

# UWV Achtmaandenverslag 2021

9



---

# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	<b>2</b>
<b>Infographic</b>	<b>4</b>
<b>1. De coronacrisis en de gevolgen voor onze dienstverlening in 2021</b>	<b>5</b>
<b>2. Ontwikkeling dienstverlening</b>	<b>7</b>
2.1. Contact met de klant	7
2.2. Klanttevredenheid	9
2.3. Gegevensdienstverlening	10
<b>3. Dienstverlening gericht op werk</b>	<b>11</b>
3.1. Dienstverlening in de 35 arbeidsmarktregio's	11
3.2. Arbeidsbemiddeling en re-integratie voor WW'ers	13
3.3. Arbeidsbemiddeling en re-integratie voor mensen met een arbeidsbeperking	14
3.4. Voorzieningen en re-integratiediensten	15
3.5. Arbeidsjuridische dienstverlening	15
<b>4. Inkomensdienstverlening</b>	<b>16</b>
4.1. Inkomenszekerheid bieden	16
4.2. Sociaal-medische dienstverlening	17
4.3. Handhavingsinzet	19
<b>5. Toekomstbestendige organisatie</b>	<b>22</b>
5.1. Personeelsbestand	22
5.2. Goed toegeruste medewerkers	23
5.3. Vernieuwen en vereenvoudigen ICT-landschap	24
5.4. Informatiebeveiliging en privacy	25
<b>6. Beheersing van kosten en risico's</b>	<b>28</b>
6.1. Doelmatigheid	28
6.2. Risicobeheersing	29
<b>Lijst van afkortingen</b>	<b>32</b>
<b>Colofon</b>	<b>34</b>

---

# Voorwoord

Bijna 1,2 miljoen mensen zijn op de een of andere manier van UWV afhankelijk omdat ze op zoek zijn naar (ander) werk, (tijdelijk) geen inkomen hebben of wachten op een sociaal-medische beoordeling. We willen al deze mensen en ook werkgevers en onze zakelijke afnemers zo goed mogelijke dienstverlening bieden. Dat doen we steeds vaker in samenwerking met andere partijen.

## ***We gaan onze dienstverlening verder verbeteren ...***

De omgeving waarin UWV opereert, verandert continu. De vragen en verwachtingen van burgers, samenleving, politiek en medewerkers veranderen. 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. Onze ambitie hebben we vastgelegd in onze nieuwe UWV Strategie 2021-2025 Ruimte voor menselijke maat in dienstverlening. We willen onze dienstverlening verder verbeteren en verbreden, met meer aandacht voor de menselijke maat en meer focus op preventie. Daarvoor zullen we ook gebruikmaken van de extra middelen die het kabinet beschikbaar heeft gesteld naar aanleiding van het eindrapport van de Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag. We willen dat iedereen UWV ervaart als één geheel, als een publieke dienstverlener die oog heeft voor het individu. We zetten onze dienstverlening en onze kennis over arbeid en gezondheid in om werkloosheid en arbeidsongeschiktheid zo veel mogelijk te voorkomen. We nemen een grotere en actievere rol om samen met al onze partners te voorkomen dat mensen aan de zijlijn komen te staan.

## ***... met meer aandacht voor menselijke maat en maatwerk ...***

We slagen erin burgers en werkgevers in het overgrote deel van de gevallen snel en correct te helpen. Wanneer wij onverhoopt toch een fout maken of onzorgvuldig te werk gaan, herstellen we dat. Wanneer we er niet in slagen om onze werkzaamheden binnen de geldende termijn te verrichten, zoeken we naar een passende oplossing. We willen niet dat mensen de dupe worden van ons handelen. De afgelopen periode hebben we in een aantal uitzonderlijke situaties, waarin UWV evident zelf niet adequaat heeft gehandeld, naar oplossingen gezocht waarbij we nadrukkelijk rekening houden met de belangen van gedupeerden. Zo heeft een deel van de mensen die in 2019 en 2020 zowel een WW-uitkering als een Ziektewet- of Wazo-uitkering ontvingen, mogelijk te veel geld ontvangen. Terugvordering zou voor hen forse financiële consequenties hebben. We hebben daarom, in overleg met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW), besloten om van terugvordering af te zien. We zijn ook gestopt met het terugvorderen van voorschotten die zijn betaald aan mensen die te lang op een WIA-claimbeoordeling hebben moeten wachten. Mensen die de terugvordering al (deels) voldaan hebben, krijgen dat geld weer terug. Om onze beoordelingscapaciteit efficiënter te kunnen inzetten en zo ook WIA-voorschotten in de toekomst zo veel mogelijk te voorkomen, maken we in onze sociaal-medische dienstverlening de omslag naar een regiemodel. Daarmee willen we bereiken dat mensen met een WIA- of Ziektewet-uitkering zonder vertraging de benodigde dienstverlening krijgen en er alleen een (her)beoordeling wordt ingezet als dat echt nodig is. We nemen maatwerkbeslissingen voor de WIA-uitkeringsgerechtigden die de dupe zijn geworden van in 2018 onzorgvuldig afgehandelde herbeoordelingen en het vervolgproces. We bieden hun ondersteuning en bekijken of ze in aanmerking komen voor compensatie. Samen met het ministerie bezien we ook wat we kunnen doen in situaties waarin mensen de dupe worden van onbedoelde effecten van wetgeving. Zo hoeven Wajongers die als gevolg van de nieuwe Wet vereenvoudiging Wajong vanaf januari 2021 een te hoge uitkering kregen, niets terug te betalen.

## ***... en meer focus op preventie***

Tegen de eerdere verwachtingen in heeft de economie zich snel en krachtig hersteld; ook de vooruitzichten zijn gunstig. Het aantal WW-uitkeringen is sinds februari onafgebroken gedaald. Mogelijk neemt het aantal faillissementen nog wel toe nu de steunmaatregelen van de overheid, zoals de NOW, worden beëindigd. We houden rekening met een lichte stijging van de werkloosheid. De afgelopen periode hebben we samen met gemeenten en sociale partners 35 regionale mobiliteitsteams ingericht die klaarstaan om mensen die hun werk (dreigen te) verliezen in een zo vroeg mogelijk stadium naar nieuw werk te helpen. Het uitblijven van de verwachte negatieve economische gevolgen van de coronacrisis maakt de regionale mobiliteitsteams niet minder nodig. Juist nu de krapte op de arbeidsmarkt weer terugkeert en er sprake is van een grote mismatch tussen vraag en aanbod in de krimp- en groeisectoren, kunnen de teams een belangrijke rol spelen bij het invullen van de personeelsvraag van werkgevers en het mogelijk maken van nieuwe (zij)instroom. De regionale mobiliteitsteams zijn laagdrempelig en dichtbij voor werkzoekenden en werkgevers. Dat sluit goed aan op de behoefte aan overheidsdienstverlening dicht bij de burger.

## ***We houden continu aandacht voor de klanttevredenheidscijfers ...***

Uitkeringsgerechtigden en werkgevers blijven onze dienstverlening waarderen. We zijn trots dat, net als bij de laatste meting van 2020, uitkeringsgerechtigden ons als rapportcijfer een 7,4 toekenden en werkgevers een 7,1. Tegelijkertijd zijn we ons ervan bewust dat het hier om gemiddelde cijfers gaat en dat er ook mensen niet tevreden zijn. We voorzien ook concrete situaties waarin dat kan gebeuren. We hanteren bijvoorbeeld een zeer ruim coulanacebeleid bij de terugvordering van te veel betaalde NOW-voorschotten, maar werkgevers moeten het geld uiteindelijk wel terugbetalen. Er is kans dat ze dat UWV aanrekenen. We verwachten dat uiteindelijk circa twee derde van de werkgevers het ontvangen voorschot geheel of gedeeltelijk moet terugbetalen.

---

**... bij het realiseren van onze ambitie**

We zijn ons ervan bewust dat er veel factoren zijn die grote invloed hebben op de mate waarin we onze doelen kunnen realiseren. Om onze ambitie te realiseren zullen we dan ook soms lastige keuzes moeten maken. Maar we weten tegelijkertijd dat we te allen tijde kunnen rekenen op onze medewerkers. Zij leveren enorme prestaties om onze dienstverlening niet alleen op peil te houden maar ook te verbeteren en helpen zo onze ambitie te realiseren om nog beter bij te dragen aan een samenleving waarin iedereen meedoet.

*Raad van bestuur*

Nathalie van Berkel

Maarten Camps, voorzitter

Guus van Weelden



# Infographic

## UWV-resultaten eerste acht maanden 2021

Cijfers zijn afkomstig uit het UWV achtmaandenverslag 2021.

### NOW

Tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid: stand 8 oktober 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	4
Toegekende NOW-aanvragen	139.500	63.700	77.900	75.000	44.700	21.200
Uitgekeerde voorschotten (x miljard)	€ 7,9	€ 4,3	€ 2,8	€ 3,3	€ 2,0	€ 0,6
Betrokken werknemers (x miljoen)	2,7	1,3	1,3	1,3	0,8	0,4
Definitief vastgestelde NOW-aanvragen	60.700	13.300	-	-	-	-

### 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

- 114.700 werkoriëntatie-gesprekken met WW'ers
- 9.800 gesprekken gevoerd met WIA/WGA'ers



### Handhaving

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



#### Inlichtingenplicht

- 6.400 overtredingen
- 1.600 boetes opgelegd



#### Inspanningsplicht

- 65.100 overtredingen
- 25.900 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 20.609 medewerkers (18.218 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. De uitvoering van de NOW legt ook dit jaar een groot beslag op de capaciteit van UWV. Inmiddels zijn we bezig met de zesde en laatste aanvraagperiode (de NOW 4, die loopt van juli tot en met september). Net als bij de NOW 1, de NOW 2 en de NOW 3.1 tot en met 3.3 hebben we voor de NOW 4 een risicoparagraaf vastgesteld met de risico's die we bij de uitvoering verwachten. Het loket voor de NOW 3.3 (de vijfde aanvraagperiode) sloot op 1 juli. In de afgelopen maanden handelden we voorschotaanvragen af voor de vierde en vijfde aanvraagperiode (NOW 3.2 en NOW 3.3) en verrichtten we werkzaamheden voor de vaststelling van de definitieve subsidiebedragen voor de NOW 1 en de NOW 2. Verder handelden we bezwaarzaken af. De openstelling van het loket voor de subsidievaststelling voor de NOW 3.1 staat gepland in oktober.

**Tabel NOW-voorschotaanvragen\***

	NOW 1	NOW 2	NOW 3.1	NOW 3.2	NOW 3.3	NOW 4
Aantal ingediende aanvragen	148.300	65.400	81.700	78.500	46.100	22.200
Aantal toegekende aanvragen	139.500	63.700	77.900	75.000	44.700	21.200
Aantal betrokken werknemers	2,7 miljoen	1,3 miljoen	1,3 miljoen	1,3 miljoen	0,8 miljoen	0,4 miljoen
Uitgekeerd bedrag aan voorschotten	€ 7,9 miljard	€ 4,3 miljard	€ 2,8 miljard	€ 3,3 miljard	€ 2,0 miljard	€ 0,6 miljard
Aantal ingediende bezwaren	4.480	1.083	2.263	1.363	368	136

\* De cijfers voor de ingediende bezwaren geven de stand per eind september 2021 weer. De overige cijfers in de tabel tonen de stand per 8 oktober 2021.

**Tabel NOW-vaststellingen\***

	NOW 1	NOW 2
Aantal ingediende aanvragen	77.200	16.800
Aantal definitief vastgestelde aanvragen	60.700	13.300
Aantal nabetalingen	20.800	5.200
Bedrag nabetalingen	€ 183,7 miljoen	€ 41,0 miljoen
Aantal terugvorderingen	39.900	8.100
Bedrag terugvorderingen	€ 907,0 miljoen	€ 281,8 miljoen
Aantal ingediende bezwaren	3.155	356

\* De cijfers voor de ingediende bezwaren geven de stand per eind september 2021 weer. De overige cijfers in de tabel tonen de stand per 8 oktober 2021.

De definitieve vaststelling van de subsidiebedragen is een inhoudelijk complex traject met veel uitzonderingssituaties. De optelsom aan regelingen maakt het niet eenvoudiger. Er is een risico dat in bepaalde situaties bij de vaststelling omzet- en loonsomgegevens niet consistent worden beoordeeld. Om dit te voorkomen, bespreken UWV en het ministerie van SZW deze speciale gevallen in het zogeheten Poortwachtersoverleg. Ook de roep om maatwerk neemt steeds meer toe. Dit vergt uiterste precisie en alertheid van de uitvoering. Process mining, intensieve samenwerking en kennisborging in de gehele keten zijn daarbij van groot belang, net als zorgvuldige communicatie met werkgevers. Accountants en hun beroepsorganisatie NBA gaven de laatste tijd steeds luider het signaal af dat het niet haalbaar is om alle (accountants- en/of derde)verklaringen uiterlijk 31 oktober (de sluitingsdatum voor de NOW 1) af te geven en dat werkgevers daarvan de dupe worden. Daarom is besloten dat werkgevers nu tot en met 6 februari 2022 de verklaring kunnen insturen. De aanvraag voor de NOW-vaststelling moet echter altijd uiterlijk 31 oktober 2021 zijn ingediend.

---

Voor het komende periode voorzien we een aantal dilemma's:

- De vaststellingsloketten voor de NOW 1 en de NOW 2 zijn inmiddels al enige tijd open, maar het aantal aanvragen voor vaststelling blijft relatief beperkt. We blijven werkgevers op allerlei manieren attenderen op het feit dat ze een vaststelling moeten aanvragen. Bij werkgevers die dit niet doen, zullen we het bedrag (na nog één formele reminder in november) op nihil moeten stellen. Zij zullen de ontvangen bedragen dan geheel moeten terugbetalen.
- In de praktijk blijkt dat een aanzienlijk deel van de werkgevers het ontvangen voorschot geheel of gedeeltelijk moet terugbetalen. Tot nu toe geldt dit voor circa 60% van de vastgestelde aanvragen. We hanteren een zeer ruim coulancebeleid, maar het geld moet uiteindelijk wel worden terugbetaald. Circa twee derde van de werkgevers die het ontvangen voorschot geheel of gedeeltelijk moeten terugbetalen, doet dit tot nu toe goed. Met het merendeel van het overige derde hebben we een betalingsregeling getroffen, die slechts in een enkel geval niet is nagekomen.

### Economisch herstel

De Nederlandse economie heeft zich snel en krachtig hersteld van de coronacrisis en ook de vooruitzichten zijn gunstig. In het tweede kwartaal van 2021 is de spanning op de arbeidsmarkt verder toegenomen; deze bevindt zich op het hoogste niveau sinds UWV die meet (2003). De UWV-spanningsindicator geeft aan dat inmiddels voor bijna driekwart van de beroepsgroepen de arbeidsmarkt krap of zeer krap is. Omdat er te weinig kandidaten zijn, is het voor werkgevers dus (zeer) moeilijk openstaande vacatures voor deze beroepsgroepen te vervullen. Het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) telde een recordaantal nieuwe vacatures, terwijl de werkloosheid verder afnam. Het aantal WW-uitkeringen daalt sinds februari 2021 onafgebroken. Sinds juni ligt het aantal zelfs lager dan in februari 2020, vlak voor het begin van de coronacrisis. Eind augustus verstrekten we 212.700 WW-uitkeringen. Dat zijn er 27,1% minder dan eind augustus 2020 en 11,4% minder dan eind februari 2020. Het Centraal Planbureau (CPB) voorspelt in de Macro Economische Verkenning 2022 een economische groei van 3,9% voor 2021 en 3,5% voor 2022. Het werkloosheidspercentage komt naar verwachting in 2021 uit op 3,4%. Mogelijk neemt het aantal faillissementen wel toe als de steunmaatregelen van de overheid zijn afgebouwd. Het werkloosheidspercentage stijgt dan licht naar 3,5% in 2022. De krapte op de arbeidsmarkt houdt aan.

### Benutting opgeschaalde capaciteit

In verband met de coronacrisis hebben we veel extra personeel geworven. Onder andere omdat de verwachte hogere WW-volumes uitblijven, is er op dit moment bij sommige bedrijfsonderdelen sprake van overcapaciteit. We hebben veel van deze medewerkers in 2022 nodig omdat we onze dienstverlening gaan verbreden en verbeteren met de extra middelen die het kabinet beschikbaar heeft gesteld naar aanleiding van het eindrapport van de Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag. Intussen zetten we deze tijdelijke overcapaciteit in om de kwaliteit van de huidige dienstverlening te verbeteren en om de werkdruk elders in de organisatie te verlichten.

Eind augustus 2021 beschikten we over 136 fte's meer uitkeringsdeskundigen WW dan een jaar daarvoor. Eind augustus hadden we in totaal 174 fte's meer uitkeringsdeskundigen WW dan op basis van de prognose van juni 2021 nodig is. Per saldo hebben we hiermee voldoende ruimte om natuurlijk personeelsverloop op te vangen en een eventueel oplopende WW aan te kunnen. De vooralsnog beschikbare ruimte aan uitkeringsdeskundigen gebruiken we om recent geworven medewerkers voor de WW breder op te leiden en om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren. Voor de arbeidsongeschiktheidswetten is er juist een licht tekort aan uitkeringsdeskundigen. We streven ernaar om deze bezetting op het begrote niveau te brengen. Ook bij de Ziektewet zullen we nieuwe medewerkers opleiden om het verwachte toenemende werkaanbod te kunnen opvangen.

In 2020 hebben we 350 fte's adviseurs werk geworven. Naar aanleiding van de bijgestelde WW-prognoses zijn we gestopt met verdere werving. Alleen indien noodzakelijk werven we om adviseurs werk te vervangen die in een nieuwe functie gaan werken of bij UWV vertrekken. In het najaar maken we opnieuw de balans op. Voor onze arbeidsjuridische dienstverlening hebben we in 2020 62 extra fte's geworven. We handhaven de huidige bezetting vooralsnog tot het einde van het jaar zodat we, als de beëindiging van de steunmaatregelen per 1 oktober 2021 tot meer ontslagen leidt, werkgevers snel en goed kunnen bedienen. Intussen is er sprake van een te ruime bezetting. Deze overcapaciteit zetten we in om dossiers weg te werken, kwaliteitsaudits uit te voeren en klantcontacten te intensiveren.

We hebben ook tijdelijk een te ruime bezetting aan klantadviseurs. Deze capaciteit hebben wij later dit jaar nodig om de kwaliteit van onze persoonlijke digitale dienstverlening te verbeteren. In de tussentijd springen deze medewerkers tijdelijk ergens anders in de organisatie bij. We gebruiken de extra capaciteit ook om het vakmanschap van medewerkers te vergroten. Verder trekken we voorlopig geen nieuwe klantadviseurs aan.

### Beperkt face-to-facecontact

Gedurende de eerste acht maanden van 2021 waren onze kantoren als gevolg van de lockdown nog steeds beperkt toegankelijk. Verreweg de meeste gesprekken met cliënten 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 cliënt wel uitgenodigd voor een afspraak op een UWV-locatie.

---

## 2. Ontwikkeling dienstverlening

Burgers ervaren dat de overheid – en ook UWV – de menselijke maat in bepaalde opzichten uit het oog heeft verloren. In de samenleving, in de politiek en bij onze eigen medewerkers is er steeds meer vraag naar en aandacht voor een overheid die meer oog heeft voor de menselijke maat. Voor UWV is dit aanleiding om een nieuw dienstverleningsconcept te ontwikkelen, waarin de mensen die van ons afhankelijk zijn centraal staan. We vinden het belangrijk dat burgers, werkgevers en ketenpartners UWV ervaren als één organisatie die werkt vanuit zijn maatschappelijke opdracht, binnen de wettelijke kaders, met oog voor de menselijke maat, in een goede balans met efficiency en onze controlerende taak. We streven naar gemakkelijk toegankelijke, passende en consistente dienstverlening, waardoor iedereen zich gehoord, gezien en geholpen voelt. We vinden het belangrijk dat duidelijk is hoe mensen in contact kunnen komen met UWV en voor welke soorten dienstverlening ze bij ons terecht kunnen. We bieden daarvoor één loket dat zowel digitaal, telefonisch als fysiek kan zijn. Mensen die gebruikmaken van onze dienstverlening, ervaren een drempelloze reis door UWV heen. Ook zetten we ons in om mensen verder te helpen als dienstverlening van meerdere overheidsorganisaties nodig is, zodat ze de overheidsdienstverlening zo veel mogelijk als eenduidig ervaren. In 2022 starten we met de implementatie van dit nieuwe dienstverleningsconcept.

### 2.1. Contact met de klant

We werken continu aan verbetering van onze dienstverlening. 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. We maken bewuste keuzes over welke dienstverlening we via welke communicatiekanalen inzetten en hoe we deze kanalen op elkaar afstemmen. Daarbij zullen we bepaalde kanalen verder ontwikkelen. Voor werkgevers zijn dit web, Digipoort en persoonlijke dienstverlening. Voor werknemers zijn dat web, app en chat.

#### 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. Het 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 in een maatwerkplaats en er is een landelijk ondersteuningsteam, twee regio's treffen voorbereidingen om van start te gaan.

Eind augustus 2021 waren er 292 casussen ingediend en 198 afgehandeld. We zien dat de meeste problemen zich voordoen bij de volgende onderwerpen.

- **Inkomensgevolgen.** Terugvordering en verrekening van te veel of onterecht uitbetaalde uitkeringsgelden leidt bij de klant tot (verergerde) schuldenproblematiek of andere negatieve inkomensgevolgen.
- **Re-integratie.** UWV oordeelt dat de klant op basis van zijn uitkeringsrechten geen recht heeft op ondersteuning bij re-integratie, of UWV handelt bij scholingsvraagstukken te strikt naar de letter van de wet.
- **Wajong.** De strikte regelgeving voor loondispensatie leidt tot verlies van werk in plaats van behoud hiervan.
- **Loonkostenvoordeel.** Een strikte hantering van aanvraagtermijnen leidt ertoe dat werkgevers en burgers zich niet geholpen voelen maar juist tegenwerking en bureaucratie ervaren bij het aan het werk helpen van kwetsbare doelgroepen.

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. In afwachting van besluitvorming hierover passen we maatwerk toe in individuele gevallen.

We onderzoeken wat we kunnen leren van de maatwerkplaatsen binnen UWV, zowel inhoudelijk als procesmatig. De eerste resultaten worden eind 2021/begin 2022 verwacht.



---

## Omnichannel dienstverlening

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

### Chatten achter DigiD

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

### Uniform klantbeeld

Sinds half juli hebben twee Klantencontact-teams de eerste versie van het Uniform klantbeeld beproefd. Dit digitaal overzicht van klantgegevens biedt direct inzicht in relevante informatie over de klant, waardoor deze gerichter en sneller geholpen kan worden. We breiden de pilot in het najaar uit met twee extra teams en voegen een aantal extra functionaliteiten toe. Daarna bezien we of we het Uniform klantbeeld landelijk kunnen invoeren.

### WIA-voorlichting verbeterd

De afgelopen periode hebben we de informatievoorziening over het WIA-aanvraagproces verbeterd en geüniformeerd. Op uwv.nl is nu eenvoudig stapsgewijze uitgelegd wat de te nemen stappen zijn bij een WIA-aanvraag. Verder hebben we de brieven over de vervolgstappen in het WIA-proces aangepast. Er is een online startbijeenkomst WIA ontwikkeld, met een webinar, een interactieve voorlichtingsbijeenkomst en een digitaal voorlichtingssprekkuur. Na een succesvolle pilot bieden we deze online WIA-voorlichting vanaf september aan alle WIA-aanvragers.

## Luisteren naar uitkeringsgerechtigden en werkgevers

Om onze dienstverlening zo veel mogelijk op de behoeftes en wensen van onze klanten af te stemmen en zo de klanttevredenheid te verbeteren, luisteren we goed naar hen.

### Signalen cliëntenraden benut

Cliëntenraden staan in nauw contact met de mensen die gebruikmaken van onze dienstverlening en zijn daarom voor ons belangrijke 'ogen en oren'. Zij vormen de spreekbuis van de mensen die van ons afhankelijk zijn en wij maken dankbaar gebruik van de gevraagde en ongevraagde adviezen die zij ons geven om onze dienstverlening te verbeteren. De afgelopen maanden zijn de cliëntenraden betrokken geweest bij diverse zaken die binnen UWV spelen, zoals de externe evaluatie van de onzorgvuldig uitgevoerde WIA-herbeoordelingen naar aanleiding waarvan het Meldpunt Herstelactie is ingericht (zie paragraaf 4.2 Sociaal-medische dienstverlening, onder het kopje Herstelactie voor gedupeerden onzorgvuldige herbeoordelingen), de dialoogsessies over de nieuwe UWV Strategie 2021-2025, ontwikkelingen op het gebied van datagedreven werken, ons nieuwe dienstverleningsconcept en de proeftuinen voor sociaal-medische centra (zie paragraaf 4.2 Sociaal-medische dienstverlening, onder het kopje Toewerken naar een nieuw evenwicht om de toenemende vraag naar sociaal-medische dienstverlening op te vangen).

### Klantreizen

We betrekken de mensen die van onze dienstverlening gebruikmaken bij de zogeheten klantreizen, waarmee we de route in kaart brengen die ze binnen UWV afleggen. We zien dan waar zich knelpunten voordoen in klantprocessen en in de samenwerking tussen bedrijfsonderdelen. Op basis van de resultaten nemen we maatregelen. In juni is de klantreis 'Ik word werkloos' gestart. Eind september komen de resultaten hiervan beschikbaar.

### UWV-panels

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

We sturen per jaar 11 miljoen brieven over een groot aantal onderwerpen. We gaan alle verschillende soorten brieven toetsen op duidelijkheid. Een team medewerkers van verschillende disciplines is samen aan de slag gegaan om de eerste brieven te herschrijven tot heldere informatie voor onze klanten. De resultaten leggen we voor aan het klantpanel UWV, dat er vervolgens met de stofkam doorheen gaat. Met hun opmerkingen verfijnen we de brieven. We hebben inmiddels 14 brieven aangepast.

## Meer rekening houden met doenvermogen

UWV doet 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 mensen. Inmiddels hebben we een onderzoek afgerond dat duidelijk maakt wat doenvermogen betekent in de context van UWV. Uit een ander afgerond onderzoek blijkt welke factoren van invloed zijn op hoeveel doenvermogen het vraagt om een UWV-proces te doorlopen. Op basis van deze onderzoeken hebben we in de zomer een eerste prototype van de doenvermogenstoets ontwikkeld. De definitieve toets zal helpen om bij de inrichting van onze processen vooraf beter rekening te houden met het doenvermogen van de burger. Daarnaast hebben we een eerste versie van een doenvermogenstoets voor beleid gemaakt. Deze hebben we afgestemd met de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR). Hiermee kunnen we al in de beleidsvoorbereiding doenlijkheid bewust(er) meenemen en in uitvoeringstoetsen nieuwe wet- en regelgeving hierop toetsen. We zullen beide toetsen aan de hand van gebruikerservaringen doorontwikkelen.

## 2.2. Klanttevredenheid

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

De gemiddelde tevredenheid van zowel uitkeringsgerechtigden als werkgevers over onze dienstverlening is in het eerste halfjaar van 2021 gelijk gebleven aan de score bij de laatste meting in 2020. Hiermee hebben we de in 2020 gestegen klanttevredenheid kunnen vasthouden. De tevredenheid van uitkeringsgerechtigden bleef 7,4. De tevredenheid van werkgevers bleef 7,1. Hun tevredenheid over de regionale Werkgeversservicepunten (gestegen van 7,2 naar 7,4) en werk.nl (van 6,4 naar 6,6) was nooit eerder zo hoog.

Tabel Klanttevredenheid eerste acht maanden 2021

	Norm 2021	Eerste meting 2021	Gemiddelde score 2020
Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,0	7,4	7,4
Klanttevredenheid werkgevers	6,3	7,1	7,2
Klanttevredenheid werkgevers over online vacaturebemiddeling en -vervulling	n.v.t.	6,6	6,5

### Grotere klantgerichtheid van medewerkers werpt vruchten af

De hoge klanttevredenheid is niet alleen te danken aan de dienstverlening rondom de coronacrisis en de NOW, maar ook aan het UWV-brede beleid om het vakmanschap en de professionaliteit van onze medewerkers te vergroten. Dit leidt gaandeweg tot een steeds klantgerichtere benadering op alle niveaus. De klanttevredenheid over contacten met UWV-medewerkers is bijzonder hoog. Dat blijkt ook uit het nieuwe onderzoeks- en leerinstrument Direct Feedback, dat inmiddels ruim een jaar in gebruik is bij ons bedrijfs onderdeel Werkbedrijf. Begin juni is een pilot gestart bij het bedrijfs onderdeel Uitkeren en binnenkort start een pilot bij het bedrijfs onderdeel Sociaal Medische Zaken.

### Verbeterpunten

Toch is er nog ruimte om de klanttevredenheid te verhogen. Een aantal terugkerende punten blijft net voldoende of onvoldoende scores. Het gaat dan vooral om situaties waarbij UWV in gebreke blijft, bijvoorbeeld als de afhandeling lang duurt of als UWV een voor de betrokkene nadelige beslissing neemt. In dat soort gevallen missen cliënten vaak duidelijkheid en handelingsperspectief. Meer gerichte aandacht voor hen in dergelijke situaties, vooraf en achteraf, zou voor verbetering kunnen zorgen. Een blijvend punt van aandacht is de ontevredenheid over de duur van de afhandeling van de WIA-aanvraag en het deskundigenoordeel. Bij WIA-aanvragers ontstaat dan onduidelijkheid over het voorschot dat UWV wel (of niet) verstrekt (zie ook paragraaf 4.2 Sociaal-medische dienstverlening, onder het kopje Terugvorderen WIA-voorschotten stopgezet).

Op werk.nl worden op dit moment tussen de 250.000 en 300.000 vacatures getoond; Werkgevers raadplegen er circa 2 miljoen keer per maand een cv. Werkgevers die werk.nl gebruiken voor het vinden van kandidaten voor vacatures blijven gemiddeld minder tevreden daarover. Kernpunt van hun kritiek is dat de gegevens van kandidaten niet actueel zijn. Ook klagen werkgevers over kandidaten die niet reageren of niet op korte termijn beschikbaar zijn, of matig gemotiveerd zijn. De urgentie om hier iets aan te doen is nog groter in de huidige situatie, waarin het aantal vacatures stijgt terwijl het aantal werkzoekenden afneemt en er een behoorlijk gat is tussen wat gevraagd wordt en wat werkzoekenden bieden. We zijn daarom aan de slag gegaan met het actieplan werk.nl. We zorgen ervoor dat er op werk.nl alleen nog actieve cv's worden getoond. Werkzoekenden wijzen we actief op de kansen die de krappe arbeidsmarkt biedt en de noodzaak om zich juist nu goed te profileren. Met onder andere instructiefilmpjes op werk.nl laten we werkzoekenden zien hoe ze hun profiel zo goed mogelijk kunnen inrichten. Met effect, want ruim 85% van alle profielen is inmiddels goed ingevuld. Dankzij deze inspanningen is de tevredenheid van werkgevers over online

---

vacaturebemiddeling en –vervulling gestegen van 6,5 naar 6,6. Toch zal het voor werkgevers een uitdaging blijven om werkzoekenden te vinden met de juiste vaardigheden. Dit zet de klanttevredenheid onder druk.

## 2.3. 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). Eind augustus 2021 stonden in de polisadministratie bijna 20,7 miljoen inkomstenverhoudingen van 13,6 miljoen mensen geregistreerd.

### 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 drie configureerbare webservices in productie, een voor de loonaangifte, een voor persoonsgegevens en een voor handelsregistergegevens. Interne en externe partijen die realtime loonaangiftegegevens willen afnemen, worden alleen nog aangesloten op de configureerbare webservice voor de loonaangifte en niet meer op de oude generieke webservices. Het afgelopen halfjaar zijn voor de uitvoering van de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet (Wvbbv) ons bedrijfsonderdeel Uitkeren, de Belastingdienst en de Stichting Netwerk Gerechtsdeurwaarders aangesloten. Het CAK is aangesloten voor de vaststelling en inning van de eigen bijdrage voor de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

#### 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 zogeheten signalen Langdurig niet-ingezetene met bij UWV bekende informatie over de verblijfplaats van een persoon. Daarmee kunnen gemeenten bij twijfel aan de juistheid van een inschrijving als niet-ingezetene een adresonderzoek starten. De onderzoeken zijn waardevol, omdat ze kunnen duiden op mogelijke fraude als een uitkeringsgerechtigde 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 12 gemeenten. Hoewel deze pilot hinder ondervond van de coronacrisis, leverde deze proef toch 18 signalen op. Deze signalen hebben ertoe geleid dat we enkele waarschuwingen hebben afgegeven (wanneer er geen sprake was van verwijtbaarheid) en in sommige gevallen (een deel van) de uitkering hebben teruggevorderd of een boete opgelegd. In november en december 2020 is bij dezelfde 12 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 Langdurig niet-ingezetene uitgezet bij 22 gemeenten. De pilot is in juni 2021 geëvalueerd. Hierna is besloten om het signaal Langdurig niet-ingezetene in het voorjaar van 2022 in gebruik te nemen bij alle aan het project LAA deelnemende gemeenten. Deze uitrol is gepland in het voorjaar van 2022. 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 (zogeheten 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 acht maanden van 2021 32 meldingen bij het centrale loket gedaan.

---

## 3. 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.

### 3.1. Dienstverlening in de 35 arbeidsmarktregio's

UWV ziet de vorming van de 35 regionale mobiliteitsteams (RMT's) als belangrijke stap in de richting van één herkenbaar publiek loket voor werkzoekenden en werkgevers voor al hun vragen over werken en een leven lang ontwikkelen. Dat negatieve gevolgen van de coronacrisis op de arbeidsmarkt door de steunmaatregelen van de overheid vooralsnog zijn uitgebleven, maakt de noodzaak van de regionale mobiliteitsteams er niet minder om. Juist nu de krapte op de arbeidsmarkt weer terugkeert en er sprake is van een grote mismatch tussen vraag en aanbod in de krimp- en groeisectoren, kunnen de teams een belangrijke rol spelen bij het invullen van de personeelsvraag van werkgevers en het mogelijk maken van nieuwe (zij)instroom. De regionale mobiliteitsteams zijn laagdrempelig en dichtbij voor werkzoekenden en werkgevers. De partijen die in de teams samenwerken kunnen met een zogeheten ontschot budget gebruikmaken van elkaars dienstverlening. Dat sluit allemaal goed aan op de behoefte aan overheidsdienstverlening dicht bij de burger.

#### Aanvullende crisisdienstverlening regionale mobiliteitsteams

In de afgelopen maanden zijn regionale mobiliteitsteams gevormd om mensen van werk naar werk te begeleiden en werkloosheid zoveel mogelijk te voorkomen. In deze teams werken sociale partners, gemeenten en UWV nauw samen met uitzendbureaus, Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB), onderwijsorganisaties, Werkgeversservicepunten en Leerwerkloketten. Alle 35 regionale mobiliteitsteams hebben een plan van aanpak opgesteld, waarin zij aangeven hoe de samenwerking in het team vorm krijgt. Op basis van dit plan stelt het ministerie van SZW budget ter beschikking om dienstverlening uit te voeren. Inmiddels zijn alle regionale mobiliteitsteams gestart.

De teams richten zich erop om het aanbod aan werkzoekenden zo veel mogelijk te laten aansluiten op de vraag op de arbeidsmarkt, door vacatures inzichtelijk te maken en inzicht in werkzoekenden te geven. Om de teams te ondersteunen is een tool ingericht, waarin de dienstverlening van de samenwerkende partners om een werkzoekende naar werk te begeleiden is opgenomen. De partijen die in de teams samenwerken, kunnen voor alle werkzoekenden die zich bij hen melden gebruikmaken van elkaars dienstverlening. Zo kan een arrangement op maat worden samengesteld om werkloosheid te voorkomen of om het verblijf in een uitkeringssituatie zo kort mogelijk te houden. UWV biedt niet alleen zijn online dienstverlening en de dienstverlening door UWV-adviseurs (zoals workshops) aan, de teams kunnen ook gebruikmaken van de contracten voor de dienstverlening die UWV voor zijn eigen werkzoekenden inkoop. We hebben onze inkoopcontracten daarop aangepast. Welke dienstverlening kan worden ingezet, is opgenomen in de zogenoemde landelijke menukaart die onderdeel is van de Tijdelijke regeling aanvullende crisisdienstverlening COVID-19. Het gaat 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 deze zogeheten ontschotte dienstverlening door de regionale mobiliteitsteams in 2021 en 2022 is in totaal € 80 miljoen beschikbaar.

#### Scholing

Er is sprake van discrepantie tussen vraag en aanbod op de arbeidsmarkt. Werkgevers hebben in toenemende mate moeite om vacatures vervuld te krijgen. Waar banen in de ene sector verdwijnen, groeit juist de vraag naar gekwalificeerd personeel in een andere sector. De overstap naar een andere sector met betere en meer duurzame baankansen vraagt echter vaak nieuwe kennis en vaardigheden van werkzoekenden. Met werkgevers worden landelijke en regionale arrangementen afgesloten om werkzoekenden via (om)scholing geschikt te maken voor vacatures. Op deze manier kunnen ze ook lang openstaande vacatures vervullen. Om meerjarige scholingstrajecten mogelijk te maken die werkzoekenden toeleiden naar een duurzame arbeidsmarktpositie is een structurele financieringsbasis nodig.

Bij scholingsadviezen wordt gebruikgemaakt van de overzichten met kansrijke beroepen en overstapberoepen die UWV regelmatig actualiseert. Aanvullend hebben we begin dit jaar samen met SBB, de MBO Raad en de Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO) inspiratiekaarten ontwikkeld voor mensen die overwegen over te stappen naar een ander beroep op mbo-niveau. Adviseurs van UWV, gemeenten, Leerwerkloketten en het onderwijs kunnen de inspiratiekaart gebruiken bij de inzet van praktijkleren via de regionale mobiliteitsteams. In februari 2021 verscheen de [Inspiratiekaart praktijkleren in het mbo en overstapberoepen](#) en in juli 2021 de [Inspiratiekaart bij- en omscholing via het mbo voor kansrijke beroepen](#).

---

## 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 in het voorjaar 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. Hieronder rapporteren we over de voortgang op een aantal punten.

### 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. Deze is per 1 juli 2021 in werking getreden. Een deel van de arbeidsdeskundigen is inmiddels opgeleid om de nieuwe loonwaardebepaling uit te voeren. De opleiding van de overige 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. Het Inlichtingenbureau is gestart met de technische realisatie van dit gegevensknooppunt. Deze realisatie en de voorbereidingen om hierop technisch aan te sluiten zullen de rest van 2021 in beslag nemen. Het is de bedoeling de gegevensuitwisseling vervolgens in de eerste helft van 2022 in de praktijk te beproeven. Op dit moment loopt al een pilot van UWV en de gemeenten Rijnmond en Haaglanden. Er worden nog vijf pilots voorbereid.

## Versterken werkgeversdienstverlening

De 35 regionale Werkgeversservicepunten vormen steeds meer één herkenbaar gezamenlijk publiek aanspreekpunt voor werkgevers. De tevredenheid van werkgevers over de dienstverlening die UWV biedt via de regionale Werkgeversservicepunten is sinds september 2019 toegenomen van 8,2 naar 8,6. Maar liefst 88% van de werkgevers geeft aan het regionale Werkgeversservicepunt aan te bevelen aan collega's of zakelijke relaties. Slechts 2% van de werkgevers is ontevreden en zou de Werkgeversservicepunten niet aanbevelen. De rest is neutraal. In samenwerking met de Programmaraad en het ministerie van SZW heeft UWV een enquête ontwikkeld waarmee op landelijk uniforme wijze de werkgeverstevredenheid zal worden gemeten in alle arbeidsmarktregio's. UWV faciliteert de uitvoering van dit onderzoek, dat in het najaar van 2021 van start zal gaan.

Voor 2021 heeft het ministerie van SZW extra middelen aan UWV toegekend om de werkgeversdienstverlening te versterken met 105 extra fte's. Afgesproken is dat UWV in 2021 met 29.250 werkgevers afspraken maakt om hen te ondersteunen bij hun personele vraagstukken (in 2020 waren er zulke afspraken met 24.000 werkgevers). Eind augustus 2021 hadden we afspraken met 24.400 werkgevers (83% van onze doelstelling); dat zijn er al meer dan in heel 2020. We verwachten deze doelstelling in 2021 ruim te behalen. Daarnaast hebben we met het ministerie afgesproken dat we de extra capaciteit inzetten om het aantal vacaturevervullingen voor mensen met een WW-, WIA- of Wajong-uitkering verhogen van 16.000 naar 20.000 op jaarbasis. Tot en met augustus 2021 zijn in totaal 11.800 vacatures vervuld, dat is 59% van de ambitie van 20.000 vervulde vacatures. We verwachten in 2021 in totaal 18.000 vacaturevervullingen te kunnen realiseren (90%).

### Campagne Oplossingen voor werkgevers

Via de campagne Oplossingen voor werkgevers laten we werkgevers weten hoe UWV hen bij het zoeken en vinden van oplossingen voor arbeidsmarkt-vraagstukken kan ondersteunen met kennis, informatie, tips en suggesties, hulpmiddelen, financiële regelingen en een database met ruim 350.000 cv's. Na de eerste ronde in januari 2021 ging eind mei de tweede ronde van start, die tot eind juni duurde. Hierin stonden de ondersteunende rol van de NOW, de inzet van herplaatsing bij ontslag en proefplaatsing als middel om nieuw personeel te vinden centraal.

## Skills steeds belangrijker

Voor een significant transparantere en beter functionerende arbeidsmarkt is inzicht in skills 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 het 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 de basisversie van CompetentNL voor het einde van 2021 gereed te krijgen. Deze basisversie is geschikt om binnen UWV te testen en te laten beoordelen door andere partijen. 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. Eind augustus 2021 hebben we een [dashboard met de eerste skillsinzichten](#) live gezet. De regionale mobiliteitsteams en andere professionals maken er actief gebruik van. Het dashboard wordt geleidelijk uitgebreid.

## 3.2. 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 of wordt voldaan aan de sollicitatieplicht. Adviseurs werk die werkzoekenden uitnodigen die de Werkverkenner niet invullen, worden sinds begin dit jaar ondersteund met een digitaal overzicht van alle relevante gegevens die bij UWV over de werkzoekende bekend zijn.

### Meer aanvragen Scholingsbudget WW toegekend

Zoals vermeld verdwijnen er 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. We hebben in de eerste acht maanden van 2021 relatief veel aanvragen toegekend: 3.984 tegenover 4.352 over geheel 2020. De meeste aanvragen werden gedaan voor beroepen in transport en logistiek (946), ICT-beroepen (660) en pedagogische beroepen (478). Verder waren er ook relatief veel aanvragen voor scholing richting zorgberoepen (476) en technische en bouw beroepen (456).

### Effectiviteitsonderzoek persoonlijke WW-dienstverlening

Sinds 2017 zetten we weer meer in op persoonlijke dienstverlening voor WW-gerechtigden. Hiervoor ontwikkelden we een nieuw dienstverleningsconcept WW. Dit heeft tot doel om de kansen van WW'ers op de arbeidsmarkt te verbeteren en de uitstroom naar werk te bevorderen. UWV en het ministerie van SZW willen graag weten of dit doel wordt bereikt. De minister van SZW heeft ons daarom verzocht om de (netto) effecten van het nieuwe dienstverleningsconcept in kaart te brengen. Dit is ook toegezegd aan de Tweede Kamer.

Het onderzoek wordt in drie delen opgeleverd:

- Een kwalitatieve evaluatie van de effecten van en ervaringen met de persoonlijke dienstverlening.
- Een 'harde meting' van de effecten voor WW en werk over de relatief korte termijn van twaalf maanden.
- Een 'harde meting' van de effecten op WW en werk over de langere termijn van dertig maanden. Op deze langere termijn zal ook de vraag naar de kosteneffectiviteit beantwoord worden: wegen de besparingen op de uitkeringslasten op tegen de kosten van de dienstverlening?

De eerste twee delen zijn nu afgerond. Uit deze tussenbalans blijkt dat persoonlijke WW-dienstverlening leidt tot een hogere klanttevredenheid. Het heeft ook een positieve invloed op kennis, houding en gedrag bij het zoeken naar werk. Persoonlijke dienstverlening aan WW-gerechtigden, in de vorm van een gesprek en eventuele aanvullende dienstverlening, verhoogt bovendien de kans op werk en vermindert het beroep op de WW twaalf maanden na de instroom in de WW met 2 procentpunt. De eindbalans zal begin 2022 worden opgemaakt, wanneer ook de langetermijneffecten in beeld zijn gebracht.

### Meer WW'ers uitgestroomd naar werk

In de eerste acht maanden van 2021 stroomden 142.100 WW-gerechtigden uit naar werk (eerste acht maanden van 2020: 114.300). Daarnaast waren er eind augustus 2021 56.300 mensen aan het werk met een aanvulling vanuit de WW (eind augustus 2020: 61.000).

---

### 3.3. 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. In de eerste acht maanden van 2021 voerden we met WIA/WGA-uitkeringsgerechtigden 9.770 werkoriëntatiegesprekken en 90.985 coachingsgesprekken. Met Wajongers voerden we 98.815 coachingsgesprekken. Met Wajongers onderhouden we ook contact nadat zij geplaatst zijn bij een werkgever. Op deze manier proberen we uitval te voorkomen en daar waar dat aan de orde is spannen we ons in om tijdelijke dienstverbanden te verlengen.

#### Doorontwikkeling WGA-dienstverlening

We ontwikkelen de WGA-dienstverlening continu door. Enerzijds gaat het om de basis op orde houden, zodat wij alle WGA'ers de dienstverlening bieden die zij nodig hebben om duurzaam aan het werk te komen en te blijven. Anderzijds investeren we in onderzoeken en een optimale benutting van de opgedane inzichten door onze professionals. We brengen de stand van zaken van de doorontwikkeling van de WGA-dienstverlening en de benutting van de verworven inzichten in de doeltreffendheid en doelmatigheid van de dienstverlening in beeld via een zogeheten mid-termreview.

#### Effectevaluatie WGA

In 2019 zijn wij gestart met onderzoek naar de effectiviteit van de dienstverlening voor de WGA-doelgroep. Hierbij worden de effecten onderzocht bij WGA'ers die reguliere dienstverlening, extra dienstverlening of dienstverlening op verzoek krijgen. In opdracht van UWV en het ministerie van SZW zijn twee onderzoeksbureaus en een universiteit een onderzoek gestart naar het perspectief van de uitkeringsgerechtigde in het re-integratieproces. Onderzocht wordt welke motivatie mensen met een WIA- of Wajong-uitkering zelf ervaren om weer aan het werk te komen (het willen), hoe zij hun eigen mogelijkheden daarbij zien (het kunnen), en hoe dit tot uiting komt in de re-integratie-inspanningen die zij ondernemen (het doen, bijvoorbeeld het zoeken naar werk). Gekeken wordt wat hierop de invloed is van de wet- en regelgeving en van de (eigen en ingekochte) dienstverlening van UWV. Verder wordt onderzocht wat beïnvloedbare factoren zijn en welke aangrijpingspunten er voor UWV zijn voor het verbeteren van de dienstverlening, gericht op het versterken van het willen, kunnen en doen. Het uiteindelijke doel is om de UWV-medewerkers handelingsperspectieven te bieden om het gedrag van de uitkeringsgerechtigde positief te beïnvloeden en aldus de dienstverlening effectiever te maken. De resultaten van dit onderzoek worden meegenomen in de effectiviteitsonderzoeken naar de WIA- en Wajong-dienstverlening.

#### Overgang naar Wajong 2010

UWV heeft alle mensen met arbeidsvermogen die een uitkering volgens de oude Wajong ontvingen eind 2020 actief benaderd over de mogelijkheid om de overstap naar de Wajong 2010 te maken, omdat dit in veel gevallen een financieel voordeel oplevert. Er hebben zich 6.362 Wajongers gemeld om deze overstap te maken. Medio juni zijn we in het hele land gestart met het voeren van de overstapgesprekken. Doel is dat alle betrokken Wajongers half november 2021 de keuze hebben gemaakt om wel of niet over te stappen. Tot en met eind augustus zijn we met 2.803 Wajongers tot een overeenkomst gekomen, dat is 44% van degenen die zich hebben aangemeld. Van deze groep hebben 1.404 mensen de overstap naar de Wajong 2010 gemaakt, 1.280 van hen zien af van de overstap, 111 hadden geen recht op de overstap. Met 8 mensen hebben we geen contact kunnen krijgen. We hebben hen laten weten dat we ervan uitgegaan dat zij afzien van de overstap. De eerste ervaringen van de Wajongers die we gesproken hebben en hun begeleiders zijn positief. Via een speciaal hiervoor ontwikkelde flyer attenderen we hen erop dat ze zich goed moeten laten informeren welk effect de overstap heeft op hun inkomen. We hebben besloten Wajongers die spijt hebben dat ze de overstap niet hebben aangevraagd, coulant tegemoet te treden. Verzoeken die tot 1 november 2021 binnenkomen, zullen we nog afhandelen. Tot nu toe hebben 21 klanten hiervan gebruik gemaakt.

#### Minder werkhervattingen

Het aantal werkhervattingen van mensen met een arbeidsbeperking bleef de eerste acht maanden van 2021, net als in 2020, aanzienlijk lager dan in de periode vóór de coronacrisis. In de eerste acht maanden van 2021 hebben ruim 6.400 mensen met een arbeidsbeperking het werk hervat, waaronder 1.800 mensen met een WIA-uitkering en 4.300 Wajongers (eerste acht maanden van 2020: respectievelijk 6.900, 2.200 en ook 4.300). Verder hebben 3.900 mensen met een WIA/WGA-uitkering gedeeltelijk het werk hervat (zelfde periode in 2020: 3.800). We realiseerden 5.400 contractverlengingen voor Wajongers (zelfde periode in 2020: 6.700). We verwachten dat we het eerder met het ministerie van SZW afgesproken aantal van 8.000 Wajongers niet gaan halen. Hoewel de vraag naar arbeid is toegenomen, zijn werkgevers terughoudend bij het aannemen van werkzoekenden met een arbeidsbeperking. Het is voor Wajongers extra moeilijk om (weer) aan het werk te komen, een toenemend deel van hen heeft een grote afstand tot de arbeidsmarkt. De arbeidsparticipatie van Wajongers is dan ook gedaald. We hebben met het ministerie op ambtelijk niveau afgesproken om de doelstelling voor het aantal in 2021 te plaatsen Wajongers te verlagen naar 6.000.

---

### 3.4. 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 (blijven) doen, onderwijs kunnen volgen of goed kunnen functioneren in hun dagelijks leven. UWV verstrekt de voorzieningen voor werk en onderwijs. Het kan gaan om meeneembare voorzieningen (zoals een brailleleesregel of een aangepast bureau), vervoersvoorzieningen (zoals de aanpassing van een auto) en intermediaire voorzieningen (zoals een gebarentolk of een voorleeshulp). We verstrekken tolkvoorzieningen voor werk, onderwijs en het dagelijks leven. Hiermee is UWV het centrale loket voor mensen met een auditieve beperking en organisaties die tolkuren aanvragen. Voorzieningen kunnen ook voorkomen dat mensen een beroep moeten doen op een uitkering: 32% van de mensen die gebruikmaakt van een voorziening ontvangt geen uitkering. In totaal maken 18.573 mensen gebruik van een voorziening.

Tot en met augustus 2021 hebben we 24.540 *werkvoorzieningen* ingezet voor mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering, waarvan de meeste voor Wajongers (18.618). In opdracht van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) kenden we 3.223 *onderwijsvoorzieningen* toe. Dat zijn er minder dan in dezelfde periode in 2020 (3.510). Tot en met augustus 2021 hebben 3.405 personen gebruikgemaakt van de toegekende *tolkvoorziening voor in het dagelijks leven*. Daarnaast hebben we aan 90 organisaties een voorziening toegekend. Aan 303 personen zijn meer uren toegekend omdat zij meer tolkuren nodig hebben.

#### Experiment Generieke werkgeversvoorzieningen

Als een van de initiatieven om de arbeidsparticipatie van mensen met een beperking te verhogen, is per 1 juli 2021 de algemene maatregel van bestuur Besluit experimentele subsidie generieke werkgeversvoorzieningen in werking getreden. Op basis hiervan kunnen werkgevers van 1 juli 2021 tot en met 30 juni 2022 bij UWV een subsidieaanvraag indienen voor een generieke werkgeversvoorziening. Het experiment is in vergelijking met de eerdere pilot op een aantal punten verruimd:

- De werkgever hoeft bij de subsidieaanvraag niet meer aan te geven welke werknemers van de voorziening gebruik gaan maken. De werkgever kan volstaan met een plan van aanpak waarin hij aangeeft welke voorziening hij wil realiseren, voor welke doelgroep en hoe hij denkt de werknemers hiervoor te werven. De subsidie mag ook gebruikt worden voor mensen met een structurele functionele beperking uit de doelgroep van de Participatiewet (klanten van gemeenten).
- De werkgever mag onder bepaalde voorwaarden ook een aanvraag doen voor meeneembare voorzieningen.
- Er is geen drempelbedrag om van de subsidie gebruik te kunnen maken.

### 3.5. Arbeidsjuridische dienstverlening

UWV verzorgt ook arbeidsjuridische dienstverlening. We beoordelen ontslaaanvragen en aanvragen voor tewerkstellingsvergunningen en geven adviezen aan de Immigratie- en Naturalisatiedienst in verband met de verstrekking van een gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid. Daarnaast verstrekken we arbeidsrechtelijke informatie aan werkgevers, werknemers en werkzoekenden telefonisch en via [uwv.nl](http://uwv.nl). In de eerste acht maanden van 2021 ontvingen we 11.800 ontslaaanvragen, 7.000 minder dan in de eerste acht maanden van 2020. 85% van de ontslaaanvragen werd ingediend om bedrijfseconomische redenen en 15% vanwege langdurige arbeidsongeschiktheid. Steunmaatregelen zoals de NOW en de Tegemoetkoming Vaste Lasten (TVL) voorkomen veel ontslagen en faillissementen. De wijze waarop het ontslagvolume zich de komende tijd zal ontwikkelen is afhankelijk van het verloop van de coronacrisis, het effect van de beëindiging van het herstel- en steunpakket per 1 oktober 2021 en de economische ontwikkelingen. Er is voldoende arbeidsjuridische capaciteit aanwezig om een hoger ontslagvolume in het najaar op te vangen.

---

## 4. 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 passend aanpakken.

### 4.1. Inkomenszekerheid bieden

We bieden een vangnet voor iedereen die dat nodig heeft en er recht op heeft. Bijvoorbeeld als iemand even geen werk heeft of niet kan werken vanwege een arbeidsbeperking. UWV zorgt dan voor vervangend inkomen en helpt op weg naar werk. In de eerste acht maanden van 2021 deden we dat voor bijna 1,2 miljoen mensen; in totaal hebben we circa € 14,2 miljard uitgekeerd aan uitkeringsgerechtigden.

Al onze handelingen moeten rechtmatig zijn, in overeenstemming met de geldende regels en besluiten. 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 drie kwartalen van verslagjaar 2021 (periode 1 oktober 2020 tot 1 juli 2021) bedraagt 0,6. Het percentage onzekerheden bedraagt 1,0. Dit zijn de gewogen UWV-percentages over alle wetten. Meer informatie over de rechtmatigheid van de uitkeringsverstrekking is opgenomen in de publieke bijlagen bij dit verslag, in paragraaf 4.1 Inkomenszekerheid bieden, onder het kopje Rechtmatigheid uitkeringslasten en het kopje Status van de financiële opmerkingen en onzekerheden.

De regels om uitkeringen te berekenen zijn soms erg complex, zeker bij samenloop van meerdere uitkeringen. In het overgrote deel van de gevallen verstrekken we snel de juiste uitkering. Maar soms slagen we er niet in dat binnen de geldende termijn te doen of gaat er iets fout. We werken voortdurend aan verbetering van onze werkprocessen en dienstverlening, zodat we de kwaliteit verder kunnen verhogen en fouten zo veel mogelijk kunnen voorkomen. Wanneer we toch een fout maken, hebben we steeds meer ruimte om bij het oplossen daarvan de mens centraal te zetten en niet alleen de regels. Dit geldt zeker als UWV niet adequaat heeft gehandeld. We willen niet dat mensen de dupe worden van omstandigheden waar ze zelf geen invloed op kunnen uitoefenen.

#### Sneller duidelijkheid over WW-aanvraag

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. Deze applicatie wordt in september beschikbaar gesteld voor alle WW-gerechtigden.

#### Onterechte betalingen niet teruggevorderd

Uit eigen onderzoek van UWV is gebleken dat in 2019 en 2020 een deel van de mensen die zowel een WW-uitkering als een Ziektewet- of Wet arbeid en zorg (Wazo-)uitkering ontvingen, mogelijk te veel geld heeft ontvangen. De Ziektewet- of Wazo-uitkering moet in mindering worden gebracht op de WW-uitkering, maar een steekproef heeft uitgewezen dat dit in 2020 bij ongeveer 1.200 mensen niet is gebeurd. We hebben besloten om, bij wijze van uitzondering, in deze specifieke situatie af te zien van terugvordering. Het gaat hier om een fout van UWV, waarbij de uitkeringsgerechtigden niets te verwijten valt. Een deel van hen heeft zelfs contact met UWV opgenomen, maar we hebben vervolgens niet adequaat gereageerd. Daar komt bij dat het gaat om uitkeringen van één tot drie jaar geleden, die bruto moeten worden teruggevorderd. Dit betekent dat de klant niet alleen forse bedragen zou moeten terugbetalen, er kunnen ook gevolgen zijn voor eventuele belastingtoeslagen. We voeren sinds 1 januari 2021 extra controles uit om de gemaakte fout in de toekomst te voorkomen.

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

## Ongewenste inkomensgevolgen

Een van de pijlers van de per 1 januari 2021 ingegane Wet vereenvoudiging Wajong is dat werken altijd loont. Bij de uitbetalingen in januari bleek dat het beoogde financiële voordeel niet 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. Voor beide groepen zijn we samen met het ministerie van SZW tot een oplossingsrichting gekomen. De Wajongers die als gevolg van de nieuwe wetgeving vanaf januari 2021 een lagere uitkering ontvingen, sturen we dit najaar een bijgestelde uitkeringsbeschikking. Zij ontvangen daarbij een nabetaling over de afgelopen maanden. De Wajongers die vanaf januari 2021 een te hoge uitkering ontvingen, krijgen per januari 2022 een uitkering zoals bedoeld door de wet. Zij hoeven niets terug te betalen. We zullen naar beide groepen helder communiceren wat de gevolgen van deze wijzigingen voor hen zijn.

## Opschorten en kwijtschelden 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 het directoraat-generaal Toeslagen van het ministerie van Financiën tot nu toe de gegevens van ruim 65.000 mogelijk gedupeerden (ouders en partners) aan de betrokken instanties gestuurd. Daarvan hebben er circa 3.250 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 Toeslagen welke ouders recht hebben op kwijtschelding van schulden. We monitoren de juiste, tijdige en volledige afhandeling hiervan. Inmiddels heeft Toeslagen ons een eerste lijst gestuurd met 1.600 uitkeringsgerechtigden die in aanmerking komen voor definitieve kwijtschelding. Van de overige 1.650 uitkeringsgerechtigden heeft Toeslagen nog niet definitief vastgesteld of ze recht op kwijtschelding hebben. De wetgeving moet worden aangepast omdat er nog geen wettelijke grondslag bestaat om deze vorderingen kwijt te schelden. We hebben in juni een uitvoeringstoets uitgebracht op het voorstel voor deze wetswijziging. De minister heeft ons expliciet toestemming gegeven om vooruitlopend op deze wetsaanpassing met kwijtschelden te beginnen. We hebben inmiddels de schulden van bijna 300 mensen kwijtgescholden.

## 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. In het voorjaar is een werkgroep geformeerd die kijkt naar mogelijke oplossingsrichtingen. 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. Hiervoor is extra inzet van medewerkers nodig.

## 4.2. Sociaal-medische dienstverlening

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.

We hebben al langere tijd te maken met een mismatch tussen de vraag naar sociaal-medische dienstverlening en de beschikbare capaciteit om daaraan te voldoen. Er zijn in de eerste acht maanden van 2021 in totaal 98.300 sociaal-medische beoordelingen uitgevoerd, waarvan 58.300 claimbeoordelingen, 21.200 eerstejaars Ziektewet-beoordelingen en 18.800 herbeoordelingen. Het aantal mensen dat nog op een (her)beoordeling wacht, is verder gestegen naar 96.100 (eind 2020: 85.400).

## Toewerken naar een nieuw evenwicht om de toenemende vraag naar sociaal-medische dienstverlening op te vangen

De afgelopen jaren is gebleken dat alleen het werven van nieuw personeel onvoldoende soelaas biedt om de bestaande mismatch tussen de vraag naar onze sociaal-medische dienstverlening en de daarvoor beschikbare capaciteit te



---

verhelpen. Samen met het ministerie van SZW en de Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde (NVVG) hebben we maandenlang intensief overlegd over mogelijke oplossingen; deze zijn daarna afgestemd met de sociale partners. 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 voor de WIA en de Ziektewet. 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, op welke manier de beoordeling wordt verricht en wie aanvullende begeleiding krijgt. De komende periode werken we dit regiemodel verder uit in onze proeftuinen voor sociaal-medisch centra in Heerlen en Tilburg. We voeren gesprekken met (vertegenwoordigers van) werkgevers om de informatie te stroomlijnen die nodig is voor een eerstejaars Ziektewet-beoordeling of herbeoordeling. Hiermee willen we bereiken dat we onderling volledige en juiste informatie uitwisselen, zodat de uitkeringsgerechtigde zonder vertraging de benodigde dienstverlening krijgt en er alleen een beoordeling wordt aangevraagd als dat echt nodig is.

Vooruitlopend op de UWV-brede invoering van het regiemodel gaan we vanaf dit najaar uitkeringsgerechtigden met een indicatie WGA 80-100 medisch monitoren. 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.

Eerstejaars Ziektewet-beoordelingen zijn complexe en omvangrijke beoordelingen, die veel verzekeringsartsencapaciteit vragen. Onderzoek en ervaring leren dat de inzet van de verzekeringsarts de meeste meerwaarde heeft in het eerste jaar van de Ziektewet. De komende twee jaar zullen we drie verschillende werkwijzen uitproberen om erachter te komen hoe we verzekeringsartsen bij de Ziektewet op een effectievere manier kunnen inzetten en zo veel mogelijk Ziektewet-uitkeringsgerechtigden gerichter en intensiever terug naar werk kunnen begeleiden.

- De uitkeringsgerechtigde wordt standaard na één jaar beoordeeld. Daarbij werken we met de bestaande screeningswerkwijze. We voeren alleen een eerstejaars Ziektewet-beoordeling uit als de verzekeringsarts op basis van de uitkomst van de screening verwacht dat deze leidt tot uitstroom uit de Ziektewet. De capaciteit die daardoor vrijkomt, zetten we in voor sociaal-medische dienstverlening gedurende het eerste Ziektewet-jaar. Op deze manier kunnen we mensen eerder en beter richting werk begeleiden, door gericht eigen activiteiten in te zetten of re-integratiedienstverlening in te kopen, en beter inschatten of een beoordeling na één jaar meerwaarde heeft.
- De uitkeringsgerechtigde wordt niet standaard na één jaar beoordeeld. We zetten alleen een beoordeling in op het moment dat we verwachten dat de cliënt uitstroomt uit de Ziektewet. De capaciteit die daardoor vrijkomt, zetten we in voor sociaal-medische dienstverlening gedurende de gehele Ziektewet-periode. Doordat ze gedurende de gehele Ziektewet-periode gerichter en intensiever contact met de uitkeringsgerechtigde hebben, zijn verzekeringsartsen en andere professionals beter in staat die inschatting te maken én om mensen te ondersteunen bij het hervatten van werk.
- Binnen de sociaal-medische centra krijgen de verzekeringsartsen en hun teams de vrijheid om zelf keuzes te maken of, op welke momenten en op welke wijze de Ziektewet-uitkeringsgerechtigde wordt beoordeeld en begeleid. De uitkeringsgerechtigde krijgt hierdoor dienstverlening op maat, met een aantal vaste UWV-medewerkers als aanspreekpunt.

We zullen nauwgezet volgen wat de effecten van de verschillende werkwijzen bij de Ziektewet zijn op de gemiddelde uitkeringsduur en de instroom in de WIA, en ook op de arbeidsparticipatie. 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 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. We doen een dringend beroep op de minister van SZW om op korte termijn wijziging van wet- en regelgeving te realiseren. Lange wachttijden voor cliënten zijn zeer onwenselijk en er is sprake van een ongewenst hoge werkdruk bij medewerkers van ons bedrijfsonderdeel Sociaal Medische Zaken. UWV, NVVG en ambtelijk SZW hebben samen concrete voorstellen geformuleerd.

### **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 cliënten die onder hun regie vallen in beeld te houden en passend te begeleiden en te beoordelen. In de overige districten zijn we in juni gestart met de voorbereidingen voor de uitvoeringsvarianten in de Ziektewet. We verwachten dat de districten hun plannen van aanpak in september hebben opgesteld. Daarnaast treffen we voorbereidingen om in het najaar van 2021 landelijk te starten met het monitoren van uitkeringsgerechtigden met een indicatie WGA 80-100 medisch. Belangrijk bij deze werkwijze is dat de verzekeringsarts bij de claimbeoordeling taken kan delegeren aan een sociaal-medisch verpleegkundige, die in veel gevallen het aanspreekpunt is voor de cliënt bij de monitoring. Het instemmingsproces hierover met de medezeggenschap heeft helaas wat langer geduurd dan voorzien. Daardoor heeft de werving en opleiding van sociaal-medisch verpleegkundigen enige vertraging opgelopen. De NVVG komt eind 2021 met een aangepaste handreiking taakdelegatie. In juni is een aantal kantoren gestart met monitoren. In het derde tertaal volgen de overige. We verwachten dat deze nieuwe werkwijze vanaf medio 2022 daadwerkelijk zichtbare resultaten gaat opleveren.

---

## Achterstanden toegenomen

In het tweede tertaal van 2021 zijn, zoals verwacht, nog geen effecten zichtbaar van de hierboven geschetste maatregelen. Doordat er sinds vorig jaar minder fysieke spreekuren doorgingen, is het aantal mensen dat op een (her)beoordeling wacht verder toegenomen. Dit heeft ertoe geleid dat het aantal en de duur van de voorschotten is toegenomen en daarmee ook het aantal en de hoogte van de terugvorderingen, wanneer blijkt dat men uiteindelijk geen recht heeft op een WIA-uitkering. Wanneer we niet in staat zijn een beoordeling binnen de geldende termijn af te ronden, verlengen we soms met een beroep op overmacht de beoordelingstermijn. We hebben in de eerste acht maanden van 2021 bij 458 beoordelingen een beroep op overmacht gedaan. Eind augustus 2021 resteerden er nog 132 beoordelingen waarvoor overmacht is aangevraagd. Wanneer het ons niet lukt om een herbeoordeling of een WIA-claimbeoordeling tijdig af te ronden, kan UWV in gebreke worden gesteld, waarbij om een dwangsom kan worden gevraagd. In het najaar van 2020 zijn stappen genomen om beoordelingen waarbij ingebrekestelling dreigt met voorrang af te handelen. De tijdigheid van beoordelingen blijft echter een uitdaging, waardoor er toch meer aan dwangsommen betaald is. In de eerste acht maanden van 2021 is UWV voor sociaal-medische beoordelingen circa 4.400 keer in gebreke gesteld en we hebben voor een bedrag van ruim € 2,7 miljoen aan dwangsommen betaald (eerste acht maanden van 2020: circa 2.900 keer voor een bedrag van ruim € 2,3 miljoen).

## Menselijke maat

We willen in onze dienstverlening de mens centraal stellen en niet alleen de regels.

### Terugvorderen WIA-voorschotten stopgezet

Wie in Nederland een WIA-uitkering aanvraagt, heeft recht op een sociaal-medische beoordeling (WIA-claimbeoordeling) door UWV binnen 104 weken na de eerste ziektedag. Wanneer een beoordeling langer op zich laat wachten kunnen mensen, om te voorkomen dat ze tijdelijk geen inkomen hebben, een voorschot krijgen. Mocht na de uiteindelijke beoordeling blijken dat er geen recht op een WIA-uitkering is of dat de uitkering lager is dan het voorschot, dan leidt dit tot verrekening met een andere uitkering of, wanneer verrekening niet mogelijk is, tot een (gedeeltelijke) terugvordering. Door de groeiende vraag naar sociaal-medische beoordelingen en de coronamaatregelen is het aantal WIA-claimbeoordelingen dat we niet binnen de wettelijke termijn kunnen uitvoeren de afgelopen periode sterk toegenomen. We willen niet dat mensen hier de dupe van worden en in financiële problemen komen. Daarom hebben we, in overleg met het ministerie van SZW, besloten te stoppen met het terugvorderen van voorschotten die zijn betaald aan mensen die te lang op een WIA-claimbeoordeling hebben moeten wachten. In totaal gaat het om ongeveer 4.000 mensen; het gaat om een bedrag van gemiddeld € 2.000. Mensen die de terugvordering al (deels) voldaan hebben, krijgen dat geld weer terug. Voorschotten uitgekeerd tussen 1 januari 2020 en 31 december 2022 worden door UWV kwijtgescholden, mits deze niet verrekend kunnen worden met een definitieve WIA- of WW-uitkering. Op 30 augustus heeft de minister de Tweede Kamer met een brief geïnformeerd over dit besluit. In de zomer van 2022 evalueren we met het ministerie van SZW of het beleid ook na 2022 moet worden voortgezet.

### Herstelactie voor gedupeerden 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. Een adviescommissie bekijkt elke melding, de directie van ons bedrijfs onderdeel Sociaal Medische Zaken (SMZ) neemt op basis van het advies een beslissing op maat. 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.

We hebben alle 2.100 betrokkenen telefonisch of per brief benaderd. Tot en met 2 september hebben zich ruim 550 gedupeerden gemeld. We zorgen ervoor dat casemanagers vragen die spelen snel en zorgvuldig beantwoorden. Ze bespreken met de gedupeerden wat de in hun geval genomen beslissing concreet voor hen betekent en wat de financiële gevolgen zijn. We hebben ook arbeidsdeskundigen vrijgemaakt om de gedupeerden bij te staan. Daarnaast bieden we psychische of andere ondersteuning aan. We hebben ongeveer 330 meldingen inmiddels naar volle tevredenheid van de cliënten afgehandeld. We hebben besloten dat we gedupeerden zullen compenseren die de komende maanden of in 2022 een naheffing of terugvorderingsbeschikking van de Belastingdienst ontvangen die is ontstaan door de eenmalige nabetaling van de met terugwerkende kracht herstelde uitkering. Zij kunnen de beschikking van de Belastingdienst naar ons doorsturen.

## 4.3. Handhavingsinzet

Als werken (tijdelijk) niet mogelijk is, zorgen we voor vervangend inkomen. De maatschappij moet er daarbij op kunnen vertrouwen dat UWV alleen uitkeringen verstrekt aan mensen die daar recht op hebben, dat we dat doen volgens de geldende regels en niet langer dan noodzakelijk. Een ruime meerderheid van de mensen die gebruikmaken van onze

---

dienstverlening, houdt zich aan de regels voor het krijgen van een uitkering. We gaan daarom uit van vertrouwen en besteden veel aandacht aan het voorkomen van regelovertreding en het bevorderen van regelnaleving. Desalniettemin zijn we ons ervan bewust dat een kleine groep geneigd is de regels bewust te overtreden. Om misbruik en oneigenlijk gebruik zo veel mogelijk te voorkomen en aan te pakken hanteren we een risicogerichte strategie, waarbij de risico's met de grootste impact het eerst worden aangepakt. Daarbij maken we gebruik van de data die tot onze beschikking staan: valide gegevens uit authentieke registers en registraties. Datagedreven werken biedt kansen om risico's in een vroeg stadium te signaleren en regelovertreding te voorkomen en te herkennen.

Het aantal meldingen door UWV-medewerkers over mogelijk misbruik of oneigenlijk gebruik van uitkeringsgelden in de eerste acht maanden van 2021 is lager dan in dezelfde periode in 2020. Nog altijd zijn de beperkende maatregelen als gevolg van de coronacrisis van invloed: we konden minder onderzoeken doen dan in het vorige jaar. Wel is er een stijgende tendens in het aantal meldingen, mede als gevolg van het werk van handhavingsconsulenten, die een belangrijke bijdrage leveren aan het vergroten van de meldingsbereidheid van collega's en de kwaliteit van de meldingen. De beperkte mogelijkheden voor handhavingsdeskundigen en inspecteurs voor waarnemingen ter plekke en face-to-facecontact met mensen die een uitkering ontvangen, leidden ertoe dat zaken niet konden worden afgerond. Dit komt ook tot uiting in een lager aantal geconstateerde overtredingen van de inlichtingenplicht: 6.400 in de eerste acht maanden van 2021 tegenover 7.900 in dezelfde periode in 2020.

### **Versterking risicomangement handhaving**

Het versterken van zorgvuldig toezicht vergt een integrale benadering waarin zowel politiek, wetgever als uitvoerder een rol hebben. 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. Daarvoor ontwikkelen we een zogeheten controlframework, met een beheersingsstrategie voor de toprisico's voor de betreffende wetten. Het controlframework voor de WW is in concept gereed en wordt naar verwachting in oktober vastgesteld, na afstemming met het ministerie van SZW. Daarna volgen het controlframework voor de Ziektewet en dat voor de WIA.

### **Gebruik van risicoscans**

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, verwijtbare werkloosheid en sollicitaties een belangrijke bijdrage zullen leveren aan het verminderen van de risico's op die gebieden. We hebben een uitvoeringstoets opgesteld om het structureel werken met risicoscans mogelijk te maken. De implementatie van de risicoscans is uitvoerbaar, op voorwaarde dat wordt geïnvesteerd in een robuuste generieke infrastructuur die voldoet aan de richtlijnen en de eisen die aan het werken met algoritmen worden gesteld vanuit de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), het ministerie van Justitie en Veiligheid en de Algemene Rekenkamer. Wij gebruiken een raamwerk dat borgt dat we op een verantwoorde, ethische en transparante wijze werken met de risicoscans.

Vooruitlopend op de besluitvorming over de uitvoeringstoets zijn voor de risicoscan Verblijf buitenland al 150 signalen per maand aangeleverd, die we beoordelen op aanpakwaardigheid en onderzoekwaardigheid. De implementatie verloopt voorspoedig. De mate van onderzoekwaardigheid van de opgeleverde signalen ligt in de lijn der verwachting en is vergelijkbaar met de resultaten die tijdens de validatiefase zijn behaald. Omdat er nog maar 15 signalen volledig zijn afgerond, kan er nog geen uitspraak worden gedaan over de mate waarin onrechtmatig verblijf in het buitenland daadwerkelijk wordt geconstateerd.

Met de zogeheten controlemix verzamelen we op basis van een volledig willekeurige steekproef van de cliëntpopulatie informatie om (op termijn) tot een risicoscan te kunnen komen. Omdat we ons hiermee niet alleen richten op reeds bekende risico's, levert deze steekproef een bijdrage aan risicomangement. In totaal zijn 6.800 signalen gegenereerd, waarvan we er 5.100 hebben onderzocht. Om een eerste onderzoek voor een risicoscan te kunnen starten, moeten er 7.500 signalen zijn onderzocht. Pas nadat er 12.000 signalen zijn onderzocht, kunnen we een eerste versie van een risicoscan ontwikkelen.

### **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. Ook lopen er nog 2 onderzoeken uit 2020. De inzichten die we bij de onderzoeken opdoen helpen om maatregelen vast te stellen waarmee we de risico's kunnen verkleinen. Er zijn in de eerste acht maanden van 2021 10 onderzoeken gestart; de overige minimaal 8 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:** We onderzoeken aanvragen voor faillissementsuitkeringen die handhavingsaandacht vragen. Dit leidt tot een advies om al dan niet een voorschot te betalen of om de aanvraag af te wijzen. In de eerste acht maanden van 2021 hebben we 112 meldingen ontvangen. Er zijn 90 zaken afgehandeld. Er is € 0,8 miljoen bespaard, ruim € 0,1 miljoen teruggevorderd en voor € 4.000 aan boetes opgelegd.
- **NOW:** In de periode januari tot en met augustus 2021 hebben we 792 meldingen ontvangen over mogelijk misbruik van de NOW door 638 bedrijven. Daarnaast doen we met behulp van data-analyse onderzoek naar misbruikrisico's bij de NOW. Dit zijn risico's op basis van opvallende mutaties in de loonsom en identiteitsfraude. Zo hebben we signalen beoordeeld waarbij mogelijk de directeur-groootaandeelhouder (dga) als werknemer staat geregistreerd in de polisadministratie. Omdat de dga is uitgesloten van de NOW, heeft dit tot gevolg dat de NOW-subsidie op basis van onjuiste polisgegevens en te hoog wordt vastgesteld. In totaal zijn er in de eerste acht maanden van 2021 585 signalen gevalideerd. Hierna hebben we 157 werkgevers nader onderzocht. Belangrijkste opbrengst 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. Bij onomstotelijke gevallen van misbruik dragen wij de zaak over aan de Inspectie SZW voor een strafrechtelijk vervolg. Tijdens de vierde en vijfde aanvraagperiode (voor de NOW 3.2 en de NOW 3.3) hebben we 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 rekenen op waardering van de benaderde werkgevers.
- **Strafrecht:** In het Handhavingsarrangement 2021 is opgenomen dat UWV naar verwachting 45 tot 50 processen-verbaal bij het Openbaar Ministerie aanlevert. Tot en met augustus 2021 hebben we 26 processen-verbaal (58%) aangeleverd. Er is enige vertraging in de afhandeling ontstaan, omdat nog niet alle bijzonder opsporingsambtenaren zijn beëdigd. We verwachten dat het minimumaantal van 45 uit het Handhavingsarrangement voor 2021 wordt gerealiseerd.
- **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 voorwendt. De gevolgen van de coronacrisis zijn binnen dit thema duidelijk merkbaar. We ontvingen in de eerste acht maanden van 2021 beduidend minder meldingen dan in dezelfde periode in 2020: 32% minder interne meldingen en 15% 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 acht maanden van 2021 zijn 42 zaken ter herbeoordeling aangeboden. De totale besparing in deze periode bedraagt € 11,7 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 voornamelijk geen reden om sancties op te leggen aan deze bedrijven en boekhouders. Het bedrag aan besparingen en terugvorderingen in verband met gefingeerde dienstverbanden bedraagt de eerste acht maanden van 2021 ruim € 2,2 miljoen.

## 5. Toekomstbestendige organisatie

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 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 gaat meer datagedreven werken. In de eerste helft van 2021 hebben we de visie op datagedreven werken verder uitgewerkt in een routekaart van activiteiten voor de komende vijf jaar. In de komende periode werken we de routekaart verder uit. Daarnaast hebben we een kompas Data-ethiek ontwikkeld. Daarin staan de uitgangspunten die UWV toepast bij het gebruik van data en het ontwikkelen van algoritmen. Zo mag het gebruik van data en technologie er bijvoorbeeld niet toe leiden dat bepaalde mensen of groepen onbedoeld of onbewust worden achtergesteld of bevoordeeld.

### 5.1. Personeelsbestand

UWV is een grote werkgever. Als werkgever bieden we inhoudelijk uitdagend en zeer divers werk voor verschillende disciplines. Dit jaar is UWV in de Top 100 Favoriete Werkgevers gestegen van plek 36 naar plek 27. Ook in 2021 staan we voor de opgave veel nieuwe medewerkers te werven. We hebben relatief veel oudere werknemers in dienst en daardoor te maken met een toenemend aantal pensioneringen. Daarnaast zijn er extra medewerkers op kritische functies nodig. In de eerste acht maanden van 2021 zijn 2.946 nieuwe medewerkers in dienst getreden.

In de eerste acht maanden van 2021 steeg het aantal medewerkers in dienst van UWV met 5,2% en het aantal fte's met 5,6%. 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 en medewerkers werk, uitkeringsdeskundigen en klantadviseurs. Het aantal flexkrachten daalde met 634. 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 Klantencontact. In de eerste acht maanden van 2021 verliet in totaal 3,4% van onze vaste medewerkers de organisatie. Er zijn 15 medewerkers boventallig geworden. Eind augustus 2021 waren er in totaal nog 19 medewerkers boventallig.

Tabel Aantal medewerkers

	Eind augustus 2021	Eind december 2020
<b>Medewerkers in dienst</b>		
Vaste medewerkers	16.833	16.540
Tijdelijke medewerkers	3.776	3.050
<b>Totaal</b>	<b>20.609</b>	<b>19.590</b>
<b>Fte's</b>	<b>18.218</b>	<b>17.251</b>
<b>Overige medewerkers</b>		
Externe medewerkers	720	591
Flexkrachten	1.371	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. Diversiteit en inclusiviteit zijn voor ons belangrijke waarden bij het in dienst nemen en houden van personeel. Begin april 2021 hebben we besloten om onze diversiteit en inclusiviteit systematisch te versterken. Dit betekent dat we in de hogere functieniveaus meer medewerkers met een cultureel diverse achtergrond willen hebben en ook meer jongere medewerkers. Daarnaast willen we meer medewerkers uit de doelgroep voor de banenafpraak in



dienst nemen. Verder 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 augustus 2021 was dit respectievelijk 23,7% en 45,6%.
- In 2025 bestaat de subtop (derde en vierde echelon) voor 12,5% uit medewerkers jonger dan 35 jaar. De stand per eind augustus 2021 was 7,6%.
- 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 niet onze doelstelling om 500 duurzame arbeidsplekken te hebben gecreëerd voor mensen uit de doelgroep voor de banenafpraak. We streven dit jaar naar 460 van deze plekken. Eind augustus 2021 stond de teller op 448.

Om de ontwikkelingen op het gebied van diversiteit zichtbaar te maken, ontwikkelen we een dashboard. Verder hebben we de eerste pilot-opleiding Divers werven en selecteren aangeboden aan een groep managers en hrm-medewerkers. We evalueren deze pilot de komende maanden.

## 5.2. 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

Integriteit is een belangrijk onderdeel van onze professionele organisatie en van ons eigen vakmanschap. In 2021 werken we aan het verhogen van de bespreekbaarheid van integriteitskwesties 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. In verband met de coronamaatregelen worden deze bewustwordingsactiviteiten op een kleinere schaal en digitaal uitgevoerd. In de eerste acht maanden van 2021 zijn online 46 bewustwordingsmomenten georganiseerd, waaraan in totaal 808 medewerkers hebben deelgenomen. Daarnaast volgen nieuwe medewerkers standaard een e-learning integriteit en managers gaan steeds vaker zelf aan de slag met hun medewerkers. We beschikken niet over alle exacte aantallen deelnemers, maar we gaan ervan uit dat we met al deze activiteiten bij elkaar opgeteld ons streven behalen dat minimaal 10% van de UWV-collega's in 2021 deelneemt aan een bewustwordingsmoment. Om managers verder te stimuleren op het gebied van integriteit hun 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 is dit ongeveer 10% van de managers.

We vinden een veilig en prettig arbeidsklimaat belangrijk. We hechten eraan dat medewerkers die te maken krijgen met ongewenste omgangsvormen of grensoverschrijdend gedrag op de werkvloer, of die vermoedens hebben van integriteitsschendingen, dat op een laagdrempelige wijze aan de orde kunnen stellen. Daarom zijn we gestart met de werving van interne vertrouwenspersonen, betrokken medewerkers die deze rol een aantal uren per maand willen vervullen naast hun reguliere werkzaamheden. Zij krijgen een opleiding en kunnen daarna collega's die zich tot hen wenden met raad en daad bijstaan.

In de eerste acht maanden van 2021 ontvingen we 94 meldingen van mogelijke integriteitsschendingen. In 80 gevallen ging het om een UWV-medewerker en 14 keer waren het cliënten of derden. Niet elke melding heeft geleid tot een onderzoek. Soms werd in overleg met de melder gekozen voor een andere interventie, soms was er te weinig concrete informatie aanwezig om een onderzoek te rechtvaardigen. Ook waren er meldingen die niet bleken te gaan over een mogelijke schending van de integriteit. Deze meldingen zijn overgedragen aan bijvoorbeeld onze afdeling Klachtenservice of aan het bedrijfsonderdeel Handhaving. Er zijn 26 integriteitsonderzoeken gestart tegen UWV-medewerkers en er zijn naar aanleiding van een integriteitsschending 14 keer arbeidsrechtelijke maatregelen getroffen, uiteenlopend van een mondelinge waarschuwing tot beëindiging van het dienstverband. Dit laatste gebeurde 2 keer. In 2021 is er 2 keer aanleiding geweest voor een strafrechtelijke aangifte tegen een voormalige UWV-medewerker.

### Blijven ontwikkelen

Om hoogwaardige dienstverlening te kunnen blijven bieden, zijn we in hoge mate afhankelijk van de kennis en expertise van onze medewerkers. Dit vraagt van onze medewerkers dat ze blijven werken aan hun vakmanschap. Vakmanschap betekent dat medewerkers hun kennis en kunde blijven ontwikkelen en effectief en klantgericht in de praktijk brengen. Ook verlangt het dat medewerkers inzicht hebben in de context van hun werk en in de reden waarom onze politieke opdrachtgevers bepaalde keuzes maken, zodat ze in staat zijn om dienstverlening op maat te verlenen.

### UWV-academies

Om de verdere ontwikkeling van vakmanschap te borgen, zijn er in elke uitvoerend bedrijfsonderdeel academies opgericht. In 2021 worden deze academies verder ontwikkeld. Met 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 onderzoeken we hoe samenwerking tussen en functionele sturing van de academies goed ingericht kan worden. Een eerste stap in dit onderzoek is het in kaart brengen van de huidige activiteiten, verschillen en behoeften van de verschillende academies binnen UWV.

### **Uitgebreid leeraanbod**

We bieden medewerkers een uitgebreid pakket aan opleidingen en trainingen (all-you-can-learn). Om het opleidingsaanbod beter te laten aansluiten op de opleidingsbehoefte, zijn er in de afgelopen periode verschillende nieuwe opleidingen aan het leeraanbod toegevoegd en opleidingen waarvan geen gebruik wordt gemaakt uit het aanbod verwijderd. Daarnaast hebben we een UWV-brede communicatiecampagne ingezet om medewerkers bewust te maken van het belang van leren en om het nieuwe opleidingsaanbod bekend te maken. Het overgrote deel van de opleidingen start in september.

### **Leiderschap**

Medewerkers zijn gebaat bij een stimulerend, inspirerend, faciliterend en verbindend leiderschap. Daarvoor is een open houding van bestuur, management en medewerkers nodig. We zetten daarom in op talentontwikkeling en leiderschap. We leggen nu de laatste hand aan een nieuw leiderschapsprofiel. Aanvullend werken we aan een plan van aanpak voor leiderschapsontwikkeling. Daarin integreren we de reeds bestaande leiderschapsprogramma's. Voor toptalent bieden we een Waarmakersprogramma aan. De eerste groep Waarmakers heeft het programma in juli afgerond. Op basis van de evaluatie is het programma voor de volgende groep Waarmakers aangepast. Om nieuwe managers die recent de organisatie zijn ingestroomd of intern de stap naar een managementpositie hebben gemaakt goed op weg te helpen binnen UWV en in hun nieuwe positie, hebben we het leertraject Baanbrekers ontwikkeld. Sinds 1 januari 2021 zijn er circa 160 nieuwe managers gestart bij UWV. Vanwege de coronamaatregelen is de eerste groep Baanbrekers later gestart dan in de eerste instantie gepland. In juni is een eerste groep van circa 60 nieuwe managers gestart; volgende groepen starten in september en oktober 2021. We evalueren de verschillende programmaonderdelen continu. Dit leidt indien nodig tot aanpassingen in het programma. Het totale leiderschapsprogramma wordt begin 2022 geëvalueerd.

### **Hybride werken**

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

## **5.3. Vernieuwen en vereenvoudigen ICT-landschap**

Het ICT-landschap is essentieel voor onze dienstverlening. De afgelopen jaren hebben we de stabiliteit en continuïteit ervan 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, waarin de burger centraal staat. Zo creëren we ook 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 UWV Informatieplan (UIP), dat we jaarlijks actualiseren en als bijlage bij het UWV Jaarplan meesturen. In de publieke bijlagen bij dit verslag beschrijven we de voortgang per ICT-doelstelling en de veertien strategische mijlpalen uit het UIP. In dit verslag beperken we ons tot de hoofdlijnen van de ICT-ontwikkelingen waarmee we onze dienstverlening verbeteren.

Om onze dienstverlening te kunnen innoveren en ook op termijn continuïteit te kunnen garanderen, is het noodzakelijk om verouderde technologie te vernieuwen. De modernisering van onze dienstverlening krijgt concreet gestalte. In het afgelopen tertaal hebben we een nieuwe, gebruiksvriendelijke medewerkersapplicatie opgeleverd voor het aanvragen van een werkloosheidsuitkering of een toeslag. Doordat de applicatie onze medewerkers beter ondersteunt bij de verwerking van aanvragen, hebben ze meer tijd om de aanvrager persoonlijk van dienst te zijn. Verder hebben we in juli de track-en-tracefunctionaliteit Werken met zaken in gebruik genomen. Deze biedt mensen die een bezwaar indienen en UWV-medewerkers eenvoudig inzicht in de status van een bezwaar. Daarnaast hebben we een basisplatform voor apps ontwikkeld. Als eerste toepassing daarvan hebben we 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 maandelijks herinnering in te stellen voor het invullen van de inkomstenopgave. 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.

---

## Nieuwe wet- en regelgeving

We werken ook in 2021 aan nieuwe wet- en regelgeving waarvoor nieuwe ontwikkelingen of wijzigingen in onze ICT nodig zijn. Om de uitvoering van de Subsidieregeling leer- en ontwikkelbudget voor de stimulering van de arbeidsmarktpositie van natuurlijke personen met een band met de Nederlandse arbeidsmarkt (Subsidieregeling STAP-budget), inclusief het scholingsregister van DUO hiervoor, zorgvuldig te kunnen starten, is de ingangsdatum van STAP verplaatst van 1 januari 2022 naar 1 maart 2022. Het Adviescollege ICT-toetsing, de opvolger van het Bureau ICT-toetsing (BIT), heeft inmiddels advies uitgebracht; het ministerie van SZW formuleert hierop met inbreng van UWV een reactie. Verder is het de bedoeling om de herijkte rekenregels voor de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet met ingang van januari 2022 in gebruik te nemen. In het kader van de activiteiten die voortkomen uit de Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK) hebben we zogeheten fiches en een aanzet tot een actieplan voor verbetering van de informatiehuishouding gedeeld met het ministerie van SZW. De bijdrage van UWV maakt integraal deel uit van het totale actieplan van het ministerie. 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 eind 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 ICT. UWV vertegenwoordigt Nederland in de Europese dienst voor arbeidsvoorziening EURES. UWV faciliteert en ontwikkelt ook de technische faciliteiten om aan te sluiten op het EURES-portaal, waarmee werkgevers en werkzoekenden elkaar kunnen vinden op de Europese arbeidsmarkt. In het kader van het project Digitalisering EURES leveren we sinds eind maart vacatures en cv's gecodeerd volgens de Europese beroepenstandaard (European Skills, Competences, Qualifications and Occupations, ESCO) aan het EURES-portaal. Inmiddels zijn we gestart met werkzaamheden voor de laatste fasen van het digitaliseringsproject. We hebben een cv-application programming interface (API) ontwikkeld om cv's van andere EURES-leden en partners door te zetten naar het EURES-portaal. Deze is in augustus opgeleverd. Verder treffen we een aanpassing om werk dat Nederlandse werkgevers in Europa aanbieden, via werk.nl beschikbaar te stellen. De 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).

## 5.4. 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. Bij de vernieuwing van applicaties nemen we deze vereisten mee. In de tussentijd treffen we maatregelen om informatiebeveiligings- en privacybeschermingsrisico's te verkleinen. Een regelmatige informatiebeveiliging en privacy (IB&P)-risicoanalyse geeft daarbij richting aan de prioriteiten die UWV-breed worden gesteld.

### Voldoen aan de AVG

De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) vereist een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB) voor iedere voorgenomen verwerking van persoonsgegevens die een hoog risico voor de privacy van betrokkene met zich meebrengt. In de eerste acht maanden van 2021 hebben we er 35 afgerond, op zowel bestaande als aanstaande 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. Ons uitgangspunt is dat elke verwerking van persoonsgegevens ethisch verantwoord moet zijn. We hebben open normen en zijn terughoudend.

### 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. We sluiten werk.nl aan op de overheidsvoorziening eHerkenning, zodat werkgevers veiliger toegang verkrijgen tot onze dienstverlening via deze site. Deze opdracht is complex en andere veiligheidsmaatregelen

hebben hogere prioriteit; daarom realiseren we dit begin 2022. Ook andere portalen zoals het tolkenportaal en ons zakelijk portaal worden in 2022 aangesloten op eHerkenning. De voorbereidingen hiervoor zijn inmiddels in gang gezet. Er is in 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](http://uwv.nl) en [werk.nl](http://werk.nl) niet aan alle normen van het ICT-beveiligingsassessment DigiD voldoen. Dat komt doordat we gebruikmaken van applicaties van externe (Software as a Service-) leveranciers. De applicaties van een aantal van deze leveranciers voldoen (nog) niet aan de aangescherpte Content-Security-Policy (CSP)-eisen. We hebben hiervoor mitigerende maatregelen getroffen. We gaan met Logius en een aantal partijen in gesprek over de stappen die nodig zijn om te voldoen aan de geldende eisen.

## 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.

## Boete Autoriteit Persoonsgegevens voor datalekken

De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) heeft in juli 2021 aan UWV een boete van € 450.000 opgelegd voor het niet goed beveiligen van het proces van het verzendproces van groepsberichten via de Werkmap. In de periode van 2016 tot 2018 is negen keer een Excel-bestand met veel persoonsgegevens van werkzoekenden als bijlage aan een Werkmapbericht toegevoegd en zo terechtgekomen bij andere werkzoekenden. De Werkmap is een met DigiD beveiligde persoonlijke omgeving op [werk.nl](http://werk.nl) waar werkzoekenden onder andere een cv maken en naar vacatures zoeken. We gebruiken de Werkmap ook om met werkzoekenden te communiceren. Juist om datalekken te voorkomen zijn onze medewerkers verplicht gebruik te maken van de groepsberichtenfunctionaliteit in de Werkmap in plaats van e-mail. Na de eerste datalekken via de Werkmap heeft UWV organisatorische maatregelen genomen. Zo hebben we werkinstructies aangepast, ingezet op extra bewustwording bij (nieuwe) medewerkers die regelmatig (digitaal) contact hebben met werkzoekenden en we vragen medewerkers om een collega te laten meekijken (vierogenprincipe). Deze maatregelen voorkwamen niet dat er daarna nog meer van deze datalekken optraden. Eind 2018 hebben we een technische maatregel doorgevoerd waardoor het niet meer mogelijk is om onder andere Excel-bestanden aan Werkmapberichten toe te voegen. Achteraf gezien hadden we dat eerder moeten doen. Mede naar aanleiding van een intern onderzoek eind 2018 naar een van de datalekken hebben we een extern onderzoek laten uitvoeren naar kwetsbaarheden en risico's in ons informatiesysteem Sonar.

## 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. Het onderzoek toonde aan dat dit legacystelsel niet voldoet aan de eisen die de AVG stelt en dat de privacy van klanten onvoldoende is gewaarborgd. Op de lange termijn zal het vernieuwingsprogramma WORKit het systeem vervangen en uitfasen. 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. 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 bewaartermijn is verlopen uit Sonar verwijderd, is er verbeterde logging en monitoring, worden er sterkere wachtwoorden afgedwongen en is er een ambassadeursnetwerk opgericht dat UWV-medewerkers wijst op het belang van privacy. De acties voor de middellangetermijnmaatregelen, die uiterlijk eind 2022 gereed zullen zijn, liggen grotendeels op schema. Het gaat onder meer om het aanscherpen van de autorisaties in Sonar en het verbeteren van risicomangement. 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.

## 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 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. In april zijn we gestart met de uitvoering van deze aanpak. Er is een stuurgroep samengesteld, er is een governancestructuur ingericht en alle bedrijfsonderdelen hebben implementatieteams samengesteld. Een centraal team van BIO-specialisten ondersteunt en adviseert de implementatieteams. De meeste bedrijfsonderdelen zijn inmiddels gestart met de gap-analyse tussen de bestaande informatiebeveiligingsmaatregelen en 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. Er loopt een vooronderzoek naar adequate oplossingen

---

voor veilige digitale communicatie in het medische domein, waarmee we conform wettelijke voorschriften digitaal kunnen communiceren met medisch specialisten. 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 acht maanden van 2021 in totaal 2.026 signalen over mogelijke inbreuken ontvangen. Daarvan hebben we er 694 als datalek gemeld bij de AP. Er hebben zich in deze periode een aantal incidenten met grotere impact voorgedaan. Dankzij adequaat handelen door onze medewerkers konden risico's voor de rechten en vrijheden van betrokkenen daarbij snel worden gemitigeerd. Naar aanleiding van deze incidenten hebben we nader onderzoek ingesteld. Hiermee zijn de risico's helder in kaart, zodat we maatregelen konden treffen om soortgelijke incidenten in de toekomst te voorkomen. Het blijft van belang om te sturen op tijdige en voldoende managementaandacht om risico's van impactvolle datalekken te mitigeren en om maatregelen te treffen om verdere inbreuken te voorkomen.

### **Meer verzoeken tot inzage**

Burgers hebben het recht om de persoonsgegevens die wij van ze hebben, in te zien. Daarvoor moeten ze een verzoek op grond van de AVG indienen. Het aantal verzoeken is toegenomen sinds de opening van de mailbox [privacy@uwv.nl](mailto: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](http://uwv.nl), een verzoek kunnen indienen. Veel mensen vragen om inzage van hun persoonsgegevens, maar ook om correctie of verwijdering. De uitvoering van deze verzoeken kost de nodige inspanning, zeker wanneer meerdere bedrijfsonderdelen bij de dienstverlening betrokken zijn. Op dit moment staat het tijdig en goed afhandelen van de verzoeken onder druk. Vaak moet verlenging van de termijn worden gevraagd. Dit leidt tot ontevreden burgers en klachten en in een enkel geval tot de indiening van een bezwaar. We bekijken momenteel of we het proces anders kunnen inrichten.



## 6. Beheersing van kosten en risico's

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 inkoop die we doen.

### 6.1. Doelmatigheid

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

**Tabel Begrotingsresultaat UWV**

<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>	<b>Realisatie eerste acht maanden 2021</b>	<b>Begroting eerste acht maanden 2021</b>	<b>Vershil</b>	<b>%</b>	<b>Begroting 2021</b>
Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	1.289,5	1.377,0	-87,5	-6,4%	2.065,5
Projectkosten	72,0	86,3	-14,3	-16,6%	129,5
Frictiekosten personeel en huisvesting	1,8	3,4	-1,6	-47,2%	5,1
<b>Totaal (voor mutaties fondsen en reserveringen)</b>	<b>1.363,3</b>	<b>1.466,7</b>	<b>-103,4</b>	<b>-7,0%</b>	<b>2.200,0</b>
Onttrekking aan bestemmingsfonds frictiekosten	-17,7	-17,7	0,0	0,0%	-26,5
<b>Totaal (na mutaties fondsen en reserveringen)</b>	<b>1.345,6</b>	<b>1.449,0</b>	<b>-103,4</b>	<b>-7,1%</b>	<b>2.173,5</b>

#### Begrotingsresultaat eerste acht maanden 2021

De opgenomen jaarbegroting 2021 voor de uitvoeringskosten bedraagt € 2.200,0 miljoen. Hiervoor heeft het ministerie van SZW € 2.170,5 miljoen aan budget toegekend. Daarnaast ontvangt UWV van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) € 2,0 miljoen voor de onderwijsvoorzieningen en van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) € 1,0 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 acht maanden van 2021 is het tijdsevenredige budget met € 103,4 miljoen onderschreden. Hiervan heeft € 87,5 miljoen betrekking op de reguliere kosten. Dit saldo heeft een incidenteel karakter en ontstaat vooral doordat er door lagere WW-volumes minder opgeschaald hoefde te worden dan begroot was. Daarnaast zijn de uitvoeringskosten van de NOW-regelingen lager en is er sprake van meevallende materiële kosten door de lockdown.

#### Projectkosten

Voor 2021 is € 129,5 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 acht maanden van 2021 € 14,3 miljoen lager dan tijdsevenredig begroot.

#### Frictiekosten personeel en huisvesting

De frictiekosten personeel bedragen € 1,7 miljoen in de eerste acht maanden van 2021. De kosten betreffen vooral een dotatie. De frictiekosten huisvesting bedragen in deze periode € 0,1 miljoen. Eind augustus 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.

## 6.2. Risicobeheersing

UWV heeft te maken met een omvangrijke veranderagenda bovenop een complexe bestaande dienstverlening en bedrijfsvoering. Dit vraagt om een intensieve beheersing van risico's in alle lagen van onze organisatie.

### Programma versterking risicomangement

In oktober 2019 is Janet Helder voor een termijn van twee jaar gestart als lid van de raad van bestuur met de specifieke taak het risicomangement bij UWV te versterken. In lijn met deze opdracht zijn twintig verbeteractiviteiten voor het risicomangement van UWV geformuleerd. Daarbij is continu gekoerst op realisatie van deze activiteiten per uiterlijk het einde van haar termijn.

Op de geformuleerde verbeteractiviteiten zijn inmiddels veel resultaten geboekt. Zo vinden in onze organisatie op verschillende niveaus gesprekken plaats over risico's, kwaliteit, dienstverlening en efficiency. Recent is een wegingskader in gebruik genomen dat de proces- en inhoudslijnen beschrijft voor het ophalen, escaleren en duiden van risico's. Dit wegingskader brengt ook meer verbinding en richting aan tussen de verschillende plekken binnen UWV waar de risico's worden opgehaald. We leggen binnengekomen risicosignalen gestructureerd vast in een uniform risicoregister voor de vier risicogebieden rechtmatige uitvoering, handhaving & fraude, kwaliteit & uitvoeringsrisico's en (externe) compliance. Verder beschikken we inmiddels over een geüniformeerde en herijkte kwaliteitsvisie 2021-2025.

Enkele verbeteractiviteiten zijn nog niet volledig afgerond. Meestal komt dat doordat er sprake was van onvoorziene complexiteit. Hieronder gaan we in op de status van deze verbeteractiviteiten.

- We ontwikkelen een UWV-brede training over risicoleiderschap. Deze zal naar verwachting in januari 2022 starten.
- We verbeteren de horizontale sturing bij UWV, zodat we meer kunnen leren van goede initiatieven, zicht krijgen op de kwaliteit van de operationele samenwerking en beter kunnen sturen op het gewenste niveau van horizontale samenwerking. We verwachten dat we dit najaar een vooronderzoek opleveren dat onder andere invulling geeft aan de UWV-visie op horizontale samenwerking en concrete verbetervoorstellen doet. Deze verbetervoorstellen zullen daarna eind 2021 in de praktijk worden getoetst en bij gebleken succes in 2022 worden verbreed en opgeschaald.
- We verbeteren de oordeelsvorming bij beleidsvoorbereiding, beleidsvoorstellen en uitvoeringstoetsen van nieuwe wet- en regelgeving. Hiermee borgen we dat we zo veel mogelijk risico's voor de continuïteit van onze organisatie voorkomen. We verwachten deze verbeteractiviteit dit najaar af te ronden.
- We versterken de politiek-bestuurlijke sensitiviteit van medewerkers door hen workshops te laten volgen. We verwachten dat de eerste training medio 2022 wordt gegeven.
- We versterken onze controleactiviteiten door te werken met risicoscans. 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 verbeteren ons bedrijfscontinuïteitsmanagement. We gaan nu aan de slag met het verhelderen van de bijbehorende governance.

We versterken ons risicomangement niet alleen door de twintig verbeteractiviteiten te realiseren. Wij zijn ervan overtuigd dat daarnaast vooral verhoging van het risicobewustzijn van onze medewerkers en daar vervolgens naar handelen bijdragen aan effectieve versterking van risicomangement. Dit noemen wij risicoleiderschap. Al met al staat er nu een goed fundament dat we de komende periode verder gaan verfijnen en uitbouwen.

### Planning-en-controlcyclus

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. Dat doen we achtereenvolgens in het vier- en achtmaandenverslag en na twaalf maanden via het jaarverslag. Uiteraard benoemen we hierbij ook de risico's en kansen.

### Restrisico's

In dit achtmaandenverslag hebben wij zo goed mogelijk aangegeven welke risico's we zien voor onze afgesproken doelen en welke maatregelen in onze dienstverlening wij zelf hebben genomen. Het transparant en tijdig melden van deze risico's en het waar mogelijk bijsturen ervan is een belangrijke beheersmaatregel. Vanuit de risicoschouw die we eind september hebben georganiseerd, constateren we dat de bestuurlijke risico's die we in ons viermaandenverslag hebben benoemd nog steeds relevant zijn en om continue aandacht vragen. Deze kunnen een zeker restrisico opleveren dat het ministerie van SZW en UWV samen zullen moeten accepteren.

Het gaat om de volgende restrisico's:

- Het risico dat de implementatie van de veranderagenda vertraging oploopt wordt groter door een opeenstapeling van veranderingen, zoals het vervangen van verouderde ICT-systemen, het uitvoeren van ICT-projecten om de dienstverlening te verbeteren en de implementatie van nieuwe wet- en regelgeving.
- Het risico op informatiebeveiliging- en privacy (IB&P) incidenten is een serieus restrisico omdat wij zeker tot het einde van 2022 nodig hebben om alle benodigde beheersmaatregelen te implementeren.
- Het risico op minder maatschappelijk draagvlak voor het socialezekerheidsstelsel en minder vertrouwen in de overheid bij een te strikte koers op het tegengaan van fraude, misbruik en oneigenlijk gebruik van uitkeringen.
- Het risico op financiële en reputatieschade door onvoldoende zicht op de risico's voortkomend uit compliance.
- Het risico op discontinuïteit in de dienstverlening door cyberaanvallen.
- Het risico op vertraging of terugval in de kwaliteitsontwikkeling die UWV moet doormaken.
- Het risico op het niet waarmaken van de maatschappelijke verwachtingen.

Hieronder staan we stil bij de eerste drie risico's. Voor een beschrijving van de overige restrisico's verwijzen wij naar hoofdstuk 4 Risicobeheersing in ons viermaandenverslag 2021.

- *Het risico dat de implementatie van de veranderagenda vertraging oploopt wordt groter door een opeenstapeling van veranderingen, zoals het vervangen van verouderde ICT-systemen, het uitvoeren van ICT-projecten om de dienstverlening te verbeteren en de implementatie van nieuwe wet- en regelgeving*

De veranderopgave drukt nog meer op de organisatie dan we in de eerste vier maanden hebben ervaren. We hebben te maken met een verouderd ICT- landschap. De komende jaren zetten we in op grootschalige vernieuwing bij onze bedrijfsonderdelen Werkbedrijf, Uitkeren en Sociaal Medische Zaken (SMZ) en bij de afdeling Datawarehouse. Daar komt bij dat we ons middenin een grote migratie van onze datacenterdienstverlening naar een nieuwe datacenterleverancier bevinden. Verder staan we voor de opgave om de informatiehuishouding op orde brengen, wat niet alleen de nodige ICT-veranderingen maar ook organisatorische veranderingen vereist. We hebben daarnaast de ambitie om onze dienstverlening te verbeteren met de extra middelen die het kabinet heeft gereserveerd in het kader van de Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag. Ons bedrijfs onderdeel Sociaal Medische Zaken staat voor een ingrijpende omslag naar een nieuwe manier van werken die meer evenwicht moet brengen tussen de beschikbare en de benodigde beoordelingscapaciteit. Ook staat er nog een aantal aanpassingen in wet- en regelgeving op het programma, zoals de uitvoering van de subsidieregeling STAP-budget. De verwachting is dat een nieuw kabinet daarnaast aanpassingen in nieuwe wet- en regelgeving op ons werkveld wil doorvoeren die een verdere wissel kunnen trekken op onze verandercapaciteit. Deze verandercapaciteit staat al onder druk door de bestaande onderbezetting op cruciale kennisfuncties. We moeten duidelijke prioriteiten gaan stellen om te voorkomen dat de belangrijkste veranderingen vertraging oplopen of dat we beloftes en verwachtingen niet kunnen waarmaken.

- *Het risico op informatiebeveiliging- en privacyincidenten is een serieus restrisico omdat wij zeker tot het einde van 2022 nodig hebben om alle benodigde maatregelen te implementeren*

We voeren momenteel een gap-analyse uit op de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Hiermee krijgen we een breed overzicht van waar UWV wel en niet voldoet aan de BIO, de voorgenomen maatregelen om de knelpunten op te lossen en de belangrijkste restrisico's op het gebied van informatiebeveiliging en privacy (IB&P). Uitgangspunt bij de implementatie van de BIO is dat er cyclisch en methodisch vanuit een Plan-Do-Check-Act (PDCA)-cyclus wordt omgegaan met informatiebeveiliging. Verder bereiden we de bedrijfsbrede implementatie voor van een Information Security Management System (ISMS). Hierin kan IB&P-informatie worden vastgelegd met betrekking tot risico-, beveiliging- en privacybescherming, waardoor een betere basis ontstaat voor rapportage en sturing. Daarnaast werken we aan de informatiebeveiliging van het systeem Sonar. Daarmee zullen we naar verwachting tot ver in 2022 bezig zijn. Voor de volledige strategische IB&P-veranderagenda en de geplande tijdslijnen verwijzen we naar het UWV Informatieplan 2022–2026. Het gegeven dat de implementatie van al deze beoogde maatregelen nog een aantal jaar in beslag zal nemen, impliceert dat er een restrisico zal blijven op IB&P-incidenten.

- *Het risico op minder maatschappelijk draagvlak voor het socialezekerheidsstelsel en minder vertrouwen in de overheid bij een te strikte koers op het tegengaan van fraude, misbruik en oneigenlijk gebruik van uitkeringen*

De publieke opinie over burgers die in de knel komen door een falende overheid is veranderd, de kinderopvangtoeslagaffaire heeft hierin als een katalysator gewerkt. Als publieke dienstverlener balanceren we continu in een driehoek tussen dienstverlening, efficiency en handhaven. We bieden een goede dienstverlening aan burgers en werkgevers, waarbij we voldoende aandacht hebben voor de menselijke maat en we ons werk zo efficiënt mogelijk inrichten. We baseren onze dienstverlening op vertrouwen in de mensen die ervan gebruikmaken. Als mensen door ons handelen in de knel komen, proberen we een zo goed mogelijke oplossing te bieden. Zo zien we af van terugvordering van door onze nalatigheid te veel uitbetaalde uitkeringsgelden aan uitkeringsgerechtigden die zowel een WW-uitkering als een Ziektewet- of Wazo-uitkering ontvangen en zijn we gestopt met het terugvorderen van voorschotten die zijn betaald aan mensen die te lang op een WIA-claimbeoordeling hebben moeten wachten. Dat betekent niet dat we in alle situaties te veel betaalde uitkeringen niet meer zullen terugvorderen. Uitkeringen worden betaald uit publieke middelen en daar moeten we zeer zorgvuldig mee omgaan. Het echte misbruik en oneigenlijk gebruik van uitkeringen blijven we bestrijden. De veranderde publieke opinie

---

maakt dat de maatschappelijke acceptatie van onze handhavingsactiviteiten kleiner is geworden. Dit vraagt allereerst om meer uitleg over waarom en hoe we handhaven en daarnaast om een nog selectievere handhavingsaanpak, waarbij we mensen die te goeder trouw handelen zo min mogelijk belasten. Daarvoor maken we gebruik van nieuwe technologieën, waarvan de implementatie nog tijd vraagt. Het risico bestaat dat in de publieke opinie het beeld ontstaat dat dit niet snel genoeg gaat of tot onvoldoende selectie leidt.

# Lijst van afkortingen

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





---

# Colofon

**Uitgave**

UWV

*Financieel Economische Zaken*

**Postadres**

La Guardiaweg 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

