

UWV Viermaandenverslag 2021



Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Infographic	4
1. De coronacrisis en de gevolgen voor onze dienstverlening in 2021	5
2. Dienstverlening gericht op werk	7
2.1. Dienstverlening in de 35 arbeidsmarktregio's	7
2.2. Arbeidsbemiddeling en re-integratie voor WW'ers	9
2.3. Arbeidsbemiddeling en re-integratie voor mensen met een arbeidsbeperking	9
2.4. Voorzieningen en re-integratiediensten	10
2.5. Arbeidsjuridische dienstverlening	11
3. Inkomensdienstverlening	12
3.1. Inkomenszekerheid bieden	12
3.2. Sociaal-medische beoordelingen	13
3.3. Handhavingsinzet	14
4. Ontwikkeling dienstverlening	16
4.1. Contact met de klant	16
4.2. Klanttevredenheid	17
4.3. Gegevensdienstverlening	17
5. Risicobeheersing	19
6. Nieuw beleid	23
7. Toekomstgerichte organisatie	26
7.1. Personeelsbestand	26
7.2. Goed toegeruste medewerkers	27
7.3. Vernieuwen en vereenvoudigen ICT-landschap	29
7.4. Informatiebeveiliging en privacy	29
8. Doelmatigheid en rechtmatigheid	32
8.1. Doelmatigheid	32
8.2. Rechtmatigheid	32
Lijst van afkortingen	34
Colofon	36

Voorwoord

We zijn trots op alles wat we onder huidige omstandigheden hebben gerealiseerd, ...

De impact van de coronacrisis was in de eerste vier maanden van 2021 nog steeds volop voelbaar. We zijn er trots op dat we er desondanks in zijn geslaagd veel van onze reguliere activiteiten volgens afspraak uit te voeren. Daarnaast hebben we veel extra werk verzet. We zetten veel van onze ICT-capaciteit in op grote projecten die zorgen voor een verdere modernisering van onze dienstverlening. Daarnaast lopen er tal van ICT-projecten om nieuwe wet- en regelgeving te kunnen uitvoeren. De NOW legt ook dit jaar een groot beslag op UWV. Eind mei heeft het kabinet bekend gemaakt dat de NOW met nog eens drie maanden zal worden verlengd, maar ook laten doorschemeren dat het eind van de steunmaatregelen in zicht is. De NOW heeft nog steeds een dempende werking op de WW-volumes, waardoor de verwachte extra WW-werkzaamheden grotendeels zijn uitgebleven. We zijn er echter op voorbereid dat dat kan veranderen wanneer de NOW wordt beëindigd. We hebben in 2020 en in de eerste maanden van 2021 voldoende extra medewerkers geworven en opgeleid om sterk oplopende WW-volumes aan te kunnen. Samen met onze partners in de arbeidsmarktregio's zijn we volop bezig met de vorming van regionale mobiliteitsteams die alle werkzoekenden naar nieuw werk kunnen begeleiden.

... we werken aan meer dienstverlening met menselijke maat ...

In dit viermaandenverslag laten we zien op welke punten we in 2021 concreet werken aan het verbeteren van onze dienstverlening, met oog voor de menselijke maat. Inmiddels krijgt het eind 2019 gestarte initiatief van de maatwerkplaatsen in onze organisatie steeds meer navolging. In de maatwerkplaatsen zoeken UWV-medewerkers, binnen de ruimte die de wet ons biedt, naar oplossingen op maat voor de soms schrijnende problemen van mensen die door de standaardprocedures tussen wal en schip dreigen te vallen. De opgedane inzichten gebruiken we om onze processen en dienstverlening te verbeteren. Waar we steken hebben laten vallen, is ons streven dat zo goed mogelijk te herstellen, met oog voor menselijke maat. Zo is ons er alles aan gelegen om zo veel mogelijk over te gaan tot herstel en eventuele compensatie voor de groep mensen die gedupeerd is door onze afhandeling van eerder niet volgens de geldende regels uitgevoerde herbeoordelingen. We hebben een externe evaluatie laten uitvoeren naar de gehele gang van zaken. De conclusies daaruit zullen we gebruiken om onze dienstverlening te verbeteren, burgers meer een luisterend oor te bieden en te reageren op hun signalen. We hebben de afgelopen periode intensief nagedacht en met elkaar gesproken over wat voor organisatie we willen zijn en om richting te geven aan de accenten die we de komende jaren willen leggen, onder andere wat betreft de kwaliteit van onze dienstverlening. Dat leggen we momenteel vast in een nieuwe strategie voor de periode 2021-2025. De realisatie van onze strategie hangt mede af van de manier waarop UWV intern is georganiseerd en samenwerkt. Begin juni hebben we een nieuw besturingsmodel vastgesteld om onze governance te verbeteren.

... en zetten in op een nieuw regiemodel voor sociaal-medische dienstverlening

Een van de knelpunten waar we al jaren mee kampen is de mismatch tussen beschikbare en benodigde beoordelingscapaciteit. We hebben met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en de Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde (NVVG) langdurig intensief overlegd over mogelijke oplossingen en deze vervolgens afgestemd met sociale partners. Op 9 april 2021 heeft de minister de Tweede Kamer geïnformeerd over de uitkomsten. We maken de omslag naar een model waarbij verzekeringsartsen met hun teams meer de regie kunnen pakken in de sociaal-medische dienstverlening. We verwachten dat we door deze maatregelen dienstverlening kunnen bieden die niet alleen beter aansluit bij de wensen en behoeften van uitkeringsgerechtigden, maar ook de werkdruk verkleint en het werkplezier van onze medewerkers vergroot. Om de toenemende vraag ook in de toekomst te kunnen opvangen, zijn echter wel aanvullende wijzigingen in werkwijzen en in wet- en regelgeving nodig. Daarover buigen alle betrokken partijen zich nu met een extern bureau.

We vragen de politiek om onze wensen en ervaringen serieus mee te laten wegen ...

Een van de conclusies van het onderzoek Werk aan Uitvoering (WAU) en van de Tijdelijke commissie Uitvoeringsorganisaties (TCU) vorig jaar was dat uitvoeringsorganisaties van meet af aan betrokken moeten zijn bij de ontwikkeling van nieuwe wet- en regelgeving. We zijn verheugd dat de Tweede Kamer uitvoeringsorganisaties sterker dan voorheen ook wil betrekken bij de toetsing van de uitvoerbaarheid van voornemens uit het aanstaande regeerakkoord. In april heeft UWV samen met andere publieke dienstverleners een pamflet opgesteld dat we aan de informateur hebben gestuurd. Daarin geven we aan dat we graag direct aan tafel willen bij de voorbereiding van nieuwe wet- en regelgeving en de parlementaire behandeling ervan. Onze inzet is eenvoudiger wetgeving, die onze professionals meer ruimte verschaft om dienstverlening op menselijke maat te bieden als dat nodig is. We vragen verder om structureel voldoende tijd en geld om nieuwe wetten en regels uit te voeren. Daarnaast hebben we samen met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) een brief aan de informateur gestuurd met zeven bouwstenen voor een gezamenlijk inclusief en activerend arbeidsmarktbeleid, waarmee we iedereen die dat nodig heeft de juiste ondersteuning kunnen bieden – juist ook in de periode voordat iemand werkloos wordt.

... en prijzen ons gelukkig met de niet-aflatende inzet van onze medewerkers

De stapsgewijze beëindiging van de lockdown opent deuren die lange tijd gesloten waren. We kijken uit naar de periode dat we onze kantoren geleidelijk weer meer open kunnen stellen voor het publiek en voor onze eigen medewerkers, die

al ruim een jaar voornamelijk thuis bergen werk verzetten. Er staat ons dit jaar nog veel te wachten en we prijzen ons gelukkig dat we ook daarbij op hen kunnen rekenen.

Raad van bestuur
Nathalie van Berkel
Maarten Camps, voorzitter
Janet Helder
Guus van Weelden

Infographic

UWV resultaten eerste vier maanden 2021

Cijfers zijn afkomstig uit het UWV viermaandenverslag 2021.

NOW

Tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid: stand 28 mei 2021

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
Toegekende NOW-aanvragen	139.500	63.700	77.800	74.800	19.000
Uitgekeerde voorschotten (x miljard)	€ 7,9	€ 4,3	€ 2,8	€ 3,3	€ 0,4
Betrokken werknemers (x miljoen)	2,7	1,3	1,3	1,3	0,4
Definitief vastgestelde NOW-aanvragen	47.700	6.200	-	-	-

Uitkeringsverstreking

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



Beoordelen

We kijken naar wat iemand nog wél kan.



Werk vinden

We ondersteunen mensen bij het vinden van werk.

Persoonlijke ondersteuning

- 69.400 werkoriëntatie-gesprekken met WW'ers
- 4.400 gesprekken gevoerd met WIA/WGA'ers



Handhaving

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



Inlichtingenplicht

- 3.500 overtredingen
- 900 boetes opgelegd



Inspanningsplicht

- 29.800 overtredingen
- 12.000 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 20.229 medewerkers (17.876 fte's) in dienst.



1. De coronacrisis en de gevolgen voor onze dienstverlening in 2021

De maatregelen die de overheid sinds de uitbraak van het coronavirus heeft genomen om de verspreiding van het coronavirus te beperken, hebben grote gevolgen voor de samenleving en de economie. En dus ook voor het werk van UWV.

De NOW

In 2020 is de tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW) ingevoerd. Inmiddels zijn we bezig met de vijfde aanvraagperiode (de NOW 3.3, die loopt van april tot en met juni). De uitvoering van de NOW legt ook dit jaar een groot beslag op de capaciteit van UWV. In de afgelopen maanden handelden we voorschotaanvragen af voor de vierde aanvraagperiode (NOW 3.2) en verrichtten we werkzaamheden voor de vaststelling van de definitieve subsidiebedragen voor de NOW 1 en de NOW 2. Net als bij de NOW 1 en de NOW 2 hebben we ook voor de NOW 3.1, 3.2 en 3.3 een risicoparagraaf vastgesteld met de risico's die we bij de uitvoering verwachten.

Tabel NOW-voorschotaanvragen

	NOW 1	NOW 2	NOW 3.1	NOW 3.2	NOW 3.3
Aantal ingediende aanvragen	148.300	65.400	81.600	78.300	19.700
Aantal toegekende aanvragen	139.500	63.700	77.800	74.800	19.000
Aantal betrokken werknemers	2,7 miljoen	1,3 miljoen	1,3 miljoen	1,3 miljoen	0,4 miljoen
Uitgekeerd bedrag aan voorschotten	€ 7,9 miljard	€ 4,3 miljard	€ 2,8 miljard	€ 3,3 miljard	€ 0,4 miljard
Aantal ingediende bezwaren	4.480	1.066	2.240	1.262	13

Tabel NOW-vaststellingen

	NOW 1	NOW 2
Aantal ingediende aanvragen	53.600	9.400
Aantal definitief vastgestelde aanvragen	47.700	6.200
Aantal nabetalingen	17.100	2.500
Bedrag nabetalingen	€ 111,7 miljoen	€ 9,0 miljoen
Aantal terugvorderingen	30.600	3.700
Bedrag terugvorderingen	€ 597,0 miljoen	€ 130,6 miljoen
Aantal ingediende bezwaren	2.274	142

De NOW is zo vormgegeven dat er op zeer korte termijn een robuuste regeling kon worden uitgevoerd. Daarbij hebben UWV en het ministerie van SZW risico's op misbruik en oneigenlijk gebruik onderkend. Waar mogelijk zijn beheersmaatregelen ingesteld, bijvoorbeeld door voorwaarden te stellen in de regeling en preventieve maatregelen en controles in het aanvraagproces. Uitgangspunt bij de beheersmaatregelen is dat de werkgever verantwoordelijk is voor de juistheid van alle informatie die hij aanlevert en er een controleerbare administratie op nahoudt. Een risico dat bij elke nieuwe verlenging van de NOW toeneemt, is de complexiteit bij samenloop van verschillende NOW-regelingen. Doordat elke regeling andere percentages en periodes kent, neemt de kans dat werkgevers fouten maken toe. We willen voorkomen dat werkgevers bij kleine vergissingen onnodig harde gevolgen ondervinden. Daarom zetten we in op goede communicatie met werkgevers. We monitoren de vragen die werkgevers ons over de NOW stellen en passen onze communicatie waar nodig aan.

Benutting opgeschaalde capaciteit

De coronamaatregelen hebben nog altijd een grote impact op de Nederlandse arbeidsmarkt. Ondanks diverse versoepelingen golden er in de eerste vier maanden van 2021 nog steeds beperkende maatregelen voor sectoren zoals de horeca, de detailhandel en de reisbranche. Het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) telde in het eerste kwartaal van 2021 69.000 banen minder dan in het vierde kwartaal van 2020 en 221.000 minder dan een jaar eerder. Daar staat tegenover dat het aantal vacatures weer toenam en dat de werkloosheid afnam. Vanaf februari daalde ook het aantal WW-uitkeringen. Eind april 2021 verstrekte UWV 266.400 WW-uitkeringen. Dat zijn er 5,6% minder dan eind maart 2021 en 8,8% minder dan eind april 2020. De verwachting is dat het aantal WW-uitkeringen in de loop van 2021 wel verder zal toenemen. Anticiperend op de verwachte volumeontwikkelingen hebben we in 2020 veel extra personeel geworven. Op basis van de ramingen van het Centraal Planbureau (CPB) van eind maart hebben we onze eigen prognoses voor de verwachte instroom van uitkeringsgerechtigden en werkzoekenden en de daarvoor in 2021 en 2022 benodigde capaciteit bijgesteld.

In de eerste vier maanden van 2021 is de bezetting aan uitkeringsdeskundigen stabiel gebleven. Dankzij alle opschalingsactiviteiten in verband met de coronacrisis beschikten we eind april 2021 over 400 fte's meer uitkeringsdeskundigen dan een jaar daarvoor. Door het lager dan verwachte werkaanbod bij vooral de WW waren er eind april in totaal circa 280 fte's minder nodig dan begroot. Onze huidige inzet is om het niveau van de huidige bezetting te handhaven. Hiermee hebben we per saldo nog steeds voldoende ruimte om een eventueel sterk oplopende WW aan te kunnen. De op dit ogenblik beschikbare ruimte gebruiken we om nieuwe medewerkers voor de WW breder op te leiden en om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren. Voor de arbeidsongeschiktheidswetten werven we dit jaar nog bijna 40 fte's uitkeringsdeskundigen en voor de Ziektewet 80 fte's.

In verband met de verwachte volumetoenames hebben we in 2020 al 350 fte's adviseurs basisdienstverlening en intensieve dienstverlening geworven. De prognose voor het aantal werkzoekenden dat we dit jaar moeten ondersteunen bij het vinden van werk is bijgesteld van 527.500 naar 401.000. Op basis van deze aantallen gaan we ervan uit dat we in 2021 en 2022 gemiddeld circa 2.400 fte's adviseurs basisdienstverlening en intensieve dienstverlening nodig hebben en 250 fte's voor WW-deeltaken. Per 1 mei 2021 beschikten we voor deze functies over respectievelijk 2.300 en 116 fte's. We werven daarom dit jaar nog 100 extra fte's adviseurs basisdienstverlening en intensieve dienstverlening plus 27 adviseurs die in september starten met het opleidingstraject op de Hanze Hogeschool. Daarnaast werven we bij wijze van buffer nog eens 145 fte's voor deeltaken WW. Deze medewerkers worden ingezet om crisiseffecten op te vangen, zodat andere adviseurs werk de reguliere WW-dienstverlening kunnen voorzetten. In de arbeidsmarktregio's zijn sociale partners, gemeenten en UWV bezig met de vorming van regionale mobiliteitsteams (RMT's) die werkzoekenden naar werk gaan begeleiden (zie ook paragraaf 2.1 Dienstverlening in de 35 arbeidsmarktregio's onder het kopje Aanvullende crisisdienstverlening regionale mobiliteitsteams). In totaal hebben we hiervoor 147 fte's begroot, waarvan er al circa 20 zijn gestart. Voor onze arbeidsjuridische dienstverlening hebben we in 2020 62 extra fte's geworven. We handhaven deze capaciteit tot minimaal 1 oktober. Dit jaar werven we in totaal ook nog circa 200 extra fte's voor onder andere de uitvoering van het STAP-budget, de kassiersfunctie voor het ontschotte budget bij de aanvullende crisisdienstverlening, de Leerwerkloketten, en management en administratief personeel.

We hebben in 2020 voor onze klantencontactcentra 156 extra klantadviseurs geworven, in de eerste vier maanden is de capaciteit niet verder uitgebreid. Omdat de verwachte hogere WW-volumes vooralsnog uitblijven en ook het werkaanbod bij de NOW lager uitvalt doordat de termijnen voor vaststellingen en terugbetalingen zijn aangepast, hebben we een tijdelijke overcapaciteit van circa 100 fte's die we later in het jaar nodig hebben om de kwaliteit van onze persoonlijke digitale dienstverlening te verbeteren. In de tussentijd zetten we hen elders in de organisatie in. We gebruiken de extra capaciteit ook om de inzetbaarheid van onze medewerkers te vergroten. Onder andere uit het werkbelevingsonderzoek kwam naar voren dat er een kwaliteitsslag nodig is op coaching en monitoring en dat klantadviseurs behoefte hebben aan een vraagbaak of buddy, zeker nu ze thuis werken. Dat vraagt om extra overleg, leertijd, coaching en intervisie, en activiteiten op het gebied van vitaliteit.

In 2020 hebben we voor de afhandeling van bezwaren voor met name de NOW 40 fte's geworven. In de eerste vier maanden van 2021 hebben we nog eens 18 fte's geworven om een eventuele piek in de WW-instroom op te kunnen vangen, voor de mogelijke implementatie van het programma Sneller voor de klant (zie paragraaf 4.2 Klanttevredenheid onder het kopje Doorlooptijden bezwaren reduceren) en omdat we meer wetstechnische bezwaren ontvingen dan we hadden verwacht.

Beperkt face-to-facecontact

Gedurende de eerste vier maanden van 2021 waren onze kantoren als gevolg van de lockdown nog steeds beperkt toegankelijk. Verreweg de meeste gesprekken met klanten vinden telefonisch plaats of via beeldbellen. In bepaalde gevallen is er wel ruimte voor face-to-facedienstverlening. Daarbij geven we voorrang aan gesprekken met niet-digivaardige uitkeringsgerechtigden, werkoriëntatiegesprekken met nieuwe WIA/WGA-uitkeringsgerechtigden en coachingsgesprekken met Wajongers. Ook de meeste sociaal-medische beoordelingen vinden nog steeds op afstand plaats. Wanneer er naar het oordeel van de verzekeringsarts een fysieke beoordeling of face-to-facecontact noodzakelijk is, wordt de klant wel uitgenodigd voor een afspraak op een UWV-locatie.

2. Dienstverlening gericht op werk

We vinden het belangrijk dat iedereen kan meedoen aan de maatschappij. Deelname aan de arbeidsmarkt speelt daarbij een belangrijke rol. UWV ondersteunt mensen bij het vinden van nieuw werk en ook om aan het werk te blijven. We werken hierbij samen met gemeenten en private partijen. Werkgevers ondersteunen we bij het vinden van personeel. Deze dienstverlening is een van de kerntaken van UWV.

2.1. Dienstverlening in de 35 arbeidsmarktregio's

De coronacrisis heeft grote gevolgen voor de economie en de arbeidsmarkt. Het herstel- en steunpakket van het kabinet omvat naast regelingen als de NOW ook aanvullende crisismaatregelen. Sociale partners, gemeenten en UWV is gevraagd om mensen die door de coronacrisis hun baan dreigen kwijt te raken of zijn kwijtgeraakt snel en goed naar nieuw werk te begeleiden. In alle 35 arbeidsmarktregio's wordt hiervoor een regionaal mobiliteitsteam gevormd, waarin alle partijen samenwerken. Iedereen die als gevolg van de coronacrisis zijn werk heeft verloren of dreigt kwijt te raken kan zich melden bij de regionale mobiliteitsteams (RMT's), ook mensen zonder uitkering. Deze nieuwe werkwijze sluit aan bij het toekomstbeeld van UWV als een brede publieke dienstverlener.

Aanvullende crisisdienstverlening regionale mobiliteitsteams

De randvoorwaarden voor de gezamenlijke aanpak van de crisisdienstverlening zijn vastgelegd in de Tijdelijke regeling aanvullende crisisdienstverlening COVID-19, die 26 maart 2021 van kracht is geworden. Hieronder valt de inzet van mobiliteitsdienstverlening, aanvullende dienstverlening voor de doelgroep voor de banenafpraak en scholing voor het praktijkleren in het mbo. Op basis van de regeling is er budget waarmee adviseurs van sociale partners, gemeenten en UWV vanuit de regionale mobiliteitsteams werkzoekenden naar werk gaan begeleiden. Kunnen zij deze begeleiding niet zelf bieden, dan bestaat de mogelijkheid om deze via elkaars raamovereenkomsten in te kopen (zie ook paragraaf 2.4 Voorzieningen en re-integratiediensten onder het kopje Ingekochte re-integratiediensten). Sociale partners geven in principe een indicatie af of werkzoekenden die met ontslag bedreigd worden voor deze mobiliteitsdienstverlening in aanmerking komen; gemeenten voor mensen met een Participatiewet-uitkering en UWV voor UWV-uitkeringsgerechtigden. Er is ook budget beschikbaar waarmee de regionale mobiliteitsteams activiteiten kunnen inkopen voor mensen die vallen onder de doelgroep voor de banenafpraak. Voor de inzet van dit budget is geen aparte indicatiestelling nodig. Dit geldt ook voor het aparte budget waarmee de regionale mobiliteitsteams werkzoekenden de gelegenheid kunnen bieden om zich via een combinatie van leren en werken in het mbo te laten om- of bijscholen naar kansrijke beroepen en/of naar kansrijke sectoren. Dit budget is onder andere bestemd voor schoolverlaters en voor zelfstandigen die zich moeten heroriënteren op ander werk.

Vooruitlopend op de Tijdelijke regeling aanvullende crisisdienstverlening COVID-19 heeft UWV sinds 7 december 2020 voor mensen die dat willen al zogeheten verbrede WW-dienstverlening ingezet. We doen dit voor werkzoekenden die zich bij UWV melden omdat ze binnen vier maanden met werkloosheid worden bedreigd en ondersteuning willen bij hun zoektocht naar nieuw werk. Zij kunnen gebruikmaken van een groot deel van de reguliere WW-dienstverlening van UWV, behalve het Scholingsbudget WW, proefplaatsing, de startersregeling voor zzp'ers en ingekochte re-integratiedienstverlening. Vanaf het moment dat er een regionaal mobiliteitsteam is ingericht, biedt UWV deze verbrede WW-dienstverlening vanuit het regionaal mobiliteitsteam aan. Meldt een werkzoekende zich toch rechtstreeks bij UWV, dan nemen we deze op in onze reguliere WW-dienstverlening en zetten zo nodig via het regionaal mobiliteitsteam aanvullende crisisdienstverlening in. De verwachting is dat het aantal mensen dat zich rechtstreeks bij UWV zal melden, beperkt is. Het merendeel van de werkzoekenden zal via de regionale mobiliteitsteams naar werk worden begeleid. Omdat er sprake is van veel minder ontslagen en faillissementen dan werd verwacht, is er tot nu toe relatief weinig gebruikgemaakt van onze verbrede WW-dienstverlening, de mobiliteitsdienstverlening die we bieden bij collectieve ontslagaanvragen van NOW-aanvragers en de dienstverlening van de regionale mobiliteitsteams.

De regio's zijn in verschillend tempo bezig met het opzetten van hun regionale mobiliteitsteam. In de regio's Groot Amsterdam, Midden-Utrecht, Drechtsteden, West-Brabant en Midden-Brabant hebben regionale mobiliteitsteams hun deuren geopend. Gemeenten, UWV en sociale partners werken daarin nauw samen met uitzendbureaus, Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB), onderwijsorganisaties, Werkgeversservicepunten en Leerwerkloketten.

Scholing

Door de toenemende digitalisering en robotisering veranderen de vaardigheden die mensen nodig hebben om deel te nemen aan de arbeidsmarkt. Daarnaast verdwijnen er in bepaalde sectoren en beroepen steeds meer banen, terwijl er in andere juist veel kansen liggen. Aanvullend op de al langer bestaande UWV-overzichten met kansrijke beroepen en overstapberoepen hebben we begin dit jaar samen met SBB, de MBO Raad en de Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO) een inspiratiekaart ontwikkeld voor mensen die overwegen over te stappen naar een ander beroep.

Adviseurs van UWV, gemeenten, Leerwerkloketten en het onderwijs kunnen de inspiratiekaart gebruiken bij de inzet van praktijkleren via de regionale mobiliteitsteams.

Stappen gezet in Breed Offensief

Het wetsvoorstel Breed Offensief is een verzameling deeltrajecten die bedoeld zijn om meer mensen met een beperking (duurzaam) aan het werk te krijgen. Het wetsvoorstel richt zich op het wegnemen van barrières, het vereenvoudigen van regelgeving en het beter verbinden van werkgevers en werkzoekenden. Het wetsvoorstel is onlangs controversieel verklaard door de Tweede Kamer, waardoor de implementatie op een aantal onderdelen vertraging oploopt (de harmonisering van instrumenten, het wegnemen van knelpunten bij de no-riskpolis en de vereenvoudiging van de banenafpraak en de quotumregeling). Op andere onderdelen heeft dit geen effect.

Betere samenwerking door Perspectief op Werk

Alle 35 arbeidsmarktregio's hebben in het kader van het programma Perspectief op Werk (PoW) actieplannen opgesteld. De plannen richten zich op het aan het werk helpen van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Nieuwe werkwijzen zoals open sollicitaties en competentiegericht werven maken onderdeel uit van de actieplannen, net als het verbeteren van het bestaande instrumentarium voor arbeidstoeleiding. Uit de tussenevaluatie van maart 2021 blijkt dat het PoW-programma er vooral voor heeft gezorgd dat de samenwerking tussen instanties in tal van regio's is verbeterd. Ook is geconstateerd dat in de actieplannen wendbaar is ingespeeld op de gevolgen van de coronacrisis. De komende tijd gaat de aandacht uit naar het borgen van deze opbrengsten en van de goede uitvoeringspraktijken.

Nieuwe landelijke methodiek voor loonwaardebepaling

UWV voert de loonwaardebepaling uit voor Wajongers. Daarnaast is UWV een van de aanbieders van loonwaardebepalingen voor gemeenten. In het kader van het wetsvoorstel Breed Offensief is gewerkt aan een landelijke uniforme methodiek voor loonwaardebepaling die per 1 juli 2021 in werking zal treden. Vóór juli zullen we een deel van de arbeidsdeskundigen opleiden om de nieuwe loonwaardebepaling uit te voeren. Het opleiden van het overige deel van de arbeidsdeskundigen volgt, mede in verband met de overgangsregeling, in de tweede helft van 2021.

Verbeteren uitwisseling matchingsgegevens

UWV neemt samen met het ministerie van SZW en de VNG deel aan het programma Verbeteren uitwisseling matchingsgegevens (VUM). Dit programma is in 2019 gestart om de kansen van werkzoekenden te vergroten door hun profielen vindbaar te maken bij meer arbeidsmarktpartijen die beschikken over een rijk aanbod. Werkgevers krijgen zo een completer beeld van passende kandidaten bij hun vacatures, ongeacht bij welke dienstverlener of in welke regio de werkzoekenden zijn aangemeld. Via 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 ontworpen waarop VUM-deelnemers zullen aansluiten. De technische realisatie van het gegevensknooppunt is gestart. Deze realisatie en de voorbereidingen om hierop technisch aan te sluiten zullen de rest van 2021 in beslag nemen. Parallel hieraan wordt een gegevensbeschermingseffectbeoordeling uitgevoerd en een afsprakenstelsel gerealiseerd. Het is de bedoeling de gegevensuitwisseling vervolgens in vier pilots te beproeven. Op dit moment loopt al een pilot van UWV en de gemeenten Rijnmond en Haaglanden en worden nog drie pilots voorbereid. In de lopende pilot is een gezamenlijke integrale werkgeversdienstverlening ontworpen. Deze wordt in de praktijk beproefd, eerst zonder en in de eerste helft van 2022 met gegevensuitwisseling.

Versterken werkgeversdienstverlening

Per 1 januari 2021 voeren we de wijzigingen uit die voortkomen uit de aanpassing van het Besluit SUWI. Het doel van het gewijzigde besluit is om de reguliere werkgeversdienstverlening en het matchen in de arbeidsmarktregio's structureel te versterken. Alle 35 Werkgeversservicepunten zullen per arbeidsmarktregio één herkenbaar gezamenlijk publiek aanspreekpunt moeten inrichten voor werkgevers en straks allemaal hetzelfde basispakket aan diensten aanbieden. Daarnaast is het doel om instrumenten en processen binnen de regio zo veel mogelijk te harmoniseren. Onder coördinatie van de 35 centrumgemeenten in de regio's wordt een en ander momenteel geïmplementeerd. Ze worden daarbij ondersteund door de Programmaraad, waarin VNG, Divosa, Cedris en UWV samenwerken. De Inspectie SZW voert in 2021 een onderzoek uit naar de stand van zaken.

Skills steeds belangrijker

Voor een significant transparantere en beter functionerende arbeidsmarkt is inzicht in skills (vaardigheden) essentieel. Samen met het CBS zijn we gestart met de ontwikkeling van een skillsontologie, een gemeenschappelijke taal, genaamd CompetentNL. Dit moet leiden tot een publieke Nederlandse standaard voor arbeidsbemiddeling, waarbij beroepen en opleidingen zijn gespecificeerd in skills (vakvaardigheden en gedragsvaardigheden). Samen met CBS, TNO en het CPB werken we aan ondersteunende kunstmatige intelligentietechniek om de standaard te verrijken en actueel te houden. Om te kunnen adviseren welke opleiding nodig is voor het verkrijgen van de juiste (nog ontbrekende) skills bij de stap naar (ander) werk, slaan we met onze partner SBB een brug naar allereerst het mbo-onderwijs. Momenteel wordt hard gewerkt om een eerste versie van CompetentNL gereed te krijgen voor het einde van 2021. Deze

basisversie is geschikt voor het ontwikkelen en testen van diverse UWV-toepassingen. In het kader van 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. Medio 2021 komt een dashboard beschikbaar met de eerste skillsinzichten, wat gaandeweg wordt uitgebreid. De onafhankelijke beoordelingsadviescommissie van het Nationaal Groeifonds, dat investeert in projecten die zorgen voor economische groei op langere termijn, heeft besloten om ons voorstel voor opendataskillsontologie te financieren.

2.2. Arbeidsbemiddeling en re-integratie voor WW'ers

WW-gerechtigden ondersteunen we vooral digitaal. De meeste persoonlijke gesprekken verlopen nog steeds telefonisch of via beeldbellen. Sinds begin 2021 controleren we weer op de sollicitatieplicht. Adviseurs werk die werkzoekenden uitnodigen die de Werkverkenner niet invullen, worden sinds begin dit jaar ondersteund door het Uniform klantbeeld burger, een digitaal overzicht dat per werkzoekende automatisch alle relevante gegevens toont.

Meer aanvragen Scholingsbudget WW toegekend

Er verdwijnen in bepaalde sectoren en beroepen steeds meer banen terwijl er in andere juist veel kansen liggen. We wijzen werkzoekenden dan ook actief op de mogelijkheden tot om- en bijscholing. We hebben voor alle 35 arbeidsmarktregio's een gespecialiseerde scholingsadviseur geworven. Deze scholingsadviseurs zullen vooral fungeren als vraagbaak voor adviseurs werk over het Scholingsbudget WW. Met de extra middelen uit het Scholingsbudget WW kunnen we werkzoekenden met een WW-uitkering een scholing laten volgen naar een kansrijk beroep. Dit budget is sinds 2018 telkens voor een jaar tijdelijk beschikbaar. De regeling is verlengd tot en met 2021. Het aantal in de eerste vier maanden van 2021 toegekende aanvragen is relatief hoog: we kenden 2.250 aanvragen toe (geheel 2020: 4.352). Net als in de voorgaande jaren werden de meeste aanvragen gedaan voor ICT-beroepen (384), technische- en bouwberoepen (288) en transport- en logistieke beroepen (484). Verder waren er ook relatief veel aanvragen voor scholing richting zorgberoepen (279) en pedagogische beroepen (250).

Wat werkt voor jou

We willen werkzoekenden ook met de ervaringsverhalen van anderen inspireren om de overstap naar een andere sector te maken. In de online campagne [Wat werkt voor jou](#), die half april 2021 startte, staan overstappers centraal: mensen die om welke reden dan ook niet meer in hun oude beroep terecht kunnen of willen en met advies van UWV succesvol een nieuwe (kansrijke) richting zijn ingeslagen. Een aantal overstappers vertelt hoe zij met hulp van UWV anders leerden kijken naar hun capaciteiten, werkervaring, -wensen en -mogelijkheden. En hoe dat hun kansen op een baan én hun werkplezier vergrootte. De online video's en posts worden goed bekeken. Zo'n 25% van de werkzoekenden heeft wel een of meerdere video's voorbij zien komen en geeft aan dat hen bijblijft dat er mogelijkheden zijn, dat UWV kan helpen en dat omscholing een optie is.

Effectiviteitsonderzoek persoonlijke WW-dienstverlening

We doen onderzoek naar het effect van onze persoonlijke WW-dienstverlening op. Op basis van de uitkomsten van dit onderzoek gaan we met het ministerie het gesprek aan om de WW-dienstverlening te optimaliseren. Recentelijk zijn de eerste twee rapporten opgeleverd van het onderzoek naar de effecten van persoonlijke dienstverlening aan WW-gerechtigden. Het betreft een [kwalitatieve evaluatie](#) waarin effecten op klantbeleving en klanttevredenheid zijn onderzocht en een ['harde evaluatie'](#) van de effecten van de persoonlijke dienstverlening op uitstroom naar werk en uit de uitkering na twaalf maanden. Beide rapporten worden in juni naar de Tweede Kamer gestuurd. In 2022 volgt een eindrapport waarin ook de effecten van de persoonlijke dienstverlening op de arbeidsmarktpositie op langere termijn worden beschreven.

Meer WW'ers uitgestroomd naar werk

In de eerste vier maanden van 2021 stroomden 65.500 WW-gerechtigden uit naar werk (eerste vier maanden 2020: 50.400). Daarnaast waren er eind april 2021 59.200 mensen aan het werk met een aanvulling vanuit de WW (eind april 2020: 64.300).

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

We zetten ons in om mensen met een beperking aan werk te helpen en te houden. 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. Mensen met een WIA/WGA-uitkering bieden we in principe maximaal vijf jaar

re-integratiedienstverlening. In de eerste vier maanden van 2021 voerden we 4.443 werkoriëntatiegesprekken en 48.896 coachingsgesprekken. Met Wajongers voerden we 50.927 coachingsgesprekken. Sinds 2015 stromen er nauwelijks meer nieuwe Wajongers met arbeidsvermogen in, het gaat alleen om mensen met oude rechten. In de eerste vier maanden van 2021 voerden we 443 startgesprekken met nieuw ingestroomde Wajongers; waarbij we ook een werkplan opstellen.

Overgang naar Wajong 2010

In de eerste vier maanden van 2021 is hard gewerkt aan de voorbereidingen om vanaf het tweede tertaal gesprekken te voeren met oWajongers die de overstap willen maken naar de Wajong 2010. UWV heeft oWajongers eind 2020 actief benaderd over de mogelijkheid om deze overstap te maken, omdat dit in veel gevallen een financieel voordeel voor hen oplevert. Er hebben zich circa 6.400 oWajongers gemeld om de overstap te maken. Het voeren van deze gesprekken zal vanaf het tweede tertaal een groot beslag leggen op de beschikbare capaciteit. Dit betekent dat er onder andere minder capaciteit beschikbaar zal zijn om Wajongers te begeleiden naar werk.

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 altijd 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. We zijn met het ministerie van SZW in gesprek hoe we de onbedoelde inkomensachteruitgang kunnen oplossen. Zie hiervoor verder hoofdstuk 6 Nieuw beleid onder het kopje Wet vereenvoudiging Wajong.

Effectevaluatie Wajong

We doen ook onderzoek naar het effect van onze persoonlijke dienstverlening aan Wajongers, met als doel om deze dienstverlening te verbeteren. Begin april 2021 zijn de resultaten van de eerste twee technische vooronderzoeken gepubliceerd. Met het rapport [Arbeidsmarkt- en re-integratiepatronen van Wajongers met arbeidsvermogen](#) is in kaart gebracht welke dienstverlening sinds 2010 voor Wajongers met arbeidsvermogen is ingezet en in hoeverre deze Wajongers (duurzaam of wisselend) aan het werk waren. In de [Haalbaarheidsanalyse Effectmeting Wajong dienstverlening UWV](#) is geconcludeerd dat er geen mogelijkheden voor onderzoek zijn dat uitspraken kan doen over causale effecten die gelden voor de gehele Wajongpopulatie en voor het huidige dienstverleningsmodel. We zien daarom af van een meting van de netto-effecten (de werkelijk toegevoegde waarde) en vervangen deze door een beschrijving van de (waar te nemen) bruto-effecten van de ingezette dienstverlening voor Wajongers met arbeidsvermogen. In de eindrapportage die we in 2022 verwachten worden alle onderzoeksresultaten, inclusief de resultaten van de bruto-effectmeting en een kwalitatieve evaluatie, samengebracht.

Minder werkhervattingen

Het aantal werkhervattingen van mensen met een arbeidsbeperking bleef ook de eerste vier maanden van 2021 aanzienlijk lager dan in de periode vóór de coronacrisis. In de eerste vier maanden hebben bijna 3.100 mensen met een arbeidsbeperking het werk hervat, waaronder 900 mensen met een WIA-uitkering en 2.000 Wajongers (eerste vier maanden van 2020: respectievelijk 4.300, 1.400 en 2.700). In de eerste vier maanden van 2021 hebben ook nog 1.600 mensen met een WIA/WGA-uitkering gedeeltelijk het werk hervat (zelfde periode in 2020: 1.899). We realiseerden ruim 2.800 contractverlengingen voor Wajongers (zelfde periode in 2020: 3.800).

2.4. Voorzieningen en re-integratiediensten

We willen bevorderen dat mensen met een beperking zo veel mogelijk weer aan het werk gaan. 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. We verstrekken ook subsidie aan ggz-instellingen om trajecten in te kopen op basis van de methodiek Individuele plaatsing en steun (IPS) voor uitkeringsgerechtigden met een Ziektewet- of arbeidsongeschiktheidsuitkering met een ernstige psychische aandoening (EPA). Verder verstrekken we hulpmiddelen die ervoor zorgen dat mensen met een beperking hun werk goed kunnen 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). De tolkvoorziening verstrekt UWV voor werk, onderwijs en het dagelijks leven. Hiermee is UWV het centrale loket voor mensen met een auditieve beperking en organisaties die tolkuren aanvragen.

Inzet van voorzieningen

Tot en met april 2021 hebben we 12.415 *werkvoorzieningen* ingezet voor mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering, waarvan de meeste voor Wajongers (9.248). De uitgaven voor deze voorzieningen

bedroegen € 23,2 miljoen en bleven daarmee ruim binnen het tijdsevenredige budget van € 27,7 miljoen. De overschrijding doet zich met name voor door lagere kosten bij vervoersvoorzieningen en jobcoaching.

Tot en met april 2021 hebben we in opdracht van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) 1.304 *onderwijsvoorzieningen* toegekend. Dat zijn er meer dan in dezelfde periode in 2020 (1.164). Er zijn minder vervoersvoorzieningen en meeneembare voorzieningen ingezet. Dit is een gevolg van de coronacrisis en de daarmee samenhangende (gedeeltelijke) schoolsluiting en het thuis volgen van onderwijs in digitale vorm. Er zijn meer intermediaire voorzieningen ingezet. Dit komt doordat er al is gestart met het verwerken van de continueringen voor het nieuwe schooljaar. De uitgaven voor de onderwijsvoorzieningen bedroegen tot en met april 2020 € 7,7 miljoen en zijn daarmee vrijwel gelijk aan het tijdsevenredig budget.

Tot en met april 2021 hebben we aan 1.943 personen een *tolkvoorziening voor in het dagelijks leven* toegekend voor een bedrag van in totaal € 2,5 miljoen. Daarnaast is aan 53 organisaties een voorziening toegekend, voor in totaal € 0,3 miljoen. Als gevolg van de coronacrisis waren de uitgaven lager dan verwacht. Voor de uitgaven voor de klant is een tijdsevenredig budget van € 3,8 miljoen beschikbaar. Tot en met april 2021 hebben we daarvan € 2,8 miljoen uitgegeven. Inclusief uitvoeringskosten hebben we € 3,0 miljoen besteed.

Ingekochte re-integratiediensten

In de eerste vier maanden van 2021 zijn 10.533 re-integratiediensten ingekocht. Dit zijn er 891 minder dan in de dezelfde periode in 2020. De daling deed zich voor bij alle trajecten en diensten en bij alle klantgroepen, met uitzondering van de groep die WW ontvangt omdat ze minder dan 35% arbeidsongeschikt zijn verklaard voor de WIA of de Ziektewet. Voor deze WW'ers kunnen we sinds 2019 weer re-integratiedienstverlening inkopen. Na een aanloopfase in 2019 zijn er voor hen in 2020 en 2021 meer diensten ingekocht. Voor 2021 is een budget voor re-integratiediensten van € 90,9 miljoen beschikbaar, inclusief budget voor de inzet van Individuele plaatsing en steun voor mensen met een Ziektewet- of arbeidsongeschiktheidsuitkering met een ernstige psychische aandoening (IPS EPA). Deze trajecten duren drie jaar. De totale uitgaven tot en met april 2021 bedragen € 30,9 miljoen en zijn daarmee ongeveer gelijk aan het tijdsevenredige budget.

Op dit ogenblik worden regionale mobiliteitsteams ingericht, zie paragraaf 2.1 Dienstverlening in de 35 arbeidsmarktregio's onder het kopje Aanvullende crisisdienstverlening regionale mobiliteitsteams. Deze kunnen voor alle werkzoekenden die zich bij hen melden gebruikmaken van elkaars dienstverlening. UWV biedt niet alleen zijn online dienstverlening en de dienstverlening door UWV-adviseurs (zoals workshops) aan, de teams kunnen ook gebruikmaken van de contracten voor de dienstverlening die UWV voor zijn eigen werkzoekenden inkoopt. We hebben onze inkoopcontracten daarop aangepast. Deze zogeheten ontschotter dienstverlening kan worden gefinancierd uit drie beschikbaar gestelde budgetten: het budget aanvullende crisisdienstverlening, het budget extra impuls banenafpraak en het budget scholing via praktijkleren in het mbo. 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 dan onder andere om activiteiten als arbeidsmarkt oriëntatie, sollicitatietraining en jobhunting, die op maat kunnen worden ingezet. De menukaart vermeldt ook het maximaal te declareren bedrag per activiteit. Voor de inkoop van ontschotter dienstverlening door de regionale mobiliteitsteams in 2021 en 2022 is in totaal € 80 miljoen beschikbaar.

2.5. Arbeidsjuridische dienstverlening

UWV verzorgt ook arbeidsjuridische dienstverlening. We beoordelen onder andere ontslagaanvragen en aanvragen voor tewerkstellingsvergunningen. Sinds maart 2021 zijn alle ontslagcijfers te vinden op het nieuwe [dashboard Ontslag](#) op het arbeidsmarktportaal van UWV. Hiermee is het mogelijk op eenvoudige wijze ontslagen in provincies en sectoren te vergelijken en fluctuaties hierin te constateren.

In de eerste vier maanden van 2021 ontvingen we bijna 7.500 ontslagaanvragen – meer dan in de eerste vier maanden van 2020, maar veel minder dan het dubbele aantal dat we op basis van het hoge volume in het najaar van 2020 oorspronkelijk verwachtten. 87% van de ontslagaanvragen werd ingediend om bedrijfseconomische redenen en 13% vanwege langdurige arbeidsongeschiktheid. Vooralsnog lijken steunmaatregelen zoals de NOW en de Tegemoetkoming Vaste Lasten (TVL) veel ontslagen en faillissementen in hard getroffen sectoren te voorkomen. We hebben voldoende arbeidsjuridische capaciteit om een eventuele ontslaggolf in de komende maanden op te vangen.

3. Inkomensdienstverlening

Als werken (tijdelijk) niet mogelijk is, zorgen we voor vervangend inkomen. Het snel en correct verstrekken van uitkeringen is een tweede kerntaak van UWV. Daarbij proberen we het burgers zo makkelijk mogelijk te maken. Om het recht en de hoogte van een arbeidsongeschiktheidsuitkering vast te stellen, is vaak een sociaal-medische beoordeling nodig – een derde kerntaak van UWV. De uitkeringen die we verstrekken financieren we met publieke middelen. We willen daarom misbruik en oneigenlijk gebruik van uitkeringen zo veel mogelijk voorkomen en aanpakken.

3.1. 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 de eerste vier maanden van 2021 deden we dat voor ruim 1,2 miljoen mensen; in totaal hebben we circa € 7,1 miljard uitgekeerd aan uitkeringsgerechtigden.

Herontwerp aanvraagproces WW-uitkering

Een belangrijke prioriteit voor 2021 is 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. Zo zullen we in 2021 het herontwerp van het aanvraagproces voor een WW-uitkering afronden. Door beter gebruik te maken van beschikbare informatie en door gericht navraag te doen naar ontbrekende informatie, kunnen we sneller duidelijkheid geven over de uitkomst van een WW-aanvraag. Hiervoor hebben we de WW-klantapplicatie ontwikkeld. We testen nu de functionaliteiten en werken aan oplossingen voor bevindingen. Het is de bedoeling om de applicatie vanaf begin juli geleidelijk beschikbaar te stellen.

Proactief bellen bij ingrijpende beslissingen

We bellen klanten proactief om een ingrijpende beslissing aan te kondigen en toe te lichten. Onze WW-uitkeringsdeskundigen WW doen dat sinds april 2021 standaard bij uitkeringsgerechtigden van 34 jaar en ouder en als het gaat om een herziening, intrekking of terugvordering van ten minste € 52. Onderzoek naar het effect van proactief bellen heeft namelijk uitgewezen dat bellen bij een lager bedrag vaak een averechts effect heeft en dat telefonisch contact bij jongeren veelal niet het meest geschikte middel is. We bellen in die gevallen alleen als daar naar de professionele mening van de uitkeringsdeskundige aanleiding toe is. Het is onze bedoeling deze nieuwe werkwijze in de loop van het jaar uit te breiden naar andere wetten.

Als verrekenen een beperking is

Uit een eind februari 2021 verschenen [onderzoeksrapport genaamd 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. Daardoor krijgen mensen soms maandenlang een te lage uitkering of juist een te hoge uitkering die ze later 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 bekijken op dit moment of we de verrekencyclus kunnen wijzigen, zodat we het geschatte inkomen bij uitkeringsgerechtigden met sterk wisselende inkomsten ook voor één maand kunnen vastzetten. Verder verkennen we de mogelijkheden om uitkeringsgerechtigden uit deze doelgroep beter en persoonlijk te informeren.

Opschorten schulden gedupeerden kinderopvangtoeslag

Bij een deel van de door de kinderopvangtoeslagenaffaire gedupeerde ouders zijn schulden ontstaan of bestaande schulden verergerd. Het kabinet en de Tweede Kamer hebben besloten dat de schulden die deze gedupeerden en hun toeslagpartners hebben bij het Rijk en overheidsinstanties als UWV, de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO), worden kwijtgescholden. In verband hiermee heeft de Belastingdienst tot nu toe de gegevens van circa 50.000 mogelijk gedupeerden (ouders en partners) aan de betrokken instanties gestuurd. Daarvan hebben er 2.500 een schuld bij UWV. Het ministerie van SZW heeft UWV in februari opdracht gegeven om per direct alle openstaande vorderingen op potentieel gedupeerden op te schorten, in afwachting van definitieve besluitvorming door de Belastingdienst welke ouders recht hebben op kwijtschelding van schulden. De wetgeving wordt momenteel aangepast omdat er nog geen wettelijke grondslag bestaat om vorderingen op naar het oordeel van de Belastingdienst daadwerkelijk gedupeerden van de kinderopvangtoeslagaffaire kwijt te schelden. We hebben in juni een uitvoeringstoets uitgebracht op het voorstel voor deze wetswijziging.

3.2. Sociaal-medische beoordelingen

Een werknemer die vanwege fysieke of psychische redenen niet in staat is om volledig of gedeeltelijk te werken, kan in aanmerking komen voor een uitkering van UWV. Om het recht op en de hoogte van een arbeidsongeschiktheidsuitkering vast te stellen, is vaak een sociaal-medische beoordeling nodig. De beoordeling wordt uitgevoerd door een verzekeringsarts. De verzekeringsarts werkt samen met de arbeidsdeskundige om te bepalen in hoeverre iemand een arbeidsbeperking heeft en wat iemand nog wél zou kunnen. Daarmee vormt de uitkomst van de sociaal-medische beoordeling ook de basis voor re-integratie.

Er zijn in de eerste vier maanden van 2021 in totaal 51.400 sociaal-medische beoordelingen uitgevoerd, waarvan 29.800 claimbeoordelingen, 11.600 eerstejaars Ziektewet-beoordelingen en 10.000 herbeoordelingen. De totale voorraad is gestegen naar 87.100 beoordelingen (eind 2020: 85.400). Vanwege de coronamaatregelen waren tot half juni 2020 helemaal geen beoordelingen mogelijk waarbij een fysiek spreekuur nodig is en daarna in beperkte mate. Klanten moesten wachten op een fysieke beoordeling door een arts, of op een toets en oordeel aan de hand van de aanwezige gegevens. Daarbij hebben we soms met een beroep op overmacht de beoordelingstermijn verlengd. Vanwege de met het ministerie afgesproken prioriteiten en de aanhoudende vraag naar beoordelingen en begeleiding is het nog niet gelukt om al deze klanten te beoordelen. Eind april resteerden er nog 161 beoordelingen waarvoor overmacht is aangevraagd (in juni 2020 waren dat er 2.077). We hebben in de eerste vier maanden van 2021 bij 71 beoordelingen een beroep op overmacht gedaan.

Toewerken naar een nieuw evenwicht tussen beschikbare en benodigde beoordelingscapaciteit

Het ministerie van SZW, de Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde (NVVG) en UWV hebben maandenlang intensief overlegd en daarna afgestemd met de sociale partners over de mismatch tussen beschikbare en benodigde beoordelingscapaciteit en over mogelijke oplossingen. De minister heeft de Tweede Kamer op 9 april 2021 over de uitkomsten geïnformeerd. UWV gaat een omslag maken naar een regiemodel voor sociaal-medische dienstverlening. Daarbij worden verzekeringsartsen, samen met hun team, in een sociaal-medisch centrum verantwoordelijk voor een regionaal afgebakende groep uitkeringsgerechtigden. In overleg met het team bepaalt de verzekeringsarts op basis van maatwerk op welke momenten de uitkeringsgerechtigde wordt beoordeeld, door wie en op welke manier de beoordeling wordt verricht en wie aanvullende begeleiding krijgt. Daarnaast zal UWV de komende twee jaar verschillende werkwijzen uitproberen om verzekeringsartsen bij de Ziektewet op een effectievere manier in te zetten. We verwachten dat we door deze maatregelen dienstverlening kunnen bieden die niet alleen beter aansluit bij de wensen en behoeften van uitkeringsgerechtigden, maar ook het werkplezier van medewerkers vergroot en de werkdruk verkleint. Deze inzet is echter nog niet voldoende om op de langere termijn de groeiende vraag op te vangen. UWV, NVVG, het ministerie en een extern adviesbureau hebben zich daarom gebogen over aanvullende wijzigingen in werkwijzen en in wet- en regelgeving. Deze zijn des te meer noodzakelijk als UWV de opdracht krijgt om met ingang van 2026 de arbeidsongeschiktheidsverzekering voor zelfstandigen uit te voeren.

Start op onderdelen

We zijn begin dit jaar op twee locaties gestart met werken volgens het regiemodel. De teams richten het proces daarbij zo in dat zij in staat zijn om alle klanten die onder hun regie vallen in beeld te houden en passend te begeleiden en te beoordelen. In de overige regio's starten we in juni met de voorbereidingen voor de uitvoeringsvarianten in de Ziektewet. We verwachten dat de regio's hun plannen van aanpak in september hebben opgesteld. Met deze varianten willen we beproeven op welke manier we zo veel mogelijk Ziektewet-uitkeringsgerechtigden zo effectief mogelijk op de gewenste manier kunnen begeleiden. Tot slot treffen we voorbereidingen om in het najaar van 2021 landelijk te starten met het monitoren van uitkeringsgerechtigden met een indicatie WGA 80-100 medisch. De verzekeringsarts en zijn team bepalen daarbij hoe vaak en wanneer er contact nodig is en plannen alleen wanneer daar aanleiding voor is een herbeoordeling in. We verwachten dat deze werkwijze vanaf medio 2022 daadwerkelijk resultaten gaat opleveren. Belangrijk is dat de verzekeringsarts bij de claimbeoordeling taken kan delegeren aan een sociaal-medisch verpleegkundige, die in veel gevallen het aanspreekpunt is voor de klant bij de monitoring. Hierover heeft de ondernemingsraad een positief advies uitgebracht. De NVVG komt eind 2021 met een aangepaste handreiking taakdelegatie. Met deze nieuwe maatregelen zijn we op de goede weg, maar resultaten zullen niet meteen zichtbaar zijn. Mensen met een WGA 80-100 medisch-indicatie zullen vanaf het najaar van 2021 vaker contact hebben met een sociaal-medisch verpleegkundige. We verwachten dat de andere maatregelen pas over twee jaar zichtbare resultaten zullen opleveren.

Vernieuwingen

Sinds 2020 wordt gewerkt aan de vervanging van de kernapplicaties die medewerkers ondersteunen bij sociaal-medische beoordelingen. In januari 2021 is als eerste verbetering een digitale ondersteuning van de Ziektewet-begeleiding gerealiseerd. Deze biedt UWV-medewerkers in één oogopslag inzicht in waar de klant zich bevindt in het Ziektewet-proces, met welke specifieke omstandigheden rekening moet worden gehouden en wie er op dat moment aan zet is in het team. Dit past bij de wijze waarop we ons op de langere termijn willen organiseren. Verder is in januari 2021 het formulier Doorgeven wijziging gezondheid gedigitaliseerd. Voor de klant heeft dit als voordeel dat hij direct naar alleen relevante vragen wordt geleid die hij digitaal kan beantwoorden, en dat hij direct na binnenkomst een

ontvangstmelding van UWV ontvangt. Helaas dient vanwege het medisch geheim de eventuele aanvullende medische informatie nog per post te worden verzonden.

Herstelactie voor gedupeerden onzorgvuldige herbeoordelingen

We zetten een speciaal team in om hulp te bieden aan een specifieke groep mensen die in de 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 door het toenmalige Ondersteuningsteam Noord. Ongeveer 2.100 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. De Centrale Cliëntenraad heeft UWV erop geattendeerd dat er hierdoor schrijnende situaties zijn ontstaan. We hebben daarom per 15 december 2020 een landelijk Meldpunt Herstelactie ingericht met een adviescommissie. Doel is om voor de mensen die als gevolg van de herbeoordelingen en onze nalatigheid in emotionele, psychische of financiële problemen zijn gekomen, zo veel mogelijk over te gaan tot herstel en eventuele compensatie. Met de 175 gedupeerden die zich tot en met 12 mei hebben gemeld, bespreken we wat dit alles concreet voor hen betekent en wat de financiële gevolgen zijn. Gedupeerden die zichzelf nog niet hebben gemeld, benaderen we telefonisch. Verder zorgen we ervoor dat vragen die er spelen snel en zorgvuldig worden beantwoord. We hebben arbeidsdeskundigen vrijgemaakt om de gedupeerden bij te staan en waar nodig zullen we ook psychische of andere ondersteuning bieden. Na afloop zullen we alle betrokken bellen om te horen of zij tevreden zijn over de getroffen voorziening. Deze aanpak wordt onderschreven door een externe evaluatie die we hebben laten uitvoeren. Deze evaluatie bevat harde conclusies, die we zullen gebruiken om onze dienstverlening te verbeteren, klanten meer een luisterend oor te bieden en te reageren op hun signalen. De minister van SZW heeft de Tweede Kamer op 12 mei geïnformeerd over het meldpunt en de evaluatie. Op diezelfde dag hebben we 20 mensen met de urgentste problematiek telefonisch op de hoogte gesteld over het besluit tot herstel en compensatie.

3.3. Handhavingsinzet

Burgers moeten erop kunnen vertrouwen dat UWV goede en snelle dienstverlening levert. Het handhaven van de wet- en regelgeving die UWV uitvoert, is daarvan een cruciaal onderdeel. We doen er alles aan om misbruik en oneigenlijk gebruik zo veel mogelijk te voorkomen en aan te pakken. Samen met ketenpartners treedt UWV op als één overheid in de bestrijding van oneigenlijk gebruik en misbruik van uitkeringen en toeslagen, en daarmee samenhangende misstanden. Wel blijkt het in de praktijk lastig om nieuwe samenwerkingsinitiatieven te starten. Dit komt vooral door de bestaande belemmeringen bij gegevensuitwisseling. Er ontbreekt regelmatig een wettelijke grondslag om gegevens te kunnen delen met alle samenwerkende partijen. UWV blijft in overleg met de ketenpartners om deze belemmeringen weg te nemen.

Het aantal meldingen door UWV-medewerkers over mogelijk misbruik of oneigenlijk gebruik van uitkeringsgelden in de eerste vier maanden ligt lager dan in dezelfde periode in 2020. Dat verschil is een gevolg van aangebrachte systeemkoppelingen, waardoor sinds maart 2020 de gegevens van mensen met een arbeidsongeschiktheids- of Ziektewet-uitkering die ook inkomsten uit arbeid hebben automatisch worden vergeleken met de gegevens in de polisadministratie en interne meldingen niet meer nodig zijn. De beperkende maatregelen als gevolg van de coronacrisis zijn ook nog steeds van invloed: we konden minder onderzoeken doen dan in de eerste vier maanden van het vorige jaar. De beperkte mogelijkheden voor handhavingsdeskundigen en inspecteurs voor waarnemingen ter plekke en face-to-facecontact met klanten leidden ertoe dat zaken niet konden worden afgerond. Dit komt ook tot uiting in een dalend aantal geconstateerde overtredingen van de inlichtingenplicht: 3.500 in de eerste vier maanden van 2021 tegenover 4.500 in de eerste vier maanden van 2020. Sinds januari 2021 zijn we weer begonnen met volledig handhaven op de inspanningsplicht, maar we houden nog steeds meer dan voor de coronapandemie rekening met de persoonlijke omstandigheden van de werkzoekende. Als de werkzoekende niet aan zijn verplichtingen kan voldoen vanwege de maatregelen die het kabinet heeft genomen of vanwege een lastige privésituatie door de coronacrisis, dan heeft dat geen gevolgen voor zijn uitkering. We constateerden in de eerste vier maanden van 2021 29.800 overtredingen van de inspanningsplicht, tegenover 31.400 in de eerste vier maanden van 2020.

Versterking risicomanagement handhaving

Het versterken van zorgvuldig toezicht vergt een integrale benadering waarin zowel politiek, wetgever als uitvoerder een rol hebben. Risicomanagement start met het identificeren van risico's en het kiezen van de juiste beheersmaatregelen, waarna vervolgens de voortgang op de implementatie van de beheersmaatregelen wordt gemonitord en het effect wordt gemeten. De risico's in de WW, de Ziektewet en de WIA zijn de afgelopen jaren geïdentificeerd. We zijn dit jaar gestart met het treffen van beheersmaatregelen voor de misbruikrisico's. Voor de WW zal rond de zomer het zogeheten controlframework klaar zijn, met een beheersingsstrategie voor de top risico's in de WW. Na de zomer verwachten we ook voor de Ziektewet en de WIA het controlframework te hebben opgesteld.

Meer datagedreven werken

Er zijn steeds meer risico's die beheerst moeten worden. Risicoscans worden daarom een steeds belangrijker onderdeel van onze toezichts- en handhavingsstrategie. We zijn ons ervan bewust dat het werken met risicoscans maatschappelijk gezien niet onbetwist is. We houden daarom in onze aanpak rekening met de manier waarop organisaties zoals de Algemene Rekenkamer en de Nationale Ombudsman aankijken tegen de inzet van risicoscans en we communiceren intern en extern proactief over de inzet van risicoscans. We verwachten dat de implementatie van de door ons ontwikkelde risicoscans voor verblijf buitenland, verwijfbare werkloosheid en sollicitaties een belangrijke bijdrage zullen leveren aan het verminderen van de risico's op die gebieden. In februari 2021 hebben wij het verzoek van het ministerie van SZW ontvangen om een uitvoeringstoets te doen om het structureel werken met risicoscans mogelijk te maken. Momenteel werken we nog aan deze uitvoeringstoets.

Fraudethema's

We verrichten themaonderzoeken naar risico's van misbruik en oneigenlijk gebruik van uitkeringsgelden. In 2021 willen we onderzoek doen naar de aard en omvang van ten minste 18 risico's. De inzichten die we daarbij opdoen helpen om maatregelen vast te stellen waarmee we de risico's kunnen verkleinen. In de eerste vier maanden van 2021 liepen nog 2 onderzoeken uit 2020 door en zijn 4 nieuwe onderzoeken gestart; de overige volgen later dit jaar. Daarnaast verrichten we onderzoeken naar fenomenen waarbij in meer of mindere mate sprake is van georganiseerde en/of grootschalige fraude. Het gaat dan voornamelijk om (schijn)constructies, waarbij regelmatig meerdere partijen betrokken zijn.

Dit zijn de resultaten van de belangrijkste themaonderzoeken:

- **Faillissementen:** Aanvragen voor faillissementsuitkeringen die handhavingsaandacht vragen, worden onderzocht. Dit leidt tot een advies om al dan niet een voorschot te betalen of om de aanvraag af te wijzen. In de eerste vier maanden van 2021 hebben we 54 meldingen ontvangen. Er zijn 45 zaken afgehandeld. Er is ruim € 420.000 bespaard, er is € 37.000 teruggevorderd en voor € 1.500 aan boetes opgelegd.
- **NOW:** In de periode januari tot en met april 2021 hebben we 447 meldingen ontvangen over mogelijk misbruik van de NOW door 351 bedrijven. Daarnaast doen we met behulp van data-analyse onderzoek naar misbruikrisico's bij de NOW. Zo is het mogelijk dat een werknemer in de polisadministratie in hetzelfde tijdvak (maand) met meerdere volledige dienstverbanden bij verschillende werkgevers geadministreerd staat. In februari 2021 zijn we gestart met het bekijken van signalen over dubbele dienstverbanden. Binnen de NOW valt dit risico in de categorie loonsommanipulatie. In totaal zijn 50 signalen over dubbele dienstverbanden gevalideerd. Na de validatie zijn 36 werkgevers en 27 werknemers nader onderzocht. Belangrijkste resultaat van dit onderzoek was, naast de opsporing van 1 geval waarin onomstotelijk sprake was van misbruik, vooral de preventieve aanpak om werkgevers aan te spreken op onjuistheden en hun de gelegenheid te geven om dit recht te zetten. Verder is er gestart met het onderzoeken van een aantal signalen waarbij gekeken wordt of een directeur-grotaandeelhouder wel juist geregistreerd staat in de polisadministratie, zodat kan worden vastgesteld of deze werkgever op basis daarvan een terechte aanspraak maakt op NOW. Daarnaast hebben we tijdens de vierde aanvraagperiode (voor de NOW 3.2) 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. Deze actie kon op waardering van de benaderde werkgevers rekenen en voeren we ook bij de volgende NOW-aanvraagperiode uit.
- **Strafrecht:** In het Handhavingsarrangement 2021 is opgenomen dat UWV naar verwachting 45 tot 50 processen-verbaal bij het Openbaar Ministerie aanlevert. Tot en met april 2021 hebben we 13 processen-verbaal (25%) aangeleverd. We verwachten dat het aantal uit het Handhavingsarrangement voor 2021 wordt gerealiseerd, mede door de start van de opleiding van 6 nieuwe bijzonder opsporingsambtenaren (boa's).
- **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 voorwerft. De gevolgen van de coronacrisis zijn binnen dit thema duidelijk merkbaar. We ontvingen in de eerste vier maanden van 2021 beduidend minder meldingen dan in dezelfde periode in 2020: 40% minder interne meldingen en 34% minder externe meldingen. Het doen van waarnemingen ter plaatse is bij gezondheidsfraude essentieel, maar was in deze periode 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 de eerste vier maanden van 2021 zijn 26 zaken ter herbeoordeling aangeboden. De totale besparing in deze periode bedraagt € 4,5 miljoen.
- **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. Het bedrag aan besparingen en terugvorderingen in verband met gefingeerde dienstverbanden bedraagt ruim € 1,3 miljoen.

4. Ontwikkeling dienstverlening

We staan voor goede en passende dienstverlening die rekening houdt met de menselijke maat en met het doenvermogen van onze klanten. Kerntaak van UWV is ook het verzamelen, beheren en leveren van gegevens. In onze polisadministratie beheren we de gegevens over inkomstenverhoudingen van werknemers, uitkeringsgerechtigden en pensioenontvangers. We gebruiken deze gegevens voor onze eigen uitkeringsvaststelling en leveren gegevens uit de polisadministratie en uit andere UWV-bronsystemen aan derden.

4.1. Contact met de klant

We werken continu aan verbetering van onze dienstverlening, op allerlei terreinen. We betrekken uitkeringsgerechtigden, werkzoekenden en werkgevers daar zo veel mogelijk bij en luisteren goed naar wat ze van ons verwachten. Bij complexe problemen zoeken we vanuit verschillende disciplines naar passende oplossingen.

Werken aan nieuw dienstverleningsconcept

Burgers ervaren dat de overheid – en ook UWV – de menselijke maat in bepaalde opzichten uit het oog heeft verloren. In 2021 werken we aan het ontwikkelen van een UWV-breed dienstverleningsconcept waarin de klant centraal staat en waarin er nadrukkelijk oog is voor de menselijke maat. Dit dienstverleningsconcept moet ertoe bijdragen dat we zo veel mogelijk aansluiten op de persoonlijke situatie van de klant en dat UWV door klanten en door medewerkers meer als één organisatie wordt ervaren. Op dit moment bereiden we een plan van aanpak voor om in het tweede kwartaal de eerste stappen te kunnen zetten. Hierop komen we terug in het achtmaandenverslag.

We maken bewuste keuzes over welke dienstverlening we via welke communicatiekanalen inzetten en hoe we deze kanalen op elkaar afstemmen. Daarbij zullen bepaalde kanalen verder ontwikkeld worden. Voor werkgevers zijn dit web, Digipoort en persoonlijke dienstverlening. Voor werknemers zijn dat web, app en chat. Sinds 1 maart 2021 kunnen alle mensen met een WW-uitkering en zieke WW'ers met een Ziektewet-uitkering die een inkomstenopgave moeten invullen, dat ook eenvoudig en gemakkelijk via de UWV-app doen.

Maatwerkplaatsen zorgen voor meer menselijke maat

De socialezekerheidswetgeving is vaak erg complex en tot in detail geregeld. Burgers en UWV-medewerkers kunnen soms vastlopen in complexe casuïstiek, waarin wetgeving onredelijk hard lijkt uit te pakken. In november 2020 zijn we officieel van start gegaan met maatwerkplaatsen. Het initiatief voor de maatwerkplaatsen is afkomstig van UWV-medewerkers. Doel ervan is om bij complexe problemen, die niet de bedoeling van de wet lijken te zijn en waarbij vaak meerdere bedrijfsonderdelen betrokken zijn, inzicht te krijgen in de oorzaken en te zoeken naar oplossingen. Het is nadrukkelijk de bedoeling dat daarbij gebruik wordt gemaakt van de professionele ruimte die er is, zodat we komen tot 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. Er zijn inmiddels zeven regionale teams actief en een landelijk ondersteuningsteam, twee regio's treffen nu voorbereidingen om van start te gaan.

Begin mei 2020 waren er 140 casussen ingediend en 95 afgehandeld. We zien dat de meeste problemen zich voordoen wanneer:

- UWV te veel of onterecht uitbetaalde uitkeringsgelden terugvordert, waardoor bij de klant schuldenproblematiek ontstaat of verergert;
- UWV oordeelt dat de klant op basis van zijn uitkeringsrechten geen recht heeft op ondersteuning bij re-integratie;
- de klant inkomensgevolgen ondervindt omdat UWV te strikt naar de letter van de wet handelt.

In de maatwerkplaatsen is ook gekeken naar de problematiek rond mensen die duurzaam geen arbeidsvermogen hebben en een IVA-uitkering ontvangen, maar wel graag willen werken. Op dit moment ontbreekt het UWV aan mogelijkheden om deze groep re-integratiedienstverlening te bieden. We zijn met het ministerie van SZW in gesprek over mogelijkheden om deze groep toch te helpen.

Signalen cliëntenraden benut

Cliëntenraden staan in nauw contact met onze klanten en zijn daarom voor ons belangrijke 'ogen en oren'. Naar aanleiding van signalen van onze Centrale Cliëntenraad hebben we in december 2020 het landelijk Meldpunt Herstelactie ingericht (zie paragraaf 3.2 Sociaal-medische beoordelingen onder het kopje Herstelactie voor gedupeerden onzorgvuldige herbeoordelingen). De raad denkt ook mee over de uitvoering door het meldpunt. Daarnaast adviseerde de Centrale Cliëntenraad bijvoorbeeld om mensen die een WIA-uitkering aanvragen vooraf beter te informeren, door op uwv.nl en in brieven beter aan te geven dat ze kunnen kiezen voor een online gesprek en dat er bij het gesprek een begeleider aanwezig kan zijn.

Meer rekening houden met doenvermogen

UWV is gestart met onderzoek naar doenvermogen. Dat is het vermogen van de burger om in actie te komen, met tegenslagen om te gaan en vol te houden. Doenvermogen is belangrijk voor burgers om de processen van UWV goed te doorlopen, zoals tijdig de juiste gegevens aanleveren en de juiste handelingen verrichten. We willen onze werkprocessen en dienstverlening beter laten aansluiten bij het doenvermogen van klanten en hun doenvermogen waar nodig en mogelijk versterken. Inmiddels zijn twee vooronderzoeken opgeleverd die duidelijk maken wat doenvermogen betekent in de context van UWV. Op basis van deze onderzoeken ontwikkelen we momenteel een werkend prototype doenvermogenstoets. De definitieve toets, waarmee we onze processen kunnen aanpassen aan het doenvermogen van de burger, wordt naar verwachting eind 2021 opgeleverd. Daarnaast werken we aan een doenvermogenstoets voor beleid, waarmee we bij uitvoeringstoetsen nieuwe wet- en regelgeving op doenlijkheid kunnen toetsen.

4.2. Klanttevredenheid

We meten de klanttevredenheid van uitkeringsgerechtigden en werkgevers over onze dienstverlening twee keer per jaar uitgebreid. Over de uitkomsten van de eerste meting over 2021 rapporteren we in het achtmaandenverslag.

Afhandeling klachten en bezwaren

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. We handelden in de eerste vier maanden van 2021 2.304 klachten af, vrijwel evenveel als in dezelfde periode in 2020 (2.298). Een klein gedeelte daarvan was ingediend in 2020. Het lukte om in de eerste vier maanden van 2021 99,5% van de klachten (doelstelling is 95%) binnen de wettelijke termijn van zes weken, of – indien verdaagd – binnen tien weken af te handelen.

Wanneer iemand het niet eens is met een formele beslissing van UWV, kan hij een bezwaar indienen. In de eerste vier maanden van 2021 werden 31.000 bezwaren ingediend. Dat is 15% meer dan in dezelfde periode in 2020 (27.000). We ontvingen meer wetstechnische bezwaren dan verwacht, vooral over de Compensatieregeling transitievergoeding en de regeling Onwerkbaar weer. We handelden 30.600 bezwaarzaken af.

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 is een pilot gestart waarmee we het nieuwe werkproces beproeven. Inmiddels lopen er pilots met acht teams, op zes kantoren. In de zomer verwachten we de evaluatie van de pilots af te ronden en te kunnen starten met de voorbereidingen voor de besluitvorming voor landelijke implementatie.

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 klant eerst bij UWV de klachtenprocedure heeft doorlopen. Als de klant 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 de eerste vier maanden van 2021 heeft de Geschillencommissie twee klachten ontvangen.

4.3. 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 – bijvoorbeeld aan gemeenten voor de uitvoering van de Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers (Tozo). We registreren in de polisadministratie 20,4 miljoen inkomstenverhoudingen van 13,5 miljoen mensen.

Verbeteringen in de dienstverlening

Ook in onze dienstverlening voor gegevensafnemers brengen we voortdurend verbeteringen aan.

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. Aan de hand van een analyse welke gegevensset de afnemer nodig heeft voor zijn wetsuitvoering(sproces) wordt een configuratie gemaakt. De gegevensset wordt ook juridisch getoetst op doelbinding, proportionaliteit en noodzakelijkheid. De afnemer krijgt dus

niet meer dan exact nodig is en hij (juridisch) mag ontvangen. Er zijn nu twee configureerbare webservices in productie, een voor de loonaangifte en een voor persoonsgegevens. 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 halfjaar zijn voor de uitvoering van de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet (Wvbbv) de divisie Uitkeren, de Belastingdienst en de Stichting Netwerk Gerechtsdeurwaarders aangesloten. Eind maart is het CAK aangesloten voor de vaststelling en inning van de eigen bijdrage voor de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

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 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 langer dan vier maanden in de Registratie Niet-ingezetenen staat ingeschreven zonder zich te laten inschrijven in de BRP. In gevallen waarin de betrokkene niet wordt aangetroffen op het adres ontvangt UWV een terugmelding en doet vervolgens zelf nader onderzoek naar het recht op uitkering. Bij een eerste proef met drie gemeenten die eind 2019 startte zijn 11 onderzoekswaardige signalen geconstateerd. Deze leidden tot ruim € 77.000 aan terugvorderingen en boetes.

Eind mei 2020 startte een tweede proef met twaalf gemeenten. Hoewel deze pilot hinder ondervond van de coronacrisis, leverde deze proef toch 18 signalen op; de resultaten van het onderzoek daarnaar worden in het tweede kwartaal van 2021 verwacht. In november en december 2020 is bij dezelfde twaalf gemeenten een derde, uitgebreidere proef uitgevoerd die veel opleverde: UWV bleek in 80% van de gevallen belang bij de melding te hebben en gemeenten in 50%. Ondanks de grote impact van de coronamaatregelen zijn eind maart 2021 269 signalen uitgezet bij 22 gemeenten. Begin juni wordt deze pilot geëvalueerd en beoordeeld of het beproefde signaal rijp is om landelijk uit te rollen. LAA wordt wettelijk verankerd, zodat het project door de lijnorganisatie van de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens kan worden overgenomen als regulier proces.

Daarnaast kunnen medewerkers uit de uitvoering adresgegevens waar ze vraagtekens bij hebben (zogenoemde 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 de eerste vier maanden van 2021 14 meldingen bij het centrale loket gedaan.

5. Risicobeheersing

Er zijn het hele jaar door ontwikkelingen waarop wij reageren, zodat we risico's kunnen beheersen en waardoor de afgesproken dienstverlening op niveau blijft. Na enige incidenten die zich hebben voorgedaan, versterken we sinds 2019 onze risicobeheersing.

Voortgang versterking risicomangement

Het gaat erom dat UWV risico's intern beter onderkent en bespreekbaar maakt, en snel en accuraat acteert op risico's. We zijn ervan overtuigd dat vooral verhoging van het risicobewustzijn van onze medewerkers en daar vervolgens adequaat op handelen bijdragen aan effectieve versterking van risicomangement.

In de eerste vier maanden van 2021 is voortgang geboekt op de vijf verbeterpunten van het plan van aanpak:

■ *Investeren in sturing, kennis van inhoud en organisatiesensitiviteit binnen alle lagen van UWV*

Als de kwaliteit van onze dienstverlening goed is, we minder fouten maken en minder risico's lopen, worden de mensen die een beroep op ons doen beter bediend. Alle divisies hebben momenteel een academie (in oprichting). Hier worden medewerkers opgeleid en bijgeschoold in zowel UWV-brede thema's als in specifieke vakkennis waaronder wetkennis in de sociale zekerheid en de bedoeling van de wet- en regelgeving. Een volgende stap is dat er een UWV-brede cursus rond risicomangement beschikbaar komt. Daarnaast is van belang dat alle UWV-medewerkers risicoleiderschap tonen. Dat betekent dat ze kansen, risico's en signalen die ons belemmeren bij het behalen van onze doelstellingen signaleren en daarop adequaat handelen. We werken aan een cultuur van openheid en transparantie over kansen, risico's en signalen. In juni 2021 wordt een communicatiecampagne Zeg wat je ziet gestart om risicoleiderschap in de organisatie te versterken. Ook moet duidelijk worden gemaakt waar medewerkers met signalen terecht kunnen. Daarnaast werken we aan een cultuur van nog meer openheid en transparantie over kansen en risico's en zetten we klantsignaalmanagement op om consistentere te presteren. Het gezamenlijk bespreken van risico's is een thema dat op dit moment breed in de belangstelling staat in de relatie tussen uitvoering, departement en politiek. UWV en het ministerie van SZW zijn op zoek naar nieuwe manieren van samenwerken, waarbij we erop kunnen vertrouwen dat iedere partij adequaat de juiste rol vervult bij het signaleren en verkleinen van risico's. De intensieve afstemming en samenwerking tussen UWV en het ministerie bij de totstandkoming van de NOW in 2020 heeft een positieve impuls gegeven aan het gezamenlijke risicomangementproces.

■ *Versterken three-lines-of-defensesysteem op monitoring en evaluatie van beheersmaatregelen*

UWV heeft een uitgebreid managementcontrolsysteem dat veel informatie genereert over hoe UWV presteert. Belangrijk is dat we op basis van risico's die vanuit dit controlsysteem naar voren komen UWV-breed acteren en dat we vanuit de juiste risicoperceptie de juiste vervolgactie bepalen en deze vervolgens goed monitoren. Om dit te bewerkstelligen hebben we risicosessies met management en medewerkers in de districten tot een structureel onderdeel van het controlsysteem gemaakt. Aanvullend is er een werkwijze ontwikkeld waarmee we opgehaalde signalen en risico's ook systematisch kunnen loggen en opvolgen. Een van de acties uit het plan van aanpak was de herijking van de kwaliteitsvisie: deze is vastgesteld voor de periode 2021-2025. Verder werken we aan de toepassing van nieuwe technologieën, zoals process mining, om betere data te verzamelen. Daarnaast ontwikkelen we een UWV-breed dynamisch wegingskader om bij risico's tot een juiste beheersmaatregel te komen en te bepalen of een signaal gedeeld moet worden met hoger management, het ministerie van SZW en/of relevante stakeholders.

■ *Horizontale verbinding tussen processen en organisatieonderdelen versterken*

De klant ervaart UWV soms niet als één organisatie wanneer meerdere divisies bij zijn of haar zaak betrokken zijn. Een belangrijk verbeterpunt is de versterking van de horizontale verbinding tussen processen en organisatieonderdelen, waardoor minder risico's ontstaan en bestaande risico's eerder gesignaleerd en beheersbaar worden. Om de horizontale verbinding te versterken hebben we besloten om ons besturingsmodel aan te passen, meer te sturen op de reis die een klant maakt door onze organisatie en meer themagericht te werken.

■ *Kritische houding op uitvoerbaarheid, handhaafbaarheid en risico's bij nieuwe wet- en regelgeving*

Bij de totstandkoming van de NOW heeft UWV voor het eerst een zeer uitgebreide risicoparagraaf opgesteld die vervolgens naar het ministerie van SZW is gestuurd. Dit heeft ertoe geleid dat er meer inzicht was in risico's rond de uitvoering van de NOW en dat UWV en het ministerie veel beter het gesprek hebben gevoerd over de risico's met betrekking tot de regeling en hoe deze risico's gematigd c.q. geaccepteerd zijn. In het vervolg willen we bij alle grote regelingen of wijzigingen een dergelijke risicoparagraaf opnemen. Daarnaast zijn we bezig om het proces van de uitvoeringstoets aan te passen. De toets wordt uitgebreid met onder andere een toets op complexiteit, uitlegbaarheid en het doenvermogen van de klant. We werken aan objectieve criteria om tot een beter onderbouwd

oordeel op uitvoerbaarheid te komen. Ook komt er een invoeringstoets, waarmee we na een jaar zullen vaststellen of de nieuwe wet of regel in de praktijk werkt zoals bedoeld.

■ *Proactieve en objectieve communicatie richting de buitenwereld*

Dankzij ons handelen tijdens de coronacrisis zijn de scores op klanttevredenheid en de reputatie van UWV gestegen. Van belang is dat we de hoge scores vasthouden. Fouten zullen altijd worden gemaakt en incidenten kunnen niet altijd worden voorkomen. Als een bepaald issue speelt, is het belangrijk om een objectief en zo genuanceerd mogelijk beeld te kunnen schetsen over het presteren van UWV, zowel richting de buitenwereld als richting onze medewerkers. Daarvoor hebben we in 2020 issuemanagement ingesteld, wat inmiddels goed functioneert. Zo brachten we in maart zelf naar buiten dat door een fout in de interne bedrijfsvoering documenten zijn vernietigd vóór het verstrijken van de wettelijke bewaartermijn. We werken aan verbeteringen in het werkproces om dit soort pijnlijke fouten in onze dienstverlening in de toekomst te voorkomen.

Terugblik op onze informatievoorziening

Risicomangement heeft een prominente plek in onze planning-en-controlcyclus. Op vaste momenten in deze cyclus halen we de risico's op uit de organisatie om deze vervolgens te wegen, waar mogelijk te beheersen en vervolgens het ministerie van SZW daarover te informeren.

De externe planning-en-controlcyclus met het ministerie van SZW start met het jaarplan, waarna we rapporteren over de stand van het uitvoeringsjaar via achtereenvolgens het vier- en het achtmaandenverslag en na twaalf maanden via het jaarverslag. Op deze externe cyclus hebben we onze interne planning-en-controlcyclus mede afgestemd. Na twee maanden stellen de eenheden hun voorjaarsnota op. In de voorjaarsnota staan ze stil bij het huidige jaar en in hoeverre de voorgenomen doelstellingen gerealiseerd kunnen worden. Uiteraard worden hierbij ook de risico's en kansen benoemd.

Restrisico's

In dit viermaandenverslag hebben wij zo goed mogelijk aangegeven welke risico's we zien voor onze afgesproken doelen en welke maatregelen wij zelf hebben genomen. Het transparant en tijdig melden van deze risico's en ingrepen is een belangrijke beheersmaatregel. Op deze plek beperken we ons tot de grootste bestuurlijke risico's vanuit de risicoschouw die we hebben georganiseerd eind mei. Deze kunnen een zeker restrisico opleveren dat het ministerie van SZW en UWV samen zullen moeten accepteren.

■ *Het risico op vertraging van implementatie van de veranderagenda door een opeenstapeling van veranderingen*

De veranderopgave waarvoor we in 2021 staan is zeer omvangrijk. In het hoofdstuk Risicobeheersing in het jaarverslag 2020 hebben we al stilgestaan bij het risico van het grote aantal ICT-verandertrajecten waaraan meerdere of alle bedrijfsonderdelen van UWV een bijdrage moeten leveren. Dit geldt bijvoorbeeld voor de vernieuwing van het applicatielandschap bij de divisie Sociaal Medische Zaken (SIO). Bij de divisie Werkbedrijf geldt dit voor het vernieuwingsprogramma WORKit. Andere voorbeelden zijn de transitie van de datacenterdienstverlening (VeDaT), de ontwikkeling van het data-integratie- en analysedomein (DIAscoop) en het herontwerp van de WW-dienstverlening (HOWW). De veranderingen zijn echter breder dan ICT. We hebben ook te maken met een ambitieuze veranderagenda met wet- en regelgevingaanpassingen. Daarbovenop komen nog alle veranderingen in verband met de coronacrisis, zoals de verschillende NOW-regelingen, de inrichting en werkzaamheden van de regionale mobiliteitsteams, de bij UWV belegde kassiersfunctie voor het ontschotte budget bij de aanvullende crisisdienstverlening, de aanpassingen bij de divisie Sociaal Medische Zaken die meer evenwicht moeten brengen tussen beschikbare en benodigde beoordelingscapaciteit en de ambities om onze dienstverlening te verbeteren, onder andere vanuit de extra middelen die het kabinet heeft gereserveerd in het kader van de Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag. We stellen duidelijke prioriteiten om te voorkomen dat de belangrijkste veranderingen vertraging oplopen.

■ *Het risico op IB&P-incidenten is een serieus restrisico omdat wij niet in staat zijn alle benodigde beheersmaatregelen op tijd te nemen*

De ontwikkelingen op het gebied van informatiebeveiliging en privacy (IB&P) volgen elkaar in rap tempo op. Het vergt een enorme inspanning en investering om die externe ontwikkelingen bij te benen. Dat komt mede doordat wij werken met systemen uit een tijd dat privacy by design en security by design nauwelijks aan de orde waren en eerder het gemakkelijk delen van informatie belangrijk werd gevonden. Dit risico kent twee kanten: de toegankelijkheid van medewerkers tot persoonsgegevens en de systeemtechnische kant. We regelen zo veel mogelijk dat medewerkers alleen toegang hebben tot persoonsgegevens die ze voor hun werk nodig hebben. Ook besteden we veel aandacht aan het bewustzijn rond IB&P en trainen we medewerkers in wat zij in hun dagelijkse werk kunnen doen om deze risico's te verminderen. Wat de systeemtechnische kant betreft voeren we per bedrijfsonderdeel een IB&P-jaarplan met verbetermaatregelen uit. Onze middelen zijn echter ontoereikend om alle gesignaleerde kwetsbaarheden op korte termijn op te lossen. In de ICT-investeringsportfolio maken wij keuzes tussen IB&P-aanpassingen, de stabiliteit en continuïteit, modernisering en de gebruikerswensen van medewerkers en verbeteringen voor de klant. We investeren in maatregelen om misbruik van gegevens tegen te gaan of datalekken te voorkomen. Wanneer onverhoopt toch een datalek of misbruik van gegevens optreedt, zorgen we

ervoor dat de impact voor de belanghebbende zo klein mogelijk is. Wij proberen de risico's die wij kennen zo transparant mogelijk te melden aan het ministerie. Een voorbeeld dat het lang duurt om deze risico's te verkleinen betreft onze melding van de IB&P-risico's in ons klantvolgsysteem Sonar (zie ook paragraaf 7.4. Informatiebeveiliging en privacy, onder het kopje Verminderen risico's Sonar). Met een aantal quick fixes zetten we alles op alles om Sonar veiliger te maken. Dit IB&P-risico is echter pas echt op orde als Sonar is vervangen.

■ *Het risico op financiële en reputatieschade door onvoldoende zicht op de risico's voortkomend uit compliance*

Net als elke andere organisatie hoort UWV zich aan de heersende wet- en regelgeving te houden. Als overheidsorganisatie voelen we hierin extra verantwoordelijkheid: UWV heeft een voorbeeldfunctie richting de maatschappij. Door de omvang en complexiteit van onze organisatie hebben we niet altijd een totaalbeeld in hoeverre we de regels wel of niet naleven. Wanneer regels niet (geheel) worden nageleefd zal dat niet komen door bewuste opzet van onze medewerkers, maar veeleer door hun onbekendheid met de betreffende regels. Bij de versterking van ons risicomanagement zijn we ons meer bewust geworden van deze blinde vlek. We gaan aan de slag om per aandachtsgebied inzicht op te bouwen en eventuele potentiële risico's te verminderen. Een voorbeeld zijn de fiscale dossiers met alle regels rondom loonheffing waar we momenteel stevig in investeren met het fiscale expertisecentrum. Andere voorbeelden van niet algemeen bekende wet- en regelgeving zijn de Archiefwet, de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en de Europese aanbestedingsregels. Het opzetten van een risicosystematiek voor deze thema's vraagt de komende jaren tijd en aandacht. In de tussenliggende periode bestaat het risico dat er compliance-issues aan het licht komen. Deze kunnen grote financiële gevolgen hebben, denk aan fiscale naheffingen en boetes. Dit kan ook gevolgen hebben voor onze reputatie. Uiteraard zullen we over deze issues open en transparant communiceren met het ministerie.

■ *Het risico op discontinuïteit in de dienstverlening door cyberaanvallen*

De dreiging van cybercrime voor de overheid en bedrijven blijft zich verder ontwikkelen. Voor de overheid, en dus ook voor UWV als grote uitvoeringsorganisatie, verzwaart dit de last van het systeembeheer. Overheid en bedrijfsleven nemen maatregelen om zich te verdedigen. Het blijft een kat-en-muisspel met cybercriminelen; we streven ernaar zo veel mogelijk up-to-datemaatregelen te treffen zodat we inbreuk voorkomen dan wel bij inbreuk zo adequaat mogelijk 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 brandmeester') maatregelen. We blijven de zogeheten red-teamacties uitvoeren, waarbij cybersecurityaanvallen worden gesimuleerd. De bevindingen uit deze acties worden opgepakt en zorgen voor een betere verdediging tegen cybercrime.

■ *Het risico op vertraging of terugval in de kwaliteitsontwikkeling die UWV moet doormaken*

Het goed uitvoeren van regelingen is er in de loop van de jaren niet gemakkelijker op geworden. De regelgeving wijzigt vaker dan voorheen en is complexer dan ooit. Bezuinigingen op de uitvoering en de focus op efficiency hebben diepe sporen achtergelaten in de dienstverlening. Ook de politiek-maatschappelijke context is veranderd; een fout bij een individuele klant kan onderwerp van parlementair debat worden. Om deze ontwikkelingen het hoofd te bieden, hebben wij met een nieuwe strategie ingezet op verbetering van het vakmanschap in de uitvoering. Doel is om de kwaliteit van het werk op een hoger plan te brengen en onze dienstverlening aan te bieden met ruimte voor de menselijke maat. Dat doen we door te investeren in het vakmanschap van onze medewerkers met behulp van de academies en door hen tijd te geven om te leren. Maar er is meer nodig. We moeten medewerkers beter ondersteunen met adequate ICT-systemen. Managers zullen meer aandacht moeten besteden aan het sturen op kwaliteit. De coronacrisis heeft de implementatie enigszins vertraagd, maar inmiddels hebben we deze initiatieven op het vlak van kwaliteitsverbetering weer opgepakt. Door het al eerdergenoemde grote aantal veranderingen waarmee UWV te maken heeft, blijft echter het risico aanwezig dat we de focus op de kwaliteitsontwikkeling verliezen.

■ *Het risico op uitval van medewerkers kan leiden tot druk op onze dienstverlening*

De coronacrisis heeft veel van onze medewerkers gevraagd: extra werkdruk vanwege het vorig jaar aanvankelijk snel stijgende aantal WW-aanvragen, de implementatie en uitvoering van de NOW-regelingen, het inwerken van nieuwe collega's, langdurig thuiswerken in combinatie met thuisonderwijs plus alle reguliere werkzaamheden en geplande veranderingen. Hier hebben we ons goed doorheen geslagen. We zien nog steeds historisch lage verzuimcijfers. Bij een aantal bedrijfsonderdelen begint het verzuim echter weer langzaam te stijgen. De druk is al lange tijd hoog en de rek is er bij sommige medewerkers nu uit. We krijgen signalen dat de vitaliteit vermindert en dat de werkdruk als onverminderd hoog wordt ervaren. Gelet op alle verandertrajecten die ons te wachten staan zal de druk op UWV, en daarmee op onze medewerkers, de komende tijd niet afnemen. Als dit verzuim veroorzaakt, bestaat het risico dat we te maken krijgen met een domino-effect waardoor uiteindelijk de dienstverlening onder druk komt te staan en/of veranderingen vertraging oplopen. Uiteraard proberen we alle medewerkers zo goed mogelijk mentaal en fysiek te ondersteunen. Hiervoor zijn diverse faciliteiten beschikbaar. Daarnaast houden managers intensief contact met hun medewerkers.

-
- *Het risico op het uit het oog verliezen van kwetsbare klanten en het niet waarmaken van de maatschappelijke verwachtingen*

De publieke opinie over burgers die in de knel komen door een falende overheid is veranderd. De kinderopvangtoeslagaffaire heeft hierin als een katalysator gewerkt. We zijn ons bewust van de kwetsbare positie van een groot deel van de mensen die van ons afhankelijk zijn. We proberen onze diensten zo goed mogelijk te leveren, maar soms komen mensen toch in schrijnende situaties terecht doordat we om redenen van efficiency bepaalde keuzes in onze werkwijzen hebben gemaakt, doordat we ons te strikt aan de letter van de wet houden of doordat wet- en regelgeving anders uitpakt dan bedoeld. Recente voorbeelden zijn de mensen met een beperking die naast hun uitkering werken en door onze manier van inkomstenverrekening in financiële problemen raken, de gedupeerden van de herbeoordelingsoperatie door het Ondersteuningsteam Noord, de Wajongers die er door de Wet vereenvoudiging Wajong onbedoeld qua inkomsten op achteruit zijn gegaan en burgers die, omdat we geen fysieke sociaal-medische beoordeling konden uitvoeren, ten onrechte een voorschot hebben gekregen dat ze nu moeten terugbetalen. We vinden het belangrijk dat onze medewerkers de ruimte pakken om binnen de kaders van de wet naar oplossingen te zoeken die voldoen aan de bedoeling van diezelfde wet. Dat doen we in de zogeheten maatwerkplaatsen en ook door het delen van casuïstiek en dilemma's. Toch kunnen we niet voorkomen dat zich ook in de toekomst schrijnende situaties zullen voordoen, omdat we problemen niet tijdig of niet naar volle tevredenheid hebben kunnen oplossen.

- *Het risico op niet-klantgericht handelen door verkeerde inschatting van de vitaliteit van de klant wanneer we deze niet in levenden lijve zien*

Onze dienstverlening is mensenwerk. Onze medewerkers proberen iedereen binnen de gegeven kaders zo goed mogelijk te helpen. Dat doen ze ook onder de gewijzigde omstandigheden tijdens de huidige coronacrisis. Werkgevers en werknemers waarderen dat, zo blijkt uit het klanttevredenheidsonderzoek. Door de beperkende maatregelen zien we onze klanten echter alleen in levenden lijve als dat echt noodzakelijk is. In alle andere gevallen hebben we telefonisch of online contact met hen. Dit is een andere vorm van contact dan we in veel gevallen gewend zijn. Het is lastiger om op afstand de vitaliteit van iemand te beoordelen en andere signalen op te pikken. Hierdoor is er bijvoorbeeld het risico dat we niet de optimale interventie bieden die past bij de specifieke situatie van een klant. Het kan er zelfs toe leiden dat schrijnende klantsituaties niet tijdig worden herkend en dat deze pas ontdekt worden als mensen een klacht of zelfs een bezwaar indienen. Dit risico wordt kleiner omdat de beperkende maatregelen langzamerhand worden afgebouwd.

6. Nieuw beleid

De wet- en regelgeving die UWV uitvoert is complex. 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 wat er in 2020 in werking is gezet en gerealiseerd op het gebied van wet- en regelgeving. Over de NOW berichten we in hoofdstuk De coronacrisis en de gevolgen voor onze dienstverlening in 2021.

STAP

Het is belangrijk dat mensen zich hun leven lang blijven ontwikkelen, zodat ze tot aan de pensioengerechtigde leeftijd met succes kunnen deelnemen op de arbeidsmarkt. 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 Stimulering Arbeidsmarktpositie (STAP)-budget. Daarmee kunnen circa 200.000 mensen per jaar aanspraak maken op een subsidiebedrag van maximaal € 1.000 om scholing te volgen. In 2022 start UWV met het beschikbaar stellen van dit budget. In 2021 treffen we de technische en organisatorische voorbereidingen hiervoor. Dat doen we samen met de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO), die verantwoordelijk is voor de realisatie van het scholingsregister. Uit dit register kunnen aanvragers straks goedgekeurde scholingen kiezen.

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 een lagere uitkering heeft ontvangen dan in december 2020. We zijn met het ministerie van SZW in gesprek hoe we deze onbedoelde inkomensachteruitgang kunnen oplossen. In een aantal gevallen hebben Wajongers een hogere uitkering ontvangen dan in december. Er loopt op dit ogenblik een uitvoeringstoets op reparatiewetgeving. Daarnaast bleek dat het garantiebedrag minder vaak en minder goed geautomatiseerd kon worden vastgesteld dan verwacht. Dit geldt vooral bij Wajongers die gedurende de periode waarover het garantiebedrag is berekend wisselend wel/geen baan hebben gehad of een flexibel aantal uren werken. Veel garantiebedragen moesten alsnog handmatig worden berekend en omgezet. Dankzij grote inzet van onze medewerkers zijn we daarin op tijd geslaagd; alle Wajong-uitkeringen voor januari waren op tijd vastgesteld. Vervolgens zijn in een uitvoerige nacontrole alle Wajong-uitkeringen van december 2020 en januari 2021 met elkaar vergeleken en geconstateerde verschillen geanalyseerd. Ruim 20.000 Wajong-uitkeringen zijn vervolgens extra gecontroleerd en waar nodig hersteld.

Daarnaast stonden de eerste vier maanden van 2021 in het teken van de voorbereidingen op de motie-Oomen en de overstap. 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 wordt 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 garantiebedrag krijgen dat gebaseerd is op de voortgezette werkregeling. De werkzaamheden voor het opnieuw berekenen van het garantiebedrag voor deze groep starten in het tweede kwartaal. De stuur- en verantwoordingsinformatie voor de wet zal gereed zijn in het tweede kwartaal van 2021. 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. Zij konden hierop reageren tot 1 december 2020. Ongeveer 6.400 Wajongers hebben hun belangstelling voor de overstap kenbaar gemaakt. We zullen coulant omgaan met Wajongers die spijt hebben dat ze de overstap niet hebben aangevraagd.

Wet vereenvoudiging beslagvrije voet en Wet stroomlijning keten derdenbeslag

De Wet vereenvoudiging beslagvrije voet (Wvbv) 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 Wvbv impact op meerdere vlakken. UWV is niet alleen beheerder van de polisadministratie, maar vordert zelf ook in bij klanten bij wie op een deel van een uitkering beslag gelegd kan worden. We zijn per 1 januari 2021 van start gegaan met de centrale rekenvoorziening die ons Bureau Keteninformatisering Werk & Inkomen (BKWI) samen met het Inlichtingenbureau in opdracht van het ministerie van SZW hebben ontwikkeld. Gedurende 2021 zullen steeds meer partijen worden aangesloten op deze voorziening. In maart zijn aanscherpingen op rekenregels geïmplementeerd en de eerste restrisico's op het gebied van secure software development (SSD) verminderd. Hierna is het eerste deel van de implementatiefase per 1 april afgesloten. Het

ministerie van SZW heeft besloten om het programma tot eind 2021 te laten doorlopen. In de rest van het jaar worden doorgeschoven functionaliteiten gerealiseerd en (keten)issues opgepakt. Daarmee wordt ook meer tijd gecreëerd voor het goed inrichten van het ketenbureau. De overdracht van het programma naar het ketenbureau zal vervolgens gefaseerd plaatsvinden in de tweede helft van het jaar.

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 biedt echter geen ruimte om dit al in 2021 op te pakken.

Aanpassing Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

Dankzij een wijziging in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) kunnen gemeenten sinds 1 januari 2021 eerder mensen helpen die door schulden in de problemen dreigen te komen. Bepaalde bedrijven en instanties mogen sindsdien, als zij zien dat hun klanten rekeningen niet betalen, zonder toestemming van de klant gemeenten waarschuwen. Het gaat hierbij om woningverhuurders, drinkwaterbedrijven, energieleveranciers en zorgverzekeraars. Zij kunnen een signaal afgeven als hun eigen inspanningen betalingsachterstanden niet oplossen. UWV zou bij het voorkomen of verkleinen van schuldenproblematiek graag een actievere rol spelen dan nu mogelijk is. Op dit ogenblik ontbreekt de wettelijke grondslag om de contactgegevens van klanten met schulden met gemeenten te delen, zodat deze snel contact met de betrokkene kunnen leggen om een intakegesprek voor schuldhulpverlening in te plannen. Om deze wettelijke grondslag te krijgen zal UWV op basis van de Wgs eerst een experiment uitvoeren, samen met zes gemeenten en één provincie (Amsterdam, Almere, Lelystad, Rotterdam, Arnhem, Nijmegen, provincie Limburg). Het ministerie en UWV werken op dit moment samen aan de uitwerking van de ministeriële regeling die hiervoor een tijdelijke grondslag regelt. Wanneer het experiment aantoont dat signalen van UWV van toegevoegde waarde zijn, krijgt het signaal van UWV een structurele wettelijke grondslag in het Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening. We verwachten dat het experiment per 2022 van start kan gaan.

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. De compensatie van transitievergoedingen bij bedrijfsbeëindiging als gevolg van ziekte is nog niet in werking getreden. Het ministerie van SZW heeft aangegeven dat het de gesprekken hierover met zowel UWV als de Nederlandse Vereniging voor Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde en de Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen weer wil opstarten.

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. Deze uitkering wordt verstrekt boven op de bestaande uitkeringen bij zwangerschaps- en bevallingsverlof en bij aanvullend geboorteverlof. De Tweede Kamer heeft de Wbo op 20 april 2021 aanvaard. Hierdoor kan UWV starten met het zetten van onomkeerbare stappen in de reeds lopende implementatie. We zullen binnenkort toetsen tot wanneer het dagloonpercentage uiterlijk nog kan worden aangepast in de reeds lopende implementatie en wat dit betekent voor de capaciteit en de uitvoeringskosten.

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 vakantietoeslag 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 werken in 2021 aan de implementatie van een oplossing. Besloten is om de rubrieken in de loonaangifte te wijzigen: er komen twee nieuwe arbeidsvoorwaardenbedragrubrieken en de (huidige) rubrieken voor extra periodiek salaris komen te vervallen. Deze wijziging maakt deel uit van de jaarovergang 2021/2022. Ook passen we onze systemen aan aan de nieuwe rubrieken.

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 klanten. UWV heeft de voorkeur uitgesproken om de opgebouwde

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 (en dus niet de uitbetaalde bedragen). Op die manier wordt een gelijkmatig en representatief dagloon of inkomen vastgesteld en zijn er voor de klant minder mogelijkheden om de hoogte van zijn dagloon of uitkering te beïnvloeden. Er wordt nu wet- en regelgeving voorbereid waarin is geregeld hoe UWV rekening moet houden met opgebouwde bedragen. De enige uitzondering hierop vormt de inkomstenverrekening voor de WW.

De uitvoeringstoets voor de aanpassing van de loonaangifte en de uniformering van inkomenselementen is afgerond in 2020 en het wijzigingsbesluit is inmiddels gepubliceerd. De meeste wijzigingen gaan in per 1 januari 2022, per 1 juli 2021 geldt echter al overgangsrecht voor de WW (inkomstenverrekening). De rubrieken in de loonaangifte worden aangepast per 1 januari 2022. We zijn volop bezig met de implementatie.

Wettelijke definitie inkomstenverhouding

Voor de uitvoering van veel regelgeving is UWV afhankelijk van het begrip inkomstenverhouding in de polisadministratie. Voor dat begrip ontbreekt tot nu toe een wettelijke definitie. Een wettelijke definitie heeft grote voordelen voor klanten (werknemers en werkgevers), voor de uitvoering van de loonaangifte en voor de kwaliteit en de bruikbaarheid van gegevens uit de polisadministratie voor publieke uitvoerders en afnemers. Op 26 maart 2021 is in het Staatsblad een wettelijke definitie gepubliceerd voor het begrip inkomstenverhouding. Daarin worden onder andere dienstbetrekkingen en uitkeringen opgesplitst in aparte inkomstenverhoudingen. Dat geeft een beter beeld van het inkomen en het arbeidsverleden van de burger. Het voorstel bevordert de kwaliteit van de uitvoering van regelgeving die is gebaseerd op gegevens uit de polisadministratie, zoals uitkeringsvaststelling, inkomstenverrekening, bestrijding van uitkeringsfraude en berekening van de beslagvrije voet. Het voorstel vergt aanpassing van de loonaangiften van alle werkgevers en ook van UWV als inhoudingsplichtige voor uitkeringsgerechtigden. Het voorstel leidt uiteindelijk tot lastenverlichting voor burgers en werkgevers, omdat we minder moeten vragen naar aanvullende gegevens. De wettelijke definitie treedt per 1 januari 2023 in werking. We zijn in het tweede kwartaal van 2021 begonnen met de implementatie.

7. Toekomstgerichte organisatie

UWV is een publieke dienstverlener die respectvol, open, verantwoordelijk en professioneel opereert. Alle UWV-bedrijfsonderdelen en UWV-medewerkers werken samen aan één gezamenlijk doel: een samenleving waarin zo veel mogelijk mensen kunnen meedoen. We zijn ervan overtuigd dat mensen op hun best zijn als ze met werk kunnen deelnemen aan de maatschappij. En we geloven dat de maatschappij het best functioneert als zo veel mogelijk mensen er met werk aan deelnemen. We ondersteunen daarom mensen om (weer) aan het werk te gaan. Als werken (tijdelijk) niet mogelijk is, verzorgen we inkomen voor degenen die daar recht op hebben. Daarnaast delen we onze kennis en gegevens met andere (overheids)organisaties.

We constateren dat de wereld om ons heen verandert. De vragen en verwachtingen van burgers, samenleving, politiek en medewerkers veranderen. We moeten sneller en wendbaarder zijn, meer dienstverlening op maat en meer persoonlijke dienstverlening bieden, meer transparantie betrachten en zorgen voor meer eenheid in onze dienstverlening en klantbenadering. We hebben de afgelopen periode intensief nagedacht en met elkaar besproken wie we als UWV willen zijn en welke accenten we de komende jaren willen leggen. Dat leggen we momenteel vast in een nieuwe strategie voor de periode 2021-2025 en in een nieuw dienstverleningsconcept. Daarin staat de mens centraal. We willen burgers, werkgevers en zakelijk afnemers steeds zo goed mogelijk ondersteunen, door een samenhangende dienstverlening te bieden die we continu verbeteren. Daarbij werken we waar nodig en mogelijk samen met onze partners. We willen dat iedereen UWV ervaart als één geheel, als een publieke dienstverlener die oog heeft voor het individu. De kwaliteit van onze dienstverlening hangt mede af van de manier waarop UWV intern is georganiseerd en samenwerkt. We hebben daarom onder de loep genomen hoe we onze governance kunnen verbeteren. Dit heeft geresulteerd in een nieuw besturingsmodel, dat we begin juni hebben vastgesteld.

Om nu en in de toekomst goede dienstverlening te kunnen bieden die zo veel mogelijk aansluit op de persoonlijke situatie van de klant, is het belangrijk is dat we voldoende en goed opgeleide medewerkers hebben, die goed samenwerken en zich persoonlijk betrokken voelen bij onze maatschappelijke opdracht. Goed werkgever- en werknemerschap zijn hierbij essentieel. UWV wil een open, diverse en inclusieve organisatie zijn, met permanente aandacht voor het versterken van de autonomie en het vakmanschap van zijn medewerkers. Om onze maatschappelijke taak goed uit te kunnen voeren, is het daarnaast belangrijk dat we beschikken over een stabiel, wendbaar en betrouwbaar ICT-landschap, dat onze medewerkers in staat stelt hoogwaardige dienstverlening te bieden. Het is daarbij onze hoogste prioriteit dat onze systemen en gegevenshuishouding goed beveiligd en op orde zijn.

UWV wil meer datagedreven gaan werken. In 2020 hebben we vastgesteld in welke mate we dat willen doen en tot welke inspanningen op onder andere financieel, organisatorisch, cultureel en technologisch gebied we bereid zijn. In de eerste twee kwartalen van 2021 werken we de visie op datagedreven werken verder uit in een routekaart van activiteiten voor de komende vijf jaar. Om een datagedreven organisatie te kunnen realiseren, hebben we een Data Academie opgericht. Deze is niet alleen gericht op de ontwikkeling van kennis en vaardigheden binnen het data- en analyticsdomein, maar biedt ook gelegenheid om te netwerken, kennis te delen en snel en gemakkelijk in contact te komen met collega's die ook specialist zijn binnen het vakgebied. Verder werken we aan het ontwikkelen van een ethisch kompas. Aan de hand van dit kompas zal een nog op te richten toetsingscommissie het gebruik van algoritmen en de toepassing van kunstmatige intelligentie in de toekomst gaan toetsen.

7.1. Personeelsbestand

UWV staat ook in 2021 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. Daarbovenop moeten we als gevolg van de coronacrisis een groot aantal nieuwe medewerkers aantrekken voor met name de beoordeling van uitkeringsaanvragen, de begeleiding naar werk en scholing en de uitvoering van de noodmaatregelen. In de eerste vier maanden van 2021 zijn 1.057 nieuwe medewerkers in dienst getreden.

In de eerste vier maanden van 2021 steeg het aantal medewerkers in dienst van UWV met 3,3% en het aantal fte's met 3,6%. Dit geldt voor zowel tijdelijke als vaste arbeidsplaatsen. 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 werk, uitkeringsdeskundigen, medewerkers bezwaar en klantadviseurs KCC. Het aantal flexkrachten daalde met 290. Een deel van de flexcontracten is omgezet in een tijdelijk dienstverband. Dit geldt met name voor medewerkers in de functie van uitkeringsdeskundige, medewerker bezwaar en klantadviseur bij het Klantencontactcentrum. In de eerste vier maanden van 2021 verliet in totaal 1,6% van onze vaste medewerkers de organisatie. Er zijn geen medewerkers boventallig geworden. Eind april 2021 waren er in totaal nog 15 medewerkers boventallig.

Tabel Aantal medewerkers

	Eind april 2021	Eind december 2020
Medewerkers in dienst		
Vaste medewerkers	16.688	16.540
Tijdelijke medewerkers	3.541	3.050
Totaal	20.229	19.590
Fte's	17.876	17.251
Overige medewerkers		
Externe medewerkers	652	591
Flexkrachten	1.715	2.005

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. 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 zetten we in op een groter aandeel vrouwen in het eerste echelon. We hebben hiervoor streefcijfers vastgesteld:

- In 2025 bestaat 30% van het eerste echelon en 45% van het tweede, derde en vierde echelon uit vrouwen. Eind april 2021 was dit respectievelijk 22,9% en 45,9%.
- In 2025 bestaat de subtop voor 12,5% uit medewerkers jonger dan 35 jaar. De stand per eind april 2021 is nog niet gemeten.
- 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. De wijze van meting zullen we nog nader bepalen
- In 2021 realiseren we onze doelstelling om 500 duurzame arbeidsplekken te hebben gecreëerd voor mensen uit de doelgroep voor de banenafpraak. Eind april 2021 stond de teller op 448.

Om deze doelstellingen te realiseren maken we gebruik van gerichte trainingen en gerichte programma's, checken we hrm-processen en passen we deze eventueel aan, en plaatsen we bewust medewerkers uit minderheidsgroepen. Ook richten we ons op organisatiebrede gespreksvoering over diversiteit en inclusiviteit en op bewustwording van onbewuste vooroordelen, onder andere door daarover een winterschool te organiseren.

Naar aanleiding van het verslag Ongekend onrecht van de Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag hebben we dit voorjaar onze huidige activiteiten en aandacht voor het tegengaan van discriminatie en het bevorderen van inclusie op een rij gezet. De bevindingen zijn daarna besproken met vertegenwoordigers van het College voor de Rechten van de Mens, die positief reageerden. In vervolg hierop bespreken we samen wat het college aanvullend voor UWV kan betekenen. Uit een in 2020 uitgevoerd onderzoek komt naar voren dat er bij UWV geen sprake is van loonongelijkheid tussen mannen en vrouwen in dezelfde functies. Het geconstateerde verschil in beloning is voor het grootste deel verklaarbaar doordat vrouwen vaker in lagere functiegroepen werken. Naar aanleiding van dit onderzoek is met de directeurs van de bedrijfsonderdelen onder andere gesproken over het parttime werken van veel vrouwen. Parttime werken blijkt vaak te worden gezien als een beperkende factor voor de doorstroom naar hogere functies. Samen met het vrouwenennetwerk Vrouw@UWV organiseerden we een webinar over loonverschillen.

7.2. Goed toegeruste medewerkers

We verwachten van onze medewerkers dat ze klanten, relaties en collega's met respect benaderen, openheid betrachten, hun verantwoordelijkheid nemen en hun professionaliteit blijven ontwikkelen.

Integriteit is essentieel

Veel mensen zijn afhankelijk van UWV. Daarom is het extra belangrijk dat we ons werk integer doen en dat ons handelen uit te leggen en te verantwoorden is. Integriteit is dan ook een belangrijk onderdeel van onze professionele organisatie en van ons vakmanschap. Ook in 2021 werken we aan het verhogen van de bespreekbaarheid van integriteitskwesies en het verder ontwikkelen van ons gezamenlijk moreel kompas. Dit doen we onder andere door bewustwordingsbijeenkomsten te organiseren waarin we een open dialoog stimuleren en concrete morele dilemma's uit de dagelijkse werkpraktijk onderling bespreken. Het streven is dat jaarlijks minimaal 10% van de UWV-collega's deelneemt aan een bewustwordingsmoment. In verband met de coronacrisis kunnen we uitsluitend online bijeenkomsten houden. Deze zijn alleen effectief bij een beperkt aantal deelnemers. In de eerste vier maanden zijn

online 13 bewustwordingsmomenten georganiseerd waaraan in totaal 352 medewerkers deelnamen. Om managers te stimuleren om op het gebied van integriteit hun eigen verantwoordelijkheid te nemen, ontwikkelen we een nieuwe managementtraining over ethisch leiderschap. Deze training wordt aangeboden aan de managers die hebben deelgenomen aan de basismanagementtraining (jaarlijks ongeveer 10% van de managers).

In de eerste vier maanden van 2021 ontvingen we 49 meldingen van mogelijke integriteitsschendingen. In 40 gevallen ging het om een UWV-medewerker en 9 keer waren het klanten of derden. Er zijn 26 integriteitsonderzoeken gestart en 23 zaken werden volledig afgesloten (waarvan 9 zaken uit 2020). 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 schending van de integriteit. Deze meldingen zijn overgedragen aan bijvoorbeeld de klachtenservice van UWV of het bedrijfs onderdeel Handhaving. Tegen UWV-medewerkers zijn naar aanleiding van een integriteitsschending 7 keer arbeidsrechtelijke maatregelen getroffen, uiteenlopend van een mondelinge waarschuwing tot schorsing. Dit laatste gebeurde 1 keer. In de eerste vier maanden van 2021 was er 1 keer aanleiding voor een strafrechtelijke aangifte tegen een UWV-medewerker.

Vertrouwen in vakmanschap

Onder de noemer Vertrouwen in vakmanschap werkt UWV aan het uitbouwen van de deskundigheid van zijn medewerkers. Vakmanschap betekent dat een medewerker zijn kennis en kunde blijft ontwikkelen en effectief en klantgericht in de praktijk brengt. Ook verlangt het van de medewerker dat deze inzicht heeft in de context van zijn werk en in de redenen waarom onze politieke opdrachtgevers bepaalde keuzes maken, zodat hij in staat is om dienstverlening op menselijke maat te verlenen. Voor kennisverbreding en -verdieping kunnen alle medewerkers naar eigen keuze gebruik maken van het (online) all-you-can-learn-aanbod.

UWV-academies

In 2021 worden de academies die we in elke uitvoerende divisie hebben verder ontwikkeld, om in de organisatie te borgen dat er voldoende aandacht is voor permanente educatie. In de eerste maanden van 2021 zijn hier de eerste stappen voor gezet. Door inzet van de academies creëren we een permanent leerklimaat waarbij iedere uitvoerende medewerker en manager regelmatig in de schoolbanken plaatsneemt om kennis te nemen van de doorgevoerde veranderingen en de bedoeling daarachter. Kennis van de bedoeling is cruciaal voor op menselijke maat gebaseerde dienstverlening aan onze klanten. Belangrijk aandachtspunt hierbij is dat er ook leertijd moet worden gevonden, zodat medewerkers gebruik kunnen maken van deze mogelijkheden. Daarnaast wordt onderzocht hoe samenwerking en functionele sturing over de academies goed ingericht kan worden. Door de inzet van de academies wordt vormgegeven aan de verdere ontwikkeling van vakmanschap. Een belangrijke taak voor deze academies wordt het toepassen van de juiste leerinterventies en het uitvoeren van effectmetingen. Belangrijk is om in kaart te brengen hoe het geleerde in de praktijk wordt gebracht en hoe het gebruik ervan kan worden vergroot.

Uitgebreid leeraanbod

Eind 2019 zijn de leveranciers voor het leer- en ontwikkelingsaanbod binnen UWV gecontracteerd. Hierdoor beschikken medewerkers nu over een uitgebreid aanbod van opleidingen en trainingen (all-you-can-learn). In de eerste vier maanden van 2021 is in samenwerking met de leveranciers in de organisatie nagevraagd hoe het opleidingsaanbod beter kan worden aangesloten op de opleidingsbehoefte. In het tweede kwartaal verwerken we dit in het aanbod. Momenteel is een verdubbeling in het gebruik van het leeraanbod te zien. Dit alles vormt de eerste stap naar een beter leerklimaat.

Leiderschap

We zetten ook in op talentontwikkeling en leiderschap. Hiervoor bieden we een Waarmakers-programma aan voor toptalent en een UWV-leertraject Baanbrekers voor nieuwe managers. De eerste groep Waarmakers rondt het programma voor de zomer af. Daarna volgt een evaluatie. Sinds 1 januari 2021 zijn er circa 160 nieuwe managers gestart bij UWV. Dit zijn managers die recent de organisatie zijn ingestroomd of intern de stap naar een managementpositie hebben gemaakt. Om hen goed op weg te helpen binnen UWV en in hun nieuwe positie, starten ze met een introductie en het UWV-leertraject Baanbrekers. In 2020 is een kleine pilotgroep gestart met dit traject. In de eerste vier maanden van 2021 zijn de voorbereidingen getroffen voor de start van een grotere groep (60 managers) in mei 2021. In de zomer van 2021 zal de eerste evaluatie plaatsvinden.

Hybride werken

Het thuiswerken als gevolg van de coronapandemie heeft positieve effecten voor medewerkers, zoals meer eigen regie en handlungsruimte, 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 4,2%. 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 tertiaal van 2021 zijn de kaders ontwikkeld voor hoe het hybride werken er in de toekomst uit gaat zien. Vervolgens is er met de ondernemingsraad over dit thema gesproken.

7.3. Vernieuwen en vereenvoudigen ICT-landschap

In de afgelopen jaren hebben we conform het UWV Informatieplan (UIP) de continuïteit en stabiliteit van ons ICT-landschap verbeterd. In 2021 werken we verder aan de noodzakelijke vereenvoudiging en vernieuwing om ook in de toekomst goede, betrouwbare en moderne dienstverlening te kunnen blijven bieden, met meer wendbaarheid en meer ruimte voor personalisatie en maatwerk. De keuzes die we maken over welke trajecten we met prioriteit in gang zetten en met welke we wachten, beschrijven we in het UIP, dat we jaarlijks actualiseren en als bijlage meesturen met het UWV Jaarplan. In de publieke bijlagen bij dit verslag beschrijven we de voortgang per informatievoorzienings (IV)-doelstelling en de veertien strategische mijlpalen uit het UIP. In dit verslag beperken we ons op hoofdlijnen tot de belangrijkste (IV-)ontwikkelingen waarmee we onze dienstverlening verbeteren.

De modernisering van onze dienstverlening krijgt concreet gestalte. We hebben een basisplatform voor apps ontwikkeld. Als eerste toepassing is in maart de app gelanceerd waarmee WW'ers 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. Om onze dienstverlening te kunnen innoveren en ook op termijn continuïteit te kunnen garanderen, is het noodzakelijk om verouderde technologie te vernieuwen. In het afgelopen tertaal hebben we stappen gezet in de voorbereidingen op modernisering van het OpenVMS-platform, dat de basis vormt voor belangrijke systemen bij onze bedrijfsonderdelen Uitkeren en Sociaal Medische Zaken. Bij ons bedrijfs onderdeel Werkbedrijf digitaliseren we processen voor klant en medewerker in de juridische dienstverlening. Daarnaast loopt de transitie van ons applicatielandschap naar het nieuwe datacenter door. De nieuwe datacenterdienstverlening biedt UWV moderne technieken, producten en diensten tegen lagere kosten. Zo kunnen we op termijn sneller inspelen op wensen uit de maatschappij ten aanzien van onze dienstverlening. De meerjarige transitie is complex en legt een groot beslag op onze verandercapaciteit.

Nieuwe wet- en regelgeving

We werken ook in 2021 aan nieuwe wet- en regelgeving waarvoor nieuwe ontwikkelingen of wijzigingen in de informatievoorziening nodig zijn. Het project STAP verloopt volgens planning. De BIT-toets hiervoor is gaande. De risico's van mogelijk niet-tijdige oplevering van de functionaliteit voor het digitale arbeidsmarktadvies en het scholingsregister van DUO worden gemonitord. Het projectplan voor de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet wordt herijkt omdat de rekenregels worden aangepast. Sinds januari 2021 geldt de wettelijke verplichting om gebruik te maken van het Handelsregister van de Kamer van Koophandel als basisregistratie. Door noodzakelijke prioritering van expertise als gevolg van de NOW-regelingen en de migratie naar het nieuwe datacenter is er beperkt oponthoud bij de Kamer van Koophandel. Daardoor zullen we – met medeweten van de betrokken ministeries – de aansluiting op het Handelsregister pas later in 2021 realiseren, waarna we volledig aan de wettelijke verplichting uit de Handelsregisterwet voldoen. Op onze bedrijfsvoering heeft dit geen impact: we beschikken al over de juiste gegevens voor de dienstverlening.

Ook voor Europese wet- en regelgeving werken we verder aan de ontwikkeling van onze informatievoorziening. In het kader van de Europese dienst voor arbeidsvoorziening EURES levert UWV sinds eind maart vacatures en cv's gecodeerd volgens de Europese beroepenstandaard (ESCO) aan het EURES-portaal. Voor het project Electronic Exchange of Social Security Information (EESSI) is UWV voor onder andere WW-processen aangesloten op RINA, de Europese applicatie voor het uitwisselen van gegevens. De Europese Commissie heeft RINA ontwikkeld, maar laat het aan de lidstaten over om zelf een structurele oplossing te ontwikkelen, al dan niet op basis van RINA. UWV bespreekt met het ministerie van SZW zijn zorgen over de noodzaak van duidelijke regie vanuit de Nederlandse overheid en goed eigenaarschap vanuit de Europese Unie om te kunnen voldoen aan de Europese regelgeving. De Europese verordening Single Digital Gateway (SDG) regelt dat andere lidstaten toegang krijgen tot informatie en procedures van Nederlandse overheidsorganisaties. Er is gewerkt aan conceptrichtlijnen voor implementatie van deze verordening. Hier valt ook onder dat een Europees burger slechts eenmalig gegevens hoeft op te sturen naar een Europese overheid (Once Only Principle).

7.4. Informatiebeveiliging en privacy

UWV biedt steeds meer dienstverlening digitaal aan en verwerkt veel persoonsgegevens die ook digitaal toegankelijk zijn. Burgers moeten erop kunnen vertrouwen dat persoonsgegevens bij UWV in veilige handen zijn én rechtmatig gebruikt worden. Het op orde brengen en houden van de informatiebeveiliging en de gegevensbescherming is een permanent proces, waarbij de verwerking van gegevens voortdurend beoordeeld moet worden. De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de sinds 2020 geldende Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) zijn de belangrijkste kaders voor onze organisatie. Veel van onze (oude) ICT-systemen zijn niet ontworpen volgens de principes van 'security en privacy by design'. UWV werkt stapsgewijs aan het herontwerpen en vernieuwen van deze systemen, maar er zijn grenzen aan wat we tegelijkertijd kunnen aanpassen. Het zal meerdere jaren duren voordat alle systemen aan de moderne vereisten voldoen. In de tussentijd treffen we maatregelen om informatiebeveiligings- en privacybeschermingsrisico's te verkleinen. Een jaarlijkse informatiebeveiliging en privacy (IB&P)-risicoanalyse geeft daarbij richting aan de prioriteiten die UWV-breed worden gesteld.

Voldoen aan de AVG

De AVG vereist een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB) voor iedere voorgenomen verwerking van persoonsgegevens die een hoog risico voor de privacy van betrokkene met zich meebrengt. In de eerste vier maanden van 2021 hebben we er twintig afgerond, op zowel bestaande als nieuwe verwerkingen. 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 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 samenwerkingsverbanden met andere (publieke en private) organisaties. Daarbij speelt met name de kloof tussen wat maatschappelijk wenselijk is en wat de wetgeving daarover zegt. Wanneer adequate wet- of regelgeving ontbreekt, komen we in een grijs gebied terecht.

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 zetten we in op het waarborgen van veilige toegang tot de UWV-portalen en de bescherming van gegevens die op de portalen worden gedeeld. Eind 2021 sluiten we werk.nl aan op de overheidsvoorziening eHerkenning, zodat werkgevers veiliger toegang verkrijgen tot onze dienstverlening via deze site. Het herijkte projectplan is in februari vastgesteld. Er is in de eerste vier maanden van 2021 hard gewerkt om UWV-websites te laten voldoen aan de eisen van de Wet digitale overheid (Wdo). Hiermee borgen we een veilige en betrouwbare interactie tussen overheid en Nederlandse burgers en bedrijven. Knelpunt is dat de dienst digitale overheid Logius heeft vastgesteld dat uwv.nl en werk.nl niet aan alle normen van het ICT-beveiligingsassessment DigiD voldoen.

Aantoonbaar in control

Om doeltreffend te kunnen sturen op informatiebeveiliging en privacy is inzicht in de status van risico's, beveiliging en privacybescherming onontbeerlijk. Dit inzicht is bovendien van belang om aantoonbaar te kunnen maken dat UWV aan de vereisten van wetgeving en normenkaders voldoet.

Verminderen risico's Sonar

In 2020 heeft UWV het informatiesysteem Sonar onderworpen aan een externe privacy- en informatiebeveiligingsaudit. Dit systeem, waarin de gegevens van werkzoekenden staan geregistreerd, wordt gebruikt door meerdere bedrijfsonderdelen van UWV en ook door gemeenten. Om de bevindingen die uit het onderzoek naar voren zijn gekomen op te lossen, is een project gestart om op de korte en middellange termijn maatregelen te nemen om risico's te verminderen. De werkzaamheden aan Sonar ter verbetering van de informatiebeveiliging en privacybescherming hebben geen nadelige gevolgen voor de dienstverlening aan werkzoekenden. 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. De vier kortetermijnmaatregelen zijn inmiddels gerealiseerd. Hierdoor zijn gegevens waarvan de archiveringstermijn is verlopen 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. De acties voor de middellangetermijnmaatregelen, die uiterlijk eind 2022 gereed zullen zijn, liggen op schema. Het gaat onder meer om het aanscherpen van de autorisaties in Sonar en het verbeteren van risicomanagement. Wel is gebleken dat het implementeren van maatregelen in Sonar zeer complex is. Het is een uitermate gecompliceerd systeem dat, mede door het vele maatwerk dat in de loop van de jaren is geleverd, moeilijk is te onderhouden. Een andere complicerende factor is dat de kennis over de onderliggende programmatuur van Sonar schaars is. Het doorvoeren van aanpassingen is daardoor een vaak lastige en langdurige aangelegenheid, waarbij zich geregeld onvoorziene effecten voordoen. Zo duurde het opschonen van klantgegevens een maand langer dan gepland (april in plaats van maart).

Voldoen aan de BIO

In 2021 voeren we een UWV-brede verantwoordingsystematiek in voor de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). De planning is erop gericht dat UWV eind dit jaar een in-controlverklaring kan afgeven voor alle kritische bedrijfsprocessen. In de eerste vier maanden van 2021 hebben we, met externe ondersteuning, een gedetailleerde aanpak uitgewerkt. Daarbij is onderscheid gemaakt tussen analyse en onderzoek van de genoemde bedrijfsprocessen en het voldoen van specifiek beleid, richtlijnen en voorzieningen aan het normenkader van de BIO.

Veilige uitwisseling van gegevens

Onze medewerkers zijn zich in toenemende mate bewust hoe zij kunnen bijdragen aan een veilige omgang met informatie, maar hier is blijvend aandacht voor nodig. In 2021 investeren wij in maatregelen die een veilige uitwisseling van informatie faciliteren en daarmee datalekken terugdringen. Zo zijn wij gestart met een vooronderzoek naar adequate oplossingen voor veilige digitale communicatie in het medische domein, waarmee we conform wettelijke voorschriften digitaal kunnen communiceren met medisch specialisten. Ook schonen we digitale omgevingen op waarbinnen gegevens ongestructureerd en zonder nadrukkelijk doel worden bewaard.

Inbreuken in verband met persoonsgegevens

Op grond van de AVG moeten alle inbreuken in verband met persoonsgegevens (datalekken) binnen 72 uur worden gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), 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 de eerste vier maanden van 2021 in totaal 1.066 signalen over mogelijke inbreuken ontvangen. Daarvan hebben we er 340 als datalek gemeld bij de AP. Er hebben zich in deze periode meerdere incidenten met grotere impact voorgedaan. Deze zijn adequaat afgehandeld. Er zijn maatregelen getroffen en in 1 geval is ook nader onafhankelijk onderzoek ingesteld. Er is niet gebleken dat de gedupeerden materieel nadeel hebben ondervonden. Tijdige en voldoende managementaandacht voor impactvolle datalekken is een aandachtspunt.

Meer AVG-verzoeken

Burgers hebben het recht om de persoonsgegevens die wij van ze hebben, in te zien. Daarvoor moeten ze een AVG-verzoek indienen. Het aantal AVG-verzoeken is toegenomen sinds de opening van de mailbox privacy@uwv.nl (begin 2020) en het onlangs beschikbaar komen van een digitaal formulier waarmee burgers, door via DigiD in te loggen op uwv.nl, een AVG-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 meer 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 1 geval is UWV in gebreke gesteld. We bekijken momenteel of we het proces anders kunnen inrichten.

8. Doelmatigheid en rechtmatigheid

We willen al onze klanten 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. Daarvoor is een stabiele, efficiënt werkende en tegelijkertijd wendbare organisatie essentieel, net als een doelmatige besteding van het beschikbare budget. Al onze handelingen moeten rechtmatig zijn, in overeenstemming met de geldende regels en besluiten. Dat geldt zowel voor de uitkeringen die we verstrekken als voor de inkopen die we doen.

8.1. 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.

Begrotingsresultaat eerste vier maanden 2021

De opgenomen jaarbegroting 2021 voor de uitvoeringskosten bedraagt € 2.145,4 miljoen. Hiervoor heeft het ministerie van SZW € 2.115,5 miljoen aan budget toegekend. Daarnaast ontvangt UWV van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) € 2,4 miljoen voor de onderwijsvoorzieningen en van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) € 1,0 miljoen voor de uitvoering van de tolkvoorziening in het leefdoel. Verder is de afgesproken onttrekking van € 26,5 miljoen aan het bestemmingsfonds frictiekosten in het budget opgenomen.

In de eerste vier maanden van 2021 is het tijdsevenredige budget met € 44,0 miljoen onderschreden. De ontstane financiële ruimte wordt voornamelijk veroorzaakt door lagere opschalingskosten en lagere materiële kosten door de lockdown.

Projectkosten

Voor 2021 is € 119,9 miljoen begroot voor projecten. Dit is een richtbedrag, gedurende het jaar wordt via een gecontroleerd besluitvormingsproces per project budget vrijgegeven. De gerealiseerde projectkosten zijn in de eerste vier maanden van 2021 € 3,1 miljoen lager dan tijdsevenredig begroot.

Frictiekosten personeel en huisvesting

De frictiekosten personeel bedragen € 0,3 miljoen. Deze frictiekosten bestaan voornamelijk uit de kosten van de interne mobiliteitscentra. Er heeft geen dotatie plaatsgevonden aan de voorziening Sociaal plan. De frictiekosten huisvesting bedragen € 0,0 miljoen. Eind april 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 als verwacht gebruik vanuit het bestemmingsfonds frictiekosten. Dit betreft de post Bestedingsplan dienstverlening WW, Wajong en WIA.

8.2. Rechtmatigheid

Al onze handelingen moeten rechtmatig zijn, in overeenstemming met de geldende regels en besluiten.

Rechtmatigheid uitkeringsverstrekking

Om de rechtmatigheid van de uitkeringsverstrekking te toetsen, worden afwijkingen gekwantificeerd en afzonderlijk gewogen en weergegeven. We maken daarbij onderscheid tussen financiële fouten en onzekerheden, waarover afzonderlijk verantwoording moet worden afgelegd indien deze in het verslagjaar 2021 (1 oktober 2020 tot 1 oktober 2021) zijn geconstateerd. 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 uitkeringslasten over de eerste twee kwartalen van verslagjaar 2021 bedraagt 0,6. Het percentage onzekerheden bedraagt 0,3. Dit zijn de gewogen UWV-percentages over alle wetten. De NOW maakt geen deel uit van de rechtmatigheidspercentages van de uitkeringslasten. Hierover rapporteren we in het jaarverslag 2021.

Lijst van afkortingen

Afj	Arbeidsondersteuningsfonds jonggehandicapten
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
BIO	Baseline Informatiebeveiliging Overheid
BIT	Bureau ICT-Toetsing
BKWI	Bureau Keteninformatisering Werk & Inkomen
Boa	bijzonder opsporingsambtenaar
BRP	Basisregistratie personen
BZK	(ministerie van) Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CPB	Centraal Planbureau
CRTV-BE	Compensatieregeling transitievergoeding bij ontslag wegens beëindiging van de werkzaamheden van de onderneming
CRTV-LAO	Compensatieregeling transitievergoeding bij langdurige arbeidsongeschiktheid
CWS	configureerbare webservice
DHH	Directie Handhaving
DIA	data-integratie en analyse
DUO	Dienst Uitvoering Onderwijs
EESSI	electronic exchange of social security information
EPA	ernstige psychische aandoeningen
ESCO	Europese beroepenstandaard
EU	Europese Unie
EURES	European Employment Services
fte	fulltime-equivalent
GEB	gegevensbeschermingseffectbeoordeling
ggz	geestelijke gezondheidszorg
HOWW	herontwerp van de WW-dienstverlening
hr	human resources
HR	Handelsregister
IB&P	informatiebeveiliging & privacy
ICT	informatie- en communicatietechnologie
IKB	Individueel keuzebudget
IPS	Individuele plaatsing en steun
IPS EPA	Individuele plaatsing en steun bij ernstige psychische aandoeningen
IV	informatievoorziening(functie)
IVA	Inkomensvoorziening volledig arbeidsongeschikten
KCC	Klantencontactcentrum
LAA	Landelijke Aanpak Adreskwaliteit
LAK	loonaangifteketen
M&O	misbruik en oneigenlijk gebruik
NOW	tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid
NRTO	Nederlandse Raad voor Training en Opleiding
NVVG	Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde
OCW	(ministerie van) Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
OTN	Ondersteuningsteam Noord
oWajong	oude Wajong
P&C-cyclus	planning-en-controlcyclus
PoW	Perspectief op Werk
RINA	Reference Implementation for a National Application
RMT	regionaal mobiliteitsteam
SBB	Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven
SDG	Single Digital Gateway
SIO	SMZ informatievoorziening optimalisatie
SMZ	Sociaal Medische Zaken
SSD	secure software development
STAP	Stimulering arbeidsmarktpositie
SUWI	Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen

SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	(ministerie van) Sociale Zaken en Werkgelegenheid
TCU	Tijdelijke commissie Uitvoeringsorganisaties
TNO	Nederlandse Organisatie voor toegepast-natuurwetenschappelijk onderzoek
Tozo	Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers
TVL	Tegemoetkoming Vaste Lasten
UIP	UWV Informatieplan
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VeDaT	verwerving datacenterdienstverlening
VMS	veiligheidsmanagementsysteem
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
WAU	Werk aan Uitvoering
Wbo	Wet betaald ouderschapsverlof
Wdo	Wet digitale overheid
Wet SUWI	Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen
WGA	Werkhervatting gedeeltelijk arbeidsongeschikten
Wgs	Wet gemeentelijke schuldhulpverlening
Whk	Werkhervattingskas
WIA	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
Wlz	Wet langdurige zorg
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
WSP	Werkgeversservicepunt
Wvbw	Wet vereenvoudiging beslagvrije voet
WW	Werkloosheidswet
zzp'er	zelfstandige zonder personeel

Colofon

Uitgave

UWV

Financieel-Economische Zaken

Postadres

UWV hoofdkantoor
La Gardiaweg 94
1043 DL Amsterdam

Inlichtingen

06-29514048

Auteurs

Hans Berghuis
Lydia Tabois

Volg ons

**Disclaimer**

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

UWV © 2021

