



'IEDEREEN ZAT MET BONZEND HART TE KIJKEN'

Strategisch beleidsadviseur **Maurien Klomp** over aanloop naar opening NOW-loket

'Het is wel heel bijzonder om vanuit je huis-kamer een proces te helpen opzetten dat werkgevers in Nederland van miljarden steun voorziet.' Maurien Klomp is strategisch beleidsadviseur bij UWV en sinds mei 2020 lid van het NOW-team. Op vrijdag 13 maart verliet ze het pand om pas na maanden (tijdelijk) weer naar kantoor terug te keren.

Op 17 maart 2020 kondigde het kabinet een economisch steunpakket aan, waarvan de tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW) onderdeel was. In één weekend tijd legden strategisch beleidsadviseurs van UWV en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid de basis voor de NOW. 'Daarna werd het een race tegen de klok. Die basis moest worden uitgewerkt, systemen gebouwd en getest en dat alles tegelijkertijd. Alle divisies van UWV, iedereen was erbij betrokken. Dat gaf een groot gevoel van: we doen het met z'n allen. Wat normaal in een jaar gebeurt, was nu in drie weken rond.'

Enorme opluchting

Op 6 april ging het aanvraagloket voor de NOW-1 open. 'Dat is heel spannend geweest. Er waren voortdurend korte lijnen met de uitvoerende directies en de raad van bestuur. We moesten door en alles moest snel. Mensen hebben keihard naar dat moment toe gewerkt. Op die maandag zat iedereen met bonzend hart te kijken. Werkt het? Houdt de server het? Kunnen we het aan? Gaan de voorschotbetalingen in één keer foutloos? Er heerste een enorme opluchting toen het allemaal goed bleek te gaan.' Daarna achteroverleunen was er niet bij. 'Er zijn duizenden losse eindjes opgelost en later nog een paar structurele wijzigingen aangebracht. Zo was aanvankelijk geen rekening gehouden met seizoensarbeid bijvoorbeeld.'

Steeds ingewikkelder

Het geld dat UWV uitkeert, is een voorschot. UWV moet achteraf definitieve berekeningen maken, nabetalingen doen of te veel betaalde voorschotten terugvorderen. Dat gebeurt sinds oktober. 'Uitvoeringstechnisch werd het steeds ingewikkelder. Er kwamen drie NOW-regelingen met in totaal vijf

verschillende aanvraagperiodes en voor al die periodes komen er ook weer definitieve berekeningen. Niemand had gedacht dat het zo lang zou duren. Het werk is alleen maar meer geworden, een jaar later worden er nog steeds mensen aangenomen en opgeleid.'

Buiten de boot

Naarmate de tijd verstreek, werd duidelijk dat sommige werkgevers buiten de boot vielen. Vaker werd om maatwerk geroepen. 'De regeling was opgezet om werkgevers zo snel mogelijk te kunnen uitbetalen. Dat proces is geautomatiseerd, als een losstaand iets om de bestaande structuur binnen UWV heen gebouwd. Maatwerk is lastig.' Dat levert soms moeilijk uit te leggen situaties op. 'Wij moeten aanvraagprocessen gescheiden houden, terwijl het voor de werkgever één NOW is. Als hij voor de ene regeling nog tienduizend euro moet bijbetalen en voor de andere datzelfde bedrag terugkrijgt, kunnen we dat niet tegen elkaar wegstrepen. Dat vergt heldere communicatie. Ik vind het mooi dat we een simulatietool hebben ontwikkeld, waarmee de werkgever zich in ieder geval goed kan voorbereiden.'