverlening.

Uitstroom naar werk vanuit een arbeidsongeschiktheidsuitkering

De arbeidsmarkt is ook in 2021 als gevolg van de coronacrisis minder toegankelijk voor werkzoekenden met een arbeidsbeperking. Hoewel de vraag naar arbeid is toegenomen, heeft dat voor Wajongers relatief weinig banen opgeleverd. Uiteindelijk zijn we erin geslaagd om in 2021 iets meer Wajongers aan werk te helpen dan in 2020: 7.051 tegenover 6.675. Het aantal plaatsingen van Wajongers dat werd gerealiseerd via ingekochte re-integratietrajecten was daarbij bijna 7% hoger dan in 2020. Door verlenging en/of uitbreiding van bestaande tijdelijke arbeidscontracten zorgen we ervoor dat Wajongers ook aan het werk blijven. We realiseerden 8.605 contractverlengingen voor Wajongers; dat zijn er 11% minder dan in 2020 (9.721).

Voor werkgevers zijn er relatief weinig (financiële) prikkels om mensen met een WIA/WGA-uitkering in dienst te nemen. In 2021 vonden 2.973 mensen met een WIA/WGA-uitkering werk, ongeveer evenveel als in 2020 (3.031). Het aantal plaatsingen dat we realiseerden via ingekochte re-integratietrajecten lag 3% lager dan in 2020.

Tabel Uitstroom naar werk van mensen met een arbeidsbeperking

	*2021	*2020
Aantal aan werk geholpen mensen met een arbeidsbeperking	10.639	10.323
Mensen met recht op Wajong-uitkering	7.051	6.675
Mensen met recht op overige arbeidsongeschiktheidsuitkeringen	3.588	3.648
Mensen met recht op WAO-/WAZ-uitkering	150	145
Mensen met recht op WIA-uitkering	2.973	3.031
Mensen met recht op Ziektewet-uitkering	465	412

* De aantallen worden op verschillende manieren berekend. Bij de Wajong tellen we alleen de mensen die een arbeidsovereenkomst van minimaal zes maanden voor minimaal twaalf uur per week hebben aanvaard. Bij de WIA, WAO en WAZ tellen we de mensen van wie de re-integratiedienstverlening is beëindigd omdat ze voor hun resterende verdiencapaciteit werk hebben aanvaard. Voor de Ziektewet tellen we uitsluitend de mensen die na een re-integratietraject aan het werk zijn gegaan.

In 2021 hebben ook nog 7.081 mensen met een WIA/WGA-uitkering gedeeltelijk het werk hervat (2020: 6.303).

3.4. Voorzieningen en re-integratiediensten

Mensen met een beperking ondersteunen we met voorzieningen en re-integratiedienstverlening.

Inzet van voorzieningen

We verstrekken hulpmiddelen die ervoor zorgen dat mensen met een beperking hun werk goed kunnen (blijven) doen, onderwijs kunnen volgen of goed kunnen functioneren in hun dagelijks leven. UWV verstrekt de voorzieningen voor werk en onderwijs. Het kan gaan om meeneembare voorzieningen (zoals een brailleleesregel of een aangepast bureau), vervoersvoorzieningen (zoals de aanpassing van een auto) en intermediaire voorzieningen (zoals een gebarentolk of een voorleeshulp). Verder verstrekken we tolkvoorzieningen voor werk, onderwijs en het dagelijks leven. Hiermee is UWV het centrale loket voor mensen met een auditieve beperking en organisaties die tolkuren aanvragen.

De meeste van deze werkvoorzieningen verstrekken we aan een individuele werknemer, maar we verstrekken ook voorzieningen aan werkgevers. Daarmee kunnen ze arbeidsplekken geschikt maken voor mensen met een beperking of voor adequate begeleiding zorgen. Voorzieningen kunnen ook voorkomen dat mensen een beroep moeten doen op een uitkering: 30% van de mensen die gebruikmaakt van een voorziening, heeft geen uitkering. In totaal maken 28.747 mensen gebruik van een voorziening. In 2021 is 95% van de aanvragen voor voorzieningen tijdig – binnen acht weken – afgehandeld. Dat is ruim boven de met het ministerie van SZW afgesproken norm van 90%.

In 2021 zijn maatregelen getroffen die bijdragen aan het verhogen van de rechtmatigheid en de kwaliteit van verstrekking van voorzieningen. Op de verstrekking van alle voorzieningen is structureel een vierogenprincipe van toepassing en er zijn leer- en verbetercirkels ingericht. Het doorontwikkelen hiervan is een continu proces en standaard-onderdeel van de kwaliteitsborging op voorzieningen. Ook het specifiek opleiden van medewerkers voor het nemen van beslissingen over voorzieningen draagt bij aan de kwaliteit. Op de verstrekking van voorzieningen worden steekproefsgewijs interne controles gedaan.

In 2021 hebben we 40.596 *werkvoorzieningen* ingezet voor mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering, waarvan de meeste (28.788) voor Wajongers. De uitgaven voor deze voorzieningen bedroegen € 71,8 miljoen en bleven daarmee binnen het budget van € 78,0 miljoen. De belangrijkste verschillen in de kosten vergeleken met vorig jaar doen zich voor bij de intermediaire voorzieningen, jobcoaching, vervoer en de pilot Generieke werkgeversvoorzieningen. De kosten van intermediaire voorzieningen namen toe, voornamelijk door een stijging van het aantal getolkte uren en ook door de inzet van de tolk op afstand. De kosten van jobcoaching (intern en extern) zijn afgenomen. De dalende trend die de afgelopen jaren te zien is in het aantal toekenningen voor interne jobcoaching zet zich voort. De kosten van de vervoersvoorzieningen zijn gedaald als gevolg van lagere kosten voor taxi- en rolstoeltaxivergoedingen voor woon- en werkvervoer en het lagere aantal toegekende bruikleenauto's en aanpassingen daaraan.

Als een van de initiatieven om de arbeidsparticipatie van mensen met een beperking te verhogen, is per 1 juli 2021 de algemene maatregel van bestuur Besluit experimentele subsidie generieke werkgeversvoorzieningen in werking getreden. Op basis hiervan kunnen werkgevers van 1 juli 2021 tot en met 30 juni 2022 bij UWV een subsidieaanvraag indienen voor een generieke werkgeversvoorziening. In 2021 hebben we 4 aanvragen toegekend. Daarnaast is er een aanvraag nog in behandeling. Het ministerie laat dit experiment in nauwe samenwerking met UWV evalueren door een onafhankelijk onderzoeksbureau. De uitgaven voor generieke werkgeversvoorzieningen waren € 0,8 miljoen, terwijl het bijgestelde budget hiervoor € 4,0 miljoen was. Voor de Pilots Technologie en inclusie (zie deel 1 van dit jaarverslag, paragraaf 3.4, onder het kopje Technologie voor inclusie) zijn de eerste bijdragen aan de pilotbedrijven betaald (€ 0,6 miljoen).

Tabel Aantal ingezette werkvoorzieningen naar soort

	2021	2020
Werknemersvoorzieningen*	28.522	29.723
Intermediaire voorzieningen	3.721	3.689
Externe jobcoach	16.403	16.430
Meeneembare voorzieningen	5.009	4.879
Starterskrediet	19	9
Vervoersvoorzieningen	3.370	4.716
Werkgeversvoorzieningen	12.074	12.086
Interne jobcoach	1.868	2.044
Loondispensatie	10.113	9.935
Meeneembare voorzieningen	0	2
Pilot Generieke werkgeversvoorzieningen	4	2
Overige werkgeversvoorzieningen	89	103
Totaal	40.596	41.809

In opdracht van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) verstrekt UWV ook voorzieningen die ervoor zorgen dat mensen met een beperking onderwijs kunnen volgen. In 2021 hebben we 4.701 *onderwijsvoorzieningen* toegekend. Dat zijn er minder dan in 2020 (4.805). De uitgaven voor de onderwijsvoorzieningen bedroegen € 22,9 miljoen, vrijwel gelijk aan het budget. Net als bij de werkvoorzieningen is er een toename van het aantal getolkte uren en het gebruik van de tolk op afstand. De kosten voor de totale intermediaire voorzieningen zijn in lijn daarmee ook toegenomen. De kosten voor de vervoersvoorziening zijn licht gedaald. Voor de meeneembare voorzieningen komt het grootste gedeelte van de daling door lagere kosten voor schoolmeubilair. Dit is een gevolg van de effecten van de coronacrisis en de daarmee samenhangende (gedeeltelijke) schoolsluitingen en het volgen van onderwijs in digitale vorm vanuit huis.

Tabel Aantal ingezette onderwijsvoorzieningen

	2021	2020
Intermediaire voorzieningen	1.043	1.022
Meeneembare voorzieningen	2.317	2.554
Vervoersvoorzieningen	1.341	1.229
Totaal	4.701	4.805

Tabel Uitgaven voor onderwijsvoorzieningen

<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>	2021	2020
Intermediaire voorzieningen	14,6	12,0
Meeneembare voorzieningen	3,1	3,3
Vervoersvoorzieningen	5,2	5,4
Totaal voor de cliënt	22,9	20,7
Uitvoeringskosten	2,1	1,4
Totaal	25,0	22,1

Tolkvoorzieningen kunnen worden ingezet als werkvoorziening en als onderwijsvoorziening. UWV verzorgt ook de tolkvoorzieningen voor in het dagelijks leven. In 2021 hebben 4.107 personen gebruikgemaakt van de toegekende tolkvoorziening voor in het dagelijks leven, voor een bedrag van € 8,9 miljoen. Daarnaast hebben we aan 112 organisaties een voorziening toegekend, waaraan € 1,5 miljoen is besteed. Aan 517 personen zijn meer uren toegekend omdat zij meer tolkuren nodig hebben. Als gevolg van de coronacrisis waren de uitgaven lager dan verwacht. Voor de uitgaven voor de cliënt was een budget van € 11,5 miljoen beschikbaar. In 2021 hebben we daarvan € 10,4 miljoen uitgegeven. Inclusief uitvoeringskosten hebben we € 11,5 miljoen besteed.

Tabel Uitgaven voor tolkvoorzieningen leefdomein

Bedragen x € 1 miljoen	2021	2020
Intermediaire voorzieningen	10,4	8,7
Totaal voor de klant	10,4	8,7
Uitvoeringskosten	1,1	1,1
Totaal	11,5	9,8

In december 2021 is een nieuw Protocol Voorzieningen UWV gepubliceerd en van kracht geworden. In verband met de invoering van nieuwe wet- en regelgeving voor meerdere voorzieningen die UWV uitvoert, heeft de publicatie van dit protocol bijna driekwart jaar vertraging opgelopen. Hierdoor heeft de bestaande onzekerheid in de rechtmatigheid van tolkvoorzieningen ook geheel 2021 nog voortgeduurd. Voor de inzet van tolkvoorzieningen in het dagelijks leven zijn in afstemming met het ministerie van VWS nadere regels opgesteld voor maatwerkaanvragen van individuen en aanvragen van organisaties voor bijvoorbeeld de toetsing van verzoeken voor extra tolkuren. Met het nieuwe protocol en de nadere regels is de onzekerheid over de rechtmatige inzet van tolkvoorzieningen in het dagelijks leven weggenomen.

Nieuwe landelijke methodiek voor loonwaardebepaling

In het kader van het wetsvoorstel Breed Offensief is gewerkt aan een landelijke uniforme methodiek voor loonwaardebepaling. Deze is per 1 juli 2021 in werking getreden; alle arbeidsdeskundigen zijn hierin opgeleid. UWV voert de loonwaardebepaling voor Wajongers uit. Wanneer een werkgever een Wajonger in dienst wil nemen die minder dan het minimumloon kan verdienen, kan de werkgever loondispensatie bij UWV aanvragen. Daarnaast is UWV een van de aanbieders van loonwaardebepalingen voor gemeenten, die verantwoordelijk zijn voor mensen die onder de Participatiewet vallen. Wanneer een werkgever iemand vanuit de Participatiewet met een ziekte of handicap in dienst wil nemen die minder dan het minimumloon kan verdienen, kan hij loonkostensubsidie bij de gemeente aanvragen.

Ingekochte re-integratiediensten

UWV koopt voor mensen met een Ziektewet- of arbeidsongeschiktheidsuitkering re-integratiedienstverlening in bij re-integratiebedrijven. Het gaat om:

- modulaire diensten;
- de dienst Werkfit maken;
- de dienst Naar werk.

Modulaire diensten zijn bedoeld voor mensen met arbeidsvermogen voor wie de stap naar de dienst Werkfit maken nog te groot is. Ze bevatten activiteiten die gericht zijn op het verhogen van de maatschappelijke participatie. Verder gaat het om begeleiding bij scholing, bedoeld voor mensen die wel de vaardigheden en het vermogen hebben om een scholing met goed gevolg te volbrengen, maar ondersteuning nodig hebben bij zaken als studieritme en structuur aanbrengen. Naast deze re-integratiediensten kopen we ook scholingen in en verstrekken we subsidie voor trajecten op grond van de methodiek Individuele plaatsing en steun (IPS). Deze trajecten zijn bedoeld voor uitkeringsgerechtigden met ernstige psychische aandoeningen (IPS EPA) en veel voorkomende psychische stoornissen (common mental disorder (IPS CMD)) en worden verzorgd door ggz-instellingen.

In 2021 hebben we voor mensen met een Ziektewet- of arbeidsongeschiktheidsuitkering 29.923 re-integratiediensten ingekocht, exclusief IPS-trajecten. Dit zijn er 1.563 (5%) minder dan in 2020, waarvan 1.014 minder voor Wajongers. Het aantal trajecten modulaire dienstverlening steeg met 10%; het aantal trajecten Naar werk-dienstverlening en Werkfit maken-dienstverlening daalde respectievelijk met 19% en 5%. Door de economische situatie als gevolg van de coronacrisis is het moeilijker geworden om mensen met een beperking te plaatsen in een reguliere baan. Voor WW'ers die minder dan 35% arbeidsongeschikt zijn verklaard, kunnen we sinds 2019 weer re-integratiedienstverlening inkopen. Na een aanloopfase in 2019 zijn er voor hen in 2020 en 2021 meer diensten ingekocht. In juni 2021 hebben de ministers van SZW en VWS besloten via een ministeriële regeling extra IPS-trajecten beschikbaar te stellen voor mensen met veel voorkomende psychische stoornissen en ernstig psychische aandoeningen. Hiervoor wordt in totaal € 18,0 miljoen uitgetrokken: € 7,0 miljoen in 2021 en € 11,0 miljoen in 2022 voor cliënten van zowel gemeenten als UWV. Daarbij is bepaald dat dit grotendeels gefinancierd wordt uit het taakstellend budget Inkoop Re-integratie en voor de rest door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). In 2021 zijn 746 IPS EPA trajecten ingekocht, 154 meer dan in 2020. Voor WGA-uitkeringsgerechtigden kochten we 91 meer van deze trajecten in en voor mensen met een Ziektewet-uitkering 22 meer dan in 2020. Voor IPS CMD zijn 7 trajecten ingekocht in 2021. Voor 2021 was voor re-integratiediensten een budget van € 93,0 miljoen beschikbaar, inclusief budget voor de inzet van IPS EPA en IPS CMD. IPS EPA trajecten duren drie jaar. De totale uitgaven in 2021 bedragen € 93,3 miljoen en zijn vrijwel gelijk aan het budget.

Tabel Ingekochte re-integratiediensten en verstrekte subsidies voor IPS EPA- en IPS CMD-trajecten*

	2021	2020
WAO	302	411
Ziektewet	8.720	8.677
oWajong/Wajong 2010	8.069	9.056
WIA	10.167	10.389
WW (WIA/Ziektewet < 35%)	3.418	3.545
Totaal ingekochte re-integratiedienstverlening	30.676	32.078

* Naast de in de tabel genoemde 30.676 re-integratiediensten en IPS EPA-trajecten die we vanuit het budget van € 98,2 miljoen hebben ingekocht, hebben we 1.137 Ziektewet-arbo-interventies ingekocht.

In 2021 zijn in totaal 29.592 trajecten en diensten afgerond. Niet alle trajecten of diensten hebben plaatsing in een dienstverband als direct einddoel. Er zijn ook trajecten en diensten die bedoeld zijn om mensen dichterbij de arbeidsmarkt te brengen.

Tabel Resultaten ingekochte re-integratiedienstverlening

	2021	2020
Plaatsing als direct doel	4.837	5.176
Afgesloten met baan	2.502	2.159
Afgesloten zonder baan	2.335	3.017
Dichter bij de arbeidsmarkt als direct doel	22.361	22.135
Succesvol	16.903	15.942
Niet-succesvol	5.458	6.193
Afgesloten scholingen	2.394	2.602
Afgesloten met diploma	1.821	1.992
Afgesloten zonder diploma	573	610
Totaal	29.592	29.913

Werkgevers zijn soms huiverig om mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt in dienst te nemen. Mensen die een uitkering van UWV ontvangen, kunnen met behoud van die uitkering gedurende twee maanden op een proefplaatsing werken. Dat is meestal genoeg om te beoordelen of de werknemer geschikt is. De tabel laat zien hoeveel mensen uit de verschillende doelgroepen hiervan gebruikmaakten.

Tabel Proefplaatsingen

	2021	2020
WW	2.217	1.890
Wajong	2.885	2.709
WIA/WGA	902	438
WAO en WAZ	45	61
Overig	65	54
Totaal	6.114	5.152

3.5. Arbeidsjuridische dienstverlening

We beoordelen onder andere ontslagaanvragen en aanvragen voor tewerkstellingsvergunningen. Ook geven we adviezen aan de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) in verband met de verstrekking van een gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid. We hebben hierbij een onafhankelijke, toetsende rol. Daarnaast verstrekken we arbeidsrechtelijke informatie aan werkgevers, werknemers en werkzoekenden via uwv.nl en de telefoon. Ook organiseren we bijeenkomsten voor werkgevers.

Ontslagaanvragen

De steunmaatregelen zoals de NOW en de Tegemoetkoming Vaste Lasten (TVL), de positieve economische ontwikkelingen en de flexibiliteit van ondernemingen om hun bedrijfsvoering aan de situatie aan te passen, hebben eraan bijgedragen dat het aantal ontslagaanvragen in 2021 beperkt is gebleven.

De ontslagaanvragen zijn tijdig, dus binnen de streeftermijn van vier tot zeven weken, afgehandeld. We hebben in 2021 84,4% van de ontslagaanvragen tijdig afgehandeld. Bij een groot deel van de zaken waarbij dat niet lukte, kwam dat door factoren die het ministerie van SZW gelegitimeerd acht. Het gaat in de meeste gevallen om verleend uitstel op verzoek van de werkgever of werknemer. Als we hiermee rekening houden, komt de tijdigheid uit op 98,8%.

Tabel Ontslagaanvragen

	2021		2020	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal ingediende ontslagaanvragen	15.900		31.700	
Vanwege bedrijfseconomische redenen	13.100		28.300	
Vanwege langdurige arbeidsongeschiktheid werknemer	2.800		3.400	
Aantal afgehandelde ontslagaanvragen*	17.100		31.000	
Inhoudelijk behandelde ontslagaanvragen	4.000		5.200	
waarvan verleend	3.500	88%	4.500	87%
waarvan geweigerd	500	12%	700	13%
Tijdens behandeling door werkgever ingetrokken**	12.300		23.600	
Niet in behandeling genomen wegens onvoldoende informatie	800		2.200	

* De weergave van de afgehandelde ontslagaanvragen is in de loop van 2021 gewijzigd. Hierdoor wordt beter zichtbaar hoeveel ontslagaanvragen inhoudelijk zijn behandeld.

** Hierbij komt UWV niet aan een inhoudelijke behandeling toe omdat werkgever en werknemer meestal (alsnog) met wederzijds goedvinden de overeenkomst beëindigen.

Per 1 januari 2021 is de Compensatieregeling transitievergoeding bij ontslag wegens beëindiging van de werkzaamheden van de onderneming (CRTV-BE) in werking getreden. Kleine werkgevers ontvangen onder voorwaarden compensatie voor de transitievergoeding bij bedrijfsbeëindiging wegens pensionering/overlijden van de werkgever. Compensatie wordt verleend als aan een aantal voorwaarden is voldaan. Zo moet er voor ten minste een van de werknemers van de desbetreffende werkgever door UWV een ontslagvergunning zijn verleend wegens bedrijfsbeëindiging. In 2021 hebben 174 werkgevers 475 ontslagaanvragen ingediend die in aanmerking komen voor deze compensatieregeling. Dat zijn er veel minder dan verwacht.

Tewerkstellingsvergunningen en adviezen aan de IND

Werkgevers die personeel van buiten de Europese Economische Ruimte (EER) korter dan drie maanden in Nederland willen laten werken, moeten daarvoor een tewerkstellingsvergunning bij UWV aanvragen. Dit geldt ook wanneer ze vreemdelingen willen aannemen die hier studeren of om andere redenen dan arbeid al in Nederland wonen. Werkgevers die voor drie maanden of langer personeel willen aannemen uit landen van buiten de EER, kunnen een gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid (GVVA) aanvragen bij de IND. De IND vraagt UWV advies over het arbeidsmarktdeel. UWV toetst de adviezen voor de IND en de aanvragen voor tewerkstellingsvergunningen op dezelfde wijze.

Door de steeds verder toenemende personeelstekorten en de gunstige economische ontwikkelingen was de vraag van werkgevers om vreemdelingen voor werk toe te laten in 2021 groot. In het laatste kwartaal van 2021 was het aantal aanvragen zelfs hoger dan in de periode voor de coronapandemie. Door de versoepelingen van de coronamaatregelen sinds juli konden arbeidsmigranten en buitenlandse studenten ook weer makkelijker in- en uitreizen. Sinds de brexitmaatregelen per 1 januari 2021 geheel zijn doorgevoerd, worden burgers uit het Verenigd Koninkrijk als derdelanders beschouwd en is een werk- en/of verblijfsvergunning nodig als werkgevers Britten voor het eerst in Nederland willen laten werken. In 2021 zijn 9.600 aanvragen voor een tewerkstellingsvergunning en 5.400 verzoeken om advies GVVA ingediend. Hiervan waren er 771 bestemd voor Britten. Dat zijn er minder dan verwacht. Opvallend was dat we ook een onverwacht groot aantal werkvergunningaanvragen ontvingen voor de inzet van koks in de Aziatische horeca. Dit heeft waarschijnlijk te maken met de aangekondigde stopzetting per 1 januari 2022 van de speciale, minder strenge regeling die tijdelijk gold. Na diverse signalen over misbruik van de regeling en misstanden in de werk- en leefomstandigheden van koks die naar Nederland komen, zal UWV met ingang van 2022 alle aanvragen voor de Aziatische horeca weer volledig toetsen.

Ondanks het door deze (onverwachte) volumestijging optredende capaciteitsvraagstuk is het overgrote deel van de vergunning- en adviesaanvragen binnen vijf weken afgewikkeld. Het tijdigheidspercentage lag met 86,6% onder de streefnorm van 90%. We hebben onze bezetting inmiddels uitgebreid om aan de grotere vraag te kunnen voldoen.

Tabel Tewerkstellingsvergunningen en GVVA-adviezen

	2021		2020	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal ingediende aanvragen tewerkstellingsvergunning	9.600		6.700	
Aantal afgehandelde aanvragen tewerkstellingsvergunning	9.000		6.900	
Verleende vergunningen	7.800	87%	6.000	87%
Tijdens behandeling door werkgever ingetrokken	500	5%	300	4%
Geweigerde aanvragen incl. niet in behandeling genomen	700	8%	600	9%
Aantal ingediende aanvragen arbeidsmarktadvies GVVA	5.400		3.900	
Aantal afgegeven adviezen GVVA	4.900		4.000	
Positieve adviezen	3.900	80%	3.200	80%
Tijdens behandeling door werkgever ingetrokken	200	4%	200	5%
Negatieve adviezen	800	16%	600	15%

4. Inkomensdienstverlening

In dit hoofdstuk gaan we nader in op de uitkeringsvolumes en de tijdigheid van betalen en van claimbeoordelingen. Verder besteden we cijfermatig aandacht aan de ontwikkelingen op het gebied van sociaal-medische beoordelingen (zie ook deel 1 van dit jaarverslag, paragraaf 4.2). Tot slot gaan we nader in op de aantallen geconstateerde overtredingen van de inlichtingenplicht en inspanningsplicht en de afdoening daarvan, en op de loonaangifteketen, het samenwerkingsverband van de Belastingdienst, UWV en het Centraal Bureau voor de Statistiek.

4.1. Inkomenszekerheid bieden

UWV verzorgt de uitvoering van de werknemersverzekeringen. Voor een aantal belangrijke wetten hebben we met het ministerie van SZW afspraken over de termijn waarbinnen we de (eerste) betaling moeten doen.

Uitkeringsvolumes

In 2021 kenden we bijna 940.000 nieuwe uitkeringen toe, 9% minder dan in 2020.

Tabel Nieuwe uitkeringen

	2021	2020	% +/-
WW	292.464	479.069	-39%
Arbeidsongeschiktheidswetten	62.719	56.692	11%
WIA	55.431	49.742	11%
WGA	43.792	38.174	15%
IVA	11.639	11.568	1%
WAO	654	548	19%
WAZ	28	39	-28%
Wajong	6.606	6.363	4%
Ziektewet	346.101	324.870	7%
Wazo (incl. ZEZ)	238.316	172.375	38%
Totaal	939.600	1.031.501	-9%

* Dit cijfer is aangepast in verband met de wet Vereenvoudiging Wajong. In ons jaarverslag 2020 is een overstap van de oude Wajong naar de Wajong 2010 geteld als een toekenning voor de Wajong 2010. In dit jaarverslag, waarin geen onderscheid meer wordt gemaakt tussen de verschillende Wajong-regelingen, zijn deze overstappen niet als toekenning geteld.

We beëindigden bijna 1,1 miljoen uitkeringen, een kleine 9% meer dan in 2020.

Tabel Beëindigde uitkeringen

	2021	2020	% +/-
WW	386.349	416.862	-7%
Arbeidsongeschiktheidswetten	56.541	57.910	-2%
WIA	28.921	26.610	9%
WGA	14.457	13.710	5%
IVA	14.464	12.900	12%
WAO	20.742	22.461	-8%
WAZ	1.151	1.337	-14%
Wajong	5.727	7.502	-24%
Ziektewet	414.330	364.986	14%
Wazo (incl. ZEZ)	235.713	167.002	41%
Totaal	1.092.933	1.006.760	9%

Eind 2021 ontvingen bijna 1,2 miljoen mensen gedurende kortere of langere tijd een uitkering van ons. We keerden in 2021 een bedrag van in totaal € 21,3 miljard uit.

Tabel Lopende uitkeringen

	2021	2020	% +/-
WW	191.775	285.660	-33%
Arbeidsongeschiktheidswetten	818.055	815.610	0%
WIA	373.084	349.468	7%
WGA	226.811	212.531	7%
IVA	146.273	136.937	7%
WAO	194.474	214.584	-9%
WAZ	7.297	8.424	-13%
Wajong	243.200	243.134	0%
Ziektewet	106.657	106.814	0%
Wazo (incl. ZEZ)	53.982	48.065	12%
Totaal	1.170.469	1.256.149	-7%

WW

We handelden in 2021 40% minder WW-aanvragen af dan in 2020 (381.100 tegenover 633.600). Daarvan wezen we er 23% (88.600) af tegenover 24% (154.500) in 2020. 7.400 mensen kregen (tijdelijk) geen WW-uitkering omdat ze een maatregel kregen opgelegd, vrijwel altijd omdat ze verwijtbaar werkloos waren. Doordat het aantal toekenningen fors lager was dan in 2020 en ook lager dan het aantal beëindigde uitkeringen, is het aantal lopende WW-uitkeringen eind 2021 33% lager dan eind 2020. De NOW-regelingen hebben ongetwijfeld aan deze ontwikkelingen bijgedragen, evenals de krappe arbeidsmarkt.

Ziektewet

Er is in 2021 ongeveer evenveel beroep op de Ziektewet gedaan als in 2020. Er waren enerzijds iets meer zieke WW'ers en vrouwen die na hun zwangerschaps- en bevallingsverlof ziek waren. Anderzijds daalde het aantal zieke einddienstverbanders. Het aantal toekenningen was hoger dan in 2020. Vooral het aantal toekenningen aan zieke uitzendkrachten steeg.

WIA en WAO

We handelden 68.000 WIA-aanvragen af, 9% meer dan in 2020 (62.500). Van de aanvragen hebben we er 22.100 (32,5%) afgewezen; in 2020 waren het er 19.800 (31,8%). Meestal ging het om mensen die minder dan 35% arbeidsongeschikt werden bevonden of wel geschikt bleken voor het eigen werk. Het aantal nieuwe uitkeringen was 11% hoger dan in 2020. Deze toename wordt veroorzaakt doordat er meer voorschotten voor WGA-uitkeringen zijn toegekend, omdat de sociaal-medische beoordeling niet binnen de geldende termijn kon worden afgerond – zie ook hieronder onder het kopje Tijdigheid. Deze voorschotten worden meegeteld als nieuwe uitkeringen. Bij de definitieve beoordeling wordt naar verwachting circa 30% van de aanvragen alsnog afgewezen, de WGA-uitkering telt dan weer mee als beëindigd. Het aantal lopende WIA-uitkeringen steeg in 2021 verder met 23.600 (6,8%) ten opzichte van eind december 2020. Andersom neemt het aantal lopende uitkeringen voor de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO), de voorloper van de WIA, in ongeveer hetzelfde tempo af. Eind 2021 was het aantal WAO-uitkeringen 20.100 (9,4%) lager dan eind 2020.

Wajong

De Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong 2015, ingegaan op 1 januari 2015) is alleen nog toegankelijk voor jonggehandicapten die duurzaam geen arbeidsvermogen hebben. We handelden 9.100 aanvragen af voor een Wajong 2015-uitkering, iets minder dan in 2020 (9.300). Hiervan werden er 4.600 (51%) afgewezen, omdat de aanvrager niet duurzaam volledig arbeidsongeschikt werd bevonden (in 2020: 5.200, 56%). Het totale aantal Wajong-uitkeringen is in 2021 vrijwel gelijk gebleven aan 2020.

Tijdigheid

Een van onze kerntaken is dat we de juiste uitkering op tijd betalen. Over de tijdigheid van de eerste betaling maken we ieder jaar afspraken met het ministerie van SZW.

Tabel Tijdige eerste betaling

	Norm 2021	2021	2020
Betalen WW binnen 10 kalenderdagen na ontvangst inkomstenformulier	90%	99%	99%
Eerste betaling Ziektewet binnen 4 weken na ingang recht	85%	94%	92%
Eerste betaling WIA binnen 4 weken na ingang recht	85%	85%	88%
Eerste betaling Wajong binnen 4 weken na einde beslistermijn	85%	78%	88%

WIA-claimbeoordelingen moeten binnen acht weken na ontvangst van de aanvraag zijn afgerond. De tijdigheid van de claimbeoordelingen staat door verschillende oorzaken onder druk (zie ook, deel 1 van dit jaarverslag, paragraaf 4.2).

- In 2019 is de pensioenleeftijd verhoogd naar 66 jaar en 4 maanden waardoor er meer 60-plussers aan het werk zijn, de groep met de grootste kans op arbeidsongeschiktheid. Twee jaar later zien we dit terug in de cijfers. De WIA kan immers pas na twee jaar ziekte worden aangevraagd
- De coronamaatregelen, en de uitgestelde medische zorg die hieruit voortkomt, vormt een belemmering voor de re-integratie van zieken tijdens de eerste twee jaar van hun ziekte.
- Vanwege de coronamaatregelen konden onze verzekeringsartsen in 2021 onvoldoende onderzoek doen. Face-to-facecontact en lichamelijk onderzoek waren immers slechts in beperkte mate mogelijk. Daardoor werden beoordelingen uitgesteld met als gevolg dat de behandeling van de WIA-aanvragen niet binnen de wettelijke termijn van 8 weken kon worden afgerond. In dat geval wordt aan de aanvragers een voorschot uitgekeerd. Deze voorschotten worden meegeteld in de WIA-instroom.

Er zijn ook minder Wajong-claimbeoordelingen binnen de geldende termijn afgerond. Hierdoor is ook de tijdigheid voor de eerste betaling van Wajong-uitkeringen afgenomen. De Wajong-beoordeling wordt volgens een andere methode gedaan dan bijvoorbeeld de WIA-beoordeling. Een Wajong-beoordeling vereist specifieke kennis van de beoordelaars en wordt daarom door een beperkt aantal professionals uitgevoerd. Als gevolg van prioritering is op sommige kantoren een beroep gedaan op deze beperkte groep om capaciteit vrij te maken voor de WIA-claimbeoordelingen. Anders dan bij een WIA-aanvraag is er bij de Wajong geen sprake van een voorschot bij een te late beoordeling. Reden hiervoor is dat het afwijzingspercentage bij een Wajong-aanvraag hoog is, en we de kwetsbare groep cliënten niet met een latere terugvordering willen confronteren. De tijdigheid van de beschikkingen en betalingen voor de Wajong heeft nadrukkelijk onze aandacht (zie deel 1 van dit jaarverslag, paragraaf 4.2, onder het kopje Afname tijdigheid eerste betaling Wajong).

4.2. Sociaal-medische dienstverlening

We hebben in 2021 145.071 sociaal-medische beoordelingen uitgevoerd, dat zijn er 10.800 minder dan in 2020 (155.871).

Tabel Overzicht aantallen gerealiseerde sociaal-medische beoordelingen

	Begroting 2021	2021	Vershil
Claimbeoordelingen*	83.600	87.690	4.090
Eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	40.000	29.786	-10.214
Herbeoordelingen	44.900	27.595	-17.305
Totaal	168.500	145.071	-23.429

* Het gaat hier niet alleen om claimbeoordelingen voor de WIA maar ook voor de Wajong en om aanvragen beoordeling arbeidsvermogen (Participatiewet-beoordelingen voor opname in het doelgroepregister voor de banenafpraak).

We zien dat vooral het aantal aanvragen voor de eerstejaars Ziektewet-beoordeling en de WIA-claimbeoordeling is toegenomen. Omdat we niet alle beoordelingen tijdig kunnen verrichten, hebben we met het ministerie van SZW vastgesteld welke beoordelingen we met voorrang oppakken. Claimbeoordelingen hebben volgens afspraak de hoogste prioriteit, daarna eerstejaars Ziektewet-beoordelingen en tot slot herbeoordelingen. Vanwege de coronamaatregelen waren tot half juni 2020 helemaal geen beoordelingen mogelijk waarbij een fysiek spreekuur nodig is en daarna in beperkte mate. De achterstand die daarmee is ontstaan is niet ingelopen, doordat de beschikbare capaciteit ontoereikend is om te voldoen aan de groeiende toename van de vraag naar sociaal- medische beoordelingen. De artsencapaciteit is in 2021 zelfs iets afgenomen.

Het aantal mensen dat op een beoordeling wacht, is door deze ontwikkelingen in 2021 verder gestegen. Alleen het aantal mensen dat wacht op een eerstejaars Ziektewetbeoordeling neemt relatief minder snel toe dan in eerdere jaren. Dit komt onder andere door een grotere focus die we leggen op het eerste Ziektewet-jaar en de hogere uitstroom die we daarmee bereiken. De achterstand binnen de voorraad eerstejaars Ziektewet-beoordelingen is daardoor relatief ook afgenomen.

Tabel Overzicht totale voorraad en achterstand

	Eind 2021	Eind 2020	Vershil
Voorraad claimbeoordelingen*	29.636	23.978	5.658
Achterstand voorraad claimbeoordelingen*	12.992	8.616	4.376
Voorraad eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	26.902	24.256	2.646
Achterstand voorraad eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	17.288	10.386	6.902
Voorraad herbeoordelingen**	20.443	37.188	-16.745
Achterstand voorraad herbeoordelingen**	1.161	21.224	-20.063
Totaal voorraad	76.981	85.422	-8.441
Totaal achterstand voorraad	31.441	40.226	-8.785

* De voorraad claimbeoordelingen bestaat niet alleen uit claimbeoordelingen voor de WIA maar ook voor de Wajong en voor aanvragen beoordeling arbeidsvermogen (Participatiewet-beoordelingen voor opname in het doelgroepregister voor de banenafpraak).

** Een wijziging in de definitie heeft met ingang van het jaarverslag 2021 een verlagend effect op deze cijfers. In september is gestart met het monitoren van cliënten met een WGA 80-100 medisch-uitkering. Daarvoor zijn nu vrijwel alle cliënten overgeheveld van de voorraad professionele herbeoordelingen naar de voorraad monitoren. Vanwege deze wijziging in de definitie en de aanpassing in de werkwijze voor eerstejaars Ziektewet-beoordelingen kunnen de cijfers van de totaalvoorraad en de totaalachterstand in de voorraad van 2021 niet worden vergeleken met die van 2020.

Artsencapaciteit

De afgelopen jaren hebben we veel geïnvesteerd in de capaciteit aan verzekeringsartsen. We hebben in 2021 73 artsen aangenomen, in 2020 waren dat er 95. Er vertrokken minder artsen dan vorig jaar: tot en met november 2021 zijn 95 artsen uitgestroomd – voornamelijk vanwege (pre)pensioen (34 artsen), omdat hun tijdelijk contract op verzoek van de arts of op initiatief van UWV niet is verlengd (26 artsen) of vanwege ontslagname (22 artsen) – tegenover 120 in heel 2020. Per saldo betekent dit voor 2021 wel een afname van onze artsencapaciteit. Als gevolg van de uitstroom van ervaren verzekeringsartsen – voornamelijk wegens pensionering – en de instroom van basisartsen wijzigt de samenstelling van onze artsencapaciteit. Sinds 2020 hebben we minder ervaren verzekeringsartsen, die per persoon meer tijd moeten besteden aan de opleiding en begeleiding van nieuwe collega's. Deze opleidingsinspanningen zijn voor de langere termijn essentieel; we weten op basis van het strategisch personeelsplan dat ook de komende jaren veel ervaren artsen uitstromen. We voorzien tegelijkertijd dat onze inspanningen op het werven en opleiden in een realistisch scenario hooguit zullen leiden tot een gelijkblijvende capaciteit.

Tabel Artsencapaciteit bij divisie Sociaal Medische Zaken

	Gemiddeld aantal fte's 2021	Aantal fte's per eind 2021	Aantal fte's per eind 2020
Aantal geregistreerde verzekeringsartsen zonder taakdelegatie	110	83	142
Aantal geregistreerde verzekeringsartsen met taakdelegatie	249	269	226
Aantal AIOS'en	173	177	180
Aantal ANIOS'en	129	120	126
Aantal verzekeringsartsen extern en ingehuurd	83	73	83
Subtotaal	744	722	757
Opleidingsinvestering			
Begeleiding A(N)IOS'en en neventaken	-43	-48	-51
Opleiding AIOS'en	-60	-62	-65
Opleiding ANIOS'en	-45	-47	-50
Subtotaal	-148	-157	-166
Extra capaciteit			
Taakdelegatie	140	173	140
Subtotaal	139	173	140
Totaal netto verzekeringsartsencapaciteit	736	738	731

Taakdelegatie

Via taakdelegatie kunnen medewerkers onderdelen van de sociaal-medische beoordeling uitvoeren onder verantwoordelijkheid van de verzekeringsarts. Daarbij geldt als noodzakelijke voorwaarde dat deze medewerkers aantoonbaar bekwaam en bevoegd zijn tot het uitvoeren van de taken die aan hen worden gedelegeerd en dat de gedelegeerden de geldende protocollen volgen. De Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde (NVVG) komt naar verwachting in het eerste tertaal van 2022 met een aangepaste handreiking taakdelegatie. Daarna wordt bekeken in hoeverre aanpassing van wet- en regelgeving noodzakelijk is. In december 2021 werkte 76,4% van onze geregistreerde verzekeringsartsen in vaste dienst met taakdelegatie. Dit is 15% meer dan in december 2020.

In bovenstaande tabel is de opbrengst van taakdelegatie nog berekend volgens de methode die de afgelopen jaren is gebruikt. In het najaar van 2021 zijn we gestart met het monitoren van WGA-gerechtigden met een indicatie 80-100 medisch (zie deel 1 van dit jaarverslag, paragraaf 4.2, onder het kopje Monitoren WGA 80-100 medisch). Sindsdien is deze berekening niet meer passend en is de daadwerkelijke opbrengst lager. Met het ministerie van SZW hebben we voor het jaarverslag van 2021 afgesproken om de bestaande methode te handhaven. Met ingang van het viermaandenverslag 2022 zullen we de capaciteit op een andere manier weergeven.

4.3. Handhavingsinzet

Het aantal externe meldingen over mogelijk misbruik of oneigenlijk gebruik van regelingen is in 2021 met 20% gedaald (van 8.428 in 2020 naar 7.012 in 2021). Het aantal interne meldingen was in 2021 (12.583) vrijwel gelijk aan het aantal in 2020 (12.639). Wel was er gedurende het jaar een stijging te zien in het aantal interne meldingen, mede als gevolg van het werk van handhavingsconsulenten, die een belangrijke bijdrage leveren aan het vergroten van de meldingsbereidheid van collega's en de kwaliteit van de meldingen. Bij de afhandeling van meldingen maken we onderscheid tussen foutjes, nalatigheid en bewuste overtredingen.

Overtredingen inlichtingenplicht

Uitkeringsgerechtigden hebben een inlichtingenplicht; zij zijn verplicht om relevante wijzigingen zoals vrijwilligerswerk, vakantie of verhuizing tijdig en volledig aan ons door te geven. Met behulp van bestandsvergelijkingen, telefonische controles en huisbezoeken controleren we of ze zich hieraan houden. Zo niet, dan moeten ze het te veel ontvangen bedrag terugbetalen. Daarbij kan een boete of waarschuwing worden opgelegd. Ook kunnen we in bepaalde gevallen aangifte doen bij het Openbaar Ministerie, dat vervolgens kan overgaan tot een strafrechtelijke vervolging. We constateerden in 2021 10.200 overtredingen van de inlichtingenplicht voor een benadelingsbedrag van in totaal € 17,7 miljoen. Dat zijn er als gevolg van de coronamaatregelen iets minder dan in 2020 (respectievelijk 11.000 en € 23,0 miljoen). We hebben daarbij voor € 2,5 miljoen aan boetes opgelegd (2020: € 3,7 miljoen). Het aantal en

aandeel opgelegde waarschuwingen is gestegen. Dit komt doordat we in 2020, als een van de maatregelen om de werkdruk als gevolg van de coronacrisis te verminderen, intern geen te late ziek- en herstelmeldingen doorgaven en in 2021 wel weer. Deze meldingen leiden relatief vaak tot een waarschuwing en niet tot een boete.

Tabel Overtredingen inlichtingenplicht

	2021		2020	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal geconstateerde overtredingen	10.200		11.000	
Opgelegde boetes	2.100	21%	3.700	34%
Opgelegde waarschuwingen	6.500	64%	4.900	44%
Geen boete of waarschuwing opgelegd	1.600	15%	2.400	22%
Processen-verbaal voor Openbaar Ministerie	*0	0%	*0	0%

* Dit is een afgerond aantal, het exacte aantal is 46 (2020:41).

Overtredingen inspanningsplicht

Uitkeringsgerechtigden met arbeidsvermogen zijn verplicht zich voldoende in te spannen om werk te vinden. WW-gerechtigden moeten verantwoording afleggen over hun sollicitatieactiviteiten. Wie zich aantoonbaar onvoldoende inspannt, kan worden gekort op zijn uitkering. Gedurende de beginperiode van de coronacrisis hebben we coulance toegepast als een WW-uitkeringsgerechtigde niet had voldaan aan zijn sollicitatieplicht. Sinds 1 januari 2021 controleren we weer actief op de inspanningsplicht.

Attenderingsbericht

Omdat veel WW-uitkeringsgerechtigden geen ervaring hebben met de actieve controle, hebben we besloten hen een attenderingsbericht te sturen wanneer we voor de eerste keer constateren dat ze geen of te weinig sollicitatieactiviteiten hebben doorgegeven. De WW-gerechtigde wordt hiermee aan zijn verplichtingen herinnerd, maar hoeft niet op het bericht te reageren. Er vindt ook geen verder onderzoek of hoor- en wederhoor plaats. Als de uitkeringsgerechtigde na vier weken wel voldoende solliciteert, volgt er geen waarschuwing en sanctie. De afgelopen tijd zijn er met het ministerie van SZW veel gesprekken gevoerd over het attenderingsbericht in de huidige vorm. UWV is vanwege de klantvriendelijke manier van werken en de ervaringen van de afgelopen periode enthousiast over de werking ervan, omdat er na het bericht vaker sollicitatieactiviteiten worden doorgegeven. We gaan met het ministerie uitzoeken op welke wijze het attenderingsbericht binnen de bestaande wet- en regelgeving kan worden ingepast. Tot die tijd gedooft het ministerie onze huidige werkwijze.

Tabel Overtredingen inspanningsplicht

	2021		2020	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal geconstateerde overtredingen	96.400		45.100	
Opgelegde maatregelen	40.800	42%	29.700	66%
Waarvan maatregelen WW	33.400		23.900	
WW-klanten die te laat hun WW-uitkering aanvroegen	9.100		7.100	
WW-klanten die verwijtbaar werkloos waren	7.200		10.900	
WW-klanten die onvoldoende hun best deden om passende arbeid te verkrijgen	9.600		2.700	
Niet melden feiten en omstandigheden aan UWV	1.100		900	
Overtredingen van de controlevoorschriften	3.500		1.300	
Overige	2.900		1.000	
Waarvan maatregelen overige wetten	7.400		5.800	
Opgelegde waarschuwingen	54.600	57%	14.700	32%
Geen maatregel of waarschuwing opgelegd	1.000	1%	700	2%

Themaonderzoeken

We verrichten ook themaonderzoeken naar risico's van misbruik en oneigenlijk gebruik van regelingen waarbij in meer of mindere mate sprake is van georganiseerde en/of grootschalige fraude. Deze onderzoeken hebben ertoe geleid dat er € 21,7 miljoen minder is uitgekeerd (2020: € 18,8 miljoen) doordat uitkeringen zijn stopgezet of niet zijn toegekend. We hebben € 0,4 miljoen aan boetes opgelegd (2020: € 0,8 miljoen) en € 8,0 miljoen teruggevorderd (2020: € 9,2 miljoen).

In 2021 wilden we onderzoek doen naar de aard en omvang van ten minste 18 risico's. Ook liepen er nog 2 onderzoeken uit 2020. De inzichten die we bij de themaonderzoeken opdoen, helpen ook om maatregelen vast te stellen waarmee we de risico's kunnen verkleinen. Er zijn in 2021 17 onderzoeken gedaan. Dit zijn de resultaten van de belangrijkste themaonderzoeken:

- **Failissementen:** We onderzoeken aanvragen voor faillissementsuitkeringen die handavingsaandacht vragen. Dit leidt tot een advies om al dan niet een voorschot te betalen of om de aanvraag af te wijzen. In 2021 hebben we 164 meldingen ontvangen. Uiteindelijk zijn er 140 onderzoeksrapporten opgeleverd. Er is € 1,3 miljoen minder uitgekeerd doordat faillissementsuitkeringen zijn stopgezet of niet zijn toegekend.
- **NOW:** In 2021 ontvingen we 975 meldingen over mogelijk misbruik van de NOW door 778 bedrijven. Daarnaast doen we met behulp van data-analyse onderzoek naar misbruikrisico's bij de NOW. Dit zijn risico's op basis van opvallende mutaties in de loonsom en identiteitsfraude. We spreken werkgevers aan op onjuistheden en geven hun de gelegenheid om dit recht te zetten. Indien werkgevers hier niet aan voldoen, wijzen we de aanvraag af, passen we de subsidie aan of stellen we de subsidie op nihil. Bij onomstotelijke gevallen van misbruik dragen wij de zaak over aan de Arbeidsinspectie, die beoordeelt of een strafrechtelijk vervolg passend is. Net als tijdens de eerdere aanvraagperiodes hebben we in 2021 tijdens de vierde en vijfde aanvraagperiode (voor de NOW 3.2 en de NOW 3.3) werkgevers telefonisch of per brief geattendeerd als er bij hen sprake was van een dusdanige loonsomdaling dat ze geen recht meer zouden hebben op de laatste NOW-betaling. Zo hadden zij nog de mogelijkheid om hun betaling stop te laten zetten. De benaderde werkgevers gaven aan deze actie te waarderen.
- **Strafrecht:** In het Handavingsarrangement 2021 is opgenomen dat UWV naar verwachting 45 tot 50 processen-verbaal bij het Openbaar Ministerie aanlevert. In 2021 hebben we 50 processen-verbaal aangeleverd.
- **Gezondheidsfraude:** Er is sprake van gezondheidsfraude als een uitkeringsgerechtigde, zonder dat bij UWV te melden, activiteiten verricht die niet passen bij de door ons vastgestelde belastbaarheid of gezondheidsproblemen voorwerdt. Het doen van waarnemingen ter plaatse is bij gezondheidsfraude essentieel, maar was in deze periode door de coronabeperkende maatregelen niet of nauwelijks mogelijk. Doordat we uitkeringsgerechtigden slechts beperkt fysiek kunnen zien en spreken zijn ook de doorlooptijden van herbeoordelingen langer, waardoor zaken langer openstaan. In 2021 zijn 65 zaken ter herbeoordeling aangeboden. In 2021 hebben we € 17,4 miljoen minder uitgekeerd doordat uitkeringen vanwege gezondheidsfraude zijn stopgezet of niet zijn toegekend.
- **Gefingeerde dienstverbanden:** Bedrijven, boekhouders en getuigen werken in toenemende mate niet of zeer moeizaam mee aan de onderzoeken naar gefingeerde dienstverbanden. Ze geven vaak aan dat ze in verband met corona of de coronamaatregelen geen mensen willen ontvangen en niet naar een UWV-vestiging willen komen. Dit is besproken met het Functioneel Parket. Dat ziet vooralsnog geen reden om sancties op te leggen aan deze bedrijven en boekhouders. We hebben in 2021 ruim € 3,1 miljoen minder uitgekeerd doordat uitkeringen zijn stopgezet, niet zijn toegekend en teruggevorderd in verband met gefingeerde dienstverbanden. Vanuit dit thema zijn in 2021 meerdere zaken aangedragen voor strafrechtelijke vervolging.

4.4. Gegevensdienstverlening

UWV legt gezamenlijk met de Belastingdienst verantwoording af over de loonaangifteketen.

Loonaangifteketen en polisadministratie

De loonaangifteketen (LAK) is een samenwerkingsverband van de Belastingdienst, UWV en het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). De loonaangifteketen heeft tot doel de administratieve lasten voor inhoudingsplichtigen te verlichten en de uitvoeringskosten voor afnemers van gegevens te verminderen. De gegevens die de keten voortbrengt, worden onder andere gebruikt om het burgers gemakkelijker te maken om aan hun verplichtingen te voldoen en gebruik te maken van hun rechten. De verschillende verantwoordelijkheden van Belastingdienst, UWV en CBS zijn wettelijk vastgelegd in de Wet SUWI. De Belastingdienst stuurt de dienstverband- en loongegevens op werknemersniveau door naar UWV, die deze gegevens vervolgens opneemt in de polisadministratie. De polisadministratie bevat daardoor de gegevens van alle verzekerde Nederlanders die inkomen uit arbeid en/of uitkeringen ontvangen. Eind 2021 stonden er 21,2 miljoen inkomstenverhoudingen van 13,8 miljoen mensen in de polisadministratie geregistreerd.

Deze gegevens zijn voor veel uitvoerende instanties van belang, omdat ze nodig zijn voor bijvoorbeeld het berekenen van toeslagen en pensioenpremies, het voorkomen van fraude, of het subsidiëren van bepaalde typen arbeid. UWV gebruikt de loonaangiftegegevens om maandelijks ruim 1 miljoen uitkeringen te berekenen voor de WW en arbeidsongeschiktheidswetten. In 2021 heeft UWV de loonaangiftegegevens ook gebruikt voor de berekening van de NOW-subsidies. UWV verstrekt de loonaangiftegegevens voor hergebruik aan ongeveer 1.000 afnemers, zoals Belastingdienst, gemeenten, pensioenfondsen, de Sociale Verzekeringsbank (SVB), het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO), de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) en gerechtsdeurwaarders. Het CBS ontvangt loonaangiftegegevens en gebruikt deze uitsluitend voor statistische doeleinden. Dankzij de gegevensleveringen kunnen processen eenvoudiger, sneller en goedkoper gemaakt worden, waardoor de administratieve lasten verminderen voor de ketenpartners, diverse andere organisaties én voor elke burger die met deze instanties en organisaties in aanraking komt. De ketenpartners onderkennen het maatschappelijk belang van de kwaliteit van de gegevens binnen de loonaangifteketen en werken daarom continu aan de borging en verbetering van de gegevenskwaliteit.

Functioneren loonaangifteketen

Voor een objectieve beoordeling van het functioneren van de loonaangifteketen is een gezamenlijk normenkader ontwikkeld. Dit normenkader omvat zeven items die alle betrekking hebben op de logistieke gegevensverwerking binnen de Belastingdienst en UWV. Om de werking van de loonaangifteketen te kunnen borgen, is het niet alleen nodig

dat de logistieke gegevensverwerking in de keten op orde is. Ook het succesvol implementeren van wet- en regelgeving en het verwerken van (de consequenties van) proces- en systeemontwikkelingen zijn hierbij van belang. De loonaangifteketen heeft in 2021 voldaan aan de eisen van het normenkader.

Tabel Werking van de loonaangifteketen

		Norm 2021	2021	2020
1	Jaarlijks oproepen van inhoudingsplichtigen, die opgenomen zijn in de werkgeversadministratie van de Belastingdienst, om aangifte te doen	≥98%	100%	100%
2	Gegevens van inhoudingsplichtigen in de werkgeversadministratie bij de Belastingdienst worden overgezet naar de werkgeversadministratie bij UWV	≥95%	99,4%	99,4%
3	Via loonaangifteberichten aan de loonaangifteketen aangeboden gegevens verliezen geen informatiewaarde tijdens verwerking in de keten en worden inhoudelijk ongewijzigd opgeslagen in het polisdomein en de heffingsadministratie	≥95%	99,9%	99,9%
4	Alle ontvangen loonaangifteberichten, uitgezonderd alle afgekeurde en in behandeling genomen uitval, worden opgeslagen in het polisdomein en zijn tijdig beschikbaar voor afnemers van loonaangiftegegevens op werknemersniveau	≥97%	99,1%	99,1%
5	Aan de afnemers van het polisdomein worden de gegevensleveringen beschikbaar gesteld conform de met hen afgesloten overeenkomsten	≥95%	99,8%	99,2%
6	Maximale inspanning in het beperken van aangifteverzuim en de verschillen tussen het collectieve en het nominatieve deel van de loonaangifte	>99%	99,3%	99,3%
7	Inhoudingsplichtigen ontvangen een terugkoppeling en een correctieverzoek voor de door hen gemaakte fouten in werknemersgegevens	≥98%	100,0%	100,0%

Gevolgen van de coronacrisis

Een groot aantal inhoudingsplichtigen is in de kern van hun bedrijfsvoering geraakt doordat de omzet als gevolg van de coronacrisis geheel of gedeeltelijk is komen te vervallen. Voor een correcte uitvoering van het door het kabinet samengestelde pakket van noodmaatregelen en voor de beoordeling van het recht op WW- en Ziektewet-uitkeringen is het essentieel dat de inhoudingsplichtigen de loonaangifte op tijd blijven doen. Hierop is strikt gemonitord. De aanlevering van loonaangiftegegevens blijkt ook in 2021 niet af te wijken van andere jaren. De ontwikkeling, implementatie en uitvoering van de pakketten noodmaatregelen die sinds eind maart/begin april 2020 zijn ingevoerd leggen een aanzienlijk beslag op de personele capaciteit van de loonaangifteketen.

Signalering mogelijke misbruikrisico's

Eind december 2019 is de rapportage van de Commissie Loonaangifteketen aan de Tweede Kamer verzonden. Naar aanleiding van de conclusies van de commissie zijn de samenwerkende partners in de loonaangifteketen – deels afzonderlijk, deels in gezamenlijkheid – gestart met activiteiten die zich richten op het realiseren van een evenwichtige balans tussen dienstverlening, efficiëntie en fraudebestrijding.

UWV en het Analyseteam Gegevenskwaliteit Loonaangifteketen (AGL) van de Belastingdienst hebben een gezamenlijke werkgroep ingericht om situaties te onderzoeken die potentieel een risico van misbruik en oneigenlijk gebruik van polisgegevens in zich dragen. Op verzoek van het ministerie van SZW heeft ook het Afnemersoverleg Loonaangifteketen (AOL) hiervoor een eigen werkgroep ingericht. Beide werkgroepen hebben inmiddels samenwerkingsafspraken gemaakt. Eerstgenoemde werkgroep heeft in 2021 het onderzoek van twee risicosituaties afgerond. De situatie dat directeur-groootaandeelhouders hun status vlak voor het indienen van de uitkeringsaanvraag veranderen in 'verzekeringsplichtig', bleek zich in substantiële mate voor te doen. De tweede situatie betrof het met terugwerkende kracht indienen van loonaangiften om een beroep te kunnen doen op de NOW-regeling. Onderzoek wijst uit dat deze situatie zich nauwelijks voordoet. De inmiddels lopende onderzoeken naar vier andere situaties worden in 2022 afgerond.

Naar een robuustere loonaangifteketen

UWV en de Belastingdienst werken aan een robuustere loonaangifteketen. De loonaangifteketen moet daarmee wijzigingsbestendig, flexibeler en eenvoudiger worden. We werken met elkaar aan de borging van de stabiliteit en continuïteit van de keten, nu en in de toekomst. De samenwerkende partijen in de loonaangifteketen zijn zich er terdege van bewust dat verschillende invalshoeken, beschikbare capaciteit en prioriteiten bij de keteneigenaren van invloed zijn op de snelheid van doorontwikkeling en innovatie van de keten.

Continuïteit loonaangifteketen

Aan de ontwikkelkant van de loonaangifteketen is in 2021 de borging van continuïteit het belangrijkste criterium geweest bij keuzes voor de inzet van de (schaarse) capaciteit. Prioriteit hadden onderwerpen die doorliepen uit eerdere jaren of nieuw in de portfolio zijn beland vanwege wijzigingen van wet- en regelgeving en noodzakelijke aanpassingen

van bijvoorbeeld systemen en communicatieproducten. Het belangrijkste proces hierbij, de jaarovergang 2021–2022, is geruisloos verlopen.

Eerder aanleveren loonaangiften

Voor de afnemers van data uit de loonaangifteketen is het van groot belang dat deze gegevens actueel zijn. Daarom is in 2018 het project Eerder aanleveren geïnitieerd, waarmee inhoudingsplichtigen actief worden benaderd met het verzoek hun loonaangifte (vrijwillig) eerder aan te leveren. Inmiddels is het project beëindigd en in het reguliere proces ingebed. In 2021 is zowel het aantal inhoudingsplichtigen die eerder aanleveren als het daarbij behorende aantal inkomstenverhoudingen ten opzichte van 2020 gestegen.

Verificatiepunt voor burgerservicenummers

Het ketenbureau van de loonaangifteketen beziet welke verbeteringen er mogelijk zijn om fouten in de aanlevering te verminderen met een verificatiepunt voor burgerservicenummers (bsn's). Om dit te bewerkstelligen is besloten om samen met de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG) een onderzoek uit te voeren naar de mogelijkheid om inhoudingsplichtigen aan te sluiten op het bsn-register.

Toekomstbestendigheid loonaangifteketen

Om de toekomstbestendigheid van de loonaangifteketen te garanderen zijn meerdere projecten gestart, waarvoor de inzet van de (schaarse) capaciteit en middelen doorslaggevend is. In 2020 is gestart met de bouw van de Relatiegegevens Loonheffingen (RLH) aan de zijde van de Belastingdienst en de vernieuwing van de werkgeversadministratie (vWGA) aan de zijde van UWV. Dit loopt door tot in 2022. De tussen de Belastingdienst en UWV afgesproken mijlpaal van 1 april 2022 wordt niet gehaald, omdat de bij de Belastingdienst benodigde personele capaciteit moeilijk te werven is en omdat de ontwikkeling van niet eerder onderkende noodzakelijke functionaliteiten aan de opdracht zijn toegevoegd. Ultimo 2021 is duidelijk geworden dat de volgende mijlpaal (RLH in productie) voor 1 oktober 2022 staat gepland. Een en ander is in de gezamenlijke stuurgroep Belastingdienst/UWV afgestemd.

Meerjarenplan loonaangifteketen

In het Meerjarenplan loonaangifteketen 2021–2025 is vastgelegd dat de loonaangifteketen gaat investeren in een digitale terugkoppeling van fouten in de loonaangifte. Doel is om inhoudingsplichtigen digitaal en daarmee sneller te informeren over onjuistheden in de aangifte. De Belastingdienst en UWV ondersteunen de gekozen oplossingsrichting. Gelet op de beperkte beschikbaarheid van capaciteit en deskundigheid is nog niet bekend wanneer de volgende stap, het maken van een (business)analyse, gezet kan worden.

LAK-kwaliteitsmonitor

In opdracht van het kernteam loonaangifteketen heeft het Analyseteam Gegevenskwaliteit Loonaangifte de LAK-kwaliteitsmonitor ontwikkeld. Deze monitor maakt de gegevenskwaliteit inzichtelijk voor zowel bestuurders van de loonaangifteketen als gegevensafnemers van de keten. De uitkomsten van de kwaliteitsmonitor zullen vanaf 2022 halfjaarlijks worden gerapporteerd in de (bestuurlijke) rapportages.

Overige bronnen van UWV

Naast de gegevens in de polisadministratie beschikt UWV over grote hoeveelheden data uit andere eigen bronsystemen. UWV is dankzij al deze data in staat steeds meer kennisproducten te produceren. Het gaat dan om producten die bijdragen aan het te ontwikkelen beleid, die inzicht geven in ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en die verder bijdragen aan een effectievere uitvoering van (overheids)taken.

Landelijke Aanpak Adreskwaliteit

UWV doet mee aan het project Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA) van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). LAA onderzoekt adresgegevens waarover uitvoerders beschikken op mogelijke afwijkingen met de Basisregistratie personen (BRP). UWV verstrekt via LAA aan gemeenten signalen 'Langdurig niet-ingezetene' met bij UWV bekende informatie over de verblijfplaats van een persoon. Daarmee kunnen gemeenten bij twijfel aan de juistheid van een inschrijving als niet-ingezetene een adresonderzoek starten. De onderzoeken zijn waardevol, omdat ze kunnen duiden op mogelijke fraude als een uitkeringsgerechtigde na vier maanden nog steeds als niet-ingezetene in de BRP staat ingeschreven. Wanneer de betrokkene niet wordt aangetroffen op het adres, ontvangt UWV een terugmelding en doet vervolgens zelf nader onderzoek naar het recht op uitkering. Ondanks de grote impact van de coronamaatregelen zijn eind maart 2021 269 signalen Langdurig niet-ingezetene uitgezet bij 22 gemeenten. De pilot is in juni 2021 geëvalueerd. UWV blijkt in 80% van de gevallen belang bij de melding te hebben en gemeenten in 50%. Alle gemeenten die aan het project LAA deelnemen zullen het signaal 'Langdurig niet-ingezetene' in het voorjaar van 2022 in gebruik nemen. Verder is besloten LAA wettelijk te verankeren, zodat alle gemeenten in Nederland wettelijk verplicht worden LAA-signalen op te pakken.

Verwonderadressen

Daarnaast kunnen medewerkers uit de uitvoering adresgegevens waar ze vraagtekens bij hebben (zogenoeten verwonderadressen) melden bij het centrale loket dat UWV daarvoor heeft ingericht. Bij gerede twijfel over de juistheid van een adres doet UWV rechtstreeks melding bij de desbetreffende gemeente. Er zijn in 2021 54 meldingen bij het centrale loket gedaan.

Vrijwillige verzekeringen

In 2021 hebben we onze dienstverlening voor vrijwillig verzekerde burgers op een aantal punten verbeterd:

- *Aanpassing beslistermijn voortzetting vrijwillige verzekering:* In mei constateerden we dat het oplopen van de voorraad sociaal-medische beoordelingen als gevolg van een tekort aan verzekeringsartsen negatieve gevolgen kan hebben voor vrijwillig verzekerden. Een vrijwillig verzekerde die arbeidsongeschikt raakt, heeft een wachttijd van 104 weken waarin hij of zij geen verzekeringspremie hoeft te betalen. Na die wachttijd volgt een sociaal-medische beoordeling en een besluit over de toekenning van een WIA-uitkering. Wordt deze niet toegekend, dan kan de vrijwillige verzekering worden voortgezet. Dan moet de verzekerde de premiebetaling wel hervatten. De verzekerde moet hierover een besluit nemen na de 104 weken wachttijd. We willen niet dat vrijwillig verzekerden financiële hinder ondervinden van vertragingen aan onze kant. Daarom hebben we in 2021 besloten om de premie pas in rekening te brengen nadat er een beoordeling heeft plaatsgevonden en er een beslissing is genomen over het al dan niet toekennen van een WIA-uitkering. Indien er een voorschot is verstrekt, dan is de vrijwillig verzekerde ook tijdens de voorschotperiode vrijgesteld van premie.
- *Versnelling door digitalisering van ziek- en hersteldmeldingen:* In maart hebben we de systemen voor de Ziektewet en de vrijwillige verzekeringen aan elkaar gekoppeld voor ziek- en hersteldmeldingen. Hierdoor komen deze meldingen van vrijwillig verzekerde burgers nu digitaal binnen, en niet meer via een langzame, foutgevoelige en bewerkelijke papieren stroom. Voor de vrijwillig verzekerde heeft dit een groot voordeel: doordat UWV snel over de correcte gegevens beschikt, verlenen we niet langer onterechte premievrijstelling die achteraf weer tot verplichte nabetalingen leidt. Ook wordt voorkomen dat we te veel aan uitkering betalen omdat de hersteldmelding niet goed is doorgekomen, waarna we de te veel betaalde uitkering weer moeten terugvorderen.
- *Maatwerk bij betalingsproblemen:* We hebben maatwerk ingericht voor vrijwillig verzekerde burgers die aangeven dat ze door de coronacrisis de verzekeringspremie niet kunnen betalen en ook geen gebruik kunnen maken van bestaande maatregelen zoals uitstel van betaling of betalingsregelingen. Waar nodig accepteren wij onder bepaalde voorwaarden een verzoek om tijdelijk over te gaan tot verlaging van het verzekerd dagloon.

5. Toekomstbestendige organisatie

In dit hoofdstuk gaan we nader in op de omvang van het personeelsbestand van UWV en op meldingen over mogelijke schending van integriteit. Ook besteden we aandacht aan de voortgang op onze ICT-doelstellingen (meer informatie over ons ICT-landschap is te vinden in deel 1 van dit jaarverslag, paragraaf 5.2). Verder gaan we hier in op datalekken (over de maatregelen die we hebben genomen op het gebied van informatiebeveiliging en privacy verantwoordt we ons in deel 1 van dit jaarverslag, in paragraaf 5.3).

5.1. Goed toegeruste medewerkers

UWV is een grote werkgever. Als werkgever bieden we inhoudelijk uitdagend en zeer divers werk voor verschillende disciplines. Dit jaar is UWV in de Top 100 Favoriete Werkgevers gestegen van plek 36 naar plek 27. Ook in 2021 stonden we voor de opgave veel nieuwe medewerkers te werven. We hebben relatief veel oudere werknemers in dienst en daardoor te maken met een toenemend aantal pensioneringen. Daarnaast zijn er extra medewerkers op kritische functies nodig. De coronacrisis is daar als extra factor bijgekomen. Anticiperend op de verwachte stijging van vooral de WW-volumes hebben we in 2020 en de eerste maanden van 2021 veel extra medewerkers geworven. In 2021 zijn 2.660 nieuwe medewerkers in dienst getreden. Het aantal medewerkers in (vaste en tijdelijke) dienst van UWV steeg met 6,2% en het aantal fte's met 6,8%.

Tabel Aantal medewerkers

	Eind december 2021	Eind december 2020
Medewerkers in dienst		
Vaste medewerkers	17.046	16.540
Tijdelijke medewerkers	3.764	3.050
Totaal	20.810	19.590
Fte's	18.419	17.251
Overige medewerkers		
Externe medewerkers	798	591
Flexkrachten	1.238	2.005

We werken met tijdelijke en flexcontracten, omdat een deel van onze werkzaamheden conjunctuurgevoelig is of als opstapje naar een vast contract bij gebleken geschiktheid. Het aantal tijdelijke en vaste arbeidsplaatsen is vooral toegenomen door de komst van adviseurs en medewerkers werk, uitkeringsdeskundigen, re-integratiebegeleiders, medisch verpleegkundigen en klantadviseurs. Het aantal flexkrachten daalde met 767. Een deel van de flexcontracten is omgezet in een tijdelijk dienstverband. Dit geldt met name voor medewerkers in de functie van uitkeringsdeskundige, medewerker invorderen en klantadviseur bij het Klantencontactcentrum. In 2021 verliet 5,2% van onze vaste medewerkers de organisatie. Eind 2020 telde UWV 17 boventallige medewerkers, in 2021 zijn daar 17 medewerkers bijgekomen. Eind december 2021 waren er in totaal nog 15 medewerkers boventallig.

Steeds meer diversiteit en inclusiviteit

UWV heeft een belangrijke maatschappelijke opdracht. We vinden het daarom essentieel dat onze organisatie een afspiegeling is van de maatschappij en ook zelf als werkgever perspectief biedt aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Diversiteit en inclusiviteit zijn voor ons belangrijke waarden bij het in dienst nemen en houden van personeel. Begin april 2021 hebben we besloten om onze diversiteit en inclusiviteit systematisch te versterken. Dit betekent dat we in de hogere functieniveaus meer medewerkers met een cultureel diverse achtergrond willen hebben en ook meer jongere medewerkers. Daarnaast willen we meer medewerkers uit de doelgroep voor de banenafpraak in dienst nemen. Verder streven we naar een groter aandeel vrouwen in het eerste echelon. We hebben streefcijfers voor 2025 vastgesteld:

- In 2025 bestaat 30% van het eerste echelon en 45% van het tweede, derde en vierde echelon uit vrouwen. Eind 2021 was dit respectievelijk 23,7% en 46,3%.
- In 2025 bestaat de subtop (derde en vierde echelon) voor 12,5% uit medewerkers jonger dan 35 jaar. De stand per eind 2021 was 8,1%.
- In 2025 zijn medewerkers met een cultureel diverse achtergrond met 10% vertegenwoordigd in de top, met 12,5% in de subtop en met 15% in de hele organisatie.

We zijn er helaas niet in geslaagd om onze doelstelling te realiseren om in 2021 500 duurzame arbeidsplekken te hebben gecreëerd voor mensen uit de doelgroep voor de banenafpraak. Eind december 2021 waren er 450 duurzame arbeidsplekken ingevuld met kandidaten uit deze doelgroep. We hebben de doelstelling verlaagd naar 460, maar willen het aantal duurzame arbeidsplekken wel verder uitbreiden.

In het laatste kwartaal van 2021 is op [uwv.nl](#) een [meldfunctie discriminatie](#) beschikbaar gekomen, waar burgers die zich door UWV gediscrimineerd voelen zich kunnen melden.

Integriteit is essentieel

Integriteit is essentieel voor onze professionele organisatie. In 2021 zijn online 76 bewustwordingsmomenten georganiseerd, waaraan in totaal 1.495 medewerkers hebben deelgenomen. Daarnaast volgden alle nieuwe medewerkers de e-learningmodule integriteit. Daarnaast hebben we samen met de externe Commissie van Integriteitsdeskundigen (CID) rondetafelgesprekken gevoerd over integriteitsdilemma's die collega's tijdens het werk tegenkwamen. Rode draden uit de gesprekken zijn met de directies besproken en voorzien van aanbevelingen van de CID. Om managers te ondersteunen hebben we in aanvulling op de managementtraining integriteit een leergang rondom ethisch leiderschap ontwikkeld. Deze hebben we beproefd onder een aantal groepen nieuwe managers van verschillende bedrijfsonderdelen. Het resultaat is dat deze leergang voor managers wordt voortgezet in 2022.

In 2021 hebben we de meldregeling en het onderzoeksprotocol van UWV Bureau Integriteit aangepast aan onder andere de ambtenarenstatus die UWV-medewerkers sinds 2020 hebben en in december naar aanleiding van de voorgestelde wetswijzigingen voor de Wet bescherming klokkenluiders. Verder is een procedure opgesteld voor eenduidige toetsing van nevenfuncties. UWV Bureau Integriteit toetst voortaan alle nevenfuncties die leden van de raad van bestuur en (algemeen) directeurs willen aanvaarden vooraf op de schijn van belangenverstrengeling, verenigbaarheid met de functie en risico op imagoschade voor UWV. Bureau Integriteit kan op verzoek ook advies geven over te aanvaarden nevenfuncties van andere UWV-collega's.

Integriteitsmeldingen

In 2021 ontvingen we 143 meldingen van mogelijke integriteitsschendingen. In 125 gevallen ging het om een UWV-medewerker en 18 keer waren het cliënten of derden. Niet elke melding heeft geleid tot een onderzoek. Soms werd in overleg met de melder gekozen voor een andere interventie, soms was er te weinig concrete informatie aanwezig om een onderzoek te rechtvaardigen. Ook waren er meldingen die niet bleken te gaan over een mogelijke integriteitsschending. Deze meldingen zijn overgedragen aan bijvoorbeeld onze afdeling Klachtenservice of aan het bedrijfsonderdeel Handhaving (bij meldingen over mogelijk misbruik of oneigenlijk gebruik van uitkeringsgelden). Er zijn 37 integriteitsonderzoeken gestart tegen UWV-medewerkers en er zijn naar aanleiding van een integriteitsschending 23 keer arbeidsrechtelijke maatregelen getroffen, uiteenlopend van een mondelinge waarschuwing tot ontslag op staande voet. Dit laatste gebeurde 1 keer. In 2021 is er 2 keer aanleiding geweest voor een strafrechtelijke aangifte tegen een voormalige UWV-medewerker.

Hybride werken

Het thuiswerken als gevolg van de coronapandemie heeft positieve effecten voor medewerkers, zoals meer eigen regie en handelingsruimte, betere mogelijkheden voor geconcentreerd werken en meer tijd en minder stress doordat er niet gereisd hoeft te worden. Het ziekteverzuim daalde van 5,7% per eind 2019 naar 4,8% per eind 2021. Om (vanuit huis) individueel of als team de eigen fysieke en mentale gezondheid en vitaliteit te versterken, faciliteren we medewerkers met onlinemogelijkheden via specifieke portals, webinars, oefeningen, achtergrondinformatie en communicatie-uitingen. In het eerste tertaal van 2021 zijn de kaders ontwikkeld voor hoe het hybride werken er in de toekomst uit gaat zien. Vervolgens is er met de ondernemingsraad afgesproken om een proefjaar in te gaan, waarin we monitoren hoe het goede gesprek over de manier van werken verloopt tussen medewerkers, leidinggevers en teams. Dit proefjaar is op 1 oktober 2021 van start gegaan.

Arbeidsvoorwaarden

Eind 2021 zijn de vakorganisaties en UWV tot een onderhandelingsresultaat voor een nieuwe cao gekomen. Na achterbanraadpleging onder de leden van de vakorganisaties is de cao in januari 2022 definitief geworden. De nieuwe cao geldt alleen voor het jaar 2022. Belangrijke onderdelen zijn een loonsverhoging gerelateerd aan de inflatie, verhoging van de pensioenpremie en een eenmalige tegemoetkoming in de facilitering van de thuiswerkplek.

5.2. Vernieuwen en vereenvoudigen ICT-landschap

Het ICT-landschap is essentieel voor onze dienstverlening. In 2021 hebben we, in lijn met voorgaande jaren, gewerkt aan de noodzakelijke vereenvoudiging en vernieuwing om ook in de toekomst goede, betrouwbare en moderne dienstverlening waarin de burger centraal staat, te kunnen blijven bieden. Zo scheppen we meer wendbaarheid en meer ruimte voor personalisatie en maatwerk.

De capaciteit die we hebben voor het realiseren van veranderingen is schaars en moeten we verdelen over belangrijke onderwerpen, waaronder noodzakelijke vernieuwingen, werkzaamheden in het kader van de coronamaatregelen zoals de nood- en herstelmaatregelen en initiatieven die op innovatieve wijze de ICT-dienstverlening aan burgers verbeteren. Daarnaast willen we de ondersteuning van onze medewerkers verbeteren en moeten we rekening houden met de omvangrijke opgave van wet- en regelgeving, zowel van onze eigen opdrachtgever – het ministerie van SZW – als van andere opdrachtgevendende ministeries en de Europese Unie (EU). Bovendien zijn voorziene werkzaamheden en projecten door de coronacrisis anders verlopen dan oorspronkelijk gepland.

Strategische ICT-doelstellingen

We schetsen in het UWV Informatieplan (UIP) onze ICT-doelstellingen voor de komende jaren. De belangrijkste bijbehorende resultaten die we in 2021 wilden realiseren, zijn in het UIP opgenomen als veertien strategische mijlpalen. Daarover verantwoorden we ons hieronder per ICT-doelstelling; de strategische mijlpalen zijn cursief aangegeven. De toegenomen druk op onze verandercapaciteit is zichtbaar in de realisatie van deze mijlpalen: in 2021 zijn vijf strategische mijlpalen voor 2021 en drie mijlpalen van voorgaande jaren afgerond, vier mijlpalen voor 2021 worden begin 2022 opgeleverd en de overige vijf mijlpalen voor 2021 op een later moment in 2022 en 2023.

Uit 2019 resteren nog werkzaamheden voor het beveiligen van kritische data-analyseomgevingen. Voor de belangrijkste risico's is dit in 2019 en begin 2020 gerealiseerd. De bredere doelstelling is inmiddels overgenomen door het programma Datafabriek en wordt regulier opgepakt. Afronding is voorzien voor 2023. De Datafabriek is nog in ontwikkeling en heeft de oorspronkelijk voor 2020 geplande eerste set informatieproducten nog niet kunnen leveren. De testfase is nu bereikt. Ook uit 2020 dateert de doelstelling voor het aansluitklaar zijn van de UWV persoonsadministratie (UPA). Een alternatieve aanpak wordt nu onderzocht; conclusies worden medio 2022 verwacht.

Privacy en beveiliging betreft een groot aantal uiteenlopende onderwerpen die variëren van cyberdreigingen die organisaties kunnen platleggen tot aan het cookiebeleid. Met de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) is er sinds enkele jaren een duidelijk kader. UWV-onderdelen werken toe naar brede 'in controlverklaringen' voor de BIO. De drie strategische mijlpalen voor informatiebeveiliging en privacy zijn op verschillende plekken in dit jaarverslag opgenomen. In deel 1 van dit jaarverslag in paragraaf 5.3 gaan we, onder het kopje Verminderen risico's Sonar in op de strategische mijlpaal *Urgente privacyverbetermaatregelen voor Sonar geïmplementeerd*. In deel 2 van dit jaarverslag gaan we in paragraaf 5.3 onder het kopje Veilige uitwisseling van gegevens nader in op de strategische mijlpaal *Klanten en medewerkers kunnen gebruikmaken van passende veilige digitale communicatie in het sociaal-medisch domein* en onder het kopje Beveiliging van portalen op de strategische mijlpaal *Toegang voor werkgevers via eHerkenning op werk.nl*.

Betere dienstverlening via meerdere kanalen

Voor betere dienstverlening aan burgers via meerdere kanalen hebben we in 2021 gewerkt aan het mogelijk maken van het *eenmalig inloggen op uuv.nl en werk.nl*. Mensen hoeven dan slechts één keer in te loggen om beide websites te kunnen gebruiken. Deze functionaliteit wordt later opgeleverd dan oorspronkelijk gepland, waardoor bezoekers van onze websites tot de ingebruikname in de loop van 2022 van de huidige inlogmogelijkheden gebruik zullen moeten maken. Oorzaken zijn een technische complicatie in de gebruikte software die inmiddels door de leverancier is opgepakt, en de planningsafhankelijkheid van de aanstaande migratie van applicaties van onze divisie Werkbedrijf naar het nieuwe datacenter. Ook hebben we in 2021 gewerkt aan het *vernieuwen van het publieke deel van uuv.nl*, zodat we de website voor gebruikers kunnen personaliseren. Bezoekers krijgen dan direct voor hen relevante informatie te zien. Dat betekent voor de burger meer digitale dienstverlening op maat en beter inzicht in de gegevens die UWV over hem heeft en waarvoor UWV deze gegevens gebruikt. We zijn tot de conclusie gekomen dat hiervoor eerst enige technische modernisering nodig is. Het gaat om dienstverlening die zich snel ontwikkelt en die dus gemakkelijk moet kunnen worden gewijzigd en uitgebreid. De realisatie van de eerste diensten voor burgers wordt nader ingepland.

Daarnaast hebben we aan een methodiek gewerkt die uiteindelijk moet leiden tot een publieke Nederlandse standaardtaal (ontologie) voor *arbeidsbemiddeling op basis van skills (vaardigheden)*: *CompetentNL*. Werkzoekenden worden hiermee op geavanceerde wijze ondersteund bij het vinden van een baan (zie ook deel 1 van dit jaarverslag, paragraaf 3.1, onder het kopje Skills steeds belangrijker). Voor deze mijlpaal komt begin 2022 een conceptontologie gereed voor toetsing en verrijking door de direct betrokken partners, die hiermee werkzoekenden op geavanceerde wijze kunnen ondersteunen.

We hebben ook twee strategische mijlpalen van vorig jaar gerealiseerd: in maart 2021 is voor alle WW-gerechtigden, inclusief zieke werklozen in de Ziektewet, de UWV-app Inkomstenopgave en notificatie beschikbaar gekomen. Hiermee kunnen zij hun inkomstenopgave indienen; als de notificatie is aangezet, herinnert een berichtje de gebruiker aan het eind van de maand aan het invullen van de inkomstenopgave. Om ervoor te zorgen dat klantadviseurs van UWV Klantencontact direct alle relevante gegevens bij de hand hebben zodat ze mensen snel en adequaat kunnen helpen, is *een digitaal, uniform opgebouwd overzicht met klantgegevens* in gebruik genomen: het Uniform klantbeeld.

Noodzakelijke vernieuwing van onze systemen

We zijn in 2021 gestart met de *noodzakelijke vernieuwing van onze systemen* door de technische aanpak te beproeven waarmee het platform waarop onze uitkeringssystemen draaien en waarvan de ondersteuning afloopt (OpenVMS), overgezet kan worden naar een nieuw platform. De beproevingen zijn succesvol afgerond; op grond daarvan wordt het

programmaplan opgesteld. In 2022 zullen we als eerste invulling van de mijlpaal *eerste optimalisatie in de ICT voor de divisie Sociaal Medische Zaken* de digitale gevalskaart Ziektewet opleveren.

Wendbaarder en minder complex ICT-landschap

Om een wendbaarder en minder complex ICT-landschap te realiseren, werken we steeds meer met gemeenschappelijke en generieke voorzieningen. Zo kunnen we op termijn sneller onze dienstverlening aanpassen aan wensen vanuit de maatschappij. We startten dit jaar met de ontwikkeling van gemeenschappelijke voorzieningen voor het ontwikkelen van software en testen. Deze voorziening zorgt voor een versnelling in het ontwikkelingsproces bij de divisies, vergroot de stabiliteit van het ontwikkelingsproces en de kwaliteit van de software. In 2021 hebben we ook gewerkt aan de implementatie van een *generieke dienst voor elektronische afspraken*. Deze maakt het mogelijk om afspraken met verzekeringsartsen, arbeidsdeskundigen en adviseurs werk digitaal te maken, waardoor de cliënt efficiënter kan worden geholpen. Eind 2021 is deze dienst in onze sociaal-medische dienstverlening voor de claimbeoordelingen geheel in gebruik genomen en voor de Ziektewet-arbotaken gedeeltelijk. In maart 2022 staat de ingebruikname gepland voor *onze dienstverlening gericht op werk*. Met de implementatie van de generieke rapportagetool in het Ziektewet-arboproces hebben we de transitie naar *één gemeenschappelijke rapportagetool voor onze sociaal-medische dienstverlening* afgerond. Hiermee verbeteren we de kwaliteit en de tijdigheid van rapportages. Ook maken we gebruik van generieke tooling voor *digitalisering van onze juridische dienstverlening bij de werkvergunningverlening*. In het project is geconcludeerd dat het de toekomstvastheid vergroot als bij het inzetten van de generieke IV-middelen wordt aangesloten bij het werkproces Werken met zaken dat we bij ons bedrijfsonderdeel Bezwaar en Beroep gebruiken. Daardoor is de opleveringsdatum uitgesteld tot de zomer van 2022. Het nieuwe aanvraagproces WW voor de klant is per eind 2021 in gebruik genomen (zie ook deel 1 van dit jaarverslag, paragraaf 4.1, onder het kopje Sneller duidelijkheid over WW-aanvraag).

Nieuwe datacenterdienstverlening

In 2021 zijn we verdergegaan met het overzetten van een belangrijk deel van de applicaties en voorzieningen die bij onze huidige datacenterleverancier draaien naar onze nieuwe leverancier. UWV krijgt als mijlpaal hiermee *nieuwe datacenterdienstverlening* op basis van moderne technieken en afspraken, tegen lagere kosten. Zo borgen we de continuïteit van onze dienstverlening en kunnen we sneller veranderingen realiseren. De meerjarige migratie is complex en legt een groot beslag op onze verandercapaciteit. Door stapsgewijs te werken, waarbij we altijd delen van de migratie kunnen terugdraaien, ondervindt onze dienstverlening geen hinder. Op basis van een meerjarige planning zijn we in gesprek met het ministerie van SZW over wanneer we wel, geen of zeer beperkte ruimte hebben voor vernieuwing en verandering van wet- en regelgeving, omdat die niet kan samenlopen met de migratie van de betreffende grote systemen naar het nieuwe rekencentrum. We hebben het projectplan en de planning voor de migratie aangepast aan aandachtspunten rond onder andere de kosten en de waveplanning. De herijking van de planning in relatie tot alle andere ontwikkelingen is UWV-breed opgepakt en er is een extra fase van enkele maanden toegevoegd om nieuwe systemen en ontwikkelingen goed te laten landen in de migratie. De wijze van verantwoording over de IT-beheerorganisatie en -beheermaatregelen van de dienstverlening is nog voor verbetering vatbaar. We hebben met onze nieuwe datacenterleverancier afspraken gemaakt over verbeteringen; deze worden doorgevoerd in 2022. De transitie naar nieuwe datacenterdienstverlening zal tot en met 2023 doorlopen.

Nieuwe Datafabriek en meer datagedreven werken

UWV wil de komende jaren meer datagedreven werken, omdat dit voordelen oplevert voor de dienstverlening, handhaving en bedrijfsvoering. In juli 2021 is de visie op datagedreven werken opgeleverd, inclusief de bijbehorende routekaart van activiteiten voor de komende jaren, waarbij een eerste stap zal worden gezet om te komen tot een UWV-breed analyseplatform. Dit platform is samen met het project Datafabriek, dat zorgt voor migratie van de bestaande datawarehouses naar één nieuw datawarehouse, de basis voor het datagedreven werken bij UWV. Voor de Datafabriek wordt een *toekomstvast data-integratiemagazijn* ingericht en gevuld. De oplevering van het herijkte projectplan wordt in 2022 verwacht. De adviezen uit de BIT-toets worden hierin meegenomen; we streven naar haalbare projectdoelen en -resultaten en zo min mogelijk complexiteit.

NOW

De coronacrisis betekende op het gebied van ICT een zeer snelle implementatie van de tijdelijke steunmaatregelen en het faciliteren van het werken en leren op afstand door onze medewerkers. Dat was alleen mogelijk door specialisten van UWV vrij te maken, door intensief samen te werken met onze leveranciers en door al vroeg in het proces naar ICT-implicaties te kijken met onze opdrachtgever, het ministerie van SZW. De NOW-regelingen zijn als tijdelijke regelingen ontworpen. Op 13 december 2021 is het loket voor de NOW 5 (de zevende aanvraagperiode) geopend. De definitieve berekeningen voor de aanvragen voor de NOW 1, de NOW 2 en de NOW 3.1 worden gemaakt. De ICT-oplossing hiervoor is voldoende toekomstvast gemaakt om de finale afrekeningen uit te kunnen voeren op langere termijn, minimaal tot in 2023.

Nieuwe wet- en regelgeving

We hebben ook in 2021 gewerkt aan nieuwe wet- en regelgeving waarvoor nieuwe ontwikkelingen of wijzigingen in onze ICT nodig zijn. Om de uitvoering van de Subsidieregeling leer- en ontwikkelbudget voor de stimulering van de arbeidsmarktpositie van natuurlijke personen met een band met de Nederlandse arbeidsmarkt (Subsidieregeling STAP-budget), inclusief het scholingsregister van DUO hiervoor, zorgvuldig te kunnen starten, is de ingangsdatum van STAP verplaatst van 1 januari 2022 naar 1 maart 2022. Het Adviescollege ICT-toetsing, de opvolger van het Bureau ICT-

toetsing (BIT), heeft inmiddels advies uitgebracht; het ministerie van SZW formuleert hierop met inbreng van UWV een reactie. Verder zijn de herijkte rekenregels voor de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet (Wvbbv) met ingang van januari 2022 in gebruik genomen. In het kader van de activiteiten die voortkomen uit de Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK) hebben we risico-inventarisaties en een aanzet tot een actieplan voor verbetering van de informatiehuishouding gedeeld met het ministerie van SZW en via SZW met het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). De bijdrage van UWV maakt integraal deel uit van het totale actieplan van het ministerie van SZW. We hebben eind 2021 een werkwijze afgesproken en ondersteuning ingericht voor UWV-brede uitwerking en uitvoering van initiatieven voor verbetering van de publieke dienstverlening, het creëren van meer ruimte voor laagdrempelig persoonlijk contact en het leveren van maatwerk. Sinds januari 2021 geldt de wettelijke verplichting om gebruik te maken van het Handelsregister van de Kamer van Koophandel als basisregistratie. In verband met de noodzakelijke prioritering van expertise als gevolg van de NOW-regelingen en de migratie naar het nieuwe datacenter zullen we de aansluiting op het Handelsregister in het tweede kwartaal van 2022 realiseren.

Ook voor Europese wet- en regelgeving werken we verder aan de ontwikkeling van onze ICT. UWV vertegenwoordigt Nederland in de Europese dienst voor arbeidsvoorziening EURES. UWV faciliteert en ontwikkelt ook de technische faciliteiten om aan te sluiten op het EURES-portaal, waarmee werkgevers en werkzoekenden elkaar kunnen vinden op de Europese arbeidsmarkt. In het kader van het project Digitalisering EURES leveren we sinds eind maart 2021 vacatures en cv's gecodeerd volgens de Europese beroepenstandaard (European Skills, Competences, Qualifications and Occupations, ESCO) aan het EURES-portaal. Inmiddels zijn we gestart met werkzaamheden voor de laatste fasen van het digitaliseringsproject. We hebben een cv-application programming interface (API) ontwikkeld om cv's van andere EURES-leden en partners door te zetten naar het EURES-portaal. Deze is in augustus opgeleverd. Verder treffen we een aanpassing om werk dat Nederlandse werkgevers in Europa aanbieden via werk.nl beschikbaar te stellen. De hiervoor benodigde release staat voorlopig gepland voor eind 2022.

UWV is verplicht om aan te sluiten op het nieuwe Europese systeem voor de elektronische uitwisseling van socialezekerheidsinformatie (Electronic Exchange of Social Security Information, EESSI). Dit systeem is bedoeld om de papieren communicatie tussen Europese socialezekerheidsorganen te vervangen door elektronische, volledig gestandaardiseerde berichtenuitwisseling. UWV is voor onder andere de WW-processen aangesloten op RINA, de Europese applicatie voor het uitwisselen van gegevens. De Europese Commissie heeft deze applicatie ontwikkeld en het beheer in 2021 overgedragen aan de Europese lidstaten. UWV heeft de laatste release uitgebreid getest en het beheer van de applicatie voor de komende jaren geborgd. We hebben inmiddels twee nieuwe processen live gezet.

5.3. Informatiebeveiliging en privacy

In deel 1 van dit jaarverslag zijn we in paragraaf 5.3 ingegaan op de maatregelen die we hebben genomen om de risico's in ons cliëntvolgsysteem Sonar te verminderen. Hieronder gaan we nader in op hoe we invulling geven aan informatiebeveiliging en privacy.

Gegevensverwerking van UWV

UWV draagt zorg voor een exclusieve, integere, beschikbare en controleerbare gegevensverwerking. Daarvoor hebben we maatregelen en procedures getroffen. UWV heeft een groot deel van zijn IT-dienstverlening uitbesteed aan een IT-serviceorganisatie. Serviceorganisaties leggen jaarlijks verantwoording af over aan UWV geleverde diensten via Third Party Memorandums (TPM's). Met onze nieuwe datacenterleverancier hebben we afspraken gemaakt over verbetering van de wijze van verantwoorden (zie ook hierboven in paragraaf 5.2, onder het kopje Nieuwe datacenterdienstverlening). Hieronder lichten we de verbeteringen toe die we hebben getroffen, zoals de implementatie van de BIO en veilige uitwisseling van persoonsgegevens. We verantwoorden ons hier ook over de wijze waarop UWV voldoet aan de AVG en zorg draagt voor de bescherming van persoonsgegevens. We beschrijven in deel 1, paragraaf 4.4 onder het kopje Configureerbare webservices de maatregelen die zijn genomen ter verbetering van de loonaangifteketen. In diezelfde paragraaf lichten we onder het kopje Data lifecycle management toe welke maatregelen zijn genomen om de structurele inbedding en optimalisatie van data lifecycle management te realiseren.

Voldoen aan de AVG

De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) vereist een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB) voor iedere voorgenomen verwerking van persoonsgegevens die een hoog risico voor de privacy van betrokkene met zich meebrengt. Om te bepalen of het uitvoeren van een volledige GEB voor de desbetreffende verwerking noodzakelijk is, doen we eerst een GEB-check. Een GEB brengt de specifieke risico's en mitigerende maatregelen in kaart. In sommige gevallen kan een GEB ook leiden tot het aanpassen (inperken) van de verwerking. Dat gebeurt als blijkt dat er geen grondslag of noodzaak aanwezig is. Bijzondere aandacht gaat uit naar de inzet van algoritmen en de gegevens die daarbij gebruikt worden. Niet alles wat kan, mag ook. Hetzelfde geldt voor gegevensuitwisseling binnen samenwerkingsverbanden met andere (publieke en private) organisaties. Ons uitgangspunt is dat elke verwerking van persoonsgegevens ethisch verantwoord moet zijn. In 2021 hebben we voor zowel bestaande als aanstaande verwerkingen 127 GEB-checks en 61 GEB-rapporten afgerond. Er heeft zich in 2021 een incident met voortijdige vernietiging van dossiers voorgedaan. We hebben hiervan melding gemaakt bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Eind 2021 is een vooronderzoek data lifecycle management opgeleverd, op basis waarvan we in 2022 verbeteracties in

gang kunnen zetten. Tegelijkertijd constateren we dat het borgen van tijdige vernietiging van persoonsgegevens in de praktijk regelmatig problemen oplevert. Het vergt analyse om te voorkomen dat daarmee direct of indirect informatie wordt vernietigd die van belang is voor lopende of mogelijke toekomstige aanspraken. Systemen zijn technisch niet altijd goed ingericht om het schonen van persoonsgegevens te ondersteunen. Als alternatief wordt handmatig schonen ingezet, maar dit is kwetsbaar bij menselijke fouten en vergt veel managementaandacht die niet altijd in voldoende mate aanwezig is.

Beveiliging van portalen

Adequate beveiliging is een belangrijke randvoorwaarde om de stabiliteit en continuïteit van onze digitale dienstverlening te kunnen blijven garanderen. Daarom werken we aan het vergroten van onze cyberweerbaarheid en streven we naar het waarborgen van veilige toegang tot de UWV-portalen en de bescherming van persoonsgegevens die op de portalen worden gedeeld. Er is in 2021 hard gewerkt aan de UWV-websites om zo een veilige en betrouwbare interactie tussen overheid en Nederlandse burgers en bedrijven te kunnen garanderen. We sluiten werk.nl aan op de overheidsvoorziening eHerkenning, zodat werkgevers veiliger toegang verkrijgen tot onze dienstverlening via deze site. Dit zal in de loop van 2023 worden gerealiseerd. Ook andere portalen, zoals het tolkenportaal, het jobcoachportaal en ons zakelijk portaal, worden in 2022 en 2023 aangesloten op eHerkenning. De voorbereidingen hiervoor zijn inmiddels in gang gezet. In 2021 voldeden uwv.nl en werk.nl niet aan alle normen van het ICT-beveiligingsassessment DigiD. Dat komt onder andere doordat we gebruikmaken van applicaties van externe (Software as a Service-)leveranciers. De applicaties van een aantal van deze leveranciers voldoen (nog) niet aan de – na de aanschaf en gebruikersnaam aangescherpte – Content-Security-Policy (CSP)-eisen. We hebben via een audit vastgesteld dat er wel voldoende mitigerende maatregelen getroffen zijn. Verder is er een verbeterplan gemaakt om in 2022 wel te gaan voldoen aan deze eisen. De eisen voor een goede omgang met burgers op portalen worden steeds verder aangescherpt en beslaan een steeds breder terrein. Onze websites uwv.nl en werk.nl voldoen inmiddels aan alle eisen van Forum Standaardisatie. Voor massaal gebruikte portalen zoals die van UWV zijn cookies onontkoombaar. Cookies zijn data over de interactie met individuele burgers die worden bewaard voor analyse en om de webervaring van terugkerende klanten te verbeteren. Op het gebied van transparantie richting gebruikers en verantwoording over ons cookiegebruik hebben we nog werk te verrichten.

Voldoen aan de BIO

In 2021 hebben we een UWV-brede verantwoordingsystematiek opgezet voor de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), met als doel om een in-controlverklaring af te geven voor de kritische bedrijfsprocessen en systemen. We hebben, met externe ondersteuning, een gedetailleerde aanpak uitgewerkt. Alle bedrijfsonderdelen hebben implementatieteams samengesteld die hebben onderzocht of specifiek beleid, richtlijnen en voorzieningen voor deze kritische bedrijfsprocessen en kritische systemen voldoen aan het normenkader van de BIO. De bedrijfsonderdelen hebben voor een deel van deze bedrijfsprocessen en systemen een gap-analyse uitgevoerd tussen de bestaande informatiebeveiligingsmaatregelen en de BIO. Op basis van de resultaten van de gap-analyses hebben ze vervolgens verbeterplannen opgesteld. Zo zijn er verbeteringen noodzakelijk in het autorisatiebeheer voor meerdere kritieke systemen, om de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van onderliggende data te waarborgen. De UWV-brede in-controlverklaring is begin maart 2022 vastgesteld. We verwachten dat uiterlijk per 2026 al onze processen en systemen geheel aan de BIO voldoen.

Veilige uitwisseling van persoonsgegevens

Onze medewerkers zijn zich er in toenemende mate van bewust hoe zij kunnen bijdragen aan een veilige omgang met informatie, maar hier is blijvend aandacht voor nodig. In 2021 hebben wij geïnvesteerd in maatregelen die een veilige uitwisseling van informatie faciliteren en daarmee datalekken terugdringen. Er loopt een vooronderzoek naar adequate oplossingen voor veilige digitale communicatie in het medische domein, waarmee we conform wettelijke voorschriften digitaal kunnen communiceren met medisch specialisten. Voor de korte termijn zijn sinds 2020 aanvullende processen en technologie ingezet die sindsdien breed zijn uitgerold. Voor de langere termijn streven we bij voorkeur naar een eenduidige oplossing voor portalen en apps; indien nodig sluiten we voor heel specifieke doelgroepen aan op de door deze doelgroep gebruikte veilige communicatiemiddelen. Ook schonen we digitale omgevingen op waarbinnen persoonsgegevens ongestructureerd en zonder nadrukkelijk doel worden bewaard.

Meer verzoeken tot inzage

Burgers hebben het recht om de persoonsgegevens die wij van ze hebben, in te zien. Daarvoor moeten ze een verzoek op grond van de AVG indienen. Het aantal verzoeken is toegenomen sinds de opening van de mailbox privacy@uwv.nl (begin 2020) en het in 2021 beschikbaar komen van een digitaal formulier waarmee burgers, door via DigiD in te loggen op uwv.nl, een verzoek kunnen indienen. Veel mensen vragen om inzage van hun persoonsgegevens, maar ook om correctie of verwijdering. De uitvoering van deze verzoeken kost de nodige inspanning, zeker wanneer meerdere bedrijfsonderdelen bij de dienstverlening betrokken zijn. Op dit moment staat het tijdig en goed afhandelen van de verzoeken onder druk. Vaak moet verlenging van de termijn worden gevraagd. Dit leidt tot ontevreden burgers en klachten en in een enkel geval tot de indiening van een bezwaar. In 2022 onderzoeken we of en zo ja hoe we het proces anders kunnen inrichten.

Inbreuken in verband met persoonsgegevens

Op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) moeten alle inbreuken in verband met persoonsgegevens (datalekken) binnen 72 uur worden gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens, tenzij het niet waarschijnlijk is dat de inbreuk een risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van de persoon van wie persoonsgegevens zijn gelekt (de betrokkene). Wanneer de inbreuk waarschijnlijk een hoog risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen, moet UWV ook de betrokkene inlichten. UWV heeft in 2021 in totaal 3.027 signalen over mogelijke inbreuken ontvangen. Daarvan hebben we er 1.039 als datalek gemeld bij de AP. Het ging hierbij in bijna 90% van de gevallen om poststukken die geopend werden door iemand anders dan de geadresseerde. Dankzij adequaat handelen door onze medewerkers konden risico's voor de rechten en vrijheden van betrokkenen daarbij snel worden gemitigeerd. Naar aanleiding van deze incidenten hebben we nader onderzoek ingesteld. Hiermee zijn de risico's helder in kaart, zodat we maatregelen konden treffen om soortgelijke incidenten in de toekomst te voorkomen. Het blijft van belang om de aandacht te vestigen op tijdige en voldoende managementaandacht om risico's van impactvolle datalekken te mitigeren en om maatregelen te treffen om verdere inbreuken te voorkomen.

Er hebben zich in de afgelopen periode meerdere incidenten met grotere impact voorgedaan:

- **Ten onrechte vernietigde dossiers.** De afgelopen drie jaar heeft UWV fysieke archiefbescheiden geschoond. Gedurende deze periode zijn ook fysieke documenten over sociaal-medische beoordelingen vernietigd waarvan de wettelijke bewaartermijn nog niet was verstreken. Het gaat om documenten van ruim 15.500 mensen met een lopende Wajong-uitkering en bijna 128.000 mensen van wie de uitkering inmiddels is beëindigd, bijvoorbeeld als gevolg van het bereiken van de AOW-leeftijd, overlijden of herstel. Het vernietigen van dossiers is na constatering onmiddellijk stopgezet. We hebben onderzoek gedaan naar de oorzaak en maatregelen getroffen; hierna kon de vernietiging weer worden opgepakt. De vroegtijdige vernietiging heeft geen nadelige gevolgen voor de reeds beëindigde uitkeringen; dit is vastgelegd in de werkinstructies. Voor de lopende Wajong uitkeringen hebben we vastgesteld dat alle voor de betaling van de uitkering relevante informatie, zoals de mate van arbeidsongeschiktheid, gereconstrueerd kan worden. Omdat de risico's voor betrokkenen beperkt zijn, zijn zij op grond van de AVG niet geïnformeerd.
- **Incident werkgeversportaal.** Op 10 juni is nieuwe software geïnstalleerd op het werkgeversportaal. Na installatie van deze software waren er, wanneer er een zoekopdracht werd gedaan binnen een specifiek wetsdomein, voor werkgevers titels zichtbaar van documenten die betrekking hebben op werknemers van andere werkgevers. De bestanden konden niet worden geopend of gedownload. De risico's voor de betrokkenen zijn beperkt gebleven, omdat het datalek optrad in een beveiligde omgeving en vanwege de relatief korte tijdsduur (circa 2,5 uur) van het incident. Het incident is door circa 30 werkgevers gemeld, waarna we de software-installatie hebben teruggedraaid en de inbreuk was beëindigd. De werkgevers die een melding hebben gedaan, hebben een terugkoppeling ontvangen. We hebben maatregelen genomen om dit soort datalekken in de toekomst te voorkomen.
- **Incident loonaangifteketen.** Gebleken is dat door een fout in de aanlevering vanuit de Belastingdienst sinds januari 2021 ongeveer 1.700 loonaangiftes niet volledig konden worden verwerkt in de polisadministratie. Hierdoor zijn deze loonaangiftes ook onvolledig doorgeleverd aan afnemende organisaties: gegevens over de inkomstenperiode ontbraken. Deze fout heeft geen (financiële) gevolgen voor cliënten van UWV. We hebben, conform de procedure in de loonaangifteketen, een melding gedaan bij de Belastingdienst en bij het ketenbureau van de loonaangifteketen. Het proces zal worden geëvalueerd en de gegevens zullen middels een herstell levering worden gecorrigeerd.

Verantwoording beveiliging Suwinet

UWV legt ieder jaar verantwoording af over de beveiliging van Suwinet volgens de verantwoordingsrichtlijn Gezamenlijke elektronische Voorziening Suwinet (GeVS). Voor het verantwoordingsjaar 2021 geldt de GeVS-verantwoordingsrichtlijn uit 2020. De scope van deze verantwoording is een set van 14 normen uit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en richt zich op het afnemen van Suwinet-services. Bevindingen en eventuele afwijkingen ten opzichte van het afgesproken beveiligingsniveau rapporteren we met een Transparantierapportage vóór 1 mei aan Bureau Keteninformatisering Werk & Inkomen (BKWI).

6. Beheersing van kosten en risico's

In dit hoofdstuk gaan we nader in op de resultaten op het gebied van de doelmatigheid (zie ook deel 1 van dit jaarverslag, paragraaf 6.1), ons beleid bij misbruik en oneigenlijk gebruik van regelingen en de betrouwbaarheid van de niet-financiële informatie in onze verantwoording.

6.1. Doelmatigheid

We streven naar een doelmatige besteding van het beschikbare budget, dat wordt bekostigd uit publieke middelen.

Begrotingsresultaat 2021

De begroting van UWV is opgebouwd via de zogeheten costaccountingmethodiek. Die maakt de relatie inzichtelijk tussen de te leveren productie en de hiervoor benodigde financiële middelen. Het begrotingsresultaat over 2021 kan als volgt worden weergegeven:

Tabel Begrotingsresultaat UWV

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2021	Begroting 2021	Verschil	%
1. Claimbeoordeling				
1.1 Toekennen/afwijzen claim	603,5	596,4	7,1	1,2%
1.2 Continueren	399,4	425,6	-26,2	-6,1%
1.3 Handhaving	66,0	73,2	-7,2	-9,8%
	1.069,0	1.095,2	-26,3	-2,4%
2. Dienstverlening werkzoekenden				
2.1 WW-dienstverlening	277,8	386,5	-108,7	-28,1%
2.2 AG-dienstverlening	233,5	203,4	30,1	14,8%
2.3 Inkoop re-integratie en voorzieningen	38,7	41,0	-2,3	-5,6%
	550,0	630,9	-80,9	-12,8%
3. Gegevensbeheer en werkgeversdienstverlening				
3.1 Gegevensbeheer	60,9	54,4	6,4	11,8%
3.2 Werkgeversdienstverlening	96,4	92,7	3,7	4,0%
	157,3	147,1	10,2	6,9%
4. Uitkeringsverstrekking				
4.1 Uitkeringsverstrekking	104,4	98,1	6,2	6,4%
	104,4	98,1	6,2	6,4%
5. Klantcontact				
5.1 Klantcontact	127,6	128,2	-0,6	-0,4%
	127,6	128,2	-0,6	-0,4%
Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	2.008,2	2.099,6	-91,4	-4,4%
Vernieuwing, investerings- en transitiebudget	89,5	91,5	-2,0	-2,2%
Invoering wet- en regelgeving	36,5	41,4	-4,9	-11,9%
Totaal projectkosten	126,0	132,9	-6,9	-5,2%
Frictiekosten personeel en huisvesting	1,6	5,1	-3,4	-68,1%
Totaal (voor mutaties fondsen en reserveringen)	2.135,8	2.237,5	-101,7	-4,5%
Onttrekking aan bestemmingsfonds frictiekosten	-26,5	-26,5	0,0	0,0%
Toevoeging aan egalisatiereserve	6,0	0,0	6,0	
Totaal (na mutaties fondsen en reserveringen)	2.115,3	2.211,0	-95,7	-4,3%

Hieronder volgt een nadere toelichting op basis van de costaccountingmethodiek:

- **Claimbeoordeling:** De kostenonderschrijving is voornamelijk toe te schrijven aan de WW. Er waren met name minder beslissingen voor WW en faillissementen dan begroot. Bij de continueringen was er sprake van minder activiteiten bij de WIA-herbeoordelingen en bij de continueringen voor de WW. Bij de Ziektewet was er sprake van meer activiteiten in verband met langdurig verzuim. Er waren minder handhavingsactiviteiten dan begroot.
- **Dienstverlening werkzoekenden:** Er waren minder activiteiten voor de dienstverlening van WW-werkzoekenden dan begroot. De dienstverlening aan werkzoekenden met een arbeidsongeschiktheidsuitkering lag boven het niveau dat begroot was, maar er waren minder activiteiten voor de inkoop re-integratie en voorzieningen dan begroot.
- **Gegevensbeheer en werkgeversdienstverlening:** Het totale aantal activiteiten voor gegevensbeheersing en werkgeversdienstverlening lag boven het begrote niveau. Alleen bij de juridische dienstverlening waren er minder activiteiten dan begroot.
- **Uitkeringsverstrekking:** Er waren meer activiteiten voor bestandsbeheer voor de WIA en Wajong dan begroot.
- **Klantcontact:** Er waren minder activiteiten bij de telefonische klantcontacten dan begroot.

Projectkosten

Voor 2021 is € 132,9 miljoen begroot voor projecten. De gerealiseerde projectkosten zijn in 2021 € 6,9 miljoen lager dan het budget uitgekomen.

Frictiekosten personeel en huisvesting

De frictiekosten personeel bedragen € 1,6 miljoen in 2021. De kosten betreffen vooral een dotatie aan de voorziening sociaal plan. De frictiekosten huisvesting bedragen in deze periode nihil. Eind december 2021 stonden er geen panden leeg. In principe is er geen ruimte om uit te breiden binnen de bestaande portefeuille.

Fondsen en reserveringen

In de begroting is een bedrag van € 26,5 miljoen opgenomen die door het ministerie van SZW is toegekend vanuit het bestemmingsfonds frictiekosten. Dit betreft de post Bestedingsplan dienstverlening WW, Wajong en WIA.

Van het totale budgetresultaat 2021 van € 101,7 miljoen is een bedrag van € 6,0 miljoen toegevoegd aan de egaliseringsreserve. Hiermee is het maximumbedrag van de egaliseringsreserve (€ 92,8 miljoen) bereikt. Het resterende deel van het budgetresultaat (€ 95,7 miljoen) blijft onderdeel van het fondsvermogen. De egaliseringsreserve bedraagt maximaal 5% van het gemiddelde van de jaarbudgetten van de voorgaande drie jaar.

ICT-kosten

UWV rapporteert volgens een uniforme, voor alle overheidsorganisaties voorgeschreven indeling voor de opbouw van de ICT-kosten.

Tabel ICT-kosten

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2021
1. Kosten eigen personeel dat werkzaam is in ICT-functies	166,4
2. Hardware	35,1
3. Standaardsoftware	46,7
4. Spraak- en dataverbindingen	15,3
5. Inhuur van personele capaciteit van externe bedrijven ten behoeve van ICT-taken	73,3
6. Aan ICT-leveranciers uitbestede diensten	168,3
Totaal ICT-kosten ten behoeve van de uitvoering	505,1

Huisvesting

Ook in 2021 werkten vanwege de coronacrisis de meeste UWV-medewerkers thuis. Het aantal medewerkers (inclusief flexkrachten en externen) is in 2021 opnieuw toegenomen, van 22.186 per eind 2020 tot 22.846 per eind 2021. Waar dit in voorgaande jaren zou hebben geleid tot het huren van extra vierkante meters, is de opschaling in 2021 opgevangen doordat veel medewerkers thuiswerken.

Tabel Huisvesting

	31 december 2021	31 december 2020
Aantal panden in portefeuille	69	67
Aantal vierkante meters	358.700	358.500

Op twee locaties (in Harderwijk en Almelo) zijn nieuwe huurovereenkomsten afgesloten. In Almelo is de huurovereenkomst voor één locatie beëindigd. Per 31 december 2021 deden we dat ook voor een pand in Leeuwarden. In Maastricht en Rotterdam zijn twee ruimtes van in totaal 705 m² gehuurd voor regionale werkcentra voor arbeidsbemiddeling. Daarin werken UWV, gemeenten en sociale partners samen met andere publieke en private partijen.

6.2. Kassiersfunctie

De partijen uit de regionale mobiliteitsteams kunnen voor hun dienstverlening aan werkenden en werkzoekenden in het kader van de Tijdelijke regeling aanvullende crisisdienstverlening Covid-19 gebruikmaken van verschillende budgetten. Voor het beheer van deze budgetten is een centrale onafhankelijke kassiersfunctie ingericht, die is belegd bij UWV. De minister van SZW verstrekt de financiële middelen aan UWV met een maandelijks voorschot. Om de onafhankelijkheid van de kassier te borgen en verantwoordelijkheden af te bakenen, is geregeld dat UWV verslag doet over het administreren en bewaken van deze middelen via een kassiersverslag. De budgetten die het Bureau Kassier administreert en feitelijk beheert, blijven op grond van de Regeling SUWI buiten de staat van baten en lasten van de jaarrekening van UWV. Aan het einde van het kalenderjaar worden de door de minister van SZW verstrekte voorschotten aan de hand van dit kassiersverslag afgerekend tussen UWV en SZW. Het kassiersverslag is opgenomen als bijlage bij dit jaarverslag.

6.3. Beleid misbruik en oneigenlijk gebruik

UWV heeft een stelsel ingericht om misbruik en oneigenlijk van uitkerings- en subsidiegelden gebruik te voorkomen en te bestrijden. Het stelsel kent binnen UWV vier verdedigingslijnies:

1. Overleg met het ministerie van SZW en het doen van uitvoeringstoetsen op voorgenomen wetgeving om te komen tot goede, handhaafbare wetgeving.
2. Vervolgens vertaling van deze wetgeving naar systemen en de inrichting primaire UWV-klantprocessen.
3. Investeren in kennis, kunde en bewustzijn van medewerkers op het gebied van misbruik en oneigenlijk gebruik.
4. Het inrichten van controles en (data)analyses met als doel de opsporing van misbruik of oneigenlijk gebruik en met sanctiëring als mogelijk gevolg.

Terugblikkend op het verslagjaar 2021 is gebleken dat dit stelsel goed heeft gefunctioneerd.

Wij professionaliseren de verdedigingslijnies verder door onder andere de toepassing van risicomanagement. Daarnaast kunnen incidenten nieuwe inzichten geven om het stelsel verder te verbeteren. Op die manier werkt UWV continu aan het verstevigen van het stelsel ter voorkoming en bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik. De aanpak is erop gericht uitkeringsgerechtigden en subsidieontvangers die te goeder trouw zijn zo min mogelijk te belasten met controles. Risicogerichte handhaving vormt daarmee onderdeel van de dienstverlening. UWV blijft met het ministerie van SZW in gesprek over de keuzes ten aanzien van mensen en middelen voor de handhavingsactiviteiten.

De getroffen maatregelen ter voorkoming van misbruik en oneigenlijk gebruik zijn naar onze mening in de basis toereikend. Het stelsel dat is ingericht staat en heeft gefunctioneerd, wat met name goed zichtbaar is bij de crisismaatregelen. Als gevolg van de coronamaatregelen konden we niet alle handhavingsactiviteiten (volledig) uitvoeren.

Misbruik van uitkeringen kan niet volledig worden uitgesloten, restrisico's blijven aanwezig met mogelijk nadelige financiële gevolgen voor de uitgaande kasstromen.

6.4. Betrouwbaarheid niet-financiële informatie

Het SUWI-normenkader niet-financiële informatie schrijft voor dat de niet-financiële informatie in de verantwoording naar het ministerie van SZW op ordelijke, deugdelijke en controleerbare wijze tot stand komt. Dit normenkader dient als maatstaf bij het jaarlijkse onderzoek naar de betrouwbare totstandkoming van de niet-financiële informatie. Het geldt voor de prestatie-indicatoren uit dit jaarverslag en voor de zogenoemde VB-(verantwoord begroten)informatie die wij aan het ministerie leveren voor de verantwoording in het eigen jaarverslag van het ministerie over 2021. Op basis van onderzoek concluderen wij dat de totstandkoming van de prestatie-indicatoren en de VB-informatie voor 2021 voldoet aan de eisen die het SUWI-normenkader stelt. Uitzondering vormt de VB-informatie over de Wajong. Als gevolg van de inwerkingtreding van de Wet Vereenvoudiging Wajong per 1 januari 2021 moest de documentatie over de informatie over de Wajong worden aangepast. Dit is in 2021 nog niet gebeurd en wordt in 2022 alsnog opgepakt. We zullen in 2022 over de voortgang van de aanpassing van deze documentatie rapporteren.

6.5. Risicobeheersing

De complexe dienstverlening en bedrijfsvoering van UWV naast een omvangrijke veranderagenda vragen onveranderd om een intensieve beheersing van risico's in alle onderdelen en lagen van onze organisatie.

Programma Versterking risicomanagement

Begin oktober 2019 is UWV gestart met het programma Versterking risicomanagement, na de benoeming van Janet Helder als bestuurslid voor een periode van twee jaar. Na deze termijn is de sturing op risicomanagement weer belegd in de lijnorganisatie. De meeste van de twintig in dit programma geformuleerde verbeteractiviteiten zijn grotendeels afgerond. In de zomer van 2021 is een UWV-breed wegingskader in gebruik genomen dat de proces- en inhoudslijnen beschrijft voor het ophalen, escaleren en duiden van risico's. Binnengekomen risicosignalen worden gestructureerd vastgelegd in een uniform risicoregister voor de vier onderscheiden risicogebieden rechtmatige uitvoering, handhaving en fraude, kwaliteits- en uitvoeringsrisico's en (externe) compliance. Voor UWV-medewerkers is een toolkit risicomanagement ontwikkeld waarin deze instrumenten beschikbaar worden gesteld. We hebben veel energie gestoken in het actief ophalen van risicosignalen via risicosessies. Deze signalen worden vastgelegd in risicoregisters. De bedrijfsonderdelen rapporteren hierover elk kwartaal in hun maandrapportage.

In het najaar van 2021 is integraal vastgelegd hoe UWV zijn risicomanagement verder wil versterken. Hierbij is de relatie gelegd met andere ontwikkelingen binnen UWV zoals de nieuwe strategie, de herijkte kwaliteitsvisie 2021–2025 en het dienstverleningsconcept. Voor de aanpak van risicomanagement zijn de volgende uitgangspunten bepaald en beschreven:

- Eigenaarschap voor risicomanagement in de lijn.
- Investeren in kwaliteit en vakmanschap.
- Three lines of accountability-model en managementcontrolsysteem.
- Vooruitkijken en communiceren en informeren over risico's.
- Kritische houding op uitvoerbaarheid, handhaafbaarheid en risico's bij nieuwe wet- en regelgeving.
- Proactieve en objectieve communicatie richting de buitenwereld.

Voor 2022 ligt de nadruk op het versterken van risicoleiderschap binnen heel UWV. Doel hiervan is dat risico's tijdig worden onderkend en op de juiste niveaus van beheersmaatregelen en/of acties worden voorzien.

Risicobereidheid

De afgelopen jaren hebben we geïnvesteerd in het versterken van ons risicomanagement. Risicobereidheid, de hoeveelheid risico die we bereid zijn te nemen of te lopen, is daarbij altijd impliciet aanwezig geweest. We zetten nu de eerste stappen om de risicobereidheid expliciet in kaart te brengen; dit zullen we in 2022 verder vormgeven:

Tabel Risicobereidheid

Risicocategorie	Risicobereidheid	Toelichting
Maatschappelijke impact	Zeer laag	Als uitvoeringsorganisatie bepalen we mede het gezicht van de overheid voor veel burgers en werkgevers. We voelen ons verantwoordelijk voor kwalitatief hoogwaardige dienstverlening aan cliënten, werkgevers en zakelijke relaties. Eventuele fouten vanuit ons handelen die hen raken, proberen we zo goed mogelijk te herstellen.
Strategisch en operationeel	Laag-gemiddeld	We zorgen voor een continu beschikbare en kwalitatief hoogwaardige dienstverlening. Om onze dienstverlening verder te verbeteren, zetten we in op het verhogen van het vakmanschap van onze medewerkers, zorgen we voor ruimte voor maatwerk en voor toegankelijke en goed werkende ICT systemen die up-to-date en stabiel zijn.
Financieel	Laag	We streven naar een solide financiële positie, waarbij we zorgen voor ruimte om projecten uit te voeren die onze dienstverlening verbeteren. Hierbij zijn we ons continu bewust dat we omgaan met publieke middelen en verantwoorden we ons transparant aan de maatschappij over de ingezette middelen.
Compliance en fraude	Zeer laag	We spannen ons in om te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving. Onze risicobereidheid op het gebied van compliance en fraude is daarom dan ook zeer laag.

Planning-en-controlcyclus

Op vaste momenten in de planning- en controlcyclus halen we risico's op uit de organisatie om deze vervolgens te wegen, waar mogelijk te beheersen en vervolgens het ministerie van SZW daarover te informeren. Dat doen we achtereenvolgens in het jaarplan, het vier- en achtmaandenverslag en het jaarverslag. Daarnaast hebben we in december een vergelijkende risicoanalyse met de SVB en het ministerie van SZW opgesteld en deze besproken met de gezamenlijke bestuursraad, de Audit Advies Commissie van UWV en het Audit Committee van het ministerie. De bestuurlijke risico's die we voor het bereiken van onze afgesproken doelen in deze analyse (en het

achtmaandenverslag) hebben benoemd kunnen een zeker restrisico opleveren dat het ministerie van SZW en UWV samen zullen moeten accepteren.

Restrisico's

We voorzien de volgende restrisico's.

Vertraagde uitvoering (ICT-)veranderopgave

Door de begrensde capaciteit is er het risico dat de implementatie van de veranderagenda vertraging oploopt, waardoor we bijvoorbeeld de ambitie om de digitale dienstverlening voor burgers en werkgevers en de digitale ondersteuning van UWV-medewerkers te vernieuwen, niet kunnen waarmaken. We staan voor grote noodzakelijke infrastructurele trajecten zoals het vervangen van ICT-systemen en het uitvoeren van ICT-projecten om onze dienstverlening te verbeteren, en de implementatie van nieuwe wet- en regelgeving. Deze veranderopgave drukt in 2022 nog meer op onze organisatie dan in 2021. We hebben bij het ministerie van SZW aangegeven dat we de komende jaren geen ruimte te hebben voor nieuwe grootschalige ICT-projecten in verband met nieuwe wet- en regelgeving. De minister heeft de Tweede Kamer in juli 2021 hierover geïnformeerd via de brief Stand van de Uitvoering. Daarbij waren brieven gevoegd van UWV en SVB over knelpunten in de uitvoering van wet- en regelgeving. We werken aan de prioritering van de ICT-portfolio om de beschikbare capaciteit optimaal in te zetten. Ons ICT-capaciteitsmanagement versterken we door specifieke skills die we tekortkomen in kaart te brengen en met gerichte werving.

Informatiebeveiliging- en privacy-incidenten

Er is een serieus risico op incidenten op het gebied van informatiebeveiliging en privacy (IB&P) doordat wij zeker tot 2025 nodig hebben om alle benodigde maatregelen te implementeren. Verdergaande digitalisering en veranderende wet- en regelgeving, ook in EU-verband, stellen steeds hogere eisen aan informatiebeveiliging en privacy. UWV heeft continu aandacht voor de zorgvuldige omgang met persoonsgegevens (zie deel 2 van dit jaarverslag, paragraaf 5.4). Zo sluiten we onze webportalen aan op de standaarden van DigiD en eHerkenning. Ook is er veel aandacht voor de bewustwording van medewerkers in het veilig omgaan met gegevens van burgers en bedrijven. We brengen de IB&P-kwetsbaarheden in onze organisatie in kaart. Zo zijn er op basis van een in 2021 uitgevoerde gapanalyse tussen de kritische bedrijfsprocessen en de BIO verbeterplannen opgesteld. De komende periode zetten we in op uitvoering van deze verbeterplannen en verdere aansluiting op rijksbrede IB&P-standaarden.

Cybercrime

Het is vrijwel onmogelijk om onze systemen sluitend te wapenen tegen cybercrime. Er is er sprake van een voortdurend risico als gevolg van digitale aanvallen die discontinuïteit in onze dienstverlening kunnen veroorzaken. We treffen zo veel mogelijk actuele maatregelen om inbreuk te voorkomen en zo adequaat mogelijk te kunnen reageren. UWV neemt deel aan het Nationaal Detectie Netwerk en treft daarnaast preventieve ('in control'), detectieve ('zo spoedig mogelijk zien') en correctieve ('zo spoedig mogelijk brand meester') maatregelen. We blijven de zogeheten red-team-acties uitvoeren, waarbij cybersecurityaanvallen worden gesimuleerd. De bevindingen uit deze acties worden opgepakt en zorgen voor een betere verdediging.

Discontinuiteit sociaal-medische beoordelingen

Doordat de vraag naar sociaal-medische beoordelingen de beschikbare capaciteit overstijgt, kunnen we deze beoordelingen niet altijd tijdig verrichten, waardoor er het risico is dat mensen een langere periode in onzekerheid verkeren (zie deel 1 van dit jaarverslag, paragraaf 4.2). We zijn gestart met de implementatie van een aantal belangrijke maatregelen om deze mismatch te verkleinen, maar deze zijn niet afdoende om het risico volledig te beheersen. We blijven daarom in gesprek met het ministerie van SZW over aanvullende wijzigingen in werkwijzen en in wet- en regelgeving om te komen tot minder sociaal-medische beoordelingen.

Maatschappelijke verwachtingen niet waar kunnen maken

Er is een reëel risico dat we maatschappelijke verwachtingen niet kunnen waarmaken, met als gevolg dat het vertrouwen in UWV en de overheid daalt. Dat heeft te maken met twee factoren:

- De publieke opinie is veranderd, er is minder maatschappelijk draagvlak voor een te strikte koers bij het tegengaan van fraude, misbruik en oneigenlijk gebruik van uitkeringen.
- Vanwege de complexe wet- en regelgeving en gebrekkige systeemondersteuning kunnen we de kans op incidenten niet elimineren.

Om het vertrouwen in ons socialeverzekeringsstelsel te blijven borgen, hebben we ook een handhavingsrol. Het echte misbruik en oneigenlijk gebruik van uitkeringen blijven we bestrijden (zie deel 1 van dit jaarverslag, paragraaf 4.3). Als mensen door ons handelen in de knel komen, proberen we een zo goed mogelijke oplossing te bieden. Dat doen we op individueel niveau en ook bij incidenten die grotere groepen mensen treffen, zoals bij de complexe situatie waarin mensen ten onrechte zowel een WW- als Ziektewet-uitkering kregen. Deze onterechte betalingen hebben we vervolgens niet teruggevorderd (zie deel 1 van dit jaarverslag, paragraaf 4.1, onder het kopje Onterechte betalingen niet teruggevorderd).

6.6. Voorkomen van fraude binnen UWV

UWV heeft een effectieve interne beheersomgeving gerealiseerd om de mogelijkheden tot het plegen van fraude zoveel mogelijk te beperken. De raad van bestuur heeft in 2021 de Gedragscode UWV vernieuwd. Deze gedragscode, die voor alle medewerkers digitaal toegankelijk is, bevordert een cultuur van integriteit en ethisch gedrag binnen UWV. Bij de invoering van de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren (Wnra) hebben medewerkers met een arbeidsovereenkomst bij UWV de UWV Ambtseed afgelegd. In de UWV Ambtseed zijn de vier kernwaarden van UWV, die ook de kern van de Gedragscode zijn, verder uitgewerkt en vormgegeven. Het gaat om:

- Respect: voor cliënten, werkgevers en zakelijke relaties en voor elkaar.
- Openheid: we praten mét elkaar in plaats van óver elkaar.
- Eigen verantwoordelijkheid: we nemen verantwoordelijkheid voor ons handelen in plaats van naar een ander te wijzen als er iets fout gaat.
- Professionaliteit: we beheersen ons vak en zorgen ervoor dat we dat op een professionele manier uitoefenen.

Bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers vindt zorgvuldige screening plaats. Voor alle nieuwe medewerkers (zowel eigen personeel als externe inleen en flexkrachten) en voor medewerkers die overstappen naar een managementfunctie is een verklaring omtrent gedrag (VOG) verplicht. Periodiek wordt het thema integriteit aan de orde gesteld en ter discussie gesteld. Er is een Bureau Integriteit waar mogelijke schendingen gemeld kunnen worden en onderzocht.

De werkprocessen en de daarbij behorende taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn beschreven en geëvalueerd op frauderisico's. Door de in de processen aangebrachte functiescheidingen en de daarop gebaseerde interne controles lopen financiële transacties altijd over een aantal schijven, wat het risico op fraude beperkt en de ontdekkingskans vergroot. De bevoegdheden zijn adequaat vertaald in de geautomatiseerde systemen. Het beheer van bevoegdheden wordt gemonitord.

UWV beschikt over een goed ingerichte, fijnmazige planning- en controlcyclus, waardoor afwijkingen in de financiële overzichten zichtbaar worden. Wij beoordelen het restrisico op een kans op een materiële afwijking in de financiële overzichten als gevolg van fraude daarom als laag.

7. Rechtmatigheid

In dit hoofdstuk verantwoorden we ons uitgebreid over de financiële rechtmatigheid van de uitkeringsverstrekking gedurende verslagjaar 2021 (1 oktober 2020 tot 1 oktober 2021) en over de rechtmatigheid van de uitvoeringskosten. De financiële rechtmatigheid wordt beoordeeld op basis van steekproefonderzoeken op betalingen voor alle wetten en subsidieregelingen die UWV uitvoert en op afgewezen aanvragen. In dit verslagjaar zijn 2.660 steekproefonderzoeken uitgevoerd (op 2.520 betalingen en 140 afgewezen aanvragen). De verantwoording heeft betrekking op het percentage financiële fouten en onzekerheden op wets- en UWV-niveau. Uitgezonderd zijn de tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW), de Compensatieregeling transitievergoeding bij langdurige arbeidsongeschiktheid met terugwerkende kracht (CRTV-LAO-met-terugwerkende kracht) en de Participatiewet.

De regels om uitkeringen te berekenen zijn soms erg complex. In het overgrote deel van de gevallen verstrekken we snel de juiste uitkering. Maar soms slagen we er niet in dat binnen de geldende termijn te doen of gaat er iets fout. Ons uitgangspunt is dat we binnen de grenzen van de materiewetten handelen. Maar wanneer handelen naar de strikte *letter* van de wet tot onbedoelde effecten leidt die tegen de *geest* van de wet indruisen, beroepen we ons op de beginselen van behoorlijk bestuur zoals die zijn benoemd in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). We zoeken dan naar oplossingen die de mens centraal stellen en niet alleen de regels. In deel 1 van dit jaarverslag lichten we in de paragrafen 4.1 en 4.2 een aantal bijzondere situaties toe waarbij we, in afstemming met het ministerie van SZW, hebben besloten om in afwijking van de materiewetten en de daarvan afgeleide regelgeving maatwerk toe te passen. In het kader van de verantwoording over de rechtmatigheid zijn onderstaande gevallen relevant:

- Het niet terugvorderen van onterechte betalingen bij samenloop van een WW-uitkering enerzijds en een Ziektewet- of Wazo-uitkering anderzijds. Deze situatie wordt nader toegelicht in deel 1 van dit jaarverslag, paragraaf 4.1, onder het kopje Onterechte betalingen niet teruggevorderd. Het betreft ruim € 2 miljoen aan uitkeringen van de genoemde wetten.
- Het stopzetten van het terugvorderen van WIA-voorschotten. Deze situatie wordt nader toegelicht in deel 1 van dit jaarverslag, paragraaf 4.2, onder het kopje Terugvorderen WIA-voorschotten stopgezet. Het betreft circa € 5,5 miljoen aan in 2020 en 2021 betaalde WIA-voorschotten WIA.
- Het opschorten en kwijtschelden van schulden van gedupeerden kinderopvangtoeslag. Deze situatie wordt nader toegelicht in deel 1 van dit jaarverslag, paragraaf 4.1, onder het kopje Opschorten en kwijtschelden schulden gedupeerden kinderopvangtoeslag. Het betreft circa € 10 miljoen aan kwijtgescholden vorderingen verspreid over de verschillende wetten die UWV uitvoert. Hiervan is in 2021 circa € 6,5 miljoen reeds afgeboekt. de afwikkeling van het resterende bedrag vindt plaats in 2022.

De hierboven genoemde bedragen zijn niet meegenomen in de rechtmatigheidscijfers per wet in paragraaf 7.1.

7.1. Financiële rechtmatigheid

Financiële rechtmatigheid omvat op grond van de Regeling SUWI zowel de financiële fouten als de onzekerheden die in het verslagjaar zijn geconstateerd, waarover afzonderlijk verantwoording wordt afgelegd. Over de herstelbaarheid van oude fouten waarvan de achterliggende beschikking in voorgaande verslagjaren is afgegeven rapporteren we in paragraaf 7.5.

Rechtmatigheid uitkeringsverstrekking

Bij een financiële fout kunnen we vaststellen wat de fout is en wat het financiële gevolg is. Bij een onzekerheid hebben we onvoldoende informatie om vast te stellen of iets goed of fout is. Het percentage financiële fouten in de uitkeringsverstrekking over verslagjaar 2021 bedraagt 0,7. Dit is het gewogen UWV-percentage over alle wetten. Het percentage onzekerheden bedraagt 0,8.

In onderstaande tabel zijn de percentages financiële fouten en onzekerheden voor de verschillende wetten weergegeven.

Tabel Financiële onrechtmatigheid verslagjaar 2021

In procenten	Financiële fouten		Onzekerheden	
	Verslagjaar 2021	Verslagjaar 2020	Verslagjaar 2021	Verslagjaar 2020
Wajong	0,0	0,1	0,0	0,3
WAO	0,0	0,0	0,0	0,0
WAZ	0,0	0,0	0,0	0,0
Wazo	0,3	0,7	0,0	0,0

WIA	0,0	0,1	0,0	0,0
WW	2,0	1,8	4,4	1,8
Ziektewet	2,1	2,7	0,0	0,3
Toeslagenwet	4,8	2,7	0,9	1,1
IOW	0,0	0,4	0,0	0,0
Kaderwet SZW-subsidies	21,6	5,7	0,6	4,2
Compensatieregeling transitievergoeding	1,6	5,7	0,0	0,0
Gewogen totaal	0,7	0,8	0,8	0,5

Toelichting

- Het UWV-brede foutpercentage is lager dan in het verslagjaar 2020.
- Het percentage financiële fouten is gedaald bij de Wajong, de Wazo, de WIA, de Ziektewet, de IOW, en Compensatieregeling transitievergoeding (CRTV).
- Het percentage financiële fouten is gestegen bij de WW, en vooral de Toeslagenwet en de Kaderwet SZW-subsidies.
- Er zijn geen financiële fouten geconstateerd bij de Wajong, de WAO, de WAZ, de WIA en de IOW.
- De uitkeringsmassa WW maakt circa 18% uit van de totale UWV uitkeringsmassa. Het percentage financiële fouten en onzekerheden WW heeft daardoor een grote impact op het UWV-cijfer.
- Onder de Kaderwet SZW-Subsidies (KWS) wordt de Regeling tijdelijk scholingsbudget UWV verantwoord. Het percentage financiële fouten is gestegen ten opzichte van verslagjaar 2020. In 2020 bestond de KWS-massa voor 70% uit de Tijdelijke Overbruggingsregeling voor Flexibele Arbeidskrachten (TOFA), waarin geen financiële fouten en onzekerheden werden aangetroffen. Hierdoor had het aandeel van een fout of onzekerheid in de Regeling tijdelijk scholingsbudget UWV een lagere impact. Met het wegvallen van de TOFA is er geen dempend effect meer op de impact van de financiële fouten en onzekerheden in de Regeling tijdelijk scholingsbudget UWV.
- Het percentage financiële fouten voor de CRTV is exclusief de resultaten van de aanvragen voor de Compensatieregeling transitievergoeding bij langdurige arbeidsongeschiktheid met terugwerkende kracht. Deze worden separaat behandeld in paragraaf 7.6.
- De onzekerheid bedraagt 0,8% op UWV-niveau. Deze wordt hoofdzakelijk veroorzaakt door de onzekere posten bij de WW.

7.2. Toelichting op de financiële fouten en onzekerheden per wet

Voor zover het percentage financiële fouten de daarvoor geldende rapportagetolerantiegrenzen overschrijdt, wordt per wet een opsplitsing gemaakt naar de aard van de belangrijkste financiële fouten. In dat kader worden hier de financiële fouten en onzekerheden toegelicht voor de WW, de Ziektewet, de Toeslagenwet, de CRTV en de KWS.

WW

Het percentage financiële fouten bedraagt 2,0.

Tabel Belangrijkste financiële fouten WW

Foutsoort	Invloed percentage financiële fouten
Inkomstenverrekening	0,7
Wekeneis	0,5
Ingangsdatum	0,2
Dagloonberekening	0,2

Inkomstenverrekening

Er zijn 7 fouten gemaakt die naar aard en oorzaak divers zijn, waarbij onder andere het fictief inkomen als zelfstandige niet juist is berekend, er geen rekening gehouden is met inkomsten, signalen niet zijn afgehandeld en het all-in loon onterecht is opgehoogd met 8% vakantietoeslag.

Wekeneis

In 3 gevallen is ten onrechte een WW-uitkering toegekend omdat de cliënt niet in tenminste 26 weken gewerkt heeft. In deze gevallen zijn respectievelijk ten onrechte gewerkte weken van een nevenwerkgever betrokken in de beoordeling, is ten onrechte een Wazo-periode als gewerkte periode meegenomen en zijn negatieve loonbedragen in een periode als loon over gewerkte weken meegenomen.

Ingangsdatum

Op basis van de aanwezige en uitgevraagde informatie over onder andere het arbeidspatroon is in 8 gevallen de ingangsdatum van de WW-uitkering onjuist vastgesteld.

Dagloonberekening

Er zijn 14 fouten gemaakt die divers van aard zijn. Zo is onder andere 3 keer het garantiedagloon niet, dan wel niet juist getoetst, is 2 keer de afwijkende referteperiode bij een voorgaande WW-uitkering niet vastgesteld en was er 2 keer voorafgaand aan de WW-uitkering sprake van een faillissementsuitkering.

Fout bij WW vanwege buitengewone natuurlijke omstandigheden

Bij WW-uitkeringen vanwege buitengewone natuurlijke omstandigheden doet zich een fout voor. De berekening van de hoogte van de uitkering wijkt af van wet- en regelgeving op het beoordelingsaspect gemiddeld aantal arbeidsuren (GAA). Dit knelpunt doet zich voor wanneer het door UWV berekende GAA afwijkt van het door de werkgever opgegeven GAA.

Verbetermaatregel Buitengewone natuurlijke omstandigheden
Het proceshandboek wordt aangepast.

Herstelactie Buitengewone natuurlijke omstandigheden

In het viermaandenverslag 2022 rapporteren we of de aanpassing van het handboek tot een herstelactie met terugwerkende kracht geleid heeft.

Onzekerheden

Het percentage onzekerheden is 4,4.

Tabel Belangrijkste onzekerheden WW

Foutsoort	Invloed percentage onzekerheden
Verwijtbare werkloosheid	2,7
Entree-eis (ketenbepaling)	0,7
Uitsluitingsgrond	0,5
Afgewezen aanvraag	0,4

Verwijtbaarheid ontslag

In 8 gevallen blijft onzekerheid bestaan over onder andere de verwijtbaarheid van het ontslag omdat de reden van het ontslag ontbreekt of omdat de bij de cliënt opgevraagde informatie niet geleverd is.

Entree-eis

In 2 gevallen is er onzekerheid over het recht op een uitkering omdat er mogelijk sprake is van te veel arbeidsovereenkomsten voor bepaalde tijd achter elkaar (ketenbepaling). In deze gevallen is de bij de cliënt opgevraagde informatie uiteindelijk niet verkregen.

Uitsluitingsgrond

In 2 gevallen is er onzekerheid over de uitsluitingsgrond. In het ene geval omdat de cliënt mogelijk in het buitenland verblijft en in het andere geval is er onzekerheid over de wettelijke opzegtermijn en daardoor de ingangsdatum van het recht. Ook in deze gevallen is de bij de cliënt opgevraagde informatie uiteindelijk niet verkregen.

Afgewezen aanvraag

In 1 geval is er onzekerheid over een afgewezen WW-aanvraag waarbij verwijtbaarheid in verband met ontslagname niet kon worden vastgesteld omdat de cliënt de opgevraagde informatie niet heeft aangeleverd.

Sollicitatieplicht

De toetsing op naleving van de sollicitatieplicht voor WW en IOW is niet in de cijfers van deze wetten opgenomen. UWV toetst of de uitkeringsgerechtigde heeft voldaan aan het voorgeschreven aantal sollicitatieverplichtingen, zoals voorgeschreven in het Besluit sollicitatieplicht werknemers WW en IOW. In beginsel is de uitkeringsgerechtigde verplicht om ten minste vier keer per vier weken een sollicitatie te verrichten en deze te melden.

Procesonderzoek verslagjaar 2021

UWV heeft in 2021, net als in voorgaande jaren, een kwalitatief onderzoek laten uitvoeren naar het controleproces van de sollicitatietaken bij de WW. Hierbij is ook de opvolging van de bevindingen uit verslagjaar 2018/2019 onderzocht. (In het verslagjaar 2020 is geen onderzoek uitgevoerd omdat UWV vanwege de coronacrisis vanaf 1 april 2020 tijdelijk niet heeft gehandhaafd op het niet-nakomen van de sollicitatieplicht. Sinds 1 januari 2021 gebeurt dit wel weer.)

Onderzoeksresultaat

De conclusie luidt dat UWV de uitvoering van het proces sinds 1 januari 2021 in voldoende mate beheerst. De kwaliteit van de sollicitaties wordt onder andere aan de hand van klantgesprekken door UWV getoetst.

Rechtmatigheidsrisico

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat een rechtmatigheidsrisico resteert ten aanzien van het sinds 1 januari 2021 in gebruik genomen attenderingsbericht. Dit bericht ontvangt de uitkeringsgerechtigde bij de eerste keer dat UWV constateert hij of zij geen of onvoldoende sollicitatieactiviteiten heeft doorgegeven. Deze werkwijze past niet binnen de bestaande wet- en regelgeving maar wordt door het ministerie tijdelijk gedoogd, in afwachting van de resultaten van het beoogde effectiviteitsonderzoek naar de sollicitatieplicht.

Uit het onderzoek naar de opvolging van de bevindingen uit verslagjaar 2018/2019 resteren twee rechtmatigheidsrisico's:

- Het handboek WW is nog niet aangepast op een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep die stelt dat het plaatsen van een cv op een vacaturesite moet worden aangemerkt als een concrete sollicitatieactiviteit. In het viermaandenverslag 2022 komen we hierop terug.
- Bij de afhandeling van de verantwoordingstaken in het kader van de toetsing van de sollicitatieplicht worden taken mogelijk ten onrechte als 'foutief aangemaakt' geregistreerd. Het rechtmatigheidsrisico is nog aanwezig omdat niet duidelijk is of dit taken zijn waarop ten onrechte niet gehandhaafd wordt. Wij komen hierop in de loop van 2022 terug.

Ziektewet

Het percentage financiële fouten bedraagt 2,1.

Tabel Belangrijkste financiële fouten Ziektewet

Foutsoort	Invloed percentage financiële fouten
Dagloonberekening	1,2
Inkomstenverrekening	0,7
Verzekeringplicht	0,2

Dagloonberekening

Er zijn 18 fouten gemaakt die divers van aard zijn. Ze betreffen onder andere de afbakening van de referteperiode, het socialeverzekeringsloon in de referteperiode, maximering van daglonen en het niet overnemen van het WW-dagloon bij een ziekmelding vanuit de WW.

Inkomstenverrekening

Er zijn 8 fouten gemaakt. Daarbij zijn onder andere de door de werkgever opgegeven inkomsten niet verrekend met de Ziektewet-uitkering, zijn bij heropening van een Ziektewet-uitkering de inkomsten vanuit gedeeltelijke werkzaamheden niet gekort, en is de hoogte van de verrekening bij samenloop met meerdere Ziektewet-uitkeringen onjuist vastgesteld.

Verzekeringplicht

Er is een Ziektewet-uitkering toegekend op basis van een no-riskpolis, terwijl er niet aan de voorwaarden hiervoor werd voldaan omdat betrokkene geen WIA-uitkering had op het moment van de ziekmelding.

Toeslagenwet

Het percentage financiële fouten bedraagt 4,8.

Tabel Belangrijkste financiële fouten Toeslagenwet

Deelpopulatie	Invloed percentage financiële fouten
Toeslagenwet/WW	4,6
Toeslagenwet/Ziektewet	0,2

Het wetcijfer voor de Toeslagenwet is een gewogen gemiddelde van de foutscores bij de wetten waarop de toeslag wordt verstrekt. Er zijn meerdere fouten aangetroffen, waarvan 8 bij de Toeslagenwet WW en 1 bij de Toeslagenwet Ziektewet. Bij de arbeidsongeschiktheidswetten en de IOW zijn geen fouten aangetroffen.

De voornaamste fout bij de Toeslagenwet WW doet zich voor bij de beoordeling van het recht op een toeslag. In 2 gevallen bestond er op basis van de hoogte van het gezinsinkomen met ingang van de eerste WW-dag geen recht op een toeslag. Het aandeel van deze fout bedraagt 2,8 procentpunt in het totale foutpercentage voor de Toeslagenwet van 4,8. In 3 gevallen is de leefsituatie onjuist beoordeeld en in 2 gevallen (waarvan 1 voor de Toeslagenwet Ziektewet) zijn de inkomsten onjuist berekend bij de vaststelling van de hoogte van de toeslag.

Er is 1 aanvraag voor de Toeslagenwet ten onrechte afgewezen op het beoordelingspunt leefvorm. De huisgenoot van de aanvrager is een student en telt als zodanig voor de Toeslagenwet niet mee als een medebewoner van wie de inkomsten moeten worden meegenomen in de berekening van de hoogte van de toeslag. De aanvrager had als

alleenstaande dus wel recht op een toeslag. Het aandeel van deze fout bedraagt 0,9 procentpunt in het totale percentage financiële fouten voor de Toeslagenwet van 4,8.

Onzekerheden

Er is een onzekere afgewezen aanvraag voor de Toeslagenwet WW, waarbij niet kon worden vastgesteld of er sprake is van een alleenstaande woningdeler omdat er geen informatie is ontvangen over de medebewoners. Het onzekerheidspercentage voor de Toeslagenwet van 0,9 bestaat geheel uit deze onzekerheid.

UWV doet onderzoek naar de mogelijkheden om het risico op onterechte afwijzingen zo veel mogelijk te beperken. In het viermaandenverslag geven wij de voortgang van dit onderzoek weer.

CRTV (exclusief terugwerkende kracht)

Het percentage financiële fouten bedraagt 1,6.

Tabel Belangrijkste financiële fouten Compensatieregeling transitievergoeding

Foutsoort	Invloed percentage financiële fouten
Hoogte compensatie	0,8
Afgewezen aanvraag	0,8

De CRTV regelt dat er sinds 1 april 2020 aan werkgevers compensatie wordt uitgekeerd van transitievergoedingen bij ontslag vanwege langdurige arbeidsongeschiktheid (CRTV-LAO) en sinds 1 januari 2021 bij ontslag vanwege een bedrijfsbeëindiging als gevolg van pensionering of overlijden (CRTV-BE). De fouten die het percentage bepalen, hebben volledig betrekking op de CRTV-LAO.

Hoogte uitkering

De fouten betreffen vooral de toepassing van onjuiste bedragen en/of percentages bij de berekening van het gemiddelde bedrag aan loon per maand, looncomponenten die onterecht wel of niet worden meegenomen in de berekening en additionele looncomponenten die bij verminderde loondoorbetalingsverplichting van de werkgever ten onrechte niet zijn opgehoogd naar 100%. Daarnaast hebben de fouten betrekking op een onjuiste begindatum van de arbeidsverhouding of een onjuist toegepaste eerste ziekte dag (bij samengestelde ziekteperiodes).

Afgewezen aanvraag

In 1 geval is de aanvraag ten onrechte afgewezen omdat op basis van de beschikbare informatie het recht op compensatie wel vastgesteld kon worden. Onderzoek naar deze bevinding en mogelijk herstel hiervan in de massa vinden momenteel plaats. In het viermaandenverslag 2022 komen wij op dit punt terug.

Kaderwet SZW-subsidies

Het percentage financiële fouten bedraagt 21,6.

Tabel Belangrijkste financiële fouten Kaderwet SZW-subsidies

Foutsoort	Invloed percentage financiële fouten
Voorwaarden arrangement	15,2
Voorwaarden scholing (oude regeling)	2,1
Contractcategorie	2,1
Doelgroep	1,7

In 2020 bestond de massa voor de Kaderwet SZW-subsidies voor 70% uit de Tijdelijke Overbruggingsregeling voor Flexibele Arbeidskrachten (TOFA) waarin geen financiële fouten en onzekerheden waren aangetroffen. Hierdoor had het aandeel van een fout of onzekerheid in de Regeling tijdelijk scholingsbudget een lagere impact. Met het wegvallen van TOFA is er geen dempend effect meer op de impact van de financiële fouten in de Kaderwet SZW-subsidies.

Sinds 1 juli 2018 voert UWV de Regeling tijdelijk scholingsbudget UWV uit. Met het bijbehorende budget, dat wordt toegekend op grond van de Kaderwet SZW-subsidies, koopt UWV scholingstrajecten in voor WW-gerechtigden met een afstand tot de arbeidsmarkt. Met ingang van 1 januari 2021 is de regeling voor de duur van een jaar verlengd en aangepast aan de huidige situatie op de arbeidsmarkt. Een belangrijke wijziging is dat scholing richting een kansrijk beroep plaatsvindt, en niet langer richting een krapteberoep. UWV kan voor de doelgroep ook scholingstrajecten inkopen als de scholing deel uitmaakt van een arrangement met een werkgever waarbij deze een concrete baan in het vooruitzicht stelt. In dat geval kan UWV scholingskosten vergoeden boven het maximale bedrag uit de regeling.

De besteding van het budget heeft niet in alle gevallen conform de regeling plaatsgevonden. Er werden 12 financiële fouten aangetroffen die leiden tot een foutpercentage van 21,6.

Voorwaarden arrangement

In 7 van de gecontroleerde gevallen werden ten onrechte scholingskosten vergoed in het kader van een arrangement met een werkgever. In deze gevallen was er weliswaar sprake van een arrangement met een werkgever, maar voldeed de voorgenomen arbeidsovereenkomst niet aan de voorwaarden die de regeling daaraan stelt voor wat betreft ingangsdatum, minimale urenomvang en ondertekening van de overeenkomst.

Voorwaarden scholing (oude regeling)

In 1 geval is de cliënt – nog onder de oude Scholingsregeling van voor 1 januari 2021 – ten onrechte in aanmerking gekomen voor een scholing richting een krapteberoep. Van een krapteberoep was echter geen sprake.

Contractcategorie

In 1 geval heeft de betaling aan de leverancier niet volgens de juiste contractcategorie plaatsgevonden. Hierdoor heeft de leverancier op het desbetreffende factuurmoment een te lage vergoeding ontvangen.

Doelgroep

In 1 geval is de klant gestart als zzp'er. Omdat daarmee niet is voldaan aan de voorwaarden van een baanintentie, én er geen sprake was van scholing richting een kansrijk beroep, is de betaling financieel niet als rechtmatig aan te merken.

Nieuwe regelingen

Op 26 maart 2021 is de Tijdelijke regeling aanvullende crisisdienstverlening COVID-19 in werking getreden. Het doel is om mensen die als gevolg van de coronacrisis hun baan op of na 12 maart 2020 hebben verloren of dreigen te verliezen, zo veel mogelijk van werk naar werk te begeleiden. Vanwege het geringe aantal ontvangen aanvragen (slechts 2 gevallen tot en met september 2021) is ervoor gekozen om hierover gedurende het verslagjaar 2022 te rapporteren.

De tolkvoorzieningen voor het werkdomein komen onder andere voort uit de Participatiewet. In verband met de geringe omvang van het aantal aanvragen (in het verslagjaar 2021 zijn er 53 aanvragen ontvangen voor de Participatiewet-doelgroep) is ervoor gekozen om over de tolkvoorzieningen voor de Participatiewet kwantitatief te rapporteren vanaf het verslagjaar 2022. Voor dit verslagjaar volstaan wij met een kwalitatief oordeel, zie hiervoor paragraaf 7.7 in deel 2 van dit jaarverslag.

7.3. Verbetermaatregelen per wet

Op basis van de uitkomsten van het rechtmatigheidsonderzoek 2020 zijn in 2021 voor de WW, de Toeslagenwet, de Ziektewet en de Kaderwet SZW-subsidies maatregelen genomen om het aantal rechtmatigheidsfouten terug te dringen. In deze paragraaf geven we per wet de stand van zaken op deze verbetermaatregelen weer. Vervolgens vermelden we de maatregelen die in 2022 worden genomen op basis van de uitkomsten van het rechtmatigheidsonderzoek 2021. We doen dit ook voor de CRTV. De verbetermaatregelen voor de NOW zijn opgenomen in paragraaf 7.6.

Opvolging verbetermaatregelen WW 2021

De geconstateerde fouten vanuit verslagjaar 2020, die betrekking hebben op de handmatige beoordeling van een claim- of continueringsbeslissing, zijn specifiek aan de orde gekomen in het leer- en ontwikkelprogramma 'Tijd voor Vakmanschap' en in de opleidingen. Er is extra aandacht gegeven aan de dagloonberekening met behulp van een speciale module. Op 6 september 2021 is de klantapplicatie WW in gebruik genomen, waarmee verbeteringen zijn doorgevoerd in de automatische vaststelling van het dagloon met behulp van de digitale WW-aanvraag. UWV verwacht dat hierdoor meer daglonen automatisch kunnen worden vastgesteld, waardoor er meer uniformiteit zal zijn bij onder andere het beoordelen van de verzekeringsplicht en de berekening van het garantiedagloon. UWV verwacht daarnaast een positieve invloed op de rechtmatigheid. In het derde en vierde kwartaal van 2021 zijn er nieuwe verbeteringen doorgevoerd in de dagloonberekening van gevallen waarbij sprake is van perioden van incidentele inkomstenvermindering.

De digitalisering van het aanvraagproces voor faillissementen gebeurt in een project dat doorloopt in 2022. Het vooronderzoek naar de digitalisering van het aanvraagproces is inmiddels volledig afgerond. Het projectvoorstel is geaccordeerd en het projectplan is in februari 2022 opgeleverd. De verwachting is dat de digitalisering van het aanvraagproces voor faillissementen en aanpassingen in de dagloonberekening zullen bijdragen aan het verminderen van fouten.

Verbetermaatregelen WW 2022

In 2022 doet UWV onderzoek naar de oorzaken van de gemaakte fouten op het aspect inkomstenverrekening, om vast te stellen welke acties noodzakelijk zijn. Ten aanzien van de dagloonberekening onderzoekt UWV of automatisering van

afwijkende referentieperioden bij voorgaande WW-uitkeringen en/of faillissementsuitkeringen mogelijk is. In het eerste kwartaal van 2022 wordt de verbetering in de berekening van het garantiedagloon doorgevoerd. Voor wat betreft de fout bij WW-uitkeringen vanwege buitengewone natuurlijke omstandigheden past UWV het proceshandboek aan.

UWV verwacht voor de toetsing van de sollicitatieplicht dat de sollicitatiescan, die vanaf april 2022 fasegewijs wordt geïmplementeerd, een positieve bijdrage gaat leveren aan de beoordeling van de kwaliteit en effectiviteit van de sollicitaties.

Opvolging verbetermaatregelen Toeslagenwet 2021

In het leer- en ontwikkelprogramma Tijd voor Vakmanschap is aan de handmatige beoordelingen aandacht besteed. In maart 2021 is een analyse uitgevoerd op de binnen de Toeslagenwet aangetroffen fouten bij het afwijzen van de aanvraag. Uit deze analyse zijn diverse acties voortgekomen. Ten onrechte afgewezen Toeslagenwet-aanvragen worden meegenomen in een kwaliteitsaanpak. Daarvoor zijn de kwaliteitslijnen in mei 2021 vastgesteld. De instructies zijn in mei 2021 aangescherpt. In het vierde kwartaal van 2021 is een onderzoek gestart naar de mogelijkheden en de wenselijkheid om aanvragen voor de Toeslagenwet volledig geautomatiseerd af te handelen.

Verbetermaatregelen Toeslagenwet 2022

Voorgenoemd onderzoek is in de afrondende fase. In het eerste kwartaal van 2022 wordt bekend in welke situaties een aanvraag voor de Toeslagenwet geautomatiseerd afgehandeld kan worden. In 2022 wordt verder een opleidingsmodule Toeslagenwet ontwikkeld om fouten terug te dringen. Naar aanleiding van de onterecht afgewezen aanvragen wordt ingezet op het vergroten van het bewustzijn over het belang van kwaliteit en op aandacht voor het kwalitatief handelen in relatie tot gedragskenmerken. In dit kader heeft UWV het beleid voor de WW en de werkinstructie voor de Toeslagenwet verder aangescherpt. Vereenvoudiging van de Toeslagenwet is een van de beleidsthema's van UWV.

Opvolging verbetermaatregelen Ziektewet 2021

In januari en februari 2021 is in Tijd voor Vakmanschap aandacht besteed aan het onderwerp dagloonberekening. UWV gaat aanpassingen doorvoeren in de dagloonberekening, het verrekenen van verdiensten en de claimafhandeling. Dit gebeurt in fasen, die tot in 2022 doorlopen. In de periode juni tot en met oktober 2021 zijn de duur van de uitkering én de inkomstenverrekening aan de orde geweest in Tijd voor Vakmanschap. In september 2021 zijn de eerste aanpassingen doorgevoerd, waarbij de dagloonberekening eerder in het proces wordt vastgesteld. Hierdoor worden er meer daglonen automatisch vastgesteld en dat zorgt ervoor dat de kans op dagloonfouten aanzienlijk vermindert. De verwachting is dat de effecten in 2022 zichtbaar zullen zijn. In december 2021 zijn aanpassingen doorgevoerd die de verrekening van verdiensten beter ondersteunen.

Verbetermaatregelen Ziektewet 2022

In 2022 worden verdere ICT-aanpassingen gedaan op het automatiseren van het intake- en claimproces voor einddienstverbanders (eerste kwartaal van 2022) en op het proces van inkomstenverrekening (derde kwartaal van 2022). Vanwege de toename van het aantal nieuwe, steeds complexere, uit te voeren regelingen, wordt in 2022 ingezet op differentiatie van het takenpakket van de uitkeringsdeskundige in aandachtsgebieden (modules), om zo de regeldruk te verminderen en de kennis en kundigheid op niveau te houden. De verwachting is dat dit de kwaliteit en de rechtmatigheid positief beïnvloedt. Daarnaast houdt UWV de kennis en kundigheid op niveau door thema's te behandelen in Tijd voor Vakmanschap. Het zoeken naar mogelijkheden om het uitvoeringsproces beter te ondersteunen is een continu proces.

Opvolging verbetermaatregelen Kaderwet SZW-subsidies 2021

In de regeling Scholingsbudget UWV voor 2021 is opgenomen dat de adviseur werk op basis van diverse bronnen kan beoordelen of er sprake is van een kansrijk beroep i plaats van een krapteberoep. UWV verwacht dat dit tot minder bevindingen op dit aspect zal leiden.

De bevindingen op het aspect baanintentie worden bevestigd door het periodieke kwaliteitsonderzoek dat UWV in mei 2021 heeft uitgevoerd. Bij scholingen die leiden tot een direct werkaanbod (een door werkgever afgegeven baanintentie of -garantie) wordt in de dossiers vaak onvoldoende detailinformatie over de aard van het werkaanbod geregistreerd. De baanintentie is daardoor niet altijd verifieerbaar. UWV zet in op verbetering van deze registratie. Hierbij is een rol weggelegd voor de adviseurs werk die als scholingsspecialist zijn aangewezen om goede benutting van het Scholingsbudget WW te stimuleren en deskundigheid op alle aspecten van de inzet van scholing te bevorderen.

In de regeling voor 2021 staat expliciet verwoord dat de adviseur werk, naast de door UWV gepubliceerde lijst met moeilijk vervulbare vacatures en het overzicht van kansrijke en minder kansrijke beroepen, ook andere bronnen kan raadplegen om vast te stellen of er sprake is van een kansrijk beroep. Naar aanleiding van het kwaliteitsonderzoek heeft UWV maatregelen getroffen om de registratie van de gegevens van baanintenties en baangaranties te verbeteren, door medewerkers hierop beter aan te sturen.

Verbetermaatregelen Kaderwet SZW-subsidies 2022

Om de inzet van scholing te verbeteren heeft er vanaf april 2021 een uitgebreide analyse plaatsgevonden om de knelpunten in het huidige proces te identificeren en zijn er oplossingsrichtingen opgesteld op het vlak van proces, inkoopbeleid, rollen, taken en verantwoordelijkheden, en technologische ondersteuning. Op basis van deze analyse en oplossingsrichtingen is in november 2021 gestart met het herijken van het inkoopkader en het nader analyseren en herontwerpen van processen. Daarnaast is gestart met de werving van extra scholingsadviseurs. Hun rol is onder andere om als kennispartner te fungeren en ondersteuning te bieden bij de inkoop van scholingstrajecten. Ook brengen de scholingsadviseurs, met behulp van een methodisch afwegingskader, een arbeidsmarktgericht scholingsadvies uit aan werkzoekenden. Hierbij wordt er gekeken naar het klantbeeld, de arbeidsmarkt, de scholingsmogelijkheden en de financieringsmogelijkheden. Het herijkte inkoopkader, de verbeterde processen en de inzet van de scholingsadviseur treden vanaf het tweede kwartaal van 2022 in werking.

Verbetermaatregelen Compensatieregeling transitievergoeding 2022 (exclusief terugwerkende kracht)

Er zijn geen verbetermaatregelen aangekondigd.

7.4. Financiële fouten in voorgaande verslagjaren

In de op de wet SUWI gebaseerde regelgeving wordt een niet rechtmatig betaalde post gekoppeld aan een foutieve beschikking in het verslagjaar of in voorgaande verslagjaren. Als de foutieve beschikking in het verslagjaar is afgegeven, dan wordt de post als financiële fout van het verslagjaar aangemerkt. Wanneer de foutieve beschikking in een voorgaand verslagjaar is afgegeven, dan wordt de post niet als financiële fout van het verslagjaar aangemerkt tenzij de financiële fout herstelbaar is. Dit betekent dat niet-herstelbare oude financiële fouten niet meetellen bij de bepaling van het rechtmatigheidspercentage.

Herstelbare oude financiële fouten worden niet meegenomen bij het bepalen van het rechtmatigheidspercentage indien hiervoor een adequaat herstelplan wordt opgesteld en uitgevoerd. Bij de beoordeling van de herstelbaarheid van oude financiële fouten spelen juridische - en doelmatigheidsoverwegingen een rol.

Herstelplannen verslagjaar 2021

Uit de analyse van de oude fouten die zijn voortgekomen uit het rechtmatigheidsonderzoek 2021 is een mogelijk herstelplan naar voren gekomen bij de WIA op het aspect indexering per 1 januari 2014 én per 1 januari 2020. Besluitvorming is aangehouden in afwachting van de uitkomst van het onderzoek naar de doelgroepselecties. In het viermaandenverslag 2022 komen wij terug op de voortgang.

Herstelplannen voorgaande jaren

In onderstaande tabel is de voortgang van het herstelplan voor verslagjaar 2018 opgenomen.

Tabel Herstelplan verslagjaar 2018

Wet		Financiële fout buiten het verslagjaar 2019
WIA		Indexering 1 januari 2012

Het herstelplan is niet afdoende afgerond. Dezelfde oude fouten op dit aspect worden daarom – indien aangetroffen – meegewogen in het percentage financiële fouten WIA. Voor het verslagjaar 2021 is, evenals voor de verslagjaren 2019 en 2020, geen fout aangetroffen die voor bijtelling in aanmerking komt.

7.5. Compensatie transitievergoeding bij langdurige arbeidsongeschiktheid met terugwerkende kracht

Op grond van artikel 2 van de Regeling compensatie transitievergoeding moet de werkgever uiterlijk binnen zes maanden na een volledige betaling van de transitievergoeding een compensatie hiervoor aanvragen. Hierbij geldt één uitzondering: UWV kan met terugwerkende kracht compensatie toekennen voor transitievergoedingen die tussen 1 juli 2015 en 1 april 2020 volledig zijn betaald. Voor deze gevallen moet de aanvraag zijn ingediend vóór 1 oktober 2020.

De resultaten voor de CRTV-LAO-met-terugwerkende-kracht hebben betrekking op de rapportageperiode 1 april 2020 tot en met 30 september 2021. Wij hebben 324 toekenningen (inclusief 25 afgewezen aanvragen) onderzocht. Hieronder zijn per foutsoort het aantal aangetroffen gevallen weergegeven.

Het percentage financiële fouten bedraagt 5,0.

Tabel Belangrijkste financiële fouten CRTV-LAO-met-terugwerkende-kracht

Foutsoort	Invloed percentage financiële fouten
Entree-eis	2,3
Hoogte compensatie	1,7
Afgewezen aanvragen	0,5
Aanvraagformulier	0,5

De CRTV-LAO-met-terugwerkende-kracht is een afgebakende massa omdat de betaling van de transitievergoeding in het verleden binnen een bepaalde periode heeft moeten plaatsvinden. Met de kennis van nu is teruggekeken naar oude gevallen, waarbij de vraag aan de orde is welke looncomponenten toentertijd meegenomen hadden moeten worden. Vanwege het complexe karakter van de regeling zijn in de beginfase onder andere fouten gemaakt ten aanzien van de hoogte van de compensatie. Op basis van voortschrijdend inzicht zijn de procedures gedurende het proces hierop aangepast. Het aandeel hiervan bedraagt 1,7 procentpunt in het totale foutpercentage van 5,0.

Entree-eis

In 3 gevallen heeft de werkgever opgezegd in de periode dat de werknemer wegens ziekte ongeschikt was voor het verrichten van zijn arbeid. Hier is het opzegverbod van toepassing. In 2 gevallen is de aanvraag te laat ingediend, zodat er geen recht op compensatie bestaat.

Hoogte compensatie

Er zijn diverse fouten geconstateerd, waarbij onder andere onjuiste bedragen en/of percentages zijn toegepast bij de berekening van het gemiddelde bedrag aan loon per maand. Daarnaast zijn er looncomponenten onterecht wel of niet meegenomen in de berekening. Ook zijn er fouten die betrekking hebben op een onjuiste begindatum van de arbeidsverhouding en een onjuist toegepaste eerste ziekte dag (bij samengestelde ziekteperiodes).

Fout: verhoogde opbouw bij 50-plussers

Als onderdeel van de foutsoort 'hoogte compensatie' is geconstateerd dat er niet is gecontroleerd op het minimumaantal werknemers dat bij alle werkgevers met minimaal 25 werknemers als voorwaarde geldt voor de toepassing van de verhoogde opbouw van de transitievergoeding bij 50-plussers. In 6 gevallen is de verhoogde opbouw voor 50-plussers ten onrechte meegenomen in de berekening van de vergoeding.

Verbetermaatregel: verhoogde opbouw bij 50-plussers

Voor de toekomstige gevallen onderzoeken wij of de werkgever deel uitmaakte van een groep van maatschappijen en hoeveel werknemers gemiddeld binnen de groep meegeteld moeten worden. Het proceshandboek wordt hierop aangepast.

Herstel: verhoogde opbouw bij 50-plussers

Herstel met terugwerkende kracht wordt momenteel nader onderzocht. Hierop komen wij terug in het viermaandenverslag 2022.

Afgewezen aanvragen

Er zijn in de gecontroleerde periode 3 aanvragen voor CRTV-LAO-met-terugwerkende-kracht onrechtmatig afgewezen. De aanvraag is in alle 3 gevallen afgewezen omdat de werkgever de opgevraagde additionele informatie niet heeft opgestuurd. De extra opgevraagde informatie was in deze specifieke gevallen niet noodzakelijk, de compensatie had met de beschikbare gegevens vastgesteld kunnen worden. Onderzoek naar deze bevindingen en mogelijk herstel hiervan in de massa vindt momenteel plaats. In het viermaandenverslag 2022 komen wij hierop terug.

Aanvraagformulier

In 2 gevallen is de ingangsdatum van de arbeidsverhouding onjuist opgegeven, in 1 geval is de werknemer overleden vóór betaling van de transitievergoeding en in 1 geval is er geen sprake van een arbeidsovereenkomst maar van een leerovereenkomst.

Bijzondere fout: fraudegeval

In het UWV Jaarverslag 2020 is melding gemaakt van een fraudegeval bij de CRTV-LAO-met-terugwerkende-kracht. Het gaat om een bedrag van in totaal € 1,8 miljoen; dit geval wordt als bijzondere fout aangemerkt.

Bijzondere fout: dubbele betalingen

In 1 geval is een dubbele betaling aan dezelfde werkgever geconstateerd. Op basis hiervan is onderzoek gedaan naar mogelijk meer dubbele betalingen in de massa. Dit heeft vooralsnog geleid tot herstel van 6 gevallen waarin dubbel werd betaald. Het onderzoek naar de volledigheid en juistheid van dit herstel is momenteel nog gaande. In het viermaandenverslag 2022 komen wij hierop terug.

Onzekerheden

Het onzekerheidspercentage bedraagt 1,3. De onzekerheden hebben in 5 gevallen betrekking op het aspect 'aanvraagformulier' en in 16 gevallen op het aspect 'hoogte uitkering'. Voor beide aspecten gelden dezelfde soort opmerkingen als bij de financiële fouten. Het aandeel onzekerheden op het aspect 'aanvraagformulier' bedraagt 0,7 en het aandeel 'hoogte uitkering' bedraagt 0,6.

Verbetermaatregelen CRTV-met-terugwerkende-kracht 2022

Verhoogde opbouw bij 50-plussers

In geval van een verhoogde opbouw van de transitievergoeding bij 50-plussers zijn voor de berekening ten minste 25 werknemers vereist. Dit aantal moet conform wet- en regelgeving worden beoordeeld. Vastgesteld is dat deze beoordeling niet heeft plaatsgevonden. De verhoogde opbouw is afgeschaft per 1 januari 2020. De verwachting is dat de verhoogde opbouw bij 50-plussers daarom in het kalenderjaar 2022 nauwelijks voorkomt. Voor de incidentele gevallen dat daar wel sprake van is bij een bezwaar of beroep, zullen de CRTV-uitkeringsdeskundigen een toets doen op het aantal werknemers.

7.6. NOW-subsidies

UWV voert sinds april 2020 de NOW-regelingen uit (zie hoofdstuk 1 in deel 1 en deel 2 van dit jaarverslag). Voor de rechtmatigheid van de NOW gedurende het kalenderjaar 2021 hebben wij onderzoek gedaan naar de voorschotverlening voor de NOW 3.2, de NOW 3.3, de NOW 4 en de NOW 5 en naar de eindafrekeningen voor de NOW 1, de NOW 2 en de NOW 3.1 waarop in 2021 een beschikking is afgegeven.

Tabel Aantal toegekende NOW-aanvragen, bedragen en aantal steekproefgevallen

Tranche	Vaststellingen NOW 2021			Voorschotten NOW 2021		
	Aantal aanvragen	*Bedrag (x miljoen)	Steekproef-aantal	Aantal aanvragen	**Bedrag (x miljoen)	Steekproef-aantal
NOW 1	98.509	€ 3.266	300			
NOW 2	18.500	€ 432	300			
NOW 3.1	9.882	€ 81	50			
NOW 3.2				74.091	€ 1.849	150
NOW 3.3				37.801	€ 1.060	100
NOW 4				26.669	€ 804	52
NOW 5				19.637	€ 539	10
Totaal	126.891	€ 3.779	650	158.198	€ 4.252	312

* NOW 1: het voorschotsaldo ad € 4.555 miljoen minus het bedrag aan te veel betaalde voorschotten ad € 1.289 miljoen levert een bedrag op van in totaal € 3.266 miljoen aan in 2021 definitief vastgestelde subsidie voor de NOW 1.
 NOW 2: het voorschotsaldo ad € 762 miljoen minus het bedrag aan te veel betaalde voorschotten ad € 330 miljoen levert een bedrag op van in totaal € 432 miljoen aan in 2021 definitief in vastgestelde subsidie voor de NOW 2.
 NOW 3.1: het voorschotsaldo ad € 127 miljoen minus het bedrag aan te veel betaald voorschotten ad € 46 miljoen levert een bedrag op van in totaal € 81 miljoen aan in 2021 definitief vastgestelde subsidie voor de NOW 3.1.
 ** Het totaal aan uitbetaalde voorschotten voor de NOW in 2021 ad € 4.25 miljoen is exclusief intrekkingen en terugbetalingen.

Het totaalbedrag van de door ons gecontroleerde steekproefgevallen voor de voorschotten is € 1.046 miljoen en voor de definitieve subsidieaanvragen € 103 miljoen.

Afbakening

Bij het ontwerp van de regeling in maart 2020 is als risico geconstateerd dat het binnen het ontworpen aanvraagproces niet mogelijk is de identiteit van de aanvrager van de NOW-subsidie vast te stellen. Dit risico is op 30 maart 2020 met het ministerie van SZW afgestemd. Er zijn wel mitigerende maatregelen genomen; de belangrijkste daarvan is de validatie van het bankrekeningnummer van de aanvrager. Bevindingen in onze controle ten aanzien van de ondertekening van aanvragen voor een voorschot of definitieve vaststelling van de subsidie maken geen deel uit van deze rapportage, omdat het om een geïdentificeerd en vastgesteld risico gaat.

Resultaten voorschotverlening NOW 2021

In het kalenderjaar 2021 werd voor een bedrag van € 4,25 miljard aan voorschotten NOW verstrekt. In onze controle van 312 voorschotgevallen werden geen onrechtmatigheden aangetroffen.

Resultaten definitieve subsidievaststelling NOW 2021

In onderstaande tabel geven wij een totaaloverzicht van het aantal geconstateerde issues, met een berekening van het relatieve aandeel in het geheel en de weging van het issue.

Totaaloverzicht bevindingen definitieve subsidievaststellingen NOW 2021

Foutsoort	Aantal	Weging
Berekening hoogte subsidie	1	Financiële onrechtmatigheid
Handtekening van deskundige of accountant ontbreekt	19	Financieel onzeker
Juistheid soort accountantsverklaring	4	Financieel onzeker
Verklaring ontbreekt	2	Financieel onzeker
Onjuiste waarmerking van bijlage of inlegvel of waarmerking ontbreekt op een of meer pagina's	37	Niet-financiële onrechtmatigheid
Gewaarmerkt formulier ontbreekt bij de verklaring	29	Niet-financiële onrechtmatigheid
Onvolledig template accountantsverklaring NOW 2 (artikel 17)	13	Niet-financiële onrechtmatigheid
Overige bevindingen	3	Niet-financiële onrechtmatigheid

In het steekproefonderzoek van in totaal 650 definitieve subsidievaststellingen zijn 1 financiële fout en 25 onzekerheden aangetroffen. Ook hebben we een aantal formele bevindingen gedaan van niet-financiële aard. Hieronder lichten we de belangrijkste issues nader toe.

Berekening hoogte subsidie (financiële fout)

In 1 geval is de loonsom niet juist berekend. Het ging hier om een handmatige berekening in verband met een verschuiving van het peilmoment. Hierdoor is de uiteindelijke definitieve subsidie te hoog vastgesteld en de terugvordering € 137 te laag.

Handtekening deskundige/accountant ontbreekt (onzekerheden)

In 19 gevallen ontbreekt de handtekening van de deskundige of accountant bij de verklaring. Hiervan hebben er 16 betrekking op een accountantsverklaring en 3 op een derdenverklaring. Hierdoor kon UWV de juistheid van het accountantsproduct niet vaststellen op het moment van de beschikkingsaanvraag en is de uitkomst qua rechtmatigheid als onzeker aan te merken.

Juistheid gehanteerd soort verklaring (onzekerheden)

In 4 gevallen werd niet de juiste soort verklaring meegestuurd bij de aanvraag. Deze bevinding is inherent aan de opzet van de regeling, waarbij is uitgegaan van het belang dat bij omzetverlies door corona de salarissen van werknemers konden worden doorbetaald, en de inrichting van het vaststellingsproces. Het exacte subsidiebedrag is niet op voorhand te bepalen, UWV berekent de hoogte aan de hand van het door de werkgever verwachte omzetverlies. Voordat de beschikking wordt afgegeven, vindt er controle plaats door de afdeling Uitvoering van Beleid (UvB) van het ministerie van SZW. De opzet van de regeling en het vaststellingsproces zijn vooraf als risico onderkend; dit risico is afgestemd met en geaccepteerd door het ministerie van SZW.

In 1 geval is een derdenverklaring verstrekt terwijl conform de regeling een samenstellingsverklaring werd verlangd. In 3 gevallen bij de NOW 2 is geconstateerd dat een samenstellingsverklaring is aangeleverd, terwijl er op basis van de opgave van de aanvrager sprake was van controleplicht en dus een assuranceverklaring met beperkte mate vereist was. Doordat informatie over de controleplicht ontbrak, kon UWV de juistheid van het accountantsproduct niet vaststellen op het moment van de beschikkingsaanvraag en is de uitkomst qua rechtmatigheid als onzeker aan te merken. Door het gebruik van de 'lichtere' verklaring wordt immers niet aan alle verplichtingen conform de NOW-regeling voldaan.

Verklaring ontbreekt (onzekerheden)

In 2 gevallen ontbreekt de vereiste derdenverklaring. In deze gevallen was het voorschot lager dan € 20.000 vastgesteld en de definitieve subsidie uiteindelijk hoger dan € 25.000. Daarom moest een derdenverklaring worden bijgevoegd bij de subsidieaanvraag. Deze gevallen zijn aangemerkt als onzekerheden.

Onjuiste waarmerking bijlage of inlegvel of waarmerking ontbreekt op een of meer pagina's

In 37 gevallen is de bijlage of het inlegvel bij de verklaring door de aanvrager gewaarmerkt in plaats van door de deskundige of accountant, of de waarmerking ontbreekt op een of meerdere pagina's. Dit leidt tot een formele bevinding in deze dossiers.

Ontbreken van een gewaarmerkt formulier bij de verklaring

Bij 29 steekproefgevallen bleek dat er in het dossier geen gewaarmerkt formulier – in de vorm van een aparte bijlage of inlegvel, of van een waarmerking van het aanvraagformulier zelf – aanwezig was. Dit is op grond van de NOW wel een vereiste voor de gevallen waarbij een accountants- of derdenverklaring moet worden aangeleverd. Het ging hierbij in 20 gevallen om een derdenverklaring en in 9 om een accountantsverklaring. Deze fouten hebben wij als formeel aangemerkt, omdat de opgave van financiële gegevens voor de vaststelling is beoordeeld aan de hand van het accountantsproduct en/of de vaststellingsaanvraag.

Onvolledig template accountantsverklaring NOW 2 (artikel 17)

Sinds de NOW 2 moet de accountant in zijn verklaring aangeven dat is voldaan aan artikel 17. Dit artikel behandelt onder andere de verplichting van de werkgever om geen dividenden en bonussen over 2020 uit te keren c.q. eigen aandelen in te kopen. Bij de openstelling per 15 maart 2021 van het loket voor de aanvraag van de definitieve subsidievaststelling voor de NOW 2 heeft UWV echter een template voor de accountantsverklaring beschikbaar gesteld waarin deze passage over artikel 17 niet was opgenomen. Deze omissie is op 3 mei 2021 hersteld met een nieuw, volledig template. In de controle is bij 13 steekproefgevallen gebleken dat bij aanvragen niet het juiste template van de accountantsverklaring is meegestuurd bij de aanvraag. Wij hebben deze fouten als formeel aangemerkt.

NOW in 2022

De NOW is als regeling in een hoog tempo ontwikkeld. De keten die de verwerking van de aanvragen organiseert is in minimaal eenzelfde tempo (door)ontwikkeld. De bevindingen van rechtmatigheid weerspiegelen dit. In 2022 hebben we voor het eerst een volledige aanvraagcyclus voor de NOW doorlopen, namelijk de aanvraag van een voorschot, de definitieve vaststelling en de ambtshalve nihilstelling (inclusief herstel naar bezwaar) voor de NOW 1. Het programmateam NOW heeft voor 2022 de volgende speerpunten benoemd:

- We zetten in op eHerkenning om de identiteit van de aanvrager vast te stellen. (We zijn hiermee gestart in oktober 2021.).
- We gebruiken feedback van werkgevers, UVB en UWV-medewerkers om het aanvraagproces doorlopend te verbeteren. Het gaat dan bijvoorbeeld om het samenvoegen van de formats die accountants en derden dienen te gebruiken, het doorlopend aanscherpen van de werkprocessen bij UWV en bij de afdeling UVB van het ministerie van SZW en het aan het aanvraagformulier toevoegen van vragen over de controleplicht en over de gecombineerde opdracht van de werkgever aan zijn accountant om voor meerdere NOW-aanvraagperiodes een accountantsverklaring af te geven.
- We ondersteunen de uitvoering bij het optimaliseren en standaardiseren van (nieuwe) procedures en bij het minimaliseren van handmatige procedures zoals handmatige betalingen vanuit de NOW-keten. In 2022 zal met name de vraag om herziening na beslissing belangrijker worden. Dit is een gevolg van toezeggingen in brief van de minister van SZW aan de Tweede Kamer van 26 januari 2022, nieuwe inzichten die zich voordoen bij accountants en werkgevers, en de steeds groter wordende samenloop tussen regelingen.
- We gaan met process mining en geavanceerde data-analyse de keten van de uitvoering (van aanvragen tot en met vordering en betalingsregeling) blijvend monitoren en grijpen in waar nodig. Belangrijk hierbij zijn conformiteitscontroles en lijstwerk. Dit zijn controles op afwijkende patronen in de afhandeling per NOW-regeling per loonheffingsnummer, bijvoorbeeld om te controleren of de juiste briefsoort wordt gebruikt bij de juiste beslissing, of we afhandeltermijnen blijven halen en of beslissingen op bezwaar uiteindelijk leiden tot een ander besluit in de keten. In 2022 voeren we een nadere analyse uit om beter te kunnen signaleren of de juiste verklaring aanwezig is, ook bij aanvragen voor de NOW 1, de NOW 2 en de NOW 3.1 waarbij de onderneming deel uitmaakt van een concern.

7.7. Tolkvoorzieningen Participatiewet

Met ingang van 1 juli 2019 zijn alle tolkvoorzieningen voor mensen met een auditieve beperking centraal ondergebracht bij één loket binnen UWV. Tolkvoorzieningen voor de doelgroep voor de Participatiewet worden apart verantwoord, omdat UWV niet belast is met de algehele uitvoering van deze wet. UWV kent de tolkvoorziening Participatiewet toe indien duidelijk is dat onder andere aan de doelgroepstoets voor de Participatiewet is voldaan.

UWV heeft een kwalitatief vooronderzoek naar de tolkvoorzieningen voor de Participatiewet uitgevoerd. Daarbij konden op basis van de aanwezige dossier- en systeem-informatie in 26 van de onderzochte 30 gevallen de doelgroep en de tolkuren met onvoldoende zekerheid worden vastgesteld. In het proces is nog niet afdoende vastgesteld wie verantwoordelijk is voor de toets op arbeidsinschakeling, het uitvoeren van de doelgroepstoets voor de Participatiewet en de vastlegging hiervan in de systemen. UWV voert hierover overleg met de betrokken partijen om deze vragen te kunnen beantwoorden. De verwachting is dat we hierop in de loop van 2022 kunnen terugkomen.

7.8. Rechtmatigheid uitvoeringskosten

UWV werkt met publieke middelen. We vinden het uitermate belangrijk dat die middelen rechtmatig worden besteed. UWV hanteert de regels van de Aanbestedingswet 2012. We werken er voortdurend aan om de bestaande onrechtmatigheid op te heffen. We onderzoeken per situatie de oorzaken ervan, zodat wij adequate maatregelen kunnen treffen.

- We toetsen de rechtmatigheid van contracten. Deze kunnen alleen met expliciete toestemming van de raad van bestuur zonder aanbesteding worden verlengd of afgesloten. De raad van bestuur verleent alleen toestemming als afwijking van de wettelijke regels noodzakelijk is voor een ongestoorde dienstverlening aan onze cliënten,

werkgevers en zakelijke afnemers. Soms levert een te strikte keuze voor rechtmatigheid forse risico's op, in financieel opzicht en/of voor de continuïteit van onze dienstverlening. Dan besluit UWV om geen nieuwe aanbesteding te starten, of om daar langer de tijd voor te nemen om zo een zorgvuldige overgang naar een nieuwe leverancier te borgen.

- We toetsen de rechtmatigheid van uitgaven en externe inhuur.

De totale onrechtmatigheid binnen de uitvoeringskosten komt voor 2021 uit op € 31,4 miljoen (contracten € 18,2 miljoen, uitgaven € 1,6 miljoen en externe inleen € 11,6 miljoen). In 2020 was dat € 76,6 miljoen. De daling komt vooral doordat we de toetsingscriteria voor het beoordelen van de onrechtmatigheid sinds 2021 op een andere, meer nauwkeurige wijze hanteren.

8. Governance

In dit hoofdstuk vermelden we de samenstelling van de raad van bestuur en gaan we in op de rol van de verschillende advies- en controleorganen.

8.1. Raad van bestuur

De leden van de raad van bestuur worden benoemd door de minister van SZW, telkens voor een periode van vijf jaar.

In 2021 had de raad de volgende samenstelling, met vermelding van de nevenfuncties gedurende 2021:

De heer M.R.P.M. (Maarten) Camps (1964), benoemd als voorzitter van de raad per 1 september 2020 voor een periode van vijf jaar:

- lid van raad van toezicht JINC
- lid Raad van Advies Air Support Command
- lid Raad van Advies van Stichting instituut Gak (q.q.).

Mevrouw N. (Nathalie) van Berkel (1982), benoemd per 1 september 2019 voor een periode van vijf jaar:

- lid raad van toezicht van de Aloysius Stichting
- lid van de raad van toezicht van de Boekmanstichting.

Mevrouw J.H. (Janet) Helder (1961), benoemd per 1 oktober 2019 voor een periode van twee jaar, lid tot 1 september 2021.

Mevrouw J.K. (Johanna) Hirscher (1982), benoemd per 1 december 2021 voor een periode van vijf maanden, ter vervanging van mevrouw van Berkel die met zwangerschapsverlof is.

De heer G.B.F. (Guus) van Weelden (1959), benoemd per 1 september 2018 voor een periode van vijf jaar:

- bestuurslid Stichting Epilepsia
- lid Raad van Advies Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen NVvA (q.q.)
- lid Raad van Advies Nederlandse Vereniging van Arbeids- en bedrijfsgeneeskunde NVAB (q.q.).

8.2. Advies- en controleorganen UWV

UWV heeft geen raad van toezicht of raad van advies. UWV kent wel een aantal advies- en controleorganen: het Audit Advies Commissie, de medezeggenschapsorganen, de interne accountantsdienst en een externe accountant.

Audit Advies Commissie

De raad van bestuur wordt ondersteund door een vaste commissie. Deze Audit Advies Commissie heeft een toezichthoudende en een adviserende rol. Van de Audit Advies Commissie wordt een kritische en onafhankelijke blik gevraagd op de bedrijfsprocessen, het risicomanagement en de informatiestromen van UWV. Wanneer daarvoor aanleiding is, worden adviezen schriftelijk door de commissie uitgewerkt. UWV weegt de adviezen van de Audit Advies Commissie mee in zijn interne besluitvorming. De Audit Advies Commissie evalueert jaarlijks haar rol en de invulling daarvan in het afgelopen jaar.

Samenstelling van de Audit Advies Commissie UWV

De Audit Advies Commissie bestaat uit externe deskundigen met brede ervaring. Dit waren in 2021 de heer J. van der Vlist (voorzitter), mevrouw M.C.C. Bekker, mevrouw A.C.W. Sneller, de heer F.J. van der Ent, en de heer J.H. Ouwehand. Deze laatste heeft ook zitting in het Audit Committee SZW en vormt hiermee de verbindende schakel tussen beide organen. De voorzitter heeft periodiek overleg met de plaatsvervangend secretaris-generaal van het ministerie van SZW, die in het besturingsmodel de rol van eigenaar van UWV vervult. De voorzitter van de raad van bestuur en de directeuren van de bedrijfsonderdelen Accountantsdienst en Financieel Economische Zaken wonen de bijeenkomsten van de Audit Advies Commissie bij.

Vergoeding Audit Advies Commissie

Voor de vergoeding van de voorzitter en de leden van de Audit Advies Commissie volgt UWV de regels van de Wet normering topinkomens (WNT), de Wet vergoedingen adviescolleges en commissies en het Besluitvergoedingen adviescolleges en commissies.

Bijeenkomsten 2021

De Audit Advies Commissie heeft naast de jaarlijkse evaluatiebijeenkomst in 2021 acht keer vergaderd. In de bijeenkomsten is onder andere het UWV Jaarverslag 2020 besproken met de daarbij behorende managementletter. Tegelijkertijd is er vooruitgekeken naar het Jaarplan UWV 2022, het UWV Informatieplan en het Auditplan 2022. Naast deze reguliere onderwerpen is in overleg aan verschillende specifieke thema's aandacht geschonken. Zo zijn de UWV Strategie 2021-2025 en het daarbij ondersteunende en vernieuwde besturingsmodel uitgebreid besproken. Ook de thema's IB&P-governance, het ethisch kompas en integriteit zijn onderwerp van gesprek geweest in de vergaderingen. Verder zijn de onrechtmatige verlengingen van contracten en de agenda van de toekomst van de divisie Sociaal Medische Zaken uitvoerig besproken. Tot slot is in de vergaderingen in 2021 specifiek aandacht besteed aan de effecten van de coronacrisis op de dienstverlening van UWV en aan het versterken van risicomanagement.

Bevindingen

2021 was een jaar waarin UWV opnieuw diverse NOW-regelingen heeft uitgevoerd. Daarnaast heeft UWV verbeteringen doorgevoerd op het vlak van (strategisch) risicomanagement en heeft de raad van bestuur een ambitieuze strategische agenda voor de periode 2021-2025 vastgesteld waarvan de Audit Advies Commissie de richting onderschrijft. Er gaat naar de mening van de Audit Advies Commissie veel goed bij UWV. Zorgen zijn er over de omvang en maakbaarheid van het UWV Informatieplan en de achterstanden bij het bedrijfsonderdeel Sociaal Medische Zaken. Naast de vernieuwing gericht op klantreizen en meer maatwerk in de dienstverlening vergen deze thema's de aandacht om via vernieuwing de basis beter op orde te brengen.

De voorzitter van de Audit Advies Commissie onderhoudt een transparante relatie met de plaatsvervangend secretaris-generaal van het ministerie van SZW en ervaart een verbeterde professionele relatie tussen UWV en SZW.

In het voorjaar van 2021 heeft de Audit Advies Commissie, samen met de raad van bestuur, de werking van de Audit Advies Commissie geëvalueerd. Een belangrijke uitkomst van de evaluatie was dat het verschil tussen de toezichtrol en de adviesrol onvoldoende scherp werd toegepast bij de bespreking van thema's. Bij de agendering van de verschillende thema's is dit onderscheid nadien verduidelijkt. Dit heeft er onder meer toe geleid dat de raad van bestuur bij advies-thema's, zoals de meerjarenstrategie en het besturingsmodel, dilemma's agendeerde waarover in een open dialoog met de Audit Advies Commissie van gedachten is gewisseld. Op andere thema's als risicomanagement, compliance en vraagstukken rond ICT lag het accent meer op de toezichtsrol en op een informatieplicht van de raad van bestuur aan de Audit Advies Commissie. Deze werkwijze heeft geleid tot een effectiever samenspel.

Intern en openbaar accountant

UWV beschikt over een interne accountantsdienst die onafhankelijk is gepositioneerd en rechtstreeks ressorteert onder de raad van bestuur. De Accountantsdienst beoordeelt de interne beheersmaatregelen en de bedrijfsvoering van UWV, inclusief de rechtmatigheid van het handelen van de organisatie. De Accountantsdienst legt de resultaten van de onderzoeken voor aan het verantwoordelijke management en aan de raad van bestuur. Ieder kwartaal maakt de Accountantsdienst een samenvattende rapportage voor de raad van bestuur over de interne audits en de wettelijke en overige verplichte controles. De Accountantsdienst controleert voor de minister van SZW de jaarrekening van UWV en geeft hierbij een controleverklaring af. Ook geeft de Accountantsdienst een verklaring van getrouwheid af bij de verantwoording over de gegevensverwerking en de gegevensuitwisseling via de gemeenschappelijke elektronische voorzieningen SUWI.

De Accountantsdienst verricht zijn werkzaamheden conform de vereisten vanuit de beroepsorganisaties (NBA, NOREA, IIA). Dit wordt periodiek getoetst via de Kwaliteitstoets Overheidsauditors. Daarnaast verricht de Auditdienst Rijk een periodieke review conform het toezichtbeleid van SZW.

PricewaterhouseCoopers geeft als openbaar accountant van UWV een verklaring inzake de getrouwheid af bij de jaarrekening in de publieksversie van het jaarverslag. Naar aanleiding van de controle van de jaarrekening brengt de openbaar accountant een accountantsverslag met de relevante bevindingen uit aan de raad van bestuur van UWV.

Medezeggenschap

De ondernemingsraad houdt zich bezig met de beleidsmatige en strategische koers van UWV en spreekt met de raad van bestuur over de manier waarop politieke besluiten en maatschappelijke ontwikkelingen worden opgepakt. In die hoedanigheid heeft de ondernemingsraad input geleverd voor de herijking van de strategie en het dienstverleningsconcept van UWV voor de komende jaren. De relatie tussen bestuurder en de ondernemingsraad is gebaseerd op goede, transparante en nauwe samenwerking. De ondernemingsraad krijgt de informatie en de documenten die de raad nodig heeft om zijn taken juist, tijdig en correct te kunnen uitvoeren. Minimaal een keer per maand vindt het formele overleg plaats tussen ondernemingsraad en bestuurder. Tussentijds vindt over verschillende thema's overleg plaats. Datzelfde geldt voor het overleg dat onderdeelcommissies hebben met de divisiedirecteuren. Bestuurder en ondernemingsraad zijn samen begonnen om via het dialoogmodel toekomstige advies- en

instemmingstrajecten een andere vorm te geven. Daarbij wordt gestreefd naar een interactievere samenwerking waarbij de ondernemingsraad in een vroegtijdig stadium wordt betrokken bij de beoogde besluitvorming.

Vanwege de coronacrisis zijn de ontwikkelingen rond thuiswerken, met de effecten daarvan op de medewerkers, onderwerp van gesprek. Daarnaast is in 2021 veel tijd besteed aan twee grote onderwerpen: de ICT-professionalisering en de herinrichting van de Ziektewet-arbodienstverlening. Met de ICT-professionalisering wil UWV een efficiënte, effectieve en wendbare ICT-organisatie realiseren. De overstap naar de nieuwe organisatie is per 1 januari 2022 gemaakt. Verschillende inhoudelijke onderwerpen die hierbij spelen zijn de komende periode nog onderwerp van gesprek. In 2019 heeft UWV een nieuwe werkwijze in gebruik genomen voor de Ziektewet-arbodienstverlening. In 2021 is nader onderzoek gedaan naar het gekozen model en de uitwerking daarvan; dit onderzoek loopt door in 2022.

In 2021 heeft de ondernemingsraad ingestemd met de introductie van interne vertrouwenspersonen (zie ook deel 1 van dit jaarverslag, paragraaf 5.1, onder het kopje Houding). Daarnaast is met de ondernemingsraad overeenstemming bereikt over de inzet van de arbodienstverlening op basis van het eigen regiemodel. Daarbij zijn leidinggevende en medewerker gezamenlijk verantwoordelijk voor het verzuim; de bedrijfsarts fungeert als adviseur voor beiden. De ondernemingsraad is ook betrokken bij de totstandkoming van de privacyverklaring, de opvolger van de privacyregeling personeelsgegevens. De gesprekken over de toepassing van screening binnen UWV zijn nog gaande.

Organisatie UWV

De UWV-organisatie is opgebouwd uit verschillende divisies, lijn- en stafdirectoraten. Divisies zijn onder andere Werkbedrijf, Uitkeren en Sociaal Medische Zaken. De divisie Werkbedrijf houdt zich bezig met arbeidsbemiddeling en re-integratie. De divisie Uitkeren zorgt ervoor dat uitkeringsgerechtigden hun uitkering ontvangen. Daarnaast is Uitkeren verantwoordelijk voor een inkomende geldstroom via invorderingen van boetes, rentevorderingen, onterecht uitbetaalde uitkeringen, beslag op derden en verhaal bij faillissementen. De divisie Sociaal Medische Zaken beoordeelt tot welke werkzaamheden iemand nog wél in staat is, rekening houdend met de specifieke mogelijkheden en situatie van de klant.

Besluitvorming vindt op verschillende niveaus plaats. Op het hoogste niveau stelt de raad van bestuur de missie, ambities, strategie en waarden en normen van UWV vast. Daarnaast nemen de leden van de raad van bestuur besluiten binnen de centrale kaders van de bedrijfsvoering en over alle onderwerpen die voor een klantvriendelijke, doelmatige en rechtmatige uitvoering van de socialeverzekeringswetten noodzakelijk zijn. De raad van bestuur legt over de prestaties van UWV verantwoording af aan de minister van SZW. De samenstelling van de raad van bestuur is opgenomen in paragraaf 8.1.

8.3. Maatschappelijk verantwoord ondernemen

We geven breed invulling aan het thema maatschappelijk verantwoord ondernemen (mvo). Dit doen we vanuit onze rol van zowel dienstverlener als werkgever en opdrachtgever. Ons mvo-beleid is verbonden aan de Sustainable Development Goals, de zeventien wereldwijde duurzaamheidsdoelen van de Verenigde Naties. Deze doelen moeten een einde aan armoede, ongelijkheid en klimaatverandering dichterbij brengen. UWV geeft hieraan invulling aan de hand van drie mvo-pijlers mens, milieu en maatschappij.

Mens

We willen als organisatie een afspiegeling vormen van de samenleving. We blijven ons daarom inzetten voor een groter aandeel vrouwen en collega's met een migratieachtergrond in ons midden- en topmanagement en voor duurzame inclusieve arbeidsplaatsen in het kader van de banenafpraak. Meer informatie hierover staat in paragraaf 5.1, onder het kopje Steeds meer diversiteit en inclusiviteit. Fitte, vitale en gelukkige medewerkers zijn essentieel voor het realiseren van onze doelstellingen. We ondersteunen onze medewerkers daarom met vitaliteitstips, diverse webinars en workshops, en dagen hen uit om gezond te leven. In september 2021 organiseerden we voor de vierde keer de Week van vitaliteit en werkgeluk. In 2021 hebben we diverse activiteiten ondernomen rond de thema's gelijkheid, diversiteit en inclusiviteit. Dat deden we bijvoorbeeld in maart ter gelegenheid van Internationale Vrouwendag, in mei op de Internationale dag van de Culturele Diversiteit en in oktober op Diversity Day en op Coming Out Day. Sinds maart 2020 werken we voornamelijk thuis. We bieden onze medewerkers de mogelijkheid om zich te laten adviseren over de inrichting van hun thuiswerkplek. Ze kunnen ook een thuiswerkbox aanvragen met middelen om de thuiswerkplek goed in te richten.

We willen sociale waarde voor de samenleving creëren en zetten ons actief in om de arbeidskansen te vergroten van groepen die een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben. Dat doen we niet alleen als werkgever maar ook als opdrachtgever. Sinds 2019 is ons beleid dat bij alle Europese aanbestedingen 5% van de opdrachtwaarde wordt ingezet voor social return. Leveranciers kunnen hier invulling aan geven door bijvoorbeeld zelf mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in dienst te nemen, compensatieorders te plaatsen bij sociale ondernemingen en/of maatschappelijke organisaties te ondersteunen met specifieke kennis of faciliteiten. In 2021 is social return in 33 contracten toegepast. Deze contracten vertegenwoordigen een totale socialreturnverplichting van € 6,6 miljoen.

Milieu

De negatieve gevolgen voor milieu en klimaat als gevolg van onze bedrijfsactiviteiten, willen we als organisatie tot een minimum beperken. Dat doen we door toe te werken naar een klimaatneutrale en circulaire bedrijfsvoering. In 2030 wil UWV klimaatneutraal zijn op alle gebieden waar we als organisatie directe invloed op hebben. In de roadmap klimaatneutraliteit 2030 zijn verschillende maatregelen opgenomen die moeten leiden tot een verdere verduurzaming van huisvesting en zakelijk verkeer (dienstreizen en vlieguren). In november 2021 hebben we een aantal tussendoelstellingen geformuleerd om het aantal dienstreizen met eigen vervoer en vlieguren fors te beperken en om het papierverbruik verder te reduceren. Ten opzichte van 2017 (peiljaar) laat de footprint een daling zien van 58% in 2020, oplopend naar 62% in 2021. De forse daling in CO₂-uitstoot is voornamelijk te danken aan inkoop van 100% groene elektriciteit van Nederlandse oorsprong (elektriciteit) en groen gas (biogas) voor de panden waar UWV hoofdhuurder is. Daarnaast wordt een deel grijs gas gecompenseerd van panden waar UWV medehuurder is. Ook in deze panden wordt wel voor een groot deel gebruikgemaakt van groene energie (elektriciteit, brandstof en warmte).

We stimuleren onze medewerkers met het openbaar vervoer te reizen, we stellen bedrijfsfietsen en e-bikes beschikbaar en we kennen een goede fietsregeling. Ook in 2021 werkten we vanwege de coronacrisis grotendeels thuis, met als effect dat er net als in 2020 minder werd gereisd. Dat gold voor zowel dienstreizen als woon/werkverkeer. De CO₂-uitstoot als gevolg van dienstreizen nam in 2021 af met 7,4%. Momenteel hebben we 70 elektrische auto's in het wagenpark. Dit is 15% van het totale wagenpark dat 460 auto's omvat. De doelstelling is om uiterlijk in 2028 een volledig emissievrij wagenpark te hebben. Als gevolg van het thuiswerken zien we dat het papierverbruik in 2021 fors is gedaald (met 28% ten opzichte van 2020). Omgerekend naar het aantal bomen hebben we sinds 2012 in totaal 19.000 bomen bespaard (2.059 ten opzichte van 2020). Ook na de coronacrisis zullen we voor een groot deel thuis blijven werken. We verwachten dat dit een blijvend effect zal hebben op onze CO₂-uitstoot.

Circulaire economie is ook een van de speerpunten in ons milieubeleid. In 2021 zijn UWV-brede circulaire uitgangspunten vastgesteld. Dit betekent dat de focus ligt op minder inkoop, levensduurverlenging en hergebruik. We zijn al enkele jaren bezig met vermindering van plasticgebruik en het verlengen van de levensduur van hardware, inclusief mobiele telefoons. Afgedankte ICT-apparatuur die nog goed bruikbaar is, zoals monitoren en smartphones, wordt schoongemaakt, opgeknapt en nagekeken. Eventueel op de harde schijven aanwezige data worden daarbij op gecertificeerde wijze verwijderd. Dit alles gebeurt door een bedrijf dat werkt met medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt. Daarna schenken we een groot deel van de apparatuur aan maatschappelijke instellingen en mensen met een smalle beurs. In 2021 zijn ruim 10.000 monitoren verwerkt en bijna 3.000 andere hardware items.

Maatschappij

Ons maatschappelijk ondernemerschap maken we concreet en meetbaar voor onszelf, onze stakeholders en de samenleving. We gebruiken daarvoor een gecertificeerd managementsysteem: de [MVO Prestatieladder](#). Dit systeem kent vijf niveaus van certificering. Sinds 2016 bevinden wij ons op niveau 4 (excellent). In augustus 2021 verscheen ons eerste [duurzaamheidsverslag](#), over 2020.

Met onze jaarlijkse inzamelingsactie onder UWV-medewerkers voor de voedselbanken leveren we een bijdrage aan de bestrijding van honger en armoede in Nederland. Ook de Prokkeldates in maart 2021 organiseerden we om die reden online. Dit zijn ontmoetingen van organisaties en particulieren met mensen met een verstandelijke beperking, om elkaar beter te leren kennen. Deze dates zijn extra belangrijk in deze periode waarin sociale contacten beperkt zijn en er nauwelijks ruimte is voor spontane ontmoetingen. Alle kunst op UWV-kantoren is gemaakt door kunstenaars met een arbeidsbeperking.

8.4. UWV als gesprekspartner

Met het ministerie van SZW staan we voortdurend in contact en werken we nauw samen.

Relatie met ministerie van SZW

De sturingsrelatie tussen SZW en UWV laat zich het beste omschrijven als een driehoeksrelatie van een eigenaar, een opdrachtgever en een opdrachtnemer. In de relatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer staat doeltreffendheid centraal: wordt een door het ministerie van SZW (opdrachtgever) verstrekte opdracht door UWV (opdrachtnemer) goed uitgevoerd? In de relatie tussen eigenaar en opdrachtnemer staat doelmatigheid centraal: staat de uitvoering (het geheel aan taken) in verhouding tot de middelen? In de relatie tussen eigenaar en opdrachtnemer speelt ook organisatiegericht toezicht een rol.

Eigenaar en opdrachtgever

UWV is een zelfstandig bestuursorgaan en valt onder de verantwoordelijkheid van de minister van SZW. We leggen aan de minister verantwoording af over de beleidskeuzes die we maken en over de manier waarop we overheidsbeleid uitvoeren. Dat gebeurt via viermaandelijks tussenverslagen en ons jaarverslag. De minister en de raad van bestuur

bespreken periodiek de stand van zaken in de uitvoering. Op ambtelijk niveau zijn er dagelijks contacten tussen UWV en het ministerie.

Het ministerie van SZW en UWV bezien op reguliere basis wat er in de sturingsrelatie goed gaat en beter kan. De evaluatie SUWI 2020 heeft inzichten opgeleverd in hoeverre de SUWI-doelstellingen (bestaanszekerheid, arbeidsparticipatie) zijn behaald in de afgelopen jaren en wat er in de samenwerking tussen departement, UWV en gemeenten kan worden verbeterd om nog beter invulling te geven aan deze SUWI-doelstellingen. De leerpunten uit deze evaluatie nemen het ministerie en UWV mee om de samenwerking verder vorm te geven. Zo is in 2021 het traject Samenwerkingsvisie gestart, waarmee de sturingsvisie wordt herijkt. Het gesprek over de samenwerking tussen UWV, SVB en SZW staat centraal in dit traject. Eind 2021 zijn op verschillende niveaus gesprekken gestart en is een concept-samenwerkingsvisie opgesteld. In 2022 volgen verdiepende gesprekken om de gezamenlijke samenwerkingsvisie verder vorm te geven.

Toezichthouder

Het organisatiegerichte toezicht op UWV valt onder de plaatsvervangend secretaris-generaal van het ministerie SZW. De kern van het toezichtbeleid is dat de uitvoeringsorganisaties die onder het ministerie vallen (UWV én SVB) zelf verantwoordelijk zijn voor het functioneren van de uitvoering. De minister van SZW is verantwoordelijk voor toezicht op de rechtmatige en doelmatige uitvoering van de zelfstandige bestuursorganen (zbo's). Daarnaast houdt de Inspectie SZW toezicht op het SUWI-stelsel en op de hierbij behorende doelstellingen. In 2021 heeft de Inspectie SZW de in 2020 gehouden enquête naar de ervaringen van Wajongers afgerond. De uitkomsten hiervan betrekken wij bij andere onderzoeken die de toegevoegde waarde van onze dienstverlening richting arbeidsparticipatie verder in beeld brengen en om onze dienstverlening verder te verbeteren.

9. Jaarrekening

TER INZAGE

Lijst van afkortingen

AG	arbeidsongeschiktheid
AIOS	arts in opleiding tot specialist
ANIOS	arts niet in opleiding tot specialist
AP	Autoriteit Persoonsgegevens
arbo	arbeidsomstandigheden
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
BIG	beroepen in de individuele gezondheidszorg
BIT	Bureau ICT-Toetsing
CRvB	Centrale Raad van Beroep
CRTV-BE	Compensatieregeling transitievergoeding bij ontslag wegens beëindiging van de werkzaamheden van de onderneming
CRTV-LAO	Compensatieregeling transitievergoeding bij langdurige arbeidsongeschiktheid
EER	Europese Economische Ruimte
EPA	ernstige psychische aandoeningen
EU	Europese Unie
fte	fulltime-equivalent
ggz	geestelijke gezondheidszorg
GVVA	gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid
ICT	informatie- en communicatietechnologie
IND	Immigratie- en Naturalisatiedienst
IOW	Inkomensvoorziening oudere werklozen
IPS	Individuele plaatsing en steun
IPS CMD	Individuele plaatsing en steun common mental disorder
IPS EPA	Individuele plaatsing en steun bij ernstige psychische aandoeningen
IVA	Inkomensvoorziening volledig arbeidsongeschikten
KWS	Kaderwet SZW-subsidies
NOW	tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid
NVVG	Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde
OCW	(ministerie van) Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
oWajong	oude Wajong
PaWa	passend werkaanbod
SZW	(ministerie van) Sociale Zaken en Werkgelegenheid
TOFA	Tijdelijke Overbruggingsregeling voor Flexibele Arbeidskrachten
TVL	Tegemoetkoming Vaste Lasten
UIP	UWV Informatieplan
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VMS	veiligheidsmanagementsysteem
Wajong 2010	Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten 2010
Wajong 2015	Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten 2015
WAO	Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering
WAZ	Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen
Wazo	Wet arbeid en zorg
WGA	Werkhervatting gedeeltelijk arbeidsongeschikten
WIA	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
WW	Werkloosheidswet
ZEZ	regeling Zelfstandige en Zwanger

Hierbij bieden wij u het kassiersverslag aan. In dit kassiersverslag leggen we verantwoording af over de budgetten die het Bureau Kassier administreert en feitelijk beheert. Dit Kassiersverslag is opgesteld op grond van artikel 25 van de Regeling SUWI.

De partijen uit de regionale mobiliteitsteams kunnen voor hun dienstverlening aan werkenden en werkzoekenden in het kader van de Tijdelijke regeling aanvullende crisisdienstverlening Covid-19 gebruikmaken van verschillende budgetten. Voor het beheer van deze budgetten is een centrale onafhankelijke kassiersfunctie ingericht, die is belegd bij UWV. De minister van SZW verstrekt de financiële middelen aan UWV met een maandelijks voorschot. Om de onafhankelijkheid van de kassier te borgen en verantwoordelijkheden af te bakenen, is geregeld dat UWV verslag doet over het administreren en bewaken van deze middelen via een kassiersverslag. De budgetten die het Bureau Kassier administreert en feitelijk beheert, blijven op grond van de Regeling SUWI buiten de staat van baten en lasten van de jaarrekening van UWV. Aan het einde van het kalenderjaar worden de door de minister van SZW verstrekte voorschotten aan de hand van dit kassiersverslag afgerekend tussen UWV en SZW.

Budgetten

De minister van SZW heeft voor het kalenderjaar 2021 de verschillende budgetten verdeeld conform artikel 22 van de Tijdelijke regeling aanvullende crisisdienstverlening Covid-19. De budgetten op basis van artikel 17 en artikel 18 worden per regionaal mobiliteitsteam (RMT) door de minister via een beschikking vastgesteld nadat het ministerie de begroting van het betreffende RMT heeft goedgekeurd. De budgetten op basis van artikel 19, artikel 20 en artikel 21 zijn vastgesteld in de regeling zoals gepubliceerd in de Staatscourant op 25 maart 2021. De inkopende partijen overleggen eenmaal per maand aan de kassier een uitgavenoverzicht van de gemaakte kosten over de voorafgaande maand, in de vorm van een declaratie.

In 2021 gaat het om de volgende maximumbudgetten:

- De vergoeding van kosten van UWV en colleges van burgemeester en wethouders per regionaal mobiliteitsteam, zoals bedoeld in artikel 17 en opgenomen in bijlage 4 in de publicatie in de Staatscourant, bedraagt voor 2021 in totaal € 17.000.000. Op basis van de afgegeven beschikkingen voor de begroting per RMT is het plafondbedrag voor 2021 feitelijk uitgekomen op € 15.624.292.
- De vergoeding van kosten van werknemers- en werkgeversorganisaties, zoals bedoeld in artikel 18, bedraagt voor 2021 € 9.200.000.
- De vergoeding van kosten voor aanvullende crisisdienstverlening per regionaal mobiliteitsteam, zoals bedoeld in artikel 19 en opgenomen in bijlage 5, bedraagt voor 2021 € 28.953.150.
- De vergoeding voor kosten voor scholing via praktijkleren in het mbo per regionaal mobiliteitsteam, zoals bedoeld in artikel 20 en opgenomen in bijlage 6, bedraagt voor 2021 € 28.000.000. Dit plafondbedrag is in het laatste kwartaal van 2021 door het ministerie bijgesteld naar € 5.500.000.
- De vergoeding voor kosten voor dienstverlening werkfitbehoud per regionaal mobiliteitsteam, zoals bedoeld in artikel 21 en opgenomen in bijlage 7, bedraagt voor 2021 € 15.150.000.

Realisatie per budget

De declaraties uit hoofde van artikel 19, artikel 20 en artikel 21 die door de kassier zijn uitbetaald in december, hebben betrekking op daaraan voorafgaande perioden. De declaraties over de maand december 2021 worden door de kassier uitbetaald in het kalenderjaar 2022 en zijn derhalve niet opgenomen en verantwoord in de realisatie per budget in het kalenderjaar 2021.

Bedragen x € 1,-	Vergoeding kosten UWV en colleges B&W (art. 17)	Vergoeding kosten werknemers- en werkgeversorganisaties (art. 18)	Vergoeding kosten aanvullende crisisdienstverlening (art. 19)	Vergoeding kosten scholing via praktijkleren in het MBO (art. 20)	Vergoeding kosten dienstverlening werkfitbehoud (art. 21)	Totaal
Beschikking vastgesteld door SZW (art. 17 en 18)	15.624.292	9.200.000		0	0	24.824.292
Budget vastgesteld door SZW (art. 19, 20 en 21)			28.953.150	5.500.000	15.150.000	49.603.150
Uitbetaald door de kassier:						
April						0
Mei						0
Juni	114.860					114.860
Juli	553.749		2.584			556.333
Augustus	814.664		7.116			821.780
September	332.521		10.836			343.357
Oktober	1.544.222	4.388.741	34.793			5.967.756
November	4.513.046	626.963	65.822			5.205.831
December	4.626.371	2.344.297	531.309			7.501.976
Totaal uitbetaald	12.499.433	7.360.000	652.459	0	0	20.511.892
Restant budget	3.124.859	1.840.000	28.300.691	5.500.000	15.150.000	53.915.550
% realisatie	80%	80%	2%	0%	0%	41%

Afrekentabel

Aan de hand van onderstaande afrekening worden de budgetten afgerekend tussen UWV en het ministerie van SZW. De volgende transacties hebben zich voorgedaan in het kalenderjaar tussen de kassier en SZW.

Bedragen x € 1.000	Realisatie	Voorschot	Afrekening
Vergoeding kosten UWV en colleges B&W (art. 17)	12.499.433	12.000.000	499.433
Vergoeding kosten werknemers- en werkgeversorganisaties (art. 18)	7.360.000	7.360.000	0
Vergoeding kosten aanvullende crisisdienstverlening (art. 19)	652.459	100.000	552.459
Vergoeding kosten scholing via praktijkleren in het mbo (art. 20)	0	0	0
Vergoeding kosten dienstverlening werkfitbehoud (art. 21)	0	0	0
Totaal	20.511.892	19.460.000	1.051.892

Rechtmatigheid

De Tijdelijke regeling aanvullende crisisdienstverlening Covid-19 is in werking getreden op 26 maart 2021 en vervalt op 1 januari 2023. Er is geen sprake van een uitkering zoals genoemd in de Wet SUWI, maar van een (tijdelijke) subsidieregeling. Gezien het specifieke en tijdelijke karakter van de regeling is ervoor gekozen om de rechtmatigheid van deze regeling apart te verantwoorden als onderdeel van het Kassiersverslag. Voor de Tijdelijke regeling aanvullende crisisdienstverlening Covid-19 wordt als verslagperiode het kalenderjaar gehanteerd en niet, zoals voor de rechtmatigheid van de uitkeringslasten, het verslagjaar.

De volgende rechtmatigheidstoetsen zijn van toepassing voor de kassier:

- De kassier bewaakt dat de vergoedingen van de kosten van UWV en colleges van burgemeester en wethouders (artikel 17) en de kosten van werknemers- en werkgeversorganisaties (artikel 18) conform de door het ministerie van SZW vastgestelde budgetten zijn.
- De kassier stelt vast dat op de declaraties de vereiste verklaringen zijn opgenomen zoals vermeld in artikel 19, artikel 20 en artikel 21 van de Tijdelijke regeling aanvullende crisisdienstverlening COVID-19.
- De kassier stelt vast dat het budget van artikel 19, artikel 20 en artikel 21 van een RMT niet wordt overschreden op het moment dat de declaratie door de kassier wordt ontvangen.
- De kassier stelt vast dat de vergoedingen uit hoofde van de artikelen 17 tot en met 21 verricht zijn ten gunste van

het juiste bankrekeningnummer, zoals opgegeven via het stamgegevensformulier dat is ondertekend door de gemandateerde van de inkopende partij.

- De kassier stelt vast dat betalingen uit hoofde van de artikelen 17 tot en met 21 plaatsvinden na de ingangsdatum van een RMT, zoals door het ministerie van SZW genoemd in de opdrachtbrief.

In het kalenderjaar 2021 is door de kassier een bedrag van € 20.511.893 uitbetaald. De in 2021 uitbetaalde vergoedingen en declaraties zijn integraal getoetst op bovengenoemde rechtmatigheidsaspecten. Er is 1 financiële fout vastgesteld (voor een bedrag van € 9,66) die betrekking heeft op het ontbreken van de vereiste verklaringen op de declaraties zoals vermeld in artikel 19, artikel 20 en artikel 21 van de Tijdelijke regeling aanvullende crisisdienstverlening COVID-19.

Realisatie per RMT

RMT Groningen <i>Bedragen x € 1,-</i>	Vergoeding kosten UWV en colleges B&W (art. 17)	Vergoeding kosten aanvullende crisisdienst- verlening (art. 19)	Vergoeding kosten scholing via praktijkleren in het MBO (art. 20)	Vergoeding kosten dienst- verlening werkfit- behoud (art. 21)	Totaal
Beschikking vastgesteld door SZW (art. 17)	494.568				494.568
Budget vastgesteld door SZW (art. 19, 20 en 21)		790.941	150.249	413.867	1.355.057
Uitbetaald door de kassier:					
Kalenderjaar 2021	395.654	0	0	0	395.654
Restant budget	98.914	790.941	150.249	413.867	1.453.971
% realisatie	80%	0%	0%	0%	21%

RMT Friesland <i>Bedragen x € 1,-</i>	Vergoeding kosten UWV en colleges B&W (art. 17)	Vergoeding kosten aanvullende crisisdienst- verlening (art. 19)	Vergoeding kosten scholing via praktijkleren in het MBO (art. 20)	Vergoeding kosten dienst- verlening werkfit- behoud (art. 21)	Totaal
Beschikking vastgesteld door SZW (art. 17)	458.190				458.190
Budget vastgesteld door SZW (art. 19, 20 en 21)		726.462	138.000	380.128	1.244.590
Uitbetaald door de kassier:					
Kalenderjaar 2021	366.552	424	0	0	366.976
Restant budget	91.638	726.039	138.000	380.128	1.335.805
% realisatie	80%	0%	0%	0%	22%

RMT Drenthe <i>Bedragen x € 1,-</i>	Vergoeding kosten UWV en colleges B&W (art. 17)	Vergoeding kosten aanvullende crisisdienst- verlening (art. 19)	Vergoeding kosten scholing via praktijkleren in het MBO (art. 20)	Vergoeding kosten dienst- verlening werkfit- behoud (art. 21)	Totaal
Beschikking vastgesteld door SZW (art. 17)	405.754				405.754
Budget vastgesteld door SZW (art. 19, 20 en 21)		320.587	60.899	167.750	549.236
Uitbetaald door de kassier:					
Kalenderjaar 2021	324.603	0	0	0	324.603
Restant budget	81.151	320.587	60.899	167.750	630.387
% realisatie	80%	0%	0%	0%	34%

RMT Noord-Holland Noord <i>Bedragen x € 1,-</i>	Vergoeding kosten UWV en colleges B&W (art. 17)	Vergoeding kosten aanvullende crisisdienst- verlening (art. 19)	Vergoeding kosten scholing via praktijkleren in het MBO (art. 20)	Vergoeding kosten dienst- verlening werkfit- behoud (art. 21)	Totaal
Beschikking vastgesteld door SZW (art. 17)	448.334				448.334
Budget vastgesteld door SZW (art. 19, 20 en 21)		650.144	123.503	340.194	1.113.841
Uitbetaald door de kassier:					
Kalenderjaar 2021	358.667	7.106	0	0	365.773
Restant budget	89.667	643.039	123.503	340.194	1.196.402
% realisatie	80%	1%	0%	0%	23%

RMT Regio Zwolle <i>Bedragen x € 1,-</i>	Vergoeding kosten UWV en colleges B&W (art. 17)	Vergoeding kosten aanvullende crisisdienst- verlening (art. 19)	Vergoeding kosten scholing via praktijkleren in het MBO (art. 20)	Vergoeding kosten dienst- verlening werkfit- behoud (art. 21)	Totaal
Beschikking vastgesteld door SZW (art. 17)	444.450				444.450
Budget vastgesteld door SZW (art. 19, 20 en 21)		622.293	118.212	325.620	1.066.125
Uitbetaald door de kassier:					
Kalenderjaar 2021	355.560	211.649	0	0	567.209
Restant budget	88.890	410.644	118.212	325.620	943.366
% realisatie	80%	34%	0%	0%	38%

RMT Flevoland <i>Bedragen x € 1,-</i>	Vergoeding kosten UWV en colleges B&W (art. 17)	Vergoeding kosten aanvullende crisisdienst- verlening (art. 19)	Vergoeding kosten scholing via praktijkleren in het MBO (art. 20)	Vergoeding kosten dienst- verlening werkfit- behoud (art. 21)	Totaal
Beschikking vastgesteld door SZW (art. 17)	413.200				413.200
Budget vastgesteld door SZW (art. 19, 20 en 21)		415.786	78.984	217.564	712.334
Uitbetaald door de kassier:					
Kalenderjaar 2021	330.560	0	0	0	330.560
Restant budget	82.640	415.786	78.984	217.564	794.974
% realisatie	80%	0%	0%	0%	29%

RMT Zaanstreek/Waterland <i>Bedragen x € 1,-</i>	Vergoeding kosten UWV en colleges B&W (art. 17)	Vergoeding kosten aanvullende crisisdienst- verlening (art. 19)	Vergoeding kosten scholing via praktijkleren in het MBO (art. 20)	Vergoeding kosten dienst- verlening werkfit- behoud (art. 21)	Totaal
Beschikking vastgesteld door SZW (art. 17)	391.755				391.755
Budget vastgesteld door SZW (art. 19, 20 en 21)		416.702	79.158	218.043	713.903
Uitbetaald door de kassier:					
Kalenderjaar 2021	313.404	34.271	0	0	347.675
Restant budget	78.351	382.431	79.158	218.043	757.983
% realisatie	80%	8%	0%	0%	31%

RMT Zuid-Kennemerland en IJmond <i>Bedragen x € 1,-</i>	Vergoeding kosten UWV en colleges B&W (art. 17)	Vergoeding kosten aanvullende crisisdienst- verlening (art. 19)	Vergoeding kosten scholing via praktijkleren in het MBO (art. 20)	Vergoeding kosten dienst- verlening werkfit- behoud (art. 21)	Totaal
Beschikking vastgesteld door SZW (art. 17)	254.896				254.896
Budget vastgesteld door SZW (art. 19, 20 en 21)		647.105	122.925	338.604	1.108.634
Uitbetaald door de kassier:					
Kalenderjaar 2021	203.917	0	0	0	203.917
Restant budget	50.979	647.105	122.925	338.604	1.159.613
% realisatie	80%	0%	0%	0%	15%

RMT Stedendriehoek en Noordwest Veluwe <i>Bedragen x € 1,-</i>	Vergoeding kosten UWV en colleges B&W (art. 17)	Vergoeding kosten aanvullende crisisdienst- verlening (art. 19)	Vergoeding kosten scholing via praktijkleren in het MBO (art. 20)	Vergoeding kosten dienst- verlening werkfit- behoud (art. 21)	Totaal
Beschikking vastgesteld door SZW (art. 17)	586.609				586.609
Budget vastgesteld door SZW (art. 19, 20 en 21)		1.726.707	328.009	903.515	2.958.231
Uitbetaald door de kassier:					
Kalenderjaar 2021	469.287	0	0	0	469.287
Restant budget	117.322	1.726.707	328.009	903.515	3.075.553
% realisatie	80%	0%	0%	0%	13%

RMT Groot Amsterdam <i>Bedragen x € 1,-</i>	Vergoeding kosten UWV en colleges B&W (art. 17)	Vergoeding kosten aanvullende crisisdienst- verlening (art. 19)	Vergoeding kosten scholing via praktijkleren in het MBO (art. 20)	Vergoeding kosten dienst- verlening werkfit- behoud (art. 21)	Totaal
Beschikking vastgesteld door SZW (art. 17)	802.532				802.532
Budget vastgesteld door SZW (art. 19, 20 en 21)		3.474.378	660.000	1.818.000	5.952.378
Uitbetaald door de kassier:					
Kalenderjaar 2021	642.026	82.358	0	0	724.384
Restant budget	160.506	3.392.020	660.000	1.818.000	6.030.526
% realisatie	80%	2%	0%	0%	11%

RMT Twente <i>Bedragen x € 1,-</i>	Vergoeding kosten UWV en colleges B&W (art. 17)	Vergoeding kosten aanvullende crisisdienst- verlening (art. 19)	Vergoeding kosten scholing via praktijkleren in het MBO (art. 20)	Vergoeding kosten dienst- verlening werkfit- behoud (art. 21)	Totaal
Beschikking vastgesteld door SZW (art. 17)	525.436				525.436
Budget vastgesteld door SZW (art. 19, 20 en 21)		920.912	174.938	481.876	1.577.726
Uitbetaald door de kassier:					
Kalenderjaar 2021	420.349	206.924	0	0	627.273
Restant budget	105.087	713.988	174.938	481.876	1.475.889
% realisatie	80%	22%	0%	0%	30%

RMT Gooi- en Vechtstreek <i>Bedragen x € 1,-</i>	Vergoeding kosten UWV en colleges B&W (art. 17)	Vergoeding kosten aanvullende crisisdienst- verlening (art. 19)	Vergoeding kosten scholing via praktijkleren in het MBO (art. 20)	Vergoeding kosten dienst- verlening werkfit- behoud (art. 21)	Totaal
Beschikking vastgesteld door SZW (art. 17)	414.348				414.348
Budget vastgesteld door SZW (art. 19, 20 en 21)		578.503	109.894	302.707	991.104
Uitbetaald door de kassier:					
Kalenderjaar 2021	331.478	21.718	0	0	353.196
Restant budget	82.870	556.786	109.894	302.707	1.052.256
% realisatie	80%	4%	0%	0%	25%

RMT Holland-Rijnland <i>Bedragen x € 1,-</i>	Vergoeding kosten UWV en colleges B&W (art. 17)	Vergoeding kosten aanvullende crisisdienst- verlening (art. 19)	Vergoeding kosten scholing via praktijkleren in het MBO (art. 20)	Vergoeding kosten dienst- verlening werkfit- behoud (art. 21)	Totaal
Beschikking vastgesteld door SZW (art. 17)	448.798				448.798
Budget vastgesteld door SZW (art. 19, 20 en 21)		653.785	124.194	342.099	1.120.078
Uitbetaald door de kassier:					
Kalenderjaar 2021	359.038	0	0	0	359.038
Restant budget	89.760	653.785	124.194	342.099	1.209.838
% realisatie	80%	0%	0%	0%	23%

RMT Amersfoort <i>Bedragen x € 1,-</i>	Vergoeding kosten UWV en colleges B&W (art. 17)	Vergoeding kosten aanvullende crisisdienst- verlening (art. 19)	Vergoeding kosten scholing via praktijkleren in het MBO (art. 20)	Vergoeding kosten dienst- verlening werkfit- behoud (art. 21)	Totaal
Beschikking vastgesteld door SZW (art. 17)	458.507				458.507
Budget vastgesteld door SZW (art. 19, 20 en 21)		730.345	138.738	382.159	1.251.242
Uitbetaald door de kassier:					
Kalenderjaar 2021	366.806	5.424	0	0	372.229
Restant budget	91.701	724.922	138.738	382.159	1.337.520
% realisatie	80%	1%	0%	0%	22%

RMT Midden-Utrecht <i>Bedragen x € 1,-</i>	Vergoeding kosten UWV en colleges B&W (art. 17)	Vergoeding kosten aanvullende crisisdienst- verlening (art. 19)	Vergoeding kosten scholing via praktijkleren in het MBO (art. 20)	Vergoeding kosten dienst- verlening werkfit- behoud (art. 21)	Totaal
Beschikking vastgesteld door SZW (art. 17)	647.205				647.205
Budget vastgesteld door SZW (art. 19, 20 en 21)		1.838.907	349.323	962.225	3.150.455
Uitbetaald door de kassier:					
Kalenderjaar 2021	517.764	956	0	0	518.720
Restant budget	129.441	1.837.951	349.323	962.225	3.278.940
% realisatie	80%	0%	0%	0%	14%

RMT Foodvalley <i>Bedragen x € 1,-</i>	Vergoeding kosten UWV en colleges B&W (art. 17)	Vergoeding kosten aanvullende crisisdienst- verlening (art. 19)	Vergoeding kosten scholing via praktijkleren in het MBO (art. 20)	Vergoeding kosten dienst- verlening werkfit- behoud (art. 21)	Totaal
Beschikking vastgesteld door SZW (art. 17)	253.952				253.952
Budget vastgesteld door SZW (art. 19, 20 en 21)		604.280	114.790	316.195	1.035.265
Uitbetaald door de kassier:					
Kalenderjaar 2021	203.162	0	0	0	203.162
Restant budget	50.790	604.280	114.790	316.195	1.086.055
% realisatie	80%	0%	0%	0%	16%

RMT Zuid-Holland Centraal <i>Bedragen x € 1,-</i>	Vergoeding kosten UWV en colleges B&W (art. 17)	Vergoeding kosten aanvullende crisisdienst- verlening (art. 19)	Vergoeding kosten scholing via praktijkleren in het MBO (art. 20)	Vergoeding kosten dienst- verlening werkfit- behoud (art. 21)	Totaal
Beschikking vastgesteld door SZW (art. 17)	375.992				375.992
Budget vastgesteld door SZW (art. 19, 20 en 21)		341.806	64.930	178.853	585.589
Uitbetaald door de kassier:					
Kalenderjaar 2021	300.794	0	0	0	300.794
Restant budget	75.198	341.806	64.930	178.853	660.787
% realisatie	80%	0%	0%	0%	31%

RMT Haaglanden <i>Bedragen x € 1,-</i>	Vergoeding kosten UWV en colleges B&W (art. 17)	Vergoeding kosten aanvullende crisisdienst- verlening (art. 19)	Vergoeding kosten scholing via praktijkleren in het MBO (art. 20)	Vergoeding kosten dienst- verlening werkfit- behoud (art. 21)	Totaal
Beschikking vastgesteld door SZW (art. 17)	537.350				537.350
Budget vastgesteld door SZW (art. 19, 20 en 21)		1.122.066	213.150	587.131	1.922.347
Uitbetaald door de kassier:					
Kalenderjaar 2021	429.880	7.315	0	0	437.195
Restant budget	107.470	1.114.751	213.150	587.131	2.022.502
% realisatie	80%	1%	0%	0%	18%

RMT Achterhoek <i>Bedragen x € 1,-</i>	Vergoeding kosten UWV en colleges B&W (art. 17)	Vergoeding kosten aanvullende crisisdienst- verlening (art. 19)	Vergoeding kosten scholing via praktijkleren in het MBO (art. 20)	Vergoeding kosten dienst- verlening werkfit- behoud (art. 21)	Totaal
Beschikking vastgesteld door SZW (art. 17)	423.906				423.906
Budget vastgesteld door SZW (art. 19, 20 en 21)		461.071	87.586	241.260	789.917
Uitbetaald door de kassier:					
Kalenderjaar 2021	339.125	0	0	0	339.125
Restant budget	84.781	461.071	87.586	241.260	874.698
% realisatie	80%	0%	0%	0%	28%

RMT Midden-Holland <i>Bedragen x € 1,-</i>	Vergoeding kosten UWV en colleges B&W (art. 17)	Vergoeding kosten aanvullende crisisdienst- verlening (art. 19)	Vergoeding kosten scholing via praktijkleren in het MBO (art. 20)	Vergoeding kosten dienst- verlening werkfit- behoud (art. 21)	Totaal
Beschikking vastgesteld door SZW (art. 17)	362.019				362.019
Budget vastgesteld door SZW (art. 19, 20 en 21)		210.992	40.080	110.403	361.475
Uitbetaald door de kassier:					
Kalenderjaar 2021	289.615	0	0	0	289.615
Restant budget	72.404	210.992	40.080	110.403	433.879
% realisatie	80%	0%	0%	0%	40%

RMT Midden-Gelderland <i>Bedragen x € 1,-</i>	Vergoeding kosten UWV en colleges B&W (art. 17)	Vergoeding kosten aanvullende crisisdienst- verlening (art. 19)	Vergoeding kosten scholing via praktijkleren in het MBO (art. 20)	Vergoeding kosten dienst- verlening werkfit- behoud (art. 21)	Totaal
Beschikking vastgesteld door SZW (art. 17)	445.069				445.069
Budget vastgesteld door SZW (art. 19, 20 en 21)		624.873	118.702	326.970	1.070.545
Uitbetaald door de kassier:					
Kalenderjaar 2021	356.055	3.824	0	0	359.879
Restant budget	89.014	621.049	118.702	326.970	1.155.735
% realisatie	80%	1%	0%	0%	24%

RMT Gorinchem <i>Bedragen x € 1,-</i>	Vergoeding kosten UWV en colleges B&W (art. 17)	Vergoeding kosten aanvullende crisisdienst- verlening (art. 19)	Vergoeding kosten scholing via praktijkleren in het MBO (art. 20)	Vergoeding kosten dienst- verlening werkfit- behoud (art. 21)	Totaal
Beschikking vastgesteld door SZW (art. 17)	382.470				382.470
Budget vastgesteld door SZW (art. 19, 20 en 21)		208.629	39.632	109.167	357.428
Uitbetaald door de kassier:					
Kalenderjaar 2021	305.976	5.250	0	0	311.226
Restant budget	76.494	203.379	39.632	109.167	428.672
% realisatie	80%	3%	0%	0%	42%

RMT Rivierenland <i>Bedragen x € 1,-</i>	Vergoeding kosten UWV en colleges B&W (art. 17)	Vergoeding kosten aanvullende crisisdienst- verlening (art. 19)	Vergoeding kosten scholing via praktijkleren in het MBO (art. 20)	Vergoeding kosten dienst- verlening werkfit- behoud (art. 21)	Totaal
Beschikking vastgesteld door SZW (art. 17)	309.920				309.920
Budget vastgesteld door SZW (art. 19, 20 en 21)		645.417	122.605	337.721	1.105.743
Uitbetaald door de kassier:					
Kalenderjaar 2021	247.936	0	0	0	247.936
Restant budget	61.984	645.417	122.605	337.721	1.167.727
% realisatie	80%	0%	0%	0%	18%

RMT Rijk van Nijmegen <i>Bedragen x € 1,-</i>	Vergoeding kosten UWV en colleges B&W (art. 17)	Vergoeding kosten aanvullende crisisdienst- verlening (art. 19)	Vergoeding kosten scholing via praktijkleren in het MBO (art. 20)	Vergoeding kosten dienst- verlening werkfit- behoud (art. 21)	Totaal
Beschikking vastgesteld door SZW (art. 17)	212.627				212.627
Budget vastgesteld door SZW (art. 19, 20 en 21)		442.190	83.999	231.380	757.569
Uitbetaald door de kassier:					
Kalenderjaar 2021	170.102	5.433	0	0	175.535
Restant budget	42.525	436.757	83.999	231.380	794.662
% realisatie	80%	1%	0%	0%	18%

RMT Drechtsteden <i>Bedragen x € 1,-</i>	Vergoeding kosten UWV en colleges B&W (art. 17)	Vergoeding kosten aanvullende crisisdienst- verlening (art. 19)	Vergoeding kosten scholing via praktijkleren in het MBO (art. 20)	Vergoeding kosten dienst- verlening werkfit- behoud (art. 21)	Totaal
Beschikking vastgesteld door SZW (art. 17)	430.725				430.725
Budget vastgesteld door SZW (art. 19, 20 en 21)		513.855	97.613	268.879	880.347
Uitbetaald door de kassier:					
Kalenderjaar 2021	344.580	21.655	0	0	366.235
Restant budget	86.145	492.200	97.613	268.879	944.837
% realisatie	80%	4%	0%	0%	28%

RMT Rijnmond <i>Bedragen x € 1,-</i>	Vergoeding kosten UWV en colleges B&W (art. 17)	Vergoeding kosten aanvullende crisisdienst- verlening (art. 19)	Vergoeding kosten scholing via praktijkleren in het MBO (art. 20)	Vergoeding kosten dienst- verlening werkfit- behoud (art. 21)	Totaal
Beschikking vastgesteld door SZW (art. 17)	670.293				670.293
Budget vastgesteld door SZW (art. 19, 20 en 21)		2.021.011	383.915	1.057.512	3.462.438
Uitbetaald door de kassier:					
Kalenderjaar 2021	536.234	1.626	0	0	537.860
Restant budget	134.059	2.019.385	383.915	1.057.512	3.594.871
% realisatie	80%	0%	0%	0%	13%

RMT Noordoost-Brabant <i>Bedragen x € 1,-</i>	Vergoeding kosten UWV en colleges B&W (art. 17)	Vergoeding kosten aanvullende crisisdienst- verlening (art. 19)	Vergoeding kosten scholing via praktijkleren in het MBO (art. 20)	Vergoeding kosten dienst- verlening werkfit- behoud (art. 21)	Totaal
Beschikking vastgesteld door SZW (art. 17)	398.503				398.503
Budget vastgesteld door SZW (art. 19, 20 en 21)		1.145.311	217.566	599.294	1.962.171
Uitbetaald door de kassier:					
Kalenderjaar 2021	318.802	4.111	0	0	322.913
Restant budget	79.701	1.141.200	217.566	599.294	2.037.761
% realisatie	80%	0%	0%	0%	14%

RMT West-Brabant <i>Bedragen x € 1,-</i>	Vergoeding kosten UWV en colleges B&W (art. 17)	Vergoeding kosten aanvullende crisisdienst- verlening (art. 19)	Vergoeding kosten scholing via praktijkleren in het MBO (art. 20)	Vergoeding kosten dienst- verlening werkfit- behoud (art. 21)	Totaal
Beschikking vastgesteld door SZW (art. 17)	538.768				538.768
Budget vastgesteld door SZW (art. 19, 20 en 21)		1.151.436	218.729	602.499	1.972.664
Uitbetaald door de kassier:					
Kalenderjaar 2021	431.014	0	0	0	431.014
Restant budget	107.754	1.151.436	218.729	602.499	2.080.418
% realisatie	80%	0%	0%	0%	17%

RMT Zeeland <i>Bedragen x € 1,-</i>	Vergoeding kosten UWV en colleges B&W (art. 17)	Vergoeding kosten aanvullende crisisdienst- verlening (art. 19)	Vergoeding kosten scholing via praktijkleren in het MBO (art. 20)	Vergoeding kosten dienst- verlening werkfit- behoud (art. 21)	Totaal
Beschikking vastgesteld door SZW (art. 17)	405.212				405.212
Budget vastgesteld door SZW (art. 19, 20 en 21)		316.391	60.102	165.554	542.047
Uitbetaald door de kassier:					
Kalenderjaar 2021	324.170	0	0	0	324.170
Restant budget	81.042	316.391	60.102	165.554	623.089
% realisatie	80%	0%	0%	0%	34%

RMT Midden-Brabant <i>Bedragen x € 1,-</i>	Vergoeding kosten UWV en colleges B&W (art. 17)	Vergoeding kosten aanvullende crisisdienst- verlening (art. 19)	Vergoeding kosten scholing via praktijkleren in het MBO (art. 20)	Vergoeding kosten dienst- verlening werkfit- behoud (art. 21)	Totaal
Beschikking vastgesteld door SZW (art. 17)	517.609				517.609
Budget vastgesteld door SZW (art. 19, 20 en 21)		1.249.046	237.271	653.575	2.139.892
Uitbetaald door de kassier:					
Kalenderjaar 2021	414.087	26.323	0	0	440.410
Restant budget	103.522	1.222.723	237.271	653.575	2.217.091
% realisatie	80%	2%	0%	0%	17%

RMT Noord-Limburg <i>Bedragen x € 1,-</i>	Vergoeding kosten UWV en colleges B&W (art. 17)	Vergoeding kosten aanvullende crisisdienst- verlening (art. 19)	Vergoeding kosten scholing via praktijkleren in het MBO (art. 20)	Vergoeding kosten dienst- verlening werkfit- behoud (art. 21)	Totaal
Beschikking vastgesteld door SZW (art. 17)	412.350				412.350
Budget vastgesteld door SZW (art. 19, 20 en 21)		464.375	88.214	242.988	795.577
Uitbetaald door de kassier:					
Kalenderjaar 2021	329.880	0	0	0	329.880
Restant budget	82.470	464.375	88.214	242.988	878.047
% realisatie	80%	0%	0%	0%	27%

RMT Helmond-De Peel <i>Bedragen x € 1,-</i>	Vergoeding kosten UWV en colleges B&W (art. 17)	Vergoeding kosten aanvullende crisisdienst- verlening (art. 19)	Vergoeding kosten scholing via praktijkleren in het MBO (art. 20)	Vergoeding kosten dienst- verlening werkfit- behoud (art. 21)	Totaal
Beschikking vastgesteld door SZW (art. 17)	421.450				421.450
Budget vastgesteld door SZW (art. 19, 20 en 21)		492.828	93.619	257.877	844.324
Uitbetaald door de kassier:					
Kalenderjaar 2021	337.160	0	0	0	337.160
Restant budget	84.290	492.828	93.619	257.877	928.614
% realisatie	80%	0%	0%	0%	27%

RMT Zuidoost-Brabant <i>Bedragen x € 1,-</i>	Vergoeding kosten UWV en colleges B&W (art. 17)	Vergoeding kosten aanvullende crisisdienst- verlening (art. 19)	Vergoeding kosten scholing via praktijkleren in het MBO (art. 20)	Vergoeding kosten dienst- verlening werkfit- behoud (art. 21)	Totaal
Beschikking vastgesteld door SZW (art. 17)	557.200				557.200
Budget vastgesteld door SZW (art. 19, 20 en 21)		1.141.405	216.824	597.250	1.955.479
Uitbetaald door de kassier:					
Kalenderjaar 2021	445.760	5.406	0	0	451.166
Restant budget	111.440	1.135.999	216.824	597.250	2.061.513
% realisatie	80%	0%	0%	0%	18%

RMT Midden-Limburg <i>Bedragen x € 1,-</i>	Vergoeding kosten UWV en colleges B&W (art. 17)	Vergoeding kosten aanvullende crisisdienst- verlening (art. 19)	Vergoeding kosten scholing via praktijkleren in het MBO (art. 20)	Vergoeding kosten dienst- verlening werkfit- behoud (art. 21)	Totaal
Beschikking vastgesteld door SZW (art. 17)	388.192				388.192
Budget vastgesteld door SZW (art. 19, 20 en 21)		349.933	66.474	183.105	599.512
Uitbetaald door de kassier:					
Kalenderjaar 2021	310.554	0	0	0	310.554
Restant budget	77.638	349.933	66.474	183.105	677.150
% realisatie	80%	0%	0%	0%	31%

RMT Zuid-Limburg <i>Bedragen x € 1,-</i>	Vergoeding kosten UWV en colleges B&W (art. 17)	Vergoeding kosten aanvullende crisisdienst- verlening (art. 19)	Vergoeding kosten scholing via praktijkleren in het MBO (art. 20)	Vergoeding kosten dienst- verlening werkfit- behoud (art. 21)	Totaal
Beschikking vastgesteld door SZW (art. 17)	386.103				386.103
Budget vastgesteld door SZW (art. 19, 20 en 21)		932.680	177.174	488.033	1.597.887
Uitbetaald door de kassier:					
Kalenderjaar 2021	308.882	690	0	0	309.572
Restant budget	77.221	931.990	177.174	488.033	1.674.418
% realisatie	80%	0%	0%	0%	16%

Colofon

Uitgave

UWV

Financieel-Economische Zaken

Postadres

UWV hoofdkantoor

La Guardiaweg 94

1043 DL Amsterdam

Inlichtingen

5.1 lid 2

onder e

d 2

onder e

Volg ons



Disclaimer

Alles uit deze uitgave mag worden overgenomen, echter uitsluitend met bronvermelding.

UWV © 2022

Bijlagen bij UWV Jaarverslag 2021

Tweede concept

**Placeholder
210x297mm**

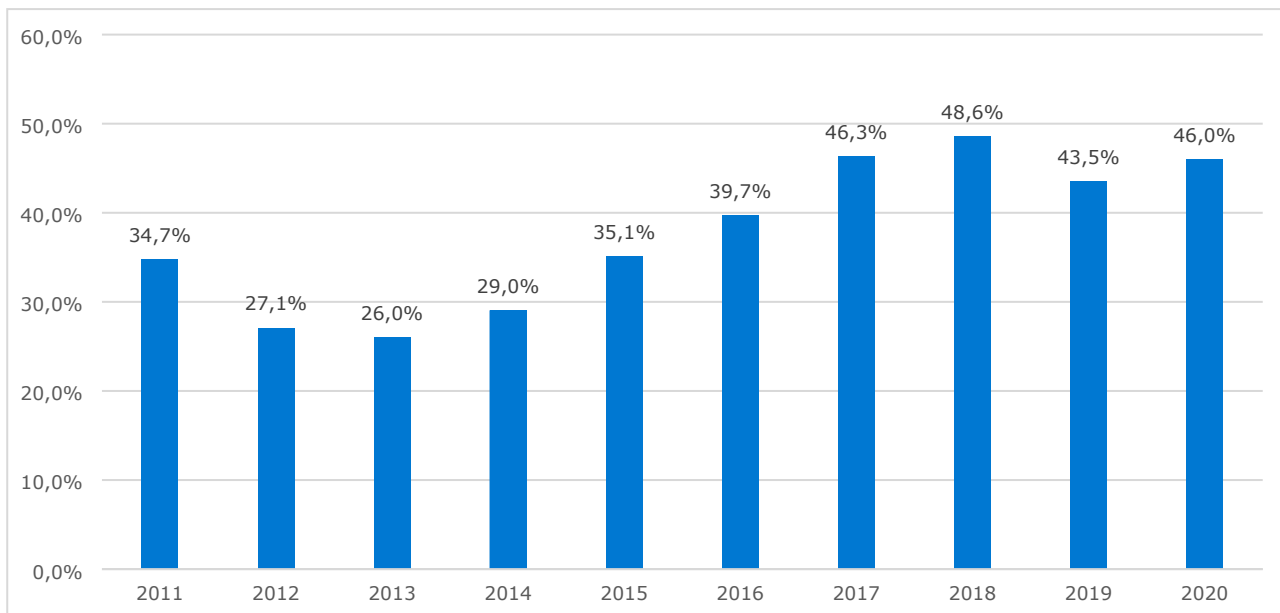
Inhoudsopgave

1. Dienstverlening gericht op werk	2
1.1. Inkoop re-integratie	2
1.2. Inkoopkader re-integratiedienstverlening en voorzieningen	2
1.3. Leven lang ontwikkelen	4
1.4. EURES-dienstverlening	7
1.5. Arbeidsjuridische dienstverlening	8
2. Personeel	9
2.1. Personeelsverloop	9
2.2. Oplossingen voor boventallig verklaarde medewerkers	9
2.3. Frictiekosten sociaal plan	10
3. Nieuwe wet- en regelgeving	11
4. Toezichtbevindingen	14
5. Overige onderwerpen	15
5.1. Handhaving	15
5.2. Sociaal-medische dienstverlening	16
5.3. Uitkeren	16
5.4. Overige onderwerpen	17
Lijst van afkortingen	18
Colofon	20

1. Dienstverlening gericht op werk

1.1. Inkoop re-integratie

Grafiek: Plaatsingspercentage mensen met een arbeidsbeperking



1.2. Inkoopkader re-integratiedienstverlening en voorzieningen

Mensen die als gevolg van ziekte of gebrek belemmeringen ondervinden bij het volgen van onderwijs of bij werk, kunnen een beroep doen op voorzieningen. Voor de levering van een aantal van deze voorzieningen sluiten we contracten af via een aanbesteding. In 2021 waren er drie aanbestedingstrajecten: een voor aangepast school- en werkmeubilair, een voor mobiliteitshulpmiddelen en een voor communicatiehulpmiddelen. Het eerste traject is 1 juni afgerond; er zijn nieuwe contracten ingegaan. Het tweede traject is 1 januari 2022 afgerond, ook daar zijn nieuwe contracten ingegaan. Het derde traject is in augustus gestart en loopt nog. De publicatie hiervan heeft plaatsgevonden in januari 2022.

Inkoopkader re-integratiedienstverlening

Sinds 1 juli 2016 is het Inkoopkader 2016-2020 Re-integratiediensten van kracht. Het inkoopkader richt zich enerzijds op re-integratieactiviteiten die nodig zijn om een uitkeringsgerechtigde het werk te laten hervatten (de-re-integratiedienst Werkfit maken) en anderzijds op re-integratieactiviteiten die nodig zijn om een uitkeringsgerechtigde daadwerkelijk te plaatsen in werk (de re-integratiedienst Naar werk). Daarnaast zijn sinds 1 juli 2020 twee nieuwe diensten aan het inkoopkader toegevoegd. Voor mensen met arbeidsvermogen voor wie de stap naar de dienst Werkfit maken nog te groot is, kunnen we sindsdien modulaire re-integratiediensten en het praktijkassessment inkopen. Met ingang van 1 juli 2020 is het inkoopkader voor onbepaalde tijd verlengd. De tabel hieronder geeft inzicht in de aanmeldingen voor dit inkoopkader en de status ervan.

Tabel Status aanmeldingen en raamovereenkomsten voor Inkoopkader re-integratiedienstverlening

	Modulaire re-integratiediensten	Werkfit maken	Naar werk	Praktijk-assessment
Ontvangen aanmeldingen	616	1.139	920	236
Aanvraag akkoord	557	832	678	121
Aanmelding afgewezen	8	56	55	17
Aanmelding buiten behandeling gesteld	26	154	104	55
Aanvrager heeft zich teruggetrokken	15	86	73	35
Aanvraag in beoordeling	10	11	10	8
Beëindigde raamovereenkomsten	22	139	135	1
Raamovereenkomst beëindigd na contracteren door UWV	4	16	25	0
Raamovereenkomst beëindigd vanwege faillissement leverancier	1	8	8	0
Raamovereenkomst beëindigd na contracteren op initiatief leverancier	17	115	102	1

Inkoopkader IPS

Met ingang van 1 januari 2022 is het Inkoopkader IPS (Individuele plaatsing en steun) van start gegaan. Dit vervangt de eerdere subsidieregeling IPS. Het Inkoopkader IPS bestaat uit twee percelen. Het eerste perceel is voor uitkeringsgerechtigden met ernstige psychische aandoeningen (EPA), het tweede perceel voor uitkeringsgerechtigden met veel voorkomende psychische stoornissen (common mental disorder of CMD). Sinds 1 september 2021 kunnen ggz-instellingen en Regionale Instellingen voor Beschermd Wonen die voldoen aan de eisen voor dit kader, zich bij UWV aanmelden voor een raamovereenkomst voor een of beide percelen. Inmiddels hebben zich 27 bedrijven aangemeld voor een of beide percelen. (Binnen de oude subsidieregeling leverden 29 bedrijven IPS-dienstverlening aan UWV.) De tabel hieronder geeft inzicht in de aanmeldingen voor dit inkoopkader en de status ervan.

Tabel Status aanmeldingen en raamovereenkomsten IPS

	EPA	CMD
Ontvangen aanmeldingen	27	19
Aanvraag akkoord	24	19
Aanmelding afgewezen	0	0
Aanmelding buiten behandeling gesteld	0	0
Aanvrager heeft zich teruggetrokken	0	0
Aanvraag in beoordeling	3	0
Beëindigde raamovereenkomsten	0	0
Raamovereenkomst beëindigd na contracteren door UWV	0	0
Raamovereenkomst beëindigd vanwege faillissement leverancier	0	0
Raamovereenkomst beëindigd na contracteren op initiatief leverancier	0	0

Nieuw Inkoopkader scholingsdiensten 2021

Sinds 1 januari 2021 is het nieuwe Inkoopkader Scholingsdiensten 2021 van kracht. Het inkoopkader richt zich op scholingsactiviteiten die nodig zijn om een uitkeringsgerechtigde het werk te laten hervatten. Het inkoopkader bestaat uit 4 percelen: opleidingen, functiegerichte vaardigheidstrainingen, leerbanen en ervaringscertificaten. Sinds begin september 2020 kunnen opleiders zich aanmelden voor dit kader. Op dit moment zijn er 602 opleiders gecontracteerd voor de uitvoering van een of meer percelen van het Inkoopkader scholingsdiensten 2021; dit aantal groeit gestaag. Er is een continue instroom van opleiders die mee willen doen aan de uitvoering van dit inkoopkader, 37 aanvragen zijn op dit moment nog in behandeling. De tabel hieronder geeft inzicht in het aantal aanmeldingen voor dit inkoopkader en de status ervan.

Tabel Aanmeldingen voor inkoopkader scholingsdiensten 2021

	Perceel 1: Opleidingen	Perceel 2: Vaardigheids- trainingen	Perceel 3: Leerbanen	Perceel 4: Ervarings- certificaten*
Ontvangen aanvragen	560	449	126	23
Aanvraag akkoord	424	377	100	9
Aanvraag afgewezen	35	18	7	4
Aanvraag buiten behandeling gesteld	36	23	6	4
Aanvrager trekt zich terug	44	20	8	6
Aanvragen in beoordeling	21	11	5	0

* Deze cijfers zijn gecorrigeerd ten opzichte van ons achtmaandenverslag 2021.

Banenaafspraak en transparantie werkzoekenden.

Gemeenten en UWV hebben een gedeelde verantwoordelijkheid om de arbeidsmarkt transparanter te maken. Gemeenten kunnen, net als UWV, werkzoekenden registreren in het klantvolgsysteem Sonar en dit systeem gebruiken om geschikte kandidaten voor een vacature te vinden. Het is cruciaal dat zowel werkgevers (via de kandidatenverkenner banenaafspraak) als de (gezamenlijke) werkgeversdienstverlening kunnen beschikken over recente kandidaatgegevens. Op 3 januari 2022 stonden er 103.726 kandidaten met een ingevuld klantprofiel in Sonar – 12.396 van gemeenten en 91.330 met een UWV-indicatie. Dat zijn er 350 meer dan op 5 september 2021 (232 meer van gemeenten en 118 meer van UWV).

Transparantie van werkzoekendenprofielen

Met de kandidatenverkenner banenaafspraak maken we de profielen inzichtelijk van kandidaten die onder de banenaafspraak vallen. Werkgevers krijgen via dit instrument op werk.nl inzicht in geanonimiseerde profielen van deze doelgroep. Ze kunnen vervolgens bij het Werkgeversservicepunt een aanvraag indienen om in contact te komen met de kandidaten. In 2021 deden werkgevers 138 aanvragen over 914 kandidaten.

1.3. Leven lang ontwikkelen

Het kabinet vindt het belangrijk dat werknemers zich hun leven lang blijven ontwikkelen, zodat ze tot aan de pensioengerechtigde leeftijd met succes kunnen deelnemen op de arbeidsmarkt. Hiervoor heeft het ministerie van SZW het meerjarig actiegericht programma Leven Lang Ontwikkelen (LLO) opgezet. Behalve de subsidieregeling Stimulering arbeidsmarktpositie (STAP) die in 2022 van kracht is geworden (zie voor meer informatie hoofdstuk 3, onder het kopje STAP), maken ook de zogeheten pilots Leerwerkloketten Plus daar deel van uit.

Leerwerkloketten Plus

Sinds 2019 lopen er pilots Leerwerkloket Plus in de arbeidsmarktregio's Fryslân, Rijnmond en Twente. De looptijd van de pilots is verlengd van eind 2021 tot en met eind 2022. In de pilots werken deze Leerwerkloketten aan het intensiveren van hun dienstverlening, het vergroten van hun toegankelijkheid en zichtbaarheid, en het verstevigen van de samenwerking met andere initiatieven. Doel is om te komen tot een breed (publiek en privaat) samenwerkingsverband voor loopbaanadviesing en ondersteuning van (niet)werkenden en werkgevers. Het ministerie van SZW, de Leerwerkloketten Plus, het Landelijk Team Leerwerkloketten en UWV hebben in 2020 en 2021 monitorgesprekken gevoerd om de voortgang en resultaten te bespreken. Het Landelijk Team heeft de uitkomsten verwerkt in drie voortgangsrapportages, drie infographics en een overzicht met geleerde lessen. Hieruit blijkt dat de Leerwerkloketten Plus nieuwe instrumenten voor de dienstverlening hebben ontwikkeld en dat het aantal loopbaanadviesgesprekken sterk is uitgebreid. Ook is het bereik van de nieuwe websites van de drie Leerwerkloketten Plus gestegen. In 2021 is een sterke stijging te zien in de extra regionale cofinanciering die de Leerwerkloketten Plus ontvingen: voor Leerwerkloket Plus Rijnmond kwam € 1,8 miljoen extra beschikbaar. De Leerwerkloketten Plus zochten continu verbinding met partners en met andere (regionale) initiatieven, zoals het Twents Fonds voor Vakmanschap, Perspectief op Werk en Fryslân Werkt. Dit versterkt de kennisdeling en de samenwerking. De Leerwerkloketten Plus hebben ook ingezet op financial engineering en leerwerktrajecten. De Leerwerkloketten Plus worden door hun partners als volwaardige regionale samenwerkingspartij gezien. De resultaten van de Leerwerkloketten Plus zijn gepresenteerd aan onder andere het directeurenoverleg onderwijs-arbeidsmarkt, de ministeries van SZW, Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen (OCW) en Economische Zaken en Klimaat (EZK), en in de Klankbordgroep Leerwerkloketten.

Het Landelijk Team Leerwerkloketten ondersteunt en monitort de pilot met de Leerwerkloketten Plus. Samen met arbeidsmarktinformatiespecialisten en leerwerkadviseurs van UWV heeft het team arbeidsmarktflyers ontwikkeld om arbeidsmarktinformatie dicht bij de werkzoekende te brengen. Nadat er eerder in het jaar vijf flyers verschenen over zorg, kinderopvang, sociaal werk en jeugdzorg, klantenservice en schoonmaak, volgde er in november een over ICT. In februari 2021 heeft het Landelijk Team Leerwerkloketten in samenwerking met marktonderzoekers van UWV een kwantitatief en een kwalitatief klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Cliënten van de Leerwerkloketten Plus zijn door een extern onderzoeksbureau geïnterviewd over hun ervaringen met de Leerwerkloketten. Er is ook een klantreis voor de Leerwerkloketten opgesteld, die breed is gedeeld. Deze klantreis en de interviews vormden de basis voor een digitaal onderzoek onder een groep van 256 klanten van de Leerwerkloketten Plus. In december 2021 hadden 64 van hen de

vragenlijst ingevuld. Met deze klanttevredenheidsonderzoeken wil het Landelijk Team Leerwerkloketten input ophalen om de regionale dienstverlening en de communicatie van alle Leerwerkloketten te verbeteren en beter inzicht in de klantreis te krijgen.

Op 1 november 2021 organiseerden de drie Leerwerkloketten Plus samen een bestuurdersbijeenkomst die in het teken stond van de opbrengsten van de pilot en de vraag hoe nu verder. Er werd een video getoond over wat de Leerwerkloketten Plus inmiddels bereikt hebben en wat hun rol is in hun arbeidsmarktregio. Hierbij kwamen een bestuurder, een werkzoekende en een adviseur aan het woord. De video is gedeeld met alle stakeholders en bestuurders van de Leerwerkloketten en met de Leerwerkloketten zelf, en ook gedeeld op social media.

Evaluatie

In opdracht van het ministerie van SZW heeft in 2021 onderzoeksbureau Regioplan een evaluatie uitgevoerd van de 35 Leerwerkloketten, de Leerwerkloketten Plus en het Landelijk Team Leerwerkloketten. Tijdens een werksessie zijn de eerste bevindingen van de evaluatie gepresenteerd en met elkaar besproken. Het Landelijk Team Leerwerkloketten was ook aanwezig bij de leersessie van Regioplan met de Leerwerkloketten Plus. De oplevering van de evaluatie staat gepland in het eerste kwartaal van 2022.

Landelijk Team Leerwerkloketten in 2021

Het Landelijk Team Leerwerkloketten heeft zich ook ingezet om zijn faciliterende en ondersteunende rol voor de 35 regionale Leerwerkloketten uit te breiden en te verstevigen. In 2021 zijn verschillende diensten en instrumenten ontwikkeld.

Loopbaan en scholingsadvies

- Er is een toolbox 'Maak werk van je loopbaan' opgeleverd, met materialen voor leerwerkadviseurs om een (online) workshop of webinar te geven. De workshop neemt de werkzoekende mee in het stappenplan Ontdek-Kies-Leer-Werk, met als doel zelf regie te nemen op zijn loopbaan. De toolbox is gepresenteerd tijdens drie online bijeenkomsten. Leerwerkloketten kunnen gebruik maken van deze toolbox om een (online) workshop te organiseren.
- Het Landelijk Team Leerwerkloketten heeft drie praatplaten ontwikkeld, waarvan een over SROI (zie hieronder). In de praatplaat 'Leren, hoezo?' staan verschillende argumenten voor werkzoekenden en werkenden om bezig te blijven met hun ontwikkeling. De praatplaat 'Investeren in scholing van personeel' gaat in op belang van LLO voor werkgevers.

Werkgeversdienstverlening

- Het Landelijk Team Leerwerkloketten onderzoekt de mogelijkheden voor de dienstverlening aan werkgevers, de samenwerking met regionale Werkgeversservicepunten en de dienstverlening aan scholen in het kader van loopbaanoriëntatie en -begeleiding van leerlingen. Aan het Landelijk Werkgeversservicepunt is een presentatie gegeven over de dienstverlening van het Landelijk Team Leerwerkloketten; ook is een visie op mogelijke vormen van samenwerking gedeeld. Als resultaat hiervan heeft het Landelijk Werkgeversservicepunt onder andere leerwerktrajecten gedeeld met Leerwerkloketten in de regio's. Er is een flyer voor werkgevers ontwikkeld over de werkgeversdienstverlening bij de Leerwerkloketten. Ook is er een video gemaakt die sinds januari 2022 wordt ingezet om de samenwerking te stimuleren tussen het Landelijk Team Leerwerkloketten en de Werkgeversservicepunten.
- De Leerwerkloketten hebben instrumenten toegevoegd aan de instrumentengidsen 'Dennis & Eva' van de VNG. Dennis (doen met kennis) is de nationale instrumentengids voor werkgeversdienstverlening; Eva (effectief, vakbekwaam en actueel) is de nationale instrumentengids voor werkzoekendendienstverlening.

SROI

Het Landelijk Team Leerwerkloketten ondersteunt regionale Leerwerkloketten bij het benutten van mogelijkheden van social return on investment (SROI). Hiervoor is een praatplaat gemaakt. Ook is een voorbeeldendocument beschikbaar dat steeds wordt geactualiseerd. Op de website van het Landelijk Team Leerwerkloketten is een webinar over SROI beschikbaar. Er is een video over SROI gemaakt die is getoond op de landelijke Leerwerkdag en op het congres van de Programmaraad in november. Verder is de informatie over social return op de [website van de Leerwerkloketten](#) inhoudelijk gereviseerd.

(Interne) kennisdeling en informatievoorziening

Het Landelijk Team Leerwerkloketten heeft verschillende online bijeenkomsten gehouden:

- Eens per zes weken zijn er netwerkbijeenkomsten voor projectleiders van de Leerwerkloketten. Thema's die in 2021 aan de orde kwamen, zijn dienstverlening voor zzp'ers, de Aanpak werkperspectief vanuit een aantal samenwerkende sectoren, de laatste ontwikkelingen rond STAP, rond het CNV-initiatief James Loopbaan en rond de samenwerking en positionering van de Leerwerkloketten. Daarnaast is er uitgebreid stilgestaan bij de ontwikkelingen van de regionale mobiliteitsteams, met presentaties door medewerkers van UWV, het ministerie van SZW en Samenwerking Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB) en met praktijkvoorbeelden van de positie van de Leerwerkloketten in de regio.
- Voor managers van de Leerwerkloketten is een themabijeenkomst georganiseerd over de dienstverlening aan mensen met een Tozo-uitkering.

- Voor medewerkers van de leerwerkloketten is een webinar gehouden over het aanbod van private opleiders. Dit gebeurde in samenwerking met Leerwerkloket Rijnmond en de Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO).
- Voor nieuwe medewerkers bij de Leerwerkloketten zijn vijf introductiebijeenkomsten gehouden.
- Voor adviseurs van de Leerwerkloketten is een webinar gehouden over de klantreis door de dienstverlening van de Leerwerkloketten.
- Voor medewerkers van de Leerwerkloketten was er een webinar over het mbo ('Het zit zo in het mbo').
- Er is een themasessie gehouden over loopbaanoriëntatie en -begeleiding (LOB) bij de Leerwerkloketten. Het doel was om een gezamenlijke visie te ontwikkelen over wat het Leerwerkloket kan betekenen voor scholieren en studenten in deze fase van een (studie)loopbaan.
- Er is een presentatie over het Leerwerkloket ontwikkeld voor het webinar 'Arbeidsmarktinformatie & Expertisepunt LOB' voor onderwijsprofessionals uit het voortgezet onderwijs, mbo en hbo;
- Er was een gezamenlijke bijeenkomst 'Leerbanenmarkt' voor vertegenwoordigers van SBB en de Leerwerkloketten over samenwerking.
- Tijdens een bijeenkomst voor de landelijk adviseurs werkgeversdiensten van UWV is een presentatie gegeven over de Leerwerkloketten, met als doel de samenwerking te verstevigen.
- Er zijn verschillende bijeenkomsten georganiseerd voor de nieuwe Flexibele brigade (zie ook hieronder onder het kopje Flexibele brigade). Er is in Amersfoort een fysieke landelijke leerwerkdag gehouden voor alle medewerkers van de Leerwerkloketten. Tijdens deze dag waren er presentaties en workshops, spraken de adviseurs en projectleiders met elkaar over het werk en wisselden zij kennis en ervaring uit. Ze gingen naar huis met nieuwe inzichten, betere contacten met collega's en handvatten voor het werk. Het Landelijk Team Leerwerkloketten zorgt ervoor dat de kennisbank actueel wordt gehouden over verschillende onderwerpen, zoals scholing, loopbaanadvies, een Leven Lang Ontwikkelen, financiële regelingen en regionale mobiliteitsteams en dat materialen en verslagen via de community beschikbaar worden gesteld.

Verbinding met UWV en andere partners en stakeholders

- In 2021 zijn er vijf digitale bijeenkomsten gehouden van de klankbordgroep Leerwerkloketten. Hieraan nemen onder andere UWV, de MBO Raad, Divosa, FNV, CNV, VNO-NCW, SBB, de NRTO en de ministeries van OCW en het ministerie van SZW deel. Onderwerpen waren onder andere het landelijk scholingsportaal, het Taalakkoord, praktijken in het mbo, Euroguidance en de toenemende versnippering van financiële regelingen (zie volgende punt).
- In de Klankbordgroep Leerwerkloketten werd dit jaar de toenemende versnippering van financiële regelingen leren en werken als knelpunt geconstateerd. Op verzoek van de klankbordgroep heeft het Landelijk Team Leerwerkloketten in samenwerking met collega's van het Regionaal Platform Arbeidsmarkt Noord-Holland Noord in oktober 2021 een memo opgesteld. Dit memo roept de ministeries van SZW, OCW en EZK op om financiële versnippering tegen te gaan en vraagt hiervoor gebruik te maken van de bestaande infrastructuur. De projectleiders van de 35 Leerwerkloketten is gevraagd dit signaal voor te leggen aan hun stuurgroep.
- In de Klankbordgroep Leerwerkloketten is naar aanleiding van een presentatie over het Nationaal Platform Leren en Ontwikkelen (NPLO) een werkgroep Regionale initiatieven ontstaan. Hieraan nemen het Landelijk Team Leerwerkloketten, het NPLO en managers van de Leerwerkloketten deel. Het doel van de werkgroep is om bestaande regionale initiatieven in kaart te brengen en te zorgen dat de dienstverlening van het Leerwerkloket straks goed opgenomen kan worden in het NPLO, dat in opdracht van het ministerie van OCW ontwikkeld wordt. De Leerwerkloketten maken ook deel uit van de gebruikersgroep die het portaal in het eerste kwartaal van 2022 gaat testen.
- Het Landelijk Team Leerwerkloketten levert een bijdrage aan de ontwikkeling van het Arbeidsmarktgericht scholingsadvies van UWV. Deze dienstverlening van UWV wordt complementair aan de dienstverlening van de Leerwerkloketten. Er komt ook een opleidingstraject voor scholingsadviseurs. Vanuit de Leerwerkloketten dragen we bij aan het opleidingsprogramma door een dagdeel te verzorgen over de dienstverlening van de Leerwerkloketten, het belang van LLO en het adviseren over scholing. Een leerwerkadviseur (tevens trainer) van UWV gaat dit dagdeel geven.
- Het Landelijke Team Leerwerkloketten is ook betrokken bij het project Digitaal arbeidsmarktadvies (DAMA) Een leerwerkadviseur van UWV gaat het prototype testen. Op het DAMA-portaal zal een verwijzing worden opgenomen naar de Leerwerkloketten.
- Er heeft eens in de zes weken een opdrachtgeversoverleg (OGO) plaatsgevonden met het ministerie van SZW en UWV.

Sterk Merk Leerwerkloketten

Om de zichtbaarheid en eenduidige herkenbaarheid van de Leerwerkloketten te vergroten, zet het Landelijk Team Leerwerkloketten in op bouwen aan een Sterk Merk Leerwerkloketten. Sinds 2020 spreken het Landelijk Team Leerwerkloketten en de Leerwerkloketten zelf niet meer over Leren en Werken maar over het Leerwerkloket. De huisstijl is vernieuwd en de nieuwe landelijke website leerwerkloket.nl is gelanceerd. Ook de regionale websites zijn vernieuwd. Daarnaast werkt het Landelijk Team aan een strategisch communicatierapport om nog beter te faciliteren, coördineren, informeren en sturen op het gebied van communicatie.

Taalakkoord

De Leerwerkloketten voeren sinds juni 2016 jaar het Taalakkoord Werkgevers uit in opdracht van het ministerie van SZW. De bij het Taalakkoord aangesloten werkgevers, branche- en koepelorganisaties en ambassadeurs bundelen hun krachten om de taalvaardigheid van werkenden te vergroten. Eind 2021 hadden 355 bedrijven, branches en taalpartners het Taalakkoord ondertekend. De nieuwe website taalakkoord.leerwerkloket.nl is in 2021 live gegaan.

In 2021 zijn met Stichting Lezen en Schrijven twee online bijeenkomsten voor adviseurs van beide organisaties georganiseerd. Daarnaast zijn er samen met de Stichting Lezen en Schrijven gesprekken gevoerd met de Stichting van de Arbeid en VNO-NCW over de samenwerking richting werkgevers en werkenden als het gaat over taal op de werkvloer. Doel is om op een goede manier om te gaan met het thema laaggeletterdheid op de werkvloer. We constateren dat het belangrijk is dat sociale partners aansluiten bij overleggen waar zaken worden besproken die voor werkgevers en werknemers van belang zijn. Tijdens deze overleggen wordt relevante informatie gedeeld die de sociale partners kunnen delen met hun achterban middels een nieuwsbrief.

Flexibele brigade

Vanwege de verwachte toenemende vraag naar van-werk-naar-werkdienstverlening is er vanuit het totale steunpakket € 3 miljoen beschikbaar gesteld voor de Leerwerkloketten (€ 1,5 miljoen voor zowel 2021 als 2022). Er is een flexibele brigade opgezet die regio's snel maatwerk kan leveren. Er is hiervoor een flexibele pool samengesteld die eind 2021 circa 16 fte's (21 medewerkers) telde. De flexibele brigade ondersteunt op tijdelijke basis Leerwerkloketten met een grote vraag en lange wachtlijsten om de instroom op te vangen. De brigade kan ook bijspringen bij regionale mobiliteitsteams. In 2021 is een plan van aanpak opgeleverd. Alle 21 adviseurs hebben een speciaal voor hen ontwikkeld inwerkprogramma gevolgd, zodat zij optimaal toegerust zijn voor het werk van adviseur Leerwerkloketten en zijn vervolgens ingezet in verschillende regio's. In totaal hebben 20 regionale leerwerkloketten in 2021 een beroep gedaan op de flexibele brigade.

1.4. EURES-dienstverlening

Als Nederlandse vertegenwoordiger van de Europese dienst voor arbeidsvoorziening European Employment Service (EURES) houdt UWV zich bezig met het bij elkaar brengen van vraag en aanbod over de grens. UWV EURES verstrekt informatie en advies aan werkzoekenden en werkgevers die gebruik willen maken van de mogelijkheden van een andere arbeidsmarkt binnen de Europese Economische Ruimte (EER).

Resultaten in 2021

Om ervoor te zorgen dat we in alle 35 arbeidsmarktregio's EURES-dienstverlening voor werkzoekenden kunnen aanbieden, hebben we in 2021 de capaciteit uitgebreid met 23 fte's. Begin 2022 volgen de laatste 6 fte's. De afgelopen twee jaar kenmerkten zich door een toenemende krapte op de arbeidsmarkt, in combinatie met steeds wisselende beperkingen op grensoverschrijdend werken en matches in verband met de coronacrisis. Hierdoor zijn Nederlandse werkzoekenden minder geneigd in het buitenland naar werk te zoeken en zijn er sinds de start van de coronacrisis tot aan het laatste kwartaal van 2021 minder buitenlandse werkzoekenden naar Nederland gekomen. In 2021 verzorgden we in totaal 2.598 maatwerkadviezen (2020: 3.148), waarvan 1.490 voor werkzoekenden (2020: 899). In 2020 waren dat er meer, omdat we in dat jaar veel hulpvragen kregen als gevolg van de toen binnen de EER uiteenlopende coronamaatregelen. We slaagden erin 60 Nederlandse werkzoekenden te bemiddelen naar een baan binnen de EER (2020: 54). We vonden voor 47 werkzoekenden uit de EER en Zwitserland een baan bij een Nederlandse werkgever (2020: ook 47).

Werkzoekenden uit een lidstaat van de EER kunnen hun werkloosheidsuitkering voor drie tot zes maanden meenemen naar een andere lidstaat. Daar kan de werkzoekende met behoud van uitkering op zoek gaan naar werk. Het Coördinatiepunt Import WW van EURES zorgt ervoor dat werkzoekenden die met hun uitkering naar Nederland komen, tijdig hun uitkering ontvangen of stopzetten en koppelt hen aan een adviseur werk van UWV. De adviseur neemt hen zoveel mogelijk mee in de reguliere dienstverlening van UWV. Zo vinden zij hun weg op de Nederlandse arbeidsmarkt met hopelijk een nieuwe baan als resultaat. In 2021 zijn er 275 werkzoekenden met een buitenlandse uitkering naar Nederland gekomen (2020: 403). Het gemiddelde opleidingsniveau van deze groep is hoog. Van deze groep vonden er 94 in Nederland een nieuwe functie (2020: 85). Meer dan de helft van hen kwam uit Duitsland, Frankrijk of België. Vooral in het laatste kwartaal van 2021 zijn er weer meer (80) werkzoekenden naar Nederland gekomen.

Werkgevers kunnen bij EURES-adviseurs terecht voor hun vragen over werven in de EER en Zwitserlands. In 2021 zijn 1.108 maatwerkadviezen gegeven aan werkgevers (2020: 1.133). EURES-adviseurs nemen ook vacatures in behandeling van werkgevers die Europees willen werven en zorgen ervoor dat deze worden verrijkt en opgenomen op het EURES-portaal. In 2021 behandelden zij 890 vacatures (2020: 397). Daarnaast organiseerden EURES-adviseurs online banenmarkten, matchingsbijeenkomsten, spreekuren en inspiratiesessies voor werkgevers. In samenspraak met 24 andere Europese landen zijn 26 wervingsprojecten opgezet en uitgevoerd.

Nationaal Coördinatie Bureau (NCO): beheer Nederlands EURES-netwerk

Het Nationaal Coördinatie Bureau (NCO, ondergebracht bij UWV) is verantwoordelijk voor het beheer en de coördinatie van het Nederlandse EURES-netwerk. Sinds 1 september 2021 zijn er 6 nieuwe partijen toegetreden tot het netwerk, waarvan 1 als lid en 5 als partners. Het netwerk is daarmee flink uitgebreid (met 40%). In eerdere jaren lag de focus van leden en partners vooral op plaatsing en bemiddeling. De meeste nieuwe leden en partners hebben in hun ondersteunende dienstverlening vooral aandacht voor eerlijke arbeidsmobiliteit, (ontwikkeling en erkenning) van vaardigheden en ondersteuning van partners. Met deze nu diversere samenstelling kan het NCO werkgevers en werkzoekenden op meerdere terreinen vanuit het netwerk bedienen.

1.5. Arbeidsjuridische dienstverlening

Tabel Tijdige afhandeling ontslagaanvragen

Ontslagaanvragen	Ontvangen	Verleend/ geweigerd	Norm	Tijdigheid		Inclusief verschoonbaar	
				Aantal	%	Aantal	%
Bedrijfseconomisch							
Eenrondezaken		1.250	≤4 weken	1.140	91%	1.240	100%
Eenrondezaken (incl. OAC*)		0	≤5 weken	0		0	
Tweerondezaken en meer		710	≤7 weken	360	51%	690	97%
Totaal bedrijfseconomisch	13.100	1.960		1.500	76%	1.930	99%
Langdurig arbeidsongeslacht							
Eenrondezaken		1.970	≤4 weken	1.870	94%	1.950	99%
Tweerondezaken en meer		110	≤8 weken	50	47%	110	96%
Totaal langdurig arbeidsongeslacht	2.800	2.080		1.920	92%	2.060	99%
Totaal ontslagaanvragen	15.900	4.040		3.420	84%	3.990	99%

2. Personeel

2.1. Personeelsverloop

Tabel Personeelsverloop (excl. BKWI)

	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	*2009	*2003	Stand 31-12- 2021 t.o.v. 1-1-2003
Medewerkers						-				
Stand 1 januari	19.661	18.482	17.384	17.756	17.981	18.736	19.199	19.499	23.503	
Stand 31 december	20.810	19.590	18.244	17.448	18.002	18.250	19.076	20.842	23.329	-2.693
Vast										
Stand 1 januari	16.632	16.333	16.021	16.323	16.553	16.318	16.387	18.317	21.142	
Stand 31 december	17.046	16.540	16.233	16.039	16.403	16.449	16.236	17.969	20.760	-4.096
Tijdelijk										
Stand 1 januari	3.029	2.149	1.363	1.433	1.428	2.418	2.812	1.182	2.361	
Stand 31 december	3.764	3.050	2.011	1.409	1.599	1.801	2.840	2.873	2.569	1.403
Fte's										
Stand 1 januari	17.344	16.218	15.263	15.552	15.746	16.427	16.818	16.414	20.145	
Stand 31 december	18.419	17.251	16.028	15.304	15.763	15.993	16.741	17.812	20.136	-1.726
Gemiddeld**	17.967	16.628	15.593	15.430	15.748	16.210	16.780	17.113	20.141	

* Per 1 januari 2009 vond er een fusie plaats tussen UWV en CWI. De aantallen medewerkers en fte's voor het jaar 2003 hebben uitsluitend betrekking op UWV. CWI had in de jaren voor 2009 circa 4.000 fte's.

** De methodiek om het gemiddeld aantal fte's te berekenen is met ingang van het Jaarverslag UWV 2017 gewijzigd.

2.2. Oplossingen voor boventallig verklaarde medewerkers

We sturen al een aantal jaren proactief op mobiliteit van onze medewerkers. We stimuleren hen om arbeidsfit te zijn voor nieuwe functies binnen en buiten UWV. Organisatiebreed zetten we verschillende interventies in op het gebied van duurzame inzetbaarheid. Onze medewerkers kunnen gebruikmaken van de diensten van de over het land verspreide UWV-loopbaancentra. Deze ondersteunen boventallige medewerkers actief bij het zoeken naar nieuw werk; daarbij borgen ze de plaatsing van boventalligen op vacante, passende functies binnen UWV.

Tabel In- en uitstroom boventalligen

	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Instroom boventallige medewerkers	17	1	17	4	30	181
Uitstroom						
Herplaatsing intern	5	4	22	43	96	71
Uit dienst baan extern	0	0	0	7	7	13
Uit dienst eigen bedrijf	0	1	0	1	2	3
Ontslag door werkgever	8	2	22	43	58	60
Overige oorzaken zoals pensioen	6	13*	19	35	45	51
Totaal niet meer boventallig	19	20*	63	129	208	198

* Cijfer is gecorrigeerd ten opzichte van het jaarverslag 2020.

Tabel Oplossingen voor boventallig verklaarde medewerkers

	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Detachering intern	8	2	10	31	97	189
Detachering extern	0	0	4	6	12	32
Nog op zoek naar werk binnen zoektermijn	7	15	22	45	98	164
Totaal boventallig	15	17	36	82	207	385

2.3. Frictiekosten sociaal plan

De frictiekosten Sociaal Plan bestaan uit het totaal van de uitvoeringskosten plus de kosten van de Sociaal Planregelingen, rekening houdend met de onttrekking ten laste van de gevormde reorganisatievoorziening.

Frictiekosten sociaal plan

De frictiekosten Sociaal Plan bestaan uit het totaal van de uitvoeringskosten plus de kosten van de Sociaal Planregelingen, rekening houdend met de onttrekking ten laste van de gevormde reorganisatievoorziening.

Tabel Frictiekosten sociaal plan

Bedragen x € 1.000		Realisatie 2021
Sociaal plan- en premobiliteitsregelingen		
Uitgaven		3.689
Dotatie aan voorziening		1.302
Subtotaal		4.991
Onttrekking aan voorziening		-3.430
Vrijval voorziening		0
Kosten Sociaal Planregelingen (A)		1.561
Uitvoeringskosten		
Mobiliteit (uitgaven)		0
Totaal uitvoeringskosten (B)		0
Totaal frictiekosten Sociaal Plan (A+B)		1.561

3. Nieuwe wet- en regelgeving

De wet- en regelgeving die UWV uitvoert is vaak complex en regelmatig aan verandering onderhevig. Wij zetten ons ervoor in dat mensen die gebruikmaken van onze dienstverlening beslissingen begrijpen. Bij nieuwe wet- en regelgeving zijn wij richting de minister en de politiek scherp op het doenvermogen van mensen en de uitlegbaarheid van de wetten. De criteria uitlegbaar en doenlijk zijn samen met de uitvoerbaarheid een kader waarmee we wet- en regelgeving toetsen. In dit hoofdstuk geven we een overzicht van een aantal belangrijke veranderingen op het gebied van wet- en regelgeving die gevolgen hebben voor onze dienstverlening. Over de NOW berichten we in deel 1 en deel 2 van dit jaarverslag, in hoofdstuk 2.

STAP

Het is belangrijk dat mensen zich hun leven lang blijven ontwikkelen. Om succesvol te kunnen blijven deelnemen aan de arbeidsmarkt, dienen zij over actuele kennis- en vaardigheden te blijven beschikken. Het kabinet wil in het kader van het Leven Lang Ontwikkelen-beleid dat meer mensen eigen regie gaan voeren over hun loopbaanontwikkeling. Daarom vervangt het kabinet de fiscale scholingsafpraak door het Stimuleren Arbeidsmarktpositie (STAP)-budget. Van deze subsidieregeling kunnen alle personen met een band met de Nederlandse arbeidsmarkt tot aan hun pensioengerechtigde leeftijd gebruik maken. Jaarlijks kan naar verwachting aan circa 200.000 tot 300.000 mensen subsidie toegekend worden. Het subsidiebedrag is maximaal € 1.000 en is bedoeld om de kosten van scholing te financieren. Met deze subsidieregeling beoogt het ministerie vooral personen te bereiken die hun arbeidsmarktpositie willen verbeteren en die mogelijk nog niet of nauwelijks over het volgen van een scholing hebben nagedacht, maar hier wel baat bij kunnen hebben. De STAP-regeling is per 1 januari 2022 van kracht geworden. Per 1 maart 2022 wordt het STAP-loket opengesteld voor het digitaal aanvragen van het STAP-budget. De technische en organisatorische voorbereidingen hiervoor liggen op schema en de werking is getoetst door het uitvoeren van simulaties. Het in december 2021 opgeleverde auditrapport van de UWV Accountantsdienst bevestigt dat uitvoering per 1 maart haalbaar is en heeft geen nieuwe bevindingen opgeleverd.

UWV werkt samen met onder andere de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO), die verantwoordelijk is voor de realisatie van het STAP-scholingsregister. Alleen het scholingsaanbod dat hierin is opgenomen, komt voor STAP-subsidie in aanmerking. Inmiddels hebben ruim 550 publieke en private opleiders zich aangemeld voor aansluiting op de online diensten en processen voor het STAP-budget. Circa de helft van de opleiders is reeds aangesloten op de e-facturatie. De eerste 53 opleiders zijn het scholingsregister daadwerkelijk aan het vullen. In 2022 zal het aantal opleiders naar verwachting toenemen naar mogelijk 1.000.

Naar aanleiding van de toetsing door het Adviescollege ICT-toetsing, de opvolger van het Bureau ICT-toetsing (BIT), hebben we met het ministerie aanvullende maatregelen getroffen voor mensen die niet zelfstandig het digitale aanvraagproces kunnen doorlopen. Vanaf 1 maart 2022 zijn er op de Werkpleinen UWV-adviseurs beschikbaar om hen te ondersteunen bij hun aanvraag. Per 1 mei 2022 kan voor deze groep budget worden toegewezen onder met het ministerie van SZW overeengekomen tijdelijke voorwaarden. We verwachten dat we na de zomer van 2022 een structureel proces hebben ingeregeld; op de werkwijze zal nog een uitvoeringstoets worden uitgebracht.

Opleiders kunnen voor hen relevante informatie vinden op de website stapvooropleiders.nl, die samen met DUO is ontwikkeld. Ter voorbereiding is een aantal gezamenlijke presentaties verzorgd waar opleiders hun vragen konden stellen. Burgers vinden de voor hen relevante informatie over STAP op uwv.nl. We werken met het ministerie van SZW aan een woordvoeringslijn en een aanpak voor stakeholdermanagement om partijen mee te nemen in de ontwikkelingen.

Wet vereenvoudiging Wajong

Per 1 januari 2021 is de nieuwe Wet vereenvoudiging Wajong in werking getreden. Doel van deze wet is dat werken voor Wajongers altijd loont. Na de implementatie werd duidelijk dat een deel van de Wajongers in januari 2021 als direct gevolg van de wet een lagere uitkering heeft ontvangen dan in december 2020 en een nader deel uit een hogere uitkering.0. In overleg met het ministerie van SZW wordt dit opgelost. Zie hiervoor in deel 1 van het jaarverslag paragraaf 4, onder het kopje Ongewenste inkomensgevolgen.

In het tweede kwartaal heeft de afhandeling van de motie Oomen plaatsgevonden. Na het debat in de Eerste Kamer is naar aanleiding van het verzoek van senator Oomen-Ruijten een wetsvoorstel gemaakt voor een specifieke groep in de Wajong. In dit voorstel is geregeld dat Wajongers die vanwege de inwerkingtreding van de Wet vereenvoudiging Wajong niet meer in de zogenoemde voortgezette werkregeling kunnen instromen maar wel sinds januari 2015 onafgebroken inkomen hebben genoten, een garantiebepaald krijgen dat gebaseerd is op de voortgezette werkregeling. We hebben het garantiebepaald voor deze groep inmiddels opnieuw berekend. De stuur- en verantwoordingsinformatie hebben we in het tweede tertaal ingeregeld.

In 2020 hebben we Wajongers die onder het oude regime van de Wajong (oWajong) vallen actief gewezen op de mogelijkheid om over te stappen naar de Wajong 2010. Zie hiervoor in deel 1 van het jaarverslag paragraaf 3.3, onder het kopje Overgang naar Wajong 2010.

Wet vereenvoudiging beslagvrije voet en Wet stroomlijning keten derdenbeslag

De Wet vereenvoudiging beslagvrije voet (Wvbbv) is per 1 januari 2021 in werking getreden. De beslagvrije voet is het inkomensdeel waarop geen beslag gelegd mag worden. Hiermee wordt voorkomen dat mensen onder het bestaansminimum komen. De vereenvoudiging regelt onder andere dat de berekening van de beslagvrije voet minder afhankelijk is van de gegevens die de betrokkene aanlevert, doordat er meer gebruik wordt gemaakt van gegevens die al aanwezig zijn in overheidsbronnen, zoals de Basisregistratie personen (BRP), de polisadministratie en de administratie van de Belastingdienst. Deze eenduidige methode maakt het minder ingewikkeld voor zowel de beslagene als de beslaglegger. Voor UWV heeft de Wvbbv impact op meerdere vlakken. UWV is niet alleen beheerder van de polisadministratie, maar vordert zelf ook in bij mensen bij wie op een deel van een uitkering beslag gelegd kan worden. We zijn per 1 januari 2021 van start gegaan met het gebruik van de rekenvoorziening die in opdracht van het ministerie van SZW is ontwikkeld. Gedurende het jaar zijn via verschillende releases aanpassingen doorgevoerd in de werking ervan.

Met de beoogde Wet stroomlijning keten voor derdenbeslag wordt een volgende stap gezet om het bestaansminimum van mensen met schulden beter te borgen en zo veel mogelijk te voorkomen dat schulden nog hoger worden door onnodige kosten. Het wetsvoorstel regelt de noodzakelijke uitwisseling van informatie in geval van samenloop van derdenbeslagen en verrekeningen bij periodieke inkomsten. UWV (BKWI) is gevraagd om een routevoorziening te realiseren voor het uitwisselen van gegevens over beslagleggingen. De portfolio van BKWI bood echter geen ruimte om dit al in 2021 op te pakken. Bovendien heeft UWV als beslaglegger en beoogd bouwer van de voorziening eind 2021 pas de uitvoeringstoets op het aangepaste Besluit stroomlijning keten derdenbeslag kunnen opstellen. Deze is eind januari 2022 aangeboden aan de minister voor Armoedebelief, Participatie en Pensioenen.

Regeling compensatie transitievergoeding

In april 2020 is een compensatieregeling in werking getreden voor de transitievergoeding die werkgevers aan werknemers moeten betalen na beëindiging van het dienstverband bij langdurige ziekte of arbeidsongeschiktheid. Per 1 januari 2021 is de regeling uitgebreid; sindsdien worden ook transitievergoedingen gecompenseerd die worden uitbetaald na beëindiging van het dienstverband vanwege bedrijfsbeëindiging als gevolg van overlijden en pensionering van de werkgever. De compensatie van transitievergoedingen bij bedrijfsbeëindiging als gevolg van ziekte is nog niet in werking getreden. Inmiddels zijn gesprekken hierover gestart tussen het ministerie van SZW, UWV en de Nederlandse Vereniging voor Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde (NVAB) en de Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen (NVvA).

Wet betaald ouderschapsverlof

Naar aanleiding van een Europese richtlijn introduceert de Wet betaald ouderschapsverlof (Wbo) per 2 augustus 2022 een nieuwe uitkering van 50% van het (gemaximeerde) dagloon bij ouderschapsverlof van maximaal negen weken. De Wbo-uitkering wordt verstrekt naast de bestaande uitkeringen bij zwangerschaps- en bevallingsverlof en bij aanvullend geboorteverlof. In het coalitieakkoord is het voornemen opgenomen om de uitkering te verhogen naar 70% van het (gemaximeerde) dagloon. Dit moet nog geregeld worden. De Tweede Kamer heeft de Wbo op 20 april 2021 aanvaard en op 12 oktober is de Eerste Kamer akkoord gegaan met het wetsvoorstel. UWV is daarna gestart met het zetten van onomkeerbare stappen in de reeds lopende implementatie. Het ministerie van SZW heeft UWV gevraagd alvast uitvoering te geven aan het uitkeringspercentage van 70%. De formele opdracht volgt nadat de nieuwe bewindsvoerder is aangetreden.

Arbeidsvoorwaardenbedrag

Steeds meer werkgevers, waaronder het Rijk en provincies, hanteren een Individueel keuzebudget (IKB) of een soortgelijk budget. Deze budgetten zijn bedoeld om de werknemer meer keuzevrijheid en zeggenschap over zijn geld te geven. Het gaat om een flexibele arbeidsvoorwaarde waarin verschillende loonelementen zijn meegenomen. Onder dit zogenoemde arbeidsvoorwaardenbedrag vallen niet alleen een individueel keuzebudget en soortgelijke budgetten, maar ook extra periodiek salaris en andere inkomenselementen. Op dit moment kunnen werkgevers die een dergelijk budget hanteren de opbouw en uitbetaling niet afzonderlijk registreren in de loonaangifte, omdat rubrieken daarvoor missen. Hierdoor ontbreken de gegevens over vakantietoelage en extra periodiek salaris vaak in de polisadministratie. UWV heeft deze gegevens echter wel nodig voor de vaststelling van uitkeringen. UWV, het ministerie van SZW, de Belastingdienst, het CBS en het ketenbureau van de loonaangifteketen hebben gezamenlijk vastgesteld dat een aanpassing in de loonaangifte uitkomst biedt. Besloten is om de rubrieken in de loonaangifte te wijzigen: per 2022 zijn er twee nieuwe arbeidsvoorwaardenbedragrubrieken en de rubrieken voor extra periodiek salaris zijn vervallen. Deze wijziging maakt deel uit van de jaarovergang 2021/2022. Ook hebben we onze systemen aangepast aan de nieuwe rubrieken. De benodigde wijzigingen in wet- en regelgeving zijn ingevoerd.

Daarnaast speelt een rol dat er op dit moment verschillend wordt omgegaan met diverse inkomenselementen. Uniformering leidt tot een simpelere en eenduidigere wijze van dagloon- en uitkeringsvaststelling en zorgt voor meer duidelijkheid en een betere uitlegbaarheid richting uitkeringsgerechtigden. UWV heeft de voorkeur uitgesproken om de opgebouwde (en dus niet de uitbetaalde) bedragen vakantietoelage, extra periodiek salaris, individueel keuzebudget en

soortgelijke budgetten tot het loon of inkomen te rekenen voor het vaststellen van dagloon, maatmanloon en inkomstenverrekening en voor de toets aan de inkomenseis voor de WIA. Op die manier wordt een gelijkmatig en representatief dagloon of inkomen vastgesteld en zijn er voor de uitkeringsgerechtigde minder mogelijkheden om de hoogte van zijn dagloon of uitkering te beïnvloeden. De enige uitzondering hierop vormt de inkomstenverrekening WW. Daarbij wordt rekening gehouden met de uitbetaalde bedragen. De benodigde wijzigingen in wet- en regelgeving zijn ingevoerd.

De uitvoeringstoets voor de aanpassing van de loonaangifte en de uniformering van inkomenselementen is afgerond in 2020 en het wijzigingsbesluit is gepubliceerd. De meeste wijzigingen gaan in per 1 januari 2022, sinds 1 juli 2021 geldt echter al overgangsrecht voor de WW (inkomstenverrekening). De rubriecken in de loonaangifte zijn aangepast per 1 januari 2022. De eerste loonaangifteberichten zijn ontvangen en probleemloos verwerkt in de polisadministratie, ook de benodigde wijzigingen in de UWV-applicaties zijn succesvol doorgevoerd.

4. Toezichtbevindingen

In 2021 heeft de Inspectie SZW de in 2020 gehouden enquête naar de ervaringen van Wajongers afgerond. De uitkomsten hiervan betrekken wij bij andere onderzoeken die de toegevoegde waarde van onze dienstverlening richting arbeidsparticipatie verder in beeld brengen en om onze dienstverlening verder te verbeteren.

Daarnaast heeft het onafhankelijke team Toezicht SZW een aantal verkenningen uitgevoerd die begin 2022 worden afgerond. Er zijn verkenningen uitgevoerd naar hoe UWV omgaat met externe signalen over meervoudige beslaglegging, strategisch personeelsbeleid, klachtenanalyse om de uitvoering te verbeteren en een verkenning naar de uitvoering van de informatiebepaling van de Regeling SUWI over openbaarmaking van onderzoeksrapporten en statistische rapportages (art. 5.15 Regeling SUWI).

De Algemene Rekenkamer heeft begin 2021 twee onderzoeken afgerond naar de WGA-dienstverlening en naar de NOW. Uit het onderzoek naar de WGA-dienstverlening blijkt dat deze goed doorgang vond tijdens de corona-periode. Naar aanleiding van de bevinding dat WGA-dienstverlening uitblijft zolang de WIA-claimbeoordeling nog niet heeft plaatsgevonden, heeft UWV de mogelijkheid gecreëerd om voor wachtenden die dat willen de re-integratiedienstverlening eerder op te starten. Mensen die hiervoor in aanmerking komen, worden vanaf 1 april 2022 actief hierover geïnformeerd. **TEKST OVER NOW-ONDERZOEK VOLGT NOG.** Op dit moment voert de Algemene Rekenkamer twee onderzoeken uit: een vervolgonderzoek naar de NOW en een onderzoek naar de export van uitkeringen. De Nederlandse Arbeidsinspectie heeft in 2021 een onderzoek uitgevoerd naar onze Wajong-dienstverlening. De uitkomsten van dit onderzoek worden meegenomen in het UWV-brede klantsignaalmanagementsysteem dat op dit moment wordt ontwikkeld. Op dit moment lopen er onderzoeken naar de WW-dienstverlening en regionale samenwerking in de werkgeversdienstverlening, en periodiek stelselonderzoek door de Nederlandse Arbeidsinspectie. De uitkomsten hiervan worden in de loop van 2022 verwacht.

5. Overige onderwerpen

5.1. Handhaving

Er zijn in 2021 twee keer zoveel overige (zelfgegenereerde) signalen binnengekomen als vorig jaar. Het gaat hierbij om risicoselecties voor de afgesproken thematische onderzoeken. Daarnaast verzamelen we met de zogeheten controlemix op basis van een volledig willekeurige steekproef van de cliëntpopulatie informatie om (op termijn) tot een risicoscan te kunnen komen. Omdat we ons hiermee niet alleen richten op reeds bekende risico's, levert deze steekproef een bijdrage aan risicomangement. In totaal zijn 6.800 signalen gegenereerd, waarvan we er 6.000 hebben onderzocht. Om een eerste onderzoek voor een risicoscan te kunnen starten, moeten er 7.500 signalen zijn onderzocht. Pas nadat er 12.000 signalen zijn onderzocht, kunnen we een eerste versie van een risicoscan ontwikkelen.

Tabel signalen over mogelijk misbruik en oneigenlijk gebruik

	2021	2020
Interne meldingen	12.583	12.639
Externe meldingen	7.012	8.428
Overige signalen	14.733	7.429

Samenwerkingsverbanden

Samenwerking met andere partijen is van belang om fraude effectief te bestrijden. In 2021 hebben wij ons hoofdzakelijk gericht op de samenwerkingsverbanden Landelijke Stuurgroep Interventieteam (LSI) en Regionaal Informatie en Expertise Centra (RIEC). Daarnaast hebben we dit jaar de in 2019 gestarte samenwerking met de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA) voortgezet.

LSI

De LSI wil bewerkstelligen dat de convenantpartners samenwerken in interventieteam om belasting- en premiefraude, toeslagenfraude, uitkeringsfraude, en overtredingen van arbeidswetgeving en daarmee samenhangende misstanden te voorkomen en terug te dringen. De resultaten van de samenwerking in LSI-verband zijn vaak niet meetbaar in cijfers. Na afronding van een LSI-project wordt zo veel mogelijk aangegeven of de projectdoelstellingen zijn behaald. Veel LSI-projecten zijn in verband met de coronamaatregelen verlengd.

De LSI is bezig met een professionaliseringslag. Er wordt momenteel onder andere gesproken over de (on)mogelijkheden om onderling gegevens uit te wisselen en de vereiste wettelijke grondslagen. De juridische randvoorwaarden hiervoor worden nader onderzocht door juristen, privacyfunctionarissen en de functionarissen gegevensbescherming van de partners. Op initiatief van het ministerie van SZW is een werkgroep privacy opgericht, waaraan onder meer het ministerie van SZW, de Inspectie SZW, de Vereniging Nederlandse Gemeenten, de Sociale Verzekeringsbank, de Belastingdienst, de IND, de Politie, het Openbaar Ministerie en UWV deelnemen. De werkgroep zal zich de komende jaren richten op alle vraagstukken die zich voordoen op het gebied van privacy en de toepassing van de AVG.

Landelijk Informatie en Expertise Centrum en Regionaal Informatie en Expertise Centra

De tien RIEC's ondersteunen partners bij de aanpak van georganiseerde criminaliteit, met als doel samenwerking te stimuleren en de overheid en maatschappij weerbaarder te maken en zo ondermijning tegen te gaan. Ook in de samenwerking met de RIEC's wordt echter het vraagstuk rond gegevensdeling, privacy en de geheimhoudingsplicht voor UWV als knelpunt ervaren. Er worden steeds meer signalen doorgezet naar UWV met betrekking tot thema's die binnen een RIEC als relevant zijn aangemerkt. Het gaat dan om thema's als Mensenhandel en -smokkel, Criminele families, Facilitators voor criminelen, Motorbendeleden en Prostitutie. Momenteel wordt bekeken of er meer voor UWV relevante handhavingsthema's zijn waarop we mogelijk kunnen aansluiten.

Incassoratio fraudevorderingen

Sinds de invoering van de Fraudewet in 2013 monitoren we de incassoratio van cohorten fraudevorderingen in de tijd. Sinds 2018 wordt de incassoratio bepaald over een zo compleet mogelijke set aan gegevens, waardoor de waardering vele malen nauwkeuriger en betrouwbaarder wordt dan op basis van een representatieve selectie van terugvorderingen en boetes. Verder worden de boetes en terugvorderingen apart van elkaar gewogen, waardoor de juiste verhoudingen en juiste eenheden tegen elkaar worden gehouden en er vindt geen vermenging van wetten plaats.

In onderstaande tabel staan de incassoratio's per 1 december 2020 voor de verschillende cohortjaren.

Tabel Incassoratio fraudevorderingen

	Cohort 2021	Cohort 2020	Cohort 2019	Cohort 2018	Cohort 2017	Cohort 2016	Cohort 2015	Cohort 2014	Cohort 2013
Totaal Incassoratio	22,2%	37,1%	51,3%	55,9%	70,1%	76,9%	81,4%	84,1%	86,1%
Boete	35,0%	59,6%	75,5%	78,9%	85,4%	87,5%	90,5%	91,9%	91,9%
Toeslagenwet	16,1%	27,6%	39,6%	39,9%	51,5%	61,6%	63,4%	69,2%	75,7%
Wajong	15,8%	24,0%	38,3%	49,2%	58,3%	66,8%	72,1%	73,7%	77,4%
WAO	30,3%	35,2%	41,2%	59,2%	60,0%	60,8%	72,5%	77,3%	75,3%
WIA	18,5%	40,1%	56,1%	53,5%	66,8%	76,2%	74,7%	76,5%	84,3%
WW	23,8%	37,8%	44,7%	51,8%	73,1%	77,3%	81,6%	80,6%	86,1%
Ziektewet	15,8%	34,5%	54,9%	57,5%	67,8%	70,2%	73,4%	66,6%	80,4%

5.2. Sociaal-medische dienstverlening

Medewerkers beter faciliteren

We treffen voortdurend maatregelen om onze medewerkers zo goed mogelijk te faciliteren en zo veel mogelijk te ontzorgen, zodat zij een zo goed mogelijke dienstverlening kunnen bieden.

Meldpunt incident zorg

Bij het besluit om bij de claimbeoordeling met sociaal-medisch verpleegkundigen te gaan werken, bleek dat UWV op grond van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht is om een systeem in te richten dat medewerkers de mogelijkheid biedt veilig incidenten te melden die zich voordoen in de zorg die de (verzekerings)arts en sociaal-medisch verpleegkundige bieden en om een interne procedure vast te stellen. Voor cliënten heeft UWV al een Wkkgz-loket, zie in deel 1 van dit jaarverslag paragraaf 2.2, onder kopje Geschillencommissie UWV. Inmiddels hebben we een Veilig incident melden (VIM)-commissie ingesteld. Sinds 1 juli 2021 kunnen (verzekerings)artsen, sociaal-medisch verpleegkundigen en medisch secretaressen hier incidenten aangaande taakdelegatie melden. Vanaf 1 november 2021 kunnen alle incidenten in de zorg worden gemeld door alle medewerkers van UWV. Voor het beoordelen van de meldingen is een onafhankelijke Veilig Incident Melden (VIM)-commissie ingesteld. Het doel van de meldprocedure is dat er openheid ontstaat over ongewenste gebeurtenissen in de zorg en dat hiervan geleerd wordt om zo gezamenlijk de zorg te verbeteren. We verwachten dat het veilig kunnen melden van incidenten de kwaliteit en veiligheid van zorg ten goede komt. In 2021 zijn er bij het Meldpunt incidenten zorg twee meldingen binnengekomen.

Nieuw professioneel statuut voor verzekeringsartsen UWV

UWV heeft samen met de Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde (NVVG) en vakvereniging NOVAG een nieuw professioneel statuut opgesteld voor verzekeringsartsen die voor UWV werken. Verzekeringsartsen worden geacht te werken volgens de professionele standaard die voor alle artsen geldt. Het Professioneel statuut verzekeringsarts UWV waarborgt de onafhankelijkheid en onpartijdige positie van verzekeringsartsen bij sociaal-medische beoordelingen. Het vorige statuut is nu volledig herzien. Zo is nu vastgelegd dat artsen die bij UWV komen werken – bij gebleken geschiktheid en affiniteit – binnen een jaar aan hun beroepsopleiding tot geregistreerd verzekeringsarts beginnen. Nieuw in het statuut is ook de onafhankelijke geschillencommissie, die advies kan geven als er een geschil is tussen een verzekeringsarts en UWV over de interpretatie en/of naleving van het statuut en ze er samen niet uitkomen.

5.3. Uitkeren

Nuluitkeringen

Nuluitkeringen zijn uitkeringen waarvoor geen geld wordt uitgekeerd maar die (nog) niet geregistreerd zijn als beëindigd.

Tabel nuluitkeringen

	2021		2020	
	Eind 2021	Gemiddeld 2021	Eind 2020	Gemiddeld 2020
Aantal toekenningen	28.516	24.372	44.847	39.922
Nuluitkeringen bij toekenning (type a)	22.521	19.625	39.096	31.363
Aandeel nuluitkeringen type a (% toekenningen)	79,0%	80,5%	87,2%	78,6%
Aantal lopende uitkeringen	191.775	236.330	285.660	278.075
Nuluitkeringen als gevolg van de toepassing van een of meer maatregelen (type b).	62	56	44	50
Aandeel nuluitkeringen type b (% lopende uitkeringen)	0,03%	0,02%	0,02%	0,02%
Nuluitkeringen bij beëindiging (type c)	16.161	25.435	39.163	32.061
Aandeel nuluitkeringen type b (% lopende uitkeringen)	8,4%	10,8%	13,7%	11,5%

5.4. Overige onderwerpen

Bedrijfscontinuïteitsmanagement

Bedrijfscontinuïteitsmanagement is onderdeel van het traject dat de Groepsraad is gestart om het risicomanagement binnen UWV te versterken. Periodiek bespreken we hierover de stand van zaken in de Groepsraad. Momenteel voeren we gesprekken om bedrijfscontinuïteitsmanagement binnen UWV anders in te richten. In het tweede tertaal zijn we gestart met een rondgang langs de bedrijfsonderdelen. We zetten deze gesprekken voort in 2022.

Bij bijvoorbeeld verstoringen in de bedrijfsvoering met grote impact, of bij kwesties die politiek-bestuurlijke uitwerking hebben, is het belangrijk snel te kunnen handelen, buiten de reguliere werkwijzen om. Om effectief te kunnen optreden in geval van een (dreigende) crisis heeft UWV een crisisorganisatie ingericht, met crisisteams op het hoofdkantoor en in de districten. Deze crisisorganisatie is een middel om adequaat te reageren op bijzondere situaties, geen doel op zich. We hebben ervoor gekozen om in 2021 trainingen te verzorgen gericht op specifieke rollen die voorkomen in een crisisorganisatie. Zo hebben we een voorzitterstraining en een plotterstraining georganiseerd. Deze laatste training is bedoeld voor leden van het crisisteam die tot taak hebben alle in- en uitgaande informatie zorgvuldig vast te leggen en het proces te bewaken.

Archiefbeheer

In 2021 hebben we het orderingsstructuurplan (OSP) opgeleverd waardoor duidelijk is waar welke informatie zich binnen UWV bevindt. Daarnaast is er een overzicht van alle archiefomgevingen van UWV opgesteld en is er een begin gemaakt met een e-learning archiefbeheer voor de medewerkers van UWV. Om de opgeslagen data van de bedrijfsonderdelen binnen SharePoint en e-mail (Exchange) onder informatiebeheer te brengen, is het project Informatie op Orde 2 opgestart.

De vernietiging van papieren klantdossiers is medio 2021 opgeschort omdat de interne procedures niet de zekerheid gaven dat de juiste klantdossiers vernietigd werden. We hebben een plan opgesteld om deze procedures aan te scherpen. In dit plan gaan we ook nader in op de werkwijze voor het vernietigen van digitale klantdossiers.

In 2021 is het programma OpenUWV gestart, dat tot doel heeft de Wet open overheid te implementeren. Het streven is om in 2022 de eerste documenten openbaar te maken via uwv.nl, zodat UWV meer transparant naar de maatschappij wordt (zie ook in deel 1 van dit jaarverslag paragraaf 7.2, onder het kopje Open overheid). Daarnaast zijn we met het programma UWV Actieplan Informatiehuishouding begonnen met het uitvoeren van de actielijnen uit het rapport Open op Orde (Generiek actieplan informatiehuishouding Rijksoverheid). Het eerste actieplan met voorgenomen projecten en initiatieven, de zogenoemde fiches, is via het ministerie van SZW bij de Regeringscommissaris informatiehuishouding ingeleverd.

Beschut werk

Hiervoor verwijzen we naar de separate rapportage die UWV over dit onderwerp aan het ministerie van SZW stuurt.

Lijst van afkortingen

Afj	Arbeidsondersteuningsfonds jonggehandicapten
Aof	Arbeidsongeschiktheidsfonds
arbo	arbeidsomstandigheden
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
AWf	Algemeen Werkloosheidsfonds
BIT	Bureau ICT-toetsing
BKWI	Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen
BRP	Basisregistratie personen
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CRTV-BE	Compensatieregeling transitievergoeding bij ontslag wegens beëindiging van de werkzaamheden van de onderneming
CRTV-LAO	compensatieregeling transitievergoeding langdurige arbeidsongeschiktheid
CWI	Centrum voor Werk en Inkomen
Dennis	Doen met kennis
DUO	Dienst Uitvoering Onderwijs
ESF	Europees Sociaal Fonds
Eva	effectief, vakbekwaam en actueel
FNV	Federatie Nederlandse Vakbeweging
fte	fulltime-equivalent
ICT	informatie- en communicatietechnologie
IKB	Individueel keuzebudget
IND	Immigratie- en Naturalisatiedienst
IOW	Inkomensvoorziening oudere werklozen
IVA	Inkomensvoorziening volledig arbeidsongeschikten
KWS	Kaderwet SZW-subsidies
LAA	Landelijke Aanpak Adreskwaliteit
LLO	Leven Lang Ontwikkelen
LOB	loopbaanoriëntatie en -begeleiding
LSI	Landelijke Stuurgroep Interventieteams
mbo	middelbaar beroepsonderwijs
NOW	tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid
NRTO	Nederlandse Raad voor Training en Opleiding
NVAB	Nederlandse Vereniging voor Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde
NVVA	Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen
NVVG	Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde
OAC	ontslagadviescommissie
OCW	(ministerie van) Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
O&O-fonds	Opleidings- en Ontwikkelingsfonds
oWajong	oude Wajong
RIEC	Regionaal Informatie en Expertise Centrum
RMT	regionaal mobiliteitsteam
SBB	Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven
SER	Sociaal-Economische Raad
SROI	social return on investment
STAP	Stimulering arbeidsmarktpositie
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	(ministerie van) Sociale Zaken en Werkgelegenheid
TOFA	Tijdelijke Overbruggingsregeling voor Flexibele Arbeidskrachten
Tozo	Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers
Ufo	Uitvoeringsfonds voor de overheid
UWV	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen
VIM	veilig incident melden
VWS	(ministerie van) Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Wajong 2010	Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten
Wajong 2015	Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten
WAO	Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering
WAZ	Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen
Wazo	Wet arbeid en zorg
Wbo	Wet betaald ouderschapsverlof
Wet SUWI	Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen
WGA	Werkhervatting gedeeltelijk arbeidsongeschikten
Whk	Werkhervattingskas
WIA	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen

Wkkgz	Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
WOOS	Wet overige OCW-subsidies
W&R	wet- en regelgeving
Wvbvv	Wet vereenvoudiging beslagvrije voet
WW	Werkloosheidswet
Wwz	Wet werk en zekerheid
ZEZ	regeling Zelfstandige en Zwanger
zzp'er	zelfstandige zonder personeel

Colofon

Uitgave

UWV

Financieel-Economische Zaken

Postadres

Postbus 58285

1040 HG Amsterdam

Inlichtingen

5.1 lid 2 onder e

Auteurs

5.1 lid 2

onder e

Volg ons

**Disclaimer**

[Disclaimer tekst]

UWV © 2022

BKWI Jaarverslag 2021



Inhoudsopgave

VOORWOORD	3
1. PRESTATIE-INDICATOREN EN KENGETALLEN	4
2. ONZE DIENSTVERLENING IN 2021	6
2.1. BORGEN CONTINUE, STABIELE EN VEILIGE GEGEVENSUITWISSELING VIA SUWINET	6
2.2. PORTFOLIOACTIVITEITEN	8
3. TOEKOMSTBESTENDIGE ORGANISATIE	10
3.1. KOERS BKWI	10
3.2. HERINRICHTING ORGANISATIE	10
3.3. GOED WERKNEMER- EN WERKGEVERSCHAP	10
3.4. INFORMATIETECHNOLOGIE	11
3.5. INFORMATIEBEVEILIGING EN PRIVACY	11
4. BEDRIJFSVOERING	13
4.1. DOELMATIGHEID	13
4.2. RECHTMATIGHEID	14
4.3. RISICOMANAGEMENT EN KWALITEITSBEWAKING	14
4.4. CAPACITEIT	15
4.5. FINANCIËEL BEHEER	15
4.5.1 ONDERBOUWING KOSTEN ICT	16
4.6. KWALITEIT NIET-FINANCIËLE INFORMATIEVOORZIENING	16
4.7. VERVANGINGSINVESTERINGEN	16
5. JAARREKENING	17
5.1. BALANS PER 31 DECEMBER 2021	17
5.2. STAAT VAN BATEN EN LASTEN OVER 2021	18
5.3. KASSTROOMOVERZICHT OVER 2021	19
5.4. ALGEMENE TOELICHTING	20
5.5. GRONDSLAGEN VOOR WAARDERING EN RESULTAATBEPALING	21
5.6. TOELICHTING OP DE BALANS	23
5.7. TOELICHTING OP DE STAAT VAN BATEN EN LASTEN	27
6. OVERIGE GEGEVENS	30
6.1. CONTROLEVERKLARING VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT	30
6.2. VORMING EN VRIJVAL FONDSEN EN RESERVERINGEN	34

Voorwoord

BKWI draagt via betrouwbare, veilige en moderne gegevensuitwisseling bij aan goede dienstverlening aan burgers en bedrijven. We stellen dienstverleners als UWV, gemeenten en SVB in staat om burgers snel en efficiënt passende dienstverlening te bieden.

In 2021 hebben we, naast de bestaande dienstverlening aan onze SUWI-ketenpartners, onze dienstverlening uitgebreid naar afnemers in het schuldendomein. In het eerste uitvoeringsjaar van de Wet vereenvoudiging beslag vrije voet (vBVV) hebben we SVB, gemeenten, waterschappen, CJIB en LBIO voorzien van de juiste gegevens om op een eenduidige manier beslag te kunnen leggen. Hoewel we nog op veel wijzigingen in de keten hebben moeten inspelen is onze dienstverlening stabiel gebleven en zijn onze afnemers tevreden.

BKWI is in 2021 flexibel omgegaan met grote wijzigingen in de opdrachtverstrekking. Waar we eind 2020 nog dachten veel ontwikkelcapaciteit in te zetten op de realisatie van de Wet Stroomlijning Keten Derdenbeslag (WSKD) werd deze opdracht op het laatste moment ingetrokken. Hierdoor viel de nodige ontwikkelcapaciteit vrij. We zijn in staat gebleken om hier snel andere relevante activiteiten voor in te zetten. Zo hebben we gerealiseerd dat gemeenten hun burgers beter kunnen ondersteunen in het kader van de Wet gemeentelijke Schuldhulpverlening (WGS). Burgers hoeven veel gegevens nu niet meer zelf aan te leveren. Ook hebben we de rekenmodule van de vBVV uitgebreid waardoor onze afnemers minder handmatig hoeven te doen. Tegelijk hebben we de onderliggende structuur van de vBVV rekenmodule aangepast waardoor wijzigingen sneller kunnen worden doorgevoerd, met een techniek die we in de toekomst ook in kunnen zetten om andere wijzigingen snel door te voeren. Zo hebben we in 2021 een tastbare bijdrage geleverd aan de verbetering van de dienstverlening aan burgers, aan een efficiëntere werkwijze bij onze afnemers en aan het vergroten van onze wendbaarheid.

Het jaar 2021 stond voor BKWI ook in het teken van de transitie van ons datacenter naar een nieuwe leverancier. Met deze transitie borgen we naar de toekomst onze rechtmatigheid. De transitie is ons tegengevallen. Er is meer tijd, geld en capaciteit nodig geweest dan vooraf verwacht. Met ondersteuning van SZW en UWV en met inzet van onze onderuitnutting hebben wij de financiële tegenvaller goed op kunnen vangen.

Met de groei van de ontwikkelcapaciteit van BKWI onstond de afgelopen jaren de noodzaak om ook het fundament van de organisatie aan te passen. In de maanden in 2021 waarin we met onze collega's op kantoor aanwezig konden zijn, hebben we in dialoogsessies gesproken over de toekomst van onze organisatie. Op basis hiervan is een adviesaanvraag voor onze Ondernemingsraad opgesteld. Met de reorganisatie wordt BKWI beter beheersbaar en slagvaardiger.

BKWI heeft zich in 2020 en 2021 ingezet om de informatiebeveiliging en privacy bij BKWI te verbeteren. Dit uit zich in een aanzienlijke verbetering in de auditrapportage over 2021. De stijgende lijn die we in 2020 hebben ingezet, is daarmee in 2021 doorgetrokken. Hiermee hebben we onze informatiebeveiliging en privacy beter geborgd. In 2022 blijven we hier hoge prioriteit aan geven.

Een doorlopende uitdaging blijft het invullen van onze vacatures. In 2021 hebben we moeite gehad om onze ontwikkelcapaciteit op peil te houden. Ondanks onderbezetting in de teams en op een aantal belangrijke plekken in de organisatie en het thuiswerken als gevolg van de Coronacrisis hebben we aan al onze externe afspraken kunnen voldoen, onze dienstverlening is op een hoog niveau gebleven. Daarmee is de lat voor 2022 gelegd!

Gerhard Hagedoorn
Directeur BKWI

1. Prestatie-indicatoren en Kengetallen

In onderstaande tabel een overzicht van de resultaten op de prestatie-indicatoren en kengetallen 2021.

Prestatie-indicatoren en Kengetallen			
	Norm	Realisatie 2021	Realisatie 2020
Prestatie-indicatoren			
Betrouwbaar:			
Beschikbaarheid Suwinet Services volgens SLA	≥ 99%	99,7%	100,0%
Beschikbaarheid dienstverlening Suwinet Services (voldoen openingstijden)	≥ 99%	100,0%	99,9%
Klanttevredenheidsonderzoek per opdracht	7,2	7,5	Nog niet gemeten
Klanttevredenheid Suwidesk	7,0	n.v.t. voor dit jaar	8,3
Veilig:			
Goedkeurende EDP-audit (voldoen BIO)	Ja	Verklaring met beperking	Nee
Dienstverlening:			
Klanttevredenheid stakeholders en gebruikers	7,2	7,5	7,6
Financieel:			
Realisatie binnen regulier budget	≤ 100%	96,1%	100,1%
Realisatie binnen U-toets/opdrachtgelden	≤ 100%	104,0%	69,5%
Financiële rechtmatigheid	≥ 99%	100,0%	99,2%
Kengetallen			
Betrouwbaar:			
Beschikbaarheid Suwinetbronnen op basis openstellingtijden		99,7%	99,7%
Responsetijd Suwinetbronnen: minder dan 6 seconden op basis van openstellingtijden		98,8%	99,1%
Veilig:			
Aantal beveiligingsincidenten		53	54
Aantal datalekken binnen BKWI en hoeveel gemeld bij AP		0	0
Dienstverlening:			
Aantal releases		13	15
Aantal releases waarvoor Quick fix nodig was om dienstverlening volledig te herstellen		2	-
Aantal teruggedraaide releases		-	-
Aantal ingediende CMK's (wijzigingsverzoeken)		39	41
Aantal afgehandelde CMK's		31	55
Aantal gebruikers Suwinet		23.640	22.996
Aantal raadplegingen Suwinet Classic		9.822.948	11.466.683
Aantal aangemaakte dossiers Suwinet vernieuwd		8.620.267	8.952.920
Gemiddelde responsetijd (seconde)		0,7	0,7
Aantal binnen Suwinet-mail verzonden berichten		545.398	1.331.460

Toelichting op de KPI'n

Beschikbaarheid volgens Service Level Agreement (SLA)

Het tijdsvenster waarbinnen Suwinet-Services beschikbaar moeten zijn = 24x7, behoudens vastgesteld onderhoud. De beschikbaarheid tot en met deze periode is met 99,7% boven de norm.

Beschikbaarheid dienstverlening

Ondersteuningstijd van de Suwinet Services/netwerk op werkdagen van 08.30 uur tot 18.00 uur. De beschikbaarheid tot en met deze periode is met 100% boven de norm.

Klanttevredenheidsonderzoek per opdracht

Voor de opdracht beslag vrije voet hebben wij eind mei een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De partners gaven ons een 7,5 voor de rol van BKWI en de samenwerking gedurende het realisatietraject BVV. Er vindt elke 2 weken een 'sprintreview' plaats in het bijzijn van de klant. Hierdoor is er nadrukkelijke betrokkenheid van de klant gedurende de uitvoering van de opdracht en zou dit moeten leiden tot het gewenste resultaat. Hiermee geven we invulling aan één van de agile werkwijze principes: het creëren van klantwaarde.

Klanttevredenheid Suwidesk

Elk even jaar is de klanttevredenheid Suwidesk onderdeel van het klanttevredenheidsonderzoek onder gebruikers. De score betreft het onderzoek dat in 2020 is uitgevoerd waarbij de klanttevredenheid Suwidesk is gewaardeerd op een 8,3. Het volgende onderzoek vindt plaats in 2022.

Electronic Data Processing (EDP)-audit

Over 2021 heeft BKWI van zijn externe auditor een verklaring met beperkingen ontvangen. Ondanks dat BKWI over 2021 geen goedkeurende verklaring heeft ontvangen, is er sprake van een significante verbetering ten opzichte van 2019 en 2020. De EDP-audit wordt nader toegelicht in paragraaf 3.5.

Klanttevredenheid Stakeholders en gebruikers

Om het jaar wordt er een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder gebruikers en stakeholders. Voor 2021 stond het onderzoek onder stakeholders op de agenda. Onze stakeholders waarden hun klanttevredenheid met een 7,5. Meer hierover in paragraaf 2.1.

Realisatie binnen regulier budget

De realisatie over 2021 laat een onderschijding zien van het budget. Dit wordt met name veroorzaakt doordat gedurende het jaar 2021 is gestuurd op een onderuitnutting in verband met het verwachte ongedekte tekort door de transitie naar de hostingpartij DXC. We hebben aanvullend budget voor de transitie toegekend gekregen vanuit het ministerie SZW waardoor we dit konden opvangen. Overigens loopt de transitie en de daarmee gemoeide kosten door in het eerste kwartaal van 2022.

Realisatie binnen U-toets/opdrachtgelden

Aan U-toetsgelden is een bijdrage van het ministerie van SZW ontvangen voor projectmanagement van diverse opdrachten van € 82.000. De hiermee gemoeide uitgaven bedroegen € 85.275 waardoor de realisatie het budget met 4% heeft overschreden. Het percentage van de prestatie-indicator komt daardoor op 104%.

Aantal via Suwinet-mail verzonden berichten

Het aantal via Suwinet-mail verzonden berichten is behoorlijk gedaald ten opzichte van 2020. Dit vloeit met name voort uit het feit dat UWV voor het versturen van mail in 2021 gebruik is gaan maken van Zivver.

2. Onze dienstverlening in 2021

De dienstverlening die we in 2021 hebben verzorgd, komt voort uit onze wettelijke taak en opdrachten die voor ketenpartners of het ministerie van SZW zijn gerealiseerd. In dit hoofdstuk leest u terug met welke activiteiten BKWI invulling heeft gegeven aan zijn wettelijke taak en welke aanvullende opdrachten BKWI in 2021 heeft ontvangen onder meer middels de meibrief.

2.1. Borgen continue, stabiele en veilige gegevensuitwisseling via Suwinet

In deze paragraaf wordt ingegaan op de activiteiten die we hebben uitgevoerd voor onze reguliere dienstverlening op het domein werk en inkomen en het schuldendomein (wettelijke taak). Hier wordt aansluiting gezocht bij de activiteiten die zijn opgenomen in het jaarplan 2021.

De reguliere dienstverlening van BKWI bestaat uit de volgende activiteiten:

- Borgen continue, stabiele en veilige gegevenslevering via Suwinet;
- Ondersteunen van de Suwi-partijen in het beheer en gebruik van Suwinet;
- Beheer van de ketenstandaarden en wijzigingen;
- Aansluiten op veranderende wet- en regelgeving;
- Aansluiten op veranderingen in werkwijze Suwi-partijen.

Onderstaande activiteiten zijn als onderdeel van de wettelijke taak uitgevoerd naast de zaken die we eigenlijk altijd doen, zoals de ondersteuning vanuit de Suwi-desk, beheer ketenstandaarden en zorg voor de gegevenslevering.

Samenwerken aan Suwi

BKWI heeft in overleg met de Domeingroep Architectuur een architectuur opgesteld rond de Suwinet Services. Deze architectuur is in mei 2021 gepresenteerd in het Ketenoverleg en is positief ontvangen. De nieuwe architectuur geeft richting aan de verdere ontwikkeling van de Suwinet Services en dient als leidraad bij onder andere de ontwikkeling van de inhoudelijke werkagenda waar BKWI vanaf 2022 invulling aan zal geven.

Beheer van de ketenstandaarden en wijzigingen

BKWI is verantwoordelijk voor het beheer van vier standaarden, het SuwiGegevensRegister (SGR), de Keten Service Level Agreement (SLA) en Keten Dossier Afspraken en Procedures (DAP), de Verantwoordingsrichtlijn en de ketenarchitectuur. Via de domeingroepen komen we tot nieuwe versies van deze standaarden en stemmen we hierover af met onze ketenpartners.

In 2021 is versie 17.0 van SGR vastgesteld door het Ketenoverleg. In deze versie zijn o.a. wijzigingen doorgevoerd die betrekking hebben op de Loonaangifte 2021. De Domeingroep Gegevens en Berichten heeft het Ketenoverleg geadviseerd met betrekking tot het opnemen van het VUM informatiemodel binnen SGR. Hierop is besloten om BKWI het Programma VUM in afwachting van de definitieve governance en beheersafspraken voorlopig te ondersteunen bij het beheer en ontwikkeling van het VUM-informatiemodel.

In 2021 is een nieuwe verantwoordingsrichtlijn opgesteld door de Domeingroep Privacy en Beveiliging. In deze richtlijn, die afnemers van Suwinet gebruiken om zich te verantwoorden over de informatiebeveiliging, is expliciter opgenomen over welke taken men zich dient te verantwoorden. Dit was van belang omdat Suwinet met ingang van 2021 ook gebruikt mag worden voor de uitvoering van de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (WGS). In 2021 is onder begeleiding van deze domeingroep een privacyscan uitgevoerd door een externe partij. In die scan is onderzocht of er IB&P-aandachtspunten zijn binnen BKWI en in de keten als het gaat om de gegevensuitwisseling. De domeingroep heeft de aanbevelingen die een bestuurlijk karakter hebben geagendeerd in het Ketenoverleg.

Afnemers van Suwinet verantwoorden zich jaarlijks aan het ministerie van SZW over het voldoen aan de beveiligingseisen van Suwinet. Dit doen zij aan de hand van ENSIA (eenduidige normatief single information audit). BKWI faciliteert deze verantwoording en heeft dit ook in 2021 gedaan. BKWI doet dit door een totaalrapportage samen te stellen op basis van de individuele verantwoordingsdocumenten, dat via de domeingroep Privacy en Beveiliging met aanbevelingen wordt aangeboden aan het Ketenoverleg. De aanbevelingen zijn besproken in het Ketenoverleg, waarbij de reactie van het Ketenoverleg samen met de rapportage is aangeboden aan het ministerie van SZW.

Beheer schuldenketen

BKWI heeft begin 2021 de ontwikkelde producten voor de wet Vereenvoudiging Beslagvrijevoet in beheer genomen. Met de BVV rekenmodule kunnen onze afnemers op eenduidige manier en met gebruikmaking van dezelfde gegevens de beslag vrije voet vaststellen bij beslag. Doordat overheidsorganisaties dezelfde rekenregels en gegevensbronnen gebruiken wordt voorkomen dat er verschil in berekeningen ontstaat. De beheerwerkzaamheden voor de schuldenketen verlopen goed, maar waren in 2021 groter dan verwacht. Dit komt deels omdat hier sprake is van grote, vernieuwende wetgeving dat in de eerste jaren nog zal stabiliseren.

Ook heeft BKWI zich in 2021 ingespannen om de door het ministerie van SZW en gemeenten gewenste functionaliteit voor Toegepaste BVV (tBVV) te realiseren. Met de tBVV kunnen onze afnemers gegevens die door de burger zelf worden aangeleverd ook meenemen in de berekening van de beslag vrije voet. Door dit aan de bestaande BVV rekenmachine toe te voegen wordt handwerk voorkomen en kunnen de rekenregels uniform worden toegepast. Deze werkzaamheden waren breder dan enkel het beheer van de schuldenketen. Dit is daarom ingevuld met de gerichte inzet van ontwikkelcapaciteit van BKWI. We hebben de tevredenheid van onze afnemers over de inzet van BKWI tijdens de realisatiefase onderzocht. Onze afnemers (CJIB, LBIO, SVB, gemeenten en Waterschappen) waarderen de inzet van BKWI tijdens de realisatiefase met een 7,5.

De beheerwerkzaamheden voor de schuldenketen verlopen goed, maar waren in 2021 groter dan verwacht. Dit komt deels omdat hier sprake is van grote, vernieuwende wetgeving dat in de eerste jaren nog zal stabiliseren.

Klanttevredenheidsonderzoek bestuurders

BKWI voert ieder jaar klanttevredenheidsonderzoeken uit. Deze onderzoeken vinden afwisselend plaats onder gebruikers en bestuurders. In 2021 is het onderzoek uitgevoerd onder bestuurders. Er is gesproken over de toegevoegde waarde van BKWI, de verbeterpunten en de wensen voor de toekomst van BKWI.

Concluderend kunnen we stellen dat partijen BKWI waarderen met een 7,5 (in 2019 met een 7,3). De gesprekken hebben een aantal aandachtspunten opgeleverd, waarvan sommige direct in de invloedssfeer van BKWI liggen. Als het gaat om de druk op het portfolio en de balans tussen SUWI-uitwisselingen en andere uitwisselingen dan kan BKWI de spanningsvelden sterker adresseren in het Ketenoverleg. BKWI is op verzoek van het Ketenoverleg aan de slag gegaan met een analyse van het portfolio.

De andere aandachtspunten hadden betrekking op:

- Governance en verantwoordelijkheden, wat aan de orde komt in het traject 'herijking governance';
- Samenwerking; we erkennen het belang ervan en gaan hier nog meer in investeren;
- Regierol; we kunnen hier met onze kennis en ervaring een zinvolle bijdrage leveren en zijn intern aan het kijken hoe we deze rol concreet kunnen invullen.

BKWI klantenpanel

Op dit moment heeft het klantenpanel 130 leden. Het klantenpanel is een afspiegeling van de afnemers van Suwinet en bestaat uit gebruikers, gebruikersbeheerders, security officers en gemandateerden. Het eerste halfjaar van 2021 zijn er geen uitvragen geweest, in september is er een uitvraag geweest onder gebruikers van Suwinet met betrekking tot een voorgenomen webinar "Alles over Suwinet-Inkijk". De input is gebruikt voor de opzet en inhoud van dit webinar. In 2021 werden er twee nieuwsbrieven verstuurd om het klantenpanel op de hoogte te houden van de ontwikkelingen en toekomstige uitvragen voor 2022.

BKWI Webinars

BKWI is in 2021 gestart met webinars als alternatief voor fysieke bijeenkomsten. Het eerste webinar is gericht geweest op een nieuwe doelgroep, te weten gemeentelijke schuldhelpverleners. Vanaf juli 2021 gebruiken zij Suwinet en zijn via dit webinar welkom geheten door BKWI en meegenomen in het gebruik, de navigatie en bewustwording over veilig gebruik van Suwinet en de controle daar op. Er namen 191 mensen deel aan het webinar. Naderhand werd het webinar beschikbaar gesteld om terug te kunnen kijken. Hier is massaal gebruik van gemaakt.

Het tweede webinar heeft plaatsgevonden in december 2021 en het onderwerp hiervan was "Alles over SUWInet Inkijk". Dit webinar heeft meer dan 2.450 deelnemers getrokken inclusief de kijkers die via de 'terugkijk' link later hebben gekeken.

2.2. Portfolioactiviteiten

In het portfolio is vaste ontwikkelcapaciteit gereserveerd voor het (technisch) beheer en CMK's (centraal meldpunt ketenwijzigingen) gedurende 2021.

Wat heeft het portfolio ons gebracht:

- Het portfolio biedt onze opdrachtgevers transparantie over wat er wel en niet mogelijk is;
- Het geeft ons grip, het stelt BKWI en de keten in staat om keuzes te zien en te maken;
- Door het gesprek over het portfolio heeft BKWI ervoor kunnen zorgen dat teams constant waarde blijven toevoegen voor de keten.

Flexibiliteit

In 2020 riep de minister van SZW BKWI op om zich flexibel op te stellen richting de te verwachten opdrachten voor 2021. Deze flexibiliteit was nodig omdat er op het moment van de meibrief nog geen concrete planning gegeven kon worden voor deze opdrachten. Om BKWI te ondersteunen in deze flexibiliteit is toegezegd BKWI nauw te betrekken bij de voorbereiding op deze opdrachten.

De gevraagde flexibiliteit van BKWI was in 2021 ook nodig. Gedurende het jaar is de geplande implementatie van de BKWI-bijdrage aan de Wet Stroomlijning Keten Derdenbeslag (WSKD) meerdere malen en op een laat moment verschoven. Samen met het ministerie van SZW is gezocht naar vervangende opdrachten, maar de late verschuivingen van deze voor BKWI zeer grote opdracht, hebben ervoor gezorgd dat BKWI in 2021 niet optimaal zijn verandercapaciteit kon inzetten. We hebben op een korte termijn vervangende activiteiten moeten inplannen. Zo hebben we gegevensleveringen voor de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (WGS) mogelijk gemaakt en zijn aanvullende opdrachten voor de Beslagvrije Voet (BVV) uitgevoerd.

Aanvullende opdrachten vanuit SZW

Toegepaste Beslagvrije Voet (tBVV)

Vanuit het ministerie van SZW is prioriteit gegeven aan het oppakken van de ontwikkeling van de toegepaste BVV. We zijn op 1 juli 2021 met twee teams gestart met de realisatie. Hiermee voegen we functionaliteit toe aan de rekenmodule voor de Beslagvrije voet. Onze afnemers kunnen hierdoor op een meer eenvoudige manier gegevens, die door de burger zelf aangeleverd worden, meenemen in de berekening.

Dit geldt voor alle afnemers, SVB/CJIB/LBIO hebben op verschillende manieren dit nu zelf gebouwd, maar kunnen in 2022 aansluiten en gebruik maken van de tBVV functionaliteit. Dit verkleint het risico op verschillen in uitkomsten en centraliseert werkzaamheden. De realisatie van de tBVV heeft vertraging opgelopen. Enerzijds omdat we deze opdracht snel in moesten voegen en de impact te laag is ingeschat en anderzijds omdat we voorrang hebben gegeven aan het oplossen van enkele ketenbrede issues in de BVV.

Wet Stroomlijning Keten Derdenbeslag (WSKD)

Rond de WSKD heerst nog veel onzekerheid. Na een eerste toets op de uitvoerbaarheid in 2020 is de Keten Start Architectuur nog aangevuld met nieuwe normen en eisen. BKWI heeft eind 2021 op de dan beschikbare, maar nog steeds in ontwikkeling zijnde, versie van de WSKD een U-toets uitgebracht. BKWI acht de WSKD niet uitvoerbaar, tenzij invulling gegeven wordt aan een significante vereenvoudiging van de gekozen architectuur en er gekozen wordt voor een meer iteratieve manier van bouwen.

Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

De inbijkoplossing voor schuldhulpverleners is sinds juli 2021 operationeel en wordt verder uitgerold naar gemeenten die zich hiervoor aanmelden. Inmiddels zijn er ruim 70 gemeenten en één samenwerkingsverband aangesloten op Suwinet-Inkijk.

Toekomst gegevensuitwisseling Werk en Inkomen (TWI)

Het ministerie van SZW kondigde in de meibrief aan van BKWI een bijdrage te verwachten aan het nieuwe stelsel voor gegevensuitwisseling dat met TWI wordt beoogd. Hierbij sprak het ministerie van SZW de verwachting uit dat in 2021 de benodigde stelselwetgeving, -kaders, -besturing en digitale infrastructuur voor TWI verder zouden worden gerealiseerd en in pilots konden worden beproefd.

BKWI heeft in 2021 alle gevraagde voorzieningen voor gegevenslevering opgeleverd aan het programma TWI en in 2021 beheerd. In het bijzonder is een computerprogramma gerealiseerd wat kan communiceren met andere computers/programma's een Application Programming Interface (API) gerealiseerd en de bijbehorende services voor de ontsluiting van gegevens van publieke bronnen voor de ondersteuning van burgerregie via het TWI-platform. Deze zijn ontwikkeld ten behoeve van de beproevingen en nog niet toepasbaar voor (grootschalige) productie. In verband met het stopzetten en de verwachte doorstart van het programma TWI is BKWI nog in afwachting van een formele opdracht voor de het beheer van de opgeleverde voorzieningen in 2022 en de benodigde inzet ten behoeve van de beproevingen.

Portfolio en Beheer

Beheer en onderhoud

Binnen BKWI richt één van de ontwikkelteams zich als “serviceteam” volledig op beheer, onderhoud en kleine wijzigingen van Suwinet en centrale voorziening BVV. Het serviceteam had in 2021 een volle agenda met onderhoud en kleine wijzigingen voor SUWI, BVV, in beheer nemen WGS en de transitie naar DXC. Met name de transitie naar DXC heeft in 2021 veel tijd en inspanning van het serviceteam geleverd. Enerzijds in verband met benodigde systeemaanpassingen, zoals de upgrade van het systeem OpenAM, en anderzijds in verband met de langdurige uitloop van de migratie (zie hfd 3).

Uitfaseren oude inkijk applicatie

Op 1 januari 2021 is BKWI gestart met het uitfaseren van Suwinet Classic voor gemeenten en ‘kleine afnemers’. Hiermee worden gemeenten aangesloten op de nieuwe versie van Inkijk en vindt direct een aansluiting op de webapplicatie van WGS plaats. In 2021 heeft de nadruk gelegen op het invullen van de randvoorwaarden voor de overgang van gemeenten naar de nieuwe versie. Verschillende partijen, zoals de Inspectie SZW en het CAK, zijn inmiddels overgezet op Suwinet upgrade. De realisatie ligt hiermee op schema. Implementatie bij gemeenten, gepland vanaf 2022, is echter nog een uitdaging vanwege de grote diversiteit binnen gemeenten. In 2022 worden pilots uitgevoerd onder een aantal gemeenten zodat besloten kan worden over de wijze van de verdere uitrol.

Aanpassen Suwinet-Inkijk aan nieuwe transactiestandaard

Suwinet-inkijk is aangepast aan de transactiestandaard 4.0: de nieuwe en veilige standaard binnen de keten. Vanuit BKWI zijn de ontwikkelwerkzaamheden afgerond. Dit is een gezamenlijke inspanning die alle ketenpartijen doen.

Aansluiting Kadaster

Het Kadaster heeft aangegeven dat zij via een andere techniek gegevens gaan leveren. Om gegevens van deze bron te kunnen blijven leveren aan onze afnemers moet BKWI aanpassingen doorvoeren. De werkzaamheden hiervoor stonden binnen BKWI gepland voor het 3e kwartaal 2021. Echter de specificaties vanuit het Kadaster lopen vertraging op, waardoor niet met de aanpassing kan worden gestart. VNG heeft aangegeven dat de beschikbaarheid van de gegevens essentieel zijn voor de uitvoering van de Participatiewet. BKWI kan echter pas starten nadat alle specificaties gedeeld zijn.

3. Toekomstbestendige organisatie

In het jaarplan 2021 is beschreven hoe we de organisatie bestendig houden voor de toekomst en dat hebben we beschreven voor vier elementen, te weten koers BKWI, herinrichting organisatie, personeel, Informatietechnologie en informatiebeveiliging en privacy. In onderstaande paragrafen geven we een toelichting op wat we het afgelopen jaar op deze thema's hebben gerealiseerd.

3.1. Koers BKWI

In 2020 hebben we een nieuwe missie en visie vastgesteld en op grond van strategische doelen de eerste acties voor 2021 benoemd. Zo zetten we met het uitfasen van Suwinet Classic stappen om meer gegevens op maat te leveren, hebben we bij de bouw van componenten voor de regeling verrennvoudiging beslagvrijevoet oplossingen hergebruikt en geven we steeds meer vorm aan de samenwerking en onze (regisserende) rol binnen de schuldenketen. Daarnaast zijn we gestart met een vooruitblik op onze agenda 2022, waarin we beschrijven welke investeringen de komende jaren noodzakelijk zijn om onze producten en diensten te vernieuwen en om het onderhoud beheersbaar te houden. Deze analyse heeft geleid tot een korte leidraad welke is opgenomen in het jaarplan 2022.

3.2. Herinrichting organisatie

Begin 2020 is geconstateerd dat de span of control bij de beheer en ontwikkelafdeling van BKWI te groot werd en dat we hiervoor een oplossing moesten zoeken. Door de uitbraak van de Coronapandemie is dit traject tijdelijk stopgezet. In de eerste helft van 2021 hebben we dit weer opgepakt en hebben we tevens gekeken naar zaken binnen de organisatie die we beter of effectiever kunnen inregelen. We reduceren de span of control en versterken de sturing op onze werkwijze (agile) en onze producten. Er zijn gesprekken gevoerd met medewerkers, en met organisatiedeskundigen van UWV en SVB over een goede inrichting van onze organisatie. Inmiddels is de adviesaanvraag opgeleverd aan de OR van BKWI en we gaan de herinrichting in 2022 effectueren.

3.3. Goed werknemer- en werkgeverschap

Ook voor BKWI geldt dat 2021 grotendeels in het teken heeft gestaan van "thuiswerken, tenzij..". In de zomerperiode was het mogelijk voor medewerkers om gemiddeld twee dagen in de week op kantoor te werken, echter sinds het laatste kwartaal zijn we weer terug naar het beleid dat we alleen voor het inwerken van mensen en voor mensen met sociaal-psychische problemen het kantoor openstellen. Daarnaast is onze helpdesk altijd twee dagen per week beperkt op kantoor aanwezig. Dit is noodzakelijk voor bijvoorbeeld de uitgifte en in gebruikname van laptops voor nieuwe medewerkers.

We hebben gemerkt dat de combinatie van Corona met een groei van de organisatie in 2020 en 2021 zijn sporen nalaat. Collega's kennen elkaar (nog) niet en hierdoor is het samenwerken zowel binnen als tussen afdelingen moeizamer dan voorheen. In 2022 zullen we daarom veel aandacht geven aan het verbeteren van de samenwerking, binnen de teams en over de teams heen.

Daarnaast hebben we aan de hand van een enquête de mening gevraagd van alle medewerkers als het gaat om het werken na Corona. De belangrijkste uitkomsten hiervan zijn onder meer dat onze collega's gemiddeld drie dagen op kantoor zouden willen komen, er behoefte is aan een andere indeling van het kantoor met flexplekken en meer vergaderruimte. We nemen deze behoeften mee in onze inrichting en de manier waarop we thuis- en op kantoor werken combineren.

Daarnaast blijven we aandacht besteden aan psychische factoren (weer in het dagritme komen en mogelijke angst bij medewerkers) en de sociale factoren.

Personele krapte

Binnen de gehele arbeidsmarkt is een krapte van personeel merkbaar, dus ook binnen BKWI. We merken dat een aantal functies binnen ons bedrijf zodanig specifiek zijn dat deze moeilijk met vaste medewerkers te vervullen zijn en dat we hiervoor tijdelijk moeten inhuren. Dit betekent dat we rekening moeten houden met kennisverlies bij vertrek van deze collega's en dat we hogere kosten hebben. Toch zijn we er het afgelopen jaar in geslaagd om de meeste vacatures op te vullen én de nieuwe medewerkers op een gedegen manier in te werken. Een deel van de vacatures heeft echter langdurig opengestaan. Voor de eerste helft van 2022 zullen we een analyse maken van de functies waar we krapte verwachten en kijken hoe we hier met (creatieve) middelen mee om kunnen gaan. Dit alles om te voorkomen dat we een stagnatie in het werkproces krijgen.

Vakmanschap

Vakmanschap blijven we, ondanks de Coronapandemie, uiteraard ontwikkelen. Dit doen we door medewerkers (nu vooral online) trainingen te laten volgen en kennissessies te organiseren. In de periodes dat we op kantoor aanwezig konden zijn hebben we gelukkig ook een aantal interne opleidingen kunnen organiseren.

Eén van de activiteiten waarop we ons vakmanschap hebben doorontwikkeld, is de driemaandelijke Plannings-Increment (PI)-meeting. Doel van deze meetings is om samen met het overgrote deel van de organisatie de werkzaamheden voor het komende kwartaal te bespreken, de afhankelijkheden te inventariseren en een concrete planning op te stellen. Hierbij is in 2021 actief ingezet op het ophalen en beleggen van risico's en het formuleren van mitigerende maatregelen. Risico's die niet konden worden belegd of die niet (volledig) gemitigeerd zijn, worden in een risicosessie met het MT besproken. Dit heeft erin geresulteerd dat risico's binnen BKWI worden belegd, gemitigeerd of geaccepteerd. In volgende PI-meetings staan we stil bij ontwikkelingen op reeds geconstateerde risico's en halen we nieuwe risico's op. Ondanks dat de PI-meetings in verband met de Coronamaatregelen geheel online zijn georganiseerd waren de reacties van de deelnemers zeer positief en hebben deze ook voldoende ideeën opgeleverd om verdere verbeteringen te realiseren. Sterker nog, we zien dat het online werken een aantal voordelen met zich meebrengt bij de PI events en dit continueren we als we op kantoor zijn.

Vanuit het agile verbeter team zijn twee agile-maturityscans gehouden. Aan de hand van de uitkomsten van deze scan is per afdeling gekeken hoever we staan met het agile werken en waar we goed op scoren en wat we kunnen verbeteren. Deze scan wordt ieder jaar uitgevoerd om zo de voortgang te bewaken en zaken continue te kunnen bijstellen. Uit de scan bleek dat de mate waarin BKWI 'agile volwassen' is weer is toegenomen ten opzichte van de voorgaande meting.

3.4. Informatietechnologie

Migratie DXC

2021 heeft voor een groot deel van BKWI in het teken gestaan van de migratie naar de nieuwe datacenter leverancier DXC. Eind 2020 zijn de voorbereidingen gestart. Daarbij werd verwacht dat de migratie een half jaar zou duren. Door diverse oorzaken, zoals bijvoorbeeld het onderschatten van het BKWI-landschap door DXC, benodigde aanpassingen op Open AM en wijzigingen als gevolg van de security, is het project fors uitgelopen. Daarnaast moest BKWI in december en januari prioriteit geven aan werkzaamheden voor de jaarovergang 2022. In september is met de succesvolle release van Open AM een belangrijke mijlpaal bereikt. Hiermee is de voornaamste voorwaarde voor overgang naar DXC binnen BKWI gerealiseerd. De geplande overgangsdatum is nu begin maart 2022.

Met de transitie naar DXC zijn flinke kosten gemoeid. Inmiddels is de prognose van de totale kosten van de transitie gestegen naar meer dan € 4 miljoen. Het ministerie van SZW heeft in haar reactiebrief op het acht maandenverslag van UWV aan BKWI € 2,6 miljoen aanvullend budget beschikbaar gesteld als bijdrage in deze transitiekosten. Ook vindt gedeeltelijke dekking plaats vanuit de gerealiseerde onderuitnutting op het budget van 2021. Hierop is gedurende het jaar door BKWI gestuurd in verband met een verwacht ongedekt tekort door deze transitie. Omdat de werkzaamheden pas in het eerste kwartaal van 2022 worden afgerond, verschuift een deel van de kosten naar 2022. BKWI heeft van het ministerie van SZW toestemming gekregen om het positieve resultaat van 2021 toe te voegen aan het bestemmingsfonds voor vervangingsinvesteringen. Op deze manier zijn we in staat om zowel de transitiekosten, die in 2022 ook nog aanzienlijk zijn, te dekken en onze reserves voor de komende jaren op een gezond niveau te houden.

Innovatie

We geven onze ontwikkelteams ieder kwartaal ruimte om kleinschalig te experimenteren met nieuwe oplossingen en technieken. Dit kan leiden tot inzet van nieuwe tooling ter ondersteuning/versnelling van ICT-ontwikkeling, maar ook andere innovaties. Dit levert in 2021 bijvoorbeeld een vernieuwde wijze van ICT- testen op of het inzetten van een framework waardoor connectiviteit tussen services vergemakkelijkt wordt.

3.5. Informatiebeveiliging en privacy

Als beheerder van de gegevensuitwisseling via Suwinet is het van belang dat deze uitwisseling op een veilige manier plaatsvindt. Onze ketenpartners moeten erop kunnen vertrouwen dat de uitwisseling met de uiterste zorgvuldigheid plaatsvindt.

We kiezen er bewust voor om de inrichting van informatiebeveiliging en privacy (IB&P) van BKWI fundamenteel goed in te richten. Een belangrijk uitgangspunt is dat wij ernaar streven om een zelflerende organisatie te worden die tijdig kan signaleren waar het knelt en nodige verbetermaatregelen kan treffen. Daarbij werken we langs drie hoofdpijlers:

1. Inrichting organisatie IB&P
2. Structurele inrichting IB&P via Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)
3. Actie op bevindingen audits

Inrichting IB&P organisatie

Met de ingerichte IB&P-organisatie zorgen wij dat een fundament is neergezet voor adequate sturing en uitvoering van IB&P. Daarbij is rekening gehouden met de inrichtingsprincipes voor interne beheersing, waarmee scheiding van controlerende en uitvoerende functies zijn geborgd. Deze inrichting draagt bij aan duidelijkheid in de rollen en verantwoordelijkheden waardoor wij efficiënt maatregelen kunnen treffen. Door heldere scheiding in rollen en verantwoordelijkheden krijgen wij meer inzicht en transparantie in te nemen maatregelen maar ook in acties die niet tijdig worden uitgevoerd. Het MT wordt hiermee in staat gesteld om adequaat te sturen.

In 2021 is een Business Security Officer (BSO) in dienst genomen, waarmee BKWI meer invulling geeft aan de hierboven genoemde rolverdeling. Ook zijn met de Functionaris Gegevensbescherming (FG) van UWV afspraken gemaakt over zijn verantwoordelijkheid richting BKWI als afzonderlijk en herkenbaar organisatieonderdeel van UWV. In periodieke overleggen met de FG van UWV werken wij de onderlinge rol- en verantwoordelijkheids-verdeling nader uit en leggen we concreet vast in welke situaties BKWI het UWV-beleid volgt en in welke situaties gegronde redenen bestaan voor eigen beleid, bijvoorbeeld omdat dit noodzakelijk is vanuit de specifieke rol die BKWI in de keten vervult.

Structurele inrichting IB&P via BIO

Een belangrijke actie die in 2021 is afgerond, is het opstellen van het Tactisch Informatiebeveiligingsbeleid van BKWI. Hiermee vertalen we de controls en maatregelen van de BIO naar de BKWI-organisatie, waarbij expliciet is vastgelegd op welke wijze wij hier invulling aan geven en waar we onderbouwd afwijken. Dit beleid geeft de normeigenaren binnen BKWI praktische handvaten om hun verantwoordelijkheden in te vullen en zal vanaf 2022 de basis vormen voor onze interne controles. Onze externe auditor heeft hierop meegekeken en aangegeven dat het Tactisch Informatiebeveiligingsbeleid een goed vertrekpunt is en praktische handvaten biedt bij de ambities die BKWI de komende jaren op het gebied van IB&P beoogt te realiseren.

Actie op bevindingen audits

De auditrapportages van Baker Tilly over 2019 en 2020, waarin een afkeurend oordeel is gegeven, hebben ons inzicht en richting gegeven in de onderwerpen om onze verbeterinspanningen op te richten. De stijgende lijn die we in 2020 hebben ingezet, is in 2021 doorgetrokken. Dit uit zich in een verbetering in de auditrapportage over 2021, waarin een oordeel met beperking is gegeven.

Naar het oordeel van de auditor in alle van materieel belang zijnde aspecten, uitgezonderd een aantal aangelegenheden:

- a. Zijn de interne beheersingsmaatregelen die verband houden met de van toepassing zijnde BIO normen, gedurende de verslagperiode van 1 januari 2021 tot en met 31 december 2021 op afdoende wijze opgezet;
- b. Werkten de getoetste interne beheersingsmaatregelen, die noodzakelijk waren om een redelijke mate van zekerheid te verschaffen dat de beheersingsdoelstellingen van de BIO normen waren bereikt, gedurende de verslagperiode van 1 januari 2021 tot en met 31 december 2021 effectief.

Met betrekking tot de uitgezonderde aangelegenheden heeft de auditor geconstateerd dat ofwel voldoende andere maatregelen zijn getroffen waardoor het risico verband houdende met deze beheersingsdoelstellingen voldoende is gemitigeerd om niet tot een afkeurend oordeel te komen, dan wel dat de impact van deze uitzonderingen in het kader van hun onderzoek beschouwd is als laag en daarmee geen materiele impact heeft op het oordeel. Voor een gedetailleerd overzicht van de aangelegenheden wordt naar de aan BKWI opgeleverde rapportage van de auditor verwezen (met kenmerk 2202-06768).

Tot slot dient opgemerkt te worden dat verbeteringen die in 2021 reeds zijn gerealiseerd, zich in de audit over 2021 nog niet altijd vertalen in een positieve bevinding, omdat werking van maatregelen voor het hele jaar moet zijn aangetoond. BKWI verwacht dat, op basis van reeds getroffen maatregelen, over 2022 al een verdere verbetering op werking meetbaar zal zijn. BKWI beschouwt het ontvangen oordeel van de auditor als een steun in de rug om vervolgstappen te zetten waarmee steeds meer aantoonbaar aan de beheersingsdoelstellingen uit de BIO wordt voldaan.

4. Bedrijfsvoering

4.1. Doelmatigheid

BKWI wordt gefinancierd uit publieke middelen. Die middelen willen we uiteraard zorgvuldig en verantwoord besteden. We letten er scherp op dat al onze inspanningen en uitgaven daadwerkelijk bijdragen aan de realisatie van onze doelen en dat de kosten in verhouding staan tot de opbrengsten. Als uitgangspunt voor de doelmatigheid hanteert BKWI een afzetting van de productiegegevens van Suwinet-Inkijk tegen de werkelijke/gerealiseerde kosten, waarbij we streven om de kosten voor het gebruik zo laag mogelijk te houden.

De in onderstaande tabel opgenomen cijfers inzake productie en kwaliteit hebben de logfiles van Suwinet als bron.

Doelmatigheid	2021	2020	2019
Productie			
Aantal aangesloten organisaties	421	425	420
Aantal gebruikers Suwinet-inkijk (gemiddeld per maand)	23.640	22.996	21.255
Aantal raadplegingen binnen Suwinet-Inkijk classic	9.971.721	11.466.683	9.594.563
Aantal aangemaakte dossiers Suwinet-Inkijk vernieuwd	8.683.257	8.952.920	7.743.728
Aantal via Suwinet - mail verzonden berichten	545.398	1.331.460	1.253.139
Kwaliteit			
Uptime BKWI infrastructuur	99,7%	100,0%	99,9%
Gemiddelde responsetijd BKWI	0,7 sec	0,7 sec	0,7 sec
Aantal gegevensbronnen	11	11	11
Kosten			
Kosten infrastructuur hosting	€ 1.559.006	€ 1.015.559	€ 1.016.717
Kosten Infrastructuur verbindingen	€ 354.167	€ 320.067	€ 331.190
Kosten personeel Suwidesk	€ 786.274	€ 656.685	€ 684.130
Licentiekosten	€ 112.515	€ 198.582	€ 107.244
Overige kosten 5%	€ 664	€ 15.888	€ 16.532
Totale kosten	€ 2.812.625	€ 2.206.780	€ 2.155.812
Kosten per gebruiker inkijk per jaar	€ 119	€ 96	€ 101
Kosten per raadplegingen/mail/berichten	€ 0,07	€ 0,05	€ 0,06

Aantal raadplegingen binnen Suwinet-Inkijk

In verband met de overgang naar de vernieuwde Suwinet-Inkijk versie in de afgelopen jaren is het kengetal 'Aantal raadplegingen binnen Suwinet-Inkijk' gesplitst in 'aantal raadplegingen Suwinet-Inkijk Classic' en 'aantal aangemaakte dossiers Suwinet-Inkijk vernieuwd'.

Aantal via Suwinet-mail verzonden berichten

Het aantal via Suwinet-mail verzonden berichten is behoorlijk gedaald ten opzichte van 2020. Dit vloeit met name voort uit het feit dat UWV voor het versturen van mail in 2021 gebruik is gaan maken van Zivver.

Kosten infrastructuur hosting

De kosten zijn hoger dan in 2020 in verband met de hosting voor beheer BVV.

Kosten per raadplegingen/mail/berichten

De kosten per raadpleging/mail/bericht zijn, doordat naast de Suwinet Inkijk Classic de vernieuwde Suwinet-Inkijk versie operationeel is, berekend conform de systematiek die in 2020 is gehanteerd waarbij het aantal dossiers is vertaald naar aantal raadplegingen (gemiddeld 3,36 raadplegingen per dossier).

4.2. Rechtmatigheid

Het financiële rechtmatigheidspercentage over 2021 bedraagt 100%, ten opzichte van 99,2% in 2020. Voor BKWI is dit een geweldig resultaat. Een aantal contracten die in 2020 nog liepen en waarvan de kosten effect hadden op het rechtmatigheidspercentage hadden we in 2021 niet meer.

Voor de inhuur van personeel steunt BKWI op het inkoopproces van UWV en maakt gebruik van de contracten die UWV heeft afgesloten. Eventuele onrechtmatigheid wordt verantwoord in het jaarverslag van UWV.

4.3. Risicomanagement en kwaliteitsbewaking

Risicomanagement

In 2021 is een belangrijke stap gezet op het gebied van risicomanagement. We organiseren per kwartaal PI-dagen (hoe gaan we de opdrachten voor een komend kwartaal vormgeven) met alle betrokken medewerkers. Na afloop van deze dagen worden de gesignaleerde risico's besproken tussen het MT, de scrummasters en de productbeheerders. We merken dat we dit steeds beter onder controle hebben en dat we betere afspraken hebben rond het signaleren en rapporteren van risico's in managementreviews.

In het kader van Uitvoeringstoetsen zijn we steeds beter in staat om bij de impactanalyses te kijken naar de risico's die de vraag met zich meebrengt voor de gehele BKWI-organisatie. Bij de uitvoering van de voornaamste impactanalyses in 2021 zijn de risico's goed in beeld gebracht. Mede daardoor hebben we een kritische U-toets op de WSKD (met het oordeel nee, tenzij) en de uitvoering van EESSI (niet uitvoerbaar) opgeleverd. Hiermee tonen we aan dat we risico's zorgvuldig tegen elkaar afwegen en dat we onze verantwoordelijkheid richting onze opdrachtgevers serieus nemen. Tegelijk blijven we kijken naar mogelijkheden om op een verantwoorde manier opdrachten uit te voeren.

Tot slot zullen we in 2022 bij onze rapportages ingaan op de risico's die we in het jaarplan van 2022 hebben genoemd en houden we de vinger aan de pols ten aanzien van deze risico's. Dit alles zodat we tijdig kunnen bijsturen indien nodig.

Kwaliteitsmanagement

Binnen het domein kwaliteit zijn we in 2021 gestart met het maken van kwartaalrapportages. Op deze manier informeert de kwaliteitsmanager het MT over de voortgang ten opzichte van het jaarplan kwaliteit en anderzijds bewaken we de afhandeling van aandachtspunten.

In het eerste halfjaar zijn diverse processen geëvalueerd waaronder het U-toets proces en de EDP-audit. Aan de hand van deze evaluaties hebben we verbetervoorstellen benoemd die de komende periode worden toegepast. Daarnaast hebben we, middels verbetervoorstellen gezorgd voor een betere aansluiting tussen architectuur en het ontwikkel- en releaseproces. Ten slotte heeft de kwaliteitsmanager bijgedragen aan het opzetten van een goed wijzigingsverzoekenproces voor de nieuwe BVV.

IB&P

BKWI heeft in 2021 een Business Security Officer (BSO) in dienst genomen om vanuit haar bedrijfsvoering een goede controletechnische functiescheiding neer te kunnen zetten voor een efficiënte inrichting van haar IB&P organisatie. Daarnaast wordt nadrukkelijk de verbinding gezocht met de Functionaris Gegevensbescherming (FG) van UWV in het kader van zijn verantwoordelijkheid richting BKWI.

De EDP auditor heeft over 2021 haar controle uitgevoerd en haar bevindingen vertaald in een oordeel met beperking. Vanuit dit oordeel mogen we constateren dat we een significante verbetering hebben gerealiseerd ten opzichte van vorig jaar. Hij heeft een toelichting gegeven op zijn oordeel waarbij wordt verwezen naar de door ons getroffen maatregelen ten aanzien van het mitigeren van de risico's en de invloed daarvan op het oordeel.

Voor een nadere toelichting op zowel de IB&P organisatie van BKWI als de acties op de bevindingen vanuit de EDP audit wordt verwezen naar paragraaf 3.5.

4.4. Capaciteit

Tabel: Aantal medewerkers

	Begroting fte's 2021	Eind dec aantal 2021	Eind dec fte's 2021	Gemiddeld fte's 2021	Eind dec aantal 2020	Eind dec fte's 2020	Gemiddeld fte's 2020
Medewerkers							
Vaste medewerkers	83,8	73	69,3	66,5	67	63,3	60,4
Tijdelijke medewerkers	0,0	10	9,0	11,1	13	12,1	11,0
Externe inhuur	12,4	22	19,7	15,3	19	18,2	14,3
Totaal	96,2	105	98,0	92,9	99	93,6	85,7

In bovenstaande tabel is te zien dat we het afgelopen jaar, ten aanzien van onze vaste en tijdelijke medewerkers ten opzichte van 2020, zijn gegroeid met gemiddeld 6,2 fte. Kijkend naar de absolute aantallen ultimo 2021 blijkt dat het vervangen van extern door intern personeel niet heeft geleid tot een daling van het aantal externe medewerkers binnen BKWI. Dit heeft te maken met het feit dat we in 2021 extra medewerkers hebben ingehuurd vanwege de transitie naar de nieuwe hostingpartij, voor een aantal activiteiten specialistische kennis is ingehuurd, voor inhuur vanwege moeilijk in te vullen vacatures en vervanging wegens ziekte.

Eind 2021 bedraagt aantal gedetacheerde medewerkers vanuit UWV drie medewerkers en 2,32 fte (2020 1,6 fte). Deze zijn in de tabel verantwoord onder de tijdelijke medewerkers. BKWI heeft 1 medewerker (1 fte) gedetacheerd die wel in de bezetting is opgenomen.

Het verschil tussen de realisatie van het gemiddeld aantal fte's 2021 voor vaste en tijdelijke medewerkers en het begrote aantal voor 2021 wordt veroorzaakt doordat we gedurende 2021 terughoudend zijn geweest met het invullen van de vacatures mbt o.a. versteviging van de organisatie. Doordat de transitie naar een andere hostingpartij veel meer tijd en geld kost dan waar we vanuit zijn gegaan in 2021 is gedurende het jaar bewust gestuurd op een onderuitnutting van het budget van de personeelskosten door een aantal vacatures niet in te vullen.

Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim over 2021 bedraagt gemiddeld 4,8% (2020: 4,6%). We voldoen hiermee aan de norm van $\leq 5\%$. Het verzuim (voortschrijdend 12 maands gemiddelde) is ten opzichte van vorig jaar licht gestegen. Een aantal ernstig en langdurig zieke medewerkers heeft het verzuim beïnvloed.

4.5. Financieel beheer

We willen zo goed mogelijk uitvoering geven aan onze afspraken met het ministerie van SZW en de prioriteiten die we onszelf gesteld hebben. Daarvoor is een stabiele, efficiënt werkende en tegelijkertijd wendbare organisatie essentieel, evenals een doelmatige besteding van het beschikbare budget. We monitoren de kwaliteit van onze bedrijfsvoering systematisch en werken continue aan verbeteringen. In 2021 hebben we een verbeterslag gemaakt op onze interne sturing. Middels een maandelijkse rapportage en dashboard kan het MT BKWI sturen op de voornaamste zaken zoals budget, verzuim, bezetting en risico's. Tweemaandelijks is er een rapportage opgesteld voor de portefeuillehouder RvB, waarin verantwoording wordt afgelegd over de verrichte activiteiten en de financiën.

4.5.1 Onderbouwing kosten ICT

Sinds 2017 rapporteert BKWI volgens een uniforme, voor alle overheidsorganisaties voorgeschreven indeling over de opbouw van de ICT-kosten. Het primair proces van BKWI is het ontwikkelen en beheren van ICT, het is daarmee duidelijk dat het merendeel van de BKWI begroting bestaat uit ICT kosten.

<i>ICT kosten BKWI bedragen x € 1000</i>	Realisatie 2021
1. Kosten eigen personeel dat werkzaam is in ICT-functies	7.146
2. Hardware	217
3. Standaard software	259
4. Spraak en Data Verbindingen	10
5. Inhuur van personele capaciteit van externe bedrijven ten behoeve van ICT taken	3.262
6. Uitbestede diensten aan ICT-leveranciers	5.168
ICT-kosten ten behoeve van de uitvoering	16.062

4.6. Kwaliteit niet-financiële informatievoorziening

De kwaliteit van de niet-financiële informatievoorziening, zoals prestatie-indicatoren, ziekteverzuimcijfers, kengetallen, informatie omtrent gebruik Suwinet, beschrijving processen heeft in het afgelopen jaar de nodige aandacht gekregen. Over deze gegevens wordt tweemaandelijks gerapporteerd, waarbij tevens wordt aangegeven of en zo ja welke maatregelen er genomen worden. De niet-financiële informatievoorziening is op een ordelijke, controleerbare en deugdelijke wijze tot stand gekomen.

4.7. Vervangingsinvesteringen

BKWI maakt gebruik van een Bestemmingsfonds vervangingsinvesteringen. Dit betreft de investeringen ter vervanging van componenten uit de infrastructuur en software. Voor zover mogelijk worden deze investeringen gefinancierd vanuit de reguliere financiën. Indien het om zeer grote investeringen gaat gaan we in overleg met het ministerie van SZW voor vrijgave van gelden uit het Bestemmingsfonds.

In 2021 hebben we te maken gehad met de transitie naar de nieuwe hostingpartij die doorloopt in 2022. Hierdoor hebben we bewust gekozen om andere vervangingsinvesteringen uit te stellen tot na de afronding van deze transitie.

Europese aanbesteding datacenterleverancier BKWI

Het contract met de huidige datacenterleverancier Schuberg Philis liep in februari 2021 af. Per 1 november 2020 is BKWI aangesloten bij het datacentercontract van UWV met DXC. De transitie naar deze nieuwe datacenterleverancier is gestart in 2020, heeft doorgelopen in 2021 en loopt nog door in 2022. We verwachten in het 1e kwartaal van 2022 de transitie naar de nieuwe datacenterleverancier te voltooien en daarmee de transitieperiode af te kunnen sluiten. De transitiekosten voor 2021 zijn zichtbaar gemaakt in de jaarrekening bij de specificatie van de automatiseringskosten in de toelichting op de baten en lasten.

De transitiekosten die in 2022 nog moeten worden gemaakt worden gedekt uit de inzet van het bestemmingsfonds vervangingsinvesteringen.

5. Jaarrekening

5.1. Balans per 31 december 2021

na bestemming resultaat
bedragen x € 1

		31 december 2021	31 december 2020
ACTIVA			
	Ref.		
Vaste activa			
Materiële vaste activa	(1)	513.302	601.967
Totaal vaste activa		513.302	601.967
Vlottende activa			
Vorderingen en overlopende activa	(2)	90.050	63.416
Liquide middelen	(3)	5.730.984	3.973.044
Totaal vlottende activa		5.821.034	4.036.460
Totaal activa		6.334.336	4.638.427
PASSIVA			
Eigen vermogen			
Bestemmingsfonds vervangingsinv.		2.333.888	1.697.131
Egalisatiereserve		513.268	445.477
Totaal eigen vermogen	(4)	2.847.156	2.142.608
Voorzieningen	(5)	95.611	78.330
Kortlopende schulden	(6)	3.391.569	2.417.489
Totaal passiva		6.334.336	4.638.427

5.2. Staat van baten en lasten over 2021

bedragen x € 1		Realisatie 2021	Begroting 2021	Realisatie 2020
BATEN	Ref.			
Rijksbijdrage regulier	(7)	13.868.001	13.868.000	11.774.000
Rijksbijdrage incidenteel transitie DXC	(8)	2.600.000	2.600.000	-
Additionele bijdragen	(9)	1.082.000	1.082.000	2.134.008
Overige baten	(10)	29.111		147.552
Totaal baten		17.579.112	17.550.000	14.055.560
LASTEN				
Personeelskosten	(11)	10.436.141	11.258.800	9.624.071
Afschrijvingskosten		265.868	231.000	226.942
Huisvestingskosten	(12)	389.787	500.000	495.365
Automatiseringskosten	(13)	5.439.954	5.203.200	2.898.101
Kantoorkosten		160.886	182.000	163.953
Vervoerskosten		25.858	25.000	20.399
Overige kosten	(14)	156.070	150.000	140.399
Totaal lasten		16.874.564	17.550.000	13.569.230
Financiële baten en lasten		0	0	0
Saldo van baten en lasten		704.548	0	486.330

5.3. Kasstroomoverzicht over 2021

<i>bedragen x € 1</i>	2021	2020
KASSTROOM UIT OPERATIONELE ACTIVITEITEN		
Saldo baten en lasten	704.548	486.330
Afschrijvingen	265.868	226.942
Mutatie kortlopende vorderingen	-26.634	592.373
Mutatie voorzieningen	17.281	3.000
Mutatie kortlopende schulden	974.079	-219.492
Totale kasstroom uit operationele activiteiten	1.935.142	1.089.153
KASSTROOM UIT INVESTERINGSACTIVITEITEN		
Investerings in materiële vaste activa	-177.203	-154.407
Desinvesterings in materiële vaste activa	0	0
Totale kasstroom uit investeringsactiviteiten	-177.203	-154.407
KASSTROOM UIT FINANCIERINGSACTIVITEITEN		
Mutatie R/C ministerie van Financiën	1.757.939	934.746
Totale kasstroom uit financieringsactiviteiten	1.757.939	934.746
Mutatie Kas/Bank	0	0
Netto-kasstroom	0	0

Er is een rekening courant verhouding met het ministerie van Financiën. BKWI moet op grond van de 'Wet verplicht schatkistbankieren' (artikel 119, lid 4 van de Wfsv) haar liquide middelen aanhouden bij het ministerie van Financiën.

5.4. Algemene toelichting

Algemeen

Het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI) is een afzonderlijk en herkenbaar organisatieonderdeel van UWV dat zich uit hoofde van artikel 5.21 van het Besluit SUWI bezighoudt met de beheertaken op het gebied van de elektronische gegevensuitwisseling binnen de keten. Het bureau is sinds 1 januari 2002 operationeel en werkt in opdracht van het ministerie van SZW. Het bureau verleent diensten aan de SUWI-organisaties, die verenigd zijn in het Ketenoverleg.

Het bureau heeft haar kantoor te Utrecht. De financiële verantwoording van BKWI is nader geregeld in de Wet Structuur Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen d.d. 29 november 2001 (Wet SUWI). Op grond hiervan legt BKWI zelfstandig verantwoording af over haar activiteiten.

Financiering van de activiteiten

De activiteiten van BKWI worden gefinancierd uit de volgende bronnen:

- Rijksbijdrage regulier van het ministerie van SZW;
- Additionele bijdragen;
- Overige baten.

Daarnaast kan voor de financiering en dekking van grote (vervangings)investeringen een beroep worden gedaan op het gevormde bestemmingsfonds vervangingsinvesteringen BKWI. Hiervoor wordt in het jaarplan een overzicht van de verwachte investeringen in de komende jaren opgenomen.

Schattingen

Bij toepassing van de grondslagen en regels voor het opstellen van de jaarrekening vormen wij ons over verschillende zaken een oordeel. Daarbij maken wij schattingen die essentieel kunnen zijn voor de in de jaarrekening opgenomen bedragen. Indien het voor het geven van het in art. 2:362 lid 1 BW vereiste inzicht noodzakelijk is, is de aard van deze oordelen en schattingen inclusief de bijbehorende veronderstellingen opgenomen bij de toelichting op de betreffende jaarrekeningposten.

Verbonden partijen

BKWI heeft geen verbonden partijen.

Toelichting op het kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht is opgesteld met toepassing van de indirecte methode. De geldmiddelen in het kasstroomoverzicht bestaan uitsluitend uit liquide middelen. BKWI heeft geen kasstromen in vreemde valuta. Ontvangsten en uitgaven die samenhangen met de taken van BKWI zijn opgenomen onder de kasstromen uit operationele activiteiten. De mutaties in de middelen die worden aangehouden bij de Minister van Financiën, zijn opgenomen onder de kasstromen uit financieringsactiviteiten. Transacties waarbij geen instroom of uitstroom van kasmiddelen plaatsvindt zijn niet in het kasstroomoverzicht opgenomen.

5.5. Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling

Algemene grondslagen

De jaarrekening is opgesteld met inachtneming van de eisen zoals gesteld in de Wet SUWI, artikel 49 en daar waar mogelijk in overeenstemming met Titel 9, Burgerlijk Wetboek 2. Tenzij anders vermeld, worden activa en passiva opgenomen voor de nominale waarde. De bedragen zijn opgenomen in euro's, tenzij anders is vermeld.

De jaarrekening van BKWI wijkt met name op het volgende onderdeel af van het Burgerlijk Wetboek 2, Titel 9 en de Richtlijnen voor de jaarverslaglegging. Het afzonderlijk verantwoorden van bedrijfsonderdeel BKWI in plaats van het opnemen van de cijfers van BKWI in de jaarrekening van UWV. De financiële verantwoording van BKWI is nader geregeld in de Regeling SUWI, art. 5.10a lid 4. In dit artikel is bepaald dat het jaarverslag, de tussentijdse verslagen en de jaarrekening van het UWV bestaan uit twee afzonderlijke delen, waarvan één deel uitsluitend betrekking heeft op BKWI en het andere deel op UWV met uitzondering van BKWI. In afwijking van Titel 9 Boek 2 BW zijn de cijfers van BKWI om deze reden niet opgenomen in de jaarrekening van UWV.

De waardering van activa en passiva en de bepaling van het resultaat vinden plaats op basis van historische kosten. Tenzij bij de betreffende grondslag voor de specifieke balanspost anders wordt vermeld, worden de activa en passiva opgenomen tegen nominale waarde.

Functionele valuta

De jaarrekening is opgesteld in euro's, dit is zowel de functionele als de presentatievaluta van BKWI. Aangezien alle bedrijfsactiviteiten plaatsvinden in euro's zijn koersverschillen niet aan de orde.

Vergelijking met voorgaand jaar

De gehanteerde grondslagen van waardering en van resultaatbepaling zijn ongewijzigd ten opzichte van het voorgaande jaar.

Grondslagen voor de waardering van activa en passiva

Immateriële vaste activa

De behandeling van zelf vervaardigde immateriële vaste activa is gebaseerd op de financieringsstructuur van BKWI en niet op bedrijfseconomische principes. Omdat deze immateriële vaste activa in de regel projectmatig ineens worden gefinancierd in het jaar van voortbrenging, worden deze investeringen – in afwijking van Titel 9, Boek 2 BW – niet geactiveerd.

Materiële vaste activa

De materiële vaste activa worden gewaardeerd op verkrijgingsprijs, verminderd met de cumulatieve afschrijvingen en, indien van toepassing, met bijzondere waardeverminderingen. Er wordt afgeschreven vanaf het moment van ingebruikneming. De volgende afschrijvingstermijnen worden gehanteerd:

- Hardware en software 2-5 jaar;
- Overige bedrijfsmiddelen 5-10 jaar.

Vorderingen

Op de vorderingen worden noodzakelijk geachte voorzieningen voor oninbaarheid in mindering gebracht. Het risico op oninbaarheid wordt op basis van individuele vorderingsposten beoordeeld.

Liquide middelen

Liquide middelen bestaan uit de rekening-courant bij het ministerie van Financiën. Liquide middelen worden gewaardeerd tegen nominale waarde.

Voorzieningen

Voorzieningen worden gevormd voor in rechte afdwingbare of feitelijke verplichtingen die op de balansdatum bestaan, waarbij het waarschijnlijk is dat een uitstroom van middelen noodzakelijk is en waarvan de omvang op betrouwbare wijze is te schatten.

De voorzieningen worden bepaald op basis van de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om de verplichtingen per balansdatum af te wikkelen. De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de contante waarde van de uitgaven die naar verwachting noodzakelijk zijn om de verplichtingen en verliezen af te wikkelen, tenzij de tijdswaarde van geld niet materieel is. Indien de tijdswaarde van geld niet materieel is, wordt de voorziening tegen nominale waarde verantwoord.

Kortlopende schulden

Kortlopende schulden worden bij de eerste verwerking gewaardeerd tegen reële waarde. Dit is meestal de nominale waarde.

Grondslagen voor bepaling van het resultaat

Het resultaat wordt bepaald als het verschil tussen de baten en de lasten over het jaar. De baten worden verantwoord in het jaar waarin zij zijn gerealiseerd. Verplichtingen en mogelijke verliezen die hun oorsprong vinden voor het einde van het verslagjaar, worden in acht genomen indien zij voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn geworden.

Rijksbijdrage regulier

Op basis van artikel 45, lid 1 van de Wet SUWI komen de uitvoeringskosten van BKWI ten laste van de door het ministerie van SZW toegekende rijksbijdrage welke is gebaseerd op de door BKWI ingediende begroting. De bijdrage wordt ontvangen voor het uitvoeren van de wettelijke taken. De rijksbijdrage wordt geheel als bate verantwoord in het boekjaar waarop deze betrekking heeft.

Personeelskosten

De lonen, salarissen en bijbehorende sociale lasten worden op grond van de arbeidsvoorwaarden verwerkt in de staat van baten en lasten voor zover ze verschuldigd zijn aan werknemers. De pensioenpremies worden verantwoord als personeelskosten zodra deze verschuldigd zijn.

Financiële baten en lasten

Rentebaten en rentelasten worden tijdsevenredig verwerkt, rekening houdend met de effectieve rentevoet van de desbetreffende activa en passiva.

Financiële instrumenten

BKWI maakt in de normale bedrijfsuitoefening gebruik van krediet van het ministerie van Financiën. Hierdoor is er geen krediet- en liquiditeitsrisico. BKWI maakt geen gebruik van afgeleide financiële instrumenten.

Belastingen

Per 1 januari 2016 is de Wet op de vennootschapsbelasting zo gewijzigd, dat voortaan ook ondernemingen in fiscale zin van publiekrechtelijke rechtspersonen onderworpen zijn aan de Wet op de vennootschapsbelasting. Naar aanleiding hiervan zijn de activiteiten van BKWI (als zelfstandig onderdeel van UWV) beoordeeld. De conclusie was dat BKWI in 2016 geen activiteiten heeft ontplooid die kwalificeren als onderneming in fiscale zin. De Belastingdienst heeft bevestigd geen aanleiding te zien een aangiftebiljet vennootschapsbelasting uit te reiken over het jaar 2016. Ook in de jaren 2017 tot en met 2021 heeft BKWI geen activiteiten ontplooid die kwalificeren als onderneming in fiscale zin.

5.6. Toelichting op de balans

Materiele vaste activa (1)

Het verloop van de materiële vaste activa is als volgt weergegeven:

bedragen x € 1	Hardware en software	Overige bedrijfsmiddelen	Totaal 2021	Totaal 2020
Stand per 1 januari				
Aanschafwaarde	1.132.639	698.519	1.831.158	1.676.750
Cumulatieve afschrijvingen	-851.348	-377.843	-1.229.191	-1.002.248
Boekwaarden	281.291	320.676	601.967	674.502
Mutaties				
Investerings	177.203	0	177.203	154.408
Desinvesteringen Aanschafwaarde	-338.434	-68.874	-407.308	-
Desinvesteringen Cumulatieve afschr	338.434	68.874	407.308	-
Afschrijvingen	-213.381	-52.487	-265.868	-226.943
Saldo mutaties	-36.178	-52.487	-88.665	-72.535
Stand per 31 december				
Aanschafwaarde	971.408	629.645	1.601.053	1.831.158
Cumulatieve afschrijvingen	-726.295	-361.456	-1.087.751	-1.229.191
Boekwaarden	245.113	268.189	513.302	601.967

In 2021 is voor een bedrag van € 407.308 aan volledig afgeschreven materiële vaste activa buiten gebruik gesteld. Om die reden zijn de aanschafwaarde en de cumulatieve afschrijvingen ultimo 2021 met dit bedrag gecorrigeerd. Dit is zichtbaar gemaakt door bij de mutaties in de tabel het als desinvesteringen te presenteren.

Vorderingen en overlopende activa (2)

Het verloop van de vorderingen en overlopende activa is als volgt weergegeven:

bedragen x € 1	31 december 2021	31 december 2020
Vooruitbetaalde kosten	40.597	56.000
Debiteuren	45.886	7.416
Rekening-courant UWV	-	-
Diverse vorderingen	3.567	-
Totaal	90.050	63.416

Vooruitbetaalde kosten

Dit betreft:

- Smartbear licenties t/m 2022 € 10.169
- Licenties Orange en IKU € 5.472
- ICT Vacaturebank € 24.956

Debiteuren

Het debiteurensaldo van € 59.703 bestaat hoofdzakelijk uit een vordering op het ministerie van OC&W en uit vorderingen op de VNG.

Ten aanzien van de vorderingen is op postenniveau een bedrag van € 13.817 als dubieus aan te merken. Ten aanzien van deze vorderingen is een voorziening voor oninbaarheid getroffen op basis van de beoordeling van de individuele posten. Deze voorziening is op het debiteurensaldo in mindering gebracht waardoor de debiteuren worden gewaardeerd op € 45.886.

Diverse vorderingen

Ultimo 2021 bestaan de overige vorderingen met name uit het nog in rekening te brengen berichtenverkeer over het 4e kwartaal van 2021.

Liquide middelen (3)

Het verloop van de liquide middelen is als volgt weergegeven:

bedragen x € 1	31 december 2021	31 december 2020
Rekening-courant ministerie van Financiën	5.730.984	3.973.044
Totaal	5.730.984	3.973.044

BKWI heeft een ING bankrekening. BKWI neemt verplicht deel aan het Geïntegreerd Middelen Beheer bij het ministerie van Financiën op grond van de 'Wet verplicht schatkistbankieren'. Hierdoor vindt dagelijks een saldo regulatie op de ING bankrekening plaats tot nihil en wordt haar tegoed of schuld zichtbaar in haar rekening courant verhouding met het ministerie van Financiën. Het hoge saldo laat zich met name verklaren door een hoog bedrag aan nog te betalen kosten op balansdatum en doordat de schuld in rekening courant met UWV (zie kortlopende schulden) nog verrekend moet worden.

Eigen Vermogen (4)

bedragen x € 1	1 januari 2021	Saldo baten en lasten 2021	Vorming bestemmingsfondsen en egalisereserve	31 december 2021
Bestemmingsfonds vervangingsinvesteringen	1.697.131	-	636.757	2.333.888
Egalisereserve				
Vrij besteedbaar	445.477	-	67.791	513.268
Resultaat	-	704.548	-704.548	-
Totaal eigen vermogen	2.142.608	704.548	-	2.847.156

Bestemmingsfonds vervangingsinvesteringen

Het bestemmingsfonds vervangingsinvesteringen is met instemming van het ministerie van SZW gevormd. In 2021 is geen beroep gedaan op het bestemmingsfonds vervangingsinvesteringen. Fondsen mogen slechts worden herbestemd na goedkeuring door het ministerie van SZW.

Egalisereserve

Op grond van artikel 33 van de Kaderwet ZBO's is BKWI verplicht een egalisereserve te vormen voor het positieve begrotingsresultaat. Voor het vormen en voor het benutten van de egalisereserve is – in tegenstelling tot het bestemmingsfonds – in principe geen toestemming van het ministerie van SZW vereist, mits aan bepaalde voorwaarden is voldaan.

Saldo van baten en lasten

Het voordelig resultaat 2021 van BKWI ad € 704.548 is voor een bedrag van € 67.791 toegevoegd aan de egalisereserve waardoor deze de voor 2021 maximaal toegestane omvang bereikt. De resterende € 636.757 is toegevoegd aan het bestemmingsfonds vervangingsinvesteringen. Omdat een deel van de transitie naar de nieuwe hostingpartij en de daarmee gemoeide kosten doorlopen naar 2022 is met toestemming van het ministerie van SZW een deel van het voordelig resultaat van 2021 toegevoegd aan het bestemmingsfonds. Dit mag in 2022 gebruikt worden voor de dan nog te maken kosten in verband met de transitie.

Voorzieningen (5)

Het totaal van de voorzieningen bedraagt € 95.611 en bestaat uit de volgende posten.

Voorziening jubileumuitkeringen

<i>bedragen x € 1</i>	2021	2020
Stand per 1 januari	70.481	70.613
Bij: dotatie	19.458	-
Af: onttrekking	-	-
Af: vrijval	-	132
Stand per 31 december	89.939	70.481

De voorziening is getroffen voor de kosten van jubileumuitkeringen bij het bereiken van een dienstverband van 25 jaar en 40 jaar, en bij pensionering. Hierbij is rekening gehouden met de blijfkans. Daarnaast is in deze voorziening een bedrag begrepen voor een belaste vergoeding bij ontslag. De voorziening is opgenomen tegen de contante waarde. De benodigde omvang van deze voorziening is ultimo 2021 berekend waarbij rekening is gehouden met toekomstige indexering.

Voorziening transitievergoedingen

<i>bedragen x € 1</i>	2021	2020
Stand per 1 januari	7.849	4.717
Bij: dotatie	-	3.132
Af: onttrekking	-	-
Af: vrijval	2.177	-
Stand per 31 december	5.672	7.849

Deze voorziening is gevormd als uitvloeisel van de Wet werk en zekerheid (Wwz). Volgens de Wwz ontvangen werknemers bij onvrijwillig ontslag een financiële vergoeding: de transitievergoeding. De voorziening is getroffen voor medewerkers met een tijdelijk dienstverband dat zal worden beëindigd in 2022 of daarna. Aangezien er ultimo 2021 ten opzichte van ultimo 2020 een daling is van het aantal medewerkers in fte's met een tijdelijk dienstverband is er ten aanzien van deze voorziening sprake van een vrijval. De voorziening is opgenomen tegen de nominale waarde.

Kortlopende schulden (6)

bedragen x € 1	31 december 2021	31 december 2020
Belastingen en premies sociale verzekeringen		
Nog af te dragen loonheffing	322.130	262.644
Nog af te dragen BTW	8.602	12.006
Pensioenen en premies sociale verzekeringen	78.085	68.048
	408.817	342.698
Overige kortlopende schulden		
Rekening-courant UWV	828.041	712.903
Nog te betalen kosten	2.154.710	1.111.888
Vooruitontvangen bedragen	0	250.000
	2.982.751	2.074.791
Totaal	3.391.568	2.417.489

Rekening-courant UWV

Met UWV zijn afspraken gemaakt om periodiek af te rekenen. Voor de maand december 2021 vindt verrekening plaats in januari 2022.

Nog te betalen kosten

De nog te betalen kosten betreffen geleverde diensten en leveringen in 2021 waarvoor eind 2021 nog geen factuur was ontvangen. Aangezien het lasten van 2021 betreft zijn deze kosten als verplichting opgenomen.

Dit betreft met name:

▪ Transitie/runkosten ca Hostingpartijen	€ 1.349.412
▪ Externe inhuur	€ 408.644
▪ Accountantskosten	€ 45.000
▪ EDP accountantskosten	€ 40.774
▪ KPN leveranties hardware	€ 51.648
▪ UWV facilitair	€ 24.255

Daarnaast is onder deze post de waarde van het verlofsaldo van de medewerkers ultimo 2021 ad € 234.311 opgenomen.

Niet uit de balans blijvende verplichtingen

bedragen x € 1	< 1 jaar	2-5 jaar	> 5 jaar	Totaal
Huurverplichting	286.962			286.962
Netwerkverbindingen KPN	284.263	284.263		568.526
Dienstverlening DXC	1.487.226	3.047.304	56.511	4.591.041
Totaal	2.058.451	3.331.567	56.511	5.446.529

In 2020 heeft BKWI een contract voor 12 jaar afgesloten met DXC voor de dienstverlening met betrekking tot de hosting.

5.7. Toelichting op de staat van baten en lasten

Baten

bedragen x € 1		Realisatie 2021	Begroting 2021	Realisatie 2020
BATEN	Ref.			
Rijksbijdrage regulier	(7)	13.868.001	13.868.000	11.774.000
Rijksbijdrage incidenteel transitie DXC	(8)	2.600.000	2.600.000	-
Additionele bijdragen	(9)	1.082.000	1.082.000	2.134.008
Overige baten	(10)	29.111		147.552
Totaal baten		17.579.112	17.550.000	14.055.560

Rijksbijdrage (regulier) van het ministerie van SZW (7)

Op basis van artikel 45 lid 1 van de Wet SUWI komen de uitvoeringskosten van BKWI ten laste van de door het ministerie van SZW toegekende rijksbijdrage welke is gebaseerd op de door BKWI ingediende begroting. De bijdrage wordt ontvangen voor het uitvoeren van de wettelijke taken. Daarnaast is er een bedrag ter compensatie van de loon en prijsontwikkeling ontvangen. De rijksbijdrage (inclusief compensatie voor de loon en prijsontwikkeling) van in totaal € 13.868.001 wordt geheel als bate verantwoord in het boekjaar waarop deze betrekking heeft.

Rijksbijdrage (incidenteel) van het ministerie van SZW (8)

Wij hebben in 2021 te maken met de transitie naar de nieuwe hostingpartij. In het halfjaarverslag heeft BKWI gemeld dat de kosten voor de transitie naar DXC voor datacenterdiensten hoger zijn doordat de transitie langer duurt dan verwacht. De kosten voor de transitie vallen uiteen in drie categorieën: tijdelijk extra personeel bij BKWI, automatiseringskosten van de latende leverancier en automatiseringskosten van de nieuwe leverancier (DXC). In nader overleg met het ministerie van SZW is afgesproken dat zij aanvullend budget beschikbaar stelt voor een deel van de transitiekosten en de automatiseringskosten DXC (€ 2,6 miljoen). Een deel van de transitie en de daarmee gemoeide kosten loopt door naar 2022. De middelen, voor de dekking van de transitie en automatiseringskosten, die daardoor nog niet zijn ingezet in 2021 mag BKWI via het bestemmingsfonds vervangingsinvesteringen meenemen naar het komende jaar.

Additionele bijdragen (9)

De ketenpartners UWV, VNG en SVB hebben BKWI voor de bekostiging van een ontwikkelteam een bijdrage van in totaal € 1.000.000 verstrekt.

Daarnaast is een bijdrage van het ministerie van SZW ontvangen voor tBVV/A2A/Projectmanagement van € 82.000.

Overige baten (10)

Dit betreft de in rekening gebrachte vergoedingen voor het berichtenverkeer. Daarnaast is de mutatie in de getroffen voorziening voor dubieuze debiteuren ten laste van deze overige baten gebracht.

Lasten

Personeelskosten (11)

bedragen x € 1	Realisatie 2021	Begroting 2021	Realisatie 2020
Loonkosten eigen personeel			
Lonen en salarissen	5.164.961	7.805.100	4.704.734
Sociale lasten	758.341	-	695.916
Pensioenen	718.582	-	614.478
	6.641.884	7.805.100	6.015.128
Kosten extern personeel			
Kosten extern personeel lijn	3.201.513	2.754.800	1.498.675
Kosten extern personeel projecten	85.275	82.000	1.785.659
	3.286.788	2.836.800	3.284.334
Overige personeelskosten	507.469	616.900	324.609
Totaal personeelskosten	10.436.141	11.258.800	9.624.071

Lonen en salarissen

De loonkosten van eigen personeel zijn gestegen ten opzichte van 2020. Deze stijging wordt onder andere veroorzaakt door de toename van het aantal fte's eigen personeel. Ten opzichte van 2020 is het gemiddeld aantal fte's eigen personeel (vast en tijdelijk) toegenomen met ruim 6,2 fte's van 71,4 fte naar 77,6 fte. Daarnaast is er in 2021 een CAO loonstijging van 1,7% geweest.

In de jaarrekening 2020 is de premieafdracht ZVW ad € 250.527 per abuis verantwoord onder de Lonen en Salarissen ipv Sociale Lasten. Voor de vergelijkende cijfers met 2021 is daarom een correctie (verschuiving) op de cijfers van 2020 doorgevoerd.

De begrotingscijfers zijn niet uitgesplitst in de verschillende componenten, maar als één bedrag vermeld achter de post lonen en salarissen. De vergelijking tussen begroting en realisatie dient op totaalniveau te geschieden. Bij het samenstellen van de begroting worden de fte's opgenomen tegen de vastgestelde begrotingstarieven voor 2021 die horen bij de functieschaal. De afwijking tussen de realisatie en begroting is met name het gevolg van het feit dat de begrote formatie nog niet in volle omvang is gerealiseerd op 1 januari van het begrotingsjaar. In 2021 zijn we daarnaast terughoudend geweest met het invullen van de vacatures met betrekking tot de versteviging van de organisatie. Dit komt voort uit het feit dat de transitie naar een andere hostingpartij veel meer tijd kost dan waar we vanuit zijn gegaan. Met de uitloop daarvan in de tijd stegen eveneens de kosten waardoor we deze niet met onze middelen konden bekostigen. Hierdoor is gedurende het jaar bewust gestuurd op een onderuitnutting van het budget van de personeelskosten door een aantal vacatures niet in te vullen.

Externe inhuur

De kosten voor externe inhuur zijn in 2021 hoger dan begroot en hoger dan de realisatie in 2020. Externe inhuur vindt veelal plaats vanwege tijdelijke overbrugging naar vast personeel en bij de tijdelijke behoefte aan specifieke deskundigheid. De kosten van extern personeel in de lijn zijn ten opzichte van 2020 behoorlijk hoger. Dit komt doordat er in 2021 sprake is geweest van extra inhuur in verband met de transitie naar DXC, inhuur voor taaksheettool, inhuur vanwege moeilijk in te vullen vacatures en vervanging wegens ziekte. Daarnaast is vanwege de vaste financiering van ontwikkelteams sprake van een verschuiving in de verantwoording van de inhuur voor ontwikkelteams. Deze kosten worden in 2021 hoofdzakelijk verantwoord als personeel lijn. De externe inhuur omvat 31,5% van de totale personeelskosten. Dit percentage is ten opzichte van 2020 (34%) licht gedaald.

Pensioenen

De medewerkers die zijn geplaatst bij BKWI nemen deel in het Pensioenfonds UWV.

Huisvestingskosten (12)

De huisvestingskosten zijn lager dan begroot aangezien er in 2021 minder gebruik is gemaakt van huur van externe locaties in verband met het verplicht thuiswerken vanuit de Covid-19 maatregelen. De kosten van huisvesting in 2021 zijn lager dan in 2020 vanwege een verbouwing van het kantoor dat in 2020 heeft plaatsgevonden.

Automatiseringskosten (12)

bedragen x € 1	Realisatie 2021	Begroting 2021	Realisatie 2020
Automatiseringskosten Suwinet			
Technisch beheer, incl. licenties Suwinet	1.786.670	1.914.096	1.644.361
Transitiekosten hosting	3.039.887	2.600.000	416.380
Netwerk, incl. Koppelpunt	356.013	381.404	440.696
Ontwikkelomgeving Suwinet	13.280	-	197.133
	5.195.850	4.895.500	2.698.570
Overige automatiseringskosten			
Organisatiebrede ICT-kosten	213.249	277.700	169.281
Opvragingen authenticatie bronnen	30.855	30.000	30.250
	244.104	307.700	199.531
Totaal automatiseringskosten	5.439.954	5.203.200	2.898.101

De stijging in de automatiseringskosten ten opzichte van de begroting en vorig jaar wordt met name veroorzaakt door de kosten van de transitie naar de nieuwe hostingpartij DXC. Deze transitie is in 2021 nog niet afgerond en loopt door tot en met het eerste kwartaal van 2022. Hierdoor lopen de kosten voor de transitie door in 2022 voor zowel de automatisering en extra personeel. De laatste termijnen van de transitie worden verschuldigd als we de Go Live van de nieuwe hostingpartij hebben gehad. We hebben voor de transitiekosten een aanvullend budget ontvangen van het ministerie van SZW. Voor het bedrag van de laatste termijnen die in 2022 zijn verschuldigd hebben we vanuit het resultaat over 2021 een bedrag aan het bestemmingsfonds vervangingsinvesteringen kunnen toevoegen. Daarnaast zijn we met de nieuwe hostingpartij in gesprek over onze extra kosten die met de uitloop van de transitie zijn gemoeid.

Overige kosten (13)

De overige kosten ad € 156.070 bestaan voor 2021 hoofdzakelijk uit o.a. accountantskosten, EDP-Audit, uitgevoerde privacyscan en second opinion ketenarchitectuur.

Accountantshonorarium

In de overige kosten is een bedrag voor kosten van de accountantscontrole en EDP-audit begrepen.

bedragen x € 1,-	2021	2020
Onderzoek van de jaarrekening (interim-controle en jaarrekening)	45.000	45.000
Pre-audit en audit Suwinet	49.560	83.520
Totaal	94.560	128.520

Wet normering topinkomens (WNT) verantwoording 2021

Verantwoording van de bezoldiging van leden van de Raad van Bestuur op grond van de WNT vindt plaats in het jaarverslag 2021 van UWV.

Wij hebben geen werknemers in dienst die een beloning boven het WNT grensbedrag hebben ontvangen.

Gebeurtenissen na balansdatum

Wij hebben de relevante feiten of gebeurtenissen die zich na balansdatum hebben voorgedaan voor zover noodzakelijk in dit jaarverslag verwerkt.

Amsterdam, 14 maart 2022

Voorzitter Raad van Bestuur UWV

Maarten Camps

Directeur BKWI
5.1 lid 2 onder e

Gérhard Hagedoorn

6. Overige gegevens

6.1. Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: de raad van bestuur van UWV en de directeur van BKWI

A. Verklaring over de BKWI jaarrekening 2021

Ons oordeel

Naar ons oordeel geeft de in dit jaarverslag opgenomen jaarrekening (paginanummers 17 tot en met 29) een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van het organisatieonderdeel van UWV Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI) op 31 december 2021 en van het resultaat en de kasstromen over 2021 in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 van het in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek (BW) en de bepalingen bij en krachtens de Wet normering topinkomens (WNT).

Tevens geeft naar ons oordeel de rapportage over de financiële rechtmatigheid van de uitkomsten van de taakuitvoering over 2021 (jaarverslag 2021, pagina 14) een getrouw beeld van de uitkomsten van de taakuitvoering van BKWI over 2021 in overeenstemming met de Wet SUWI en de daarmee verbonden dan wel daaruit voortvloeiende regelgeving.

Wat we hebben gecontroleerd

Wij hebben ingevolge artikel 49 lid 3 van de Wet Structuur Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen (Wet SUWI) de in dit jaarverslag opgenomen jaarrekening 2021 van het BKWI te Utrecht en de rapportage over de financiële rechtmatigheid van de uitkomsten van de taakuitoefening over 2021 gecontroleerd. De jaarrekening van BKWI bestaat uit:

- de balans per 31 december 2021;
- de staat van baten en lasten over 2021;
- het kasstroomoverzicht over het jaar geëindigd op 31 december 2021 en
- de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en overige toelichtingen.

Het stelsel voor financiële verslaggeving dat is gebruikt voor het opmaken van de jaarrekening is de wet SUWI artikel 49 lid 5, Regeling SUWI artikel 5.10a lid 1, bijlage XX bij de Regeling SUWI punt 10, Titel 9 Boek 2 van het in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek (BW) en de bepalingen bij en krachtens de WNT.

De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden, de regels inzake de accountantscontrole zoals opgenomen in de Regeling SUWI, paragraaf 5.1b en het Controleprotocol WNT 2021 vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'. Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

Onafhankelijkheid

Wij hebben de jaarverantwoording gecontroleerd in onafhankelijkheid van de raad van bestuur van UWV en de directie BKWI zoals vereist in de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Naleving anticumulatiebepaling WNT niet gecontroleerd

In overeenstemming met het Controleprotocol WNT 2021 hebben wij de anticumulatiebepaling, bedoeld in artikel 1.6a WNT en artikel 5, lid 1, onderdelen n en o, Uitvoeringsregeling WNT, niet gecontroleerd. Dit betekent dat wij niet hebben gecontroleerd of er wel of niet sprake is van een normoverschrijding door een leidinggevende topfunctionaris vanwege eventuele dienstbetrekkingen als leidinggevende topfunctionaris bij andere WNT-plichtige instellingen, alsmede of de in dit kader vereiste toelichting juist en volledig is.

B. Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

Naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij, omvat het jaarverslag andere informatie, die bestaat uit:

- het bestuursverslag;
- de overige gegevens.

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie:

- met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat;
- alle informatie bevat die op grond van Titel 9 Boek 2 BW is vereist voor het bestuursverslag en de overige gegevens.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de controle van de jaarrekening of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat.

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in Titel 9 Boek 2 BW, de Wet en Regeling SUWI en de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

De directie BKWI is onder de raad van bestuur verantwoordelijk voor het opstellen van het bestuursverslag en de overige gegevens in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW en de Wet en Regeling SUWI.

C. Verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening en de accountantscontrole

Verantwoordelijkheden van de directie BKWI voor de jaarrekening

Onder de raad van bestuur is de directie BKWI verantwoordelijk voor:

- het opmaken en getrouw weergeven van de jaarrekening, alsmede voor het opstellen van de overige onderdelen van het jaarverslag, alle in overeenstemming met de Wet SUWI en de daarmee verbonden dan wel daaruit voortvloeiende regelgeving en de bepalingen bij en krachtens de WNT; en voor
- een zodanige interne beheersing die de directie BKWI noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet de directie BKWI in afstemming met de raad van bestuur afwegen of BKWI in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van het gehanteerde verslaggevingsstelsel moet de directie BKWI de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling. De directie BKWI moet in afstemming met de raad van bestuur gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of BKWI haar activiteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Ons controleoordeel beoogt een redelijke mate van zekerheid te geven dat de jaarrekening geen afwijkingen van materieel belang bevat. Een redelijke mate van zekerheid is een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle afwijkingen van materieel belang ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, de Regeling Controleprotocol WNT 2021, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

- Het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing.
- Het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van BKWI.
- Het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door de directie BKWI en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan.
- Het vaststellen dat de door de directie BKWI gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens het op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gereede twijfel zou kunnen bestaan of BKWI haar activiteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een organisatie haar continuïteit niet langer kan handhaven.
- Het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen en het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Wij communiceren met de raad van bestuur en directie BKWI onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

Amsterdam, 14 maart 2022

w.g.

5.1 lid 2 onder e

Accountantsdienst UWV

Postbus 58285

1040 HG Amsterdam

6.2. Vorming en vrijval fondsen en reserveringen

De egalisatiereserve bedraagt maximaal 5% van het gemiddelde van de jaarbudgetten van de voorgaande 3 jaar. Dit komt ultimo 2021 overeen met een reserve van € 513.268.

Bestemmingsfonds en egalisatiereserve BKWI

<i>bedragen x € 1</i>	1 januari 2021	Saldo baten en lasten 2021	Vorming bestemmingsfondsen en egalisatiereserve	31 december 2021
Bestemmingsfonds vervangingsinvesteringen	1.697.131		636.757	2.333.888
Egalisatiereserve	445.477		67.791	513.268
Resultaat		704.548	-704.548	0
Totaal eigen vermogen	2.142.608	704.548	0	2.847.156

Het voordelig resultaat 2021 van BKWI ad € 704.548 is voor een bedrag van € 67.791 toegevoegd aan de egalisatiereserve waardoor deze de voor 2021 maximaal toegestane omvang bereikt. De resterende € 636.757 is toegevoegd aan het bestemmingsfonds vervangingsinvesteringen. Er zijn geen overige toevoegingen of onttrekkingen geweest in 2021.

Uitgave

BKWI

Postadres

Postbus 1407
3500 BK Utrecht

Inlichtingen

Tel. 5.1 lid 2 onder

Disclaimer

Alles uit deze uitgave mag worden overgenomen, echter uitsluitend met bronvermelding.

BKWI © 2022

Sent: 16-3-2022 14:29:03
From: art. 5.1. lid 2 sub e Woo [redacted]@uwv.nl
To: art. 5.1. lid 2 sub e Woo [redacted]
Cc: art. 5.1. lid 2 sub e Woo [redacted],
art. 5.1. lid 2 sub e Woo [redacted] Hauten, "Michiel van den" <(M.)>
Bcc:
Importance: Normal
Subject: Stukken SDO 22 maart 2022 - Uitvoeringstoets
Attachments: [220322 Voorlegger SDO Proces U-toets.docx](#), [220322 Bijlage 1 - Toelichting beoordelingsaspecten.docx](#), [220322 Bijlage 2 - Voorbeeld Samenvatting.pdf](#)

art. 5.1. lid 2 sub e Woo [redacted]

[redacted]

[redacted]

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

Datum:

valt buiten de reikwijdte van het Woo-v

Onderwerp: valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

Opsteller: art. 5.1. lid 2 sub e Woo

Directeur: Michiel van den Hauten

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek



valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

.

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek



valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek



valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

).

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

Samenvatting en oordeel

Uitvoeringstoets conceptwetsvoorstel Maatregelen loondoorbetaling bij ziekte en WIA

Doel voorstel

Het door UWV beoordeelde voorstel betreft een voorgenomen wijziging van de Wet WIA. Met dit conceptwetsvoorstel wordt geregeld dat het verkrijgen van inkomsten door de IVA-gerechtigde of de WGA-gerechtigde gedurende een periode van vijf jaar geen aanleiding is voor UWV om over te gaan tot het verrichten van een herbeoordeling. Het achterliggende idee is dat het verkrijgen van inkomsten gedurende de periode van vijf jaar niet (via een nieuwe beoordeling van de restverdiencapaciteit) mag leiden tot een neerwaartse aanpassing van het bestaande recht op een arbeidsongeschiktheidsuitkering.

Oordeel UWV

Het voorstel is niet uitvoerbaar. Dit betekent dat UWV afraadt om dit voorstel in ongewijzigde vorm aan te bieden aan het parlement.

- Het voorstel is niet effectief want het staat op zeer gespannen voet met andere bepalingen in de Wet WIA die met dit wetsvoorstel onverminderd van kracht blijven zodat het voorstel niet logisch consistent is.
- Het voorstel is wetstechnische zeer ingewikkeld uitgewerkt.
- Voorgaande punten leiden ertoe dat het voorstel niet begrijpelijk en niet uitlegbaar is voor WIA-gerechtigden, UWV-medewerkers en externe belanghebbenden.

Toelichting

Met voorliggend conceptwetsvoorstel wordt een maatregel geïntroduceerd die weliswaar technisch uitvoerbaar is, maar ons inziens niet het beoogde effect bereikt, niet klantgericht en bovendien zeer ingewikkeld is.

Met dit voorstel blijven WGA- en IVA-gerechtigden een risico lopen dat het verkrijgen van inkomsten gedurende de genoemde periode van vijf jaar kan leiden tot een herbeoordeling. Het voorliggende voorstel wijzigt immers niets aan de bestaande wettelijke taak van UWV om bij elke mogelijke wijziging in het sociaal-medische beeld van verzekerden via een herbeoordeling na te gaan of dit gevolgen heeft voor de vastgestelde recht op een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Het voorstel haalt dit risico niet weg terwijl het deze suggestie ten onrechte wel wekt.

Dat dit risico zich kan voordoen zullen verzekerden vervolgens niet begrijpen en is door UWV niet uit te leggen. Het gevolg is onzekerheid bij cliënten over hun financiële toekomst. Dat staat haaks op het doel van het voorstel.

Daar komt bij dat de wetstechnische uitwerking zeer ingewikkeld is. UWV vreest dat vrijwel niemand de inhoudelijke logica begrijpt. De samenhang tussen het tijdvak van 5 jaar (geen herbeoordeling) en de periode van 12 aaneengesloten maanden (meetmoment voor inkomsten) is niet logisch, doet gekunsteld aan, en is moeilijk uit te leggen aan verzekerden, werkgevers en de dienstverleners van eigenrisicodragende werkgevers.

Verder merken we op dat het niet duidelijk is of UWV een herbeoordeling moet verrichten in situaties waarin de WGA-gerechtigde na afloop van het tijdvak van 5 jaar en/of na afloop van de 12-maandsperiode aantoonbaar (en al een lange periode) een inkomen heeft dat hoger is dan zijn oorspronkelijke resterende verdiencapaciteit, maar minder dan 65% van zijn maatmaninkomen. De voorgestelde maatregel uit voorliggend conceptwetsvoorstel staat op gespannen voet met de bestaande Wet WIA.

Uitvoeringskosten

Bij het afgeven van dictum 4 (niet uitvoerbaar) levert UWV geen overzicht van de uitvoeringskosten van het voorstel.

Oordeel: 4

- 1. Ja** (uitvoerbaar)
- 2. Ja, mits** (uitvoerbaar mits in het voorstel rekening wordt gehouden met de gemaakte opmerkingen)
- 3. Nee, tenzij** (niet uitvoerbaar tenzij het voorstel op onderdelen wordt aangepast)
- 4. Nee** (niet uitvoerbaar vanwege ernstige bezwaren)

Kader

Het implementeren van het hier beoordeelde voorstel vereist inzet van schaarse ICT-capaciteit. UWV en SZW hebben afgesproken om periodiek in samenspraak te bezien welke keuzes we gaan maken over de inzet van beschikbare ICT-capaciteit. Dit geldt voor het implementeren van zowel nieuwe wet- en regelgeving als overige verandertrajecten binnen UWV.

20-3-2022 20:44:17

Sent:

From:

art. 5.1. lid 2 sub e Woo [redacted]@uwv.nl

To:

Hauten, "Michiel van den" <(M.)>, Rovers, "Michel" <(M.)>, 5.1 lid 2 onder e [redacted] 5.1 lid 2 onder e [redacted] <(K.)>, Haarms, "Peter" <(P.)>, Thissen, "Tof" <(C.P.)>, Burgmeyer, "Cor" <(C.)>, Bot, "Corn" <(W.C.)>, Stempvoort, "Peter van" <(P.A.)>

Cc:

5.1 lid 2 onder e [redacted]

art. 5.1. lid 2 sub e Woo [redacted]

Bcc:

Importance: Normal

Subject: Taskforce: fiches 1 t/m 11

Attachments [Fiche 1 RIV-toets door arbeidsdeskundige.docx](#), [Fiche 1 voorlegger bij fiche.docx](#), [Fiche 2 Bij vervroegde WIA-aanvraag verklaring bedrijfsarts leidend.docx](#), [Fiche 2 voorlegger bij fiche.docx](#), [Fiche 4- Rol verzekeringsarts bij deskundigenoordeel laten vervallen.docx](#), [Fiche 4 Voorlegger.docx](#), [Fiche 5 Afschaffen aangescherpt ZW-criterium tweede ziekwetjaar.docx](#), [Fiche 5 voorlegger Afschaffen strikter ZW-criterium in het tweede ziekwetjaar.docx](#), [Fiche 6 Verplicht eigenrisicodragerschap voor de Ziekwet UWV.docx](#), [Fiche 6 voorlegger bij fiche.docx](#), [Fiche 7 Duurzaamheidscriterium laten vervallen.docx](#), [Fiche 7 voorlegger bij fiche.docx](#), [Fiche 8 Aanpassing duurzaamheid Na 5 jaar IVA Fiche maatregelen.docx](#), [Fiche 8 voorlegger bij fiche.docx](#), [Fiche 9 Schatten op verdiensten bij eerste claimbeoordeling WIA.docx](#), [Fiche 9 voorlegger bij fiche.docx](#), [Fiche 11 Verlengen termijn voor beëindiging WIA bij werkhervatting.docx](#), [Fiche 11 voorlegger bij fiche.docx](#)

Beste allen,

art. 5.2. lid 1 Woo [redacted]

art. 5.2. lid 1 Woo

art. 5.1. lid 2 sub e Woo



1.1

Nummer longlist	1
Titel	RIV-toets door arbeidsdeskundigen
Bron	Controversieel verklaard wetsvoorstel 35589
Korte toelichting maatregel (incl. beschrijving huidige situatie)	<i>Huidige situatie</i> Tijdens de toets op het re-integratieverslag (RIV-toets), aan het einde van de verplichte loondoorbetalingsperiode, kan een verzekeringsarts van UWV een eigen medisch oordeel geven over de beperkingen en inzetbaarheid van de werknemer. Een verzekeringsarts hoeft niet in alle gevallen betrokken te worden bij een RIV-toets. Als er medische vragen of onduidelijkheden zijn, worden deze door de arbeidsdeskundige voorgelegd aan de verzekeringsarts. Een verzekeringsarts wordt in ieder geval ingeschakeld als de bedrijfsarts een medische urenbeperking heeft gesteld, als de bedrijfsarts (perioden) van geen re-integratiemogelijkheden of marginale mogelijkheden aan de orde achtte en als de bedrijfsarts een re-integratiebelemmerend advies heeft gegeven. <i>Maatregel</i> Het medisch advies van de bedrijfsarts wordt leidend bij RIV-toets door UWV. Hierdoor vervalt één van de grondslagen tot een verlenging van de loondoorbetalingsverplichting (loonsanctie). <u>UWV toetst niet langer de vastgestelde belastbaarheid en de, door de bedrijfsarts geboden, sociaal-medische begeleiding.</u> UWV kan geen loonsancties meer opleggen die gerelateerd zijn aan het advies van de bedrijfsarts over de belastbaarheid van de werknemer. De RIV-toets wordt een geheel arbeidskundige beoordeling, zonder oordeel van een verzekeringsarts. De verzekeringsarts blijft leidend bij de WIA-claimbeoordeling.
Tijdpad	Invoering mogelijk per 1/1/2023. Vereist voortzetting van wetswijziging. Wetswijziging was per 1/9/2021 beoogd.
Gevolgen voor werknemers (incl. inkomenseffecten, re-integratiekansen)	— <u>Geraakte werknemers komen eerder aan de WIA-poort, in plaats van dat zij langer loon- of ziekengeld doorbetaald krijgen en re-integratie inspanningen door de werkgever aangeboden worden. Een keuring voor de WIA leidt tot wel of geen recht op een uitkering. Indien er recht op een WIA-uitkering is dan volgt doorgaans een lager inkomen dan wat werd doorbetaald; de grootte van het verschil hangt van de situatie af.</u> • <u>Door deze regeling zullen de re-integratieverplichtingen niet meer op de sociaal medische begeleiding en belastbaarheid getoetst worden, waardoor er minder loonsancties worden opgelegd. Dit heeft gevolgen voor de werknemer omdat zijn dienstverband eerder beëindigd kan worden. Daarnaast is er ten opzichte van de huidige situatie minder lang de mogelijkheid om gemiste kansen in de re-integratie te herstellen. De financiële positie van de werknemer verslechtert omdat er eerder een WIA beoordeling wordt gedaan en ongeacht de uitkomst daarvan het inkomen over het algemeen lager zal zijn.</u> • <u>De werknemer is gebonden aan en afhankelijk van het oordeel van de bedrijfsarts. De bedrijfsarts is in dienst van de werkgever.</u>
Gevolgen voor werkgevers (incl. financiële gevolgen)	• Deze maatregel neemt de onzekerheid bij werkgevers weg dat zij een loonsanctie opgelegd krijgen vanwege een verschil in oordeel over de belastbaarheid van de zieke werknemer tussen de bedrijfsarts van de werkgever en de verzekeringsarts van UWV. • Werkgevers besparen in die gevallen dan een periode van loondoorbetaling of Ziektewet van maximaal een extra jaar, het verrichten van re-integratie inspanningen in dat maximaal extra jaar en de verplichtingen die daarbij horen.



	De loonsanctie vormt een extra prikkel voor werkgevers om in de eerste twee jaar van ziekte zo goed mogelijk te werken aan de re-integratie van zieke werknemers. Eén van de grondslagen hiertoe vervalt en dit leidt ertoe dat personen maximaal één jaar eerder en op de lange termijn meer personen de WIA instromen. De verwachte toename van de structurele WIA-uitkeringslasten is €60 miljoen <u>en stijging van de hogere werkgeverslasten WIA (premediefficientie)</u>.
Arbeidsmarkteffecten	De verplichtingen rond loondoorbetaling bij ziekte worden door werkgevers genoemd als argument om werknemers niet in vaste dienst te nemen. Mogelijk draagt deze maatregel bij aan meer vaste contracten.
Uitvoeringsaspecten (incl. gevolgen voor werk VA)	- Uitgangspunt is dat verzekeringsartsen geen enkele rol meer hebben bij de RIV-toets. Hierdoor vervalt de benodigde verzekeringsartsencapaciteit ten behoeve van de RIV-toets. <u>Voor de AD moet duidelijk zijn wat wordt verstaan onder de onderscheiden aspecten van de belastbaarheid. Er is al gestart met het ontwikkelen van een instrument de BAR. Verwachting is dat de doorontwikkeling 4 jaar gaat duren.</u> <u>Voor de AD betekent dit een grote extra inspanning en een andere manier van werken, extra opleiding is nodig voor de AD.</u> <u>In gevallen waar geen gebruik wordt gemaakt van BAR is de verwachting dat de belastbaarheid vaak niet eenduidig opgeschreven is, waardoor opheldering nodig is van bedrijfsarts. Zolang BAR niet (breed) geaccepteerd en gebruikt wordt, Dit kost dit meer tijd van de AD-er bij de RIV beoordeling en van de VA bij de claimbeoordeling.</u> <u>Van de bedrijfsartsen wordt gevraagd om heldere, relevante informatie aan te leveren waarmee de AD zijn werk kan doen. UWV wordt volledig afhankelijk van de manier waarop bedrijfsartsen rapporteren, terwijl UWV daar geen directe invloed op heeft. Bij blijvende onduidelijkheid of onvolledigheid (na contact met de bedrijfsarts) spreekt UWV de werkgever hierop aan. Dit kan een verlengde loondoorbetalingsverplichting tot gevolg hebben.</u> <u>In de huidige situatie wordt bij de RIV-toets ook de medische informatie van de bedrijfsarts bij de probleemanalyse en het actueel oordeel bij de RIV-stukken getoetst. Doordat door deze maatregel het medisch aspect van de re-integratie niet langer getoetst wordt, hoeft deze medische informatie niet meer aangeleverd te worden als onderdeel van het RIV.</u> - De arbeidsdeskundigencapaciteit neemt iets toe. - Met het vervallen van een deel van de loonsancties, vervalt ook het aantal bijbehorende bezwaarzaken bij UWV. <u>Door het wegvallen van de toets van de verzekeringsarts bij het RIV is de verwachting dat er meer aanvragen voor een deskundigenoordeel van werknemers zullen komen, omdat zij het niet eens zijn met de door de bedrijfsarts vastgestelde belastbaarheid. Aan de andere kant is de verwachting dat het aantal aanvragen voor een deskundigenoordeel vanuit werkgevers afneemt.</u>
Verwacht effect op VA-capaciteit	<u>Effect op VA-capaciteit:</u> <u>Toelichting verwachte besparing = 7 FTE VA</u> <u>In de uitgebrachte u-toets van 28-8-2019 ingeschat als 11 FTE besparing VA SMZ (en 1 FTE besparing VA B&B).</u> <u>Ingeschat is dat weergavekader belastbaarheid (of het in ontwikkeling zijnde beoordelingskader voor de bedrijfsartsen BAR) meer tijd voor de VA kost bij de 1e claimbeoordeling doordat het weergavekader/BAR onbekend is (incl opleiding in eerste paar jaren), maar ook dat VA relatief meer tijd kwijt is voor enkel afronden claimbeoordeling. De omvang van de aangeleverde informatie is</u>



	groter. Dit leidt tot 5 extra benodigde VA'n, die afgetrokken moeten worden bij de besparing van 11 VA'n bij de RIV toets. Per saldo is de overblijvende besparing dan 7 FTE'n. In de besparing is de mogelijke impact op de capaciteit van VA's bij deskundigenoordeel niet meegenomen. NB wordt becijferd door GUPTA							
Budgettaire effecten Rijk (* €1 miljoen)		2022	2023	2024	2025	2026	2027	struc.
	Effectiviteitseffect							
	Weglekeffecten							
	Uitvoeringskosten							
	Totaal							
	Schuif privaat publiek							
Toelichting raming en hardheid raming	- De loonsanctie vormt een extra prikkel voor werkgevers om in de eerste twee jaar van ziekte zo goed mogelijk te werken aan de re-integratie van zieke werknemers. - Met dit voorstel vervalt één van de grondslagen van een loonsanctie. Tussen 2015-2017 zijn 12% van de loonsancties (871 gevallen) het gevolg van een verschil in inzicht tussen bedrijfsarts en verzekeringsarts. - Dit leidt ertoe dat personen maximaal 1 jaar eerder en op de lange termijn meer personen de WIA instromen. De verwachte toename van de structurele WIA-uitkeringslasten is €60 miljoen.							
Juridische aspecten (incl. beschouwing mogelijkheden buitenwettelijk beleid)	- Wetswijziging ligt bij de Tweede Kamer, maar is thans controversieel. - Zolang de wet niet wordt gewijzigd, in bezwaar alsnog een VA zal moeten worden ingeschakeld als er medische gronden worden aangevoerd. Dit zou kunnen leiden tot meer terugleggingen bij UWV. Dit kan de effectiviteit van de voorgestelde maatregel kan verminderen.							
Feiten en cijfers								
Overige opmerkingen	- Het huidige kabinet heeft als alternatief voor de RA-maatregelen op het terrein van loondoorbetaling bij ziekte een pakket aan maatregelen afgesproken (december 2018) waarmee de verplichtingen rond loondoorbetaling bij ziekte makkelijker, duidelijker en goedkoper gemaakt worden. Deze maatregel is onderdeel van dit pakket. - Uitgangspunt is dat een werkgever uit moet kunnen gaan van het advies van de bedrijfsarts wat betreft de belastbaarheid van een zieke werknemer, aangezien hij dat niet zelf kan vaststellen. - Daarmee wordt een onderscheid gemaakt tussen dat wat niet beïnvloedbaar is, namelijk de vaststelling van de medische belastbaarheid door de bedrijfsarts, en dat waar werkgever en werknemer wel invloed op hebben, namelijk de re-integratie-inspanningen. - Werkgevers worden ook na de wetswijziging geacht passende werkzaamheden te blijven aanbieden om de re-integratie van zieke werknemers te bevorderen. Als de verrichte re-integratie-inspanningen niet in overeenstemming zijn met het medisch advies van de bedrijfsarts, dan kan een verlenging van de loondoorbetalingsverplichting nog steeds aan de orde zijn. - De sociaal-medische claimbeoordeling voor het recht op een WIA-uitkering blijft (onveranderd) uitgevoerd worden door de verzekeringsarts van UWV. Als op dat moment blijkt dat het advies van de bedrijfsarts en het oordeel van de							

5.1 lid 2 onder de tabel: invoering per 1/7/2022 was

5.1 lid 2 onder moet hier nog meer staan? Hierboven zijn de feiten en cijfers toch al weergegeven?



	verzekeringsarts van elkaar verschillen, kan de werknemer onzekerheid ervaren en kan dat nadelig uitpakken voor de werknemer (omdat de werkgever geen loonsanctie met bijbehorende loondoorbetaling en re-integratie voor maximaal een jaar krijgt opgelegd). • Wanneer een werknemer tijdens de eerste twee jaar van ziekte twijfelt aan de juistheid van het door de bedrijfsarts gegeven advies, kan de werknemer een second opinion van een andere bedrijfsarts of een deskundigenoordeel bij UWV aanvragen. • Het wetsvoorstel is controversieel verklaard. Het ligt gevoelig bij met name linkse politieke partijen, vanwege de vrees dat de bedrijfsarts beïnvloed wordt door de werkgever en de rechten van de werknemer daar onder lijden. Zij twijfelen aan de redelijkheid en proportionaliteit van het wetsvoorstel. • Het effect van de wijziging, onder andere door middel van kwalitatief dossieronderzoek naar de adviezen van bedrijfsartsen in het re-integratieverslag en de beoordelingen van verzekeringsartsen bij de claimbeoordeling, zal jaarlijks gemonitord worden. • Ter ondersteuning van het onderhavig wetsvoorstel is een ZonMw programma Verbetering kwaliteit poortwachtersproces gestart dat loopt tot en met 2025.
--	---

Fiche: 1 RIV-toets door arbeidsdeskundigen

Impact Mismatch

- Bijv. positieve impact op mismatch: - 7 FTE aantal VA
- Niet meegenomen in de berekening is het verwachte effect voor aanvragen deskundigen oordeel.

Uitvoerbaarheid

- Door ontwikkeling van BAR instrument is nodig om het WIA proces efficiënter te laten verlopen.

Juridisch

- Wetswijziging wel nodig, Artikel 65 WIA (RIV-toets EWT) en artikel 38 lid 2 ZW (RIV-toets EDV) moeten worden aangepast.
- Zolang de wet niet wordt gewijzigd, zal in bezwaar alsnog een VA zal moeten worden ingeschakeld als er medische gronden worden aangevoerd. Dit zou kunnen leiden tot meer terugleggingen bij UWV. Dit kan de effectiviteit van de voorgestelde maatregel kan verminderen.

Aandachtspunten

- Door ontwikkeling van het BAR instrument zal nog jaren in beslag nemen in gevallen waar geen gebruik wordt gemaakt van BAR is de verwachting dat de belastbaarheid vaak niet eenduidig opgeschreven is, waardoor opheldering nodig is van bedrijfsarts. Zolang BAR niet (breed) geaccepteerd en gebruikt wordt, Dit kost dit meer tijd van de AD-er bij de RIV beoordeling en van de VA bij de claimbeoordeling.
- De sociaal-medische claimbeoordeling voor het recht op een WIA-uitkering blijft (onveranderd) uitgevoerd worden door de verzekeringsarts van UWV. Als op dat moment blijkt dat het advies van de bedrijfsarts en het oordeel van de verzekeringsarts van elkaar verschillen, is dit voor de VA lastig uit te leggen aan de klant. Advies: er moeten mogelijkheden worden gecreëerd voor overleg tussen bedrijfs- en verzekeringsarts gedurende de loondoorbetalingsperiode om discrepanties in oordeelsvorming over de belastbaarheid zo veel mogelijk te voorkomen.



Nummer longlist	
Titel	Bij vervroegde WIA-aanvraag verklaringoordeel bedrijfsarts leidend
Bron	
Korte toelichting maatregel (incl. beschrijving huidige situatie)	<i>Huidige situatie</i> In de regel kan recht op een WIA-uitkering ontstaan nadat een werknemer 104 weken (de wachttijd) ziek is. Een uitzondering is het recht op een IVA-uitkering dat ook na een verkorte wachttijd kan ontstaan. Als vroegtijdig duidelijk is dat een werknemer volledig en duurzaam (zonder uitzicht op herstel) arbeidsongeschikt is, dan kan UWV op aanvraag een verkorte wachttijd vaststellen en de werknemer eerder dan na 104 weken arbeidsongeschiktheid voor een IVA-uitkering in aanmerking brengen. De aanvraag voor een verkorte wachttijd kan slechts eenmaal worden gedaan. Een verkorte wachttijd bedraagt ten minste 13 weken en ten hoogste 78 weken. Bij de aanvraag voor een verkorte wachttijd dient artikel 66 van de Wet WIA in acht genomen te worden. Dit artikel schrijft voor dat de aanvraag vergezeld gaat van een verklaring van een bedrijfsarts, waaruit de medische situatie alsmede de vooruitzichten van de werknemer blijken. De verklaring wordt mede opgesteld op basis van gegevens inzake de medische specialistische onderzoeken of behandelingen die de aanvrager heeft ondergaan, tenzij in redelijkheid niet van de bedrijfsarts kan worden gevergd dat hij deze gegevens aan zijn verklaring ten grondslag legt. De aanvraag voor een verkorte wachttijd wordt niet in behandeling genomen als de aanvraag niet vergezeld gaat van de verklaring van de bedrijfsarts. Voor een aanvraag voor een verkorte wachttijd door ZW-gerechtigden (zonder werkgever) die laatstelijk in dienst waren bij een voor de ZW publiek verzekerde werkgever hoeft geen verklaring van een bedrijfsarts overlegd te worden (want begeleiding is door UWV). <i>Maatregel</i> In dit voorstel krijgt de verzekeringsarts niet langer een rol bij de beoordeling van de aanvraag voor een verkorte wachttijd. De verklaring van de BA is alleen leidend bij medische volledige arbeidsongeschiktheid. In andere gevallen vindt beoordeling VA/AD UWV wel plaats. De verklaring van de bedrijfsarts waaruit volgt dat recht is op een IVA-uitkering met verkorte wachttijd, wordt door UWV gevolgd. UWV beoordeelt of de aanvraag voldoet aan de voorwaarden, stelt vervolgens een verkorte wachttijd vast en gaat over tot de toekenning van een vervroegde IVA-uitkering. Omdat een verklaring van de bedrijfsarts alleen wordt vereist (én kan worden overlegd) de aanvraag voor een verkorte wachttijd komt van een werknemer in de loondoorbetalingsperiode bij ziekte of van een Ziektewet-uitkeringsgerechtigde die laatstelijk in dienstbetrekking stond tot een eigenrisicodragers, raakt de maatregel alleen deze groep werknemers. De maatregel gaat niet op voor andere Ziektewet-uitkeringsgerechtigden (zonder werkgever). Daarnaast kan worden overwogen ook bij de claimbeoordeling uit te gaan van het oordeel van de bedrijfsarts indien er sprake is van duurzaam geen benutbare mogelijkheden (GBM). Dit oordeel leidt tot een IVA-uitkering. Omdat een verklaring van de bedrijfsarts alleen wordt vereist (én kan worden overlegd) als de aanvraag voor een verkorte wachttijd komt van een werknemer in de loondoorbetalingsperiode bij ziekte of van een Ziektewet-uitkeringsgerechtigde die laatstelijk in dienstbetrekking stond tot een eigenrisicodragers, raakt de maatregel alleen deze groep werknemers. De maatregel gaat niet op voor andere Ziektewet-uitkeringsgerechtigden (zonder werkgever).
Tijdpad	Het voorstel betekent dat een arbeidsongeschiktheidsbeoordeling na een aanvraag voor een verkorte wachttijd niet langer wordt gebaseerd op een verzekeringsgeneeskundig en

5.1 lid 2 Een alternatief; De aanvraag voor een verkorte wachttijd gaat, tenzij sprake is van medische volledige arbeidsongeschiktheid, vergezeld van een beschrijving van de belastbaarheid, aan de hand waarvan een AD UWV onderzoek doet naar de mate (ao%) van die duurzame arbeidsongeschiktheid, is niet uitvoerbaar.



	arbeidskundig onderzoek (artikel 2, eerste lid, van het Schattingsbesluit arbeidsongeschiktheidswetten). Er is wetswijziging nodig, waarvoor minimaal 18 maanden benodigd is. Invoering op zijn vroegst per 1/1/2024 Indien ook van de verklaring van de bedrijfsarts wordt uitgegaan bij de claimbeoordeling in het geval van duurzaam GBM geldt dat ook voor die variant de beslissing niet meer wordt gebaseerd op het verzekeringsgeneeskundig en arbeidskundig onderzoek. Een wetswijziging is noodzakelijk.																														
Gevolgen voor werknemers (incl. inkomenseffecten, re-integratiekansen)	- Aanvragen voor een verkorte wachttijd zullen vaker leiden tot de toekenning van een vervroegde IVA-uitkering. De re-integratiebegeleiding door de werkgever of door UWV wordt dan eerder gestopt. - Een toekenning van een vervroegde IVA-uitkering leidt voor ZW-uitkeringsgerechtigden (zonder werkgever) tot het eindigen van het recht op een Ziektewetuitkering. De werknemer kan na de toekenning van de vervroegde IVA-uitkering geen aanspraak meer maken op re-integratiebegeleiding op grond van de Ziektewet. - Een toekenning van een vervroegde IVA-uitkering leidt voor de werknemer tijdens de loondoorbetalingsperiode bij ziekte tot verrekening van de IVA-uitkering met de loondoorbetaling. In de praktijk zal na de toekenning van de IVA-uitkering geen re-integratiebegeleiding meer plaatsvinden.																														
Gevolgen voor werkgevers (incl. financiële gevolgen)	- Aanvragen om een verkorte wachttijd zullen vaker leiden tot de toekenning van een vervroegde IVA-uitkering. IVA-uitkeringslasten worden uit het Arbeidsongeschiktheidsfonds gefinancierd en niet doorbelast via de Werkhervattingskas premie of via eigenrisicodragerschap. - Voor de eigenrisicodragers voor de Ziektewet betekent de toekenning van een vervroegde IVA-uitkering het einde van de verplichting om aan de werknemer een Ziektewetuitkering te betalen en het einde van de verplichting om re-integratie-inspanningen te leveren. Er vindt geen beoordeling van het re-integratieverslag plaats en er is geen loonsanctierisico meer. - Een werkgever mag de vervroegde IVA-uitkering in mindering brengen op de loondoorbetaling bij ziekte. In de praktijk zal de werkgever na de toekenning van een IVA-uitkering geen re-integratie-inspanningen meer leveren. Er vindt geen beoordeling van het re-integratieverslag plaats en er is geen loonsanctierisico meer.																														
Arbeidsmarkteffecten																															
Uitvoeringsaspecten (incl. gevolgen voor werk VA)	- Verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen hebben geen rol meer bij de beoordeling van het recht op een WIA-uitkering bij de aanvraag voor een verkorte wachttijd. - Verwacht wordt dat er vaker aanvragen tot een verkorte WIA-aanvraag ingediend worden. - UWV beoordeelt of een aanvraag voor een verkorte wachttijd aan de voorwaarden voldoet. Voorwaarde is dat de verklaring van de bedrijfsarts wordt aangepast zodat duidelijk is dat er sprake is van duurzaam geen benutbare mogelijkheden (zonder medische informatie) Als we wel een marginale toets blijven doen dan zal ook een aparte medische bijlage meegezonden moeten worden.																														
Verwacht effect op VA- capaciteit	Effect op de VA-capaciteit verwachte besparing bij de verkorte aanvraag 6 FTE Effect op de VA-capaciteit verwachte besparingen bij de claim-beoordeling 9 FTE Effect op VA-capaciteit verwachte besparing bij beide varianten 15 FTE <table><tr><th colspan="6">Verkorte aanvraag</th></tr><tr><th></th><th>Toekenning</th><th>Afwijzing</th><th>Totaal</th><th>Wv GBM</th><th>FTE besparing</th></tr><tr><td>Werknemer</td><td>3.069</td><td>856</td><td>3.925</td><td>1.570</td><td>6</td></tr><tr><td>Vangnet</td><td>299</td><td>245</td><td>544</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Totaal</td><td>3.368</td><td>1.101</td><td>4.469</td><td></td><td>6</td></tr></table> Toelichting	Verkorte aanvraag							Toekenning	Afwijzing	Totaal	Wv GBM	FTE besparing	Werknemer	3.069	856	3.925	1.570	6	Vangnet	299	245	544			Totaal	3.368	1.101	4.469		6
Verkorte aanvraag																															
	Toekenning	Afwijzing	Totaal	Wv GBM	FTE besparing																										
Werknemer	3.069	856	3.925	1.570	6																										
Vangnet	299	245	544																												
Totaal	3.368	1.101	4.469		6																										



	• Het aantal verkorte aanvragen IVA zijn de realisatiecijfers van 2020 (laatst bekende kwantitatieve informatie ttv de berekeningen; cijfers niet uit de begroting af te leiden) • Bij de verkorte aanvragen van werknemers vervalt de VA inzet bij de claimbeoordeling voor de GBM gevallen (circa 40%); voor de overige (arbeidskundige, marginaal belastbare) gevallen kan de AD niet zonder VA inzet de beoordeling doen. • Er kan sprake zijn van een aanzuigende werking op het aantal verkorte aanvragen IVA, vanwege het belang van de werkgevers/werknemers. Dat is niet te kwantificeren. Variant: Ook bij reguliere aanvragen WIA afgaan op verklaring BA over IVA <table><tr><th colspan="4">Reguliere aanvraag WIA uitkomst IVA</th></tr><tr><th></th><th>Toekenning</th><th>Wv GBM</th><th>FTE besparing</th></tr><tr><td>Werknemer</td><td>5.746</td><td>2.298</td><td>9</td></tr><tr><td>Vangnet</td><td>3.089</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Totaal</td><td>8.835</td><td></td><td>9</td></tr></table> <u>Toelichting</u> • Gerekend is met de aantallen met resultaat IVA (de reguliere aanvragen betreffen aanvragen WIA; daar kunnen we geen IVA aanvragen uit afleiden). • Bij de reguliere aanvragen van werknemers vervalt de VA inzet bij de claimbeoordeling voor de GBM gevallen (circa 40%); voor de overige (arbeidskundige, marginaal belastbare) gevallen kan de AD niet zonder VA inzet de beoordeling doen. • Ook hier kan sprake zijn van een aanzuigende werking op het aantal aanvragen WIA met een verklaring BA over IVA. • Als voor beide bovenstaande groepen afgegaan kan worden op de verklaring van de BA bedraagt de besparing 15 VA'n. <i>NB wordt becijferd door GUPTA</i>	Reguliere aanvraag WIA uitkomst IVA					Toekenning	Wv GBM	FTE besparing	Werknemer	5.746	2.298	9	Vangnet	3.089			Totaal	8.835		9																												
Reguliere aanvraag WIA uitkomst IVA																																																	
	Toekenning	Wv GBM	FTE besparing																																														
Werknemer	5.746	2.298	9																																														
Vangnet	3.089																																																
Totaal	8.835		9																																														
Budgettaire effecten Rijk (* €1 miljoen)	<i>NB Raming door FEZ-SZW</i> <table><tr><th></th><th>2022</th><th>2023</th><th>2024</th><th>2025</th><th>2026</th><th>2027</th><th>struc.</th></tr><tr><td>Effectiviteitseffect</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Weglekeffecten</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Uitvoeringskosten</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Totaal</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Schuif privaat publiek</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>		2022	2023	2024	2025	2026	2027	struc.	Effectiviteitseffect								Weglekeffecten								Uitvoeringskosten								Totaal								Schuif privaat publiek							
	2022	2023	2024	2025	2026	2027	struc.																																										
Effectiviteitseffect																																																	
Weglekeffecten																																																	
Uitvoeringskosten																																																	
Totaal																																																	
Schuif privaat publiek																																																	
Toelichting raming en hardheid raming	<i>NB Toelichting door FEZ-SZW</i>																																																
Juridische aspecten (incl. beschouwing mogelijkheden buitenwettelijk beleid)	- De mogelijkheid tot het doen van een aanvraag voor een verkorte wachttijd volgt uit artikel 23, zesde lid, van de Wet WIA. Een verkorte wachttijd bedraagt ten minste 13 weken en ten hoogste 78 weken. Het einde van een verkorte wachttijd wordt niet eerder vastgesteld dan tien weken na de dag waarop de aanvraag daartoe is ingediend. - Bij de aanvraag dient artikel 66 van de Wet WIA in acht genomen te worden. Hierin is (onder andere) bepaald dat de aanvraag voor een verkorte wachttijd vergezeld gaat van een verklaring van de bedrijfsarts en aan welke voorwaarden deze																																																



	verklaring dient te voldoen. Dit artikel zal moeten worden aangepast. Er is geen grond meer om informatie van de behandelde sector op te nemen nu deze niet meer wordt getoetst door de VA. - De toekenning van een vervroegde IVA-uitkering aan een werknemer tijdens de loondoorbetalingsperiode bij ziekte leidt tot verrekening van de IVA-uitkering met die loondoorbetaling (artikel 7:629, vijfde lid, van het BW). - De toekenning van een vervroegde IVA-uitkering aan een werknemer (zonder werkgever) tijdens het recht op een Ziektewetuitkering, leidt tot het eindigen van het recht (artikel 19d van de Ziektewet). - Artikel 2, eerste lid, van het Schattingsbesluit arbeidsongeschiktheidswetten bepaalt dat een arbeidsongeschiktheidsbeoordeling wordt gebaseerd op een verzekeringsgeneeskundig en arbeidskundig onderzoek (geen arbeidskundig onderzoek bij geen benutbare mogelijkheden).
Feiten en cijfers	In 2020 werden 3.368 IVA-uitkering na een verkorte wachttijd toegekend. Aanvragen voor een verkorte wachttijd werden in 2020 1.101 keer afgewezen.¹ Achtergrond van de afwijzingen: 1. Hoeveel afwijzingen betreffen werknemers in de ldbz-periode? 2. Hoeveel afwijzingen betreffen ZW-uitkeringsgerechtigde die laatstelijk in dienstbetrekking stonden tot een eigenrisicodragers voor de ZW? 3. Hoeveel afwijzingen betreffen overige ZW-uitkeringsgerechtigden zonder werkgever? Reden van de afwijzingen: Kan UWV inzichtelijk maken wat de reden van een afwijzing was? Bijvoorbeeld: geen duurzaamheid, geen volledigheid, aanvraag voldoet niet aan de voorwaarden?
Overige opmerkingen	- Het huidige voorstel impliceert dat de bedrijfsarts ook verklaart over de volledigheid (80-100%) van de duurzame arbeidsongeschiktheid van de werknemer. Normaliter kan de mate van arbeidsongeschiktheid, behalve bij medische volledige arbeidsongeschiktheid, pas worden vastgesteld na raadpleging van het CBBS. Uitsluitend werkbaar is de variant waarbij sprake is van duurzaam GBM. - De NVAB, beroepsvereniging van bedrijfsartsen, en de NVVG, beroepsvereniging van verzekeringsartsen, hebben tot nu toe uitgedragen geen rol voor bedrijfsartsen te zien in de toekenning van een arbeidsongeschiktheidsuitkering. - De druk op bedrijfsartsen zou verhoogd kunnen worden, terwijl daar ook een schaarste aan capaciteit is.

¹ UWV: Kwantitatieve informatie 2020.

Fiche: 2. Bij vervroegde WIA-aanvraag verklaring bedrijfsarts leidend.

Impact Mismatch

- Positieve impact op de mismatch. Bij uitvoering van dit fiche bij de verkorte aanvraag leidt dit tot een verwachte besparing van 6 FTE. Indien ook wordt gekozen voor invoering bij de claimbeoordeling leidt dit tot een additionele verwachte besparing van 9 FTE. Indien wordt gekozen voor beide varianten leidt dit dus tot een verwachte besparing van 15 FTE

Uitvoerbaarheid

- Uitsluitend de variant waarbij de verklaring van de bedrijfsarts leidend is bij medisch volledige arbeidsongeschiktheid is uitvoerbaar.
- Aanpassing van de (verkorte) WIA-aanvraag is noodzakelijk

Juridisch

- Wetswijziging noodzakelijk.
- Aandacht nodig voor juridische noodzaak opvragen verklaring.

Aannames

- Uitsluitend werkbaar; De verklaring van de BA is alleen leidend bij medische volledige arbeidsongeschiktheid. In andere gevallen vindt beoordeling VA/AD UWV wel plaats.
- De BA stelt adequaat de duurzaamheid vast volgens het vastgestelde toetsingskader.

Aandachtspunten

- Aandacht nodig voor het adequaat voorlichten van werknemers; welk oordeel is in welk geval leidend.



Nummer longlist	4
Titel	Rol verzekeringsarts bij deskundigenoordeel laten vervallen
Bron	Expertgroep VA
Korte toelichting maatregel (incl. beschrijving huidige situatie)	<i>Huidige situatie</i> Het deskundigenoordeel (DO) is een oordeel van UWV op verzoek van een werknemer, werkgever of eigenrisicodragers. Het DO kan verschillende onderwerpen betreffen. Er zijn vijf soorten: 1. UWV geeft een oordeel over het bestaan van ongeschiktheid tot werken; 2. UWV geeft een oordeel over de nakoming door werkgever van zijn re-integratieverplichtingen; 3. UWV geeft een oordeel over de nakoming door werknemer van zijn re-integratieverplichtingen; 4. UWV geeft een oordeel over de aanwezigheid van passende arbeid; 5. UWV geeft een oordeel ten behoeve van een ontslagprocedure bij veelvuldig ziekteverzuim. <u>De basis van het deskundigenoordeel is de belastbaarheid van de werknemer. Om een onafhankelijk en zorgvuldig oordeel te kunnen geven, is een juist vastgestelde belastbaarheid een belangrijk aspect. Het toetsen daarvan is de rol van de verzekeringsarts.</u> Het DO is een niet-bindend advies en is niet voor bezwaar of beroep vatbaar. Soms is een DO nodig voor een rechtsgang. DO 1: Bij een geschil tussen werkgever en werknemer over het recht op loondoorbetaling tijdens ziekte, kan UWV om een DO worden verzocht. UWV geeft dan een oordeel over het bestaan van ongeschiktheid tot werken. Een verzekeringsarts doet onderzoek naar het bestaan van ziekte, en indien nodig met hulp van een arbeidsdeskundige of de werknemer dientengevolge zijn arbeid niet kan verrichten.¹ DO 2: UWV kan om een DO worden verzocht over de nakoming door werkgever van zijn re-integratieverplichtingen. De mogelijkheid UWV te verzoeken om DO 2 is in de wet opgenomen om de positie van de werknemer te versterken. Beschreven is: "Met dit wetsvoorstel wordt het mogelijk gemaakt tevens een oordeel [...] te vragen over de niet-medische aspecten van de re-integratie"². Bij DO 2 is derhalve een arbeidsdeskundige van UWV aan zet. In de praktijk zien we echter dat bij deze DO vaak ook een verzekeringsarts wordt geraadpleegd. DO 3: UWV kan om een DO worden verzocht over de nakoming door werknemer van zijn re-integratieverplichtingen. Bij DO 3 is, net als bij DO 2, een arbeidsdeskundige aan zet, maar wordt in de praktijk vaak ook een verzekeringsarts geraadpleegd. DO 4: Als een geschil ontstaat over de geschiktheid van arbeid dat-die in het kader van de re-integratie aan werknemer wordt aangeboden of door werknemer wordt gevraagd, kan UWV worden verzocht om een onderzoek naar en uitspraak over de passendheid van door werkgever aangeboden of door werknemer gewenste arbeid. De mogelijkheid UWV te verzoeken om DO 4 is in de wet opgenomen om de positie van de werknemer te versterken. Beschreven is: "Met dit wetsvoorstel wordt het

¹ Kamerstukken II 1995/96, 24 439, nr. 3, p. 25.

² Kamerstukken II 2000/01, 27 678, nr. 3, p. 11-12.



	mogelijk gemaakt tevens een oordeel [...] te vragen over de niet-medische aspecten van de re-integratie³. Bij DO 4 is derhalve een arbeidsdeskundige van UWV aan zet. In de praktijk zien we echter dat bij deze DO vaak ook een verzekeringsarts wordt geraadpleegd. DO 5: Een arbeidsovereenkomst kan niet worden ontbonden vanwege veelvuldig ziekteverzuim als de werkgever niet beschikt over een DO waaruit blijkt dat de werknemer wegens ziekte of gebreken met regelmaat niet in staat is om de bedongen arbeid te verrichten, dat binnen 26 weken geen herstel zal optreden en dat binnen die periode de bedongen arbeid niet in aangepaste vorm kan worden verricht, en of herplaatsing van de werknemer in een andere passende functie, al dan niet met behulp van scholing, niet tot de mogelijkheden behoort. Bij DO 5 is een rol weggelegd voor de verzekeringsarts en de arbeidsdeskundige. <i>Maatregel</i> In dit voorstel krijgt de verzekeringsarts niet langer een rol bij de uitvoering van een DO. Bij de uitvoering van een DO wordt het advies van de bedrijfsarts leidend en de uitvoering van een DO door UWV beperkt zich daardoor tot een onderzoek en uitspraak door een <u>arbeidsdeskundige</u>. De maatregel is in dezelfde lijn als het controversieel verklaarde wetsvoorstel dat regelt dat het advies van de bedrijfsarts leidend wordt bij de beoordeling door UWV van de re-integratie-inspanningen van de werkgever (RIV-toets).
Tijdpad	Minimaal anderhalf à twee jaar na besluitvorming in verband met benodigde wetswijziging. Voor het laten vervallen van de rol van de verzekeringsarts bij de uitvoering van DO 1 en DO 5 is een wetswijziging vereist. <u>Voor invoering zijn aanpassing van instructies, procesondersteuning en communicatie noodzakelijk en, belangrijk, opleiding en uitleg. Rekening gehouden moet worden met invoertijd van 6-9 maanden. Randvoorwaardelijk voor deze maatregel is communicatie naar en implementatie bij extern (uniforme weergrav belastbaarheid).</u> Bij de invoering van de mogelijkheid tot het aanvragen van DO 2, DO 3 en DO 4 geen rol voor de verzekeringsarts bij de uitvoering beoogd. Aanpassing van de praktijk is nodig, zodat bij de uitvoering van deze DO, zoals bedoeld, alleen een arbeidsdeskundige betrokken wordt.
Gevolgen voor werknemers (incl. inkomenseffecten, re-integratiekansen)	- Het aanvragen van een DO kan leiden tot een oordeel over de passendheid van werk, de geschiktheid voor het eigen werk of de verrichte re-integratie-inspanningen op basis van de belastbaarheid die is vastgesteld door een bedrijfsarts. Een DO biedt de werknemer niet langer inzicht in de juistheid van die vastgestelde belastbaarheid, maar daar hoort een DO 2 t/m 4 ook niet op gericht te zijn. - Bij twijfel over de door de bedrijfsarts vastgestelde belastbaarheid, bestaat langer de mogelijkheid UWV te vragen om een DO. Werknemer is daardoor aangewezen op de wettelijke mogelijkheid een andere bedrijfsarts om een second opinion te vragen wanneer hij het niet eens is met de door de bedrijfsarts vastgestelde belastbaarheid. Een second opinion van een andere bedrijfsarts geeft echter geen juridisch afdwingbare rechten. <u>Een second op zou meer gewicht moeten krijgen.</u> - Dit kan er ook toe leiden dat de werknemer bij de WIA-claimbeoordeling geconfronteerd wordt met een oordeel van de verzekeringsarts dat afwijkt van het medisch advies van de bedrijfsarts.

Inbreng UWV op de maatregel: het uitdrukkelijke verzoek/advies is om voor alternatief 1 te gaan. Een verzekeringsarts blijvend inzetten bij DO 1 & 5. Reden: DO 1 & 5 hebben een medisch karakter, de rol van de VA is cruciaal. Anders komt het er feitelijk op neer dat men in deze situaties geen DO meer bij UWV kan aanvragen terwijl dat nu uitdrukkelijk wel de bedoeling is geweest van de wetgever.

Om de verzekeringsarts uit het proces bij DO 2-4 te halen, dient de rol van aanvragen second opinion beter in de wet ook gepositioneerd te worden.

Randvoorwaarde bij de maatregel is dat UWV bij de RIV toets eveneens uit kan gaan van de belastbaarheid van BA, dit is voor het uitvoeringsproces wenselijk. Dit argument geldt ook voor de WG.

5.1 lid 2 Advies is om de VA niet uit de DO 1 en 5 te halen (dan is tevens een wetswijziging noodzakelijk is).

De belastbaarheid vormt de basis van het oordeel door UWV. Als de belastbaarheid niet juist is vastgesteld is het oordeel niet juist. Door uit te gaan van de belastbaarheid van de BA kan een discrepantie optreden met de uitkomst van de RIV beoordeling. Om deze reden is het ook wenselijk om bij de RIV dan ook uit te gaan van het oordeel van de BA (zie ook eerdere opmerking)

³ Kamerstukken II 2000/01, 27 678, nr. 3, p. 11-12.



	Het medisch advies van de bedrijfsarts krijgt vaker een bepalende rol in de uitkomst van gerechtelijke procedures. Wat kan leiden tot een verslechterde (rechts)positie van de werknemer.
Gevolgen voor werkgevers (incl. financiële gevolgen)	- Het aanvragen van een DO kan leiden tot een oordeel over de passendheid van werk, de geschiktheid voor het eigen werk of de verrichte re-integratie-inspanningen op basis van de belastbaarheid die is vastgesteld door een bedrijfsarts. Een DO biedt de werknemer niet langer inzicht in de juistheid van die vastgestelde belastbaarheid, maar daar hoort een DO 2 t/m 4 ook niet op gericht te zijn. - Bij twijfel over de door de bedrijfsarts vastgestelde belastbaarheid, bestaat niet langer de mogelijkheid UWV te vragen om een DO. Werknemer is daardoor aangewezen op de wettelijke mogelijkheid een andere bedrijfsarts om een second opinion te vragen wanneer hij het niet eens is met de door de bedrijfsarts vastgestelde belastbaarheid. Een second opinion van een andere bedrijfsarts geeft echter geen juridisch afdwingbare rechten. - Dit kan er ook toe leiden dat de werknemer bij de WIA-claimbeoordeling geconfronteerd wordt met een oordeel van de verzekeringsarts dat afwijkt van het medisch advies van de bedrijfsarts. Gewenste/vereiste randvoorwaarden voor de uitvoering is dat UWV bij de RIV beoordeling uit kan gaan van de vastgestelde belastbaarheid van de bedrijfsarts. Dit geeft de werkgever dan meer zekerheid nu het oordeel van UWV omtrent de belastbaarheid van de werknemer wegvalt. - Het medisch advies van de bedrijfsarts krijgt vaker een bepalende rol in de uitkomst van gerechtelijke procedures.
Uitvoeringsaspecten (incl. gevolgen voor werk VA)	Het afschaffen van de betrokkenheid van de verzekeringsarts bij het uitvoeren van een DO, bespaart verzekeringsartscapaciteit. Verwacht is een verdergaande belasting van bedrijfsartsen; werkgevers en werknemers zullen, bij twijfel over de vastgestelde belastbaarheid, vaker grijpen naar de wettelijke mogelijkheid een andere bedrijfsarts te vragen om een second opinion. De capaciteit van bedrijfsartsen is ook schaars. Invoeren van deze maatregel is beter uitvoerbaar als de verzekeringsarts ook uit het proces van RIV-toets wordt gehaald. Indien de verzekeringsarts wel betrokken blijft bij de RIV-toets, vervalt daar een deel van de tijdsbesparing omdat hij niet eerder (bij een eventueel deskundigenoordeel) betrokken is geweest. De verzekeringsarts moet, als hij het niet eens is met de door de bedrijfsarts vastgestelde belastbaarheid, hoor/wederhoor toepassen en uitgebreider beargumenteren/rapporteren. Dit kost tijd. Het is mogelijk dat de arbeidsdeskundige een oordeel uitbrengt op basis van de gegevens van de bedrijfsarts. Voor de arbeidsdeskundige betekent dit een andere manier van werken, waarin hij vragen omtrent belastbaarheid zal moeten afstemmen met de bedrijfsarts. Als uiteindelijke oplossing zal gewerkt moeten worden aan een gemeenschappelijk beoordelingskader, zoals de BAR. Het niet langer inzetten van de verzekeringsarts bij de deskundigenoordelen passende arbeid en re-integratie-inspanningen werkgever/werknemer, brengt wel het risico's met zich mee dat er geen oordeel kan worden gegeven als onvoldoende informatie over de belastbaarheid wordt verstrekt. Mogelijk: omdat een DO niet meer kan leiden tot inzicht in de juistheid van de door de bedrijfsarts vastgestelde belastbaarheid, zullen minder DO worden aangevraagd. Mogelijke toename bezwaarzaken bij de WIA beoordelingen omdat vaker een verschil ontstaat tussen de vastgestelde belastbaarheid tbv het Deskundigenoordeel en die in het kader van de RIV-toets en/of WIA-beoordeling.

5.1 lid 2 Werkgevers hebben geen mogelijkheid om een second opinion aan te vragen. Ze kunnen de arbodienstverlener vragen om door een andere bedrijfsarts naar het oordeel te laten kijken.



	Mogelijke toename van tijd VA bij de RIV-toets, waar hij anders bij aanvraag DO al betrokken was bij het dossier. Door niet inzetten van een verzekeringsarts, zal de mismatch worden verkleind. Effecten voor de rechtelijke keten: mogelijke toename van het aantal gerechtelijke procedures t.a.v. zaken over geschiktheid voor het eigen werk .																																																																
Verwacht effect op VA-capaciteit	NB wordt becijferd door GUPTA Effect op VA-capaciteit <table><tr><th colspan="3">FTE VA</th></tr><tr><th>DO</th><th>Volume</th><th>FTE Besparing</th></tr><tr><td>DO 2</td><td>10.400</td><td>12</td></tr><tr><td>DO 3</td><td>1.600</td><td>2</td></tr><tr><td>DO 4</td><td>1.200</td><td>2</td></tr><tr><td>Totaal</td><td>14.500</td><td>16</td></tr></table> Toelichting • De ramingen zijn gebaseerd op de begroting 2022 (uitgangspunt cijfers is lopende begroting tenzij dit niet mogelijk is). • Kans is er dat er meer bezwaarzaken tegen de 1^e claim komen vanwege vaker afwijken van het oordeel VA over de belastbaarheid tov dat van de BA.	FTE VA			DO	Volume	FTE Besparing	DO 2	10.400	12	DO 3	1.600	2	DO 4	1.200	2	Totaal	14.500	16																																														
FTE VA																																																																	
DO	Volume	FTE Besparing																																																															
DO 2	10.400	12																																																															
DO 3	1.600	2																																																															
DO 4	1.200	2																																																															
Totaal	14.500	16																																																															
Budgettaire effecten Rijk (* €1 miljoen)	NB Raming door FEZ-SZW <table><tr><th></th><th>2022</th><th>2023</th><th>2024</th><th>2025</th><th>2026</th><th>2027</th><th>struc.</th></tr><tr><td>Effectiviteitseffect</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Wegleffecten</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Uitvoeringskosten</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Totaal</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Schuif privaat publiek</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>		2022	2023	2024	2025	2026	2027	struc.	Effectiviteitseffect								Wegleffecten								Uitvoeringskosten																Totaal																Schuif privaat publiek							
	2022	2023	2024	2025	2026	2027	struc.																																																										
Effectiviteitseffect																																																																	
Wegleffecten																																																																	
Uitvoeringskosten																																																																	
Totaal																																																																	
Schuif privaat publiek																																																																	
Toelichting raming en hardheid raming	NB Toelichting door FEZ-SZW																																																																
Juridische aspecten (incl. beschouwing mogelijkheden buitenwettelijk beleid)	▪ De taak van UWV om DO uit te voeren is geregeld in artikel 32 van de Wet SUWI. ▪ DO 1 (en DO 3) is vereist om een loonvordering bij de rechter in te kunnen stellen (artikel 7:629a BW). ▪ DO 2 is vereist om een vordering tot nakoming door werkgever van zijn re-integratie-inspanningen bij de rechter in te kunnen stellen (artikel 7:658b BW). ▪ DO 3 (en DO 1) is vereist om een loonvordering bij de rechter in te kunnen stellen (artikel 7:629a BW). Ook is DO 3 vereist als een werkgever de rechter wil verzoeken de arbeidsovereenkomst te ontbinden vanwege verwijtbaar niet meewerken aan de re-integratie (artikel 7:671b BW). ▪ DO 5 is vereist als een werkgever de rechter wil verzoeken de arbeidsovereenkomst te ontbinden vanwege veelvuldig ziekteverzuim (artikel 7:671b BW). Binnen de huidige wettelijke kaders bestaat de ruimte om bij de beoordeling uit te gaan van de visie van de bedrijfsarts over de belastbaarheid en de verzekeringsarts niet langer in te zetten. UWV heeft de beleidsvrijheid om de totstandkoming van het																																																																

5.1 lid 2 Juridische ontwikkelingen: er zijn actuele uitspraken waarbij de (kanton)rechter een DO naast zich neerlegt omdat er geen VA is geraadpleegd.



	onderzoek en oordeel vorm te geven. Om het oordeel van de arbeidsdeskundige te kunnen baseren op slechts de visie van de bedrijfsarts, moet het huidige beleid van SMZ hierop aangepast worden. De situaties waarin een verzekeringsarts geconsulteerd kan worden, worden verworpen. Mogelijk is een aanpassing van art. 32 SUWI gewenst, waarin wordt opgenomen dat deze deskundigenoordelen gebaseerd worden op (enkel) een arbeidsdeskundig onderzoek.																								
Feiten en cijfers	In de eerste acht maanden van 2021 was de betrokkenheid van verzekeringsartsen bij de uitvoering van DO als volgt: <table><tr><th></th><th>Totaal⁴</th><th>Betrokkenheid verzekeringsarts</th><th>%</th></tr><tr><td>DO 1</td><td>691</td><td>PM</td><td>PM</td></tr><tr><td>DO 2</td><td>6962</td><td>PM</td><td>PM</td></tr><tr><td>DO 3</td><td>935</td><td>PM</td><td>PM</td></tr><tr><td>DO 4</td><td>PM</td><td>PM</td><td>PM</td></tr><tr><td>DO 5</td><td>PM</td><td>PM</td><td>PM</td></tr></table>		Totaal ⁴	Betrokkenheid verzekeringsarts	%	DO 1	691	PM	PM	DO 2	6962	PM	PM	DO 3	935	PM	PM	DO 4	PM	PM	PM	DO 5	PM	PM	PM
	Totaal ⁴	Betrokkenheid verzekeringsarts	%																						
DO 1	691	PM	PM																						
DO 2	6962	PM	PM																						
DO 3	935	PM	PM																						
DO 4	PM	PM	PM																						
DO 5	PM	PM	PM																						
Overige opmerkingen	▪ Een van de overwegingen om de uitvoering van DO bij (de voorloper van) UWV te beleggen was dat de uitvoerende instantie ten opzichte van de werkgever en werknemer zodanig onafhankelijk en onpartijdig moet zijn, dat in het algemeen beide partijen zich bij de uitkomst van de DO zullen neerleggen en dat de rechter, zo hij onverhoopt tot een oordeel geroepen wordt, de uitkomst in beginsel tot uitgangspunt van zijn beslissing kan nemen.⁵ ▪ Als gevolg van de maatregel wordt een deskundigenoordeel vaker gebaseerd op het oordeel van de bedrijfsarts. ▪ Om de verzekeringsarts uit het proces te halen, dient de rol van aanvragen second opinion beter gepositioneerd te worden. Aanvragen second opinion dienen zowel voor werknemer als ook werkgever mogelijk te worden. ▪ Het niet langer inzetten van de verzekeringsarts bij de deskundigenoordelen passende arbeid en re-integratie-inspanningen werkgever/werknemer, brengt de volgende consequenties met zich mee: - er kan geen oordeel worden gegeven als onvoldoende informatie over de belastbaarheid wordt verstrekt; - de rechten van de werknemer t.o.v. de werkgever/bedrijfsarts worden beperkt indien de werknemer het niet eens is met de, door de bedrijfsarts vastgestelde, belastbaarheid; - De positie van de werkgever verslechtert in het geval de werknemer niet meewerkt aan re-integratie of mogelijk passend werk weigert en hij twijfelt aan het onderliggende advies van de bedrijfsarts;- en - de verzekeringsarts kan geen invloed meer uitoefenen op de medische aspecten van de re-integratie, waardoor mogelijk kansen worden gemist. ▪ Vaste rechtspraak is dat mag worden uitgegaan van de juistheid van een DO inhoudende tot op dat moment voldoende re-integratie-inspanningen, indien niet is gebleken van enig voorbehoud.⁶ Als de rol van de verzekeringsarts vervalt bij het uitvoeren van DO, zonder dat het medisch advies van de bedrijfsarts leidend wordt bij de beoordeling van het RIV, dan dient UWV bij een DO het voorbehoud te maken dat het medisch advies van de bedrijfsarts (wat later bij de beoordeling van het RIV wordt vastgesteld) juist blijkt. Doet UWV dat niet, dan mag worden uitgegaan van de juistheid van het deskundigenoordeel en kan UWV geen loonsanctie meer opleggen omdat het																								

⁴ Bron: Kwantitatieve informatie eerste acht maanden 2021 (bijlage bij het UWV Achtmaandenverslag 2021).

⁵ Kamerstukken II 1995/96, 24 439, nr. 3, p. 26.

⁶ Zie bijvoorbeeld: ECLI:NL:CRVB:2012:BV6619, ECLI:NL:CRVB:2015:2429, ECLI:NL:CRVB:2015:4450.



	medisch advies van de bedrijfsarts tot op het moment van het DO (achteraf) niet juist bleek.
--	---

Fiche: 4 Rol verzekeringsarts bij deskundigenoordeel laten vervallen

Impact Mismatch

- Bijv. positieve impact op mismatch: - 16 FTE aantal VA
- Door niet inzetten van een verzekeringsarts bij deze deskundigenoordelen, zal de mismatch worden verkleind. *Dit effect wordt versterkt als de verzekeringsarts ook geen rol meer heeft bij de RIV-toets.*

Uitvoerbaarheid

- Rol VA vervallen bij DO 2-3-4: uitvoerbaar.
- Rol VA vervallen bij DO 1&5: is een onlogische maatregel. De rol van de VA is cruciaal.

Juridisch

- Rol VA vervallen bij DO 2-3-4: wetswijziging niet nodig
- Rol VA vervallen bij DO 1&5: wetswijziging nodig.

Aandachtspunten

- Bijv: fiche 4 is reeds doorgezet naar SZW. UWV adviseert uitdrukkelijk om alleen de VA bij DO 2,3,4, te laten vervallen.
- Voorstel/advies is om de dossiers waarbij een DO is aangevraagd, de verzekeringsarts ook geen rol te laten spelen bij de RIV-toets. Aandacht moet nog worden besteed aan het mogelijke risico dat dit zou kunnen leiden door meer DO aanvragen, omdat de werkgever het dossier zal willen laten 'voor-beoordelen'. Maar i.c.m. fiche 1 valt dit effect weer weg. Het is van belang om dit in samenhang te bekijken en de impact hiervan te bepalen.
- Het is mogelijk dat de arbeidsdeskundige een oordeel uitbrengt op basis van de gegevens van de bedrijfsarts. Voor de arbeidsdeskundige betekent dit een andere manier van werken en tijd waarin hij vragen omtrent belastbaarheid zal moeten afstemmen met de bedrijfsarts.



Nummer longlist	5
Titel	Afschaffen strikter ZW-criterium in het tweede ziektejaar
Bron	PM
Korte toelichting maatregel (incl. beschrijving huidige situatie)	<i>Huidige situatie</i> Sinds 1 januari 2013 geldt in de Ziektewet (ZW) na het eerste ziektejaar een strikter ZW-criterium voor verzekerden zonder werkgever (vangnetters). In het eerste ZW-jaar wordt alleen gekeken of de vangnetter wegens ziekte of gebrek niet in staat is tot het kunnen verrichten van <i>zijn arbeid</i> (de laatstelijk verrichte arbeid). In het tweede ZW-jaar wordt sinds <u>2023-2013</u> gekeken of de vangnetter in staat is om <i>meer dan 65%</i> van zijn maatmaninkomen te verdienen met het verrichten van <i>algemeen geaccepteerde arbeid</i>. <u>UWV werkt op dit moment in de uitvoering op basis van 3 varianten ZW. Bij varianten 2 en 3 wordt potentieel winst gezien omdat hier gericht een beoordeling gedaan kan worden op passende arbeid op het moment dat dit van toepassing is.</u> <i>Maatregel</i> De onderhavige maatregel houdt in dat dit striktere ZW-criterium in het tweede ZW-jaar weer geschrapt wordt. Als maatstaf voor het recht op een ZW-uitkering geldt dan in de ZW altijd (in zowel het eerste al tweede ZW-jaar) dat de vangnetter door ziekte of gebrek niet in staat is om <i>zijn arbeid</i> te verrichten. Het afschaffen van het striktere ZW-criterium zorgt er voor dat UWV geen EZWb's en TVB2's¹ <u>en TVB3's</u>² meer hoeft uit te voeren. De ZW-gerechtigde kan in het tweede ziektejaar nog altijd uitstromen door medisch herstel waardoor de betrokkene weer geschikt is voor het verrichten van zijn arbeid. De verplichting om passend werk te zoeken en te accepteren blijft ongewijzigd.
Tijdpad	Minimaal anderhalf à twee jaar na besluitvorming in verband met benodigde wetswijziging
Gevolgen voor werknemers (incl. inkomenseffecten, re-integratiekansen)	De inkomensbescherming van vangnetters zonder werkgever zal – in vergelijking met nu – toenemen. Het afschaffen van het striktere ZW-criterium zorgt er immers voor dat zij hun recht op een ZW-uitkering <u>en re-integratie</u> blijven houden als zij in staat zijn tot het verrichten van algemeen geaccepteerde arbeid. <u>Het verschil in inkomensbescherming tussen werknemers, met en zonder dienstverband, neemt af.</u> <u>Financiële prikkel bij klant wordt weggenomen en daardoor ook een belangrijke prikkel om te re-integreren in ander passend werk.</u>
Gevolgen voor werkgevers (incl. financiële gevolgen)	Het afschaffen van het striktere ZW-criterium leidt – zonder extra begeleiding van ZW-gerechtigde – tot een hogere instroom in het tweede ziektejaar <u>(en verwachte toename WGA lasten)</u>. Deze extra uitkeringskosten werken door in de ZW/<u>WGA</u>-premies voor werkgevers. Eigenrisicodragers voelen de extra kosten direct³.

¹ EZWB staat voor de 'Eerstejaars ziektewet beoordeling'. Dit is een beoordeling aan het einde van het eerste ziektejaar waarbij wordt gekeken of iemand aan het striktere ZW-criterium voldoet dat in het tweede ziektejaar geldt. TVB2 staat voor de 'Toetsing verbetering belastbaarheid tweede ziektejaar beoordeling'. Dit is een vervolg-beoordeling in het tweede ZW-jaar ná de EZWB, waarbij het recht op uitkering nog eens wordt vastgesteld vóór het einde van de wachttijd WIA.

² Kan worden aangevraagd door ERD ZW tijdens doorbetalen ziekengeld in het 3e jaar n.a.v. negatief resultaat RIV-toets WIA



Arbeidsmarkteffecten	Vangnetters kunnen door deze aanpassing langer in de ZW blijven. Dit vergroot hun afstand tot de arbeidsmarkt. <u>Effectiviteit re-integratie neemt af naarmate er sprake is van langere periode van uitval / stilstand in re-integratie-activiteiten.</u> Hierdoor daalt het aantal werknemers dat beschikbaar is voor de arbeidsmarkt. Dit effect is beperkter als UWV in het eerste ZW-jaar meer <u>inzet op de poortwachterrol en</u> aan re-integratie gaat doen.																																																
Uitvoeringsaspecten (incl. gevolgen voor werk VA)	We zien deze maatregel op basis van een nog een beperkte analyse, uitvoerbaar voor<u>in</u> 2022. UWV zal systeemaanpassingen en aanpassingen in de werkinstructies moeten verrichten op de maatregel uitvoerbaar te maken. Daarnaast moet externe communicatie (brieven, website, etc.) wordt aangepast. Uitvoeringsimpact: VA en AD kunnen hier snel op inspelen en zullen naar verwachting weinig instructie nodig hebben. Zij kunnen de werkwijze zoals deze nu wordt toegepast in het 1^e ziektewetjaar doortrekken naar het tweede ziektewetjaar. <u>De maatregel gaat meer betekenen voor UWV Werkbedrijf. De maatregel gaat naast toename ZW ook tot hogere instroom van de WIA leiden en dat vraagt meer re-integratiecapaciteit en re-integratiebudget. Technisch gezien uitvoerbaar, mits voldoende capaciteit bij het Werkbedrijf.</u>																																																
Verwacht effect op VA-capaciteit	<u>Effect op VA-capaciteit</u> <table><tr><th rowspan="2"></th><th colspan="6">FTE VA</th></tr><tr><th>Volume</th><th>EZWb/TVB2</th><th>2e ZW jaar</th><th>Extra VA beoordeling</th><th>Extra WIA</th><th>FTE Besparing</th></tr><tr><td>EZWB Vangnet</td><td>23.000</td><td>44</td><td>-6</td><td>-6</td><td>-21</td><td>11</td></tr><tr><td>TBV2 Vangnet</td><td>1.200</td><td>2</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>2</td></tr><tr><td>EZWB ERD</td><td>6.800</td><td>13</td><td>-</td><td>-</td><td>-5</td><td>8</td></tr><tr><td>TVB2 ERD</td><td>300</td><td>1</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>1</td></tr><tr><td>Totaal</td><td>31.300</td><td>60</td><td>-6</td><td>-6</td><td>-26</td><td>22</td></tr></table> <u>Toelichting</u> <u>De ramingen zijn gebaseerd op de realisatiecijfers 2021 (vanaf juli 2021 zijn de uitvoeringsvarianten ZW gestart waardoor het aantal EZWB al is gedaald; daarom gekozen voor realisatiecijfers).</u> <u>Met het afschaffen van het strikter ZW-criterium vervallen alle EZWb en TVB2 beoordelingen voor zowel de 'eigen' vangnetpopulatie als die van eigenrisicodragers.</u> <u>Door het vervallen van de EZWb voor het 'eigen' vangnet zal een groter deel van de gevallen doorstromen naar het 2e ziektewet jaar. In 2021 stroomde 33% uit na EZWb doordat >65% van het maatmaninkomen verdient kan worden met het verrichten van algemeen geaccepteerde arbeid. Aangenomen wordt dat alle gevallen >65% doorstromen naar het 2e ZW jaar. Aannee is ook dat voor deze hele populatie t.o.v. de huidige situatie meer capaciteit voor herstelbegeleiding wordt ingezet.</u> <u>Een deel van de gevallen die doorgaan naar het 2e ZW jaar zal uiteindelijk ook leiden tot een WIA aanvraag. De uitstroom in het 2e ZW jaar wordt gelijk verondersteld aan de huidige uitstroom na EZWb van 21%.</u> <u>Voor eigenrisicodragers wordt geen herstelbegeleiding ingezet, maar zal naar verwachting ook hetzelfde deel als van het 'eigen' vangnet, doorstromen naar de WIA.</u> <u>Geen rekening is gehouden met eventueel mogelijke effecten op de overige uitstroom in het 2e ZW jaar door het vervallen van het striktere criterium</u>		FTE VA						Volume	EZWb/TVB2	2e ZW jaar	Extra VA beoordeling	Extra WIA	FTE Besparing	EZWB Vangnet	23.000	44	-6	-6	-21	11	TBV2 Vangnet	1.200	2	-	-	-	2	EZWB ERD	6.800	13	-	-	-5	8	TVB2 ERD	300	1	-	-	-	1	Totaal	31.300	60	-6	-6	-26	22
	FTE VA																																																
	Volume	EZWb/TVB2	2e ZW jaar	Extra VA beoordeling	Extra WIA	FTE Besparing																																											
EZWB Vangnet	23.000	44	-6	-6	-21	11																																											
TBV2 Vangnet	1.200	2	-	-	-	2																																											
EZWB ERD	6.800	13	-	-	-5	8																																											
TVB2 ERD	300	1	-	-	-	1																																											
Totaal	31.300	60	-6	-6	-26	22																																											



	• <u>Wenselijk is om extra te intensiveren in de ZW periode ten einde extra WIA aanvragen te voorkomen. Er zijn twee mogelijkheden van uitstroom uit de ZW: herstelafpraak i.k.v. re-integratie, met de AD of RB of een hersteldverklaring door de VA. Mn voor deze laatste is VA inzet nodig t.b.v. o.a. overleg in het team en spreekuren. Wel moet bedacht worden dat i.t.t. de huidige situatie geen strenger criterium in het tweede ziektejaar toegepast kan worden. Dit zorgt ervoor dat er toch sprake zal zijn van meer mensen in het tweede ziektejaar wat tot extra WIA aanvragen leidt.</u> • <u>Voor de gevallen die extra doorstromen naar het 2e ZW jaar worden extra VA beoordelingen uitgevoerd, vergelijkbaar met het consult VA in de 1e lijn. De huidige uitstroom in het 2e ZW jaar is 21%. Door de intensivering van inzet VA, AD en RB wordt geschat dat de uitstroom in het 2e ZW jaar voor deze gevallen 50% hoger uitkomt</u> • <u>Er is geen rekening gehouden met stijging Amber beoordelingen en de gevolgen van het afgeven van meer no-riskpolissen omdat meer mensen einde wachttijd bereiken.</u> De mismatch in vraag naar en aanbod van sociaal-medische beoordelingen neemt met ca. 8%-punt af door de maatregel. Dit betreft een grove inschatting die waarschijnlijk lager zal uitvallen. In de inschatting is geen rekening gehouden met extra WIA-instroom en is het gemiddelde aantal ZW-sprekuren per uitkeringsgerechtigde gelijk verondersteld.																																																																
Budgettaire effecten Rijk (* €1 miljoen)	NB Raming door FEZ-SZW <table><tr><th></th><th>2022</th><th>2023</th><th>2024</th><th>2025</th><th>2026</th><th>2027</th><th>struc.</th></tr><tr><td>Effectiviteitseffect</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Weglekeffecten</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Uitvoeringskosten</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Totaal</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Schuif privaat publiek</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>		2022	2023	2024	2025	2026	2027	struc.	Effectiviteitseffect								Weglekeffecten								Uitvoeringskosten																Totaal																Schuif privaat publiek							
	2022	2023	2024	2025	2026	2027	struc.																																																										
Effectiviteitseffect																																																																	
Weglekeffecten																																																																	
Uitvoeringskosten																																																																	
Totaal																																																																	
Schuif privaat publiek																																																																	
Toelichting raming en hardheid raming	NB Toelichting door FEZ-SZW																																																																
Juridische aspecten (incl. beschouwing mogelijkheden buitenwettelijk beleid)	▪ Hiervoor is aanpassing van de Ziektewet nodig. ▪ Een dergelijke aanpassing kost minimaal anderhalf jaar. ▪ Er moet worden nagedacht over overgangsrecht. Als het striktere ZW-criterium bijvoorbeeld per 1 januari 2024 wordt afgeschaft, wat betekent dat voor personen die op 1 juli 2023 al uit de ZW zijn gestroomd omdat uit de EZWb is gebleken dat zij voor minder dan 35% arbeidsongeschikt zijn ten aanzien van algemeen geaccepteerde arbeid? Kunnen zij dan weer aanspraak maken op ZW (herleving recht) als het striktere ZW-criterium dan is afgeschaft en zij wel aan de nieuwe voorwaarden voldoen? Moeten zij dan ook weer opnieuw beoordeeld worden? <u>Welk maatstaf gaat er gelden tijdens het overgangsrecht?</u>																																																																
Feiten en cijfers	▪ Een derde van de ZW-gerechtigden die het tweede ziektejaar bereiken stromen uit vanwege het striktere ZW-criterium.																																																																
Overige opmerkingen	Pro's																																																																



- De aanpassing zal leiden tot een **forse** vermindering van het aantal te verrichten sociaal-medische beoordelingen door UWV. De maatregel levert daarmee een belangrijke bijdrage aan het verkleinen van het probleem van het tekort aan verzekeringsartsen bij UWV.
- Meer inkomensbescherming voor vangnetters. Dit geldt vooral voor ZW'ers met lage lonen.
- Voor werknemers met een vast dienstverband geldt in de loondoorbetaling geen zwaarder criterium in het tweede ziektejaar. Dit voorstel brengt dus meer gelijkheid voor werknemers met een vast en tijdelijk dienstverband.
- UWV ziet kans meer in te zetten op re-integratie tijdens de ZW, verwacht wordt dat dit zal bijdragen aan de uitstroom.

Contra's

- De maatregel leidt tot hogere ZW-uitgaven (grote geldstroom).
- Het leidt tot hogere premies voor publiek verzekerde werkgevers en leidt tot hogere ziekengeldlasten en arbolasten voor de ERD ZW.
- Het striktere ZW-criterium is in 2013 ingevoerd vanwege de activerende prikkel die vanuit dit criterium uit gaat. Het ZW-criterium gerelateerd aan de eigen arbeid is op den duur niet activerend genoeg. Deze activerende prikkel wordt door het afschaffen weer tenietgedaan.

Fiche: 5 Afschaffen strikter ZW criterium in het 2^e ziektejaar

Impact Mismatch

- Bijv. positieve impact op mismatch: - 22 FTE aantal VA. De maatregel zal een positieve impact hebben op de mismatch.

Uitvoerbaarheid

- Uitvoerbaar. Deze maatregel voorkomt procesmatige inzet van VA-capaciteit ten behoeve van een eerstejaars Ziektewet beoordeling. Tegelijkertijd beperkt dit de kansen voor uitstroom van klanten op gangbare arbeid en verhoging instroom WIA.
- Om de duur ZW te verkleinen en verhoogde instroom WIA te voorkomen, zal ingezet moeten worden op de Poortwachtersrol in de 1e lijn en op re-integratieactiviteiten. Meer inzet AD en RB om inzet van re-integratieactiviteiten de klant weer in staat te stellen tot werken. Daarvoor is capaciteit en budget noodzakelijk bij Uitkeren en het Werkbedrijf.

Juridisch

- Wetswijziging nodig; op basis van artikel 19aa verplicht is op en na de 52e week om rechtmatig uitkeringen te kunnen verstrekken. Niettemin worden op dit moment de uitvoeringsvarianten, om risico's te vermijden moet zo snel mogelijk de wet worden aangepast, bij voorkeur door de artikelen 19aa en 19ab in zijn geheel te laten vervallen.

Aandachtspunten

- Overgangsrecht: In het overgangsrecht moet ook geregeld worden wat de maatstaf is van die mensen die wegens een EZWb uit de ZW zijn gegaan en daarna niet meer hebben gewerkt. Nu geldt dat de maatstaf dan 1 van de geduide functies kan zijn. En daar kunnen mensen sneller hersteld op worden verklaard. Wil men dat handhaven? Of wordt de maatstaf de functie waarin men oorspronkelijk is uitgevallen? In dat geval zal men EWT bereiken.
- Wat doen we met lopende gevallen (eerder beoordeling, bezwaar/beroep). Aanvullende ondersteuning is nodig.
- JKC heeft in het kader van de Agenda van de Toekomst in een uitgebreide notitie duidelijk gemaakt dat geen van de uitvoeringsvarianten ZW binnen de huidige wet- en regelgeving lijken te passen en dat volgens de huidige wet een beoordeling op basis van artikel 19aa verplicht is op en na de 52e week om rechtmatig uitkeringen te kunnen verstrekken.



Nummer longlist	6
Titel	Verplicht eigenrisicodragerschap voor de Ziektewet
Bron	PM
Korte toelichting maatregel (incl. beschrijving huidige situatie)	<i>Huidige situatie</i> Op dit moment kunnen werkgevers ervoor kiezen om eigenrisicodrager te worden voor de Ziektewet (ZW). Als eigenrisicodrager betaalt de werkgever zelf de ZW-uitkering voor zijn (ex-)werknemers die daar bij ziekte recht op hebben en is de werkgever verantwoordelijk voor de re-integratie van de zieke (ex-)werknemer. Werkgevers kunnen alleen eigenrisicodrager worden voor einddienstverbanders <u>inclusief diegenen die vallen onder een gelijkgestelde arbeidsverhouding (art. 4 en 5 ZW)</u> en uitzendkrachten die werken onder een contract met uitzendbeding. Het eigenrisicodragerschap geldt ook ten aanzien van (ex-)werknemers die recht krijgen op een ZW-uitkering op grond van artikel 46 van de ZW (nawerking). Het eigenrisicodragerschap is niet mogelijk voor zieke WW'ers en voor werknemers die wel een werkgever hebben, maar recht hebben op een ZW-uitkering omdat zij vallen onder de no-riskpolis, ziek zijn door zwangerschap, bevalling of orgaandonatie. <i>Maatregel</i> De onderhavige maatregel houdt in dat werkgevers verplicht eigenrisicodrager voor de ZW worden. Het eigenrisicodragerschap beperkt zich – zoals in de huidige situatie – tot einddienstverbanders en uitzendkrachten die werken onder een contract met uitzendbeding (incl. nawerkingsgevallen). Het eigenrisicodragerschap is – evenals in de huidige situatie – binnen deze maatregel niet mogelijk voor zieke WW'ers, werknemers die vallen onder de no-riskpolis, werknemers die ziek zijn door zwangerschap, bevalling of orgaandonatie.
Tijdpad	Minimaal anderhalf à twee jaar na besluitvorming in verband met benodigde wetswijziging
Gevolgen voor werknemers (incl. inkomenseffecten, re-integratiekansen)	• De maatregel heeft geen directe inkomenseffecten. • Einddienstverbanders en uitzendkrachten met uitzendbeding zijn bij ziekte voortaan altijd aangewezen op hun (ex-)werkgever. Zij vallen niet meer onder de (directe) verantwoordelijkheid van UWV. • <u>Risico bestaat dat er problemen voor de werknemers ontstaan. UWV ontvangt signalen dat er bij Eigen risicodrager de lonen zomaar stopgezet of dat er helemaal niets aan de re-integratie wordt gedaan, dit risico zal toenemen waarin dit speelt.</u>
Gevolgen voor werkgevers (incl. financiële gevolgen)	• Werkgevers betalen geen premie voor de ZW voor bovengenoemde ex-werknemers. Daar staat tegenover dat zij wel zelf de kosten dragen voor de ZW-uitkeringen waar zij verantwoordelijk voor zijn. Bovendien zijn zij verantwoordelijk voor de begeleiding en de re-integratie en de kosten daarvan. • <u>Voor werkgevers betekent dit dat zij de publieke verzekering bij UWV ('moeten') inruilen voor private verzekering of private administratie, terwijl zij nu de keuze hebben. Voor MKB-er is het lastig om deze lasten zelf te dragen en de uitvoering van de ZW is te complex om zelf uit te voeren voor een MKB-er.</u> • <u>Leidt tot administratieve lastenverzwaring, (separate registratie van betaling en loonaangifte) en audits.</u>

5.1 lid 2 is een optimistische inschatting. Dit betekent een stelselwijziging, waarbij nog de nodige afstemming met verzekeraars, arbodiensten en sociale partners noodzakelijk is.



Arbeidsmarkteffecten	- Werkgevers krijgen soortgelijke verantwoordelijkheden voor zowel hun vaste als tijdelijke werknemers die ziek zijn. Dat kan werkgevers ertoe aanzetten om werknemers eerder in vaste dienst te nemen, maar kan hen ook stimuleren om meer ZZP'ers in te huren in plaats van flexibele werknemers. - De kosten van uitzendarbeid komen meer in lijn te liggen met de daadwerkelijke kosten van uitzendarbeid (zie ook beschouwing).																																								
Uitvoeringsaspecten (incl. gevolgen voor werk VA)	- Waar de uitvoeringslast bij UWV kleiner wordt, zal de last op bedrijfsartsen of de verzekeringsartsen in private dienst (zoals arbodiensten) groter worden om de uitbreiding van private taken in het kader van de ZW mogelijk te maken; ook deze artsen zijn op dit moment schaars. De Kwaliteitstafel bedrijfs- en verzekeringsgeneeskunde heeft een advies uitgebracht om het tekort aan bedrijfsartsen te verminderen. Hiervoor is een apart stuk voorbereid door de directie G&VW van SZW. - De huidige werkwijze waarbij de eigenrisicodragers beschikkingen over het recht op een ZW-uitkering voorbereidt, maar UWV eindverantwoordelijk is en daarom deze beschikkingen afgeeft, levert de nodige uitvoeringsvraagstukken en knelpunten op, zowel aan de publieke kant, als aan de private kant. Door deze maatregel zal ze werkwijze wordt door de maatregel voor meer werkgevers toegepast. UWV heeft in de huidige werkwijze een eindverantwoordelijk en heeft een controletaak. Als dit niet elders zal worden belegt zal het aantal herstelbeschikking op verzoek van de ERD-ZW zal naar verwachting fors toenemen en mogelijk dat in de nieuwe regeling hiervoor niet meer de huidige werkwijze zonder VA mag worden toegepast. - Privatisering heeft effect op de werkgelegenheid van medewerkers verzuimbeheersing (MVB), uitkeringsdeskundigen en administratief medewerkers..																																								
Verwacht effect op VA-capaciteit	Maatregel zal vermindering inzet VA op re-integratie en 1^{ste} claimbeoordeling betekenen. Tevens stijging van marginale toetsing herstelbeschikking. Zonder aanpassingen op de ambtshalve uitvoering van de EZWb voor ERD, blijft het volume van EZWb en de benodigde de VA capaciteit voor deze beoordeling op het zelfde niveau. Maatschappelijk effect lijkt een verschuiving van de krapte aan VA-capaciteit bij UWV, naar krapte aan BA-capaciteit bij Arbodiensten. Daarbij is het te verwachten dat een deel van de UWV verzekeringsartsen met het ZW werk mee verschuift naar de private markt. Effect op VA-capaciteit <table><tr><th colspan="3">FTE VA ZW ARBO</th></tr><tr><th>Vangnetcategorie</th><th>Volume</th><th>FTE Besparing</th></tr><tr><td>einde dienstverband</td><td>24.100</td><td>51</td></tr><tr><td>uitzendkrachten</td><td>11.500</td><td>26</td></tr><tr><td>Totaal</td><td>35.600</td><td>77</td></tr></table> <table><tr><th colspan="3">FTE VA EZWB/TVB2</th></tr><tr><th>Vangnetcategorie</th><th>Volume</th><th>FTE Besparing</th></tr><tr><td>einde dienstverband</td><td>8.400</td><td>16</td></tr><tr><td>uitzendkrachten</td><td>2.400</td><td>5</td></tr><tr><td>Totaal</td><td>10.800</td><td>21</td></tr></table> <table><tr><th colspan="2">Totaal FTE VA</th></tr><tr><th>Vangnetcategorie</th><th>FTE Besparing</th></tr><tr><td>einde dienstverband</td><td>67</td></tr><tr><td>uitzendkrachten</td><td>31</td></tr><tr><td>Totaal</td><td>98</td></tr></table> Toelichting	FTE VA ZW ARBO			Vangnetcategorie	Volume	FTE Besparing	einde dienstverband	24.100	51	uitzendkrachten	11.500	26	Totaal	35.600	77	FTE VA EZWB/TVB2			Vangnetcategorie	Volume	FTE Besparing	einde dienstverband	8.400	16	uitzendkrachten	2.400	5	Totaal	10.800	21	Totaal FTE VA		Vangnetcategorie	FTE Besparing	einde dienstverband	67	uitzendkrachten	31	Totaal	98
FTE VA ZW ARBO																																									
Vangnetcategorie	Volume	FTE Besparing																																							
einde dienstverband	24.100	51																																							
uitzendkrachten	11.500	26																																							
Totaal	35.600	77																																							
FTE VA EZWB/TVB2																																									
Vangnetcategorie	Volume	FTE Besparing																																							
einde dienstverband	8.400	16																																							
uitzendkrachten	2.400	5																																							
Totaal	10.800	21																																							
Totaal FTE VA																																									
Vangnetcategorie	FTE Besparing																																								
einde dienstverband	67																																								
uitzendkrachten	31																																								
Totaal	98																																								



	• <u>De capaciteit voor einde dienstverband en uitzendkrachten vervalt. Deze is voor het vervallen van de ZW-Arborol gereconstrueerd uit de begroting. Voor de berekening van de EZWB is net als bij fiche 5 uitgegaan van de realisatie 2021. Een vraagpunt is nog of wel of niet de EZWB uitgevoerd moet blijven worden.</u> • <u>De besparing op VA capaciteit is 77 FTE'n voor ZW Arborol en 21 FTE'n voor de EZWB. De totale besparing is 98 FTE'n</u> • <u>Als ook de FTE inzet voor het convenant met de uitzendbranche niet meer ingezet worden, bedraagt de besparing maximaal 100 FTE'n</u> • <u>Als de EZWB voor de ER-dragers gedaan moeten blijven worden, zullen deze fors toenemen vanwege de grotere ERD populatie. Risico dat er meer EZWB gedaan moet worden dan in de huidige situatie, waarin o.a. op kansrijkheid wordt geselecteerd voor deze groep.</u> <u>Als in de nieuwe situatie EZWB op aanvraag gedaan kan worden door de ERD werkgever kan dit leiden tot een toename van ingebrekestellingen/dwangsommen. De mismatch in vraag naar en aanbod van sociaal-medische beoordelingen neem met ca. 12%-punt af door de maatregel. Dat komt door het vervallen van de ZW-sprekuren voor einddienstverbanders en uitzendkrachten die werken onder een contract met uitzendbeding in de ZW.</u>																																																	
Budgettaire effecten Rijk (* €1 miljoen)	NB Raming door FEZ-SZW <table><tr><th></th><th>2022</th><th>2023</th><th>2024</th><th>2025</th><th>2026</th><th>2027</th><th>struc.</th></tr><tr><td>Effectiviteitseffect</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Weglekeffecten</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Uitvoeringskosten</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Totaal</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Schuif privaat publiek</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>		2022	2023	2024	2025	2026	2027	struc.	Effectiviteitseffect								Weglekeffecten								Uitvoeringskosten								Totaal								Schuif privaat publiek								
	2022	2023	2024	2025	2026	2027	struc.																																											
Effectiviteitseffect																																																		
Weglekeffecten																																																		
Uitvoeringskosten																																																		
Totaal																																																		
Schuif privaat publiek																																																		
Toelichting raming en hardheid raming	NB Toelichting door FEZ-SZW																																																	
Juridische aspecten (incl. beschouwing mogelijkheden buitenwettelijk beleid)	• Hiervoor is aanpassing van de Ziektewet nodig. <u>Indien de ERD zelf ook beschikkingen mag afgeven zijn meer juridische aanpassingen nodig.</u> • Een dergelijke aanpassing kost minimaal anderhalf jaar.																																																	
Feiten en cijfers	...																																																	
Overige opmerkingen	• De verschillen tussen het vaste dienstverband en het tijdelijke dienstverband worden kleiner. • Draagt bij aan vereenvoudiging van het stelsel. Werkgevers zijn voor de betaling bij ziekte en re-integratie voor al hun werknemers verantwoordelijk ongeacht de aard van het dienstverband. • De kansen voor zieke flex-werknemers op re-integratie bij de werkgever waar zij ziek zijn geworden nemen toe, omdat werkgevers meer verantwoordelijkheid en een sterkere financiële prikkel hebben en zich daarom meer inspinnen. Als zieke werknemers sneller weer aan het werk gaan, heeft dit een positief effect op hun inkomen. Daarnaast kan het effect hebben op het terugdringen van het ziekteverzuim en de instroom in de WIA. • De kosten van uitzendarbeid komen meer in lijn te liggen met de daadwerkelijke <u>kosten instroom vanuit</u> uitzendarbeid. De uitzendbranche heeft een																																																	



andersoortig contracttype dat het makkelijk maakt om personeel te verplaatsen. Doordat de gedifferentieerde premie voor de Whk met een vertraging van 2 jaar werkt levert dit in de huidige situatie mogelijkheden op tot oneigenlijk gebruik, waardoor de publieke premie kan worden gedrukt. Andere werkgevers betalen mee aan de gevolgen hiervan. Deze mogelijkheid en dit effect vervallen met deze maatregel.

- Het voorstel leidt tot extra werkgeversrisico's en verantwoordelijkheden. Werkgevers krijgen meer verplichtingen terwijl de huidige werkgeversverplichtingen als geheel al als zwaar ervaren worden. Mogelijk is het, om draagvlak te creëren voor deze maatregel, nodig om parallel de werkgeversverplichtingen te reduceren.
- Mogelijk zijn er groepen werkgevers die zich niet goed kunnen verzekeren voor deze nieuwe verplichting of die de uitvoering van de re-integratieverplichtingen niet kunnen uitbesteden. Op dit moment worden dergelijke problemen niet geconstateerd bij loondoorbetaling bij ziekte.
- Wat te doen met ERD die weigeren om ziekengeld uit te betalen en te re-integreren? Nu neemt UWV dit over.
- Wat te doen bij einde onderneming al dan niet via faillissementen? Nu neemt UWV dit in aantal gevallen over.
- ERD kan bij deze regel er baat bij hebben om meer mensen met een no-riskpolis in dienst te nemen. Dat kan gunstig zijn, maar kan ook meer druk opleveren door sociale partners om meer groepen onder de no-risk te laten vallen.
- Mogelijke stijging vaststellingsovereenkomsten tijdens ziekte. (fraude fiches KPMG (fiche 27))

Fiche 6: Verplicht eigenrisicodragerschap voor de Ziektewet

Impact Mismatch

- Bijv. positieve impact op mismatch: - 98 aantal VA
- Echter: maatschappelijk effect lijkt een verschuiving van de krapte aan VA-capaciteit bij UWV, naar krapte aan bedrijfsartsen-capaciteit bij Arbodiensten. Vraag is ook wat dit voor effect heeft voor de uitstroom van verzekeringsartsen bij UWV. Er zijn veel verzekeringsartsen die een voorkeur voor de ZW-uitvoering hebben. Het is te verwachten dat een deel van hen met het werk mee zal gaan richting de private markt.
- Een vraagpunt is nog of wel of niet de EZWB uitgevoerd moet blijven worden en hoe complex de taak- en verantwoordelijkheidsverdeling blijft tussen de ERD-er en UWV.

Uitvoerbaarheid

- De uitvoerbaarheid kan pas worden getoetst als er keuzes zijn gemaakt voor de verdere uitwerking van deze maatregel.

Juridisch

- Wetswijziging wel nodig.
- Mogelijke impact op het uitzendbeding.
- Mogelijk dat door jurisprudentie (ECLI:NL:GHDHA:2020:460) het contract niet meer kan worden beëindigd bij ziekte. In dat geval valt de uitzendkracht mits nog ziek onder de groep ziek uit dienst.

Aandachtspunten

- Voor UWV positieve capaciteitsaspecten, zeker als dit gecombineerd wordt met maatregel 5, maar maatschappelijk is dit maar de vraag (meer vraag naar bedrijfsartsen en mogelijke en verschuiving van (UWV)verzekeringsartsen naar de private markt).
- UWV heeft nu een controlerende en eindverantwoordelijke taak, onduidelijk is of dit in stand blijft.
- Het kabinet is van plan het tweede jaar loondoorbetaling bij de werkgevers weg te halen. Dat is in tegenspraak met dit voorstel.
- Privatisering heeft een flink effect op de werkgelegenheid van medewerkers verzuimbeheersing (MVB) en bepaalt het werkgelegenheidseffect voor uitkeringsdeskundigen en administratief medewerkers.



Nummer longlist	7
Titel	Duurzaamheidscriterium laten vervallen
Bron	Gupta
Korte toelichting maatregel (incl. beschrijving huidige situatie)	<i>Huidige situatie</i> Momenteel bestaat de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA) uit twee regelingen: Inkomensverzekering Volledig Arbeidsongeschikten (IVA) en de regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA). De IVA regelt een loonvervangende uitkering voor verzekerden die (vrijwel) volledig en duurzaam arbeidsongeschikt zijn. De WGA regelt een aanvulling op het inkomen dat iemand met werken nog kan verdienen. In de huidige situatie kan de herbeoordeling van een WGA-gerechtigde ertoe leiden dat iemand in de IVA terecht komt. Dat geeft werkgevers (minder kosten) en werknemers (meer uitkering) een prikkel om herbeoordelingen aan te vragen. <i>Maatregel</i> Deze maatregel betreft het hervormen van de WIA tot een regeling waarbij het bepalen van de duurzaamheid van de ziekte/aandoening geen rol meer speelt. In dit voorstel krijgen arbeidsongeschikten, ongeacht of ze duurzaam of niet-duurzaam arbeidsongeschikt zijn, dezelfde uitkering. De hoogte van de uitkering kan gelijk worden gesteld aan het huidige niveau van de WGA 80-100 (70% van het WIA-maandloon) of aan het huidige niveau van de IVA-uitkering (75% van het WIA-maandloon). Als het verschil in uitkeringshoogte vervalt is er geen prikkel meer voor werknemers om een herbeoordeling aan te vragen gericht op IVA. In de huidige situatie bestaat een periode van 10 jaar voor premiedifferentiatie en eigenrisicodragerschap. In de nieuwe situatie wordt dat 5 jaar. Dit sluit aan bij het uitgangspunt van vijf jaar monitoring en dienstverlening door UWV. Het monitoren en activeren van mensen gebeurt dan op uniforme wijze.
Tijdpad	Vereist wetwijziging
Gevolgen voor werknemers (incl. inkomenseffecten, re-integratiekansen)	- <i>Inkomenseffecten</i>. De inkomenseffecten zijn afhankelijk van keuze voor hoogte uitkering WGA 80-100 en IVA. Wanneer de uitkering van de WGA 80-100 en IVA aan elkaar gelijkgesteld worden zal er sprake zijn van een inkomensdaling van de groep IVA-gerechtigden of inkomensstijging van de groep WGA 80-100. - <i>Gedragseffecten</i>. Wanneer er gekozen wordt voor het gelijktrekken van de IVA en WGA 80-100 uitkering kan dit leiden tot gedragseffecten. Een verlaging van de IVA-uitkering betekent dat de uitkering minder aantrekkelijk wordt en zal leiden tot een (beperkte) toename van het arbeidsaanbod. Omgekeerd zal het verhogen van de WGA 80-100-uitkering leiden tot een (beperkte) afname van het arbeidsaanbod. - <i>Re-integratie</i>. Gedurende de eerste vijf jaar kunnen mensen niet meer zoals nu vanuit de WGA 80-100 naar de IVA. Dat is gunstig voor het arbeidsaanbod, omdat mensen in de WGA 80-100 ondersteuning kunnen krijgen bij re-integratie en herbeoordeeld kunnen worden. Het effect hiervan is echter beperkt omdat de groep die erbij komt in de WGA 80-100 weinig re-integratiepotentieel zal hebben. Na vijf jaar komen mensen uit de WGA 80-100 automatisch in de IVA, en worden daarna niet langer herbeoordeeld, noch door werkgevers ondersteund bij re-integratie. Daarnaast kunnen WGA-gerechtigden gedurende de vijf jaar minder gemotiveerd zijn om re-integratie-inspanningen te verrichten, omdat men na vijf jaar 'automatisch' naar de IVA overgaat. Daardoor neemt de uitstroom uit de WIA af en daarmee neemt ook het arbeidsaanbod af.



Gevolgen voor werkgevers (incl. financiële gevolgen)	- <i>Financiële lasten.</i> De verkorting van de periode van premiedifferentiatie en eigenrisicodragerschap leidt tot een verlichting van de werkgeversrisico's en een vermindering administratieve lasten. Ten opzichte van de huidige situatie dragen werkgevers vijf jaar langer lasten voor de ca. 20% die nu gelijk instroomt in de IVA (UWV Kwantitatieve informatie 2020: 12.203 IVA toekenningen op 62.458 afgehandelde aanvragen = 20%). - <i>Re-integratie.</i> Eigenrisicodragers hebben naast financiële lasten ook formeel re-integratieplichten voor deze groep, terwijl zij dus niet/zeer beperkt re-integreerbaar zijn. Er bestaat geen financiële prikkel meer voor eigenrisicodragers om bij de 're-integratie' te focussen op de IVA, maar alleen nog om een WGA-gerechtigde aan het werk te krijgen of te re-integreren tot een lager ao-%. De periode van premiedifferentiatie en eigenrisicodragerschap wordt ingekort. Dit leidt tot minder inspanningen op het vlak van re-integratie en dus tot een afname van het arbeidsaanbod. <u>De exacte gevolgen voor werkgevers zijn daarnaast afhankelijk van de uitwerking van het fiche en de keuze met betrekking tot de uitkeringshoogte.</u>
Uitvoeringsaspecten (incl. gevolgen voor werk VA)	<u>NB-primair voor UWV en NVVG</u> <u>Gupta heeft becijferd dat de vraag naar VA-capaciteit met een dergelijke maatregel afneemt met circa 15 procentpunt (dec 2020, p. 82). Dat komt ten eerste door het feit dat werkgevers en werknemers geen mogelijkheid meer hebben om een herbeoordeling met het oog op een IVA-uitkering aan te vragen. Ten tweede is het lastig om de duurzaamheid van een medische aandoening vast te stellen (feitelijk het verschil tussen WGA 80-100 en IVA). Dit speelt vooral bij psychische problematiek en moeilijk objectificeerbare aandoeningen. Deze maken een steeds groter deel uit van de WIA-beoordelingen. Deze moeilijkheid verdwijnt door de maatregel. De WIA-beoordeling wordt dan ook eenvoudiger</u> <u>Sociaal Medische Zaken:</u> <u>De duurzaamheid hoeft niet meer vastgesteld te worden door de VA. Dit betekent dat er geen informatie opgevraagd hoeft te worden als de prognose nog niet duidelijk is voor de VA. De VA hoeft niet meer te beargumenteren waarom hij de werknemer wel of niet duurzaam volledig arbeidsongeschikt vindt, dat bespaart tijd en moeite én de VA hoeft geen extra FML meer te maken om onderscheid te maken tussen de beperkingen die wel duurzaam zijn en de beperkingen die niet duurzaam zijn. Dat betekent ook minder werk voor de AD. Daarnaast is niet altijd meteen duidelijk dat de werknemer met de vastgestelde belastbaarheid op AD gronden 80-100 wordt. Blijkt dat wel het geval dan gaat het dossier terug van de AD naar de VA om alsnog de duurzaamheid vast te stellen. Dat vervalt met deze maatregel ook.</u> <u>Gevolg is wel dat er meer mensen in de groep monitoring 80-100% gaan vallen (de medisch 80-100 die voorheen IVA werden, maar ook een deel van de 80-100 AD groep die op dit moment niet zinvol zijn om over te dragen naar het Werkbedrijf)</u> <u>Met dit voorstel worden mensen maximaal 5 jaar gemonitord (aansluiten bij huidige monitoringproces), dit stopt zoveel eerder als duidelijk is dat verder monitoren niet zinvol is. Monitoren vergt meer AD/SMV capaciteit en in mindere VA-capaciteit.</u> <u>Werkbedrijf:</u> <u>Uitsluitend uitvoerbaar voor Werkbedrijf indien de re-integratiedienstverlening beperkt wordt tot cliënten die daadwerkelijk (praktisch) (ontwikkelbare)mogelijkheden hebben. Voor het overige uitsluitend dienstverlening op verzoek.</u> <u>Uitkeren:</u> <u>Verschillende alternatieven voor uitwerking van de maatregel:</u> <u>1. IVA vervalt en iedereen in de IVA wordt vanaf ingangsdatum wetgeving geconverteerd naar een WGA LAU 80-100 zonder RVC.</u>



2. IVA vervalt, WGA LAU wordt verhoogd van 70 naar 75% dagloon en iedereen in de IVA wordt vanaf ingangsdatum wetgeving geconverteerd naar een WGA LAU 80-100 zonder RVC.
3. IVA blijft bestaan en zowel WGA LGU als WGA LAU worden opgehoogd naar 75% dagloon.

Voor alternatief 1 en 2 is conversieprogrammatuur nodig en het per toekomstende datum afsluiten van de IVA. Voor terugwerkende kracht moet de IVA-uitkering blijven bestaan. Middelgrote systeemaanpassing. Voor alternatief 2 geldt daarnaast dat een verhoging uitkeringspercentage WGA LAU naar 75% een kleine systeemaanpassing vereist. Voor alternatief 3; een verhoging van het uitkeringspercentage WGA LGU voor de hele duur naar 75% en WGA LAU verhogen naar 75% zijn 2 kleine systeemaanpassingen noodzakelijk. Belangrijk: er is geen conversie nodig bij alternatief 3.

Verwacht effect op VA- capaciteit

Aannames:

- IVA vervalt voor de nieuwe uitkeringen; deze worden in de nieuwe situatie 80-100 (40% medisch, 60% arbeidskundig)
- IVA blijft bestaan voor de lopende gevallen
- Voor de huidige WGA klanten vervalt de mogelijkheid om alsnog IVA te worden
- Uitkeringspercentage voormalig IVA wordt ook 70%
- ERD periode verkorten naar 5 jaar
- Een deel van de voormalige IVA groep komt bij de te monitoren groep: medisch 80-100 en klein deel arbeidskundig 80-100. Rest arbeidskundig 80-100 gaat naar Werkbedrijf

Effecten:

- Duurzaamheidstoets vervalt: WIA claimbeoordeling wordt eenvoudiger. Daarmee vervallen of wijzigen de volgende taken:
 - er hoeft geen info opgevraagd te worden als de prognose nog niet duidelijk is;
 - de VA hoeft niet te beargumenteren waarom wel/niet duurzaam: bespaart moeite én er hoeft geen extra FML te worden opgesteld met onderscheid tussen duurzame en niet duurzame beperkingen;
 - in de gevallen waarbij pas na overdracht naar de AD blijkt dat werknemer op AD gronden 80-100 wordt hoeven niet meer terug naar de VA om duurzaamheid vast te stellen.

Doorrekening op basis van de IVA en de WGA toekenningen 80-100: 35.116 = ruim 50% van het aantal claimbeoordelingen: 66.606 (realisatiecijfers 2021). De besparing is per saldo 24 minuten per WIA beoordeling (besparing omgeslagen over alle WIA claimbeoordelingen). Dit levert een besparing van 22 FTE'n op.

- De omvang van de te monitoren groep wordt groter: Voor de monitoring van deze nieuwe groep zijn extra VA'n nodig. PM.

- Zie onder de tabel met het aantal geraamde WIA herbeoordelingen 2022 e.v.:

WIA Volumes begroting	2022	2023	2024	2025	2026
Interne aanvragen	6.200	6.400	6.600	6.800	7.000
Werkgever/verzekeraar/gemachtigde	7.600	7.800	7.900	8.000	8.100
Verzekerde	9.600	9.700	9.900	10.100	10.300
WIA vraaggestuurd totaal	23.400	23.900	24.400	24.900	25.400
WIA professioneel	13.400	13.800	14.200	14.600	15.000
WIA totaal	36.800	37.700	38.600	39.500	40.400

- De omvang van het aantal herbeoordelingen wijzigt



Het effect op de begrote aantallen is als volgt:

	2022	2023	2024	2025	2026
Vervallen aanvragen	voorjaar				
Interne aanvragen	0	0	0	0	0
Werkgever/verzekeraar/gemachtigde	3.247	3.333	3.376	3.418	3.461
Verzekerde	3.774	3.814	3.892	3.971	4.049
WIA vraaggestuurd totaal	7.022	7.146	7.268	7.389	7.510
WIA professioneel	3.783	3.896	4.008	4.121	4.234
WIA totaal	10.804	11.042	11.276	11.510	11.745
FTE besparing	35	36	36	37	38

Let wel: dit zijn besparingen op aantallen die in de huidige situatie niet gerealiseerd worden.

- Meer WIA aanvragen vanwege verkorting ERD periode en daarmee kleiner worden van de financiële incentives voor werkgevers om aan re-integratie te doen (CPB/SZW gaan hiervan uit; lijkt plausibel). Geen volume-effect is hiervoor geraamd door CPB; alleen een kostenpost. FTE effect is voorlopig PM.
- Risico dat in periode tot invoering extra herbeoordelingen worden gevraagd om IVA te worden; niet gekwantificeerd.
- Als er wel sprake is van overgangsrecht, dat wil zeggen dat alle huidige WGA klanten nog in de IVA kunnen komen, zal de opgenomen besparing op de herbeoordelingen niet gerealiseerd worden.

Samenvatting besparing	Besparing FTE'n 2022
Afschaffen duurzaamheid	22
Vervallen herbeoordelingen	35
Toename monitorgroep	- PM
Toename WIA volume tgv 5 jaar ERD	- PM
In aanloop nieuwe wet extra herbeoordelingen	- PM
Totaal	57 - PM

Dit beeld gaat alleen op als geen sprake is van overgangsrecht

NB wordt becijferd door GUPTA

Budgettaire effecten Rijk (* €1 miljoen)

NB Raming door FEZ-SZW

	2022	2023	2024	2025	2026	2027	struc.
Effectiviteitseffect							
Weglekeffecten							
Uitvoeringskosten							
Totaal							
Schuif privaat publiek							

NB Eerste inschatting, gemaakt begin 2021, is dat de WIA-uitgaven structureel met ca. 500 miljoen¹ per jaar toenemen. Dit is ten eerste het gevolg van de verminderde prikkel voor werkgevers om mensen te re-integreren, als gevolg van de inkorting van de periode van premiedifferentiatie en eigenrisicodragerschap van 10 naar 5 jaar. Daarnaast is dit de consequentie van het feit dat mensen die nu langer dan 5 jaar in de WGA 80-100 blijven en

¹ Dit komt neer op ca. 0,2%-punt premie.



	daarna herstellen en uitstromen, na deze wijziging grotendeels hun IVA-uitkering zullen behouden. In totaal zullen naar verwachting structureel ca. 25.000 meer mensen gebruik maken van de WIA. Verdere financiële consequenties zijn afhankelijk van de vastgestelde hoogte voor de uitkering WGA 80-100 en IVA.
Toelichting raming en hardheid raming	<i>NB Toelichting door FEZ-SZW</i>
Juridische aspecten (incl. beschouwing mogelijkheden buitenwettelijk beleid)	<u>Vereist wetswijziging. Wordt de uitkering vastgesteld op 70% van het WIA-maandloon, dan is dit ongunstig voor degenen die volledig en duurzaam a.o. zijn en nu in de IVA zitten. Voor hen is overgangsrecht nodig: hun situatie ongewijzigd laten, dan wel pas na een uitlooptermijn de uitkering verlagen. Die verlaging is in strijd met art. 1 EP EVRM.</u> <i>Vereist wetswijziging</i> <i>NB Toelichting door WBJA-SZW</i>
Feiten en cijfers	
Overige opmerkingen	<u>De maatregel heeft een positief effect op het verkleinen van de structurele mismatch. De maatregel heeft het grootste positieve effect op de mismatch als ook het lopende bestand geen recht meer heeft op IVA of een uitkeringspercentage van 75% . Hierdoor is geen prikkel voor de huidige WGA 80-100 populatie om (vlak) voor inwerkingtreding nog een herbeoordeling aan te vragen nog een herbeoordelingen aan te vragen om alsnog IVA te krijgen.</u>

Fiche: 7 Duurzaamheidscriterium afschaffen

Impact Mismatch

- Fiche 7 heeft een positief effect op de mismatch. Het vaststellen van de exacte verwachte besparing is zeer ingewikkeld en sterk afhankelijk van de aannames die zijn gedaan. Bij wijziging in de aannames (en uitwerking van het fiche) kunnen deze cijfers wijzigen.

Uitvoerbaarheid

- Exacte uitwerking van het fiche heeft een groot effect op de uitvoerbaarheid en de snelheid waarmee kan worden geïmplementeerd. Wijziging van de uitkeringssystemen varieert van klein (uitsluitend wijziging uitkeringspercentages) tot middelgroot (per toekomstige datum afsluiten IVA)
- Uitsluitend uitvoerbaar voor Werkbedrijf indien de re-integratiedienstverlening beperkt wordt tot cliënten die daadwerkelijk mogelijkheden hebben. Voor het overige uitsluitend dienstverlening op verzoek.
- Grote impact op communicatie richting cliënten, zal zeer zorgvuldig moeten worden voorbereid

Juridisch

- Wetswijziging noodzakelijk.
- Overgangsrecht nodig indien de huidige IVA-populatie te maken krijgt met een uitkeringsverlaging.

Aannames

- De IVA komt te vervallen, er bestaat uitsluitend nog de WGA 80-100 en WGA 35-80.
→ Exacte aannames van belang bij impact mismatch. (zie fiche)

Aandachtspunten

- Dit fiche heeft in potentie een positief effect op de mismatch, maar moet voor zowel voor de inschatting als een meer uitgewerkte inschatting met betrekking tot uitvoerbaarheid echt nader moeten worden uitgewerkt waarbij de gemaakte keuzes een groot verschil kunnen maken.
- Een keuze voor een uitkeringshoogte van 70% dan wel 75% heeft grote gevolgen voor nadere uitwerking van dit fiche. Met name ook op toepassing van eventueel overgangsrecht heeft effect op de uitvoerbaarheid.
- Een verhoging uitkering heeft gevolgen voor cliënten die TW/huurtoeslag/ zorgtoeslag ontvangen. Mogelijkheid bieden om hier op voor te bereiden
- Speciale aandacht nodig voor de groep cliënten aan wie toezeggingen zijn gedaan in het kader van de herstelactie.



Nummer longlist	8
Titel	Duurzaamheidscriterium aanpassen: na vijf jaar automatisch IVA
Bron	Gupta
Korte toelichting maatregel (incl. beschrijving huidige situatie)	<i>Huidige situatie</i> Momenteel bestaat de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA) uit twee regelingen: Inkomensverzekering Volledig Arbeidsongeschikten (IVA) en de regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA). De IVA regelt een loonvervangende uitkering voor verzekerden die (vrijwel) volledig en duurzaam arbeidsongeschikt zijn. De WGA regelt een aanvulling op het inkomen dat iemand met werken nog kan verdienen <u>en regelt de uitkering voor degene die volledig maar niet duurzaam arbeidsongeschikt is.</u> Voor het aanvragen van een WIA-(her)beoordeling zijn twee verschillende financiële prikkels te onderscheiden: 1. een prikkel voor werknemers, die voortvloeit uit het verschil in uitkeringshoogte van vijf procentpunt tussen de IVA en de WGA <u>(bij dit fiche van belang) en een prikkel die voortvloeit uit de hoogte van de restverdiencapaciteit en daarmee de inkomenseis;</u> 2. een prikkel voor werkgevers, gelegen in het feit dat (ex-)werknemers met een WGA-uitkering tot hogere lasten voor werkgevers leiden dan (ex-) werknemers met een IVA-uitkering. <i>Werknemersprikkel.</i> De uitkeringsregimes van WGA en IVA verschillen. De WGA is erop gericht mensen te stimuleren hun restverdiencapaciteit te benutten. De manier waarop de hoogte van de uitkering in de WGA wordt vastgesteld past bij deze prikkel. Wie niet <u>of te weinig werktvoldoet aan de gestelde inkomenseis</u>, krijgt een minimumuitkering. Mensen in de IVA zijn volledig en duurzaam arbeidsongeschikt, en hebben daardoor weinig tot geen mogelijkheden op de arbeidsmarkt. <i>Werkgeversprikkel.</i> Voor de WGA geldt premiedifferentiatie: de WGA-premie is afhankelijk van de sector, de omvang van de werkgever en het aantal WGA-gerechtigden. De IVA wordt gefinancierd uit de basispremie WAO/WIA; een premie die voor alle werkgevers gelijk is. De Expertgroep innovatieve werkwijze verzekeringsarts heeft in april 2018 het voorstel gedaan de financiële voordelen die werkgever en werknemer nu hebben bij een IVA-toekenning te schaffen. Daardoor zou zoveel mogelijk kunnen worden voorkomen dat er enkel vanwege het bestaan van (perverse) financiële prikkels aanvragen voor herbeoordelingen worden ingediend. In de Stand van de uitvoering sociale zekerheid van juni 2019 heeft de minister geconcludeerd dat "het wegnemen van deze prikkels vooralsnog onwenselijk is". In het traject dat SZW, UWV en NVVG met ondersteuning van Gupta nadien hebben doorlopen, zijn diverse varianten gezien om de uitkeringsregimes in de WIA aan te passen. <i>Maatregel</i> Een variant is de maatregel om iedereen in de WGA 80-100 (volledig maar niet duurzaam arbeidsongeschikten) na vijf jaar automatisch te laten instromen in de IVA (WIA4 in het Gupta-rapport). In deze variant blijft de WGA ongewijzigd en blijft het onderscheid tussen WGA 35-80 en WGA 80-100 bestaan. De IVA is alleen toegankelijk voor mensen na 5 jaar WGA in de categorie 80-100. Zij stromen na 5 jaar automatisch (dus zonder



	beoordeling) door naar de IVA. In de IVA vindt geen herbeoordeling plaats, <u>tenzij daar door de cliënt zelf om wordt gevraagd of inkomsten daartoe aanleiding geven.</u> Hierbij wordt dus verondersteld dat er sprake is van duurzame (en volledige) arbeidsongeschiktheid wanneer iemand in de categorie WGA 80-100 na vijf jaar nog altijd volledig arbeidsongeschikt is. Dit vraagt dan geen beoordeling op duurzaamheid meer en is hiervoor geen VA-inzet nodig. Aan het einde van de 5-jaarsperiode vindt <u>voor cliënten die vallen onder een eigenrisicodragers</u> nog wel een (plausibiliteits)toets <u>plaats, plaats of iemand nog volledig arbeidsongeschikt is.</u> Dan wordt bv. getoetst of iemand inkomsten heeft of heeft gehad. En mensen die 'stil zitten' wil je er nog uit kunnen vissen. Denk aan iemand die WGA 80-100 wordt i.v.m. een operatie/behandeling. Als daarna een herbo-uitblijft (UWV heeft er geen mankracht voor, betrokkene meldt het zelf ook niet), dan stroomt deze persoon door zich 5 jaar lang stil te houden zomaar de IVA in terwijl hij na de behandeling weer (actueel) arbeidsvermogen heeft. NB. In deze variant blijft de prikkel bestaan voor de groep WGA 35-80 om (na vijf jaar) een (her)beoordeling aan te vragen om volledigheid van de arbeidsongeschiktheid vast te stellen. Daarom kan overwogen worden om naar één vorm van WGA te gaan en het onderscheid tussen de categorie WGA 35-80 en WGA 80-100 te laten vervallen. Deze maatregel is ook gezien in het 'Gupta-traject' en staat daar te boek als WIA3 (Gupta, dec. 2020, p. 80).
Tijdpad	<i>Vereist wetwijziging</i>
Gevolgen voor werknemers (incl. inkomenseffecten, re-integratiekansen)	- Met deze maatregel is er geen directe instroom in de IVA. In gevallen waarin meteen duidelijk is dat iemand blijvend en volledig arbeidsongeschikt is, erken je dat niet en laat je werknemers 5 jaar wachten. Ook de vervroegde IVA-aanvraag komt hiermee te vervallen. - Verzekerde werknemers gaan er ten opzichte van de huidige situatie in de eerste vijf jaar op achteruit (70% van het maatmanloon i.p.v. 75%, minus het bedrag dat iemand nog aan inkomsten heeft). - De prikkel om te re-integreren wordt minder sterk, zeker in de laatste periode van de vijfjarige 'wachttijd'. - Werknemers die al eerder volledig en duurzaam arbeidsongeschikt zijn, hebben wel te maken met re-integratieverplichtingen en andere verplichtingen die voor de WGA gelden. <u>Re-integratie. Gedurende de eerste vijf jaar kunnen mensen niet meer zoals nu vanuit de WGA 80-100 naar de IVA. Dat is gunstig voor het arbeidsaanbod, omdat mensen in de WGA 80-100 ondersteuning kunnen krijgen bij re-integratie en herbeoordeeld kunnen worden. Het effect hiervan is echter beperkt omdat de groep die erbij komt in de WGA 80-100 mogelijk weinig re-integratiepotentieel zal hebben. Indien er wel mogelijkheden zijn dan zal overdracht naar het Werkbedrijf plaats vinden.</u> <u>Na vijf jaar komen mensen uit de WGA 80-100 automatisch in de IVA, en worden daarna niet langer herbeoordeeld, noch door werkgevers ondersteund bij re-integratie. Daarnaast kunnen WGA-gerechtigden gedurende de vijf jaar minder gemotiveerd zijn om re-integratie-inspanningen te verrichten, omdat men na vijf jaar 'automatisch' naar de IVA overgaat. Daardoor neemt de uitstroom uit de WIA af en daarmee neemt ook het arbeidsaanbod af.</u>



Gevolgen voor werkgevers (incl. financiële gevolgen)	- Ten opzichte van de huidige situatie dragen werkgevers vijf jaar langer lasten voor de ca. 20% die nu gelijk instroomt in de IVA (UWV Kwantitatieve informatie 2020: 12.203 IVA toekenningen op 62.458 afgehandelde aanvragen = 20%). <u>Dit zijn mensen die (bijna) geheel arbeidsongeschikt zijn en dus zeer beperkt te re-integreren zijn.</u> - Eigenrisicodragers hebben naast financiële lasten ook formeel re-integratieplichten voor deze groep, terwijl <u>een deel van deze groepzij dus</u> niet/zeer beperkt re-integreerbaar <u>is</u> zijn.
Uitvoeringsaspecten (incl. gevolgen voor werk VA)	<i>NB primair voor UWV en NVVG</i> Sociaal medische zaken: <u>We maken onderscheid in werknemers van ERD die na beoordeling 80-100 WGA worden en de werknemers die na beoordeling 80-100 WGA worden en onder UWV blijven vallen.</u> <u>De UWV-populatie (ca 80%) is in beeld: 80-100 WGA gaat medisch 80-100% richting monitoren SMZ. De groep 80-100% AD vergt maatwerk waarbij het team moet inschatten of klant naar Werkbedrijf gaat of naar monitoring binnen SMZ. Consequentie hiervan is dat monitoring 80-100 wordt uitgebreid met mensen met marginale mogelijkheden waarbij inschatting is dat overdracht naar Werkbedrijf niet zinvol is. We maken afspraken met Werkbedrijf om de populatie in beeld te houden. Het Werkbedrijf kan zo nodig een consult bij SMZ aanvragen. Mocht tijdens monitoring of begeleiding door Werkbedrijf blijken dat herbeoordeling zinvol is dan wordt die uitgevoerd. Zo niet, dan is na 5 jaar geen plausibiliteitstoets nodig.</u> <u>De populatie van de ERD hebben we die 5 jaar niet in beeld. Daarom is het wenselijk dat UWV een plausibiliteitstoets doet of er nog sprake is van volledige arbeidsongeschiktheid. Daarvoor dient de BA een verklaring op te stellen die de VA (evt met inzet SMV) toetst.</u> <u>Uitkeren:</u> <u>Geen directe systeemaanpassingen, die directe invoering tegenhouden. Verstandig is een error in te bouwen (kleine systeemaanpassing), zodat een IVA niet mogelijk is binnen 5 jaar na einde wachttijd vanaf moment van ingangsdatum wetswijziging, maar dat zou tijdelijk alleen procedureel afgevangen kunnen worden. Triggering plausibiliteitscontrole: ook kleine systeem- en procesaanpassing, die opgepakt kan worden na invoering wetswijziging.</u> <u>Meer algemeen:</u> <u>Werknemers en werkgevers (inclusief ERD) zullen goed geïnformeerd moeten worden over de wetswijziging.</u>
Verwacht effect op VA-capaciteit	<u>Sterke incentive voor WGA 35-80 om 80-100 te worden. Dit leidt tot een toename van herbeoordelingsaanvragen. Aannee is dat dit leidt tot een toename van de helft van het huidige aantal 35-80 die 80-100 of IVA wordt. Per saldo is te verwachten dat de besparing 5 FTE lager dan zal zijn dan bij fiche 7. Een completere inschatting van de verwachte besparing is sterk afhankelijk van nadere invulling van het fiche en deels (nog) niet te becijferen.</u>



	<table><tr><th>Samenvatting besparing</th><th>Besparing FTE'n 2022</th></tr><tr><td>Afschaffen duurzaamheid</td><td>22</td></tr><tr><td>Vervallen herbeoordelingen</td><td>21</td></tr><tr><td>Plausibiliteitstoets ERD</td><td>- PM</td></tr><tr><td>Toename monitorgroep</td><td>- PM</td></tr><tr><td>Toename WIA volume tgv 5 jaar ERD</td><td>- PM</td></tr><tr><td>In aanloop nieuwe wet extra herbeoordelingen</td><td>- PM</td></tr><tr><td>Totaal</td><td>52 - PM</td></tr></table> <i>NB wordt becijferd door GUPTA</i>	Samenvatting besparing	Besparing FTE'n 2022	Afschaffen duurzaamheid	22	Vervallen herbeoordelingen	21	Plausibiliteitstoets ERD	- PM	Toename monitorgroep	- PM	Toename WIA volume tgv 5 jaar ERD	- PM	In aanloop nieuwe wet extra herbeoordelingen	- PM	Totaal	52 - PM																																
Samenvatting besparing	Besparing FTE'n 2022																																																
Afschaffen duurzaamheid	22																																																
Vervallen herbeoordelingen	21																																																
Plausibiliteitstoets ERD	- PM																																																
Toename monitorgroep	- PM																																																
Toename WIA volume tgv 5 jaar ERD	- PM																																																
In aanloop nieuwe wet extra herbeoordelingen	- PM																																																
Totaal	52 - PM																																																
Budgettaire effecten Rijk (* €1 miljoen)	<i>NB Raming door FEZ-SZW</i> <table><tr><th></th><th>2022</th><th>2023</th><th>2024</th><th>2025</th><th>2026</th><th>2027</th><th>struc.</th></tr><tr><td>Effectiviteitseffect</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Weglekeffecten</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Uitvoeringskosten</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Totaal</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Schuif privaat publiek</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>		2022	2023	2024	2025	2026	2027	struc.	Effectiviteitseffect								Weglekeffecten								Uitvoeringskosten								Totaal								Schuif privaat publiek							
	2022	2023	2024	2025	2026	2027	struc.																																										
Effectiviteitseffect																																																	
Weglekeffecten																																																	
Uitvoeringskosten																																																	
Totaal																																																	
Schuif privaat publiek																																																	
Toelichting raming en hardheid raming	<i>NB Toelichting door FEZ-SZW</i>																																																
Juridische aspecten (incl. beschouwing mogelijkheden buitenwettelijk beleid)	Vereist wetwijziging <i>NB Toelichting door WBJA-SZWWet</i>wijziging noodzakelijk.																																																
Feiten en cijfers																																																	
Overige opmerkingen	<u>Fiche an sich geeft nog geen uitspraak over de omgang met lopende bestand. Daarvoor zijn 3 opties:</u> <u>1. Lopende bestand 80-100 WGA (ongeacht duur) in een keer overzetten naar IVA zonder plausibiliteitstoets.</u> <u>2. Lopende bestand 80-100 WGA (ongeacht duur) in een keer overzetten naar IVA met plausibiliteitstoets.</u> <u>3. Lopende bestand 80-100 WGA conform beschreven werkproces de 5 jaar laten volmaken alvorens ze toegang tot IVA krijgen.</u> <u>Optie 1 heeft het grootste, directe effect op de achterstanden.</u>																																																

Fiche: 8. Duurzaamheidscriterium aanpassen: na 5 jaar automatisch IVA

Impact Mismatch

- Positieve impact op de mismatch. Wel zal de impact kleiner zijn dan bij fiche 7, ongeveer 5 FTE. Een nadere inschatting van de verwachte besparing is afhankelijk van (nog) niet in te vullen onderdelen.

Uitvoerbaarheid

- Een kleine systeemwijziging noodzakelijk om trigger in te richten die voorkomt dat cliënten binnen 5 jaar naar de IVA gaan.
- Kleine systeemwijziging noodzakelijk voor trigger (plausibiliteits)toet
- Inrichten nieuwe (plausibiliteits)toets noodzakelijk
- Communicatie richting werknemers en werkgevers zal opnieuw moeten worden ingericht.

Juridisch

- Wetswijziging noodzakelijk

Aannames

- Cliënten stomen automatisch de IVA in op het moment dat zij gedurende 5 jaar 80-100% arbeidsongeschikt zijn geweest.
- Uitsluitend een plausibiliteitstoets voor cliënten die gedurende de 5 jaar zijn begeleid door een ERD'er.
- Een (plausibiliteits)toets vindt plaats op basis van een door Uitkeren gegenereerd signaal. De toets zelf vindt plaats door SMZ.
- De vervroegde aanvraag IVA komt ook te vervallen.

Aandachtspunten

- Gedurende de 5 jaar WGA 80-100 moet er voldoende aandacht zijn geweest om te voorkomen dat cliënten onnodig (en op onjuiste gronden) in de WGA 80-100 blijven.
- Duidelijk moet worden hoe de 5 jaar geteld worden. Moeten deze 5 jaren aaneengesloten zijn, hoe gaan we om met een (korte) onderbreking?



Schatten op verdiensten bij de eerste claimbeoordeling WIA

Nummer longlist	09
Titel	Schatten op verdiensten bij de eerste claimbeoordeling WIA
Bron	
Korte toelichting maatregel (incl. beschrijving huidige situatie)	<i>Huidige situatie</i> In de huidige situatie bestaat de WIA-claimbeoordeling van een verzekerde die werkt ten tijde van de beoordeling uit twee onderdelen: a) Theoretische schatting. a. Een verzekeringsgeneeskundige beoordeling van wat iemand nog kan. Bij de theoretische schatting stelt de verzekeringsarts van UWV een functionele mogelijkhedenlijst (FML) op. Hier worden de beperkingen (in persoonlijk- en sociaal functioneren, fysieke beperkingen en werktijden) op weergegeven. b. Als blijkt dat iemand nog (gedeeltelijk) kan werken, volgt een beoordeling door een arbeidsdeskundige van wat iemand nog kan verdienen. Op basis van de FML duidt hij ten minste drie functies die in het in het CBBS (Claimbeoordelings- en Borgingssysteem) voorkomen. Uit inkomstenvergelijking (van hetgeen de verzekerde voorheen verdiende en wat met de geduide functies nog kan verdienen) volgt een mate van arbeidsongeschiktheid. c. b) Praktische schatting: a. Wanneer iemand tijdens zijn arbeidsongeschiktheid feitelijke werkzaamheden heeft verricht in eigen- of passend werk, dan kan het UWV de mate van arbeidsongeschiktheid ook baseren op een praktische schatting (Schattingsbesluit, artikel 9, lid h en i). b. Bij een praktische schatting beoordeelt de arbeidsdeskundige of de werkzaamheden passend zijn. De belasting van het werk wordt vergeleken met de belastbaarheid zoals die is samengevat in de FML. c. De arbeidsdeskundige vergelijkt het inkomen dat werd verdiend vóór arbeidsongeschiktheid met het inkomen dat op dat moment wordt verdiend. Hieruit volgt een mate van inkomstenverlies en mate van arbeidsongeschiktheid. d. Als deze praktische schatting leidt tot een lager arbeidsongeschiktheidspercentage dan bij de theoretische schatting, dan is het arbeidsongeschiktheidspercentage in de praktische schatting bepalend (laagste telt). <i>Maatregel</i> - Als een persoon ten tijde van de 1e WIA-claimbeoordeling feitelijke inkomsten uit arbeid heeft, vormen deze inkomsten de basis voor de beoordeling van de mate van arbeidsongeschiktheid door een arbeidsdeskundige. Of iemand werkt of inkomsten heeft, staat vermeld in de RIV of blijkt uit de overdracht vanuit ZW-Arboteam. - Er wordt geen theoretische schatting meer gedaan. De aanvrager wordt niet gezien en onderzocht door een verzekeringsarts. Er wordt geen FML opgesteld. Deze klant wordt niet overgedragen aan WERKbedrijf maar kan evt. wel zelf vrijwillige begeleiding aanvragen. - De praktische schatting wordt door de arbeidsdeskundige uitgevoerd waarbij wordt beoordeeld of het werk past bij de krachten en bekwaamheden, het werk structureel wordt aangeboden en de werknemer de werkzaamheden duurzaam kan blijven volhouden.



Tijdsplan	Uitvoeringstechnisch tijdsplan: per direct uitvoerbaar. Er is wetswijziging nodig.																																														
Gevolgen voor werknemers (incl. inkomenseffecten)	- Werkgever en werknemer mogen er met deze maatregel vanuit gaan dat de WIA-uitkering aansluit bij de praktische invulling, op voorwaarde dat de re-integratie-inspanningen daarmee voldoende zijn geweest. - Positieve prikkel voor werknemer om te (blijven) participeren: werken loont. Doordat de restverdiencapaciteit gelijk aan het inkomen is, ontstaat er na de LGU-periode geen terugval in inkomsten.																																														
Gevolgen voor werkgevers (incl. financiële gevolgen)	- Positieve prikkel voor werkgever om passend werk aan te bieden zodat werknemer behouden blijft voor zijn bedrijf en aanvulling krijgt vanuit de WIA. - Deze maatregel kan sneller leiden tot een WIA toekenning, waardoor hogere lasten voor werkgevers ontstaan.																																														
Uitvoeringsaspecten (incl. inhoud werk VA)	Verzekeringsartsen hebben geen rol in deze beoordeling Bij een verzoek tot herbeoordeling waarbij er inkomsten zijn, blijven we schatten op verdiensten. Bij volledige uitval wordt het proces no –risk gevolgd. Vraagt de klant een herbeoordeling aan wegens volledige uitval, dan volgt er een volledige beoordeling. Mocht een theoretische schatting aan de orde zijn dan kan het voorkomen dat een lagere arbeidsongeschiktheidspercentage uitkomt, zelfs <35%. Om dit te voorkomen kan er worden afgesproken dat de uitkomst van deze beoordeling niet lager mag uitvallen dan de laatste arbeidsongeschiktheidsklasse op basis van inkomsten.																																														
Verwacht effect op VA-capaciteit	• Geen VA-inzet nodig om een WIA-claimbeoordeling (=EWT-beoordeling) uit te voeren en af te ronden (bij die aanvragen waar dit van toepassing is). ◦ Wel kan het voorkomen dat de AD toch overleg nodig heeft met de VA als de AD twijfelt over de duurzaamheid. Een consult van de VA legt echter veel minder beslag op de VA dan een beoordeling. Een andere optie is dat als eerste stap de vraag terug wordt gelegd bij de bedrijfsarts Effect op VA-capaciteit: <table><tr><th>VA claimbeoordeling</th><th>VA consulten</th><th>Extra tijd herbo</th><th>FTE besparing</th></tr><tr><td>35</td><td>-5</td><td>-3</td><td>27</td></tr><tr><td>39</td><td>-5</td><td>-4</td><td>30</td></tr><tr><td>39</td><td>-5</td><td>-4</td><td>30</td></tr></table> Percentages werknemers/vangnetters werkend bij de 1^e claim en na 1 jaar <table><tr><th>Werknemers</th><th>Werkend bij 1e claim</th><th>Werkend na 1 jaar</th></tr><tr><td>35-80</td><td>57%</td><td>84%</td></tr><tr><td>80-100</td><td>16%</td><td>48%</td></tr><tr><td>35-IVA</td><td>62%</td><td>88%</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr><tr><th>Vangnet</th><th>Werkend bij 1e claim</th><th>Werkend na 1 jaar</th></tr><tr><td>35-80</td><td>14%</td><td>81%</td></tr><tr><td>80-100</td><td>5%</td><td>46%</td></tr><tr><td>35-IVA</td><td>11%</td><td>77%</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr></table> • Percentage werkend ten tijde van de 1^e claimbeoordeling (obv Monitor arbeidsparticipatie 2020). Peilmoment 4 maanden na EW (ontslag werknemers meestal geëffectueerd binnen 4 maanden na de beslissing op de WIA-aanvraag).	VA claimbeoordeling	VA consulten	Extra tijd herbo	FTE besparing	35	-5	-3	27	39	-5	-4	30	39	-5	-4	30	Werknemers	Werkend bij 1e claim	Werkend na 1 jaar	35-80	57%	84%	80-100	16%	48%	35-IVA	62%	88%				Vangnet	Werkend bij 1e claim	Werkend na 1 jaar	35-80	14%	81%	80-100	5%	46%	35-IVA	11%	77%			
VA claimbeoordeling	VA consulten	Extra tijd herbo	FTE besparing																																												
35	-5	-3	27																																												
39	-5	-4	30																																												
39	-5	-4	30																																												
Werknemers	Werkend bij 1e claim	Werkend na 1 jaar																																													
35-80	57%	84%																																													
80-100	16%	48%																																													
35-IVA	62%	88%																																													
Vangnet	Werkend bij 1e claim	Werkend na 1 jaar																																													
35-80	14%	81%																																													
80-100	5%	46%																																													
35-IVA	11%	77%																																													



	• Aanne: alleen schatten op verdiensten bij duurzaam dienstverband. Voor de inschatting hiervan is gebruik gemaakt van het aantal werkenden na 1 jaar van de groep die al werkte bij EW (Monitor arbeidsparticipatie 2020). • Deze percentages zijn afgezet tegen de realisatie 2020 (kwantitatieve informatie 2020). • Resulteert in een benadering van het percentage duurzaam werkenden van circa 20% bij de 1^e claimbeoordeling. Dit zijn afgerond 20% * 65.000 1^e claimbeoordelingen = 13.000 schattingen op basis van verdiensten (2027). • In de huidige uitvoeringspraktijk wordt deels al zo gewerkt; in een klein deel van de 1e claimbeoordelingen wordt geen VA ingezet. Deze aantallen worden afgetrokken van de totaal ingeschatte aantallen waarvoor een praktische schatting gedaan kan worden. Resteert een kleine 10.000 extra claimbeoordelingen obv praktische schatting • Aanne dat tbv een groot deel van deze kleine 10.000 beoordelingen de VA capaciteit volledig vervalt. Voor een kleiner deel zal de AD de VA willen raadplegen tav de duurzaamheid van de beperkingen: is de verwachting niet dat verslechtering op zal treden waardoor cliënt deze werkzaamheden niet meer zal kunnen doen? Dit zorgt voor extra consulten VA. • Ingeschat wordt dat een herbeoordeling na een praktische schatting meer tijd kost voor de VA (behoudens een klein deel van de gevallen waarin weer praktisch geschat kan worden). Ingeschat wordt dat in 1/3 van de gevallen sprake zal zijn van een herbeoordeling. Ingeschat wordt dat de extra tijd het verschil is tussen de normtijd 1e claim en de normtijd herbeoordeling (circa 55 minuten). • Resulteert een besparing van 30 FTE'n VA. • Aanne is dat de praktische schatting alleen gedaan wordt bij toestemming van de klant, ter voorkoming van bezwaarzaken (tot de wet gewijzigd is).																																																																
Budgettaire effecten Rijk (* €1 miljoen)	NB Raming door FEZ-SZW <table><tr><th></th><th>2022</th><th>2023</th><th>2024</th><th>2025</th><th>2026</th><th>2027</th><th>struc.</th></tr><tr><td>Effectiviteitseffect</td><td></td><td></td><td></td><td>7</td><td>20</td><td>32</td><td>200</td></tr><tr><td>Weglekeffecten</td><td></td><td></td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>20</td></tr><tr><td>Uitvoeringskosten</td><td></td><td></td><td>3</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>15</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Totaal</td><td></td><td></td><td>3</td><td>11</td><td>26</td><td>40</td><td>235</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Schuif privaat publiek</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>		2022	2023	2024	2025	2026	2027	struc.	Effectiviteitseffect				7	20	32	200	Weglekeffecten				1	2	3	20	Uitvoeringskosten			3	3	4	5	15									Totaal			3	11	26	40	235									Schuif privaat publiek							
	2022	2023	2024	2025	2026	2027	struc.																																																										
Effectiviteitseffect				7	20	32	200																																																										
Weglekeffecten				1	2	3	20																																																										
Uitvoeringskosten			3	3	4	5	15																																																										
Totaal			3	11	26	40	235																																																										
Schuif privaat publiek																																																																	
Toelichting raming en hardheid raming	NB Toelichting door FEZ-SZW In de raming wordt de aanname gedaan dat ... De maatregel neemt extra uitvoeringskosten met zich mee vanwege ... De raming is zacht door de onzekerheid over ...																																																																
Juridische aspecten	Aanpassing wetgeving nodig:																																																																



	• De WIA en het Schattingsbesluit schrijven voor dat de mate van arbeidsongeschiktheid moet worden vastgesteld door een verzekeringsgeneeskundig en arbeidsdeskundig onderzoek. • Het Schattingsbesluit schrijft voor dat voor het bepalen van de resterende verdien capaciteit alleen mag worden uitgegaan van feitelijk verrichte arbeid als dit leidt tot een lagere mate van arbeidsongeschiktheid dan een theoretische schatting (artikel 9 sub h Schattingsbesluit).
Beschouwing	pm
Overige opmerkingen	- Deze maatregel vergt dat het belang van de RIV-toets wordt benadrukt, ter beoordeling dat met deze werkzaamheden het maximale resultaat is bereikt en er geen re-integratiekansen zijn gemist. - Er vindt geen overdracht aan WERKbedrijf plaats, restverdien capaciteit wordt volledig benut. - Ter bevordering van draagvlak van de beslissing en daarmee ter voorkoming van bezwaarzaken kan de voorwaarde worden toegevoegd dat klant met de praktische schatting instemt, tot het SB wordt aangepast (dan is het wettelijk geregeld). - Samenhang met fiches 01 en 04: Ter bescherming van de rechtspositie van de werknemer is het niet wenselijk deze maatregel met de maatregelen uit de fiches 01 en 04 wordt ingevoerd.
Feiten en cijfers	•

Fiche: 9. Schatten op verdiensten bij eerste claimbeoordeling WIA

Impact Mismatch

- Positieve impact op de mismatch, geschatte besparing is 30FTE.

Uitvoerbaarheid

- Uitvoerbaar SMZ
- Geen impact Uitkeren
- Uitvoerbaar voor Werkbedrijf

Juridisch

- Wetswijziging noodzakelijk

Aannames

- Geen overdracht naar Werkbedrijf, deze cliënten vervullen hun RVC
- Tot aan de wetswijziging wordt in voorkomende gevallen geschat op verdiensten met instemming van werknemer en werkgever.

Aandachtspunten

- Fiche 9 is reeds gedeeld en besproken met SZW en NVVG
- De RIV-toets is hierbij van belang om zeker te weten dat re-integratie heeft geleid tot optimale inzet van de werknemer in aangepast werk.



Nummer longlist	<u>11.</u>
Titel	Verlengen termijn voor beëindiging van de WIA-uitkering bij werkhervatting
Bron	
Korte toelichting maatregel (incl. beschrijving huidige situatie)	<i>Huidige situatie</i> Momenteel eindigt het recht op een WGA-uitkering 12 maanden nadat iemand minder dan 35% arbeidsongeschikt is omdat hij met arbeid meer dan 65% van het maatmaninkomen per uur verdient (WIA art. 56 lid 3). Het recht op een IVA-uitkering eindigt op de dag dat iemand minder dan 80% arbeidsongeschikt is omdat hij meer dan 20% verdient (WIA art. <u>4952 lid 2</u>). Dat betekent dat UWV dient te onderzoeken of iemand nog wel recht heeft op een WIA-uitkering zodra iemand over deze inkomensgrenzen heen gaat. <i>Nieuwe situatie</i> Het verdiende inkomen uit arbeid geeft pas na 38 maanden aanleiding voor (onderzoek naar) beëindiging van de WIA-uitkering. Na die 38 maanden wordt het AO-percentages vastgesteld op basis van het verdiende arbeidsinkomen (zgn. praktische schatting).
Tijdpad	Vergt wetswijziging, doorlooptijd ca. 18 maanden. Mogelijk art. 5.1. lid 2 sub e Wvoo kan UWV al vooruitlopend op een beoogde wetswijziging de (onderzoeken naar) beëindiging van de WIA-uitkering vanwege het arbeidsinkomen opschorten tot de termijn van 38 maanden is verstreken.
Gevolgen voor werknemers (incl. inkomenseffecten, re-integratiekansen)	WIA-gerechtigden krijgen meer zekerheid dat hun uitkering niet op korte termijn wordt beëindigd door UWV omdat zij (meer) gaan werken en (meer) arbeidsinkomen krijgen. Dit kan WIA-gerechtigden stimuleren om te proberen weer (meer) aan het werk te gaan. WIA-gerechtigden en hun (ex-)werkgevers behouden de mogelijkheid om zelf een herbeoordeling aan te vragen als iemands medische situatie is gewijzigd. Dat kan vervolgens nog steeds aanleiding zijn om een andere WIA-uitkering toe te kennen, of de uitkering te beëindigen. De termijn van 38 maanden geeft WIA-gerechtigden meer zekerheid dat de praktische schatting van hun arbeidsongeschiktheid een weerspiegeling is van hun duurzame verdien capaciteit.
Gevolgen voor werkgevers (incl. financiële gevolgen)	Waarschijnlijk stromen werkhervatters gemiddeld genomen minder snel uit de WIA dan nu het geval is, de financiële lasten voor werkgevers stijgen daardoor.
Uitvoeringsaspecten (incl. gevolgen voor werk VA)	art. 5.1. lid 2 sub e Wvoo Deze maatregel heeft beperkte gevolgen voor het werk van de VA. Er wordt sinds PM reeds gedoogd dat het AO-percentages wordt vastgesteld op basis van een praktische schatting (arbeidsinkomen) bij beëindiging van de uitkering op basis van art. 56-3. Met deze maatregel wordt dat wettelijk vastgelegd. <u>De maatregel vergt een systeemwijziging die een doorlooptijd kent van minimaal 9 maanden.</u>



Verwacht effect op VA- capaciteit	<u>Effect op VA-capaciteit</u>							
	Beeindigingen 2022		Extra vraag herbeoordelingen			Extra VA capaciteit		
	2.400		1.200			4		
	<u>Toelichting</u>							
	• Termijn van 12 maanden waarop de WGA-uitkering beëindigd wordt bij verdiensten van > 65% van het maatmaninkomen per uur wordt verlengd naar 38 maanden. In de huidige situatie wordt deze beëindiging door Uitkeren uitgevoerd. Het ging in 2019 om circa 1.900 gevallen. Ook verlenging termijn IVA met verdiensten > 20%. Deze herbeoordeling wordt door SMZ gedaan. Aantallen 2019: 37, zijnde aantallen waarvoor Uitkeren een herbeoordeling IVA heeft gevraagd; waarschijnlijk hoger dan anders ivm de WB 3.000 (jaren t/m 2017 waren de aantallen lager dan 20). Totale aantal 2019 is 1.937. Prognose 2022: 2.400 (obv trendmatige ontwikkeling lopend bestand WGA). Als de termijn verlengd wordt naar 38 maanden heeft deze maatregel sec geen invloed op de mismatch. • Wel zal naar verwachting het aantal vraaggestuurde herbeoordelingen toenemen vanwege de langere duur van de uitkering. Deze worden getriggerd door de toename van de financiële lasten van de werkgevers en door een mogelijke verslechtering van de gezondheid van de werknemers. • Extra VA-capaciteit door toename vraaggestuurde herbeoordelingen: als we ervan uitgaan dat in 50% van de verlengde termijnen een vraaggestuurde herbeoordeling plaatsvindt (zachte inschatting), is de extra benodigde VA capaciteit: 4 FTE'n. Bij verlenging van de termijn naar 5 jaar (vanuit de gedachte dat termijn wordt gelijkgetrokken met de WAO) nemen de vraaggestuurde herbeoordelingen navenant toe.							
Budgettaire effecten Rijk (* €1 miljoen)	<i>NB Raming door FEZ-SZW</i>							
		2022	2023	2024	2025	2026	2027	struc.
	Effectiviteitseffect							
	Weglekeffecten							
	Uitvoeringskosten							
	Totaal							
	Schuif privaat publiek							
Toelichting raming en hardheid raming	<i>NB Toelichting door FEZ-SZW</i>							
Juridische aspecten (incl. beschouwing mogelijkheden buitenwettelijk beleid)	De maatregel omvat: (1) aanpassing van de termijn in WIA art. 56 lid 3 van 1 jaar naar 38 maanden, (2) toevoeging (in art. 56-3? Of elders?) dat de mate van arbeidsongeschiktheid na deze termijn wordt vastgesteld op basis van het arbeidsinkomen (zgn. praktische schatting), en (3) toevoeging van een artikel a la 56-3 aan art. 49 zodat het recht op een IVA-uitkering niet eindigt op de dag dat iemand meer dan 20% van het maatmanloon verdient, maar (ook) pas na 38 maanden.							
	art. 5.1. lid 2 sub e Woo							



Feiten en cijfers	PM UWV: — Hoeveel VA-inzet per jaar is gemoeid met onderzoeken naar beëindiging van IVA-uitkeringen n.a.v. feitelijk arbeidsinkomen? — Hoeveel mensen stromen per jaar uit de IVA n.a.v. feitelijk arbeidsinkomen? — Hoeveel van hen worden binnen 38 maanden na uitstroom opnieuw beoordeeld? — Hoeveel mensen in de IVA hebben feitelijk arbeidsinkomen, maar minder dan 20%? — Hoeveel VA-inzet per jaar is gemoeid met onderzoeken naar beëindiging of aanpassing van WGA-uitkeringen n.a.v. (een wijziging in) feitelijk arbeidsinkomen? — Hoeveel mensen stromen per jaar uit de WGA, of naar een andere WGA-uitkering, n.a.v. (een wijziging in) feitelijk arbeidsinkomen? - Hoeveel van hen worden binnen 26 maanden opnieuw beoordeeld?
Overige opmerkingen	De termijn van 38 maanden impliceert dat iemand meer dan drie jaar onafgebroken meer dan 65% (of meer dan 20% in geval van IVA) van zijn maatmaninkomen heeft verdiend alvorens de WIA-uitkering wordt aangepast of beëindigd op basis van het feitelijk arbeidsinkomen. Na deze termijn wordt verondersteld dat sprake is van duurzame verdiencapaciteit. Er zal dan over het algemeen sprake zijn van een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd als iemand voor dezelfde werkgever heeft gewerkt.

Fiche: 11 Verlengen termijn voor beëindiging van de WIA-uitkering bij werkhervatting

Impact Mismatch

- Voorgestelde maatregel heeft een negatief effect op de mismatch van 4 FTE. Vanwege de langere duur van de uitkering neemt het aantal herbeoordelingen toe.

Uitvoerbaarheid

- Systeemwijziging nodig, doorlooptijd minimaal 9 maanden.

Juridisch

- Wetswijziging nodig.

Aandachtspunten

- Geen positief effect op de mismatch.

Sent: 24-3-2022 09:14:09
From: art. 5.1. lid 2 sub e Woo [redacted]@uwv.nl
To: Hauten, "Michiel van den" <(M.)>
Cc: art. 5.1. lid 2 sub e Woo [redacted]
Bcc:
Importance: Normal
Subject: valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

art. 5.1. lid 2 sub e Woo [redacted]



Vergadering Raad van Bestuur		
Datum		
Agendapunt	Agendapunt	Nummer
Onderwerp	valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek	
Directeur	Michiel van den Hauten	
Opsteller	5.1 lid 2	
Portefeuillehouder RvB	Woo-verzoek Maarten Camps	
Onderwerp heeft instemming van		
Directeur	Toelichting	
Advies Portfoliobureau	N.v.t.	
Reactie indienende directeur op advies PB	N.v.t.	

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

¹ <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2021/05/05/van-idee-tot-en-met-U-toets---doorontwikkeling-van-samenspel-tussen-beleid-en-uitvoering-in-beleidsontwikkeling>

Strategische aspecten van het besluit

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek



valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-
verzoek

valt buiten de
reikwijdte van
het Woo-
verzoek



nog niet geschat kunnen worden. In dat geval maakt UWV gebruik van de procedure Kosten valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

Samenvatting en oordeel

Uitvoeringstoets conceptwetsvoorstel Maatregelen loondoorbetaling bij ziekte en WIA

Doel voorstel

Het door UWV beoordeelde voorstel betreft een voorgenomen wijziging van de Wet WIA. Met dit conceptwetsvoorstel wordt geregeld dat het verkrijgen van inkomsten door de IVA-gerechtigde of de WGA-gerechtigde gedurende een periode van vijf jaar geen aanleiding is voor UWV om over te gaan tot het verrichten van een herbeoordeling. Het achterliggende idee is dat het verkrijgen van inkomsten gedurende de periode van vijf jaar niet (via een nieuwe beoordeling van de restverdiencapaciteit) mag leiden tot een neerwaartse aanpassing van het bestaande recht op een arbeidsongeschiktheidsuitkering.

Oordeel UWV

Het voorstel is niet uitvoerbaar. Dit betekent dat UWV afraadt om dit voorstel in ongewijzigde vorm aan te bieden aan het parlement.

- Het voorstel is niet effectief want het staat op zeer gespannen voet met andere bepalingen in de Wet WIA die met dit wetsvoorstel onverminderd van kracht blijven zodat het voorstel niet logisch consistent is.
- Het voorstel is wetstechnische zeer ingewikkeld uitgewerkt.
- Voorgaande punten leiden ertoe dat het voorstel niet begrijpelijk en niet uitlegbaar is voor WIA-gerechtigden, UWV-medewerkers en externe belanghebbenden.

Toelichting

Met voorliggend conceptwetsvoorstel wordt een maatregel geïntroduceerd die weliswaar technisch uitvoerbaar is, maar ons inziens niet het beoogde effect bereikt, niet klantgericht en bovendien zeer ingewikkeld is.

Met dit voorstel blijven WGA- en IVA-gerechtigden een risico lopen dat het verkrijgen van inkomsten gedurende de genoemde periode van vijf jaar kan leiden tot een herbeoordeling. Het voorliggende voorstel wijzigt immers niets aan de bestaande wettelijke taak van UWV om bij elke mogelijke wijziging in het sociaal-medische beeld van verzekerden via een herbeoordeling na te gaan of dit gevolgen heeft voor de vastgestelde recht op een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Het voorstel haalt dit risico niet weg terwijl het deze suggestie ten onrechte wel wekt.

Dat dit risico zich kan voordoen zullen verzekerden vervolgens niet begrijpen en is door UWV niet uit te leggen. Het gevolg is onzekerheid bij cliënten over hun financiële toekomst. Dat staat haaks op het doel van het voorstel.

Daar komt bij dat de wetstechnische uitwerking zeer ingewikkeld is. UWV vreest dat vrijwel niemand de inhoudelijke logica begrijpt. De samenhang tussen het tijdvak van 5 jaar (geen herbeoordeling) en de periode van 12 aaneengesloten maanden (meetmoment voor inkomsten) is niet logisch, doet gekunsteld aan, en is moeilijk uit te leggen aan verzekerden, werkgevers en de dienstverleners van eigenrisicodragende werkgevers.

Verder merken we op dat het niet duidelijk is of UWV een herbeoordeling moet verrichten in situaties waarin de WGA-gerechtigde na afloop van het tijdvak van 5 jaar en/of na afloop van de 12-maandsperiode aantoonbaar (en al een lange periode) een inkomen heeft dat hoger is dan zijn oorspronkelijke resterende verdiencapaciteit, maar minder dan 65% van zijn maatmaninkomen. De voorgestelde maatregel uit voorliggend conceptwetsvoorstel staat op gespannen voet met de bestaande Wet WIA.

Uitvoeringskosten

Bij het afgeven van dictum 4 (niet uitvoerbaar) levert UWV geen overzicht van de uitvoeringskosten van het voorstel.

Oordeel: 4

- 1. Ja** (uitvoerbaar)
- 2. Ja, mits** (uitvoerbaar mits in het voorstel rekening wordt gehouden met de gemaakte opmerkingen)
- 3. Nee, tenzij** (niet uitvoerbaar tenzij het voorstel op onderdelen wordt aangepast)
- 4. Nee** (niet uitvoerbaar vanwege ernstige bezwaren)

Kader

Het implementeren van het hier beoordeelde voorstel vereist inzet van schaarse ICT-capaciteit. UWV en SZW hebben afgesproken om periodiek in samenspraak te bezien welke keuzes we gaan maken over de inzet van beschikbare ICT-capaciteit. Dit geldt voor het implementeren van zowel nieuwe wet- en regelgeving als overige verandertrajecten binnen UWV.

CEP-raming werkaanbod WW; stijgende volumes in 2023 of al eerder in 2022?

In het verlengde van de publicatie van het CEP (9 maart) heeft SBK/KC opnieuw de raming van het werkaanbod WW opgesteld en deze raming kan als volgt worden samengevat:

Basisraming ontslag WW			
Aantallen x 1.000	2023	2022	
	Raming 2022-I CEP 9 maart	Raming 2022-I CEP 9 maart	Raming 2022-I CEP 23 feb
Beslissingen	394	354	393
Gemiddeld bestand	191	184	195

In bovenstaande basisraming is nog geen rekening gehouden met de gevolgen van de oorlog in de Oekraïne. Er vindt een fundamentele niet-economische gebeurtenis plaats en daarvan is het nu niet mogelijk om de (economische) gevolgen te overzien. Het CPB heeft in het verdiepingsdocument (14 maart) een nieuw (mogelijk) scenario opgenomen waarin wel rekening gehouden wordt met een economische omslag. De stijging van het WW-volume is in dit scenario in 2022 naar verwachting nog beperkt (+3%), maar manifesteert zich met name in 2023 (+15%). Bij een geleidelijke ontwikkeling kunnen we anticiperen en meeveren. Dat neemt niet weg dat de ontwikkeling ernstiger kan worden en dat we er nog steeds rekening mee moeten houden dat we al in de tweede helft van 2022 geconfronteerd kunnen worden met hogere WW-aantallen.

In de Productie Tafel is de nieuwe raming, inclusief het mogelijke scenario, besproken. Besloten is om "de vinger aan de pols te houden" via een extra Productie Tafel overleg in juni. Uitkeren heeft parallel hieraan besloten om de ontwikkeling van het WW-volume via haar weekmonitor te volgen.

In de Voorjaarsnota's zullen de divisies nader ingaan op de volumeontwikkeling en het capaciteitsbeeld van het lopende jaar. Deze inzichten zullen in april/mei besproken worden met de Portefeuillehouder.

SMZ: implementatie maatregelen Agenda van de Toekomst langzaam op gang

In de brief aan de Tweede Kamer van 9 april 2021 heeft de minister van SZW aangegeven dat naast de maatregelen uit de Agenda van de Toekomst er aanvullende maatregelen nodig zijn op het gebied van wijzigingen in wet- en regelgeving om daadwerkelijke de mismatch te verkleinen. Vanuit de werkgroep UWV/SZW zijn er afgelopen periode 22 fiches uitgewerkt die UWV binnenkort bespreekt met SZW. De aanvullende maatregelen zijn echt nodig om SMZ uit de verder oplopende voorraden te helpen.

Binnen SMZ loopt de implementatie van de huidige maatregelen uit de Agenda van de Toekomst moeizaam. Het aantal cliënten dat feitelijk gemonitord wordt (80-100 medisch), blijft achter op de doelstelling van SMZ om 60% van de monitoringscliënten (circa 24.000) einde van het jaar in beeld te hebben. Op basis van de huidige aantallen zal dat eind van het jaar circa 10.000 zijn. De Sociaal Medische Verpleegkundigen (SMV) worden naast de monitoring nog te veel op andere taken ingezet, terwijl de afspraak (en budget is) om daadwerkelijk 50 fte SMV's hiervoor in te zetten.

De verschillende uitvoeringsvarianten Ziektewet laten vooral zien dat de uitstroom EZWb hoger is geworden met als gevolg een voordeel voor de grote geldstroomkosten maar de daadwerkelijke bijdrage aan de mismatch kan niet zichtbaar worden gemaakt. Ook de bijdragen aan de mismatch door de sociaal medisch centra zijn nu niet inzichtelijk, SMZ gaat in het tweede kwartaal een nieuwe tussenevaluatie uitvoeren.

STAP richting tweede tranche: Veel verbeteracties, maar krap tijdsbestek

STAP heeft in de eerste tranche in totaal 36.280 aanvragen toegewezen met een gemiddeld bedrag van circa € 800. Aanvragen zijn verdeeld over 235 opleiders en 4.219 verschillende opleidingen. Ingezoomd op de toegewezen aanvragen zien we dat burgers STAP inzetten om bij te scholen (58%) en om te scholen (42%).

Bij de start van STAP op 1 maart zijn diverse problemen (onder andere ontoereikende performance in verwerking aanvragen, niet kunnen benutten van de door opleiders ingediende vooraanmeldingen en dubbele aanvragen) in het grootschalige gebruik van de STAP-applicatie naar voren gekomen. De STAP-unit heeft een verbeterplan opgesteld met de beoogde oplossingen die voor de ingang van de tweede tranche op 2 mei gerealiseerd moeten zijn. De uitvoering van het verbeterplan loopt. Het tijdsbestek richting de tweede tranche is krap. De vraag rijst hier of de STAP-unit alle oplossingen tijdig en doelmatig kan implementeren.

Aanvullend zijn er tijdens de eerste tranche dubbele en onjuiste aanvragen ingediend/afgehandeld (ruwe schatting is circa 10%, 3.500 gevallen), waardoor administraties en informatieverstrekking aan burgers en opleiders niet correct waren. De STAP-unit is bezig om de administraties in de betrokken systemen zo snel mogelijk op orde te brengen, inclusief goede communicatie naar burgers en opleiders.

De stuurgroep STAP heeft 27 april een evaluatiemoment ingesteld om op basis van de testbevindingen vast te stellen wat de impact is van de doorgevoerde verbetermaatregelen.

FEZ /
SBK
3SMZ
6

WB

Werkgeversdienstverlening Werkbedrijf: Groei vacaturevervullingen en netwerk tijdelijk? Werkbedrijf heeft bij werkgeversdienstverlening (WGD) aanvullend in 2021 en 2022 (vooralsnog tijdelijk) de beschikking gekregen over 105 fte extra adviseurs WGD (fiche WGD). Hierdoor werkt Werkbedrijf gericht aan het uitbreiden van het werkgeversnetwerk en het realiseren van extra vacaturevervullingen van WW- en AG-cliënten. Werkbedrijf realiseert tot en met februari circa 130 extra vacaturevervullingen voor WW- en AG-cliënten ten opzichte van de norm (2.420). Daarnaast is het aantal unieke contactmomenten met (nieuwe) werkgevers circa 4.200 hoger dan de norm (4.900). De kanttekening hierbij is dat deze groei gaat afnemen en het resultaat in de loop van het jaar meer naar de norm zal toebewegen, omdat het aantal unieke nieuwe werkgevers waarmee Werkbedrijf in contact komt in de loop van het jaar afneemt. Of Werkbedrijf deze bovenstaande ontwikkeling in 2023 structureel kan voortzetten is afhankelijk van de uitkomsten van de voorjaarsbesluitvorming bij SZW. Werkbedrijf investeert aanvullend vanaf dit jaar aan de hand van de POK AG-middelen in een betere verbinding tussen werkzoekendendienstverlening en werkgeversdienstverlening om de verbinding tussen vraag en aanbod verder te versterken.	WB
Verzuimcijfer 6,3% in de maand boven streefcijfer van 4,8% Na twee coronajaren met laag verzuim vertoont het verzuim bij UWV nu een stijgende trend, mede onder invloed van de winterpiek en het stijgende aantal coronabesmettingen. Het voortschrijdend jaargemiddelde was eind februari 5,1% (in de maand: 6,3%), terwijl het streefcijfer voor 2022 4,8% is. Het streefcijfer in 2021 was 4,5%, door aanpassingen in de streefcijfers van de managementcontracten komt het cijfer UWV-breed in 2022 uit op 4,8%. Bij alle organisatie-eenheden stijgt het verzuim en in februari zien we het hoogste verzuim in de dienstverlenende eenheden SMZ (6,3%), Werkbedrijf (6,8%), B&B (7%), Handhaving (8,2%) en K&S (8,9%). Als deze lijn zo doorzet, dan kan onze dienstverlening in knel komen.	HRM 13
DHH: Opdrachtbrief risicomodellen en Parlementaire enquête Op 9 maart ontving UWV de opdrachtbrief van de minister voor de implementatie van risicomodellen verwijtbare werkloosheid en verblijf buitenland. DHH is bezig met de implementatie, een nieuwe versie van het risicomodel verblijf buitenland is onlangs opgeleverd. Op 28 februari ontving UWV van de Parlementaire enquêtecommissie Fraudebeleid en Dienstverlening de vordering om informatie op te leveren. De vordering en het verdere verloop van de parlementaire enquête zullen impact hebben op de uitvoering van de doelstellingen van DHH.	DHH 10
Exploitatiesaldo: onderschrijding tot en met februari € 8 miljoen, ondanks extra kosten cao Tot en met februari zijn de uitvoeringskosten van de bedrijfsonderdelen circa € 8 miljoen onder het tijdsevenredig budget gebleven. De reële onderschrijding is hoger, omdat in de budgetten de compensatie voor de cao nog niet is verwerkt. We verwachten in de loop van het jaar extra budget hiervoor te krijgen, hoewel de toekenning hiervan nog onderwerp van gesprek met SZW is. De eerste reële jaarprognose maken de meeste divisies in de Voorjaarsnota's. In de UWV-maartrapportage kan daarmee een eerste beeld van het resultaat 2022 worden gegeven. Op grond van de realisatie over de eerste maanden kan worden verwacht dat we ook in 2022 binnen budget zullen uitkomen, maar de omvang hangt onder andere af van het tempo waarin het programma Dienstverlening tot extra uitgaven gaat leiden.	FEZ 15

Februarirapportage UWV bedrijfsvoering 2022

5.1 lid 2 onder e



Inhoudsopgave

1. Prestaties 2022	2
2. Ondersteunen van werkzoekenden	3
2.1 Inkomen verstrekken	3
2.2 Dienstverlening werkzoekenden	4
3. Sociaal-medisch beoordelen en activeren van arbeidsbeperkten	6
3.1 Sociaal-medische beoordelingen	6
3.2 Activering	8
4. Handhaving	10
5. Dienstverlening	11
5.1 Bezwaren	12
6. Bedrijfsvoering	13
6.1 Medewerkers	13
6.2 ICT	13
7. Doelmatigheid	15
7.1 Begroting uitvoeringskosten	15
7.2 Re-integratiebudget	16
Colofon	18

1. Prestaties 2022

Maandrapportage UWV Samenvattend prestatieoverzicht			Februari 2022			
	Realisatie		Cumulatief			
	jan-22	feb-22	t/m feb-22		Norm t/m feb-22	Signaal t/m feb-22
Uitkeren						
Percentage tijdigheid betaling WW < 10 kalenderdagen	98,9%	99,1%	99,0%	≥	97,0%	G
Tijdigheid 1e betaling ZW < 4 weken na ingang recht	94,5%	95,8%	95,2%	≥	90,0%	G
Percentage tijdigheid eerste betaling WIA	86,9%	84,9%	85,9%	≥	85%	G
Percentage tijdigheid eerste betaling Wajong 2015	72,4%	72,2%	72,3%	≥	85%	R
(Her)beoordelen						
Aantal voorraad herbeoordelingen inclusief achterstand voorportaal WIA	18.453	18.948	18.948	≤	7.500	R
Aantal voorraad herbeoordelingen inclusief achterstand voorportaal Wajong	861	867	867	≤	1.000	G
Percentage tijdigheid beschikking ABA	75,4%	79,4%	77,5%	≥	80,0%	R
Percentage tijdigheid output Beschut Werk Gemeentelijke Dienstverlening	74,1%	67,2%	70,6%	≥	80,0%	R
Bemiddeling en bevorderen re-integratie / uitstroom						
WIA/WGA						
Percentage WIA/WGA klanten met minimaal één (oriëntatie-, monitor-) gesprek met DV datum > 01-2017	96,0%	96,5%	96,5%	≥	90,0%	G
Minimaal één, gemiddeld twee (oriëntatie-, monitor-) gesprekken WIA-WGA op jaarbasis met DV datum > 01-2017	2,6	2,6	2,6	≥	1,8	G
ZW						
Wajong						
Gecorrigeerd aantal geplaatste Wajongers	nb	nb	nb	≥	1.385	
WW						
Tijdigheid Werkoriëntatiegesprekken 0-50% ≤ 4 weken (%)	89,7%	92,3%	92,3%	≥	80,0%	G
Klantgerichtheid						
Klanttevredenheid UWV, onderverdeeld in:						
Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden totaal UWV (laatste meting)	7,5	7,5	7,5	≥	7,0	G
Klanttevredenheid werkgevers totaal UWV (laatste meting)	6,8	6,8	6,8	≥	6,3	G
Efficiency uitvoering						
Uitvoeringskosten binnen budget UWV Totaal	nb	nb	nb	≤	100,0%	
Percentage re-integratiekosten binnen budget	106,3%	82,8%	95,4%	≤	100,0%	G
Percentage kosten voor voorzieningen binnen budget	90,1%	76,4%	83,2%	≤	100,0%	G
UWV is ISO-gecertificeerd	nb	nb	nb			
UWV heeft een goedkeurende controleverklaring	nb	nb	nb			
Efficiency gegevensverwerking						
Percentage gegevenslevering conform overeenkomst	100,0%	99,2%	99,6%	≥	95,0%	G
Rechtmatigheid						
Percentage rechtmatigheid uitkeringsverstrekking	nb	nb	nb	≥	99,0%	
Interne indicatoren						
Percentage tijdigheid afhandeling klachten	nb	nb	nb	≥	85,0%	
Percentage ziekteverzuim UWV	6,0%	6,3%	5,1%	≤	4,8%	R

Toelichting signaal:

Realisatie voldoet aan de norm

Groen

Realisatie voldoet niet aan de norm

Rood

In de tabel is niet de score van de totale rechtmatigheid weergegeven, maar uitsluitend de rechtmatigheid van de uitkeringsverstrekking. Op de prestatie-indicatoren met het signaal rood wordt hierna ingegaan:

- voorraad herbeoordelingen WIA, tijdigheid eerste betaling Wajong en tijdigheid ABA/ beschut werk: paragraaf 3.1
- percentage verzuim in paragraaf 6.1.

2. Ondersteunen van werkzoekenden

2.1 Inkomen verstrekken

Aantal WW-uitkeringen daalt weer in februari



Het aantal WW-uitkeringen is in februari met 2,8% gedaald. De afname van het aantal WW-uitkeringen was het grootst in de seizoengevoelige sector 'landbouw, groenvoorziening en visserij' (-/- 4,7%). Ook de sectoren 'schoonmaak', 'vervoer en logistiek' en 'horeca en catering' kenden een daling van minstens 4%. Deze daling viel samen met de versoepeling van de coronamaatregelen eind januari en in februari, waardoor de activiteiten in deze sectoren hervat of uitgebreid konden worden.

CEP-raming werkaanbod WW beschikbaar

Het CPB heeft op 9 maart het CEP gepubliceerd. In het verlengde hiervan heeft SBK/KC opnieuw de raming van het werkaanbod WW opgesteld. Deze raming geldt als vertrekpunt voor het verwachte werkaanbod WW en in het verlengde hiervan het capaciteitsbeeld in het kader van de voorjaarsronde Begroting 2023. De raming kan als volgt worden samengevat:

Basisraming ontslag WW			
Aantallen x 1.000	2023	2022	
	Raming 2022-I CEP 9 maart	Raming 2022-I CEP 9 maart	Raming 2022-I CEP 23 feb
Beslissingen	394	354	393
Gemiddeld bestand	191	184	195

In bovenstaande basisraming is nog geen rekening gehouden met de gevolgen van de oorlog in de Oekraïne. Deze ontwikkeling is te recent en ook is nog moeilijk in te schatten wat de economische gevolgen zullen zijn. Eigenlijk zijn we nu in een vergelijkbare situatie als in maart 2020 bij de start van de coronacrisis. Er vindt een fundamentele niet-economische gebeurtenis plaats en daarvan is het nu niet mogelijk om de (economische) gevolgen te overzien. Het CPB heeft in het verdiepingsdocument (14 maart) een nieuw (mogelijk) scenario opgenomen waarin wel rekening gehouden wordt met een economische omslag. De stijging van het WW-volume is naar verwachting in 2022 nog beperkt (+3%), maar manifesteert zich met name in 2023 (+15%). Bij een geleidelijke ontwikkeling kunnen we anticiperen en meeveren. Maar dat neemt niet weg dat de ontwikkeling ernstiger kan worden en dat we er nog steeds rekening mee moeten houden dat we al in de tweede helft van 2022 geconfronteerd kunnen worden met hogere WW-aantallen.

In de Productie Tafel is de nieuwe raming, inclusief het mogelijke scenario, besproken. Besloten is om "de vinger aan de pols te houden" via een extra Productie Tafel overleg in juni. Uitkeren heeft parallel hieraan besloten om de ontwikkeling van het WW-volume via haar weekmonitor te volgen.

In de Voorjaarsnota's zullen de divisies nader ingaan op de volumeontwikkeling en het capaciteitsbeeld van het lopende jaar. Deze inzichten zullen in april/mei besproken worden met de Portefeuillehouder, er zal dan ook worden stilgestaan bij de voortgang met betrekking tot het jaarplan/managementcontract en de begroting.

Via de voorjaarsronde begroting 2023 zal er nader gesproken worden over de volumeontwikkeling en het capaciteitsbeeld voor 2023.

2.2 Dienstverlening werkzoekenden

Maandrapportage UWV DV WW		Februari 2022					
	Realisatie		Cumulatief		Norm t/m feb-22	Jaarnorm 2022	Signaal t/m feb-22
	jan-22	feb-22	t/m feb-22				
Klant in beeld							
Aantal instroom in de Uitkering WW	26.505	18.897	45.402	-	61593	329.320	G
Aantal caseload WW in dienstverlening	186.649	179.952	179.952				
Percentage klanten binnen beeld (>6 maanden geen taak of contactmoment)	91%	95%	95%	≥	90%	90%	G
Percentage klanten nog niet gesproken op de 8 maanden grens	2%	2%	2%	≤	10%	10%	G
Dienstverlening en productiviteit							
Totaal aantal te realiseren GE's WW (meetbaar, niet meetbaar)	75.422	78.530	163.952		209.467	1.182.872	R
Gemiddeld aantal uren dienstverlening per WW-klant per jaar (totaal)	nb	nb	nb	≥	5,0	5,0	
Gemiddeld aantal meetbare uren dienstverlening per klant per jaar	nb	nb	nb	≥	2,1	2,1	
Gemiddeld aantal productieve uren per fte Adviseur in dienstverlening WW *	1051	1060	1060		1250	1250	R
Volledigheid Werkoördatiegesprekken 0-50%	87%	89%	89%	≥	90%	90%	O
Tijdigheid Werkoördatiegesprekken 0-50% ≤ 4 weken (%)	89%	90%	90%	≥	80%	80%	G
Aantal passend werkaanbod	344	340	684	≥	769	5.000	O
Resultaat							
Realisatie Uitstroom naar Werk versus Realisatie Klantinstroom	41%	50%	50%		55%	55%	O
Aantal arbeidsuitstroom WW	10.793	12.003	22.796	≥	27.866	181.126	R
Klanttevredenheid deskundigheid adviseur Werk	8,3	8,3	nb	≥	7,5	7,5	G
Klanttevredenheid ondersteuning Werkbedrijf bij zoeken naar werk	7,3	7,3	nb	≥	7,0	7,0	G

*Het gemiddeld aantal productieve uren per fte adviseur wordt aan de hand van extrapolatie omgerekend op jaarbasis en zal per tertiaal van 2021 worden gepresenteerd. De berekening is gebaseerd op het begrote aantal instroom WW'ers.

Belangrijkste ontwikkelingen:

• Ontwikkeling werkaanbod WW:

- De instroom van WW-cliënten in de dienstverlening van Werkbedrijf is tot en met februari 26% lager dan begroot in verband met de gunstige economische ontwikkeling.
- Het deel van de cliënten in de actieve caseload, die echt dienstverlening ontvangen, neemt de laatste maanden ook geleidelijk af. Eind februari ontvangen circa 101.500 cliënten dienstverlening.

• Productie WW: Op het WW-domein ziet Werkbedrijf mogelijkheden voor groei op de productie per medewerker (productieve uren per adviseur) en productie per cliënt (meetbare dienstverlening per cliënt).

- Meetbare Productie WW:** Mede door de ontwikkeling van de instroom en caseload blijft de meetbare productie van Werkbedrijf tot en met februari 27% achter bij de begroting.
- Productiviteit per medewerker:** Werkbedrijf realiseert in februari de norm van 1.250 productieve uren van de adviseur WW niet (februari=1.060). Een stijging van de productiviteit (externe KPI) is nodig om met SZW meer de focus op waardegedreven sturing te kunnen leggen.
- Productie per cliënt in de caseload:** De meetbare dienstverlening per cliënt neemt de afgelopen maanden bij Werkbedrijf toe. Een verdere toename draagt bij om de dienstverlening effectiever te maken en meer cliënten naar werk te begeleiden.

• Personele ontwikkeling en intensivering dienstverlening: Om verdere groei in 2022 te realiseren is Werkbedrijf gestart de dienstverlening (bij kop en staart van proces en focus op doelgroepen) te intensiveren en de bezetting weer in balans te brengen met het werkaanbod. De toename van de groei voor de meetbare productie per cliënt zal door afschaling tijdelijk zijn (zie hierna).

- Personele ontwikkeling WW:** Werkbedrijf heeft volgens afspraak in 2020/(eerste helft) 2021 opgeschaald om te anticiperen op het verwachte werkaanbod. In verband met de fors lagere instroom en caseload dan vooraf ingeschat heeft Werkbedrijf:
 - een overbezetting van 95 fte op de functie Adviseur Basisdienstverlening ten opzichte van de begrote bezetting. De noodzakelijke afschaling wil Werkbedrijf eind 2022 realiseren door tijdelijke contracten niet te verlengen en een doorstroom te creëren naar adviseur intensief AG.
 - 110 fte medewerkers deeltaken, waarvan de contracten aflopen in de periode april tot september. Deze gaat Werkbedrijf niet verlengen.

Werkbedrijf herijkt zo nodig de personele inzichten aan het eind van het eerste kwartaal (voorjaarsnota).

-
- **Intensivering dienstverlening WW:** Werkbedrijf heeft, aanvullend op de reguliere dienstverlening, als antwoord op de tijdelijk extra beschikbare capaciteit, en huidige krappe arbeidsmarkt vanaf november kortetermijnmaatregelen ingezet (actieplan Werkbaar en Wendbaar) om de dienstverlening aan uitkeringsgerechtigden verder te intensiveren (voor- en achterkant van proces) en de productie te verhogen:
 - differentiatie naar doelgroepen (55+, jongeren, klanten met kortlopende WW), waarbij per groep bekeken wordt hoe hier effectief meer van de huidige dienstverlening ingezet kan worden;
 - meer ondersteuning voor cliënten aan het begin en aan het einde van het proces bij het vinden van werk (Transparant maken cv's, inzet Werkoriëntatiegesprek (WOG) voor 50-75% en 75-100%, benaderen van werkzoekenden die al langer dan 1 jaar werkloos zijn).
 - **Dienstverlening:** In februari realiseert Werkbedrijf net als in januari de norm van de volledigheid van de werkoriëntatiegesprekken (0-50%) niet. Deze ontwikkeling is onder de aandacht van de rayons. Daarnaast blijft de realisatie van PAWA in februari achter bij de norm.
 - **Resultaat:** De absolute en relatieve uitstroom blijven vooralsnog achter bij de norm. Indien de uitstroom ook in maart substantieel lager is, start Werkbedrijf in april 2022 een analyse.
 - **Van werk naar werk dienstverlening:**
 - Werkbedrijf heeft 228 werkzoekenden gekenmerkt als RMT-cliënt.
 - Vanaf september 2021 zijn er voor 142 (52 in afwachting van goedkeuring) WW-cliënten en voor 114 (37 in afwachting van goedkeuring) NIET UWV-cliënten (Participatiewet en Van-werk-naar-werk) interventies ingekocht.

3. Sociaal-medisch beoordelen en activeren van arbeidsbeperkten

3.1 Sociaal-medische beoordelingen

Het overall beeld van SMZ is dat de tijdigheid van de beschikking op alle wetten (WIA, ABA en vraaggestuurde herbeoordelingen) onder de norm is. Dit is ook zichtbaar in het bedrag aan dwangsommen, dat in februari is opgelopen naar € 1,2 miljoen.

Claimbeoordeling WIA

Maandrapportage UWV WIA		Februari 2022					
		Realisatie			umulatief		
		jan-22	feb-22	t/m feb-22	Norm t/m feb-22	Jaar norm 2022	Signaal t/m feb-22
Aantal bruto input WIA		5.475	5.110	10.585			
Aantal beschikkingen Eerste claim WIA		5.542	5.531	11.073			
Aantal voorraad WIA		25.600	24.677	24.677			
Aantal achterstand voorraad WIA		12.696	13.203	13.203			
Percentage tijdigheid beschikkingen WIA		31,0%	29,2%	30,1%	≥ 90,0%	90,0%	R
Percentage tijdigheid eerste betaling WIA		86,9%	84,9%	85,9%	≥ 85,0%	85,0%	G

- **Tijdigheid beschikking WIA:** de score is nog verder gedaald naar 29,2%, om de tijdigheid eerste betaling te halen zijn 1.806 voorschotten verstrekt.
- **Korte termijn actie WIA-voorschotten:** De maatregelen die SMZ heeft bedacht en intern UWV kan oppakken zijn:
 - Implementaties WIA-servicecalls en WIA-voorlichting, K&S is hiermee van start gegaan;
 - Uitvragen duur WW in samenwerking met Uitkeren (voorschot wordt dan verstrekt als cliënt ook recht heeft op WW voor eventuele verrekening), men is nog bezig met de uitwerking hiervan.

Beide maatregelen zullen positief uitvallen voor de klant maar leveren geen bijdragen tot het echt terugdringen van het aantal verstrekte voorschotten. De maatregelen die daar wel aan bijdragen moeten allemaal eerst door het ministerie van SZW worden goedgekeurd en/of moet zelfs eerst de wet worden aangepast. Tot die tijd zal het aantal voorschotten dus niet gaan dalen.

Ziekwetbeoordelingen

Maandrapportage UWV ZW		Februari 2022					
		Realisatie			umulatief		
		jan-22	feb-22	t/m feb-22	Norm t/m feb-22	Jaar norm 2022	Signaal t/m feb-22
Aantal ontvangen meldingen ZW		85.536	81.423	166.959			
Tijdigheid 1e betaling ZW < 4 weken na ingang recht		94,5%	95,8%	95,2%	≥ 90,0%	90,0%	G
Aantal output EZWb		1.751	1.833	1.792			
Percentage uitstroom binnen 13 weken		70%	44%				
Percentage uitstroom binnen 13 & 42 weken		35%	20%				
Gemiddelde verzuimduur binnen de ZW in weken		43,9	43,4				
Percentage afwijzingen WIA vangnet		33%	32%	33%			

- **Ontvangen ziekmeldingen:** Vanwege de omikronvariant blijft het aantal ziekmeldingen ook in februari hoog.
- **Percentage uitstroom binnen 13 weken en 13 tot 42 weken:** de definities zijn aangepast en meer in lijn gebracht met de gemiddelde verzuimduur waarbij triage nul en arbeidsongeschiktheid met werkgever, eigenrisicodragers, Wazo en Toeslagenwet niet worden meegenomen omdat SMZ hier geen of in mindere mate invloed heeft. Hierdoor valt het uitstroompercentage terug want vooral triage nul (kort ziekteverzuim) zorgde voor een hoge uitstroom.
- **Percentage hersteldverklaringen:** dit percentage blijkt ook deze maand niet geleverd te kunnen worden.
- **Gemiddelde verzuimduur Ziekwet in weken:** Deze nieuwe externe KPI is in februari verder gedaald naar 42 weken.
- **Percentage afwijzingen WIA-vangnet:** Dit percentage is gelukkig weer gedaald naar 32%. SMZ heeft met de districten afgesproken dit percentage terug te brengen naar 28% (gelijk aan april vorig jaar).

Participatiewet

Maandrapportage UWV ABA		Februari 2022					
		Realisatie			umulatief		
		jan-22	feb-22	t/m feb-22	Norm t/m feb-22	Jaar norm 2022	Signaal t/m feb-22
Aantal netto input ABA		1.443	1.712	3.155			
Aantal beschikkingen ABA		1.578	1.755	3.333			
Aantal voorraad Aanvraag Beoordeling Arbeidsvermogen		3.276	3.233	3.233			
Aantal achterstand voorraad Aanvraag Beoordeling Arbeidsvermogen		868	800	800			
Percentage tijdigheid beschikking ABA		75,4%	79,4%	77,5%	≥ 80,0%	80,0%	R
Percentage tijdigheid output Beschut Werk Gemeentelijke Dienst		74,1%	67,2%	70,6%	≥ 80,0%	80,0%	R
Percentage tijdigheid eerste betaling Wajong 2015		72,4%	72,2%	72,3%	≥ 85,0%	85,0%	R

- **ABA:** Het gemiddelde aantal beschikkingen per maand in 2021 was rond de 1.750. In februari 2022 wordt dit ook gehaald.
- **Tijdigheid beschikking:** Deze maand is de tijdigheid Wajong iets gestegen van 67% naar 69%, echter is de tijdigheid output beschut werk gedaald van 74% naar 67%. De tijdigheid blijft dus onder druk staan en we zien nog niet terug dat de capaciteit hierop weer is hersteld.

Vraaggestuurde herbeoordelingen

Maandrapportage UWV Vraaggestuurde herbeoordelingen		Februari 2022					
		Realisatie			umulatief		
		jan-22	feb-22	t/m feb-22	Norm t/m feb-22	Jaar norm 2022	Signaal t/m feb-22
Aantal netto input vraaggestuurde herbeoordelingen		2.268	2.353	2.311			
Aantal beschikkingen vraaggestuurde herbeoordelingen		1.728	1.849	3.577	≥ 5.700	34.200	R
Aantal voorraad herbeoordelingen inclusief achterstand voorportaal		18.453	18.948	18.948	≤ 7.500	7.500	R
Percentage tijdigheid beschikking vraaggestuurde herbeoordeling		30,0%	33,2%	31,6%	≥ 90,0%	90,0%	R
Percentage gewijzigde situatie na vraaggestuurde herbeoordeling		62,2%	63,2%	62,4%			

Monitoring en Professionele herbeoordelingen

Maandrapportage UWV Professionele herbeoordelingen		Februari 2022					
		Realisatie			umulatief		
		jan-22	feb-22	t/m feb-22	Norm t/m feb-22	Jaar norm 2022	Signaal t/m feb-22
Aantal netto input professionele herbeoordelingen		231	210	441			
Aantal beschikkingen professionele herbeoordelingen		293	273	566			
Aantal voorraad professionele herbeoordelingen		3.005	2.942	2.942			
Aantal totaalbestand voorraad en voorportaal professionele herbeoordelingen		39.238	39.554	39.396			
Percentage gewijzigde situatie na professionele herbeoordeling		74,7%	72,1%	73,4%	≥ 63,0%	63,0%	G

- **Cijferverantwoording:** SMZ is nog aan het bepalen wat er precies zal worden opgenomen in de divisierapportage qua cijferverantwoording omtrent monitoring en professionele herbeoordelingen.
- **Afgegeven beschikkingen:** Cumulatief tot en met februari is het aantal beschikkingen met 566 erg laag. Als dit zo blijft, gaat SMZ de 5.000 professionele herbeoordelingen per jaar niet halen.
- **Bestand 80-100 medisch:** Het totale bestand van deze cliënten blijft verder stijgen in de richting van de 40.000. SMZ zal nog stappen moeten zetten om 80-100 monitoring succesvol te laten zijn, want vooralsnog komen de cliënten in de achterstand.

Dwangsommen

- **Bedrag dwangsommen:** Tot en met februari is circa € 1,2 miljoen uitgegeven aan dwangsommen. SMZ heeft een jaarbudget van € 3,2 miljoen opgenomen in de begroting, de verwachte realisatie zal op basis van huidige inzichten ongeveer een verdubbeling zijn. Het oplopen van dwangsommen heeft een relatie met oplopende achterstanden in de voorraad. Met name bij de WIA, vraaggestuurde herbeoordelingen en EZWb-ERD worden ingebrekestellingen ingediend.

3.2 Activering

Wajong

Maandrapportage UWV DV Wajong		Januari 2022						
		Realisatie		Cumulatief		Norm t/m jan- 22	Jaarnorm 2022	Signaal t/m jan-22
		dec-21	jan-22	t/m jan-22				
Client in beeld								
Aantal caseload Wajong		108.624	108.863	108.000	-	108.000	108.000	
Percentage Wajong klanten waarmee UWV minimaal één contactmoment heeft		93%	93%	93%	≥	90%	90%	G
Gemiddeld aantal contactmomenten met Wajong klanten in caseload per jaar		19	18	18				
Dienstverlening en productiviteit								
Totaal aantal te realiseren GEA's Wajong		15.667	12.174	12.174		11531	149.899	G
Gemiddeld aantal productieve uren per fte Adviseur ID in dienstverlening Wajong*		1.145	1.145	1.145	≥	1025	1025	G
Gemiddeld aantal productieve uren per fte Arbeidsdeskundige in dienstverlening Wajong*		925	925	925	≥	890	890	G
Resultaat								
Gecorrigeerd aantal geplaatste Wajongers		763	552	552	≥	615	8.000	R
Ontwikkeling op de Participatieladder Wajong		104%	103%	103%				
Cijfer klanttevredenheid Nwajong werk		7,0	7,2	7,2	≥	6,5	6,5	G

*Berekening per tertaal en omgerekend naar jaarbasis.

Belangrijkste ontwikkelingen

- **Totale caseload Wajong:** Deze is circa 109.000 Wajongers. Meer dan de helft (53%) zijn werkende Wajongers.
- **Aantal geplaatste Wajongers:**
 - Werkbedrijf realiseert het aantal genormeerde plaatsingen tot en met februari niet (94% van de norm). Gezien de ontwikkeling van de arbeidsmarkt, waar de structurele krapte toeneemt, verwacht Werkbedrijf een toename van het aantal plaatsingen van Wajongers.
 - Binnen de "niet-werkende" caseload is er een groep van ruim 9.500 klanten ingedeeld als "Baanaanbod voor werkgevers". Dit zijn potentiële kandidaten voor toekomstige plaatsingen. In de eerste twee maanden zijn 445 cliënten uit deze categorie aan het werk geholpen.
 - Kwaliteitsborging registratie geplaatste Wajongers: Werkbedrijf bekijkt naar aanleiding van een landelijk onderzoek in 2021 naar andere mogelijkheden van kwaliteitscontrole: bijvoorbeeld all-in controle van de registreerde data aan de hand van de Polis Administratie
- **Contractverlengingen werkende Wajongers:** Werkbedrijf streeft naast de gerealiseerde plaatsingen naar verlenging en/of uitbreiding van de bestaande tijdelijke arbeidscontracten van Wajongers. Tot en met februari zijn 1.263 contractverlengingen gerealiseerd en dat is vergelijkbaar met deze periode in 2021.
- **Contactmomenten niet werkende Wajongers:** Werkbedrijf heeft met minimaal 92% van de niet werkende Wajongers (50.000) in de caseload in de afgelopen 12 maanden 1 contactmoment gehad. Met circa 3.700 niet werkende Wajongers heeft Werkbedrijf geen contact gehad. Het gemiddelde aantal contactmomenten betreft 1,8. Het afronden van de overstapgesprekken biedt Werkbedrijf ruimte om niet werkende Wajongers frequenter te spreken in 2022.
- **Nieuwe categorisering Caseload Wajongers:** Werkbedrijf is bezig met de ontwikkeling van een aangepaste categorisering van de Wajong-caseload. Aan de hand van deze categorisering verwacht Werkbedrijf beter in staat te kunnen zijn om elke Wajong de juiste diensten te kunnen aanbieden.

WIA/WGA

Maandrapportage UWV DV WIA/WGA		Januari 2022					
		Realisatie		Cumulatief			
		dec-21	jan-22	t/m jan-22	Norm t/m jan-22	Jaarnorm 2022	Signaal t/m jan- 22
Klant in beeld							
Aantal caseload WIA/WGA		60.877	61.196	61700	-	61700	61700
Percentage WIA/WGA klanten met minimaal één (oriëntatie-, monitor-) gesprek met DV datum > 01-2017		94%	95%	96%	≥	90%	90%
Minimaal één, gemiddeld twee (oriëntatie-, monitor-) gesprekken WIA-WGA op jaarbasis met DV datum > 01-2017		2,4	2,4	2,4	≥	1,8	1,8
Dienstverlening en productiviteit							
Totaal aantal te realiseren GEA's WIA		17.884	14.877	14.877	≥	18.843	
Gemiddeld aantal productieve uren per fte Adviseur ID in dienstverlening WIA/WGA*		805	805	805	≥	1025	1025
Gemiddeld aantal productieve uren per fte Arbeidsdeskundige in dienstverlening WIA/WGA		650	650	650	≥	890	890
Resultaat							
Uitstroom naar werk WIA/WGA		279	320	320	≥	192	3.000
Gedeeltelijke Werkhervatting WIA/WGA		853	338	338			
Index waarmee de gemiddelde ontwikkeling van een WIA/WGA klant op de Participatieladder wordt weergegeven		117%	116%	116%			
Cijfer klanttevredenheid WIA werk		7,5	7,5	7,5	≥	6,5	6,5

*Berekening per tertaal en omgerekend naar jaarbasis.

Belangrijkste ontwikkelingen

- **Instroom en Caseload WIA/WGA:**

- Tot en met februari blijft het aantal ingestroomde WIA/WGA-cliënten (2.940) 8% achter bij de geraamde instroom. Dit wordt vermoedelijk veroorzaakt door de nog te verwerken voorraden claim door de divisie SMZ en de nog niet overgekomen potentiële uitkeringsgerechtigden met een voorschot uitkering.
- De actieve caseload is in lijn met de geraamde caseload.

- **Uitstroom naar Werk:**

- De uitstroom naar werk is tot en met februari 33% hoger dan de ambitie in 2022. Werkbedrijf geeft wel dat werkgevers terughoudend blijven.
- De caseload WIA/WGA omvat circa 6.000 (= 10% van totale caseload) cliënten 'klaar voor baanaanbod'. Dit betreffen potentiële cliënten voor uitstroom naar werk. Op dit moment is bij deze doelgroep nog geen wijziging (actieplan Wendbaar en Werkbaar Q4 2021) zichtbaar met een actief cv op Werk.nl. Actueel heeft 17% van de caseload WIA-WGA 'klaar voor baanaanbod' een actief cv op Werk.nl.

- **Productie WIA/WGA:** De productie blijft tot en met februari met 83% achter bij de target. De realisatie overtreft wel de gemiddelde productiviteit van 2021 (80%). De helft van de rayons blijft nog onder de grens van 80%. Werkbedrijf verwacht rond maart/april 2022 een groei (productie)target af te kunnen geven.

- **POK AG:** Werkbedrijf breidt aanvullend dit jaar het basale dienstverleningsconcept uit met een kwantitatieve en kwalitatieve intensivering vanuit de POK AG-middelen. Werkbedrijf schaaft de bezetting van de adviseurs intensief op met 121 fte en wil dat deze formatie eind 2022 klaar staat om dienstverlening te bieden. De verwachte impact hiervan op productie, productiviteit en de betreffende targets moet Werkbedrijf nog in kaart brengen.

- **Productiviteit WIA/WGA:** De bovenstaande potentiële productiegroei heeft naar verwachting ook groei van de productiviteit van de adviseurs intensief en arbeidsdeskundigen tot gevolg.

4. Handhaving

Prioriteiten

Samenvattende status per prioriteit

	Dienstverlening	
	Fundament	
	Externe samenwerking	
	Zichtbaarheid	
	Verbinding met medewerkers	

Alle prioriteiten lopen op planning behalve onder categorie dienstverlening 'Stimuleren toenemend gebruik van HH bevoegdheid'. Vakcentrum dringt aan op vertaling naar acties; tot nu toe nog te weinig actie op doelstelling zichtbaar in de uitvoering.

Van de 18 themaonderzoeken voor 2022 zijn er 6 gestart. Tevens loopt er nog een aantal onderzoeken door uit 2021.

Samenvattend prestatieoverzicht	feb	cum	Norm	Signaal	Prognose
Bedrijfsvoering KPM's					
Uitvoeringskosten binnen budget	89%	87%	<100%		100% 
Uitvoeringskosten IV binnen budget	96%	90%	<100%		115% 
Ziekteverzuim (12-maands gemiddelde)	8,2%	6,5%	4,80%		5,5% 
Klachtintensiteit	0,45%	0,46%	<0,4%		0,40% 
Bezwaarintensiteit	5,30%	5,50%	<8,0%		8,00% 
Efficiëncyratio Uitvoering	96%	94%	>90%		90% 
Doelstelling IB&P-plan gerealiseerd	n.n.b.	n.n.b.	100%		100% 
Contract KPM's					
Overtredingsduur (in dagen)	184	215	<275		275 
Verouderde interne zaken in voorraad >50 dagen	40%	37%	<25%		25% 
Verouderde externe zaken in voorraad >100 dagen	57%	51%	<25%		25% 
Kwaliteit interne zaken	66%	66%	>65%		65% 
Doelstellingen kwaliteitsplan 2022 gerealiseerd	n.n.b.	n.n.b.	100%		100% 
Klanttevredenheid cliënten	n.n.b.	n.n.b.	>6,0		6,00 
# nieuwe O&A themaonderzoeken uitgevoerd	-	-	18		18 
MVO KPM's					
% vrouwen en/of diversiteit in management	n.n.b.	n.n.b.	50%		50% 
Banenafpraak # plaatsingen	n.n.b.	n.n.b.	>20		20 
OV reizen	n.n.b.	n.n.b.	>80%		80% 

Bovenstaande tabel betreft de kritische prestatie maatstaven (KPM's) die zijn overeengekomen in het managementcontract 2022 met de directeur Handhaving:

- **Ziekteverzuim:** de periodieke score in februari is 8,2% (UWV-breed: 6,0%), 12-maandsgemiddelde 6,5% (UWV: 5,0%). Het oplopende verzuim is zichtbaar bij alle afdelingen. Het oplopende langdurig verzuim heeft de nodige managementaandacht binnen de diverse teams en contacten met HRM en re-integratieadviseurs. Er worden maandelijks afspraken gemaakt met medewerkers met langdurig verzuim over re-integratie.
- **Klachtintensiteit:** deze is in februari iets gezakt maar nog wel boven de norm van 0,4%.
- **Percentage verouderde zaken in voorraad:** het management heeft in het eerste kwartaal van 2022 het verlagen van de voorraden van externe meldingen en KCC-meldingen geprioriteerd. Er zijn sinds februari twee multidisciplinaire teams operationeel om deze voorraden af te handelen. Dit heeft substantieel effect gehad op de voorraad KCC-meldingen, deze is meer dan gehalveerd. De verwachting is dat de daling van de voorraad zich voortzet en dat dit een positief effect sorteert op het percentage verouderde zaken in voorraad.

Voortgang data-analyse en themaonderzoek

Op het gebied van datagedreven werken en risicogericht handhaven maakt DHH de nodige vorderingen. Begin maart is de opdrachtbrief van de minister ontvangen voor de risicoscans verblijf buitenland en verwijtbare werkloosheid. De planning is dat deze in 2022 in gebruik worden genomen.

Ontwikkeling werkaanbod en voorraad

De totale voorraad signalen is gedaald van 9.523 naar 7.533 ondanks een instroom van 3.357 signalen. De daling van de voorraad zit voornamelijk bij KCC-meldingen door de extra inzet van de multidisciplinaire teams. De hogere instroom dan in januari (2.260) komt voornamelijk door 1.200 zelfgegenereerde risicosignalen.

5. Dienstverleningskanalen

5.1 Dienstverlening K&S

Samenvattend prestatieoverzicht	feb	cum	Norm	Signaal	Prognose
Bedrijfsvoering KPM's					
Uitvoeringskosten binnen budget	105%	108%	<100%	●	●
Uitvoeringskosten IV binnen budget	96%	103%	<100%	●	●
Inzetbaarheidspercentage	91,1%	92,8%	>94,4%	●	●
Bevlogenheid medewerker	nmb	nmb	> 7,4	●	●
BIO in control verklaring afgegeven	ja	ja	ja	●	●
Voldoen aan MVO maatstaven	nmb	nmb	ja	●	●
Contract KPM's					
Klanttevredenheid cliënten	*	*	*	●	●
Tijdigheid	*	*	*	●	●
Juistheid	*	*	*	●	●
FLC calls WN	83%	85%	>87%	●	●
FLC calls WG	82%	81%	>82%	●	●
FLC portaalberichten WN	87%	88%	>89%	●	●
FLC portaalberichten WG	85%	84%	>87%	●	●
FLC mails werkmap	63%	66%	>72%	●	●
Omnichannel ratio	*	*	*	●	●
TCR UWV.nl	71%	75%	>78%	●	●

* Merk op dat dit subcategorieën zijn van een optelsom aan specifieke KPM's, indien de onderliggende KPM's een relevant signaal afgeven zijn deze weergegeven in de tabel in de regels eronder.
bron: maandrapportage K&S februari 2022

Bovenstaande tabel betreft de kritische prestatie maatstaven (KPM's) die zijn overeengekomen in het managementcontract 2022 met de directeur K&S:

- **Uitvoeringskosten:** de realisatie is in februari 105% van het budget (t/m februari 108%). De financiële overschrijding van de reguliere uitvoeringskosten wordt met name veroorzaakt doordat nog niet alle aan K&S toegekende budgetten zijn vrijgegeven. Deze budgetten houden met name verband met initiatieven vanuit het POK-bestedingsplan, schuldhulpverlening en IV. Het werkaanbod telefonie, portaalberichten, chat en mails ontwikkelt zich met 89% van wat er is begroot, redelijk in lijn met de verwachting in januari. De lagere aantallen zorgen voor ongeveer 50 fte aan overcapaciteit welke ingezet wordt om het hoge ziekteverzuim op te vangen en de chat, outbound bellen en schuldhulpverlening uit te voeren.
- **Inzetbaarheidspercentage:** dit is zowel in de maand als cumulatief lager dan de norm. Uit analyse blijkt dat het langdurig verzuim licht daalt en de meldingsfrequentie stijgt. De stijging van het kort verzuim houdt hoogstwaarschijnlijk verband met corona. Op afdelingsniveau worden interventies gepleegd om de inzetbaarheid te laten stijgen.
- **Juistheid:** De KPM's in deze categorie scoren bijna allemaal onder de norm. Dit is in lijn met het afgegeven beeld in de afgelopen maanden in 2021. Hiertoe is in 2021 een onderzoek gestart dat onlangs is afgerond. De daling wordt onder andere veroorzaakt door:
 - externe factoren (achterstanden SMZ, het wegvallen van vragen bij Werkbedrijf die door Klantencontact direct afgehandeld konden worden);
 - de complexiteit van de vragen. De gemakkelijke vragen worden digitaal afgehandeld en de lastige vragen blijven over;
 - de veranderende volumes. Het WW-volume is afgenomen door de positieve ontwikkelingen op de arbeidsmarkt. De Ziekwet en de WIA-vragen blijven over met veel terugbelverzoeken.
- **Omnichannelratio:** Vrijwel alle onderliggende kritische prestatie maatstaven in deze categorie voldoen aan de norm. Dit geldt echter niet voor de maatstaf Task Completion Rate (TCR) UWV.nl; deze is behoorlijk lager dan de vorige maand en lager dan het 12-maanden-gemiddelde. De oorzaak hiervan is een lagere beoordeling van de klantenservice-pagina's en het inloggen op Mijn UWV. Er wordt veelvuldig geklaagd over storingen en onderhoud, met name aan het einde van de maand.

5.2 Dienstverlening Bezwaar & Beroep

Maandrapportage UWV Bezwaar en Beroep		Februari 2022				
		Realisatie		Cumulatief		
		jan-22	feb-22	t/m feb-22	Norm t/m feb-22	Jaarnorm 2022
						Signaal t/m feb-22
Bezwaarintensiteit						
Bezwaarintensiteit Uitkeren WW		1,1%	1,2%	1,1%	-	
Bezwaarintensiteit Uitkeren AW		0,5%	0,6%	0,5%	-	
Bezwaarintensiteit Uitkeren ZW		0,1%	0,0%	0,0%	2,0%	2,0%
Bezwaarintensiteit SMZ		10,3%	9,4%	9,9%	10,0%	10,0%
Bezwaarintensiteit Werkbedrijf		2,2%	2,4%	2,3%		
Bezwaarintensiteit Handhaving		5,7%	5,4%	5,5%	8,0%	8,0%
Ontwikkeling Bezwaar						
Aantal ontvangen bezwaren Totaal		6.604	5.828	12.432	14.742	88.454
Aantal afgeronde bezwaren Totaal		5.983	5.969	11.952	14.742	88.454
Voorraad bezwaar		17.637	17.514			
Ontwikkeling Beroep en Hoger Beroep						
Instroom Beroep en Hoger Beroep		793	644	1.437	1.568	9.410
Uitstroom Beroep en Hoger Beroep		764	769	1.533	1.568	9.410
Voorraad Beroep en Hoger Beroep		10.911	10.794			
Schadeclaims en Verzoekschrift procedures						
Uitstroom schadeclaims		156	163	319	192	1.150
Uitstroom Verzoekschrift procedures		2	2	4	8	50

Ontwikkelingen bezwaar: Tot en met februari was de reguliere bezwaarinstream wetstechnisch 84% ten opzichte van de begroting, de uitstroom was 85%. De lage instroom komt vooral door lage instroom van bezwaren WW/Toeslagenwet (72%). Tot en met februari was de reguliere bezwaarinstream en uitstroom medisch 79% ten opzichte van de begrote aantallen. De lage instroom komt vooral door lage instroom van bezwaren AG-medisch (84%) en Ziektewet-AG (62%). De instroom schadebesluiten (160%) ligt, net als afgelopen maanden, hoger dan verwacht. De NOW-instroom was in februari aanzienlijk lager dan in januari, maar lag nog wel boven begroting (+14%). Dit was conform verwachting en is veroorzaakt door de hoeveelheid beschikkingen die in december en (in mindere mate in) januari zijn verstuurd. Het merendeel van de ontvangen bezwaren (75%) betreft bezwaren over NOW-vaststellingen. De uitstroom was 127%.

Werkvoorraad bezwaar: B&B heeft de reguliere voorraden nog niet kunnen verlagen. Alle regio's hebben de opdracht om de wetstechnische transitievoorraad op te lossen. B&B heeft als doel de voorraden te verlagen tot de ambitievoorraad. De nog weg te werken voorraad bestaat eind februari uit 6.143 zaken. De onderbezetting van de verzekeringsartsen is een risico bij het verlagen van de medische voorraad.

Doorlooptijden: Met de implementatie van het Programma 'Sneller voor de klant' wordt een verkorte doorlooptijd beoogd. Tijdens de implementatie wordt verwacht de normen van 30 dagen voor wetstechnisch en 80 dagen voor medisch nog niet te halen. Tot en met februari is een doorlooptijd van 53 dagen voor wetstechnisch gerealiseerd, voor medisch is een doorlooptijd van 129 dagen gerealiseerd. B&B ziet dat kantoren waar het programma al geïmplementeerd is, lagere doorlooptijden hebben. De gemiddelde doorlooptijd van afgehandelde NOW-bezwaren is tot en met februari 34 dagen (norm: 42 dagen).

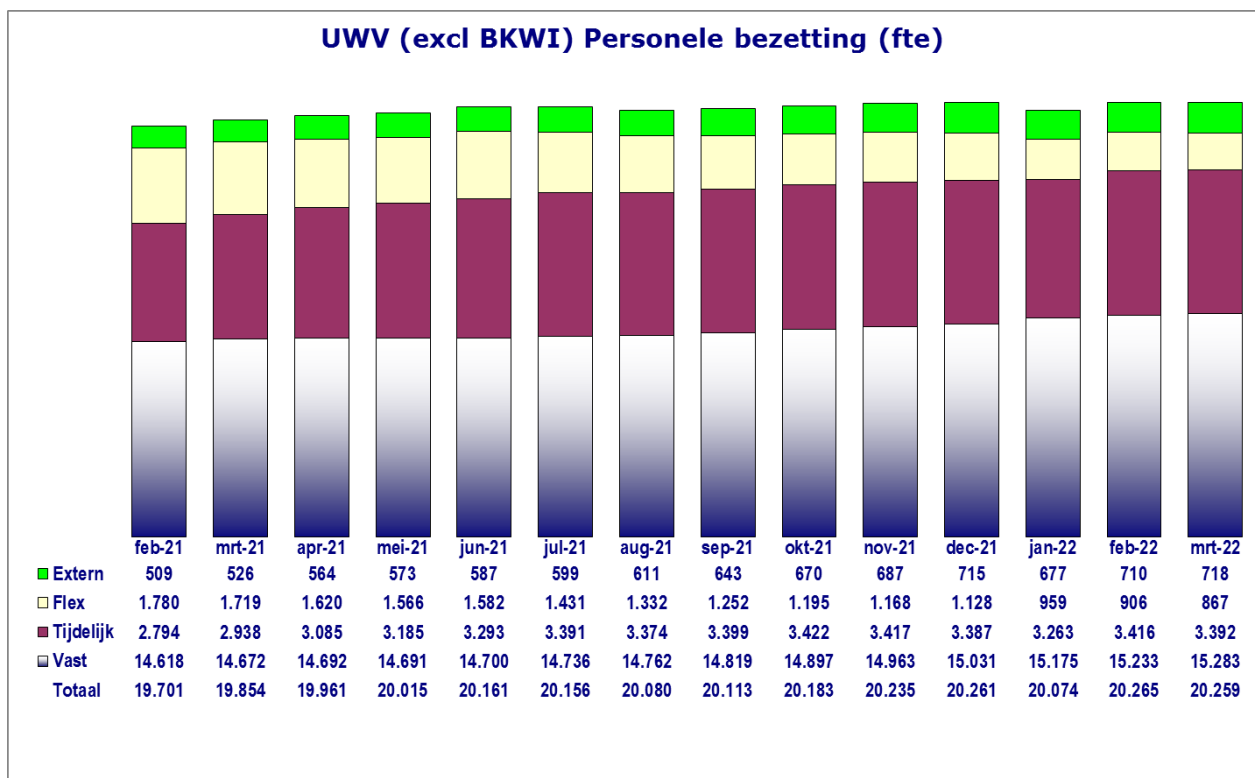
Efficiencyindex: De reguliere efficiencyindex februari is, mede als gevolg van de lagere instroom en het implementatieproces van het Programma 'Sneller voor de Klant', met 86,6% lager dan de doelstelling van 92%. De onderbezetting van verzekeringsartsen leidt tot het minder afhandelen van medische zaken, dit wordt nog onvoldoende gecompenseerd door een hogere wetstechnische uitstroom. De efficiencyindex voor NOW tot en met februari is 67,7%. Dit wordt veroorzaakt door een hogere bezetting dan begroot, omdat verwacht wordt dat het merendeel van de NOW-bezwaarzaken in het eerste halfjaar zal in- en uitstromen. In het tweede halfjaar zal afgeschaald worden.

Wettelijke tijdigheid: De reguliere wettelijke tijdigheid wetstechnisch tot en met februari is 98,8% (norm: 99%). Met een wettelijke tijdigheid medisch van 94,5% tot en met februari wordt de doelstelling niet gehaald. Een oorzaak hiervan is dat B&B werkt aan het wegwerken van de niet tijdige wettelijke werkvoorraad. Daarnaast merkt B&B dat gemachtigden niet instemmen met een (verdere) verdaging waardoor hun zaak niet meer binnen de wettelijke tijdigheidstermijn kan worden afgehandeld. Verder heeft B&B 1.827 zaken teruggelegd bij SMZ voor nader onderzoek. De wettelijke tijdigheid voor de NOW is tot en met februari 99,6%.

Personeelsbezetting: B&B heeft een overbezetting in de functies administratieve medewerkers, medische secretaresses en medewerker hoger beroep. De capaciteit medewerker bezwaar ligt ca 12 fte onder het begrotingsniveau.

6. Bedrijfsvoering

6.1 Medewerkers



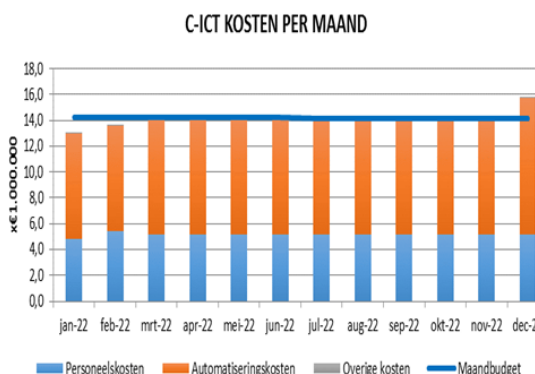
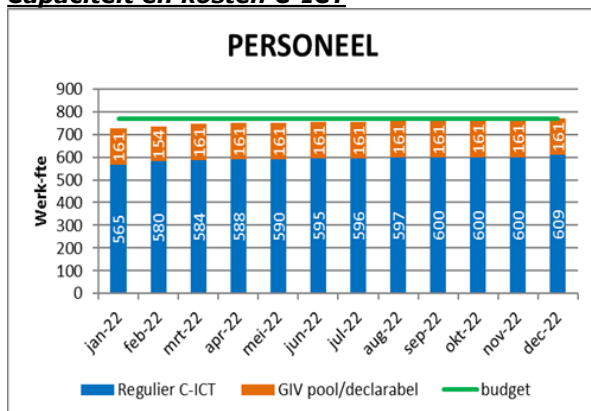
- **Personele bezetting:** In maart 2022 is de personele bezetting 6 fte lager dan in februari 2022. Deze daling doet zich voor bij de flexkrachten (-39 fte) en de tijdelijke contracten (-25 fte). De daling van de flexkrachten vond vooral plaats bij K&S (-24 fte) en Uitkeren (-18 fte). De daling van het aantal tijdelijke contracten was het grootst bij Werkbedrijf (-30 fte), bij K&S steeg dit aantal met 13 fte. Het aantal vaste contracten steeg met 50 fte. Het aantal externen steeg met 8 fte en is het afgelopen jaar nog niet op het huidige niveau (718 fte, 3,5% van de totale bezetting) geweest.
- **Flexibele schil:** De flexibele schil, berekend volgens de nieuwe afspraak in de cao, daalde in maart 2022 naar 21,7%. In februari 2022 was dat 22,1%. Afspraak is dat de flexibele schil met 5% daalt ten opzichte van juli 2021, op dit moment is de daling 2,9%.
- **Verzuim:** Na twee coronajaren met laag verzuim vertoont het verzuim bij UWV nu een stijgende trend, mede onder invloed van de winterpiek en het stijgende aantal coronabesmettingen. Het voortschrijdend jaargemiddelde was eind februari 5,1% (in de maand: 6,3%), terwijl het streefcijfer voor 2022 4,8% is. Het streefcijfer in 2021 was 4,5%, door aanpassingen in de streefcijfers van de managementcontracten komt het cijfer UWV-breed in 2022 uit op 4,8%. Bij alle organisatie-eenheden stijgt het verzuim en in februari zien we het hoogste verzuim zien we in de dienstverlenende eenheden SMZ (6,3%), Werkbedrijf (6,8%), B&B (7%), Handhaving (8,2%) en K&S (8,9%). Als deze lijn zo doorzet dan kan onze dienstverlening in knel komen.

6.2 ICT

De voortgang op de invulling van de veranderportefeuille kan worden gevolgd via de projectportefoliorapportage. In de voorliggende rapportage staat going concern centraal.

Bedrijfsvoering

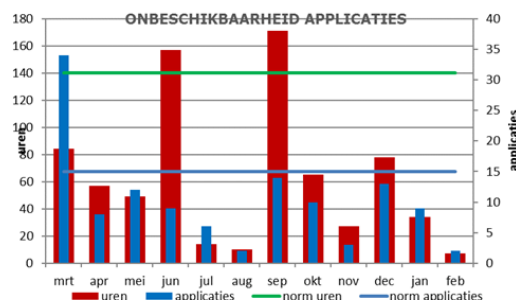
Capaciteit en kosten C-ICT



- **Bezetting:** In februari is er een onderbezetting van 36 fte (44 fte in januari) op de begroting; deze doet zich voor bij ICT Services, Generieke IV en de Staven. De correcties GIV voor de administratieve verwerking van het aantal externe medewerkers na volledige implementatie van de IV-AA zijn verwerkt.
- **Kosten:** De realisatie in februari van € 13,6 miljoen (in januari € 13,1 miljoen) is € 0,6 miljoen lager dan het tijdsevenredig budget:
 - De personeelskosten zijn € 0,1 miljoen hoger dan het budget. Dit is een mix effect van enerzijds een lagere interne bezetting (€ 0,4 miljoen), en van anderzijds hogere kosten externe inhuur (€ 0,5 miljoen)
 - De automatiseringskosten zijn € 0,8 miljoen lager dan het budget. Dit wordt met name veroorzaakt door lagere kosten Datacenter.

De prognose voor heel 2022 is deze maand conform budget en bedraagt daarmee € 170,1 miljoen.

(On)beschikbaarheid



• **Beschikbaarheid:** beschikbaarheid in februari is vooral bepaald door Citrixverstoringen. Twee ervan hadden zo'n impact, dat deze als volledig onbeschikbaar zijn aangemerkt.

• **Incidenten:** Naast Citrix waren er betrekkelijk weinig verstoringen met 17 incidenten die over het algemeen snel konden worden opgelost. Dit komt ook terug in de KPI waarbij slechts 2 applicaties aan te merken zijn als "slechter dan de norm" met in totaal ruim 7 uur gehele onbeschikbaarheid. Ook de gedeeltelijke beschikbaarheid was met ruim 136 uur relatief laag.

• Kantoorautomatisering

KWN-Server Based Computing (Citrix) had 5 incidenten. Problemen die zich met name voordeden waren: het niet kunnen inloggen en slecht functionerende sessies. Duur van de onbeschikbaarheid bedroeg ruim 8,5 uur (2 incidenten) en de gedeeltelijke beschikbaarheid ruim 4 uur (3 incidenten).

IV UWV-breed

In onderstaand overzicht zijn de reguliere IV-kosten van alle bedrijfsonderdelen geconsolideerd.

Ontwikkeling IV Kosten t/m februari 2022, Extrapolatie, Prognose IM en Delta's (x € mln.)									
Kostensoort	Realisatie t/m februari	Tijdsevenredig Budget	Realisatie vs. Tijdsbudget	Prognose IM	IV Begroting	Prognose IM versus Begroting IV	Extrapolatie Realisatie	Extrapolatie vs. Begroting IV	Extrapolatie versus Prognose IM
Personeel	28,9	28,3	0,7	178,3	168,4	9,9	173,2	4,8	-5,1
Automatisering	35,0	37,4	-2,4	219,0	224,2	-5,2	209,8	-14,4	-9,2
Overig	0,1	0,3	-0,1	1,5	1,6	-0,1	0,8	-0,8	-0,7
Totaal Bruto	64,0	65,9	-1,9	398,8	394,2	4,6	383,8	-10,4	-15,0
Centaal FEZ	-0,4	-0,8	0,4	-4,4	-5,0	0,6	-2,5	2,5	1,9
Totaal IV Netto	63,6	65,1	-1,4	394,4	389,2	5,2	381,3	-7,9	-13,0

De IV Begroting bedraagt dit jaar € 394,2 miljoen. Hierin is nog niet de DXC-budgetverlaging van december 2021 verwerkt (€ 1,7 mln.). De tijdsevenredige onderschrijding op het budget deze maand doet zich met name voor bij automatiseringskosten.

Ook deze maand wordt een prognose afgegeven op personeelskosten die bijna € 10 miljoen hoger is dan de begroting. Op basis van extrapolatie is er echter sprake van een verwachte onderschrijding van € 5,1 miljoen. Het aantal fte zal gedurende het jaar dus nog aanzienlijk moeten worden opgeschaald.

7. Doelmatigheid

7.1 Begroting uitvoeringskosten

Maandrapportage UWV Uitvoeringskosten (* EUR 1 mln.)									
Februari 2022									
	t/m februari				Jaar				
	Realisatie	Budget	Verschil	%	Prognose	Budget	Verschil	%	Signaal t/m februari
Bedrijfsonderdelen									
Werkbedrijf	85,8	84,5	1,3	2%	513,9	506,9	7,0	1%	R
Uitkeren	57,2	58,7	- 1,5	- 3%	355,4	352,3	3,1	1%	G
SMZ	69,6	69,1	0,5	1%	416,5	414,5	2,0	0%	R
K&S	21,6	21,1	0,5	2%	126,9	126,9	0,0	0%	R
B&B	17,5	18,0	- 0,5	- 3%	107,9	107,9	0,0	0%	G
HH	7,7	8,8	- 1,1	- 12%	54,7	52,9	1,8	3%	G
GD	8,6	8,6	-	0%	52,4	51,8	0,6	1%	G
C- ICT	17,3	18,6	- 1,3	- 7%	111,7	111,7	0,0	0%	G
FB	9,5	9,0	0,5	6%	54,0	54,0	0,0	0%	R
HRM	5,1	5,4	- 0,3	- 6%	32,1	32,1	0,0	0%	G
BZ	1,8	1,8	-	0%	10,7	10,7	0,0	0%	G
Communicatie	2,1	2,2	- 0,1	- 5%	13,3	13,3	0,0	0%	G
FEZ	2,6	3,0	- 0,4	- 13%	17,9	17,9	0,0	0%	G
SBK	1,7	1,7	-	0%	10,2	10,2	0,0	0%	G
AD	1,3	1,2	0,1	8%	7,4	7,4	0,0	0%	R
Huisvesting	19,4	20,0	- 0,6	- 3%	120,0	120,0	0,0	0%	G
Bureaukosten	1,8	1,8	-	0%	11,0	11,0	0,0	0%	G
Werkplek- ICT	9,4	9,8	- 0,4	- 4%	58,8	58,8	0,0	0%	G
Uitvoeringskosten bedrijfsonderdelen UWV	340,1	343,4	- 3,3	- 1%	2.074,8	2.060,2	14,6	1%	G
Reservering openstaande punten	-	9,3	- 9,3	- 100%	55,6	55,6	0,0	0%	G
Centraal gehouden budgetten	- 1,0	- 1,3	0,3	24%	- 7,6	- 7,6	0,0	0%	R
Uitvoeringskosten UWV	339,1	351,4	- 12,2	- 3%	2.122,7	2.108,1	14,6	1%	G
Extern gefinancierde projecten	24,4	19,5	4,9	25%	148,0	116,8	31,2	27%	R
Frictiekosten Sociaal Plan	0,2	0,8	- 0,6	- 72%	0,5	5,0	- 4,5	- 90%	G
Uitvoeringskosten Totaal	363,7	371,7	- 7,9	- 2%	2.271,2	2.229,9	41,3	2%	G
Financiering:									
Extern budget	357,8	357,8	-	0%	2.146,6	2.146,6	0,0	0%	
Frictie- en egaliseringsreserve	2,5	2,5	-	0%	14,7	14,7	0,0	0%	
Nog te verwachten externe budgetten		10,5	- 10,5		108,7	63,0	45,7		
Totaal financiering	360,2	370,7	- 10,5	- 3%	2.270,0	2.224,3	45,7	2%	
Saldo	- 3,5	- 0,9	- 2,6		- 1,2	- 5,6	4,4		R

Uitvoeringskosten

Tot en met februari zijn de uitvoeringskosten van de bedrijfsonderdelen circa € 8 miljoen onder het tijdsevenredig budget gebleven. De reële onderschrijding is groter, omdat in de budgetten de compensatie voor de cao nog niet is verwerkt. We verwachten in de loop van het jaar extra budget hiervoor te krijgen, hoewel de toekenning hiervan nog onderwerp van gesprek met SZW is. De eerste reële jaarprognose maken de meeste divisies in de Voorjaarsnota's. In de maandrapportage kan daarmee een eerste beeld van het resultaat 2022 worden gegeven. Op grond van de realisatie over de eerste maanden kan worden verwacht dat we ook in 2022 binnen budget zullen uitkomen, maar de omvang hangt onder andere af van het tempo waarin het programma Dienstverlening tot extra uitgaven gaat leiden.

Toelichting uitputting en prognose:

- **Werkbedrijf:** Werkbedrijf komt tot en met februari € 1,3 miljoen boven budget uit. Werkbedrijf verwacht in 2022 € 513,9 miljoen aan uitvoeringskosten te realiseren, dit is € 6,9 miljoen hoger dan het jaarbudget. Hoofdoorzaak van de hogere kosten is de loonsverhoging in verband met de nieuwe cao. De prognose zal uitgebreid ter sprake komen bij de behandeling van de voorjaarsnota 2022. De prognose is exclusief de kosten van STAP. Deze zullen op basis van nacalculatie (verwachting Werkbedrijf circa € 13,6 mln.) aan het budget worden toegevoegd.
- **Uitkeren:** De onderuitnutting komt per februari uit op € 1,5 miljoen. Uitkeren verwacht over 2022 € 3 miljoen boven haar begroting uit te komen wegens onder andere kosten 'herstelwerkzaamheden', IV-kosten en Functiewaardering (FuWa) teammanagers.
- **SMZ:** Zowel de realisatie over februari als de prognose is hoger dan het huidige budget, dit komt door de nog niet door gevoerde cao-verhoging in het budget, terwijl deze wel in de realisatie zit.

• valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

- **GD:** De jaarprognose laat een verwachte overschrijding van circa € 0,6 miljoen zien. GD geeft aan maatregelen te ondernemen om het nadelig geprognosticeerde budgetverschil om te buigen naar een positief resultaat.

• valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

- **Extern gefinancierde projecten:** In de eerste twee maanden van 2022 is in totaal € 24 miljoen besteed aan projecten. Dat is aanzienlijk meer dan de afgelopen jaren. Het is niet eerder voorgekomen dat er meer dan € 20 miljoen is besteed. Het is nog vroeg om conclusies te trekken maar mogelijk is dit een resultaat van wervingsacties bij de divisies. De opgetelde prognoses van alle projecten tellen op tot € 200 miljoen. PB acht het niet realistisch dat dit bedrag uitgegeven gaat worden dit jaar. Ter vergelijking, in 2021 is er € 127 miljoen besteed. Op basis van de uitgaven in de eerste maanden is een totaal bedrag van € 140-150 miljoen haalbaar. Dat is in lijn met de verwachtingen in het UWV Informatieplan. De uitgaven overschrijden het budget, doordat SZW voor een groot deel van de wet- en regelgevingprojecten het budget nog moet toekennen. De verwachting is dat dit in de loop van het jaar gebeurt en het portfoliobudget niet wordt overschreden.

7.2 Re-integratiebudget

- **Taakstellend re-integratiebudget 2022:** In de begroting van SZW voor 2022 is een bedrag van € 192,4 miljoen opgenomen voor het taakstellende re-integratiebudget. Van dit bedrag is € 100 miljoen bestemd voor trajecten en € 92,4 voor werkvoorzieningen, inclusief generieke werkgeversvoorzieningen. Bij de Voorjaarsbesluitvorming zal het definitieve, lagere taakstellende budget vastgesteld worden.
- **Realisatie SZW, OCW en VWS:** In januari en februari zijn de uitgaven binnen de tijdsevenredige budgetten van SZW, OCW en VWS gebleven. Daarbij moet wel vermeld worden dat het aantal ingekochte IPS-trajecten in januari en februari 2022 nog niet bekend (nnb) is. Dit wordt veroorzaakt door een vertraging in het verwerken van de toekenningen op grond van het nieuwe inkoopkader IPS. Ook de kosten van deze toekenningen zijn nog niet verwerkt in de kosten voor trajecten AG, Ziektewet en WW. Naar verwachting zal dit spoedig hersteld worden.
- **Scholingsbudget WW:** Een bijzondere situatie doet zich voor bij het Scholingsbudget WW. Deze regeling liep af eind 2021. UWV verstrekt echter in 2022 met medeweten van SZW nog steeds scholingsbudgetten, nu zonder financiële en wettelijke grondslag. Een oplossing, waarbij UWV een deel van zijn bestemmingsfonds frictiekosten (toch) in mag zetten voor Scholing, lijkt nabij. Dit wordt naar verwachting de inzet van SZW bij de Voorjaarsbesluitvorming.

Maandrapportage UWV Re-integratiebudgetten				Februari 2022			
	Realisatie			Cumulatief			
	jan-22	feb-22	t/m feb-22	Norm t/m feb-22	Jaarnor m 2022	Prognose 2022	Signaal t/m feb-22
Aantal ingekochte re-integratie trajecten AG / ZW / WW							
Wajong	558	682	1.240			8.518	
WAO/WAZ	16	22	38			301	
WIA/WGA	721	864	1.585			10.375	
ZW	637	704	1.341			9.930	
WW (<35%)	229	236	465			3.373	
IPS-trajecten	nmb	nmb	nmb			925	
Totaal	2.161	2.508	4.669			33.422	
Kosten re-integratie-instrumenten (*miljoenen)							
Re-integratie-instrumenten binnen budget SZW							
Trajecten AG, ZW en WW	8,6	7,3	15,9	16,7	100,0	88,1	
Werkvoorzieningen	5,8	5,0	10,9	13,4	80,4	74,1	
Generieke werkgeversvoorzieningen	0,0	0,0	0,0	2,0	12,0	2,0	
Totale uitnutting budget SZW	14,5	12,3	26,8	32,1	192,4	164,2	
Relatieve uitnutting budget SZW	90%	77%	84%				
Re-integratie-instrumenten met separate financiering SZW							
WGA-scholingsexperiment	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	
Scholingsbudget WW	0,9	2,3	3,2	-	-	-	
ZW arbo-interventies	0,2	0,2	0,5			2,7	
Re-integratie-instrumenten gefinancierd door OCW							
Onderwijsvoorzieningen	1,7	1,4	3,1	4,0	23,7	23,5	
Re-integratie-instrumenten gefinancierd door VWS							
Leefvoorzieningen	0,8	0,3	1,1	2,0	11,9	11,6	
Totaal	18,1	16,6	34,6	33,7	228,1	202,1	

Colofon

Uitgave

UWV [FEZ-PC&A]

Postadres

Postbus 58285
1040 HG Amsterdam

Inlichtingen

5.1 lid 2 @uwv.nl

Auteurs

FEZ-PC&A Team Begroting & Rapportage

Volg ons



UWV © 2022





Sent: 29-3-2022 17:01:24
From: art. 5.1. lid 2 sub e Woo
Bcc:
Importance: Normal
Subject: Voorbereidingsdossier commissiedebat Uitvoering sociale zekerheid 6/4
Attachments [MinSZW Voorbereidingsdossier commissiedebat Uitvoering sociale zekerheid 6 april 2022.docx](#) , [MinAPP Voorbereidingsdossier commissiedebat Uitvoering sociale zekerheid 6 april 2022.docx](#) , [Verdeling en proces Commissiedebat uitvoering sociale zekerheid 6 april 2022.docx](#)

art. 5.1. lid 2 sub e Woo

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

art. 5.1. lid 2 sub e Woo

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the

sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Commissiedebat Uitvoering sociale zekerheid Min SZW

6 april 2022
15:00 – 18.00

Inhoudsopgave

1. Spreektekst minister van SZW	5
2. Toekomst sociaal-medisch beoordelen	9
2.1 Factsheet 'Toekomst sociaal-medisch beoordelen'	9
2.2 Spreektekst 'Toekomst sociaal-medisch beoordelen'	10
2.3 Q&A 'Toekomst sociaal-medisch beoordelen'	12
3. Signalering fraudefenomenen	16
3.1 Factsheet	16
3.2 Spreektekst	18
3.3 Q&A: Signalering fraudefenomenen	19
4. Stand van de uitvoering juli en december 2021	24
4.2 Stand van de uitvoering en knelpuntenbrieven	24
4.2.1 Factsheet	24
4.2.1 Spreektekst	25
4.2.2 Q&A Stand van de uitvoering en knelpuntenbrieven	27
4.3 Vereenvoudiging	28
4.3.1 Factsheet	28
4.3.2 Spreektekst	29
4.3.3 Q&A Vereenvoudiging	30
4.4 Maatwerk en menselijke maat	31
4.4.1 Factsheet	31
4.4.2 Spreektekst	33
4.4.3 Q&A Maatwerk en menselijke maat	34
4.5 Begrijpelijke brieven en persoonlijk klantcontact UWV en SVB	37
4.5.1 Factsheet	37
4.5.2 Spreektekst	38
4.5.3 Q&A Begrijpelijke brieven en persoonlijk klantcontact	40
4.6 ICT UWV en UIP	42
4.6.1 Factsheet	42
4.6.2 Spreektekst	43
4.6.3 Q&A ICT UWV en UIP	45
4.7 Implementatie Wet vereenvoudiging Wajong	49
4.7.1 Factsheet	49
4.7.2 Q&A Implementatie Wet vereenvoudiging Wajong	50

4.8 WGA Dienstverlening	53
4.8.1 Factsheet	53
4.8.2 Spreektekst	54
4.8.3 WGA Dienstverlening	55
5. Inventarisatie nationaliteit sociale zekerheid	56
5.1 Factsheet	56
5.2 Q&A Inventarisatie nationaliteit sociale zekerheid	57
6. Diverse onderwerpen WIA	64
6.1 Factsheet	64
6.2 Q&A Diverse onderwerpen WIA	65
7. Definitie onderzoek hardvochtige effecten	68
7.1 Factsheet	68
7.2 Q&A Hardvochtige effecten	70
8. Beleidsdoorlichting artikel 11 en evaluatie wet SUWI	75
8.1 Factsheet	75
8.2 Spreektekst	76
8.3 Q&A Beleidsdoorlichting artikel 11 en evaluatie Wet SUWI	77
9. Sociaal-medische beoordelingen voor 60-plussers	80
9.1 Factsheet	80
9.2 Spreektekst	81
9.3 Q&A Sociaal-medische beoordelingen voor 60-plussers	83
10. Rondetafelgesprek 'Knelpunten in de uitvoering'	85
10.1 Factsheet	85
10.2 Spreektekst	86
10.3 Q&A Rondetafelgesprek 'Knelpunten in de uitvoering'	88
11. Meerjarige handhavingskoers 2022-2025	89
11.1 Factsheet	89
11.2 Spreektekst	90
11.3 Q&A Meerjarige handhavingskoers 2022-2025	92
12. Toekomstvisie op de effecten van thuiswerken voor grensarbeiders	95
12.1 Factsheet	95
12.2 Spreektekst	96
12.3 Q&A Toekomstvisie op de effecten van thuiswerken voor grensarbeiders	97
13. Vereenvoudiging WW	102
13.1 Factsheet	102

13.2 Q&A Vereenvoudiging WW.....	103
14. Oplossing knelpunt ontbrekende dienstverlening aan IVA/DGA uitkeringsgerechtigden	106
14.1 Factsheet	106
14.2 Spreektekst.....	107
14.3 Q&A Oplossing knelpunt ontbrekende dienstverlening aan IVA/DGA uitkeringsgerechtigden	108
15. Dagloonsystematiek werknemersverzekeringen	110
15.1 Factsheet	110
15.2 Q&A Dagloonvaststelling werknemersverzekeringen	111

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

Blok artsencapaciteit

- Bij brief van 9 april 2021 is uw Kamer geïnformeerd over de toekomst van het sociaal-medisch beoordelen. Er is aangegeven dat hier flinke uitdagingen spelen, dat er maatregelen zijn getroffen en dat er méér nodig is.
- De verzekeringsartsen van UWV verzetten grote hoeveelheden werk. Maar de vraag naar sociaal-medische beoordelingen overstijgt het aanbod. Dat leidt tot lange wachttijden bij het aanvragen van een WIA-uitkering. Daarom wordt sinds de zomer van vorig jaar standaard gewerkt met voorschotten die niet

worden teruggevorderd wanneer achteraf blijkt dat mensen minder of geen recht hadden op WIA.

- Om de mismatch aan te pakken, zijn in de brief van april 2021 twee grote maatregelen aangekondigd, die inmiddels in gang zijn gezet.
- Ten eerste de omslag naar een regiemodel voor sociaal-medische dienstverlening. Waar voor verzekeringsartsen op dit moment de focus ligt op het uitvoeren van sociaal-medische beoordelingen, worden zij met deze omslag de regisseur van het gehele proces dat een uitkeringsgerechtigde bij UWV doorloopt in de Ziektewet en eventueel ook de WIA. Er is gestart met twee proeftuinen, waarin de verzekeringsarts samen andere professionals samenwerkt in een sociaal-medisch centrum. Het aantal proeftuinen wordt inmiddels uitgebreid.
- Ten tweede is besloten te bezien hoe de Ziektewet, en de inzet van de verzekeringsarts daarbij, effectiever kan worden uitgevoerd. UWV is inmiddels gestart met het beproeven van verschillende uitvoeringsvarianten.
- In de brief van 9 april is aangegeven dat er méér nodig is om het gat te dichten tussen de vraag naar en het aanbod van sociaal-medische dienstverlening.
- Zoals aangegeven in Stand van de Uitvoering van december 2021, ben ik, samen met UWV en de Nederlandse Vereniging van Verzekeringsgeneeskunde (NVVG), met de sociale partners in gesprek over aanvullende maatregelen.
- Doel voor de korte termijn is de wachttijden tot een acceptabel niveau terugbrengen. Doel voor de middellange termijn is te voorkomen dat de wachttijden weer gaan oplopen. Samen met

de sociale partners bezien we de opties voor aanvullende maatregelen in zowel de uitvoering als in de wettelijke regels.

- Het is duidelijk dat beleidsmaatregelen forse implicaties met zich mee kunnen brengen voor uitkeringsgerechtigden, werkgevers en de uitvoering. Dit vraagt om een zorgvuldige weging. Zoals aangegeven in Stand van de Uitvoering, informeer ik uw Kamer dit voorjaar, dus voor de zomer, over de uitkomst van de gesprekken met de sociale partners.

2. Toekomst sociaal-medisch beoordelen

2.1 Factsheet 'Toekomst sociaal-medisch beoordelen'

Aanleiding

- Bij brief van 9 april 2021 is de Tweede Kamer geïnformeerd over de toekomst van het sociaal-medisch beoordelen. In de brief is aangegeven tot welke maatregelen is besloten en dat daarnaast nog ingrijpende keuzes nodig zijn om de mismatch tussen vraag naar en aanbod van sociaal-medische beoordelingen te verkleinen.
- In de Stand van de uitvoering van december 2021 is aangegeven dat ingrijpende keuzes noodzakelijk zijn en dat daarom het gesprek loopt met onder andere de sociale partners, UWV en de NVVG over hoe we de consequenties van verschillende opties en maatregelen met elkaar wegen. Toegezegd is de Tweede Kamer zo snel mogelijk, maar uiterlijk in het voorjaar, te informeren over de uitkomsten.

Aandachtspunten en politieke context

- Bij brief van 30 augustus 2021 is de Tweede Kamer geïnformeerd over buitenwettelijk begunstigend beleid ten aanzien van het terugvorderen en kwijtschelden van WIA-voorschotten. UWV heeft met instemming van SZW besloten om voorschotten kwijt te schelden voor de groep bij wie het voorschot niet (geheel) verrekend kan worden met een WW- of WIA-uitkering tijdelijk, van 1 januari 2020 tot 31 december 2022.

Toelichting: In een groeiend aantal gevallen kan UWV de WIA-claimbeoordeling niet tijdig voltooien. Wanneer UWV de wettelijke termijn van 8 weken niet haalt, wordt aan de betrokkene een voorschot verstrekt totdat het recht op diens WIA-uitkering is vastgesteld. Dit om te kunnen voorzien in het levenshoud. Als UWV een voorschot heeft verstrekt en achteraf vaststelt dat er geen of een lager recht op een WIA-uitkering bestaat, moet de betrokkene het voorschot terugbetalen. (Gemiddeld wordt zo'n 30% van de WIA-aanvragen afgewezen omdat niet aan de criteria wordt voldaan.) Specifiek bij de groep zonder recht op WIA én zonder recht op bijstand, en bij de groep met een lage of korte WW-uitkering, ontstaat er dan een geldschuld die tot schrijnende situaties kan leiden. Er zijn meerdere casussen bekend van mensen die hierdoor in financiële problemen zijn gekomen. Daarom heeft UWV tijdelijk besloten om voorschotten kwijt te schelden, voor de groep bij wie het voorschot niet (geheel) verrekend kan worden met een WW- of WIA-uitkering.

- Op 16 maart jl. zijn de antwoorden op vragen van de VVD en SGP naar de Kamer gestuurd die zijn gesteld naar aanleiding van het bericht dat UWV in Zwolle 'op illegale wijze wachtlijsten wegwerkt'. Deze antwoorden zijn niet geagendeerd; mogelijk wordt er wel aan gerefereerd.

2.2 Spreektekst 'Toekomst sociaal-medisch beoordelen'

- Bij brief van 9 april 2021 is uw Kamer geïnformeerd over de toekomst van het sociaal-medisch beoordelen. Er is aangegeven dat hier flinke uitdagingen spelen, dat er maatregelen zijn getroffen en dat er méér nodig is.
- De verzekeringsartsen van UWV verzetten grote hoeveelheden werk. Maar de vraag naar sociaal-medische beoordelingen overstijgt het aanbod. Dat leidt tot lange wachttijden bij het aanvragen van een WIA-uitkering. Daarom wordt sinds de zomer van vorig jaar standaard gewerkt met voorschotten die niet worden teruggevorderd wanneer achteraf blijkt dat mensen minder of geen recht hadden op WIA.
- Om de mismatch aan te pakken, zijn in de brief van april 2021 twee grote maatregelen aangekondigd, die inmiddels in gang zijn gezet.
 - Ten eerste de omslag naar een regiemodel voor sociaal-medische dienstverlening. Waar voor verzekeringsartsen op dit moment de focus ligt op het uitvoeren van sociaal-medische beoordelingen, worden zij met deze omslag de regisseur van het gehele proces dat een uitkeringsgerechtigde bij UWV doorloopt in de Ziektewet en eventueel ook de WIA. Er is gestart met twee proeftuinen, waarin de verzekeringsarts samen andere professionals samenwerkt in een sociaal-medisch centrum. Het aantal proeftuinen wordt inmiddels uitgebreid.
 - Ten tweede is besloten te bezien hoe de Ziektewet, en de inzet van de verzekeringsarts daarbij, effectiever kan worden uitgevoerd. UWV is inmiddels gestart met het beproeven van verschillende uitvoeringsvarianten.

- In de brief van 9 april is aangegeven dat er méér nodig is om het gat te dichten tussen de vraag naar en het aanbod van sociaal-medische dienstverlening.
- Zoals aangegeven in Stand van de Uitvoering van december 2021, ben ik, samen met UWV en de Nederlandse Vereniging van Verzekeringsgeneeskunde (NVVG), met de sociale partners in gesprek over aanvullende maatregelen.
- Doel voor de korte termijn is de wachttijden tot een acceptabel niveau terugbrengen. Doel voor de middellange termijn is te voorkomen dat de wachttijden weer gaan oplopen. Samen met de sociale partners bezien we de opties voor aanvullende maatregelen in zowel de uitvoering als in de wettelijke regels.
- Het is duidelijk dat beleidsmaatregelen forse implicaties met zich mee kunnen brengen voor uitkeringsgerechtigden, werkgevers en de uitvoering. Dit vraagt om een zorgvuldige weging. Zoals aangegeven in Stand van de Uitvoering, informeer ik uw Kamer dit voorjaar, dus voor de zomer, over de uitkomst van de gesprekken met de sociale partners.

2.3 Q&A 'Toekomst sociaal-medisch beoordelen'

Q&A Wachttijden terugbrengen

Vraag: Wat gaat u op korte termijn doen om ervoor te zorgen dat de wachttijden worden teruggebracht?

Antwoord:

- Met de sociale partners, UWV en de NVVG ben ik maatregelen in kaart aan het brengen die op korte termijn kunnen helpen de wachttijden terug te brengen.
- Dit vergt tijd en vraagt om zorgvuldigheid. Ik heb al geconstateerd dat er geen 'laaghangend' fruit is. De opties kunnen flinke gevolgen hebben voor werkgevers, werknemers en de uitvoering. Daarnaast zijn er juridische vraagstukken.
- Zoals toegezegd in de Stand van de uitvoering van december 2021, informeer ik uw Kamer dit voorjaar.

Q&A Buitenwettelijk beleid

Vraag: De achterstanden zijn zo groot, kunt u UWV geen toestemming geven om tijdelijk buiten de grenzen van wet- en regelgeving beoordelingen uit te voeren?

Antwoord:

- Het uitgangspunt is en blijft dat beleid wordt uitgevoerd binnen de vigerende wetgeving.
- In bijzondere situaties kunnen er legitieme redenen zijn voor buitenwettelijk beleid. Daar gelden juridische kaders voor. Zo is het belangrijk dat het beleid begunstigend is, er een goede belangenafweging heeft plaatsgevonden, dat het buitenwettelijk beleid beperkt is in tijd en dat de Tweede Kamer geïnformeerd is.

Q&A Effect van de maatregelen

Vraag: De achterstanden zijn zo groot, kunt u UWV geen toestemming geven om tijdelijk buiten de grenzen van wet- en regelgeving beoordelingen uit te voeren?

Antwoord:

- Ik denk dat inmiddels iedereen erkent dat hier een groot knelpunt zit met grote gevolgen voor mensen.
- Daarom zijn SZW en de sociale partners, samen met UWV en NVVG, in overleg over maatregelen om dit knelpunt zo snel mogelijk op te lossen.
- Ik informeer uw Kamer dit voorjaar over de uitkomsten hiervan.

Q&A Taakdelegatie

Vraag: Uitbreiden van taakdelegatie wordt altijd als oplossing gezien. Waarom verplicht de minister niet alle artsen volgens taakdelegatie te gaan werken?

Antwoord:

- Inmiddels werkt al een groot deel van de verzekeringsartsen met taakdelegatie en dit aandeel stijgt.
- Het verplichten zou niet bijdragen aan een productieve en prettige werkverhouding.
- Ik heb vertrouwen in de huidige inzet om het werken via taakdelegatie aantrekkelijk te maken: financieel aantrekkelijk en vooral ook professioneel aantrekkelijk, door het werken via het regiemodel in sociaal-medische centra.

3. Signalering fraudefenomenen

3.1 Factsheet

Aanleiding

- Om de Kamer te informeren over de fraudefenomenen in de sociale zekerheid, stuurt SZW sinds 2019 jaarlijks een signaleringsbrief Fraudefenomenen.
- Op 6 juli 2021 heeft voormalig minister Koolmees, de Signaleringsbrief fraudefenomenen in de sociale zekerheid naar de Kamer verzonden. Deze is als bijlage bij de Stand van de Uitvoering van juli 2021 gevoegd.
- In deze brief ging de minister in op eventuele nieuwe fraudefenomenen die opgemerkt zijn door UWV, SVB, de gemeenten en de Nederlandse Arbeidsinspectie (voorheen de Inspectie SZW).
- De coronacrisis heeft grote gevolgen voor de uitvoering door UWV, SVB en de gemeenten. De beleidslijn van het kabinet was vanaf het begin gericht op steun voor ondernemers en burgers, zodat we als maatschappij samen de gevolgen van de crisis dragen.
- De focus van UWV lag op het verstrekken van uitkeringen, inclusief het uitvoeren van het pakket aan noodmaatregelen zoals NOW en TOFA. Ook is prioriteit gegeven aan het tijdig verwerken van de verhoogde instroom WW-aanvragen.
- De SVB laat in zijn signaleringsbrief weten dat er sinds de vorige signaleringsbrief van 12 mei 2020 geen nieuwe frauderisico's zijn ontdekt.
- Gemeenten staan stil bij de knelpunten en toepassingsvraagstukken die gemeenten ervaren ten aanzien van de fraudebestrijding en gaan nader in op de invloed van de coronacrisis in de gemeentelijke praktijk, met name ten aanzien van de TOZO.
- De Inspectie SZW gaat in de brief nader in op de inzet met betrekking tot de steunmaatregelen die het kabinet getroffen heeft om de economische consequenties voor het bedrijfsleven als gevolg van het coronavirus te beperken.
- In de onderliggende brieven/rapportages hebben UWV, SVB, de gemeenten en de Nederlandse Arbeidsinspectie aangegeven welke meldingen zijn binnengekomen en waar zij betrekking op hebben.
- Tevens noemen zij fenomenen die aandacht behoeven, dan wel risico's bevatten.
- Tot slot bevatten de brieven beleidsaanbevelingen met betrekking tot knelpunten en frauderisico's en de bestrijding hiervan.

Aandachtspunten en politieke context

- De maatschappelijke discussies over de menselijke maat naar aanleiding van de rapporten Ongekend onrecht (POC KOT), Klem tussen Balie en Beleid (TCU) en Werk aan Uitvoering (WaU) maakt dat er veel aandacht is voor handhaving en dienstverlening.
- In de brief van voormalig staatssecretaris Van 't Wout van 12 november 2020 over fraude in de sociale zekerheid is geschetst dat het beleid rond handhaving in de sociale zekerheid meer balans vergt. Samen met uitvoerders kijkt SZW hoe we naar een toekomstbestendig handhavingsinstrumentarium komen, met voldoende ruimte voor de menselijke maat.
- In de brief van voormalig staatssecretaris Wiersma van 23 november 2021 over handhavingsbeleid in de sociale zekerheid is toegezegd om het handhavingstelsel in de sociale zekerheid te herijken. Bij deze herijking is nadrukkelijk aandacht voor de effecten bij zowel uitvoering als burger.
- De afgelopen jaren is het besef gegroeid dat handhaving zich niet kan beperken tot correctief optreden als regels worden overtreden. Er is een wereld te winnen met het voorkomen van fouten en vergissingen; dit heeft een positief effect op burger én overheid. Het nieuwe Regeerakkoord "Omzien naar elkaar, vooruitkijken naar de toekomst" benadrukt dat: wie een fout maakt, is niet meteen fraudeur. In het kader van de herijking van de wetgeving rondom handhaving in de sociale zekerheid ('Fraudewet') gaat SZW een impuls geven aan de preventie van fouten en vergissingen in de sociale zekerheid. Hiervoor is een Team Preventie opgezet. Dit voornemen is aangekondigd in de brief aan de Tweede Kamer van 12 november 2020 en bevestigd in de brief van 23 november 2021.

- In de brief van voormalig Staatssecretaris Wiersma van 16 december 2021 is aan de Kamer de SZW handhavingskoers 2022-2025 gepresenteerd. Deze vernieuwde handhavingskoers wordt versterkt met het perspectief van de burger en uitvoeringsprofessional in het brede SZW-handhavingsbeleid door meer inzet op preventie en maatwerk waar dit nodig is.
- Verder is de parlementaire enquête naar Fraudebeleid en Dienstverlening op 3 februari 2022 gestart. De commissie gaat onderzoek doen naar de dienstverlening, handhaving en fraudebestrijding bij overheidsdiensten. Daarbij kijkt de commissie wat er in de dienstverlening aan burgers is misgegaan en of burgers mogelijkheden hadden om op te komen tegen besluiten van de overheid.

3.2 Spreektekst

- Het doel van handhavingsbeleid is het bevorderen van naleving van de regels zodat iedereen die een beroep doet op de sociale zekerheid ontvangt waar hij of zij recht op heeft.
- Fouten en vergissingen worden gemaakt. Maar een fout moet niet meteen leiden tot het stempel fraudeur.
- Er is aandacht voor het met vertrouwen benaderen van burgers en de inzet is om duidelijk onderscheid te maken tussen administratieve onvolkomenheden en fraude.
- Tegelijkertijd blijven we alert op fraude en misbruik en treed ik gepast op tegen georganiseerd misbruik. Dat is de kern van het handhavingsbeleid.
- Voor het maatschappelijk draagvlak van de sociale zekerheid is het van belang om misbruik te voorkomen en te bestrijden.
- De maatschappij mag daarbij verwachten dat de overheid responsief optreedt en oog houdt voor de mens achter de aanvraag.
- Dat kan aanleiding zijn om minder zware sancties in te zetten of gepast te reageren als burgers de regels overtreden.
- In de vernieuwde handhavingskoers, die op 16 december 2021 aan uw Kamer is verzonden, gaat SZW door op de met de vorige handhavingskoers ingezette weg om misbruik te signaleren en tegen te gaan.

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

.

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

.

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

- In deze brief gaan wij in op ontwikkelingen in de dienstverlening, handhaving en gegevensuitwisseling.
- valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

- valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

- In het rapport van de TCU is de oproep gedaan om uw Kamer te informeren over knelpunten in de dienstverlening. Om deze reden ontwikkelen nu meerdere departementen en publieke dienstverleners een Stand van de Uitvoering. De Belastingdienst heeft in januari hun eerste brief aangeboden aan uw Kamer.

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

?

Antwoord:

- In de Stand van de Uitvoering worden ontwikkelingen binnen de dienstverlening van UWV en de SVB in de brede gedeeld.
- De knelpuntenbrieven gaan specifiek over knelpunten in wet- en regelgeving waar het zorgt voor ongewenste effecten voor burgers en bedrijven. Deze brieven worden eigenstandig door UWV en de SVB opgesteld.

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

▪

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

▪

4.4 Maatwerk en menselijke maat

4.4.1 Factsheet

Aanleiding

- Het Kabinet wil werken aan het vertrouwen van burgers in de overheid. Dat vraagt om een overheid die betrouwbaar, dienstbaar, dichtbij en rechtvaardig is. Om als overheid consequent recht te kunnen doen aan mensen en bedrijven in Nederland, is een overheidsbrede beweging ingezet om de menselijke maat in dienstverlening te kunnen realiseren en borgen.
- We maken onderscheid tussen menselijke maat en maatwerk. Voor mensen en instellingen die gebruikmaken van onze dienstverlening zetten we in op het bieden van dienstverlening vanuit de 'menselijke maat', waarbij duidelijk is hoe mensen en instellingen in contact kunnen komen met UWV en SVB, voor welke soorten dienstverlening en wat ze kunnen verwachten. We zetten in op de realisatie van dienstverlening die door burgers en instellingen wordt ervaren als dienstverlening die er is om hen te ondersteunen en doen dat vanuit het principe dat er één overheid is.
- Waar de standaard dienstverlening van de overheid ontoereikend is en mensen in de knel komen, is ruimte nodig voor maatwerk om op persoonlijke situaties in te kunnen spelen. Ruimte voor de maatwerk in de overheidsdienstverlening zit zowel in het creëren van ruimte in wetgeving om passend te kunnen handelen, het verbeteren van de wijze van dienstverlening en bijbehorende sturing en verantwoording (systeeminrichting) en in het creëren van ruimte voor professionals om maatwerk te kunnen bieden waar het nodig is.
- Het algemene beeld is dat de uitvoeringsorganisaties, gesteund door de departementen, hard aan het werk zijn om de beweging voor een betere publieke dienstverlening vorm te geven. Zo ook bij UWV, de SVB en SZW. Het nieuwe dienstverleningsconcept en de maatwerkplaatsen UWV, SZW en overheidsbreed sluiten aan op het Wau-traject. Zowel UWV als SVB hebben menselijke maat en maatwerk tot speerpunten in hun dienstverlening opgenomen.
- Binnen het gemeentelijk domein wordt vanuit de Programma's Maatwerk Multiproblematiek en Doorbraakmethodiek gewerkt aan verbetering van maatwerkmogelijkheden.
- Er worden invoeringstoetsen ontwikkeld en intranetconsultatie wordt doorontwikkeld zodat burgers en bedrijven beter worden betrokken bij voorbereiding van voorstellen en het beoordelen van de impact. Ook gaat er een stevigere toets van wetsvoorstellen plaatsvinden op de aspecten uitvoerbaarheid en worden hardheidsclausules in wetgeving voorbereid.

Aandachtspunten en politieke context

- Er is een grote inzet op maatwerkrealisatie in de uitvoeringspraktijk, zowel op het directie dienstverleningsniveau als in de realisatie van de context waarin maatwerk mogelijk gemaakt kan worden. Dit zijn reeds bestaande en goed werkende initiatieven. Voorzover nu bekend leidt eea niet tot willekeur of onrechtmatigheden waarvoor beleidsmakers of wetenschappers risico's zien.
- De beweging kan worden versterkt door gezamenlijke taal, ontwerpaders en principes te formuleren waarmee iedere organisatie menselijke maat en maatwerk kan realiseren passend bij de dienstverlening die ze biedt en om de risico's te ondervangen.
- De stappen die de komende jaren gezet moeten worden richten zich vooral op ontwikkeling van gezamenlijke ontwerpaders en gezamenlijke dienstverlening op maatwerk en menselijke maat en specifiek op versterken van samenwerking op maatwerkvraagstukken vanuit één overheid.
- Om het socialezekerheidsstelsel beter aan te laten sluiten bij het denken en handelen van burgers, zijn aanpassing en verdere vereenvoudiging in de sociale zekerheid van belang. Om

te voorkomen dat telkens dezelfde maatwerkvraagstukken blijven ontstaan zal systeemleren verder doorontwikkeld moeten worden.

- valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

4.4.2 Spreektekst

- Rond verbetering van menselijke maat en maatwerk hebben zowel de uitvoerders als gemeenten belangrijke stappen gezet om de reeds bestaande initiatieven, zoals de maatwerkplaatsen, Programma Maatwerk Multiproblematiek en de doorbraakmethodiek, te versterken en beter op elkaar aan te laten sluiten.
- We maken hierbij onderscheid tussen menselijke maat en maatwerk. Dat betekent dat we over de gehele linie fors investeren op het ontwerpen van dienstverlening vanuit de 'menselijke maat', waarbij duidelijk is hoe mensen en instellingen in contact kunnen komen met UWV en SVB, voor welke soorten dienstverlening en wat ze kunnen verwachten van de organisaties. Wanneer de dienstverlening niet de beoogde beleidsuitkomst kan bieden kan in een specifieke situatie maatwerk worden geboden.
- De beweging wordt overheidsbreed ingezet met ondersteuning vanuit programma Werk aan Uitvoering.
- Daarbij geldt dat er zowel ruimte moet zijn om de lokale en organisatie specifieke initiatieven te versterken en gelijktijdig gezamenlijke ontwerp-kaders, principes en taal dient te worden gerealiseerd.

4.4.3 Q&A Maatwerk en menselijke maat

Vraag: Wanneer merkt de burger dat menselijke maat in dienstverlening is gerealiseerd en dat maatwerkmogelijkheden verruimd zijn?

Antwoord:

- Bij UWV en de SVB zijn er nu al wijzigingen doorgevoerd om de uitvoering menselijker te maken en maatwerk te bieden als de standaard werkwijze niet voldoet. De beslissing om bijvoorbeeld voorschotten niet terug te vorderen indien de burger door toedoen van de overheid een voorschot kreeg, is een duidelijk voorbeeld hiervan.
- valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

Vraag: Op welke wijze voorkomt u dat er willekeur ontstaat met de inzet van meer maatwerk?

Antwoord:

- Maatwerk wordt ingezet wanneer de standaard dienstverlening geen mogelijkheid biedt om in een specifieke situatie in een oplossing te voorzien die past bij de bedoeling van beleid. Wanneer de uitkomst van dienstverlening voor ongelijkheid zorgt, ontstaat er willekeur. Dienstverlening met menselijke maat is dus een mogelijkheid uitkomstongelijkheid te voorkomen.
- Maatwerk wordt ten principale uitgevoerd door professional die hierin getraind zijn langs principes voor weging en besluitvorming. Deze 'principal-based' manier van werken zorgt ervoor dat er altijd vanuit meerdere perspectieven wordt gekeken en gewogen en dat er door meerdere disciplines aan een vraagstuk wordt gewerkt. Juist deze aanpak voorkomt willekeur.

Vraag: Wordt al dat maatwerk niet veel te duur?

Antwoord:

- Maatwerk wordt alleen ingezet wanneer de standaard dienstverlening niet het beoogde beleidsdoel realiseert. Dat betekent dus dat het in specifieke situaties nodig is maatwerk te leveren. Wanneer de gehele dienstverlening ingericht wordt met de menselijke maat als uitgangspunt, zal de behoefte aan maatwerk lager worden. Wanneer we geen maatwerk kunnen leveren zijn de maatschappelijke kosten vaak fors hoger. Als voorbeeld noem ik de maatschappelijke kosten van iemand die niet aan het werk kan omdat de voorzieningen hiervoor niet kunnen worden gerealiseerd.

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

¹ Kamerstukken II 2020/2021, 35510, nr. 73

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

- valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

- valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

4.5.3 Q&A Begrijpelijke brieven en persoonlijk klantcontact

Vraag: Hoe toetsen UWV en de SVB hun brieven?

Antwoord:

- Het toetsen van brieven bij klanten gebeurt zowel in de ontwikkelfase van brieven als bij brieven die al worden gebruikt.
- De SVB legt nieuwe brieven voor aan groepen klanten en optimaliseert haar brieven op basis van de feedback die hieruit volgt. Hiernaast vraagt de SVB in haar klanttevredenheidsonderzoeken ook achteraf naar de begrijpelijkheid van de gestuurde brieven.
- UWV is een 'brieven-challenge' gestart, met als doel om brieven duidelijker en vriendelijker te maken. Middels interviews en klantpanels worden klanten direct betrokken. Uit de eerste resultaten blijkt een positief effect: de aangepaste WW brieven worden beter gewaardeerd.
- UWV en de SVB blijven zich inzetten voor verbetering van de communicatie met klanten.

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

- Ik voer regelmatig het gesprek met UWV om de totale opdracht behapbaar te houden en te zorgen voor een goede balans tussen wet- en regelgeving projecten en andere belangrijke prioriteiten zoals privacy en het verbeteren van de dienstverlening.
- valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

- valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

.

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

.

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

4.8 WGA Dienstverlening

4.8.1 Factsheet

Aanleiding

- In de Stand van de uitvoering rapporteren we over de ontwikkelingen in de activerende dienstverlening voor mensen met een arbeidsbeperking in de WIA.
- In 2019 is UWV een effectenonderzoek gestart (experiment) waarin de effecten worden onderzocht tussen mensen in de WGA die reguliere dienstverlening, extra dienstverlening of dienstverlening op verzoek ontvangen. Elke groep bestaat uit circa 6.000 mensen.
- Op 1 mei 2021 is de instroom in het experiment afgerond en worden al deze mensen drie jaar lang gevolgd.
- Mensen die na 1 mei 2021 instromen in de WIA ontvangen reguliere dienstverlening.
- In de Stand van de uitvoering is de verwachting opgenomen dat de eerste tussenrapportage over het experiment in de zomer van 2021 gereed zou zijn. Toegezegd is dat deze tussenrapportage eind 2021/begin 2022, als onderdeel van de reeds aangekondigde midterm review aan de Kamer te worden verstuurd.
- De tussenrapportage is inmiddels gereed en samen met UWV werken we aan een midterm review welke inzicht biedt in de opzet van de dienstverlening aan mensen in de WIA en voor zover bekend met welke resultaten. Deze rapportage geeft dus de stand van kennis over de (effectiviteit van de) dienstverlening weer.

Aandachtspunten en politieke context

- De Kamer was kritisch over het lopende experiment naar de WGA-dienstverlening, omdat een controlegroep van circa 6.000 mensen geen dienstverlening ontvangt. Dit is ondervangen door iedereen die wel dienstverlening wil krijgen, deze toch ontvangt. Slechts een klein deel van de mensen in de controlegroep heeft verzocht om ondersteuning naar werk.

4.8.2 Spreektekst

- UWV voert sinds 2019 een effectenonderzoek uit naar de activerende dienstverlening in de WIA.
- Daarbij worden drie groepen met elkaar vergeleken:
 1. Mensen met reguliere dienstverlening
 2. Mensen met uitgebreide dienstverlening
 3. Controlegroep die geen dienstverlening ontvangt
- In mei 2021 waren deze onderzoeksgroepen compleet en worden de mensen die vanaf dan in de WIA instromen opgenomen in de reguliere dienstverlening.
- Ik streef er naar om voor het zomerreces een eerste tussenrapportage over dit effectenonderzoek aan uw kamer aan te bieden.
- Deze rapportage maakt onderdeel uit van de aan uw kamer toegezegde midterm review over de opzet en effectiviteit van de WGA-dienstverlening als geheel.

4.8.3 WGA Dienstverlening

Vraag: Hoe veel mensen uit de controlegroep hebben toch om ondersteuning gevraagd?

Antwoord:

- Circa 9% van de mensen in de controlegroep heeft verzocht om ondersteuning naar werk.
- De controlegroep bestaat uit 6.614 personen. 594 van hen hebben verzocht om dienstverlening voor UWV. De overige 6.008 personen hebben geen dienstverlening van UWV.

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

g.

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

.

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

‘.

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

6. Diverse onderwerpen WIA

6.1 Factsheet

Aanleiding

- In de brief van 7 juli 2021 heeft de minister de Kamer geïnformeerd over de stand van zaken van het WIA-criterium voor werknemers met loonkostensubsidie, de doorrekening van het CPB voor het verlagen van de WIA-grens van 35% naar 25% of 15% arbeidsongeschiktheid en op het rapport naar de re-integratie bij psychische problematiek.

Aandachtspunten en politieke context

- Een verlaging van de toetredingsdrempel tot de WIA heeft forse impact op de uitvoering van UWV. Het leidt tot een toename van de vraag naar sociaal-medische dienstverlening (verzekeringsartsen), terwijl er momenteel reeds een tekort is. Dat leidt nu al tot lange wachttijden en onzekerheid voor mensen. Er is op dit punt samenloop met het traject sociaal-medisch beoordelen en dit komt terug in agendapunt 1, 9 en 10 van de convocatie.
- Met de invoering van de Participatiewet is aangekondigd dat er een aangepast arbeidsongeschiktheids criterium komt voor werknemers die werken met loonkostensubsidie. Dit voorkomt dat zij bij ziekte altijd direct volledig arbeidsongeschikt worden verklaard, maar impliceert tegelijkertijd een strenger criterium voor deze groep. In de brief van 7 juli 2021 heeft uw (demissionaire) voorganger gemeld hierover in gesprek te gaan met sociale partners. Wij adviseren u om dit onderwerp mee te nemen in de uitwerking van de afspraken uit het coalitieakkoord om de arbeidsparticipatie en positie van mensen met een beperking te verbeteren, en om te onderzoeken - in overleg met sociale partners - hoe 'hardheden' in de WIA kunnen worden hervormd. Het **niet** invoeren van een aangepast criterium kost naar verwachting 50 mln structureel per jaar.

6.2 Q&A Diverse onderwerpen WIA

WIA-criterium voor werknemers met loonkostensubsidie

Vraag: Wanneer komt u met een wetsvoorstel voor een aangepast arbeidsongeschiktheids criterium voor mensen met loonkostensubsidie?

Antwoord:

- Ik wil de voor- en nadelen van een aangepast criterium eerst bespreken met sociale partners en betreffende werknemers.
- In het coalitieakkoord is afgesproken om de arbeidsparticipatie en positie van mensen met een beperking te verbeteren. En om te onderzoeken, in overleg met sociale partners, hoe 'hardheden' in de WIA hervormd kunnen worden.
- De invoering van een aangepast criterium voor mensen die met loonkostensubsidie werken, neem ik mee in de uitwerking van deze opdrachten uit het coalitieakkoord.
- Voor het zomerreces ontvangt uw Kamer een hoofdlijnenbrief met de planning van de uitwerking van de maatregelen uit het coalitieakkoord.

Q&A: Drempelverlaging WIA

Vraag: Een 35-minner heeft arbeidsbeperkingen, maar geen recht op WIA. Is de oplossing niet om WIA-drempel te verlagen naar 15%?

Antwoord:

- De SER heeft in haar MLT een drempelverlaging naar 15% geadviseerd.
- Dat geeft meer mensen recht op een WIA-uitkering, maar betekent ook een groei van het aantal mensen in de WIA.
- De doorrekening van het CPB laat dat ook zien.
- Dat betekent meer kosten voor de WIA, maar ook uitvoeringsproblemen voor UWV doordat er een groter beroep wordt gedaan op verzekeringsartsen voor WIA-claim en – herbeoordelingen.
- UWV heeft nu al te weinig verzekeringsartsen om de dienstverlening te kunnen bieden die mensen in de Ziektewet en de WIA nodig hebben.
- Er zijn hier dus geen eenvoudige keuzes.
- De opdracht uit het coalitieakkoord is het onderzoeken, in overleg met sociale partners, hoe hardheden in de WIA kunnen worden weggenomen. De drempelverlaging voor de WIA neem ik daarin mee.
- Voor het zomerreces ontvangt uw Kamer een hoofdlijnenbrief met de planning van de uitwerking van de maatregelen uit het coalitieakkoord.

Re-integratie bij psychische problematiek

Vraag: Heeft u nieuwe signalen ontvangen over problemen of heeft u signalen ontvangen dat de re-integratie van personen met psychische problematiek verbeterd is?

Antwoord:

- In gesprekken met private verzekeraars zijn geen nieuwe signalen naar voren gekomen over problemen met de re-integratie van mensen met psychische aandoeningen.
- In terugkerende periodieke gesprekken die mijn ministerie met private verzekeraars heeft, informeer ik naar de ontvangst van dit rapport en stel ik de vraag of dit rapport tot een verbeter slag in de re-integratiedienstverlening voor personen met psychische problematiek heeft geleid.

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

- valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

.

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

.

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

.

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

.

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek
valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

9. Sociaal-medische beoordelingen voor 60-plussers

9.1 Factsheet

Aanleiding

- Op aangeven van UWV heeft het lid Maatoug (GroenLinks) afgelopen november het voorstel gedaan om voor mensen boven de 60 jaar geen WIA- en/of Ziektewet-herbeoordelingen meer te doen. Dit met het oog op het wegwerken van de achterstanden bij de WIA-claimbeoordelingen. In het debat over de Verzamelwet SZW 2022 op 11 november 2021 heeft de voormalig staatssecretaris van SZW toegezegd hier een brief over de sturen. Die brief van 29 november 2021 staat nu op de agenda.

Aandachtspunten en politieke context

- Op 16 maart jl. zijn de antwoorden op vragen van de VVD en SGP naar Kamer gestuurd, die zijn gesteld naar aanleiding van het bericht dat UWV in Zwolle (en Hengelo) 'op illegale wijze wachtlijsten wegwerkt'. Deze antwoorden zijn op moment van dit schrijven niet geagendeerd; mogelijk wordt er wel aan gerefereerd, want ook dit betreft een andere behandeling van 60-plussers.
- Wij hebben vermoeden dat het lid Maatoug bereid is de uitkomsten van het gesprek met sociale partners over oplossingen voor de problematiek rondom het sociaal-medisch beoordelen af te wachten.

9.2 Spreektekst

- Bij het eerste agendapunt hebben we gesproken over de brief van 9 april 2021 over de toekomst van het sociaal-medisch beoordelen. Ik heb aangegeven dat hier flinke uitdagingen spelen, dat er al maatregelen zijn getroffen en dat het gesprek met de sociale partners over aanvullende maatregelen loopt. We bezien ook de maatregel om geen herbeoordelingen meer te doen voor mensen boven een bepaalde leeftijd, bijvoorbeeld 60 jaar.
- In de brief die uw Kamer hierover heeft ontvangen, heeft de voormalig staatssecretaris uitgelegd dat het voorstel om 60-plussers niet meer te herbeoordelen een ingrijpende maatregel is, die zorgvuldige afweging vereist. Dat vind ik ook en daarom loopt het gesprek met de directe belanghebbenden: werkgevers en werknemers.
- Ik wijs op drie aspecten.
- Ten eerste: het niet meer herbeoordelen kan er toe leiden dat de uitkering niet meer passend is.
 - Want als er reden is aan te nemen dat iemand achteruit is gegaan, kunnen we deze persoon dan een herbeoordeling, en daarmee een hogere uitkering, ontzeggen?
 - En wat als iemand weer méér kan werken? Dan willen we dat ook vaststellen zodat we kunnen inzetten op re-integratie.
- Ten tweede: onderscheid maken naar leeftijd en 60-plussers anders behandelen, dat vraagt om zorgvuldige weging.
- Ten derde: deze maatregel zou een wetswijziging vereisen en kan dus niet op heel korte termijn helpen om de wachttijden te verkorten en de werkdruk bij UWV te verlichten.

- Ondanks deze bezwaren besef ik dat de nood hoog is. Zoals toegezegd, zal ik u in het voorjaar informeren over de uitkomsten van mijn gesprekken met sociale partners over oplossingen. Dan kunnen we het debat hierover voeren.

9.3 Q&A Sociaal-medische beoordelingen voor 60-plussers

Vraag: Hoe gaat u voorkomen dat UWV buitenwettelijke pilots gaat uitvoeren, zoals in Zwolle is gebeurd.

Antwoord:

- UWV heeft in reactie op de berichtgeving aangegeven dat deze pilot niet hadden mogen gebeuren, hoe kleinschalig de pilot ook was (er zijn 19 WIA-uitkeringen toegekend zonder tussenkomst van een verzekeringsarts).
- UWV heeft aangegeven dat het besluitvormingsproces niet op de juiste manier is verlopen. Er was geen toestemming van de Raad van Bestuur. Bovendien is de pilot niet afgestemd met mijn ministerie.
- UWV is bezig met een evaluatie en trekt daar lessen uit. Ik ga daar binnen enkele weken over in gesprek met UWV.

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

.

10. Rondetafelgesprek 'Knelpunten in de uitvoering'

10.1 Factsheet

Aanleiding

- Een verzekeringsarts heeft de Commissie SZW op 26 oktober 2021 een brief gestuurd om aandacht te vragen voor wat zij als een belangrijke oorzaak van de mismatch tussen de vraag naar en het aanbod van sociaal medische beoordelingen door UWV ziet, namelijk de beoordeling van de duurzaamheid van arbeidsongeschiktheid in de WIA.

Aandachtspunten en politieke context

- De duurzaamheidsbeoordeling is onderwerp van gesprek met de sociale partners. Eventuele aanpassingen zijn ingrijpend en vragen om zorgvuldige weging. Toegezegd is de Tweede Kamer zo snel mogelijk, maar uiterlijk in het voorjaar, te informeren over de uitkomsten.

10.2 Spreektekst

- Een verzekeringsarts heeft de Commissie SZW per brief gewezen op de complexiteit van de duurzaamheidsbeoordeling. Het gaat hier om het medisch oordeel of een ziekte of aandoening tot blijvende arbeidsongeschiktheid leidt.
- Deze arts wijst op twee zaken.
- Vanuit verzekeringsgeneeskundige invalshoek wijst zij er ten eerste op dat de duurzaamheid van arbeidsongeschiktheid lastig vast te stellen is, zeker bij aanhoudende lichamelijke klachten waar geen duidelijke oorzaak voor is en ook bij psycho-sociale aandoeningen en bij multi-problematiek.
- Zij wijst er ten tweede op dat het stelsel zo in elkaar zit, dat er prikkels zijn voor werkgevers en werknemers om het stempel 'volledig en duurzaam arbeidsongeschikt' te krijgen. Dan krijg je een IVA-uitkering.
- Een IVA-uitkering biedt voordelen voor werknemers: de uitkering is hoger dan een WGA-uitkering, de uitkering wordt gezien als definitief en als een vast inkomen, waarmee je ook een lening en hypotheek kunt afsluiten.
- Ook werkgever halen voordeel uit een IVA-uitkering. Voor middelgrote en grote werkgevers is de premie namelijk lager wanneer een zieke werknemer in de IVA komt dan wanneer hij in de WGA komt.
- Die financiële prikkels kunnen aanleiding zijn voor het aanvragen van herbeoordelingen. Dit legt de nodige druk op de al beperkte capaciteit bij UWV.

- Zoals ook de briefschrijver onderkent, is aanpassing van het duurzaamheidscriterium geen «quick fix». Achter een discussie over het duurzaamheidsbegrip komt heel wat weg. De beoordeling van duurzaamheid is een wezenlijk onderdeel van de systematiek van de WIA en aanpassing heeft grote gevolgen voor werknemers en werkgevers. Hier ben ik over in gesprek met de sociale partners, zoals toegezegd zal ik uw Kamer in het voorjaar, dus voor de zomer, informeren over de uitkomsten. Dan kunnen we het debat hierover voeren.
- Zoals ook de briefschrijver onderkent, is aanpassing van het duurzaamheidscriterium geen «quick fix». Achter een discussie over het duurzaamheidsbegrip komt heel wat weg. De beoordeling van duurzaamheid is een wezenlijk onderdeel van de WIA en aanpassing heeft grote gevolgen voor werknemers en werkgevers. Hier ben ik over in gesprek met de sociale partners, zoals toegezegd zal ik uw Kamer in het voorjaar, dus voor de zomer, informeren over de uitkomsten. Dan kunnen we het debat hierover voeren.

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

▪

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

▪

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

.

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

.

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

▪

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

WW is één van deze
initiatieven en daarmee integraal onderdeel van de vereenvoudigingsagenda.

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

.

14. Oplossing knelpunt ontbrekende dienstverlening aan IVA/DGA uitkeringsgerechtigden

14.1 Factsheet

Aanleiding

- UWV heeft in de knelpuntenbrief in juli 2021 aandacht gevraagd voor het ontbreken van de mogelijkheid om re-integratiedienstverlening aan te mogen bieden aan mensen met een Wajong (DGA) of WIA (IVA) uitkering. UWV ontvangt steeds vaker verzoeken vanuit mensen in deze groep om ondersteuning richting werk.

Aandachtspunten en politieke context

- In de Stand van de uitvoering sociale zekerheid heeft ambtsvoorganger Wiersma toegezegd de Tweede Kamer begin 2022 te informeren over een oplossing voor dit knelpunt.
- Voorgaande kabinetten stelden dat IVA/DGA-uitkeringsgerechtigden geen dienstverlening krijgen, omdat zij beperkte mogelijkheden tot arbeidsparticipatie hebben en geen verplichtingen.

14.2 Spreektekst

- UWV heeft in de knelpuntenbrief aangegeven steeds vaker verzoeken te ontvangen voor ondersteuning richting werk vanuit mensen met een WIA (IVA) of Wajong (DGA) uitkering. Deze mensen zijn aangemerkt als volledig en duurzaam arbeidsongeschikt, willen graag werken, maar hebben geen recht op ondersteuning. Samen met UWV ben ik op zoek gegaan naar een oplossing.
- Ik heb besloten om door middel van een experiment zorgvuldig te onderzoeken of re-integratieondersteuning deze mensen helpt om werk te vinden, te verrichten en te behouden. Ook onderzoek ik of de dienstverlening aansluit bij hun behoeften. Het experiment start naar verwachting begin 2023. Ik heb besloten dat mensen die zich tot die tijd melden bij UWV geholpen kunnen worden.

14.3 Q&A Oplossing knelpunt ontbrekende dienstverlening aan IVA/DGA uitkeringsgerechtigden

Vraag: Hoe ziet het experiment en proces er uit?

Antwoord:

- Op dit moment werk ik de randvoorwaarden voor het experiment uit in samenwerking met UWV en sociale partners. De randvoorwaarden leg ik vast in een algemene maatregel van bestuur.
- Voor de zomer leg ik de concept AMvB voor internet consultatie voor aan burgers. Gelijktijdig wordt de AMvB uitgezet voor de overige toetsen.
- Voor deze AMvB geldt een voorhangprocedure. In het najaar van 2022 bied ik u de concept AMvB voor een reactie aan.

Vraag: Waarom wordt er nu gedoogd en niet gewacht totdat het experiment start?

Antwoord:

- De mensen met een IVA of DGA uitkering die zich dit jaar melden bij UWV lukt het naar alle waarschijnlijkheid niet om zonder ondersteuning aan het werk te gaan. Deze mensen zijn gemotiveerd om te werken maar staan nu onnodig aan de kant.
- Ik wil hen ondersteunen richting werk en zorgen dat zij gemotiveerd blijven om aan het werk te gaan. Dat doe ik door UWV toe te staan financiële middelen aan te wenden zodat deze mensen ondersteuning krijgen en een traject of scholing voor hen kan worden ingekocht.

15. Dagloonsystematiek werknemersverzekeringen

15.1 Factsheet

Aanleiding

- In de brief reageert de minister op een tweetal verzoeken van de Kamer
 - 1) Om de Kamer te informeren over de uitkomsten van de gesprekken met UWV over de dagloonsystematiek, mogelijkheden om te vereenvoudigen en over knelpunten rondom de WIA-dagloonvaststelling (zogeneten loonloze tijdvakken);
 - 2) Om te reageren op een brief van de Landelijke Cliëntenraad waarin aandacht werd gevraagd voor de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep (CRvB) van 31 augustus 2021. Die uitspraak ging over de hoogte van een WIA-uitkering, waar een WW-uitkering aan voorafgegaan is. In die situatie ontstaat namelijk een zogenaamd 'loonloos tijdvak', en leidt daarmee tot een lager dagloon.

Aandachtspunten en politieke context

- De afgelopen tijd is er in de media een aantal keer aandacht geweest voor dagloonvaststellingen van werknemersuitkeringen en de 'ongewenste' (lagere) uitkomsten daarvan. De nadruk ligt daarbij op de WIA-dagloonvaststelling, met name het meetellen van 'loonloze' tijdvakken in de vaststelling en de toepassing van de 'startersregeling'. In beide gevallen wordt een lager dagloon vastgesteld dan men voorziet en/of wenselijk acht.
 - In de WIA-dagloonvaststelling tellen in de referteperiode gelegen tijdvakken waarin geen loon is genoten (een loonloos tijdvak) wél mee voor de dagloonvaststelling. Dit leidt tot een dagloonverlagend effect. Dit in tegenstelling tot de WW/ZW-dagloonvaststelling, waar loonloze tijdvakken worden uitgesloten. Casussen in de media richten zich met name op het loonloze tijdvak dat wordt veroorzaakt door toekenning van een WW-uitkering in de referteperiode. Doordat die een maand achteraf wordt uitbetaald, kan een loonloos tijdvak ontstaan.
 - De startersregeling houdt in dat als iemand aan het begin van de referteperiode geen inkomen heeft genoten, er een kortere referteperiode toegepast wordt. Het inkomen wordt niet gedeeld door het hele jaar, maar door alleen de maanden vanaf aanvang arbeid. Casussen in de media richten zich op situaties waarin iemand wél heeft gewerkt aan het begin van de referteperiode, daarna een aantal maanden niet en vervolgens na kort fulltime werken uitvalt door ziekte. De startersregeling is in zo'n geval niet van toepassing en doordat er wel een paar maanden zonder loon meetellen, treedt er een dagloonverlagend effect op.
- Er vinden momenteel periodiek gesprekken plaats met UWV over allereerst de WIA-dagloonproblematiek. Deze problematiek is complex vanwege de complexiteit van de dagloonvaststelling zelf, de geautomatiseerde mogelijkheden om oorzaken van loonloze tijdvakken te onderkennen, de wenselijkheid van doorwerking van bepaalde bewuste keuzes in het dagloon en de effecten van aanpassingen naar andere inkomensvaststellingen (maatmanvaststelling en inkomstenverrekening).
- Zoals in de Kamerbrief van 10 maart jl. is toegelicht, dienen wijzigingen in het dagloonbesluit zorgvuldig overwogen en voorbereid te worden.
- In de Stand van de Uitvoering, die de Kamer twee keer per jaar ontvangt, informeert u de Kamer over de voortgang van de gesprekken met UWV over de vraagstukken rondom aanpassing van het Dagloonbesluit en de eventuele beleidsmatige keuzes die daaruit volgen.

15.2 Q&A Dagloonvaststelling werknemersverzekeringen

Vraag: Wanneer wordt de WIA-dagloonvaststelling aangepast om de ongewenste situatie rondom loonloze tijdvakken op te lossen?

Antwoord:

- Momenteel vinden er gesprekken plaats tussen SZW en UWV over mogelijkheden om het dagloonbesluit aan te passen en de gevolgen daarvan voor werknemers en andere inkomensbepalingen in de werknemersverzekeringen (maatmanvaststelling en inkomstenverrekening).
- Zoals in de Kamerbrief van 10 maart jl. is toegelicht, dienen wijzigingen in het dagloonbesluit zorgvuldig overwogen en voorbereid te worden.
- In de Stand van de Uitvoering, die u twee keer per jaar ontvangt, zal ik uw Kamer op de hoogte houden van de voortgang van de gesprekken met UWV over de vraagstukken rondom aanpassing van het Dagloonbesluit en de eventuele beleidsmatige keuzes die ik voorstel, mede naar aanleiding van deze gesprekken.

Vraag: Waarom kunnen de dagloonvaststelling van de WW/ZW en de WIA niet gelijkgetrokken worden?

Antwoord:

- De mogelijkheden en wenselijkheid om de dagloonvaststellingen gelijk te trekken is onderwerp van gesprek tussen SZW en UWV. Middels de Stand van Uitvoering wordt u nader geïnformeerd over de uitkomsten van deze gesprekken.
- Overigens zitten er wel belangrijke verschillen in de aard van de uitkeringen, die verschillen in de dagloonvaststelling rechtvaardigen. Zoals de duur en de aanleiding tot het verkrijgen van de uitkering.

Vraag: Vindt u het wenselijk dat mensen een veel lager dagloon krijgen dan zij vooraf hebben ingeschat, door de regels in het Dagloonbesluit?

Antwoord:

- Over het algemeen geldt het adagium dat iemand die werkloos, ziek of arbeidsongeschikt wordt, dan 70% van het laatst genoten loon krijgt via de uitkering.
- Daar zijn echter een aantal uitzonderingen op. Het dagloon geeft namelijk ook een weergave van het inkomen dat is verdiend in het jaar voorafgaand aan het intreden van de werkloosheid, ziekte of arbeidsongeschiktheid. Als dat niet de gehele periode hetzelfde is geweest, zal er een afwijkende hoogte van het dagloon vastgesteld worden.
- Bijvoorbeeld als iemand wisselende inkomsten heeft gehad of recentelijk van baan is gewisseld.
- In de ruime meerderheid van de dagloonvaststellingen komt het resultaat overeen met de verwachtingen van de werknemer en is het een accurate weergave van het loon dat in het voorgaande jaar verdiend is.
- In sommige gevallen kan de dagloonvaststelling echter een hardvochtige uitwerking hebben. Dat soort situaties zijn onderdeel van de gesprekken met UWV.

Vraag: Wat is uw reactie op de recente gerechtelijke uitspraken over het toepassen van het evenredigheidsbeginsel op dagloonvaststellingen?

Antwoord:

- De Centrale Raad van Beroep en de Rechtbank hebben recent in een paar zeer specifieke zaken gesteld dat de strikte toepassing van de dagloonregels in die specifieke gevallen tot onevenredige uitkomsten hebben geleid.
- Het ging daarbij om WIA-daglonen, waar in de specifieke situaties niet aan de startersregeling werd voldaan.
- Ik neem deze signalen over onevenredige uitkomsten serieus en ze zijn onderdeel van mijn gesprek met UWV over mogelijke aanpassingen van het dagloonbesluit.
- Het doel van de dagloonvaststelling is om een representatieve weergave te geven van het inkomen dat in het jaar voorafgaand aan het intreden van de werkloosheid, ziekte of arbeidsongeschiktheid werd verdiend. In algemene zin is de dagloonvaststelling een goede en accurate manier om dat te doen. Consequentie van deze manier van vaststellen is dat in sommige gevallen, waarin een werknemer maar weinig of zeer wisselend heeft gewerkt, dit tot lage daglonen en daarmee lage uitkeringen leidt.

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

- Ook krijgt de dienstverlening een extra impuls en komt er meer ruimte voor persoonlijke dienstverlening en maatwerk in dienstverlening.

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

• valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

.

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

Aandachtspunten en politieke context

- Het doel van de Stand van de Uitvoering is eens per half jaar de Tweede Kamer open en volledig informeren over wat er speelt in de uitvoering om het begrip over en de kennis in de vaak complexe uitvoering te vergroten en dilemma's te schetsen. En het realiseren van een effectieve feedbackloop tussen beleid, uitvoering en politiek voor een betere dienstverlening voor burgers en bedrijven.
- In de Stand van de Uitvoering komen de volgende thema's aan bod: Waarborgen voor dienstverlening in de toekomst, ontwikkelingen in dienstverlening, aandacht voor handhaving, ontwikkelingen rondom gegevensuitwisseling.
- UWV en de SVB geven (sinds juli 2021) eigenstandig inzicht in de knelpunten die zich voor doen in de uitvoering waarbij burgers in de knel komen en het niet lukt om een passende oplossing te bieden. Deze brieven worden jaarlijks in juli aan de Tweede Kamer (ter informatie naar de Eerste Kamer) aangeboden via de Stand van de uitvoering, met een reactie van de minister op de knelpuntenbrief. De knelpuntenbrieven dragen bij aan een beter contact en begrip tussen Kamer en uitvoering.
- De Stand van de Uitvoering wordt ook door andere departementen en publieke dienstverleners ontwikkeld. Op 31 januari 2022 heeft de Belastingdienst de eerste Stand van de Uitvoering aangeboden aan de Kamer.

- In deze brief gaan wij in op ontwikkelingen in de dienstverlening, handhaving en gegevensuitwisseling.

- In het rapport van de TCU is de oproep gedaan om uw Kamer te informeren over knelpunten in de dienstverlening. Om deze reden ontwikkelen nu meerdere departementen en publieke dienstverleners een Stand van de Uitvoering. De Belastingdienst heeft in januari hun eerste brief aangeboden aan uw Kamer.

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

Antwoord:

- In de Stand van de Uitvoering worden ontwikkelingen binnen de dienstverlening van UWV en de SVB in de brede gedeeld.
- De knelpuntenbrieven gaan specifiek over knelpunten in wet- en regelgeving waar het zorgt voor ongewenste effecten voor burgers en bedrijven. Deze brieven worden eigenstandig door UWV en de SVB opgesteld.

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

3.4 Maatwerk en menselijke maat

3.4.1 Factsheet

Aanleiding

- Het Kabinet wil werken aan het vertrouwen van burgers in de overheid. Dat vraagt om een overheid die betrouwbaar, dienstbaar, dichtbij en rechtvaardig is. Om als overheid consequent recht te kunnen doen aan mensen en bedrijven in Nederland, is een overheidsbrede beweging ingezet om de menselijke maat in dienstverlening te kunnen realiseren en borgen.
- We maken onderscheid tussen menselijke maat en maatwerk. Voor mensen en instellingen die gebruikmaken van onze dienstverlening zetten we in op het bieden van dienstverlening vanuit de 'menselijke maat', waarbij duidelijk is hoe mensen en instellingen in contact kunnen komen met UWV en SVB, voor welke soorten dienstverlening en wat ze kunnen verwachten. We zetten in op de realisatie van dienstverlening die door burgers en instellingen wordt ervaren als dienstverlening die er is om hen te ondersteunen en doen dat vanuit het principe dat er één overheid is.
- Waar de standaard dienstverlening van de overheid ontoereikend is en mensen in de knel komen, is ruimte nodig voor maatwerk om op persoonlijke situaties in te kunnen spelen. Ruimte voor de maatwerk in de overheidsdienstverlening zit zowel in het creëren van ruimte in wetgeving om passend te kunnen handelen, het verbeteren van de wijze van dienstverlening en bijbehorende sturing en verantwoording (systeeminrichting) en in het creëren van ruimte voor professionals om maatwerk te kunnen bieden waar het nodig is.
- Het algemene beeld is dat de uitvoeringsorganisaties, gesteund door de departementen, hard aan het werk zijn om de beweging voor een betere publieke dienstverlening vorm te geven. Zo ook bij UWV, de SVB en SZW. Het nieuwe dienstverleningsconcept en de maatwerkplaatsen UWV, SZW en overheidsbreed sluiten aan op het Wau-traject. Zowel UWV als SVB hebben menselijke maat en maatwerk tot speerpunten in hun dienstverlening opgenomen.
- Binnen het gemeentelijk domein wordt vanuit de Programma's Maatwerk Multiproblematiek en Doorbraakmethodiek gewerkt aan verbetering van maatwerkmogelijkheden.
- Er worden invoeringstoetsen ontwikkeld en intranetconsultatie wordt doorontwikkeld zodat burgers en bedrijven beter worden betrokken bij voorbereiding van voorstellen en het beoordelen van de impact. Ook gaat er een stevigere toets van wetsvoorstellen plaatsvinden op de aspecten uitvoerbaarheid en worden hardheidsclausules in wetgeving voorbereid.

Aandachtspunten en politieke context

- Er is een grote inzet op maatwerkrealisatie in de uitvoeringspraktijk, zowel op het directie dienstverleningsniveau als in de realisatie van de context waarin maatwerk mogelijk gemaakt kan worden. Dit zijn reeds bestaande en goed werkende initiatieven. Voorzover nu bekend leidt eea niet tot willekeur of onrechtmatigheden waarvoor beleidsmakers of wetenschappers risico's zien.
- De beweging kan worden versterkt door gezamenlijke taal, ontwerpaders en principes te formuleren waarmee iedere organisatie menselijke maat en maatwerk kan realiseren passend bij de dienstverlening die ze biedt en om de risico's te ondervangen.
- De stappen die de komende jaren gezet moeten worden richten zich vooral op ontwikkeling van gezamenlijke ontwerpaders en gezamenlijke dienstverlening op maatwerk en menselijke maat en specifiek op versterken van samenwerking op maatwerkvraagstukken vanuit één overheid.
- Om het socialezekerheidsstelsel beter aan te laten sluiten bij het denken en handelen van burgers, zijn aanpassing en verdere vereenvoudiging in de sociale zekerheid van belang. Om

te voorkomen dat telkens dezelfde maatwerkvraagstukken blijven ontstaan zal systeemleren verder doorontwikkeld moeten worden.

- De inzet op leren van signalen die er uit de uitvoeringspraktijk naar voren komen dient verder ontwikkeld te moeten worden, waarbij de maatwerksignalen niet alleen in de organisaties zélf verbetertrajecten opleveren, maar als feedbackloop kunnen worden gebruikt voor verbeteringen in wet- en regelgeving en de wijze waarop sturing en verantwoording plaatsvindt.

3.4.2 Spreektekst

- Rond verbetering van menselijke maat en maatwerk hebben zowel de uitvoerders als gemeenten belangrijke stappen gezet om de reeds bestaande initiatieven, zoals de maatwerkplaatsen, Programma Maatwerk Multiproblematiek en de doorbraakmethodiek, te versterken en beter op elkaar aan te laten sluiten.
- We maken hierbij onderscheid tussen menselijke maat en maatwerk. Dat betekent dat we over de gehele linie fors investeren op het ontwerpen van dienstverlening vanuit de 'menselijke maat', waarbij duidelijk is hoe mensen en instellingen in contact kunnen komen met UWV en SVB, voor welke soorten dienstverlening en wat ze kunnen verwachten van de organisaties. Wanneer de dienstverlening niet de beoogde beleidsuitkomst kan bieden kan in een specifieke situatie maatwerk worden geboden.
- De beweging wordt overheidsbreed ingezet met ondersteuning vanuit programma Werk aan Uitvoering.
- Daarbij geldt dat er zowel ruimte moet zijn om de lokale en organisatie specifieke initiatieven te versterken en gelijktijdig gezamenlijke ontwerpaders, principes en taal dient te worden gerealiseerd.

3.4.3 Q&A Maatwerk en menselijke maat

Vraag: Wanneer merkt de burger dat menselijke maat in dienstverlening is gerealiseerd en dat maatwerkmogelijkheden verruimd zijn?

Antwoord:

- Bij UWV en de SVB zijn er nu al wijzigingen doorgevoerd om de uitvoering menselijker te maken en maatwerk te bieden als de standaard werkwijze niet voldoet. De beslissing om bijvoorbeeld voorschotten niet terug te vorderen indien de burger door toedoen van de overheid een voorschot kreeg, is een duidelijk voorbeeld hiervan.
- Vanuit het Programma WAU wordt een termijn van 10 jaar gehanteerd om deze verandering door te voeren. Deze termijn is ook nodig omdat aanpassen van wet- en regelgeving, een voorwaardelijk onderdeel van deze verandering, niet van de ene op de andere dag gerealiseerd is. De realisatie van gezamenlijke ontwerp-kaders, principes en taal kunnen de komende twee jaar gerealiseerd zijn. In de tussentijd worden de reeds bestaande maatwerk aanpakken in organisaties versterkt, verbeterd en meer op elkaar aangesloten, zodat niemand meer tussen wal en schip hoeft te vallen.

Vraag: Op welke wijze voorkomt u dat er willekeur ontstaat met de inzet van meer maatwerk?

Antwoord:

- Maatwerk wordt ingezet wanneer de standaard dienstverlening geen mogelijkheid biedt om in een specifieke situatie in een oplossing te voorzien die past bij de bedoeling van beleid. Wanneer de uitkomst van dienstverlening voor ongelijkheid zorgt, ontstaat er willekeur. Dienstverlening met menselijke maat is dus een mogelijkheid uitkomstongelijkheid te voorkomen.
- Maatwerk wordt ten principale uitgevoerd door professional die hierin getraind zijn langs principes voor weging en besluitvorming. Deze 'principal-based' manier van werken zorgt ervoor dat er altijd vanuit meerdere perspectieven wordt gekeken en gewogen en dat er door meerdere disciplines aan een vraagstuk wordt gewerkt. Juist deze aanpak voorkomt willekeur.

Vraag: Wordt al dat maatwerk niet veel te duur?

Antwoord:

- Maatwerk wordt alleen ingezet wanneer de standaard dienstverlening niet het beoogde beleidsdoel realiseert. Dat betekent dus dat het in specifieke situaties nodig is maatwerk te leveren. Wanneer de gehele dienstverlening ingericht wordt met de menselijke maat als uitgangspunt, zal de behoefte aan maatwerk lager worden. Wanneer we geen maatwerk kunnen leveren zijn de maatschappelijke kosten vaak fors hoger. Als voorbeeld noem ik de maatschappelijke kosten van iemand die niet aan het werk kan omdat de voorzieningen hiervoor niet kunnen worden gerealiseerd, maar ook de kosten die voortvloeien uit het herstel van de toeslagenaffaire kunt u als voorbeeld nemen.

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

d.

¹ Kamerstukken II 2020/2021, 35510, nr. 73

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

.

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

.

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

.

- valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

▪

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

² In totaal ontvingen in 2021 circa 3,5 miljoen AOW-gerechtigden een AOW.

Vraag: Wat is de stand van zaken ten aanzien van de herstelactie?

Antwoord:

- Ik werk samen met SVB om op een goede manier om te gaan met gevallen waarin een discrepantie bestaat tussen het daadwerkelijke recht op AOW en de uitkering die iemand gekregen heeft.
- Ik houd hierbij ook rekening met de bredere herziening van het terug- en invorderingsbeleid waar nu aan gewerkt wordt.
- Ik verwacht u hierover op korte termijn nader te informeren.

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

.

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

- Wel zijn er diverse verbeterpuntenesignaleerd waarbij wetgeving, registratie, dienstverlening of handhaving tot enige vorm van discriminatie hebben geleid dan wel tot onnodige gegevensverwerking. Hier zijn direct verbeteracties op ingezet.

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

•

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

.

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

.

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

.

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

.

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

.

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

.

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

.

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek
valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

.

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

³ Zie: [Kamerbrief met kabinetsreactie beleidsdoorlichting artikel 11 Uitvoering en evaluatie Wet SUWI | Kamerstuk | Rijksoverheid.nl](#)

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

▪

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

.

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

rechtmatigheid. krijgt in haar contact met burger en handhaving op

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

▪

^{valt buiten} valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

.

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

It buiten

valt buiten de reikwijdte van het Woo-verzoek

[illegible]

Sent: 31-3-2022 19:13:02

From:

art 5.1. lid 2 sub e Woo

To:

Camps, "Maarten" <(M.R.P.M.)>, Weelden, "Guus van" <(G.B.F.)>, Hirscher, "Johanna" <(J.K.)>, <(J.M.J.)>, Rovers, "Michel" <(M.)>, Broeders, "Ronald" <(R.L.P.)>, Kemperman, "Felix" <(F.)>, Hauten, "Michiel van den" <(M.)>, Boer, "Janneke" <(J.)>

art 5.1. lid 2 sub e Woo

Cc:

art 5.1. lid 2 sub e Woo

Bcc:

Importance: Normal

Subject: informeel RvB overleg over sociaal medisch oordelen -
input minister TK debat 6 april

Attachments [Voorlegger RvB voorbereiding minister TK debat 6 april.docx](#), [Problematiek sociaal medisch beoordelen UWV.pptx](#), [Oplossingsrichting mismatch sociaal medische beoordelingen.docx](#)

art 5.2. lid 1 Woo

[Redacted content]

[Redacted content]

[Redacted content]

art 5.1. lid 2 sub e Woo

[Redacted content]

Vergadering Raad van Bestuur

Datum	1 april 2022		
Agendapunt	Agendapunt	Nummer	
Onderwerp	Vorbereiding minister TK debat 6 april		
Directeur	Michiel van Hauten		
Opsteller	art 5.1. lid 2 sub e Woo		
Portefeuillehouder RvB	Guus van Weelden		

Onderwerp heeft instemming van

Directeur	Toelichting

Door Raad van bestuur te nemen besluiten

- Instemmen met input UWV voorbereiding TK debat 6 april
- Instemmen met het delen van de presentatie met SZW
- Instemmen met het delen van de notitie: *oplossingsrichting mismatch sociaal-medische beoordelingen* met SZW

Samenvatting onderwerp en reden bespreking

Op 6 april vindt het overleg met de Tweede Kamer plaats over de uitvoering sociale zekerheid. Eén van de onderwerpen die op de agenda staan is de brief van 9 april van de minister van SZW over de toekomst van sociaal medisch beoordelen. De minister heeft in aanloop naar dit overleg een aantal zaken verzocht aan ambtelijk SZW en UWV:

- Inzicht in de problematiek van sociaal medisch beoordelen, oa:
 - o Inzicht in kerncijfers: aantal artsen, productie per arts, e.d.
 - o Inzicht in de mismatch, structuur en tbv inlopen achterstanden
 - o Inzicht in de dagelijkse werkzaamheden van de VA en AD
 - o We wijze waarop UWV VA's "bind en boeit"
 - o Prognoses over capaciteit bij UWV
- Inzicht in de oplossingsrichtingen, oa:
 - o Wat doet UWV zelf al aan oplossingsrichtingen (oa proces redesign binnen huidige wet- en regelgeving)?
 - o Wat zijn de mogelijke oplossingsrichtingen binnen de huidige wetgeving (oa meer efficiency)
 - o Wat zijn mogelijke oplossingsrichtingen in de lijn van redesign maar waar ook wijziging van wet- en regelgeving nodig is (oa aanpassing schattingsbesluit)
 - o Wat kunnen we leren vanuit anderen (bedrijfsleven en buitenland)

De minister heeft een grote ambitie op dit dossier en wil komen met oplossingen voor de huidige mismatch maar ook komen tot het uitvoeren van het coalitieakkoord: het aanpakken van de hardheden in de WIA. Ze heeft aangegeven in het overleg met de Kamer op 6 april te willen ingaan op de problematiek alsmede de eerste oplossingsrichtingen die zij voor ogen heeft zowel voor de korte termijn als de langere termijn (ze wil niet alleen procesmatig verwijzen naar lopende gesprekken met sociale partners en reeds ingezette acties bij UWV).

Met SZW is afgesproken dat UWV input levert op de door haar gestelde vragen zoals over het inzicht in de problematiek (cijfers) als de oplossingsrichtingen. Ambtelijk SZW beslist wat zij aan de minister voorlegt en adviseert. In deze voorlegger wordt ingegaan op hetgeen UWV als input wil leveren en welk advies UWV de minister zou willen meegeven om uit te spreken op 6 april. Dit is in afstemming gebeurd met ambtelijk SZW.

NB net nieuwe informatie gehad. SZW heeft aan het begin van de avond van de minister commentaar gekregen op het voorbereidend debatdossier. We weten nog niet exact welke input ze heeft gegeven. Ambtelijk SZW geeft aan dat de minister vooral veel facts- en figures wil in haar spreektekst en dat zij "erg op de lijn zit van productiviteit van VA's verhogen". Zij vraagt zich af waarom dit lang duurt om dat te regelen (wetswijziging). Hoewel dit de indruk geeft dat ze uit is op het probleem bij UWV neer te leggen sluit het wel aan bij de analyse uit de presentatie van UWV over de problematiek. We kunnen haar dus goede input geven voor de spreektekst.

Analyse van de problematiek en oplossingsrichtingen

UWV heeft een analyse gemaakt van de problematiek (mismatch) alsmede kerncijfers over sociaal medisch oordelen opgeleverd alsmede welke maatschappelijk probleem de mismatch met zich meebrengt. Deze zijn opgenomen in de bijgevoegde presentatie die reeds met jullie is afgestemd en nav jullie commentaar is aangepast. Daarnaast is er een notitie opgesteld met verdere toelichting op de probleemanalyse en oplossingsrichtingen. Voorgesteld wordt deze notitie en de presentatie met SZW te delen.

UWV en SZW hebben een werkgroep ingericht om de longlist met voorstellen nader uit te werken. Kort door de bocht gezegd heeft deze werkgroep zowel een bottom up als top down doelstelling. Bottom up is het uitwerken van de voorstellen vanuit de werkvloer, sociale partners, NVVG, SZW en UWV. Top down doelstelling is het wegwerken van de huidige achterstanden (de beoordelingen waar UWV nu niet aan toekomt) – dit vereist eenmalig circa 180 fte VA capaciteit om de achterstand op te lossen – en het oplossen van de mismatch – dit vereist structureel 106 fte extra VA capaciteit.

UWV heeft reeds met SZW een aantal verbeteringen ingezet. Deze zijn opgenomen in brief van 9 april. Dit verbeteringen zijn gericht op het verbeteren van de dienstverlening, meer efficiency en meer doelmatigheid. Met deze voorstellen (inrichting sociaal medische centra, varianten EZWB en monitoring 80-100 medisch) werkt UWV aan procesoptimalisatie door het herinrichten van het huidige werkproces en de inzet van de regiefunctie door de VA waarbij de VA een team aanstuurt met professionals (taakdelegatie) om te komen tot efficiëntere uitvoering en waarbij meer beoordelingen gedaan kunnen worden met een gelijkblijvend aantal VA's.

Op basis van de huidige inzichten en de prognose over het aantal beschikbare VA's in Nederland in de komende jaren weten we dat deze verbeteringen onvoldoende zullen zijn om de mismatch en de huidige achterstanden op te lossen. Er zal meer nodig zijn. Een deel van de oplossingen zal gevonden worden in de huidige longlist van maatregelen zoals schatten op verdiensten en het (tijdelijk) opschorten van het duurzaamheidscriterium. Een eerste analyse van de voorstellen van de longlist levert ook op dat longlist nog onvoldoende maatregelen bevat om aan de top down doelstelling (oplossen mismatch en het wegwerken van de huidige doelstellingen) te voldoen. Dit omdat niet alle voorstellen hier aan voldoen, omdat sommige voorstellen een wijziging van het stelsel vraagt, omdat sommige voorstellen moeilijk uitvoerbaar zijn of te weinig opleveren of omdat sommige voorstellen op te weinig draagvlak kunnen rekenen. Op grond van de huidige voorlopige inzichten kan een (tentatieve) breakdown worden gemaakt van hoe oplossingen bijdragen aan de kwantitatieve problematiek.

Naast de reeds ingezette maatregelen uit de brief van 9 april, naast de haalbare voorstellen uit de longlist wil UWV voorstellen nog een verdere verkenning te doen langs drie lijnen:

- *Preventie*: wat kunnen we in de periode van de ZW (en daarvoor op de werkvloer) doen om instroom in de WIA te beperken
- *Inzet risicomodellen bij beoordelingen*: in lijn met voorbeelden uit het buitenland en private verzekeraars nagaan waar wel en geen VA ingezet moeten worden. Dit zowel om de huidige achterstanden weg te werken – bijvoorbeeld door tijdelijk toe te staan een herbeoordeling zonder inzet van VA mogelijk te maken – als bij toekomstige beoordelingen na te gaan of een inzet van VA nodig is gegeven een risicobenadering – bijvoorbeeld bij 60+ geen inzet van VA, of bij een baan onder de 12 uur geen inzet VA, bij evident IVA geen inzet VA. Het professionele team onder regie van de VA kan een 'risico' beoordeling doen wanneer een VA wel of niet nodig is. De AD en/of klant kan om een inzet van een VA vragen wanneer er twijfel is. Dit vereist aanpassing van het Schattingsbesluit
- *Rapportagetijd verkorten*: de normtijd voor de rapportage voor een WIA beoordeling is nu 150 minuten. Dit kan oa met behulp van redesign gereduceerd worden door inzet van het professionele team, maar vereist wel aanpassing van rapportage vereisten vanuit de wetgeving en jurisprudentie. Ook moet er gekeken worden naar het tuchtrecht.

Deze drie lijnen bevatten de sleutel naar het oplossen van de huidige achterstanden en de mismatch. Deze ook in lijn met de denkwijze van de minister omschreven. UWV adviseert verder om te komen tot een vernieuwing van het WIA stelsel om de hardheden uit het stelsel op te lossen alsmede een AOV ZPP mogelijk te maken. Omdat zowel het oplossen van de hardheden als een AOV ZPP in de huidige WIA systematiek vraag om een grotere inzet van VA-capaciteit en met de arbeidsmarktprognose voor het aantal VA's de komende jaren geen groei van VA capaciteit mag worden verwacht is een herziening van het stelsel op termijn nodig. UWV adviseert hierover een commissie in te stellen.

Input voor de minister

De minister heeft aangegeven op 6 april een eerste lijn te willen neerzetten van de problematiek die zij voor zich ziet alsmede een eerste aanzet te willen geven naar de oplossingen nu alsmede een uitvoering van het coalitieakkoord (lange termijn horizon). Dit zou dan nader uitgewerkt moeten worden in een brief die voor het zomerreces naar de Kamer gestuurd moet worden.

SZW heeft aan het begin van de avond van de minister commentaar gekregen op het voorbereidend debatdossier. We weten nog niet exact welke input ze heeft gegeven. Ambtelijk SZW geeft aan dat de minister vooral veel facts- en figures wil in haar spreektekst en dat zij "erg op de lijn zit van productiviteit van VA's verhogen". Zij vraagt zich af waarom dit lang duurt om dat te regelen (wetswijziging).

Hoewel dit de indruk geeft dat ze uit is op het probleem bij UWV neer te leggen sluit het wel aan bij de analyse uit de presentatie van UWV over de problematiek. UWV wordt nu gevraagd wat wij de minister willen meegeven voor haar spreektekst, dus wat ze vooral wel en wat ze vooral niet moet uitspreken, waar we eerder gevraagd waren mee te denken over haar spreektekst.

Voorgesteld wordt om de minister het volgende mee te geven:

- De minister heeft grote ambities op dit dossier, zie het Coalitieakkoord waarin zij de hardheden WIA wil oplossen en een AOV ZP wil invoeren.
- De minister wordt geadviseerd in te gaan op de omvang van de mismatch en de maatschappelijke gevolgen die dit heeft.
- Met behulp van de door UWV geleverde cijfers kan ze concluderen dat de wettelijke taak (sociaal medische beoordelingen) die UWV heeft gekregen bij de uitvoering van de WIA, Wajong en Participatiewet onvoldoende kan uitvoeren. De vraag is structureel groter – en deze neemt de komende jaren verder toe – dan het aanbod – en de verwachting is dat het lastig genoeg zal zijn om het aanbod (VA capaciteit) de komende jaren op peil te houden.
- De reeds ingezette verbeteringen door UWV (9 april brief) dragen bij aan een verbetering, maar zijn onvoldoende voor een structurele oplossing.
- Wil zij de ambities uit het Coalitieakkoord waar maken is een tijdelijk ingrijpen met noodmaatregelen nodig om de uitvoerbaarheid op orde nodig en structurele aanpassing van het stelsel nodig om het systeem werkend te houden en de hardheden op te lossen.
- Oplossingen kunnen langs de volgende lijnen ingezet worden:
- Tijdelijke oplossingen om het systeem weer uitvoerbaar te krijgen en de mismatch op te lossen:
 - o Kansrijke maatregelen uit de longlist: Afschaffing duurzaamheidscriterium, Afschaffing EZWb, in combinatie met meer activerende dienstverlening in het eerste jaar van de Ziektewet en Schatten op verdiensten bij WIA-aanvraag, in combinatie met inkomstenverrekening tijdens de WIA.
 - o Aanpassen van de huidige werkprocessen bij het UWV en het verminderen van de administratieve lasten. Voorstellen waarbij de rapportagetijd van de verzekeringsarts wordt teruggedrongen en voor bepaalde beoordelingen tijdelijk geen verzekeringsarts in te zetten en deze alleen in te zetten bij meer complexe beoordelingen (zie presentatie UWV)
 - o Structurele oplossingen om de hardheden en onbedoelde effecten uit het systeem te halen.
- Taakherschikking en het afschaffen van de EZWb en het duurzaamheidscriterium zal gevoelig liggen bij de sociale partners en de beroepsverenigingen. Toch is het aan te bevelen dat de minister hier een eerste aanzet naar toe geeft omdat dit de belangrijkste oplossingsrichtingen zijn om de mismatch op te lossen. Hierbij moeten de sociale partners en de beroepsverenigingen wel perspectief geboden worden om in te stemmen met deze (tijdelijke) oplossingen. Dit perspectief zit in het gesprek over een aangepast WIA stelsel waarin de hardheden worden opgelost en een AOV ZP mogelijk wordt. Het is dan ook aan te bevelen dat de minister zowel het lange termijn perspectief schets waarbij de hardheden worden aangepakt als de kort/middellange termijn maatregelen waarin de mismatch wordt opgelost.

Het advies van UWV zou kunnen leiden tot een volgende spreektekst die UWV SZW zou willen meegeven:

Het Coalitieakkoord bevat een groot aantal ambities. Ambities om de dienstverlening van de overheid te verbeteren, ambities om de overheid responsiever en eerlijker te maken, ambities om hardheden uit wet- en regelgeving te halen en ambities om de menselijke maat terug te brengen in het beleid en in de uitvoering. Deze ambities zijn zeker ook van toepassing op het terrein van arbeidsongeschiktheid en sociaal medisch beoordelen. Ik zie meerdere onwenselijke hardheden in de WIA bijvoorbeeld het duurzaamheidscriterium als het feit dat als je veel verdient je eerder voor een WIA uitkering in aanmerking komt dan wanneer je weinig verdient. Ik heb ook de ambitie tot het invoeren van een arbeidsongeschiktheidsverzekering voor ZZP's.

Als ik deze ambities wil waarmaken moet er iets gebeuren aan de huidige WIA systematiek. Mijn ambtsvoorganger heeft reeds met het UWV afgesproken om te komen tot verbeteringen in het systeem en de processen binnen UWV: de oprichting van sociaal medisch centra, de EZWB varianten de monitoring 80-100 medisch. UWV is deze aan het uitvoeren. Ik heb met UWV moeten constateren dat hoe effectief deze verbeteringen ook zijn het onvoldoende is om de mismatch op te lossen. Daarnaast is de vraag naar sociaal medische beoordelingen los van gemaakte beleidskeuzes de laatste toegenomen. Een trend waarvan ik verwacht dat deze zal doorzetten. De huidige en toekomstige achterstanden zijn dusdanig groot dat wettelijke taak niet langer uitvoerbaar is voor UWV. Er is dus meer nodig.

Ik heb daarom sociale partners, de beroepsverenigingen en UWV gevraagd om met mij na te denken over verdere verbeteringen. Dit betreft zowel verbeteringen in het systeem nu om de mismatch op te lossen als het nadenken over hoe we het systeem eerlijker kunnen maken en de hardheden uit het systeem kunnen halen. Ik zal voor het zomerreces de Kamer informeren over welke oplossingen ik zie zowel binnen de huidige uitvoering, als oplossingen die we tijdelijk moeten nemen om de huidige achterstanden aan te pakken als structurele oplossingen. Hierbij denk ik nu aan de volgende lijnen om te komen tot die oplossingen:

- *Oplossingen binnen het huidige stelsel. Ik heb UWV gevraagd om mij een voorstel te geven om de voorstellen uit de 9 april brief versnelt in te voeren.*
- *Tijdelijke oplossingen om het systeem weer uitvoerbaar te krijgen en de mismatch op te lossen. Ik denk hierbij aan het aanpassen van de huidige werkprocessen bij het UWV en het verminderen van de administratieve lasten. Ik heb de sociale partners, beroepsverenigingen en UWV gevraagd te komen met voorstellen waarbij de rapportagetijd van de verzekeringsarts wordt teruggedrongen en voor bepaalde beoordelingen tijdelijk geen verzekeringsarts in te zetten en deze alleen in te zetten bij meer complexe beoordelingen en meer te werken met taakdelegatie en hierbij te leren vanuit het buitenland en private verzekeraars. Ik ben bereid hierbij (tijdelijk) het schattingsbesluit op aan te passen.*

- *Structurele oplossingen om de hardheden en onbedoelde effecten uit het systeem te halen. Ik ga met sociale partners, beroepsverenigingen en UWV in overleg om tot oplossingen om de hardheden op te lossen. In mijn brief voor het zomerreces zal ik duidelijk maken hoe ik dit ga aanpakken.*

Gevolgen voor mensen

De mismatch heeft grote gevolgen voor cliënten, werkgevers én personeel bij UWV:

- *Cliënten blijven langer in onzekerheid over de uitkomst van hun beoordeling*
Een sociaal-medische beoordeling is voor alle cliënten sowieso al een stressvolle activiteit; toenemende wachttijden, in combinatie met onzekerheid over het moment van de sociaal-medische beoordeling, maakt het nóg stressvoller en leidt tot klachten en bezwaren
- *Werkhervattingskansen voor cliënten worden gemist*
Meer dan 25.000 cliënten wachten op een professionele herbeoordeling; tot die tijd vindt er geen re-integratiedienstverlening plaats
- *Aanvragen van werkgevers blijven langer liggen*
Dit betekent dat zij langer de financiële lasten dragen van een zieke werknemer en leidt tot steeds meer dwangsommen en ingebrekestellingen
- *Medewerkers van UWV zien langzamerhand geen perspectief meer*
Dit wordt nog versterkt door het toenemend aantal cliënten dat klaagt

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

De minister kan een met haar uitspraken in de Kamer een eerste richting aangeven van de oplossingen voor de mismatch (spoor 2 AgvdT) en een structurele herziening van het stelsel (spoor 3 AgvdT) en ze belooft een brief voor het zomerreces om verder in te gaan op de oplossingsrichtingen.

Het is niet ondenkbaar dat de minister vergaande voorstellen zoals taakherschikking wil noemen in haar spreektekst. Wanneer zij dit niet afstemd met sociale partners en de beroepsverenigingen kan dit tot irritatie en tot weerstand leiden waarbij de samenwerking met deze partijen op het spel komt te staan.

Strategische aspecten van het besluit

Het geheel bespreekpunt betreft een strategische en politiek bestuurlijke afweging

Politiek-bestuurlijke aspecten van het besluit

Het geheel bespreekpunt betreft een strategische en politiek bestuurlijke afweging

Personele aspecten

Financiële aspecten

Duurzaamheid

Vervolgtraject besluitvorming

Om 10.00 1 april moeten de stukken voor de weekendtas van de minister aangeleverd worden. As maandag is er tijdens het werkbezoek met de minister een kort moment tot nader overleg met de minister.

Op dinsdag heeft art 5.1.
lid 2 sub voorbereiding overleg met de minister voor het TK debat

6 april is het TK debat over de uitvoering sociale zekerheid

Communicatie en openbaarheid

5.1 lid 2 onder e

Sociaal medisch-beoordelen bij UWV

1 april 2022



Kernboodschap

Het aantal cliënten dat wacht op een (wettelijk voorgeschreven) beoordeling blijft stijgen

Het aantal cliënten dat wacht op een beoordeling stijgen en neemt de wachttijd ook verder toe, tot ver boven de wettelijke termijnen, ondanks vele initiatieven van UWV van de afgelopen jaren om de beschikbare capaciteit te verhogen door het werven en opleiden van nieuwe artsen en te werken met taakdelegatie.

Op dit moment wachten er in totaal ruim **53.000** cliënten op een sociaal-medische beoordeling. Dit aantal stijgt in 2022 zonder aanvullende maatregelen met ruim **15.000** cliënten.

De gemiddelde wachttijd voor een WIA-beoordeling bedraagt nu **21 weken**. Deze gemiddelde wachttijd zal groeien naar **25 weken** eind dit jaar. De wettelijke normtijd bedraagt **8 weken**.

De wachttijd voor professionele herbeoordeling bedraagt op dit moment voor vele cliënten **meerdere jaren**.

Maatregelen vanuit uitvoering én beleid zijn nodig

Een Stuurgroep, bestaande uit SZW, UWV en de Beroepsgroep van verzekeringsartsen, de NVVG, heeft in 2020 de omvang van de problematiek in kaart gebracht en gezocht naar oplossingen. De toenmalig Minister van SZW, Koolmees, heeft deze bevindingen vastgelegd in een brief aan de Tweede Kamer, dd. 9 april 2021.

Minister Koolmees gaf aan dat UWV een aantal maatregelen gaat treffen. Tevens gaf hij aan dat deze maatregelen niet voldoende zijn en dat aanvullende, wettelijke maatregelen noodzakelijk zijn.

Deze constatering is nu, 2022, nog steeds actueel en nóg urgenter, omdat de situatie verder is verslechterd sinds 2021.

Wat vragen wij van u

1. Voor de zomer een set van aanvullende maatregelen
2. Instelling van een Commissie

De omvang van de problematiek

De problematiek bestaat uit twee componenten:

- Het wegwerken van de huidige voorraden
Concreet heeft UWV eenmalig maatregelen nodig die een equivalent zijn aan de jaarinzet van 180 fte aan artsen, ofwel **25% van het aantal artsen dat nu in dienst is bij UWV**
- Het voorkomen dat de voorraden verder groeien
Concreet heeft UWV structureel maatregelen nodig die een equivalent zijn aan de jaarinzet van 106 fte aan artsen, ofwel **15% van het aantal artsen dat nu in dienst is bij UWV**; dit aantal zal zonder aanvullende maatregelen de komende jaren nog verder toenemen, zie bijlage 1.

Dit heeft grote gevolgen voor cliënten, werkgevers én personeel bij UWV.

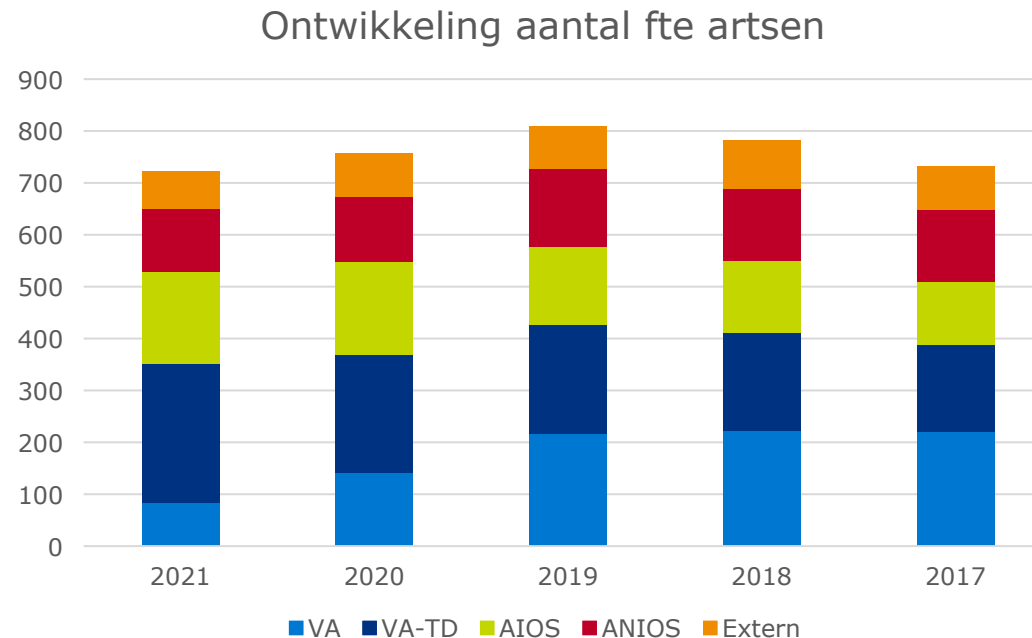
- Cliënten blijven langer in onzekerheid over de uitkomst van hun beoordeling
Een sociaal-medische beoordeling is voor alle cliënten sowieso al een stressvolle activiteit; toenemende wachttijden, in combinatie met onzekerheid over het moment van de sociaal-medische beoordeling, maakt het nóg stressvoller en leidt tot klachten en bezwaren;
- Werkhervattingskansen voor cliënten worden gemist
Meer dan 25.000 cliënten wachten op een professionele herbeoordeling; tot die tijd vindt er geen re-integratiedienstverlening plaats
- Aanvragen van werkgevers blijven langer liggen
Dit betekent dat zij langer de financiële lasten dragen van een zieke werknemer en leidt tot steeds meer dwangsommen en ingebrekestellingen
- Medewerkers van UWV zien langzamerhand geen perspectief meer
Dit wordt nog versterkt door het toenemend aantal cliënten dat klaagt.

Ontwikkeling beschikbare capaciteit UWV

Het aandeel geregistreerde verzekeringsartsen (VA) en geregistreerde verzekeringsartsen met taakdelegatie (VA-TD) neemt de laatste jaren af, dit blijkt uit onderstaande tabel; de belangrijkste sociaal-medische beoordelingen moeten door een geregistreerde verzekeringsarts worden gedaan, die daartoe een vierjarige opleiding moet hebben doorlopen. Ook de komende jaren zal dit het geval zijn, als gevolg van vergrijzing. Daarom nemen wij extra artsen aan om in opleiding te gaan tot verzekeringsarts, de zg. Arts In Opleiding tot Specialist (AIOS). Daarnaast neemt UWV artsen die niet in opleiding gaan, aan, de zg. Arts Niet In Opleiding tot Specialist (ANIOS).

De begeleiding van deze artsen (in opleiding en niet in opleiding) vraagt veel tijd van onze geregistreerde verzekeringsartsen en gaat dus ten koste van hun hoeveelheid beoordelingen. Het aantal beoordelingen door de ANIOS en AIOS compenseert deze negatieve impact op totaalniveau onvoldoende. Voor een verdere toelichting, zie bijlage 2 en 3.

Het werven van extra artsen zal de problematiek de komende jaren niet kunnen oplossen: een structurele uitbreiding van 15% artsencapaciteit is niet realistisch; dit wordt bevestigd door de ramingen van het Capaciteitsorgaan (Capaciteitsplan 2021-2024, Deelrapport 4, Capaciteitsorgaan)



De sociaal-medische beoordelingen zelf

Er zijn verschillende sociaal-medische beoordelingen, die elk een eigen tijdsbesteding vergen, de zg. normtijd; deze normtijd is een feitelijk gemeten tijd, om alle (wettelijk voorgeschreven) handelingen en rapportages te kunnen verrichten.

UWV kent de volgende sociaal-medische beoordelingen, met hun normtijd:

Soort beoordeling	Normtijd (in uren)
WIA-beoordeling	5,0
Eerstejaars Ziektewetbeoordeling (EZWb)	2,5
Professionele herbeoordeling ¹	4,0
Vraaggestuurde herbeoordeling ²	4,0

¹Beoordeling op advies van arts

²Beoordeling, aangevraagd door cliënt of werkgever

De normtijden zijn de afgelopen decennia fors gestegen; dit is het gevolg van wetgeving en (toenemende eisen als gevolg van) jurisprudentie.

De normtijden kunnen worden teruggebracht door:

- *Meer te werken met taakdelegatie*

UWV heeft al fors ingezet op taakdelegatie: meer dan 75% van alle artsen werkt al zo; er is dus nog wel enige winst te halen, maar deze is beperkt; voor een toelichting op taakdelegatie zie bijlage 4

- *Werken met taakherschikking*

Dit betekent dat een aantal (nu wettelijk voorgeschreven) beoordelingen niet langer door een verzekeringsarts, maar door een andere professional wordt gedaan, bijvoorbeeld een sociaal-medisch verpleegkundige (SMV); dit is een ingrijpende maatregel, die moet worden ondersteund door wetgeving; taakherschikking stuit ook op verzet van de beroepsgroep

- *Vermindering van de rapportagedruk*

Dit betekent dat artsen minder tijd besteden aan de rapportage; ook dit zal moeten worden ondersteund door wetgeving, om artsen te beschermen tegen eventueel tuchtrechtelijke maatregelen. Technologische ondersteuning kan ook bijdragen aan vermindering van de rapportagedruk

Het terugdringen van de normtijden kan alleen soelaas bieden als deze gepaard gaat met ingrijpende keuzes en ondersteunende maatregelen

De maatregelen die UWV zelf treft (Kamerbrief 9 april 2021)

Sociaal Medisch Centrum

Het Sociaal Medisch Centrum bestaat uit medewerkers van alle disciplines aangevuld met nieuwe (para)medici. Artsen worden optimaal gefaciliteerd door middel van taakdelegatie en taakondersteuning. Er wordt gemonitord op medewerkers- en cliënttevredenheid, kwaliteit en kwantiteit.

Planning:

2021 Q1: Start proeftuinen Heerlen en Tilburg

2021 Q4: 1^e tussenevaluatie

2022 Q1: uitbreiding naar vier proeftuinen

2022 Q2:

- voorbereidingen alle districten
- eind Q2 2^e tussenevaluatie

2022 Q4: eindevaluatie

2024 Q4: volledige implementatie

Voortgang:

Op schema

Verwachtingen:

- In 1^e tussenevaluatie nog geen kwantitatieve inzichten
- Gupta raamt structureel een verwachte bijdrage van 10-30% capaciteit
- UWV acht een bijdrage van 10% haalbaar
- UWV acht een bijdrage van 30% niet realistisch

ZW uitvoeringsvarianten

UWV verkent met drie varianten hoe de uitvoering van de Ziektewet het meest effectief vorm kan krijgen.

1. Het gericht inzetten van de EZWb: alleen als de VA verwacht dat deze leidt tot uitstroom uit de ZW.
2. Het niet meer (standaard) uitvoeren van de EZWb, gecombineerd met de inzet van de vrijgekomen capaciteit in de sociaal-medische dienstverlening in de gehele Ziektewetperiode.
3. Uitvoering van de ZW- en EZWb-dienstverlening binnen het SMC.

Planning:

2021 Q3: Start implementatie

uitvoeringsvarianten

2023 Q3: voorbereiding keuze ZW-

uitvoeringsvarianten

2024 Q2: rapport UWV/SBK Kenniscentrum

ZW en participatie

Voortgang

- Implementatie is gestart, maar vraagt een extra aanscherping
- Opdracht aan districten uitgezet in maart 2022

Verwachtingen:

Keuze voor variant gaat onderdeel uitmaken van SMC's

Monitoring WGA 80-100

Doel is dat iedere cliënt die volledig (maar niet duurzaam) arbeidsongeschikt is om medische gronden, actief wordt benaderd en gemonitord, om op deze manier steeds de goede dienstverlening te kunnen inzetten op het goede moment.

Er zal daarbij minimaal 1 keer per jaar een contactmoment met de cliënt zijn, om zijn actuele (medische) situatie te beoordelen.

Planning:

2021 Q2: start koploperkantoren

2021 Q3: start landelijke opschaling

2023 Q4: uitkeringsgerechtigden zijn op het gewenste moment gesproken, uitgangspunt gem. 1x per jaar

Voortgang

- Landelijke opschaling heeft vertraging opgelopen, o.a. als gevolg van langere inwerktijd verpleegkundigen
- Aangescherpte opdracht aan districten uitgezet in maart 2022
- Extra werving verpleegkundigen gestart

Verwachtingen:

Keuze voor variant gaat onderdeel uitmaken van SMC's

Aanvullende stappen zijn nog steeds noodzakelijk

Samenhangend pakket aan maatregelen

Met de Minister van SZW is afgesproken om een gezamenlijke werkgroep van SZW en UWV te vormen die v óór 1 mei komt met aanvullende maatregelen die substantieel bijdragen aan de problematiek. Deze maatregelen hebben naar verwachting ieder zijn impact op burgers, werknemers, werkgevers, op de maatschappij en op de professionals werkzaam bij UWV. Om hier een balans in aan te brengen wordt zoveel mogelijk gezocht naar een samenhangend pakket. Bij de beschrijving van de maatregel gaan we in op de effecten ervan op verschillende partijen en op de verwachte bijdrage aan de mismatch voor de sociaal medische dienstverlening. Omdat dit impact heeft op de verschillende partijen wordt deze lijst samengesteld en besproken met zowel de sociale partners als de beroepsvereniging van verzekeringsartsen. We geven op basis van deze gesprekken een advies op de beste samenhang in maatregelen uit het pakket.

Eerste inschatting van maatregelen die substantieel bijdragen

Er is een zg. longlist opgesteld van in totaal 22 maatregelen:

- 14 zijn opgebracht door SZW en UWV: deze zijn inmiddels uitgewerkt in fiches
- 8 zijn opgebracht door sociale partners: deze zijn nog niet uitgewerkt

Een drietal maatregelen draagt structureel substantieel bij aan het oplossen van de problematiek:

- Afschaffing duurzaamheidscriterium
- Afschaffing EZWb, in combinatie met meer activerende dienstverlening in het eerste jaar van de Ziektewet
- Schatten op verdiensten bij WIA-aanvraag, in combinatie met inkomstenverrekening tijdens de WIA

Om de huidige voorraden weg te werken, kan ingezet worden op doelgroepenbeleid, bijvoorbeeld t.a.v. oudere uitkeringsgerechtigden

Bijlage 1 Ontwikkeling vraag en aanbod

Groei beroepsbevolking, stijging AOW-gerechtigde leeftijd

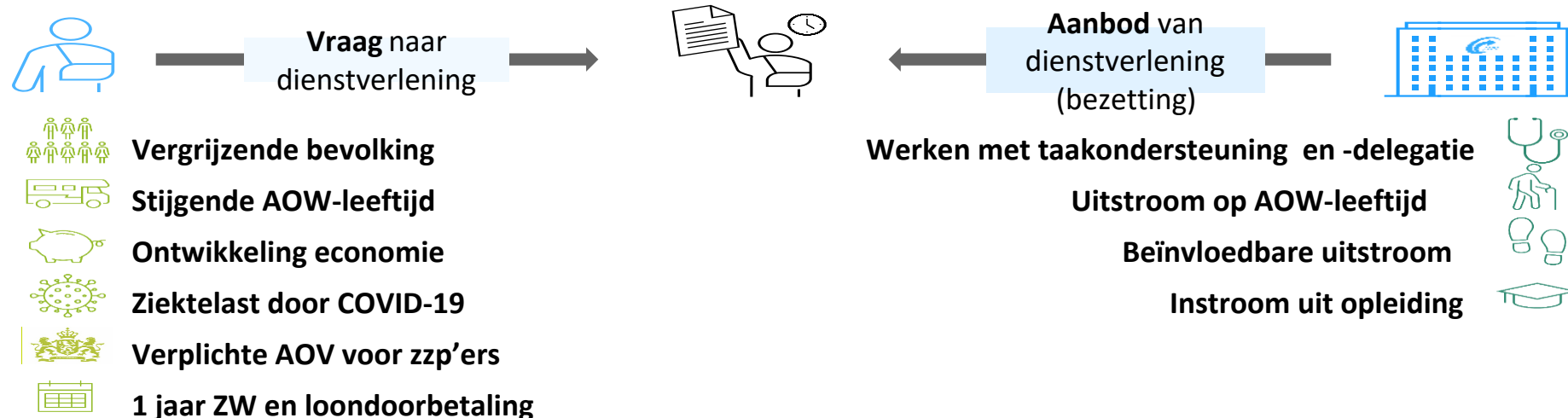
De sociaal-medische dienstverlening van UWV is er voor de beroepsbevolking van Nederland en specifiek voor mensen die door hun ziekte of beperking niet langer hetzelfde werk kunnen doen of dit met dezelfde belasting kunnen doen. Door de aantrekkende economie is de beroepsbevolking in zijn algemeenheid toegenomen en door de verhoging van de AOW-gerechtigde leeftijd werken mensen steeds langer door. De kans dat men gedurende het werkende leven een beroep moet doen op inkomensondersteuning en begeleiding van UWV is hierdoor toegenomen.

Toename aanvragen en instroom WIA

We zien een toename van het aantal cliënten dat na twee jaar ziekte een aanvraag voor een WIA-uitkering doet. Waar in 2015 nog ruim 50.000 cliënten een aanvraag deden, is dat in 2021 inmiddels toegenomen tot ruim 72.000.

De verwachting is dat dit aantal de komende jaren nog verder zal stijgen, onder meer als gevolg van Covid-19.

Factoren die vraag en aanbod sociaal medische dienstverlening UWV de komende jaren beïnvloeden



Bijlage 2 Ontwikkeling capaciteit artsen UWV

Een groot verloop onder verzekeringsartsen bij UWV

De afgelopen jaren hebben de inspanningen op het gebied van werven en opleiden gezorgd voor veel nieuwe verzekeringsartsen bij UWV; we voeren intensieve wervingstrajecten uit en dat leidt tot instroom van basisartsen en zij-instromers, bijvoorbeeld huisartsen of specialisten uit het ziekenhuis. Sinds 2017 zijn er 552 nieuwe artsen geworven en 254 artsen zijn ingestroomd in de opleiding tot verzekeringsarts.

In dezelfde periode zijn 546 artsen bij UWV vertrokken, van wie 221 geregistreerde verzekeringsartsen die in vaste dienst waren bij UWV (61% van deze laatste groep als gevolg van pensionering). Dit heeft geleid tot een significante afname van de ervaringsjaren en de dekkingsgraad van geregistreerde verzekeringsartsen ten opzichte van de gehele artsen populatie.

Inspanningen om dit verloop op te vangen

De opleiding tot verzekeringsarts duurt vier jaar en in deze vier jaar wordt de arts in opleiding altijd opgeleid en begeleid door een geregistreerde verzekeringsarts. Het vertrek van ervaren geregistreerde verzekeringsartsen zorgt er dus voor dat er meer artsen moeten worden opgeleid en dat de opleiding en begeleiding gedaan moet worden door een kleinere groep verzekeringsartsen.

Taakondersteuning en taakdelegatie

Sinds 2015 wordt bij UWV gewerkt met taakondersteuning en taakdelegatie, en sinds 2018 is dit na een medezeggenschapstraject definitief opgenomen in de organisatie. Het uitgangspunt is dat iedere verzekeringsarts werkt met taakondersteuning of taakdelegatie, doordat zij direct samenwerken met een medisch secretaresse en sociaal-medisch verpleegkundige. Door het ondersteunen of delegeren van bepaalde taken, kan de verzekeringsarts zich richten op de beoordeling zelf en de onderdelen waar zijn expertise daadwerkelijk nodig is. Hierdoor is de verzekeringsarts in staat om meer cliënten te beoordelen.

Bijlage 3 Sociaal-Medische Dienstverlening UWV

- Voor de sociaal-medische begeleiding en beoordeling werkt UWV met een team van professionals, met ieder een eigen taak en verantwoordelijkheid. Eind 2021 werkt in totaal 3400 fte voor deze cliënten, met hieronder een verdeling van de verschillende functies en het aantal beoordelingen dat zij uitvoeren.

Functie	FTE
Artsen en verzekeringsartsen	728
Medisch Secretaresse	130
Sociaal Medisch Verpleegkundige	183
Arbeidsdeskundige	782
Teamondersteuner	563
Procesbegeleider	504
Re-integratiebegeleider	334
Overig	176

Dienst	
WIA-beoordeling	72.400
Eerstejaars Ziektewetbeoordeling cliënten zonder werkgever	33.000
Eerstejaars Ziektewetbeoordeling voor werkgevers die eigenrisicodrager zijn	7.200
Herbeoordelingen	42.600
Deskundigenoordelen	14.600
Wajong/WSW	15.200
Totaal	185.000

- In de arbeidsongeschiktheidswetten van Nederland is ziekte of gebrek het onderliggende principe en wordt voor passende inkomensondersteuning gezorgd wanneer iemand daardoor niet of minder in staat is om deel te nemen aan het arbeidsproces. De verzekeringsarts heeft daarom een centrale rol in de begeleiding en beoordeling van de mate waarin dit voor cliënten van toepassing is en daarnaast ook welke mogelijkheden er nog wel zijn voor cliënten om te werken.

Bijlage 4 Taakondersteuning en taakdelegatie

- De verzekeringsarts is een beschermde titel en heeft in het domein arbeid en gezondheid een vastgelegde rol en verantwoordelijkheid. Dit ligt vast in wet- en regelgeving, waarin staat aangegeven dat deze specialist verantwoordelijk is voor de begeleiding en de beoordelingen van onze cliënten.
- Net als in de curatieve zorg is het mogelijk om een deel van de werkzaamheden door anderen te laten uitvoeren, waarbij de verantwoordelijkheid bij de verzekeringsarts blijft. Bij UWV gebeurt dit via taakondersteuning door een medisch secretaresse en taakdelegatie aan een verpleegkundige. Hierdoor richt de verzekeringsarts zich op de kern van zijn expertise en besteedt hij/zij minder tijd aan taken die anderen kunnen doen.
- Momenteel werkt ruim 75% van de verzekeringsartsen bij UWV met taakdelegatie. Dit percentage neemt verder toe ten gevolge van pensionering, aangezien vooral oudere artsen niet met taakdelegatie werken

Oplossingsrichting mismatch sociaal-medische beoordelingen

1. Probleemschets

UWV heeft al jaren te maken met een grotere vraag naar sociaal-medische beoordelingen dan het qua capaciteit aankan. De verwachting is dat deze discrepantie de komende jaren nog verder zal toenemen als gevolg van o.a. vergrijzing en langer doorwerken, toenemende arbeidsparticipatie en Covid. Daarnaast betekent de introductie van een arbeidsongeschiktheidsverzekering voor zelfstandigen een extra toename van gevraagde sociaal-medische beoordelingen.

Het structurele tekort in 2022 bedraagt ca. 15% (106 fte) van de huidige capaciteit aan specialisten arbeid en gezondheid en zal naar verwachting de komende jaren verder toenemen. Hierbij is nog geen rekening gehouden met de genoemde arbeidsongeschiktheidsverzekering voor zelfstandigen. Evenmin is hierin de huidige achterstand aan sociaal-medische beoordelingen meegenomen; om deze achterstand weg te werken is eenmalig een extra inzet van 25% (180 fte) van de huidige capaciteit aan specialisten arbeid en gezondheid nodig.

Om het structurele tekort weg te nemen, zijn dus forse maatregelen nodig. Hiermee is al een start gemaakt met de implementatie van de voorstellen in de brief van de minister van SZW van 9 april 2021. Zoals in die brief al was aangegeven, zijn deze maatregelen ontoereikend op het tekort op te lossen. Om die reden zijn aanvullende maatregelen noodzakelijk; deze worden nu door SZW, UWV en NVVG gezamenlijk verkend.

Een voorlopige analyse laat echter zien dat ook deze aanvullende maatregelen onvoldoende zullen zijn; er is dus nog meer nodig. In deze notitie wordt een eerste voorstel gedaan om te komen tot een structurele oplossing, vanuit een samenhangend verhaal. Dit voorstel betreft alleen de oplossing voor het structurele probleem; in hoeverre ook de introductie van een arbeidsongeschiktheidsverzekering voor zelfstandigen mogelijk is, zal moeten blijken uit de nadere analyse. Ook levert het voorstel nog geen oplossing voor de incidentele achterstanden.

2. Uitgangspunten voor een oplossing

We hanteren twee uitgangspunten om te komen tot een samenhangend pakket aan voorstellen en maatregelen:

- a. We bieden iedere cliënt de juiste dienstverlening op het juiste moment;
- b. We hanteren daarbij het principe dat participatie altijd voorop staat.

Beide uitgangspunten tezamen heeft tot een aantal gevolgen.

In de eerste plaats betekent het dat we onze dienstverlening zodanig inrichten dat we alleen een sociaal-medische beoordeling doen als dat noodzakelijk is. We doen dus geen sociaal-medische beoordeling als monitoring van een cliënt laat zien dat er geen verandering in zijn/haar situatie is opgetreden. We doen óók geen sociaal-medische beoordeling als er activerende dienstverlening, bijvoorbeeld door een arbeidsdeskundige, mogelijk is om een cliënt terug naar werk te geleiden. We doen tenslotte geen sociaal-medische beoordeling die wordt ingegeven door financiële, stelselgedreven¹ motieven als hier geen volledig dossier aan ten grondslag ligt en is beoordeeld.

De eerste analyses van de voorstellen laten evenwel zien dat hiermee waarschijnlijk niet het volledige structurele tekort kan worden opgelost. Daarom betekenen de twee uitgangspunten aanvullend dat we onze dienstverlening zodanig gaan inrichten dat sociaal-medische beoordelingen door en specialist arbeid en gezondheid worden beperkt tot die situaties waar deze inzet echt noodzakelijk is. Alle overige sociaal-medische

¹ Voorbeelden zijn aanvragen van eigenrisicodragers, met als doel een IVA-uitkering of een zg. 35-minuutkomst, en aanvragen van uitkeringsgerechtigden, met als doel een IVA-uitkering of een hogere WGA-uitkering.

beoordelingen kunnen worden voorbereid, beoordeeld en van een advies worden voorzien door professionals die in een team samenwerken en expertise op medisch dan wel activerend gebied hebben. Een gedegen voorbereiding door een dergelijk team kan de uiteindelijke inzet van specialisten arbeid en gezondheid drastisch reduceren.

De brief van 9 april 2021 bevatte al een drietal maatregelen die volledig voldoen aan bovengenoemde uitgangspunten.

De monitoring van cliënten die volledig arbeidsongeschikt zijn op medische gronden moet ertoe leiden dat we iedere cliënt in beeld hebben en houden, teneinde de juiste dienstverlening op het juiste moment is te zetten.

De ZW-varianten moeten inzicht geven welke wijze van dienstverlening aan cliënten in de Ziektewet het meest bijdraagt aan activering en alleen leidt tot inzet van sociaal-medische beoordelingen door een specialist arbeid en gezondheid als dat nodig is.

De Sociaal-Medische Centra (SMC) combineert de bovengenoemde uitgangspunten en maatregelen. Door het werken in teams kan een sociaal-medische beoordeling efficiënt worden voorbereid. Daarnaast kan al in een vroeg stadium activering worden ingezet als dat mogelijk is. De uitkomsten van de twee hierboven genoemde maatregelen komen terug in de werkwijze van de SMC's.

3. Een pakket aan maatregelen

Zoals aangegeven, is het structurele tekort aan capaciteit in 2022 15% van de totale capaciteit aan specialisten arbeid en gezondheid. Dit tekort loopt zonder maatregelen op tot 25% in 2027. Het pakket aan maatregelen moet derhalve minimaal dit gat oplossen.

De inschattingen van de werkwijze in de SMC's zijn op dit moment zeer onzeker; we zijn nog maar net begonnen, op beperkte schaal. Vooralsnog gaan we ervan uit dat we, binnen de huidige wijze van werken, een reductie van het tekort kunnen realiseren van 10%-punt in 2027. Dat betekent dat we nog 15%-punt moeten oplossen met aanvullende maatregelen.

In het pakket voorstellen dat door SZW-UWV-NVVG wordt uitgewerkt, leidt slechts een beperkt aantal voorstellen tot een substantiële daling van het tekort; het merendeel heeft een dusdanig gering effect dat implementatie daarvan meer kost dan het oplevert. Een drietal voorstellen is kansrijk, levert een substantiële bijdrage en past binnen de uitgangspunten:

- a. Afschaffing van de EZWb-beoordeling, in combinatie met intensivering van activerende inzet aan het begin (arbeidsdeskundigen van SMZ en Werkbedrijf) en alleen een sociaal-medische beoordeling als de verwachting bestaat dat een cliënt richting werkhervatting² kan, ook weer gecombineerd met activering;
- b. Afschaffing duurzaamheidscriterium voor nieuwe gerechtigden, in combinatie met automatisch recht op IVA-uitkering na vijf jaar³ voor de huidige uitkeringsgerechtigden. De facto betekent dit afschaffing van de IVA voor nieuwe gerechtigden;
- c. Schatten op verdiensten bij de WIA-aanvraag, in combinatie met structurele verrekening van inkomsten bij werkhervatting na de WIA-aanvraag.
Beide voorstellen betekenen dat er in die situaties geen sociaal-medische beoordeling meer noodzakelijk is.

Een eerste, grove inschatting laat zien dat met deze maatregelen een reductie van het tekort van 10-15% mogelijk is. Dit is uitdrukkelijk een eerste inschatting, waarbij weglekeffecten voor de grootste onzekerheid zorgen. Daarnaast betreft dit een partiele inschatting: er is met andere woorden nog geen rekening gehouden met de opbrengst van de SMC's.

² Verwachting richting werkhervatting betekent geschikt voor gangbare arbeid.

³ Eerder als uit monitoring of aangedragen dossier blijkt dat situatie is verslechterd.

Bovenstaand pakket lijkt derhalve kansrijk, zowel wat betreft activerende werking als wat betreft oplossing voor het structurele probleem. Hierbij past, naast de onzekerheidsmarge, echter een drietal kanttekeningen:

- Er is nog geen rekening gehouden met de introductie van een arbeidsongeschiktheidsverzekering voor zelfstandigen;
- Het duurt de nodige jaren voordat het bovengenoemde pakket leidt tot de geschatte besparing; dit terwijl het structurele tekort nu al aanwezig is en groeit;
- Het pakket biedt geen oplossing voor de huidige achterstanden.

Er is dus op korte termijn meer nodig.

4. Een andere werkwijze

Zoals hierboven aangegeven, biedt het pakket maatregelen geen soelaas voor de komende jaren. Hiervoor is dus aanvullend meer nodig.

De oplossing voor de komende jaren kan worden gevonden in een andere werkwijze, op een drietal gebieden:

- a. Doelgroepdiversificatie
Hierbij zijn verschillende richtingen denkbaar, zoals rekening houden met leeftijd en/of uitkeringsduur
- b. Tijdelijke aanpassing van rapporteren
Verkorte rapportage, in combinatie met een gesproken (volledige) beoordeling⁴
- c. Taakherschikking
Op basis van dossiers een voorselectie laten maken door SMV en MS van aanvragen die een volledige sociaal-medische beoordeling van een specialist arbeid en gezondheid vragen en aanvragen die, met beoordeling en motivering door SMV, eventueel in combinatie met AD, op die beoordeling kunnen worden afgedaan door een specialist arbeid en gezondheid.

Bovenstaande voorstellen vragen aanpassing van wetgeving (Schattingsbesluit) en een ingrijpende proceswijziging en zijn dus ook niet op zeer korte termijn in te voeren. Wel is de verwachting dat dit aanmerkelijk sneller kan dan de voorstellen onder paragraaf 3. Een voordeel van deze voorstellen is dat deze in beginsel tijdelijk (en dus niet onomkeerbaar) kunnen zijn. Tegelijkertijd kan er een werkwijze uit voortvloeien die ook structureel tot een betere dienstverlening kan leiden.

⁴ De gesproken beoordeling kan worden gebruikt bij een eventueel bezwaar en beroep. Eventueel kan nog worden gekeken of rekening kan worden gehouden met de inschatting van de cliënt bij de wijze van rapporteren.