

UWV achtmaandenverslag 2022, deel 1



Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Infographic	4
1. Werken aan dienstverlening	5
1.1. Meer menselijke maat en maatwerk	5
1.2. Intensivering werkzoekendendienstverlening	9
1.3. Sociaal-medische dienstverlening	12
1.4. Risicogerichte handhavingsaanpak	14
2. Werken aan het fundament van UWV	16
2.1. Versterken van capaciteit en vakmanschap	16
2.2. Sturen op samenwerking tussen bedrijfssonderdelen	16
2.3. ICT en informatiebeveiliging en privacy	17
3. Werken aan externe samenwerking	20
3.1. Samenwerken om te komen tot uitvoerbaar beleid	20
3.2. Relatie met samenwerkingspartners	20
4. Werken aan de zichtbaarheid van UWV	22
4.1. Transparantie	22
4.2. Zelfbewustheid	23
5. Doelmatigheid	24
Lijst van afkortingen	25
Colofon	26

Voorwoord

We zijn op de goede weg ...

We werken hard aan het verbeteren van onze dienstverlening, met meer oog voor menselijke maat, preventie en nazorg. Sinds dit voorjaar bellen klantadviseurs cliënten proactief, bijvoorbeeld als ze een WIA-aanvraag hebben ingediend of zich beter hebben gemeld. We vragen hun dan of alle vervolgstappen duidelijk zijn en of UWV hen hierbij wellicht nog verder kan ondersteunen. Verder hebben we dit jaar al iets meer dan 400 brieven leesbaarder en cliëntgerichter gemaakt; deze hebben impact op gemiddeld 1,2 miljoen cliëntcontacten per jaar. Op 3 UWV-kantoren zijn we gestart met een host die mensen gastvrij ontvangt, hun vragen beantwoordt of direct contact legt met een collega die de cliënt verder kan helpen. Hierdoor zijn cliënten niet meer afhankelijk van het inloopspreekuur. Sinds kort is er in elk van de 11 UWV-districten ook een vaste contactpersoon voor cliënten bij wie we complexe (multi)problematiek vermoeden. Deze cliëntondersteuner schakelt binnen 24 uur nadat een vraag is gesteld of een klacht is ingediend met afdelingen binnen UWV en/of externe partijen om tot een oplossing te komen. Waar nodig kan de cliëntondersteuner maatwerk toepassen. Bij complexe zaken kan een Maatwerkplaats worden ingeschakeld. Via de Maatwerkplaatsen zoeken we naar oplossingen voor mensen die door standaardprocedures tussen wal en schip dreigen te raken. We benutten de daar opgedane inzichten om onze dienstverlening te verbeteren en om knelpunten waar we tegenaan lopen te agenderen.

... maar we doen nog niet elke dag alles goed

Waar gewerkt wordt, worden ook fouten gemaakt. We zijn ons ervan bewust dat een fout van UWV grote (financiële) gevolgen kan hebben voor de mensen die van ons afhankelijk zijn. Om fouten zo veel mogelijk voor te zijn, inventariseren we waar zich in onze dienstverlening het grootste risico op fouten voordoet. Zo loopt er op dit moment een project om de kans op fouten bij de samenloop van uitkeringen te voorkomen en te reduceren. We weten ook dat uitkeringsgerechtigden en werkgevers UWV niet altijd als één organisatie ervaren. Ze hebben vaak te maken met meerdere bedrijfsonderdelen van UWV, elk vanuit hun eigen rol. Om hier verandering in aan te brengen, gaan we sturen op basis van vijf integrale klantreizen. Deze tonen de samenhang in het traject dat iemand binnen heel UWV doorloopt, dwars door alle bedrijfsonderdelen en districten heen, en dus ook waar we contacten en processen beter op elkaar moeten afstemmen. In juli zijn we gestart met het in kaart brengen van de eerste twee integrale klantreizen, we willen ze nog dit jaar volledig in beeld hebben.

We willen iedere werkzoekende de dienstverlening bieden die voor hem of haar werkt ...

We willen bevorderen dat zo veel mogelijk mensen met arbeid aan de samenleving kunnen meedoen en voorkomen dat mensen zonder werk komen te zitten. Uit het eind september verschenen eindonderzoek van de effectmeting van onze WW-dienstverlening en uit andere onderzoeken weten we dat persoonlijke dienstverlening werkt en ook welke instrumenten we daarbij op welk moment het beste voor specifieke groepen kunnen inzetten. We vinden het belangrijk dat iedere werkzoekende – met of zonder uitkering, met volledig of gedeeltelijk arbeidsvermogen – de dienstverlening krijgt die voor hem of haar werkt. Daarom willen we de huidige werkwijze van de regionale mobiliteitsteams continueren en verbreden in regionale Werkcentra, waar we samenwerken met onze partners op de arbeidsmarkt, en intensiveren we onze dienstverlening voor mensen met een arbeidsbeperking.

... en zoeken naar oplossingen voor de lange wachttijden voor sociaal-medische beoordelingen

Te veel mensen moeten te lang wachten op hun sociaal-medische beoordeling en verkeren daardoor lange tijd in onzekerheid. De mismatch tussen de vraag naar sociaal-medische beoordelingen en de capaciteit waarover we daarvoor beschikken is de laatste jaren toegenomen en zal, zoals het zich laat aanzien, de komende jaren alleen maar groter worden. Om dit hoofdpijndossier de volle aandacht te kunnen geven die het verdient, is onze raad van bestuur eind juni voor een periode van 2,5 jaar versterkt met Johanna Hirscher. De maatregelen die we in het voorjaar van 2021 hebben afgesproken zijn inmiddels in volle gang. Op 26 augustus heeft de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) de Tweede Kamer geïnformeerd over negen aanvullende maatregelen, die we hebben opgesteld samen met het ministerie, de NVVG en ook onze cliëntenraad. Bovenop alle maatregelen die tot nu toe zijn getroffen, zijn echter grotere ingrepen nodig. Daarover zijn we in gesprek met het ministerie. Intussen blijven we zoeken naar aanpassingen in onze processen die de oplossing dichterbij brengen.

We zijn transparant over de vorderingen die we maken ...

We willen onze taken op zodanige wijze uitvoeren dat mensen zich gezien, gehoord en geholpen voelen. Of we daarin slagen, willen we ook zichtbaar en meetbaar maken. Daarvoor ontwikkelen we een nieuw meetinstrument en gaan we ons vanaf 2023 volgens nieuwe sturingsafspraken met het ministerie van SZW verantwoorden over de toegevoegde waarde van UWV voor de samenleving. We vinden het daarnaast belangrijk dat alle mensen kunnen volgen wat er in onze organisatie gebeurt. We gaan daarom proactief interne documenten openbaar maken. We lopen daarbij vooruit op het door de Wet open overheid gedicteerde tempo. We zijn begonnen met het publiceren van de vergaderslagen van de raad van bestuur. Deze zijn sinds half augustus te vinden op uwv.nl. Een volgende stap is het publiceren van de tijdens deze vergaderingen besproken stukken.

... en blijven aandacht vragen voor de uitdagingen waarvoor we staan

We trekken steeds vaker samen met andere uitvoeringsorganisaties op om het belang van de publieke dienstverlening en de uitdagingen waarvoor we staan onder de aandacht te brengen. Het doet ons goed dat het kabinet en de Tweede Kamer ons in toenemende mate in de gelegenheid stellen om knelpunten onder de aandacht te brengen en met elkaar om tafel te zitten over de uitvoerbaarheid van wetgeving. We werken daarbij ook nauw samen met het ministerie van SZW. In juli is een nieuwe samenwerkingsvisie tussen het ministerie, UWV en de SVB vastgesteld. Doel daarvan is om beter invulling te geven aan onze gedeelde verantwoordelijkheid om maatschappelijke opgaven op te lossen. Dat kunnen we uitsluitend doen samen met en dankzij onze medewerkers. Zij spannen zich iedere dag in om invulling te geven aan de toegevoegde waarde van UWV voor de samenleving. Daarvoor verdienen zij onze lof.

Raad van bestuur UWV

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

Infographic

UWV-resultaten eerste acht maanden 2022

Cijfers zijn afkomstig uit het UWV achtmaandenverslag 2022.

Tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid	NOW-regeling	1	2	3.1	3.2	3.3	4	5	6
		Door de coronacrisis getroffen bedrijven konden tussen 6 april 2020 en 13 april 2022 tegemoetkoming in de loonkosten aanvragen.	Toegekende aanvragen	139.500	63.700	77.900	75.000	44.700	26.300
	Uitgekeerde voorschotten (x miljard)	€ 7,9	€ 4,3	€ 2,8	€ 3,3	€ 2,0	€ 1,1	€ 0,9	€ 1,2
	Definitief vastgestelde aanvragen	131.300	52.700	31.000	19.100	9.900	5.600	6.500	-
	Aantal nabetalingen	37.100	15.400	19.600	11.100	5.500	3.500	4.900	-
	Bedrag nabetalingen (x miljoen)	€ 488,7	€ 291,5	€ 138,1	€ 74,0	€ 38,5	€ 28,6	€ 11,3	-
	Aantal terugvorderingen	94.200	37.300	11.400	7.900	4.400	2.100	1.600	-
	Bedrag terugvorderingen (x miljoen)	€ 2.457,6	€ 1.313,4	€ 174,2	€ 123,2	€ 51,3	€ 20,8	€ 7,4	-

Uitkeringsverstreking

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

Totaal 1.136.800 uitkeringen / € 13,6 miljard uitgekeerd



Beoordelen

We kijken naar wat iemand nog wél kan.

We werken aan efficiënter gebruik van onze beoordelingscapaciteit.



Totaal 82.700 sociaal-medische beoordelingen



Werk vinden

We ondersteunen mensen bij het vinden en behouden van werk.

Samen met onze partners in mobiliteitsteams in 35 arbeidsmarktregio's.



Met gebruik van onze kennis van de arbeidsmarkt en van de effectiviteit van de dienstverlening.

- 98.000 vanuit WW volledig aan het werk
- 40.000 vanuit WW gedeeltelijk aan het werk
- 5.400 vanuit WIA gedeeltelijk aan het werk
- 2.700 vanuit WIA volledig aan het werk
- 4.900 vanuit Wajong
- 300 vanuit Ziektewet
- 100 vanuit WAO/WAZ

Handhaving

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



Inlichtingenplicht
 - 6.600 overtredingen
 - 1.200 boetes opgelegd



Inspanningsplicht
 - 58.000 overtredingen
 - 29.000 maatregelen opgelegd



Gegevens beheren en delen

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

20,9 miljoen inkomstenverhoudingen van ruim 13,8 miljoen personen in polisadministratie

30 miljard gegevens naar circa 1.000 actieve afnemers zoals CBS, Belastingdienst en SVB

Realisatie Dit alles realiseren we met 21.191 medewerkers (18.761 fte's) in dienst.



1. Werken aan dienstverlening

We gaan onze dienstverlening de komende jaren verder verbeteren en verbreden, met meer aandacht voor de menselijke maat. We willen toe naar een dienstverlening die toegankelijker, passender en consistenter is voor cliënten, werkgevers en gegevensafnemers. Het moet daarbij duidelijk zijn voor welke soorten dienstverlening mensen bij ons terecht kunnen en hoe ze in contact kunnen komen met UWV.

1.1. Meer menselijke maat en maatwerk

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

Cliënten zijn de meest directe bron waaruit we relevante kennis kunnen putten over positieve en minder positieve aspecten van onze dienstverlening. We willen dan ook meer gebruikmaken van hun ervaringen om onze dienstverlening te kunnen verbeteren en doen daarom regelmatig onderzoek naar de waardering, behoeften en verwachtingen van cliënten. We ontwikkelen op dit ogenblik voor dat doel een nieuwe monitor.

We willen er zorg voor dragen dat onze medewerkers alerter worden op de menselijke maat en de uitgangspunten van ons nieuwe dienstverleningsconcept. Om cliënten goed te kunnen helpen, is het belangrijk dat onze medewerkers daarvoor de tijd hebben, over de juiste professionele kennis en competenties beschikken, zich vrij voelen om binnen de grenzen autonoom te handelen en kunnen volgen hoe het cliënten vergaat. Daarom bieden we klantadviseurs voor werknemers en uitkeringsgerechtigden de gelegenheid om competenties (door) te ontwikkelen die nodig zijn om cliënten goed te kunnen helpen: gesprekstechniek, kennis van wet- en regelgeving en kunnen inspelen op de behoefte van de cliënt.

Meer persoonlijk en proactief contact

Mensen willen zich door UWV gezien, gehoord en begrepen voelen. We hebben onderzocht of en hoe proactieve contacten daaraan kunnen bijdragen. In 2022 zetten we een aantal verbeterinitiatieven in gang. We gaan proactiever contact zoeken, meer met vaste contactpersonen werken en persoonlijker (niet anoniem) communiceren. Cliënten geven vaak ook aan dat ze de UWV-brieven onduidelijk, te lang en onvriendelijk vinden. We waren van plan om de 100 meest impactvolle brieven leesbaarder en cliëntgericht te maken. Terwijl we daarmee bezig waren, bleek dat de onvrede van cliënten over onze brieven vaak terug te voeren is op gelijksoortige tekstblokken die in meerdere brieven terugkeren. We hebben ons daarom gericht op het aanpassen van deze tekstblokken. Eind augustus waren er hierdoor in totaal al 404 brieven aangepast; deze hebben impact op gemiddeld 1,2 miljoen cliëntcontacten per jaar.

Persoonlijke dienstverlening werkt

Uit de effectmeting van onze WW-dienstverlening blijkt dat WW-clianten zich meer gezien, gehoord en geholpen voelen bij de inzet van persoonlijke dienstverlening. Het onderzoek bevestigt dat er een grote behoefte is aan persoonlijke dienstverlening op maat (voor meer informatie zie paragraaf 1,2, onder het kopje Effectiviteit WW-dienstverlening).

Uniform klantbeeld

Om te bevorderen dat mensen UWV als één geheel ervaren, hebben we het Klantbeeld burger ontwikkeld, een digitaal overzicht met relevante cliëntgegevens dat medewerkers kunnen gebruiken wanneer er contact met een cliënt is en/of er informatie over de cliënt nodig is. Het Klantbeeld burger bevat informatie over contacten met de cliënt en over diens adres, arbeidsverleden en lopende uitkeringen (inclusief samenloop van uitkeringen) en biedt toegang tot documenten over die cliënt in ons elektronisch archief. De eerste bedrijfsonderdelen maken inmiddels gebruik van deze voorziening. We zijn ook bezig met de ontwikkeling van een Klantbeeld werkgever.

Vaste contactpersoon

We willen ervoor zorgen dat mensen sneller passende hulp krijgen wanneer ze die nodig hebben, zodat ze niet tussen de wal en het schip belanden. We gaan daarom ons klachtenproces herinrichten en een vaste contactpersoon toewijzen aan cliënten bij wie we complexe (multi)problematiek vermoeden. Inmiddels zijn de eerste 11 vaste contactpersonen gestart, 1 in elk UWV-district. Deze contactpersoon, de cliëntondersteuner, is aanwezig op het regiokantoor en reageert binnen 24 uur nadat een vraag is gesteld of een klacht is ingediend. De cliëntondersteuner moet adequaat handelen,

snel schakelen met afdelingen binnen UWV en met externe organisaties, en waar nodig maatwerk toepassen. Bij complexe vraagstukken wordt contact gezocht met de Maatwerkplaats om tot een oplossing te komen.

De klantadviseurs van UWV Klantencontact kunnen, mede dankzij het Klantbeeld burger, veel vragen van cliënten en werkgevers zelf beantwoorden. Wanneer er specifieke informatie nodig is, dienen ze een terugbelverzoek in bij collega's in de uitvoering. In een proeftuin beproeven we of we klantadviseurs met een uitgebreider mandaat kunnen laten werken. In juli is een groep van dertig klantadviseurs gestart. Het is de bedoeling dat zij meer problemen zelf oplossen en alleen bij complexe vragen (multiproblematiek) de vaste contactpersoon in de regio inschakelen. De eerste resultaten laten zien dat deze werkwijze werkt.

Hosts op UWV-locaties

Cliënten kunnen op onze kantoren alleen tijdens het inloopsprekuren met hun vragen terecht. Wie op een ander tijdstip een kantoor binnenloopt, krijgt een visitekaartje mee met de telefoonnummers van UWV Klantencontact. Daar komt nu verandering in: op de UWV-kantoren komt een host die mensen gastvrij ontvangt, hun vragen zelf beantwoordt of direct contact legt met een medewerker die de cliënt verder kan helpen. Begin april zijn we hiermee gestart op drie locaties: Utrecht, Venlo en Zwolle. Na de evaluatie eind 2022 krijgen meer locaties een host. Eind juli is een eerste tussenevaluatie afgerond. Op basis daarvan bekijken we nu hoe een host zo efficiënt en waardevol mogelijk kan worden ingezet. Cliënten blijken de aanwezigheid van een host te waarderen.

Service-calls

Om zo veel mogelijk te voorkomen dat mensen als gevolg van eventuele onduidelijkheden of misinterpretatie de regels overtreden, bellen klantadviseurs cliënten proactief met informatie over een proces en de daarbij behorende verwachtingen. In maart 2022 zijn we gestart met een eerste service-call bij betermeldingen. We nemen na een betermelding contact op met de cliënt om te vragen of alle vervolgstappen duidelijk zijn en of UWV hierbij wellicht nog verder kan ondersteunen, bijvoorbeeld bij de aanvraag van een WW-uitkering of bij solliciteren. De eerste indrukken zijn zeer positief: cliënten geven aan dit proactieve contact met UWV op prijs te stellen en voelen zich daadwerkelijk geholpen. Ook cliënten die geen vragen hadden, waren positief verrast dat UWV proactief contact met hen opnam. We hebben inmiddels het aantal telefonische contacten verhoogd van 450 per week in april naar 759 per week in augustus. Ook zijn we die maand gestart met gestructureerde metingen, waaronder een klanttevredenheidsmeting. Uit de klanttevredenheidsmeting voor de service-call bij betermeldingen blijkt dat cliënten het telefoongesprek gemiddeld met een 7,6 beoordelen. Er zijn ook verbeterpunten geconstateerd. Zo vonden cliënten dat de klantadviseurs wel meer empathie kunnen tonen tijdens gesprekken. Ook werd duidelijk hoe belangrijk het is dat deze medewerkers voldoende tijd en ruimte krijgen om zich in te lezen in de situatie van de cliënt. Een ander punt is dat vrouwen de service-call minder positief beoordelen dan mannen. Mogelijk kan het benadrukken van het doel van de call ook voor een betere ervaring zorgen onder vrouwen. In september voeren we een eindevaluatie van deze service-call uit en nemen we een beslissing over de vervolgstappen. We bellen ook proactief met mensen om de ontvangst van hun WIA-aanvraag te bevestigen en het verwachte verloop van het aanvraagproces te schetsen. Als we de beoordeling niet op tijd kunnen uitvoeren, bellen we opnieuw en wijzen we ook op de mogelijkheid om een voorschot aan te vragen. Ook voor deze service-calls loopt een klanttevredenheidsmeting.

Verbeteren digitale dienstverlening voor werkgevers

We hebben het aanvragen van tewerkstellingsvergunningen en de verwerking ervan per 1 juli gedigitaliseerd. Ook is de informatie rond tewerkstellingsvergunningen verbeterd. Werkgevers vinden alle informatie nu op uwv.nl; voor het aanvragen van de vergunning loggen ze in op het beveiligde werkgeversportaal.

Ontslagdienstverlening dichterbij brengen

We willen ook in onze arbeidsjuridische dienstverlening meer oog voor de menselijke maat hebben. We intensiveren onze voorlichting om de regels op het gebied van arbeids- en ontslagrecht begrijpelijker te maken en richten ons op het analyseren van concrete problemen. In maart 2022 zijn we gestart met een pilot in Rotterdam waarin we actief persoonlijk contact opnemen met werkgevers en bij ontslag betrokken werknemers wanneer we in de door hen aangeleverde informatie onvolledigheden, onduidelijkheden of evidente onjuistheden signaleren. De ervaringen zijn positief. De werkgevers en werknemers waarderen het persoonlijke contact met de UWV-medewerkers. We gaan deze werkwijze vanaf november landelijk toepassen.

Signaleren en doorverwijzen bij schulden

De schuldenproblematiek was al vóór de coronacrisis een urgent maatschappelijk probleem in Nederland. De verwachting is dat deze problematiek verder zal toenemen als gevolg van onder andere de stijging van de prijzen door de oorlog in Oekraïne en een toenemend aantal faillissementen. Schulden hebben een grote impact op mensen. Zorgen over financiën kunnen zorgen voor stress, wat leidt tot een verminderd doen- en denkvermogen. Hierdoor zijn mensen met schulden minder goed in staat om werk te zoeken of scholing te volgen. Schulden kunnen daarmee belemmerend werken bij re-integratie en om mee te kunnen doen in de maatschappij. Verder vergroten schulden de kans dat mensen de verplichtingen overtreden die horen bij een uitkering. Dit alles vraagt om een maatschappelijk brede schuldenaanpak. UWV wil mensen met schulden beter ondersteunen. We gaan het signaleren van schulden en het doorverwijzen bij schulden integraal verankeren in onze dienstverlening. We hebben een plan opgesteld om deze werkwijze UWV-breed gefaseerd in te voeren.

Het is de bedoeling dat elke medewerker met cliëntcontact actief mogelijke schuldenproblematiek signaleert en de cliënt doorverwijst naar het UWV Schuldhulpverleningsteam. Om medewerkers hierop voor te bereiden zijn een

e-learningmodule en een werkinstructie ontwikkeld die helpen om signalen te herkennen, schuldenproblematiek bespreekbaar te maken én de cliënt in contact te brengen met specialisten van UWV. Deze hebben specifieke kennis over de interne en externe mogelijkheden en pakken het dan verder op. Zij kunnen bijvoorbeeld zorgen voor een voorschot, doorverwijzen naar een budgetcoach of naar de gemeentelijke schuldhulpverlening. In de eerste acht maanden van 2022 hebben UWV-medewerkers 2.306 keer doorverwezen naar het UWV Schuldhulpverleningsteam (in geheel 2021: 2.361 keer). Sinds 1 januari 2022 is er een wettelijke grondslag waardoor de specialisten mensen met schulden 'warm' kunnen overdragen aan gemeenten. Dat betekent dat ze de contactgegevens van een cliënt, met diens instemming, mogen doorgeven aan de betreffende gemeente. Dat werkt beter en is veel prettiger voor de cliënt, omdat deze meer ontzorgd wordt. Omdat nu meer UWV-medewerkers gaan signaleren, gaan we het team specialisten uitbreiden tot 43 fte's per eind 2022; eind augustus telde het team 18 fte's.

Schuldhulpverlening voor werkgevers

Sinds begin april 2022 bieden we ook schuldhulpverlening aan werkgevers die in financiële problemen zijn geraakt doordat bij de definitieve vaststelling van de NOW-subsidie is geconstateerd dat ze deze (deels) moeten terugbetalen. Voor deze nieuwe vorm van dienstverlening is een team van 7 klantadviseurs opgericht dat wordt ingeschakeld bij een vermoeden van financiële problemen. Ze nemen dan proactief telefonisch contact op met de werkgever. Ze bieden een luisterend oor en zijn getraind op doorvragen, zodat duidelijk wordt wat de problemen zijn en wat nodig is om de werkgever te helpen. Bijvoorbeeld het treffen van een betalingsregeling of verlenging van de terugbetalingstermijn, of doorverwijzing naar andere instanties zoals de Kamer van Koophandel of de gemeente. Deze klantadviseurs werken nauw samen met alle UWV-afdelingen die bij de uitvoering van de NOW betrokken zijn. Deze nieuwe vorm van dienstverlening betekent een eerste stap in de ondersteuning van werkgevers die door de coronacrisis in de problemen zijn geraakt. We hebben inmiddels 145 werkgevers proactief benaderd. Voor hen zoeken we in samenwerking met bijvoorbeeld de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) en de Kamer van Koophandel naar oplossingen.

NOW-campagne

Met een uitgebreide campagne hebben we in juni via radio, online bannering, persoonlijke brieven, flyers en e-mail werkgevers gewezen op het belang om tijdig te starten met het aanvraagproces voor de definitieve berekening van de derde tot en met de achtste aanvraagperiode (NOW 3.1 tot en met NOW 6). We hebben hen onder andere met onze NOW-podcastserie en een NOW-magazine geïnformeerd over wat er nog van hen verwacht wordt, hoe UWV hen daarbij kan helpen en de vernieuwde rekentool NOWchecker onder de aandacht gebracht.

Maatwerk

We spannen ons dagelijks in om ruim 1,1 miljoen mensen perspectief op werk en inkomen te bieden. Dit lukt alleen door met standaarden, processen en protocollen te werken. In de regel gaat dit goed en krijgen mensen de passende dienstverlening waar ze recht op hebben. Er doen zich echter altijd situaties voor waar de standaard niet volstaat of waarvoor zelfs niets is voorgeschreven. We willen dat mensen dan niet tussen wal en schip belanden. In dit soort gevallen is maatwerk nodig. Maatwerk begint met wat we 'professionele buikpijn' noemen: het gevoel bij UWV-medewerkers dat er iets niet klopt of dat iets zo toch niet de bedoeling kan zijn. We moedigen onze medewerkers aan om in dergelijke gevallen zelfbewust te handelen en binnen de grenzen van de wet naar een maatwerkoplossing te zoeken.

Maatwerkplaatsen

Bij complexe casuïstiek, waarbij vaak meerdere bedrijfsonderdelen betrokken zijn en wetgeving onredelijk hard lijkt uit te pakken, kunnen medewerkers terecht bij de Maatwerkplaatsen. Daar zoeken medewerkers van alle relevante bedrijfsonderdelen gezamenlijk naar een oplossing die zowel recht doet aan de belangen van de burger in diens specifieke situatie als aan de bedoeling van de wet. Op deze manier bieden we meer mensen die door de standaardprocedures tussen wal en schip dreigen te vallen dienstverlening op maat en leren we zelf van de opgedane inzichten. In de eerste acht maanden van 2022 zijn er bij de maatwerkplaatsen 182 casussen ingediend en 184 afgehandeld.

De start van de Maatwerkplaats is begeleid met een lerende evaluatie die liep van september 2020 tot eind 2021. Knelpunten en mogelijke verbeterpunten die tijdens deze evaluatie werden gesignaleerd zijn zo veel mogelijk direct opgepakt. Het [eindrapport](#) is half september gepubliceerd. De Maatwerkplaatsen hebben inmiddels veel ervaring opgedaan met het vinden van een oplossing voor individuele cliënten. Deze ervaring maakt het mogelijk om rode draden te onderkennen in casussen waarbij de uitvoering van wet- en regelgeving niet (meer) aansluit bij de bedoeling van de wetgever of waarbij bestaande processen binnen UWV tot knellende situaties kunnen leiden buiten de schuld van de cliënt om. In die gevallen wordt gezamenlijk op zoek gegaan naar een structurele oplossing. Dat is vaak een langdurig proces, zeker als er aanpassing van wet- en regelgeving nodig is.

Van geschillenbeslechter naar probleemoplosser

Cliënten hebben altijd het recht om in bezwaar te gaan tegen een beslissing. Onderzoek toont echter aan dat het hen niet altijd gaat om de beslissing op zich. Soms is de cliënt op zoek naar uitleg of een luisterend oor. Daarom focussen we ons niet meer alleen op het geschil. We zoeken naar een oplossing waarmee mensen zich gezien, gehoord en geholpen voelen. We kijken bijvoorbeeld of het zinvol is om mediation in te zetten, of nazorg nodig is en/of een goede doorverwijzing.

Deze nieuwe werkwijze betekent dat we onze focus verleggen:

- We nemen meer tijd en ruimte om een volledige analyse van de cliëntsituatie te maken.
- We gaan, in nauwe afstemming met de cliënt, na wat er speelt en bepalen wat de beste route is om tot een oplossing van het probleem te komen. Daarbij staat niet onze bezwaarschriftprocedure centraal, maar de vraag wat we voor de cliënt kunnen betekenen.
- We besteden meer tijd en aandacht aan specifieke doelgroepen, inclusief nazorg waar nodig.
- We reserveren meer tijd voor complexe (juridische) vraagstukken en/of schrijnende situaties.

In 2021 zijn we gestart met de implementatie van een nieuw werkproces waarmee we de doorlooptijden bij de afhandeling van bezwaren willen terugbrengen. Hierdoor hoeven cliënten korter op een beslissing op hun bezwaar te wachten en verkeren ze minder lang in onzekerheid. Dit doen we met het programma Sneller voor de klant. De implementatie is bijna afgerond. Het nieuwe werkproces wordt nu op het laatste kantoor stapsgewijs ingevoerd. Dit loopt door tot eind 2022.

Maatwerk bij verrekenen van inkomsten arbeidsbeperkten

Uit het eind februari 2021 verschenen onderzoeksrapport [Als verrekenen een beperking is](#) blijkt dat de manier waarop UWV en gemeenten inkomsten uit werk met een uitkering verrekenen tot onzekerheid en financiële problemen kan leiden bij werkende mensen met een beperking die een uitkering hebben. Dit speelt vooral bij mensen met wisselende inkomsten. UWV maakt een inschatting van het inkomen en hanteert dat bedrag vervolgens drie, zes of twaalf maanden bij de verrekening. Hierdoor krijgen mensen soms maandenlang een te lage of juist een te hoge uitkering die ze later deels moeten terugbetalen. We zijn direct aan de slag gegaan met de bevindingen uit dit onderzoek, dat met UWV-subsidie is uitgevoerd nadat de Landelijke Cliëntenraad het onderwerp bij ons had aangekaart. We zijn nu bezig met de uitwerking van 28 verbeteracties. We gaan daarbij uit van het perspectief van de mensen om wie het gaat en niet van efficiencyoverwegingen. Om de route in kaart te brengen die mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering doorlopen bij het verrekenen van inkomsten, gaan we de klantreis Ik krijg een verrekening arbeidsongeschiktheidszaken uitvoeren. Het concept hiervoor was eind augustus gereed. Uitkeringen van mensen met sterk wisselende inkomsten willen we voor een kortere periode gaan vastzetten. Begin oktober 2022 starten we een pilot om te toetsen of we de doelgroep met gegevens uit de polisadministratie kunnen identificeren, zodat we vervolgens contact met hen kunnen opnemen om te bespreken of de hoogte van de uitkering tussentijds moet worden aangepast. Na twee tot drie maanden zal een eerste evaluatie plaatsvinden. Om onze medewerkers handelingsperspectieven voor de nieuwe werkwijze te bieden, ontwikkelen we een serious game waarin medewerkers in de schoenen van een cliënt met een arbeidsongeschiktheidsuitkering komen te staan. We gaan deze serious game in 2023 in een pilot testen.

Bijzondere situaties

Soms doen zich bijzondere situaties voor waarin grotere groepen mensen de dupe lijken te worden van onbedoelde effecten van wet- of regelgeving of van nalatig handelen van UWV. We passen dan generiek maatwerk toe. In 2021 zijn we bijvoorbeeld gestopt met het terugvorderen van door ons uitbetaalde WIA-voorschotten en gestart met het opschorten en kwijtschelden van schulden van mensen die gedupeerd zijn door de kinderopvangtoeslagaffaire. Over de verdere afhandeling van deze herstelacties rapporteren we in deel 2 van dit achtmaandenverslag, in paragraaf 1.1, onder het kopje Maatwerk in bijzondere situaties. We willen fouten uiteraard zo veel mogelijk voorkomen. Daarom inventariseren we waar zich in onze dienstverlening het grootste risico op fouten voordoet. Wanneer er dingen misgaan herstellen we die zo snel mogelijk.

Reduceren en voorkomen van fouten bij samenloop

Een fout van UWV kan grote (financiële) gevolgen hebben voor onze cliënten, die daardoor mogelijk stress of wantrouwen jegens UWV of de overheid ervaren. We moedigen medewerkers aan om fouten te signaleren, er iets mee te doen en ervan te leren. Bij structurele fouten achterhalen we de oorzaken en proberen we onze systemen en processen zo te optimaliseren, vereenvoudigen of vernieuwen dat de kans op het maken van fouten verkleind wordt. In 2021 is gebleken dat een groep van circa 1.250 mensen die in de jaren daarvoor tegelijkertijd meerdere uitkeringen ontving, onterechte betalingen heeft ontvangen omdat we de samenloop van WW-uitkeringen met Ziektewet- en Wazo-uitkeringen niet hadden verrekend. Omdat deze uitkeringsgerechtigden niets te verwijten valt, hebben we de onterechte betalingen niet teruggevorderd. Om erachter te komen wat er precies is misgegaan en welke lessen we eruit kunnen trekken, hebben we deze situatie geëvalueerd. De belangrijkste conclusies zijn dat complexe wetgeving en gebrekkige systeemondersteuning bij samenloop van meerdere uitkeringen een groot risico betekenen en dat de interne en externe communicatie bij UWV soms niet snel genoeg en pas na een extern signaal op gang komt. We willen fouten bij samenloop zo veel mogelijk voorkomen. Daarom gaan we de gesignaleerde risico's en knelpunten aanpakken via het project Reduceren en voorkomen van fouten. We zijn begin 2022 een vooronderzoek gestart naar welke vormen van samenloop van uitkeringen er allemaal mogelijk zijn, welke situaties er in de praktijk spelen en waar zich hiaten in de processen voordoen. Inmiddels zijn de opgehaalde bevindingen vertaald naar risico's die vervolgens zijn gerangschikt naar de kans dat ze zich voordoen maal de impact ervan. Om deze risico's te mitigeren zijn tien aanbevelingen gedaan die we nu uitwerken. Inmiddels zijn we gestart met de uitvoering van de eerste drie aanbevelingen. Zo hebben we een applicatie ontwikkeld die bij aanvragen automatisch signaleert of er al een andere uitkering loopt; we verwachten dat we deze in het tweede kwartaal van 2023 in gebruik kunnen nemen. Verder breiden we de werkinstructies over samenloop uit en gaan we in opleidingen meer aandacht besteden aan samenloop. Ook deze verbeteringen verwachten we in het tweede kwartaal van 2023 te realiseren.

Recht op Toeslagenwet-uitkering

Het aantal aanvragen voor een Toeslagenwet-uitkering naast een WW-uitkering is afgelopen jaar met 40% afgenomen. Deze afname is slechts deels te verklaren uit de afname van het aantal WW-aanvragen. Nader onderzoek heeft uitgewezen dat ook de introductie van de WW-klantapplicatie in november 2021 een rol speelt. Voor die tijd doorliep iedereen die een digitale WW-aanvraag indiende vanzelf ook de aanvraag voor een toeslag. Omdat we het belangrijk vonden dat de aanvrager zelf expliciet de afweging maakt om wel of niet een aanvraag voor de Toeslagenwet te doen, stelt de nieuwe klantapplicatie iedereen die een WW-aanvraag invult expliciet de vraag of hij of zij ook een aanvraag voor een Toeslagenwet-uitkering wil invullen. Bij een negatief antwoord wordt dus geen aanvraag voor de Toeslagenwet ingediend. Uit een data-analyse bleek dat sinds de introductie van de WW-klantapplicatie 13.000 mensen die mogelijk wel recht hebben op een Toeslagenwet-uitkering, deze niet hebben aangevraagd. Een belactie wees uit dat mensen de regeling vaak niet overzien en/of niet begrijpen en daardoor denken dat ze er geen recht op hebben. We willen voorkomen dat mensen met een laag (gezins)inkomen onnodig onder het sociaal minimum zitten omdat ze een regeling niet begrijpen en daardoor geen weloverwogen besluit kunnen nemen om wel of niet een toeslag aan te vragen. We passen de klantapplicatie daarom aan. Vanaf 27 oktober 2022 doorlopen mensen die een digitale WW-aanvraag invullen vanzelf ook de aanvraag voor een Toeslagenwet-uitkering, met uitzondering van degenen bij wie overduidelijk is dat ze geen potentieel recht op een toeslag hebben. We zorgen er daarbij voor dat de aanvrager zich ervan bewust is dat hij of zij een aanvraag doet. Overigens is er eigenlijk onvoldoende wettelijke basis voor deze proactieve dienstverlening aan cliënten. Het ministerie van SZW gedooft onze werkwijze, totdat er een wettelijke basis voor is gecreëerd. We beraden ons nog hoe om te gaan met de 13.000 mensen die geen Toeslagenwet-uitkering hebben aangevraagd.

1.2. Intensivering werkzoekendendienstverlening

De arbeidsmarkt heeft zich op veel vlakken hersteld van de coronacrisis. Het aantal WW-uitkeringen ligt op een laag niveau en er zijn veel vacatures. Er is sprake van een zeer krappe arbeidsmarkt, waarin werkgevers grote moeite hebben om geschikt personeel te vinden. De sleutel tot de oplossing lijkt te liggen in het aannemen van mensen die in eerste instantie niet geheel voldoen aan alle eisen, maar die wel geschikt te maken zijn voor de functie en/of voor wie de functie kan worden aangepast. We wijzen werkgevers daarbij onder andere actiever op mensen die nu nog aan de kant staan. Ook attenderen we ze op de mogelijkheden van om- en bijscholing en de inzet van leer-werkarrangementen, het anders organiseren van werk en de inzet van werkvoorzieningen. Andersom stimuleren we werkzoekenden om breder te zoeken, zich te oriënteren op kansrijke beroepen en de mogelijkheden van om- en bijscholing om duurzamer aan het werk te komen. Het is belangrijk dat we mensen met volledig arbeidsvermogen die nog niet of gedeeltelijk aan het werk zijn (het onbenut arbeidspotentieel) met inzet van middelen en instrumenten motiveren om (meer uren) aan het werk te gaan en naar werk te begeleiden. Om aan de vraag van werkgevers tegemoet te kunnen komen, heeft het ministerie van SZW ons de mogelijkheid geboden om de aanvullende crisisdienstverlening vanuit de regionale mobiliteitsteams ook beschikbaar te stellen aan personen die vóór 12 maart 2020 (het begin van de coronacrisis) werkloos zijn geworden.

Om onszelf en onze landelijke en regionale partners in staat te stellen zo effectief mogelijk te handelen op de dynamische arbeidsmarkt, zorgen we voor inzicht in actuele en toekomstige ontwikkelingen op die arbeidsmarkt. Daarvoor combineren we, in samenwerking met andere partijen, data en kennis vanuit onderzoeken met kennis vanuit de uitvoeringspraktijk. Waar mogelijk voorzien we de opgedane inzichten van handelingsperspectief. Zo hebben we werkgevers gevraagd hoe ze omgaan met moeilijk vervulbare vacatures. De inzichten die we daaruit opdoen, zetten we op een rij en stellen we beschikbaar aan alle werkgevers. Samen met het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) hebben we onderzoek gedaan naar het zogeheten onbenut arbeidspotentieel, waarvan circa 30% bij UWV als werkzoekenden staat ingeschreven.

Met het samen met Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB) ontwikkelde skillsdashboard bieden we inzicht in de taken en soft skills (gedragsvaardigheden en persoonlijkheidskenmerken) die bij mbo-beroepen horen. Het dashboard laat ook zien dat voor kansrijke en overstapberoepen vaak dezelfde skills nodig zijn als voor minder kansrijke beroepen. Eind juni is het dashboard uitgebreid tot in totaal bijna 200 beroepen, waarvan 145 kansrijke, 29 minder kansrijke en 17 'neutrale' beroepen. Aan 143 beroepen zijn inmiddels de bijbehorende mbo-kwalificaties toegevoegd. Ieder kwartaal wordt het dashboard geactualiseerd met de laatste updates uit de basisversie van CompetentNL, een publieke en nationale skills-taal voor Nederland. Op 12 juli is aan UWV, SBB, CBS en TNO definitief financiering uit het [Nationaal Groeifonds](#) toegekend voor het programma Vaardig met Vaardigheden, waarmee deze partijen in opdracht van de ministeries van SZW en Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) met behulp van kunstmatige intelligentie een skillstaal ontwikkelen die als open data beschikbaar gesteld wordt aan publieke en private partijen die de CompetentNL-services gaan gebruiken om hun eigen skills-toepassingen te ontwikkelen.

Samenwerking in de arbeidsmarktregio's

We zijn ervan overtuigd dat we samen met onze partners in de arbeidsmarktregio's een belangrijke bijdrage kunnen leveren om de krapte op de arbeidsmarkt op te lossen. Half september 2021 zijn 35 regionale mobiliteitsteams gestart die mensen die door de coronacrisis hun baan kwijtraakten van werk naar werk begeleiden. Sinds 1 juni 2022 kunnen ook mensen die vóór 12 maart 2020 werkloos zijn geworden gebruikmaken van de dienstverlening van de regionale

mobiliteitsteams. In de teams werken gemeenten, sociale partners en UWV nauw samen met uitzendbureaus, SBB, onderwijsorganisaties, Werkgeversservicepunten en Leerwerkloketten. Deze partijen kunnen voor alle werkzoekenden die zich bij hen melden hun eigen dienstverlening inzetten en ook gebruikmaken van elkaars dienstverlening.

We hebben de ambitie om de gezamenlijke dienstverlening met regionale partners te continueren en te verbreden. Wat ons voor ogen staat is een structurele situatie waarin alle werkzoekenden, werknemers en werkgevers bij één herkenbaar publiek loket terecht kunnen met al hun vragen over werk, inkomen, loopbaanontwikkeling, scholing en voorzieningen. Daarom hebben we het initiatief genomen tot de ontwikkeling van het concept voor regionale Werkcentra. Inmiddels zijn er vier regionale Werkcentra. In een Werkcentrum werken UWV en gemeenten onder één dak samen met meerdere partners. Bij voorkeur met regionale Werkgeversservicepunten, Leerwerkloketten, onderwijsinstellingen, sociale partners en eventueel ook private partijen. Met als doel om burgers in de volle breedte laagdrempelig dienstverlening te bieden. We zetten in op extra regionale Werkcentra in arbeidsmarktregio's waar de samenwerking daaraan toe is en bieden daarbij houvast met een kaderplan. Hiermee lopen we, binnen het mandaat dat UWV en gemeenten nu hebben, vooruit op landelijke besluitvorming door het ministerie van SZW over structurele doorontwikkeling van de dienstverlening van de regionale mobiliteitsteams. Parallel hieraan voeren we gesprekken met het ministerie en andere landelijke stakeholders over de richting van de landelijke besluitvorming. In het coalitieakkoord heeft het kabinet uitgesproken dat het de arbeidsmarktinfrastructuur structureel wil uitbreiden. Onderdeel hiervan zijn instrumenten voor om- en bijscholing die de overstap naar krapteberoepen ondersteunen. Het kabinet wil de met de regionale mobiliteitsteams opgedane ervaringen hierbij betrekken. Eind dit jaar wil het ministerie van SZW samen met alle betrokken partijen de contouren vaststellen en duidelijkheid geven over de positie van de regionale mobiliteitsteams in 2023 en over het vervolgproces.

Scholing

We zetten scholing in om mensen met een kansarm beroep geschikt te maken voor kansrijke beroepen en/of hun kennis bij te spijkeren, zodat ze aantrekkelijke kandidaten worden voor werkgevers. We willen dat zo effectief mogelijk doen en zetten hiervoor scholingsadviseurs in die kunnen ondersteunen bij een scholingsvraag.

Scholingsbudget WW

Sinds medio 2018 ontvangen we het tijdelijk scholingsbudget WW. Daarmee kunnen we voor WW-gerechtigden met een relatief grote kans op langdurige werkloosheid om- of bijscholing inkopen richting een kansrijk beroep of een arbeidsplek waarvoor een werkgever een baangarantie of -intentie heeft afgegeven. Op de huidige krappe arbeidsmarkt is het belangrijker dan ooit om mensen geschikt te maken voor vacatures die werkgevers maar moeilijk vervuld krijgen. We hebben met het ministerie van SZW gesproken over de voortzetting in 2022 van het tijdelijke scholingsbudget WW. UWV krijgt voor dit jaar een budget van € 14 miljoen (inclusief € 0,9 miljoen voor uitvoeringskosten) om scholing in te kopen voor WW-gerechtigden met een afstand tot de arbeidsmarkt.

UWV zet scholingsbudget WW-gerechtigden effectief in

Uit (inter)nationale wetenschappelijke literatuur blijkt dat scholing de effectiefste manier is om de baankans te vergroten van mensen die moeite hebben om een duurzame plek op de arbeidsmarkt te vinden. Scholing is het effectiefst als deze wordt ingezet voor werklozen met een relatief grote afstand tot de arbeidsmarkt. Uit een bestandsanalyse van UWV blijkt dat de inzet van het scholingsbudget WW voldoet aan de vereisten om effectief te kunnen zijn: het scholingsbudget wordt relatief vaak gebruikt voor WW-gerechtigden met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt en voor sectoren waarin veel werk te vinden is zoals transport, ICT en techniek. Uit een enquête onder alle WW-gerechtigden aan wie in de periode van juli 2018 tot juni 2021 een scholingsbudget is toegekend, blijkt dat meer dan 80% van hen de opleiding succesvol heeft afgerond. In 70% van de gevallen vonden ze hierna (weer) werk dat aansluit bij de gevolgde opleiding. Bij 14% van de WW-gerechtigden die na de opleiding aan het werk ging is niet duidelijk of dit werk een directe relatie heeft met de gevolgde opleiding.

De opleiding vergroot volgens WW-gerechtigden zelf niet alleen hun kansen op de arbeidsmarkt, maar ook hun zelfvertrouwen en levensgeluk. Bovendien geeft een groot deel van hen aan dat zij zonder het opleidingsbudget de opleiding niet gevolgd zouden hebben (of op zoek zouden zijn gegaan naar een werkgever die de scholing zou kunnen financieren). Het [onderzoek](#) leverde ook een aantal mogelijke verbeterpunten op. Zo kan het scholingsbudget nog effectiever en efficiënter worden benut wanneer er in plaats van de huidige lappendeken van regelingen één geüniformeerde scholingsregeling komt voor het gehele sociale domein (dus niet alleen voor de WW-cliënten). Ook bij UWV is een aantal verbeteringen mogelijk, met name het vereenvoudigen van de administratieve processen voor opleiders en het vergroten van de expertise op het gebied van scholing. Verbeteringen op dit vlak zijn inmiddels al in gang gezet.

Inzet STAP-budget

Sinds 1 maart 2022 kunnen alle werkenden en werkzoekenden gebruikmaken van het Stimulerings arbeidsmarktpositie (STAP)-budget. Dit is een leer- en ontwikkelingsbudget van maximaal € 1.000 dat mensen kunnen aanvragen voor het volgen van een training, cursus of opleiding om hun positie op de arbeidsmarkt te verbeteren. Hiervoor hebben we een portaal ingericht waarmee we aanvragen nagenoeg geheel digitaal kunnen afhandelen; ook is op ons kantoor in Leeuwarden een STAP-team opgericht met 110 medewerkers. In 2022 is € 160 miljoen beschikbaar, gelijkelijk verdeeld over vijf aanvraagtijdvakken. Voor de laatste twee aanvraagperiodes is € 12,9 miljoen extra beschikbaar gesteld, waardoor het budget voor 2022 op in totaal € 172,9 miljoen uitkomt. De regeling vervangt de fiscale aftrek scholingsuitgaven en is laagdrempelig en toegankelijk voor iedereen met een band met de Nederlandse arbeidsmarkt.

Het aanvraagproces is eenvoudig en verloopt voornamelijk digitaal. In mei was de minister van SZW op werkbezoek bij het STAP-team in Leeuwarden. Ze gaf daarbij aan hoe belangrijk het STAP-budget is om mensen op een laagdrempelige manier een scholing te laten volgen. Daarnaast toonde ze belangstelling om de regeling door te ontwikkelen en ook te richten op bepaalde doelgroepen.

De belangstelling voor het STAP-budget is groot. Bij de eerste drie aanvraagperiodes was het budget binnen een dag of enkele dagen besteed. Voor de vierde aanvraagperiode, waarvoor het loket op 1 september openging, had het ministerie van SZW € 6 miljoen extra beschikbaar gesteld. Dit budget was binnen ruim twee uur besteed. Inmiddels hebben ruim 155.000 mensen STAP-budget ontvangen voor ruim 7.800 verschillende opleidingen, verdeeld over 885 publieke en private opleiders. De toegankelijkheid van de regeling is terug te zien in de resultaten. Een brede groep heeft gebruikgemaakt van het STAP-budget. Meer dan de helft van de aanvragers heeft maximaal een mbo-achtergrond, de grootste groep is tussen de 30 en 40 jaar en ongeveer 20% van de aanvragers is 50 jaar of ouder. Iets minder dan de helft van de aanvragers werkt en heeft een vast contract. De rest is verdeeld over mensen met een tijdelijk contract, geen contract en zzp'ers.

Mensen die niet zelfstandig een aanvraag kunnen indienen, kunnen terecht op een kantoor van UWV. Om te voorkomen dat zij misgrijpen is voor hen budget gereserveerd. De komende periode zullen we deze groep actief wijzen op het STAP-budget en de ondersteuning die we bieden bij het aanvragen ervan. Samen met het ministerie kijken we ook naar de verdere doorontwikkeling van de regeling volgens het principe van leerrechten. Dat betekent dat het STAP-budget meer toegankelijk wordt voor mensen die naar verhouding eerder minder publiek bekostigd onderwijs hebben genoten. Het model wordt zo ontwikkeld dat in de toekomst via de infrastructuur van STAP ook andere budgetten met een bepaald doel kunnen worden besteed, zoals budget voor bepaalde (krapte)sectoren.

Bij elke subsidieregeling is het zaak om permanent aandacht te houden voor de vraag of het geld goed besteed wordt. Een Toetsingskamer van het ministerie van SZW onderzoekt signalen over misbruik en oneigenlijk gebruik. Er wordt onder andere gekeken of opleidingen wel arbeidsmarktgericht zijn en naar de prijsontwikkelingen bij aanbieders. Sinds de start van de regeling in maart zijn al meer dan 600 opleidingen door tussenkomst van de Toetsingskamer uit het register verwijderd. De onderzoeken naar de prijsontwikkelingen hebben nog niet tot concrete acties geleid.

Effectiviteit WW-dienstverlening

Sinds 2017 zetten we weer meer in op persoonlijke dienstverlening voor WW-gerechtigden. Hiervoor ontwikkelden we een nieuw dienstverleningsconcept WW. Dit heeft tot doel om de kansen van WW-gerechtigden op de arbeidsmarkt te verbeteren en de uitstroom naar werk te bevorderen. UWV en het ministerie van SZW willen weten of dit doel wordt bereikt. De minister heeft ons daarom verzocht om de (netto-)effecten van het nieuwe dienstverleningsconcept in kaart te brengen. Dit is ook toegezegd aan de Tweede Kamer. Inmiddels zijn zowel de korte- als langetermijneffecten voor de periode 2017-2019 onderzocht en is het [onderzoek](#) afgerond. De belangrijkste uitkomsten zijn dat WW-cliënten zich meer gezien, gehoord en geholpen voelen bij de inzet van persoonlijke dienstverlening door UWV. Het onderzoek bevestigt dat er een grote behoefte is aan persoonlijke, op maat-dienstverlening. Dankzij deze dienstverlening is de werkzoekende bijvoorbeeld beter op de hoogte van sollicitatiemethoden, is er sprake van meer zelfreflectie en heeft de werkzoekende meer geloof in terugkeer op de arbeidsmarkt. De waardering voor de UWV-dienstverlening neemt dan ook toe. De persoonlijke dienstverlening voor WW-cliënten die tussen 1 december 2017 en 31 december 2018 de WW zijn ingestroomd heeft een statistisch significant positief effect op het vinden van werk. Vergeleken met de groep die alleen online basisdienstverlening ontving, vond na 12 maanden 1,8 procentpunt meer van de WW-gerechtigden werk (dat zijn circa 2.000 extra werkhervattingen). Na 24 maanden was dat nog 1,7 procentpunt. Tegelijkertijd daalt het beroep op de WW als gevolg van persoonlijke dienstverlening. De inzet van persoonlijke dienstverlening is daardoor ook kosteneffectief: na 24 maanden bedragen de maatschappelijke baten (de som van de besparing op WW-uitkeringslasten en de hogere belastinginkomsten uit werk) circa € 201 miljoen, terwijl de kosten van persoonlijke dienstverlening € 97 miljoen bedragen. Wel is gebleken dat het effect op het vinden van werk bij mensen met een betere arbeidsmarktpositie (met een Werkverkennerscore hoger dan 50%) het grootst is. Mensen met meer afstand tot de arbeidsmarkt zijn gebaat bij andere, intensievere dienstverleningsvormen dan de kansrijkere WW-gerechtigden. Bij het begin van het onderzoek was daar nog niet (meteen) de mogelijkheid toe; jobhunting werd nog nauwelijks ingezet en er waren minder mogelijkheden voor het inzetten van scholing dan nu. Ook de dienstverlening door de regionale mobiliteitsteams was indertijd nog niet beschikbaar.

De uitkomsten van het onderzoek bevestigen dat we de juiste weg zijn ingeslagen en helpen ons bij de doorontwikkeling van onze WW-dienstverlening. We zullen daarom, met de middelen en ruimte die we hebben, nog meer inzetten op persoonlijke dienstverlening op maat en intensievere vormen van dienstverlening voor WW-gerechtigden die niet als vanzelfsprekend een baan vinden.

Intensivering dienstverlening aan arbeidsbeperkten

We wijzen werkgevers er actief op dat ze hun vacatures ook kunnen vervullen met mensen met een arbeidsbeperking. Deze mensen willen vaak graag (weer) aan de slag. UWV kan daarbij ondersteuning bieden in de vorm van bijvoorbeeld voorzieningen, financiële regelingen of advies over het anders organiseren van werk. We willen onze dienstverlening aan werkzoekenden met een arbeidsbeperking intensiveren. We schalen op met 124 adviseurs intensieve dienstverlening en 30 arbeidsdeskundigen. Inmiddels hebben we de meeste adviseurs intensieve dienstverlening en arbeidsdeskundigen geworven; deze zijn gestart met het volgen van de benodigde opleidingen. Hierdoor kunnen onze professionals meer

tijd besteden aan de dienstverlening aan cliënten. We zetten de extra capaciteit ook in om dienstverlening te bieden aan mensen met een WIA/IVA- of Wajong-uitkering bij wie eerder is vastgesteld dat ze duurzaam geen arbeidsvermogen hebben. Deze groepen zijn volgens de huidige regelgeving uitgesloten van re-integratiedienstverlening. We bereiden samen met het ministerie van SZW een experiment voor waarmee we hun toch ondersteuning kunnen bieden. Vooruitlopend op de start van dit experiment (voorzien in 2023) gedooft het ministerie de inzet van re-integratieondersteuning voor deze groepen al.

Pilot Scholingsaanbod WIA-WGA

Werkzoekenden met een WIA/WGA-uitkering beschikken vaak niet over een (bruikbare) startkwalificatie. Om de kans op het vinden van een baan voor deze groep te vergroten, is in het vorige regeerakkoord (2017–2021) onder andere afgesproken om te beproeven of en hoe scholing de werkhervattingskansen van WGA-gerechtigden kan vergroten. In juni is de pilot Scholingsaanbod WIA-WGA van start gegaan. Op vier vestigingen proberen we uit of en hoe de inzet van leer-werktrajecten de werkkansen van WGA-gerechtigden doet toenemen. Uit eerder onderzoek is gebleken dat functiegerichte taaltrainingen kunnen bijdragen aan het succes van leer-werktrajecten. Tijdens de pilot, die tot en met 2024 doorloopt, zal het scholingsaanbod daarom daarmee worden uitgebreid. Eind 2022 informeren wij de minister van SZW over de tussenresultaten van het scholingsexperiment.

Effectiviteit WGA-dienstverlening

In 2019 zijn wij gestart met onderzoek naar de effectiviteit van onze re-integratiedienstverlening voor de WGA-doelgroep. Hierbij worden de effecten onderzocht bij WGA-gerechtigden die reguliere dienstverlening, extra dienstverlening of dienstverlening op verzoek krijgen. We willen hiermee ook de behoefte aan persoonlijke ondersteuning vaststellen en welke diensten aan activering bijdragen. De uitkomsten zullen we benutten om onze dienstverlening meer op maat aan te bieden, passend bij de omstandigheden van de uitkeringsgerechtigde. Het is een groot onderzoek onder alle ruim 18.000 WGA-gerechtigden die zijn ingestroomd in de periode van oktober 2019 tot en met april 2021. Zij worden gedurende drie jaar gevolgd. Begin september heeft de minister de [eerste voortgangsrapportage](#) over deze effectevaluatie aan de Tweede Kamer aangeboden. Omdat een groot deel van de mensen in het onderzoek pas één jaar of korter wordt gevolgd, is het nog te vroeg om conclusies te kunnen trekken over de effectiviteit van de dienstverlening. Belangrijk is de constatering dat het experiment zuiver wordt uitgevoerd en dat de dynamiek op de participatieladder en de doorstroming naar hogere (of lagere) treden op de participatieladder binnen de experiment- en controlegroep zichtbaar worden. Op het punt van werkhervatting constateert de tussenevaluatie dat zich mogelijk een effect begint af te tekenen op het aandeel personen dat aan het werk gaat in een baan van twaalf uur per week of meer. Verder is er meer inzicht verkregen in de WGA-doelgroep. In 2023 wordt een tweede voortgangsrapportage van de effectevaluatie opgeleverd. Het totale onderzoek duurt ongeveer 4,5 jaar, tot het voorjaar van 2024.

Tegelijk met de eerste voortgangsrapportage is aan de Tweede Kamer een zogeheten [midterm review](#) aangeboden: een tussentijdse evaluatie met de stand van zaken in de doorontwikkeling van onze WGA-dienstverlening. De afgelopen jaren hebben we met extra middelen het aantal professionals voor de WGA-dienstverlening kunnen uitbreiden. Hierdoor steeg onder andere het aantal persoonlijke gesprekken met WGA-gerechtigden tot zo'n twee tot drie gesprekken per jaar. Dit is een belangrijk resultaat, omdat effectieve dienstverlening begint met het in beeld krijgen en houden van de persoon en zijn/haar omstandigheden. Verder blijkt uit de midterm review dat er flink is geïnvesteerd in het vakmanschap van UWV-professionals en dat er belangrijke onderzoeken worden uitgevoerd om de dienstverlening steeds meer evidencebased te maken. De conclusie is dat UWV grote stappen heeft gezet en de basis van de WGA-dienstverlening op orde heeft. Dit biedt een uitstekende uitgangspositie om de dienstverlening aan WGA-gerechtigden verder door te ontwikkelen en te versterken.

We onderzoeken ook de effectiviteit van onze re-integratiedienstverlening voor Wajong-gerechtigden. In juni zijn twee tussenrapportages verschenen. De eindrapportage verwachten we begin 2023.

1.3. Sociaal-medische dienstverlening

We hebben in de eerste acht maanden van 2022 82.703 sociaal-medische beoordelingen uitgevoerd. Dat zijn er 15.608 (16%) minder dan in de eerste acht maanden van 2021 (98.311). Deze daling betreft zowel de claimbeoordelingen voor de WIA en de Wajong, de eerstejaars Ziektewet-beoordelingen als de herbeoordelingen. Het aantal in 2022 uitgevoerde eerstejaars Ziektewet-beoordelingen is niet vergelijkbaar met eerdere jaren, omdat we deze nu alleen nog uitvoeren in situaties dat we verwachten dat de beoordeling zal leiden tot uitstroom uit de Ziektewet. Claimbeoordelingen hebben de hoogste prioriteit. Deze arbeidsintensiefste beoordelingen voerden we relatief gezien het vaakst uit, al waren het er wel 6% minder dan in de eerste acht maanden van 2021. Dat hangt vooral samen met de artsencapaciteit waarover we kunnen beschikken. De nettocapaciteit is de afgelopen maanden verder afgenomen van gemiddeld 586 fte's in de eerste acht maanden van 2021 naar 526 fte's in de eerste acht maanden van dit jaar (zie ook deel 2 van dit achtmaandenverslag, paragraaf 1.7, onder het kopje Artsencapaciteit). Dit komt doordat de samenstelling van onze artsencapaciteit wijzigt als gevolg van de uitstroom van ervaren verzekeringsartsen, voornamelijk wegens pensionering, en door de werving en opleiding van nieuwe artsen. Sinds 2020 hebben we steeds minder ervaren verzekeringsartsen, die per persoon meer tijd moeten besteden aan de opleiding en begeleiding van nieuwe collega's.

Steeds meer basisartsen nemen deel aan de opleiding tot verzekeringsarts. Deze opleidingsinspanningen zijn voor de langere termijn essentieel.

De vraag naar sociaal-medische dienstverlening is groter dan we aankunnen met de beschikbare verzekeringsartsencapaciteit. Daarom moeten we keuzes maken. Met het ministerie van SZW is afgesproken dat binnen de claimbeoordelingen die voor de WIA de hoogste prioriteit hebben. In de afgelopen acht maanden is desondanks de achterstand bij de afhandeling van de WIA-beoordelingen toegenomen, zowel absoluut als percentageel. Dat komt mede doordat tot voor kort niet altijd de oudste WIA-aanvragen als eerste werden opgepakt. Hierop hebben we met resultaat bijgestuurd. Het aantal wachtenden dat al vóór 2021 een aanvraag heeft ingediend en nog steeds op een beoordeling wacht, is afgenomen van ruim 500 naar ruim 300 cliënten. Het aantal cliënten dat in 2021 een aanvraag indiende is echter gestegen van 8,5% in 2021 naar 18% nu. Doordat we in minder gevallen tijdig de claimbeoordeling hebben afgerond, is ook het aantal verstrekte WIA-voorschotten in de eerste maanden toegenomen ten opzichte van 2021. Als deze trend doorzet, verwachten we in 2022 in totaal circa 21.000 voorschotten te verstrekken (18.300 in 2021). Daarnaast lopen ook de dwangsommen op van mensen die een aanvraag hebben gedaan en ons in gebreke stellen. We verwachten dat het bedrag aan dwangsommen verder oploopt van € 4,8 miljoen in 2021 naar € 10 miljoen in 2022.

De gevolgen van de mismatch zijn voor zowel cliënten, werkgevers als UWW-medewerkers zeer onwenselijk. Mensen die een aanvraag hebben ingediend, moeten lang wachten op de uitkomst van hun beoordeling en verkeren daardoor lang in onzekerheid. We nemen daarom telefonisch contact op om hen te informeren en de mogelijkheid van een voorschot te bespreken (zie ook paragraaf 1.1, onder het kopje Service-calls). Ook werkgevers merken de gevolgen van de langere wachttijden bij UWW. De afgelopen maanden hebben we een aantal klankbordbijeenkomsten georganiseerd waarop we hebben toegelicht hoe we aan oplossingen werken, met vooral aandacht voor de vorming van de sociaal-medische centra in verschillende regio's. Deze bijeenkomsten hebben zowel verbeterpunten als complimenten opgeleverd. Onze medewerkers hebben te maken met een hoge werkdruk door de grote vraag naar de dienstverlening én doordat er al veel aanvragen langer dan de wettelijk geldende termijnen liggen. We hebben met het ministerie van SZW nagedacht over maatregelen die zowel op de korte als op de lange termijn moeten zorgen voor perspectief voor cliënt en medewerker. Dit maatregelenpakket is aanvullend op de eerder afgesproken maatregelen (zie hieronder, onder het kopje Aanvullende maatregelen).

Maatregelen om mismatch op te lossen

In april 2021 heeft de minister van SZW de Tweede Kamer met de [brief Toekomst sociaal-medisch beoordelen](#) geïnformeerd over maatregelen die we nemen als begin van een oplossing voor de mismatch. Centraal hierin staat de ontwikkeling van sociaal-medische centra. Op dit onderwerp gaan we hieronder daarom uitgebreider in. De andere maatregelen komen kort aan bod.

Werken in sociaal-medische centra

UWW maakt de omslag naar een regiemodel voor sociaal-medische dienstverlening: het sociaal-medische centrum. Cliënten kunnen in de proeftuinen op vier locaties met dit model kennismaken. Kern van de werkwijze is dat een vast team medewerkers onder inhoudelijke leiding van een verzekeringsarts steeds vaststelt op welke momenten welke inzet van welke expertise passend is en welke aanvullende begeleiding er daarna nodig is. De verzekeringsarts kan hierbij taken delegeren aan een sociaal-medisch verpleegkundige, die in veel gevallen het aanspreekpunt is voor de cliënten. De sociaal-medisch verpleegkundige brengt samen met de cliënt alle benodigde informatie bij elkaar, zodat de verzekeringsarts zich goed geïnformeerd op de beoordeling kan concentreren. We schalen deze manier van werken in opdracht van de minister versneld op. Dit betekent dat er vanaf 1 januari 2023 in iedere regio een nieuw team start als sociaal-medisch centrum. Medio dit jaar hebben we onderzocht hoe cliënten en medewerkers deze nieuwe werkwijze ervaren, in welke mate dit de kwaliteit en het aantal beoordelingen verhoogt en in hoeverre deze werkwijze bijdraagt aan de verkleining van de mismatch. De evaluatie levert een aantal positieve en ook kritische aanknopingspunten op voor de verdere ontwikkeling van de sociaal-medische centra. Cliënten hebben aangegeven dat ze de contactmomenten als erg prettig ervaren, maar dat het in de tussenliggende periodes voor hen vaak onduidelijk is wat er gebeurt. Dat zien we ook terug in de algemene UWW-brede klanttevredenheidsmetingen, waarin duidelijkheid en perspectief belangrijk worden gevonden. Medewerkers geven aan dat de kwaliteit van de dienstverlening dankzij betere samenwerking en korte lijnen van afstemming is verbeterd. Ze geven verder aan dat ze enerzijds meer ruimte voelen om de dienstverlening meer op maat vorm te geven, maar daarbij nog wel beperkt worden doordat de ondersteuning in systemen hier nog niet op is aangepast.

Uitvoeringsvarianten Ziektewet

Eerstejaars Ziektewet-beoordelingen zijn complexe en omvangrijke beoordelingen, die voor verzekeringsartsen zeer tijdrovend zijn. Onderzoek en ervaring leren dat het voor uitkeringsgerechtigden de meeste meerwaarde heeft als zij al in het eerste jaar van de Ziektewet worden gezien door een verzekeringsarts. Om erachter te komen welke werkwijze het meest bijdraagt aan het terug naar werk begeleiden van Ziektewet-uitkeringsgerechtigden en het tegelijkertijd zo goed mogelijk inzetten van het beperkte aantal verzekeringsartsen, proberen we drie verschillende werkwijzen uit. Omdat de minister van SZW ons inmiddels opdracht heeft gegeven om versneld over te gaan tot de vorming van de hierboven beschreven sociaal-medische centra – een van de drie uitvoeringsvarianten – hebben we het ministerie voorgesteld te stoppen met de andere twee.

Monitoren WGA 80-100 medisch

Mensen die op medische gronden als volledig arbeidsongeschikt worden beschouwd (WGA 80-100 medisch) hebben sinds het najaar van 2021 minimaal één keer per jaar contact met UWV. Zij bespreken dan de ontwikkelingen in hun gezondheid met ons. We plannen vervolgens alleen een herbeoordeling in als uit die informatie blijkt dat herbeoordelen zinvol is. Het voordeel van deze werkwijze is dat cliënten weten wat wij van hen verwachten, dat wij een actueel beeld hebben van hoe het met hen gaat en we ze beter van dienstverlening op maat kunnen voorzien. Het is onze ambitie om iedereen met de indicatie WGA 80-100 medisch eind 2023 in beeld te hebben. We zien dat deze werkwijze nog niet overal goed van de grond komt. Het aantal afspraken met cliënten loopt achter op de verwachting. Daarom heeft het management in mei benadrukt dat er meer gemonitord moet worden. Het effect wordt geleidelijk zichtbaar in de aantallen cliënten die we monitoren.

Verbeteren onderbouwing eigenrisicodragers bij aanvraag beoordeling

Voor cliënten is het fijn als zij zonder vertraging de benodigde dienstverlening krijgen en hun werkgever alleen een beoordeling aanvraagt als dat echt nodig is. Om dit te bereiken hebben we met (vertegenwoordigers van) werkgevers die eigenrisicodrager zijn voor de Ziektewet afgesproken om onderling vooral volledige en juiste informatie uit te wisselen. Dit heeft geleid tot een pilot van drie maanden waarin we de beoogde werkwijze beproeven en een convenant dat ervoor zorgt dat alle afspraken voor de uiteindelijke werkwijze goed zijn vastgelegd. Nadat dit convenant is vastgesteld en ondertekend, gaan we ook met elkaar in gesprek over een dergelijke samenwerking voor aanvragen van herbeoordelingen.

Aanvullende maatregelen

De hiervoor genoemde maatregelen zijn erop gericht om onze cliënten weer binnen de daarvoor geldende termijnen duidelijkheid te geven over hun situatie. In overleg met het ministerie van SZW zijn negen aanvullende maatregelen opgesteld die moeten bijdragen aan de oplossing voor de oplopende achterstanden en de lange doorlooptijden van beoordelingen. De minister van SZW heeft op 26 augustus de Tweede Kamer hierover geïnformeerd met de [brief Aanpak mismatch sociaal-medisch beoordelen en hardheden WIA](#). Het gaat deels om maatregelen die UWV zelfstandig kan uitvoeren en deels om een aantal maatregelen waarmee het ministerie van SZW UWV tijdelijk de mogelijkheid biedt om op een andere manier te werken. Een van de aangekondigde maatregelen betreft tijdelijk buitenwettelijk beleid bij de WIA-beoordeling voor cliënten van 60 jaar of ouder. Hierdoor wordt het mogelijk om, mits de cliënt en diens werkgever daarmee instemmen, de sociaal-medische beoordeling uit te voeren zonder betrokkenheid van de verzekeringsarts. We zijn hiermee al op 1 oktober 2022 gestart. Andere maatregelen zijn meer intern gericht. Zo gaan we meer aandacht besteden aan de tijdigheid van de toets van re-integratieverslagen en in onze Ziektewet-arbobegeleiding steviger inzetten op re-integratie van de cliënt.

We willen dat mensen UWV ervaren als één organisatie die helpt bij de begeleiding naar werk, re-integratie, arbodienstverlening en beoordelingen voor arbeidsongeschiktheid. Alle relevante organisatieonderdelen van UWV zijn daarom betrokken bij de uitwerking van de maatregelen. Er is gewerkt aan een plan van aanpak per maatregel; deze plannen zijn uiterlijk 1 september opgeleverd. Het is onze doelstelling dat de achterstanden eind 2022 lager zijn dan in de in juni aan het ministerie afgegeven prognose. We verwachten echter wel dat de achterstanden bij de WIA-beoordelingen in 2023 gelijk blijven aan de stand per eind dit jaar. Dat betekent tegelijkertijd dat zonder aanvullende maatregelen de achterstanden over het geheel zullen toenemen. Daarom blijven we ook de komende maanden met het ministerie in overleg om te bezien welke extra maatregelen er nog meer kunnen worden genomen.

1.4. Risicogerichte handhavingsaanpak

De meeste mensen willen zich aan de regels houden. We handelen daarom vanuit vertrouwen. We leggen mensen die van ons een uitkering ontvangen uit wat ze van ons mogen verwachten en ook wat wij van hen verwachten. Onze handhavingsactiviteiten kunnen we daardoor richten op situaties waarin er gegronde redenen zijn om mogelijk misbruik of oneigenlijk gebruik te vermoeden. Daarbij maken we gebruik van een risicogerichte aanpak. De afgelopen jaren hebben we integrale maatregelen opgesteld om de geïdentificeerde misbruikrisico's in de WW, de Ziektewet, de WIA, de WAO en de Toeslagenwet te kunnen beheersen. Eind 2021 is de set van maatregelen voor beheersing van risico's in de WW vastgesteld. Het is de bedoeling dat deze maatregelen in de loop van 2023 worden geïmplementeerd. We verwachten de besluitvorming over de set maatregelen voor beheersing van de risico's in de Ziektewet, de WIA en de WAO begin 2023 te kunnen afronden, waarna we kunnen overgaan tot implementatie van de maatregelen voor deze wetten. Eind 2022/begin 2023 verwachten we over te kunnen gaan tot besluitvorming over de beheersmaatregelen voor de Toeslagenwet. Het opstellen van beheersmaatregelen voor de Wajong en de Wet arbeid en zorg (Wazo) volgt daarna.

Gebruik van risicoscans

Risicoscans vormen een steeds belangrijker onderdeel van onze toezichts- en handhavingsstrategie. We zijn ons ervan bewust dat het werken met risicoscans maatschappelijk gezien vragen kan oproepen. We zijn er tegelijkertijd van overtuigd dat risicoscans een goed en effectief middel zijn, mits ingezet met voldoende waarborgen om bijvoorbeeld vooringenomenheid of discriminatie te voorkomen. Daar toetsen we actief op en we communiceren intern en extern proactief over de inzet van risicoscans. Risicoscans leiden overigens nooit tot een automatisch besluit. Onze

medewerkers zullen de signalen altijd verder onderzoeken voordat zij een beslissing nemen. We verwachten dat de implementatie van de door ons ontwikkelde risicoscans voor Verblijf buitenland, Verwijtbare werkloosheid en Sollicitaties een belangrijke bijdrage zal leveren aan het verminderen van de risico's op oneigenlijk gebruik of misbruik op die gebieden. Alle drie deze risicoscans zijn goedgekeurd voor gebruik. Dat betekent ook dat ze voldoen aan wet- en regelgeving en aan ons model risicomangement (MRM), dat verantwoord gebruik en transparantie gedurende de gehele levenscyclus van risicoscans waarborgt. Na een intensieve periode van ontwikkelen, valideren en testen is in juli 2022 een robuust risicoscanplatform (RSP) live gegaan. Inmiddels zijn twee van de drie risicoscans op het platform in productie genomen.

Risicogericht prioriteren van meldingen

Om risicogericht te kunnen handhaven, ontwikkelen we een dataproduct waarmee we signalen over misbruik en oneigenlijk gebruik kunnen inlezen, bekijken en prioriteren voordat medewerkers met die signalen aan de slag gaan. De ontwerpfase van dit dataproduct, Risicogericht prioriteren van meldingen genaamd, is in augustus afgerond. In september wordt gestart met de bouw van een eerste versie die in staat is om de externe meldingen te verwerken en de huidige beslisboom zal vervangen. Deze eerste versie zal eind december gereed zijn.

Onderzoek naar fraude met Ziektewet-uitkeringen

Naar aanleiding van interne signalen van verzekeringsartsen hebben we onderzoek ingesteld naar mogelijke georganiseerde fraude met Ziektewet-uitkeringen die worden geëxporteerd naar Slowakije. Het gaat om uitzendkrachten die zich na enkele dagen al ziek melden met opvallend vaak dezelfde, waarschijnlijk gefingeerde, oorzaak (een ongeval) en de Ziektewet-uitkering die ze vervolgens ontvangen exporteren naar een woonadres in het buitenland. Half september ging het om 94 uitkeringen, hiermee was een bedrag gemoeid van ruim € 200.000. We hebben met de desbetreffende cliënten meteen contact gezocht om aanvullende informatie op te vragen en ze uit te nodigen voor controle door een arts. Inmiddels zijn 69 uitkeringen stopgezet of tegengehouden. Van de resterende 25 lopende uitkeringen wordt nog onderzocht of ze stopgezet kunnen worden. Ondertussen doen we verder onderzoek naar de toedracht en of er sprake is van strafbare feiten en/of georganiseerd misbruik. Dit kan uiteindelijk ook leiden tot een strafrechtelijk onderzoek door het Openbaar Ministerie.

2. Werken aan het fundament van UWV

Om kwalitatief hoogwaardige dienstverlening te kunnen bieden die we continu verbeteren en verbreden is het essentieel dat onze organisatie, het fundament, staat als een huis. We investeren daarom in het vakmanschap van onze medewerkers en in de kwaliteit van ons ICT-landschap. Omdat we willen dat mensen UWV als één organisatie ervaren, gaan we ook actief sturen op betere interne samenwerking.

2.1. Versterken van capaciteit en vakmanschap

De zeer krappe arbeidsmarkt maakt het ook voor UWV steeds moeilijker om personeel te werven. Dat maakt het lastiger om onze ambities te realiseren. Het gaat daarbij niet alleen om specialistische functies zoals verzekeringsartsen of ICT'ers. We hebben extra budget ontvangen om onze dienstverlening persoonlijker te maken, met meer aandacht voor de menselijke maat. We hebben echter moeite om de extra medewerkers te vinden die we hiervoor nodig hebben.

In 2022 hebben we verder geïnvesteerd in het vakmanschap van onze medewerkers. Er zijn op dit moment UWV-academies in ontwikkeling bij negen bedrijfsonderdelen. We inventariseren momenteel welke opleidingsmogelijkheden er decentraal en centraal worden aangeboden en uitgevoerd. In overleg met de academies passen we elk kwartaal met onze leveranciers het opleidings- en trainingsaanbod (all you can learn) aan waarvan onze medewerkers gebruik kunnen maken.

We vragen onze medewerkers om bewust de menselijke maat toe te passen en zo nodig maatwerk te gaan bieden. Het is essentieel dat leidinggevenden hun rol pakken om medewerkers mee te nemen in alle veranderingen binnen de organisatie en de dienstverlening. In september 2022 zijn we daarom gestart met een online leiderschapsassessment voor het eerste en tweede echelon. We werken intussen ook een programma uit voor de overige leidinggevenden (derde en vierde echelon).

2.2. Sturen op samenwerking tussen bedrijfsonderdelen

Uitkeringsgerechtigden en werkgevers hebben vaak te maken met meerdere bedrijfsonderdelen van UWV, elk vanuit hun eigen rol. We willen dat mensen UWV meer gaan ervaren als één organisatie die oog heeft voor menselijke maat, preventie en nazorg. We gaan daarom expliciet daarop sturen, onder andere met integrale klantreizen en klantsignaalmanagement.

Integrale klantreizen

Met een klantreis brengen we, vanuit de invalshoek en de behoefte van de cliënt of werkgever, de route in kaart die mensen die van onze dienstverlening gebruikmaken binnen UWV afleggen. We zien dan waar zich knelpunten voordoen in onze processen en in de samenwerking tussen bedrijfsonderdelen. Op basis daarvan bekijken we vervolgens welke verbetermaatregelen we kunnen nemen. In de afgelopen jaren zijn er al 18 klantreizen ontwikkeld voor specifieke processen. Deze gaan we nu samenvoegen in 5 integrale klantreizen. Het voordeel van een integrale klantreis is dat deze de samenhang toont in het traject dat iemand binnen heel UWV doorloopt, dwars door alle bedrijfsonderdelen en districten heen. Op basis van de inzichten die we daarbij opdoen kunnen we gericht sturen op betere samenwerking, zodat alle contacten en processen op elkaar worden afgestemd en mensen UWV ervaren als één organisatie.

We starten waar de noodzaak van verbetering van onze dienstverlening het grootst is. In juli zijn multidisciplinaire teams gestart voor de eerste 2 integrale klantreizen die we oppakken. De eerste is Ik ben jonggehandicapt. Jonggehandicapten vormen een kwetsbare groep met complexe problematiek, waarvoor de menselijke maat van groot belang is en waarvoor er al belangrijke verbetertrajecten lopen, zoals een andere manier om inkomsten te verrekenen (zie paragraaf 1.1, onder het kopje Maatwerk bij verrekenen van inkomsten arbeidsbeperkten). De tweede integrale klantreis die we zijn begonnen is Ik ben ziek of gedeeltelijk arbeidsgeschikt. Ook hiervoor lopen al intensieve verbetertrajecten, met name om de lange wachttijden voor sociaal-medische beoordelingen terug te dringen. De 3 andere integrale klantreizen zijn Ik zoek werk, Ik zoek een werknemer en Ik wil iets regelen voor mijn werknemer (zoals een zwangerschapsuitkering). We willen nog dit jaar de eerste 2 integrale klantreizen volledig in beeld hebben en de nieuwe werkwijze daarvoor al in de praktijk brengen. De overige 3 volgen in 2023. Iedere klantreis is onder de verantwoordelijkheid gebracht van een integraal opererende directeur (de 'reisleider') die hiervoor een ondersteunend team tot z'n beschikking krijgt. Bij de integrale klantreizen maken we gebruik van alle beschikbare signalen van cliënten en medewerkers, procesdata en onderzoek. We prioriteren deze signalen vanuit een klantreisperspectief en gebruiken ze vervolgens om UWV-breed verbeteringen in gang te zetten. Inmiddels zijn voor de eerste 2 klantreizen rapportages met de belangrijkste signalen opgeleverd en beschikbaar gesteld.

Eén UWV

We werken ook op andere manieren aan meer en betere samenwerking. Op basis van de UWV Kennisagenda werken de verschillende bedrijfsonderdelen en kenniseenheden samen aan onderzoeken die inzicht bieden in de werking van de sociale zekerheid en onze dienstverlening. Dit jaar zijn we gestart met een nieuwe kennisagenda die vijf kennisthema's omvat. De kennisthema's spelen UWV-breed, op het gebied van de veranderende arbeidsmarkt, werken en gezondheid, en professionalisering van de dienstverlening. Met de onderzoeken bouwen we voort op eerdere onderzoeksresultaten en pakken we nieuwe, relevante vraagstukken op. Zo onderzochten we de oorzaken van de extra instroom in de WIA. Uit de analyse blijkt dat de stijging van de instroom zich vooral voordoet bij mensen die geen werkgever meer hebben op het moment dat zij een aanvraag voor de WIA doen. De start van de Maatwerkplaats is in 2020 en 2021 begeleid met een lerende evaluatie (voor meer informatie over de Maatwerkplaatsen zie paragraaf 1.1, onder het kopje Maatwerkplaatsen). Het resulterende rapport [Maatwerk bij professionele buikpijn](#) beschrijft wat voor casuïstiek bij de Maatwerkplaatsen is terechtgekomen, hoe die is opgelost en wat daarvan is geleerd. Het rapport gaat daarnaast in op de voordelen van de methodische aanpak van een lerende evaluatie. Verder verschenen in de afgelopen maanden onder andere het rapport [Onbeperkt aan het werk in de Wajong](#) dat beschrijft hoe UWV en jobcoaches Wajongers beter kunnen begeleiden naar werk, twee tussenrapportages over onze dienstverlening aan mensen met een WGA-uitkering (zie paragraaf 1.2, onder het kopje Effectiviteit WGA-dienstverlening), het eindrapport van de effectmeting van onze WW-dienstverlening (zie paragraaf 1.2, onder het kopje Effectiviteit WW-dienstverlening) en een evaluatie van het gebruik van het Scholingsbudget WW (zie paragraaf 1.2, onder het kopje UWV zet scholingsbudget WW-gerechtigden effectief in).

Waardegedreven kpi's

De samenleving vraagt om meer menselijke maat en maatwerk in de dienstverlening. UWV werkt voor de samenleving, voor mensen die ons nodig hebben als er in hun leven dingen gebeuren waar ze niet om hebben gevraagd. We willen onze taak op zodanige wijze uitvoeren dat mensen zich gezien, gehoord en geholpen voelen. De huidige set van kritische prestatie-indicatoren (kpi's) is te veel gericht op de interne processen van UWV in plaats van op onze externe toegevoegde publieke waarde. Deze afspraken zijn daarom aan vervanging toe. We hebben samen met het ministerie gewerkt aan de ontwikkeling van een nieuwe set sturingsafspraken, parallel met de ontwikkeling van de interne sturing. Daarbij hebben we gebruikgemaakt van externe ondersteuning en expertise, onder andere van het Zijlstra Center (VU) dat zich bezighoudt met onderzoeken naar maatschappelijke meerwaarde. Met de nieuwe set sturingsafspraken maken we in ons jaarplan voor 2023 de beweging die we doormaken voor het eerst zichtbaar. Deze set zal permanent moeten worden doorontwikkeld en moet onderdeel worden van het doorlopende 'goede gesprek' over onze gezamenlijke opdracht en hoe we daarop sturen en ons daarover verantwoorden.

2.3. ICT en informatiebeveiliging en privacy

Een belangrijk onderdeel van 'werken aan het fundament' is de permanente vernieuwing van onze ICT-infrastructuur. Het gaat daarbij om regulier onderhoud en om een aantal grote meerjarige projecten die te sterk verouderde ICT-systemen, de zogeheten legacysystemen, aanpassen aan de eisen en mogelijkheden van vandaag. Met elke vernieuwingsslag vergroten we de mogelijkheden voor betere dienstverlening en zorgen we ervoor dat een volgende vernieuwingsslag weer gemakkelijker zal verlopen. Daardoor zal er op langere termijn minder capaciteit nodig zijn voor de instandhouding van het ICT-landschap, waardoor de mogelijkheden voor verdere verbetering van de dienstverlening weer toenemen. In 2023 ronden we de migratie van de laatste applicaties naar het nieuwe datacenter af. De overgang naar de nieuwe, cloudgebaseerde werkplek is gestart. Daarvoor is het noodzakelijk om eerst alle laptops extra te beveiligen.

We hebben ook gewerkt aan nieuwe wet- en regelgeving waarvoor nieuwe ontwikkelingen of wijzigingen in onze ICT nodig zijn. De eerste openstelling van het digitale loket voor de aanvraag van een STAP-budget voor arbeidsmarktrelevante opleidingen verliep niet geheel vlekkeloos. Het systeem kon de grote toeloop niet goed verwerken. Er zijn aanpassingen gedaan en de volgende drie aanvraagrondes hebben geen grote problemen laten zien. Ook voor Europese wet- en regelgeving werken we verder aan de ontwikkeling van onze ICT. Europa wordt steeds belangrijker, niet alleen voor rechten en plichten maar ook voor de ondersteuning van de e-Overheid.

Sinds eind juni geeft de nieuwe Informatiebeleidsvisie van het ministerie van SZW richting aan de samenwerking tussen het ministerie, de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en UWV op het gebied van informatievoorziening binnen het SZW-domein. Deze nieuwe visie haakt in op de thema's uit de I-strategie van het Rijk en heeft geen gevolgen voor specifieke UWV-speerpunten of -thema's.

Voortgang van het UIP

In het UWV Informatieplan (UIP) schetsen we onze ICT-doelstellingen voor de komende jaren. In de afgelopen jaren hebben we conform het UIP de continuïteit en stabiliteit van ons ICT-landschap verbeterd. In 2022 werken we verder aan de noodzakelijke vereenvoudiging en vernieuwing om ook in de toekomst goede, betrouwbare en moderne dienstverlening te kunnen blijven bieden, met meer wendbaarheid en meer ruimte voor personalisatie en maatwerk. In

dit kader hebben we voor 2022 ook strategische UIP-doelstellingen geformuleerd op het gebied van digitale dienstverlening (e-dienstverlening), e-werken en gegevenshuishouding. Deze zijn in de tekst gecursiveerd.

- *E-dienstverlening*: Sinds 1 maart 2022 kunnen werkenden en werkzoekenden gebruikmaken van het STAP-budget (zie paragraaf 1.2, onder het kopje Inzet STAP-budget). Na enige aanloopproblemen bij de eerste aanvraagperiode in maart hebben we de massale toestroom bij de volgende drie aanvraagperiodes probleemloos kunnen verwerken.
- *E-werken*: Met het project Modernisering dienstverlening voorzieningen (MEDV) hebben we een nieuwe, volledig digitale dienst voor het aanvragen van een voorziening gerealiseerd. Deze is op 17 januari 2022 in gebruik genomen. Sinds november 2021 hebben al ruim 100.000 mensen gebruikgemaakt van de nieuwe e-aanvraag WW, ook wel WW-klantapplicatie genoemd.
- *Gegevenshuishouding*: Op het gebied van gegevenshuishouding en het beheer van kernadministraties hebben we concrete stappen gezet met projectvoorstellen voor onder andere datalifecyclemanagement en masterdatamanagement. Datalifecyclemanagement moet ervoor zorgen dat in de systemen alleen gegevens blijven staan die relevant zijn en die conform wet- en regelgeving mogen worden gebruikt. Masterdatamanagement moet voorkomen dat er verschillende versies van gegevens op verschillende plaatsen worden gebruikt uit verschillende bronnen. In het programma DataFabriek, dat de bestaande drie verouderde datawarehouseomgevingen vervangt, is ook voortgang geboekt. Wel blijft er extra aandacht nodig voor het programma. Het voortraject voor de aanbesteding van doeltechnologie voor de analyseomgevingen is afgerond. In dit voortraject is onderzoek gedaan naar softwarematige mogelijkheden. De adviezen en aanbevelingen die dit heeft opgeleverd worden momenteel beoordeeld en waar mogelijk verwerkt in het vervolgtraject.

Meer datagedreven werken

UWV beschikt over veel data op allerlei gebieden. We zoeken naar diverse mogelijkheden om onze dienstverlening te verbeteren en gaan daarvoor ook meer datagedreven werken. We gaan daarbij verantwoord te werk. In het kompas Data-ethiek zijn de uitgangspunten vastgelegd die UWV toepast bij het gebruik van data en het ontwikkelen van algoritmen. Inmiddels wordt het kompas regelmatig gebruikt bij ethische impact assessments op diverse datatoepassingen. Deze assessments helpen ontwikkelaars van datatoepassingen om ethische effecten in kaart te brengen en (waar nodig) de datatoepassing daarop aan te passen. Wanneer er daarbij dilemma's worden geconstateerd, leggen we die voor aan de in februari 2022 opgerichte onafhankelijke Commissie Data Ethiek die ons adviseert over het verantwoord omgaan met data in complexe toepassingen. Het eerste jaar van functioneren van de commissie gebruiken we als inleerjaar.

De wijze waarop UWV algoritmes ontwikkelt en inzet is grotendeels in lijn met de aanbevelingen die het Rathenau Instituut in het in mei 2022 verschenen rapport [Algoritmes afwegen](#) doet om mensenrechtelijke risico's bij de inzet van algoritmes zo veel mogelijk te beperken. UWV bevindt zich daarmee in de voorhoede van publieke organisaties. In 2022 doen we met de pilot Algoritmeregister ervaring op met het specificeren, beheren en gebruiken van zo'n register en met het publiceren van informatie over algoritmes voor een breed publiek. Bij de inhoudelijke vormgeving van het register volgt UWV de in ontwikkeling zijnde wet- en regelgeving, een traject dat doorloopt tot in 2023. De eerste publicatie over algoritmes verwachten we in het vierde kwartaal van 2022; de inhoud wordt vooraf voorgelegd aan de UWV-panels voor WW-, WIA- en Wajong-cliënten. Om de beschikbare kennis op het gebied van data te vergroten, is in 2021 de UWV Data Academie opgericht. Deze verzorgt onder andere dataopleidingen en kennissessies, en ondersteunt het gebruik van curricula en leerlijnen en het tot stand brengen van een datacommunity. Het aanbod aan middelen vanuit de academie bouwen we in 2022 en 2023 stelselmatig uit.

Informatiebeveiliging en privacy

UWV verwerkt veel persoonsgegevens die ook digitaal toegankelijk zijn. Het op orde brengen en houden van de informatiebeveiliging en de gegevensbescherming is een permanent proces. Het is essentieel dat medewerkers zich bewust zijn van het belang om veilig en zorgvuldig om te gaan met gegevens van burgers en bedrijven. De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de sinds 2020 geldende Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) zijn in dat opzicht de belangrijkste kaders voor onze organisatie. In 2021 hebben we voor het eerst een UWV-brede in-controlverklaring informatiebeveiliging op basis van de BIO opgesteld voor een deel van de meest kritische bedrijfsprocessen. Veel van onze (oude) ICT-systemen zijn niet ontworpen volgens de principes van 'security and privacy by design'. UWV werkt stapsgewijs aan het herontwerpen en vernieuwen van deze systemen, maar er zijn grenzen aan wat we tegelijkertijd kunnen aanpassen. Het dichten van de tekortkomingen die zijn geconstateerd in de in-controlverklaring gebeurt aan de hand van een meerjarenplan. Hierin is afgesproken om de komende jaren stapsgewijs de informatiebeveiliging op orde te krijgen en per 1 januari 2026 volledig te voldoen aan de BIO. Intussen nemen we gerichte beheersmaatregelen om informatiebeveiligings- en privacybeschermingsrisico's te verkleinen.

Next level security

We nemen maatregelen die zowel op korte termijn effect sorteren als bijdragen aan robuustheid op de langere termijn. In de eerste vier maanden van 2022 heeft adviesorganisatie KPMG een aanscherping van de cybersecurityroadmap opgeleverd. Deze roadmap hebben we in het tweede tertaal van dit jaar vertaald in twee projectplannen. De uitvoering van het eerste projectplan is gestart; afronding is voorzien in het eerste tertaal van 2023. De uitvoering van het tweede projectplan start naar verwachting begin 2023.

Verminderen risico's Sonar

Het systeem Sonar bevat gegevens van veel werkzoekenden en voldoet niet aan de eisen die de AVG stelt. Sonar wordt vervangen, maar dit kan niet op korte termijn. Er zijn kortetermijnmaatregelen genomen om de risico's te beheersen. De acties voor de middellangetermijnmaatregelen, die uiterlijk eind 2022 gereed zullen zijn, liggen grotendeels op schema. Voor meer informatie zie deel 2 van dit achtmaandenverslag, paragraaf 2.3, onder het kopje Verminderen risico's Sonar.

3. Werken aan externe samenwerking

UWV wil een actieve rol spelen in de verbetering van de publieke dienstverlening. Om die ambitie waar te maken, is het van belang dat alle betrokken partijen voortdurend nauw met elkaar in contact staan. We werken aan een betere samenwerking tussen (Rijks)overheid, publieke dienstverleners en de politiek om tot beter uitvoerbaar beleid te komen. Om iedereen vervolgens zo goed mogelijke dienstverlening te bieden, werken we op allerlei gebieden al intensief samen met partners. Die samenwerking willen we verder versterken.

3.1. Samenwerken om te komen tot uitvoerbaar beleid

Uitvoerbaar beleid kan alleen tot stand komen wanneer er sprake is van een open dialoog tussen de Tweede Kamer, de betrokken ministeries en publieke dienstverleners als UWV. We werken gezamenlijk aan verbetering van de onderlinge samenwerking.

Driehoek uitvoering-beleid-politiek

Het ministerie van SZW en UWV bezien op reguliere basis wat er in de sturingsrelatie goed gaat en beter kan. In 2021 is, samen met de SVB, het traject samenwerkingsvisie gestart om de sturingsvisie uit 2016 te vervangen. Het doel is om beter invulling te geven aan de gedeelde verantwoordelijkheid om maatschappelijke opgaven op te lossen. Dit vraagt onder andere om responsiviteit, vakmanschap, transparantie en voortdurende reflectie op hoe we onderling beter kunnen samenwerken en beter de verbinding kunnen leggen tussen beleid, uitvoering en politiek. De nieuwe samenwerkingsvisie Samen voor de burger beschrijft vijf principes die de basis neerzetten waarlangs we willen samenwerken. Twee bijlagen met de wettelijke kaders en de verschillende rollen van de sturingsdriehoek schetsen de context waarbinnen we met elkaar deze samenwerkingsprincipes naleven. De nieuwe samenwerkingsvisie is in juli 2022 in een gezamenlijke bijeenkomst vastgesteld. De ministers van SZW en voor Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen hebben de visie met de Eerste en Tweede Kamer gedeeld als bijlage bij de [Stand van de Uitvoering van juni 2022](#). Met de brief Stand van de uitvoering worden de Eerste en Tweede Kamer halfjaarlijks geïnformeerd over wat er speelt in de uitvoering van de sociale zekerheid. De komende periode zullen we de samenwerkingsprincipes in onze dagelijkse samenwerking integreren. Daarnaast zullen we een implementatieplan opstellen. De eerste gesprekken hierover moeten nog gevoerd worden.

Dilemma's en knelpunten

Op 23 juni hebben we, samen met andere publieke dienstverleners (CAK, DUO, SVB, CJIB, Huurcommissie en IND), tijdens de Avond van de Publieke Dienstverlening met een groot aantal Kamerleden en beleidsmakers van het ministerie van SZW uitvoeringsdilemma's in het sociale domein besproken. Op 29 juni volgde een geslaagde Dag van de Publieke Dienstverlening, waar we met een groot aantal Kamerleden en bestuursleden van andere publieke dienstverleners spraken over het belang van de publieke dienstverlening en de uitdagingen waarvoor we staan.

In juni hebben we voor de tweede keer een knelpuntenbrief aan de minister van SZW gestuurd. Deze brief is tijdens de Avond van de Publieke Dienstverlening ook aangeboden aan de voorzitter van de commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid van de Tweede Kamer. In deze brief hebben we opnieuw aandacht gevraagd voor de mismatch tussen de vraag naar sociaal-medische beoordelingen en de daarvoor beschikbare verzekeringsartsencapaciteit. De brief gaat verder onder andere in op de complexiteit in wetgeving die de UWV-dienstverlening raakt en effecten van de WIA die hardvochtig kunnen uitpakken voor groepen burgers (de zogeheten WIA-hardheden). Verder hebben we gewezen op de zogeheten bruto-nettoproblematiek, het probleem dat uitkeringen bruto worden vastgesteld, netto worden uitbetaald maar bij terugvordering volgens de wet in principe bruto moeten worden teruggevorderd. Deze onderwerpen zijn onderwerp van gesprek met het ministerie en waar relevant ingebracht op de Vereenvoudigingsagenda SZW. Om de voortgang van de onderwerpen uit de knelpuntenbrieven bij te kunnen houden hebben we een speciale monitor ontwikkeld. Inmiddels zijn de eerste doenvermogenstoetsen op wetsvoorstellen uitgevoerd. De inzichten die we hierbij hebben opgedaan zijn gebruikt om de beoordeling van de betreffende wetsvoorstellen en het verdere gebruik van de doenvermogenstoets zelf te verbeteren.

3.2. Relatie met samenwerkingspartners

UWV bevindt zich niet op een eiland. We werken op allerlei gebieden intensief samen met partners in de SUWI-keten en in het sociale domein.

Samenwerking in de arbeidsmarktregio's

Sinds 2021 werken gemeenten, sociale partners en UWV in de regionale mobiliteitsteams nauw samen met uitzendbureaus, SBB, onderwijsorganisaties, Werkgeversservicepunten en Leerwerkloketten. We koesteren de ambitie om deze dienstverlening te continueren en te verbreden in regionale Werkcentra waar we alle werkzoekenden, werknemers en werkgevers laagdrempelig over de volle breedte de dienstverlening kunnen bieden die ze nodig hebben. Voor meer informatie zie paragraaf 1.2 onder het kopje Samenwerking in de arbeidsmarktregio's.

Landelijke samenwerking arbeidsmarkt-onderwijs

In het kader van de crisisdienstverlening hebben UWV en SBB in 2021 samen een skillsdashboard ontwikkeld dat steeds verder wordt uitgebreid (zie de inrotekst van paragraaf 1.2). Het dashboard ondersteunt arbeidsmarktprofessionals bij het matchen van werkzoekende en werkgever en is gebaseerd op een eerste versie van de skillsontologie CompetentNL, die UWV ontwikkelt samen met SBB, CBS en TNO. Van de ministeries van SZW en OCW hebben we de vervolgoopdracht gekregen om samen CompetentNL verder te ontwikkelen als publieke en nationale skillstaal voor Nederland, waarbij ten minste een koppeling wordt gelegd tussen skills en de kwalificatiestructuur van de diverse mbo-opleidingen. Nadat het Nationaal Groeifonds de nadere uitwerking van het gezamenlijk programmavoorstel Leerverzicht & Skills in juli had goedgekeurd, heeft het ministerie van SZW in augustus de opdracht formeel bevestigd.

Uitwisseling van beschikbare gegevens

De loonaangifteketen is de financiële en gegevensaorta van Nederland. Door hergebruik van geregistreerde gegevens bespaart de overheid op uitvoeringskosten, worden de administratieve lasten voor werkgevers verlaagd en ondervinden burgers meer zogenaamd burgergemak. UWV, de Belastingdienst en het CBS willen de loonaangifteketen van Nederland steeds robuuster maken. Er zijn twee belangrijke speerpunten. Ten eerste versneld digitaal terugkoppelen, waardoor werkgevers eerder worden gewezen op verkeerde gegevens in hun aangifte. Doordat deze gegevens dan ook sneller worden hersteld, verbetert de kwaliteit van de gegevens in onze polisadministratie. Hierdoor neemt ook de kwaliteit toe van de UWV-leveringen aan gegevensafnemers en verbetert de dienstverlening van deze afnemers. Het tweede speerpunt is om onder andere pensioenfondsen op de loonaangifteketen aan te sluiten, waardoor deze niet langer apart gegevens van werknemers bij hun werkgevers hoeven op te vragen.

Verder werken we met gemeenten samen om cliënten met schulden over te dragen naar gemeentelijke schuldhulpinstanties. We leveren hiervoor, als de cliënt met schulden dit wil, een aantal contactgegevens van die cliënt (zie ook paragraaf 1.1, onder het kopje Signaleren en doorverwijzen bij schulden).

Sociaal-medische beoordelingen

Samen met het ministerie van SZW en de Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde (NVVG) hebben we de afgelopen maanden nagedacht over maatregelen die verlichting kunnen brengen voor de mismatch tussen de vraag naar sociaal-medische dienstverlening en de daarvoor beschikbare capaciteit. Omdat we het belangrijk vinden dat deze maatregelen in lijn zijn met de vanuit de beroepsvereniging gewenste professionele kaders, hebben we de NVVG zo veel mogelijk betrokken bij de ideevorming en besluitvorming. Daarnaast hebben we periodiek overlegd met de beroepsverenigingen voor arbeidsdeskundigen, verpleegkundigen en bedrijfsartsen om ook vanuit hun perspectieven te horen hoe eventuele maatregelen passen.

Nederland Wereldwijd

UWV werkt al langere tijd met tal van andere uitvoeringsorganisaties samen in het project Loket Buitenland. Op 9 juni zijn de werkzaamheden overgedragen aan [Nederland Wereldwijd](#), dat een overheidsbrede website verzorgt voor burgers die vanuit het buitenland contact zoeken met de Nederlandse overheid.

4. Werken aan de zichtbaarheid van UWV

We willen door de samenleving meer worden gezien als een transparante publieke dienstverlener die ertoe bijdraagt dat mensen door werk blijven meedoen aan de samenleving. We werken aan een zelfbewuste organisatie, die kansen en risico's signaleert en open en transparant is over wat wel en niet goed gaat.

4.1. Transparantie

Als publieke dienstverlener bepalen wij mede het vertrouwen dat mensen in de overheid hebben. We laten graag zien wat er goed gaat, maar vinden het belangrijk om ook open en transparant te zijn over zaken die niet goed gaan. Daarvoor is het cruciaal dat we onze informatiehuishouding op orde hebben. We vinden het daarnaast belangrijk dat mensen kunnen volgen wat er in onze organisatie gebeurt. We gaan daarom proactief interne documenten openbaar maken.

Verbeteren informatiehuishouding

UWV is een informatiegestuurde organisatie. We zijn afhankelijk van de informatiestromen die we dagelijks ontvangen, opvragen, raadplegen, opslaan en uiteindelijk ook verwijderen. Het is essentieel dat we al deze informatie transparant, toegankelijk en vindbaar maken, zodat we deze kunnen hergebruiken en actualiseren en daardoor onze cliënten beter kunnen helpen. We hebben in het najaar van 2021 met een nulmeting onderzocht wat de stand is van onze informatiehuishouding. Om onze informatiehuishouding te verbeteren hebben we een actieplan Informatiehuishouding opgesteld dat uitgaat van een gefaseerde verbetering gedurende vijf jaar. We zullen hiervoor vooral moeten investeren in onze capaciteit en in de expertise van onze (informatie)professionals. Daarnaast is er extra aandacht nodig voor het toegankelijk maken van de enorme hoeveelheden informatie waarover UWV beschikt.

Het actieplan Informatiehuishouding is uitgebreid met 1 initiatief en omvat nu 29 initiatieven. In het tweede tertaal is voor 2 hiervan een plan van aanpak met onderbouwd budget vastgesteld. Deze 2 initiatieven richten zich op OpenUWV (zie verderop in deze paragraaf onder het kopje Wet open overheid) en op het vakmanschap van informatieprofessionals. De eerste resultaten zijn al zichtbaar. We verwachten eind 2022 de doelstellingen te hebben gerealiseerd. In totaal liggen er nu plannen van aanpak voor 11 initiatieven. Hiervoor is op onderbouwde wijze € 2,9 miljoen geclaimd van de voor 2022 beschikbare € 8 miljoen. Om de voortgang van de initiatieven te kunnen bijsturen is een dashboard ontwikkeld dat de uitkomsten van de metingen over het niveau van de informatiehuishouding toont in relatie tot de verwachte ontwikkeling over de periode 2022–2026.

Per 1 september is een regieteam gestart ter ondersteuning van het programma Actieplan informatiehuishouding. Het regieteam heeft twee taken: het versnellen van initiatieven, in het bijzonder van initiatieven die een directe impact hebben op het verbeteren van het kwaliteitsniveau of die noodzakelijk zijn om andere initiatieven op te starten, en zorgen voor een consistente ICT-aanpak en een duidelijke visie over de toekomst van de informatiehuishouding.

Wet open overheid

Naast respect, eigen verantwoordelijkheid en professionaliteit is openheid al sinds jaren een van de vier kernwaarden van UWV. Op 1 mei 2022 is de Wet open overheid (Woo) in werking getreden, als opvolger van de Wet openbaarheid van bestuur. Deze nieuwe wet verplicht overheden onder andere om gefaseerd documenten proactief openbaar te maken. In juli 2021 zijn we gestart met het UWV-brede programma OpenUWV. In dit programma werken we onder andere aan heldere kaders en richtlijnen voor de organisatie en verbetering van onze informatiehuishouding en van het vakmanschap van medewerkers die bestuurlijke documenten schrijven. Via dialogosessies stimuleren we dat management en medewerkers zich meer bewust worden van het belang van openbaarheid. Verder werken we proactief aan een gefaseerde invoering van de informatiecategorieën uit de Woo die overheidsorganisaties actief openbaar moeten maken en aan hulpmiddelen die onze medewerkers daarbij ondersteunen. Welke informatiecategorieën wanneer actief openbaar moeten worden gemaakt, wordt landelijk besloten.

Wij vinden het belangrijk om transparant te zijn over de wijze waarop onze organisatie wordt bestuurd en functioneert. Burgers en medewerkers moeten daarom straks alle relevante bestuurlijke informatie – zoals verantwoordingsdocumenten, beleidskaders en vergaderstukken – eenvoudig digitaal kunnen vinden en raadplegen. Eind 2021 zijn we gestart met proeftuinen om ervaring op te doen met het openbaar maken van belangrijke bestuurlijke documenten en om van die ervaringen te leren. Een van de proeftuinen heeft ertoe geleid dat we hebben besloten om met ingang van 16 augustus de vergaderverslagen van de raad van bestuur van UWV op onze website te publiceren. Een volgende stap is het publiceren van de tijdens deze vergaderingen besproken stukken. We ontwikkelen hiervoor een portaal; de verwachting is dat dat begin 2023 gereed is.

Sinds 1 mei pakken we alle verzoeken om documenten conform de Woo op. We hebben per die datum een proces ingericht voor de afhandeling van verzoeken en voor eventuele klachten. Daarbij beantwoordt een contactpersoon op laagdrempelige en klantvriendelijke wijze vragen over de beschikbaarheid van bestuurlijke documenten met publieke informatie. Op [uwv.nl](https://www.uwv.nl) hebben we [speciale pagina's](#) ingericht waar alle relevante informatie rondom de Woo te vinden is.

Hotspot covid-19

Het Nationaal Archief wil voorkomen dat organisaties die betrokken zijn bij een bijzondere gebeurtenis, een bijzonder incident of maatschappelijk debat belangrijke informatie vernietigen. Het vraagt hen daarom om een zogeheten hotspotlijst op te stellen, om zo te kunnen bepalen welke informatie in aanmerking komt voor eeuwige bewaring. UWV is als medeopsteller en uitvoerder van belangrijke coronagerelateerde steunmaatregelen (de NOW en de TOFA) gevraagd om een bijdrage te leveren aan de interdepartementale hotspot COVID-19. Ons is verzocht om informatie over de coronamaatregelen en afwijkende uitvoeringsbeslissingen in verband met de coronamaatregelen te verzamelen en te archiveren, zodat het altijd mogelijk is de gang van zaken rond de coronagerelateerde steunmaatregelen te reconstrueren. Begin juli hebben we een checklist ingevuld waarmee de stand van zaken rond de hotspotarchivering bij onze organisatie inzichtelijk is gemaakt. Op basis van de ingevulde checklisten van alle betrokken organisaties stelt de interdepartementale werkgroep een voortgangsrapportage op.

4.2. Zelfbewustheid

Bij het realiseren van onze ambities willen we nog meer dan voorheen proactief handelen en bijdragen aan een andere dynamiek tussen politiek, beleid en uitvoering. Eventuele knelpunten die we signaleren en kansen die we zien om de dienstverlening aan burgers te verbeteren brengen we actief onder de aandacht. Daarbij maken we dankbaar gebruik van de signalen die we krijgen van onze cliëntenraden.

Signalen cliëntenraden UWV

UWV kent een Centrale Cliëntenraad en elf Districtscliëntenraden. We zijn op allerlei niveaus structureel met elkaar in dialoog. In de gesprekken van de cliëntenraden met raad van bestuur, directeuren en districtsmanagement worden vaak nog niet verder onderzochte signalen besproken en meegenomen. Daarnaast brengen de raden gevraagd en ongevraagd advies uit. In de eerste acht maanden van 2022 deden ze dat onder andere over de volgende onderwerpen.

- *'Equality of arms'*: Via een informeel ongevraagd advies is een voorstel ingediend om cliënten te helpen om zich beter voor te bereiden op een bezwaar- of beroepsprocedure, zodat zij hun kant van het verhaal goed naar voren kunnen brengen. Ons bedrijfsonderdeel Bezwaar en Beroep heeft het voorstel overgenomen en gaat dit nu implementeren.
- *Minimaregeling*: De Centrale Cliëntenraad heeft een voorstel ingediend dat we als brede publieke dienstverlener cliënten preventief wijzen op het bestaan van minimaregelingen bij allerlei instanties en de mogelijkheden die deze bieden om te voorkomen dat cliënten in de schulden terechtkomen. De minimaregeling zal worden ingebed in de brede aanpak van de UWV-visie op schulden. De cliëntenraad neemt deel aan de binnen UWV ingestelde stuurgroep Schulden.
- *Waardegedreven indicatoren*: De Centrale Cliëntenraad is gevraagd om te reageren op het voornemen van UWV om te gaan werken met waardegedreven indicatoren. Tijdens een constructief gesprek hebben we met elkaar ideeën gedeeld.
- *Kamerbrief Aanpak mismatch sociaal-medisch beoordelen en hardheden WIA*: De Centrale Cliëntenraad heeft een actieve rol gespeeld bij de bijdrage van UWV aan deze Kamerbrief.
- *Ervaringsdeskundigheid*: De Centrale Cliëntenraad heeft eerder dit jaar een ongevraagd advies verstrekt waarin wordt aanbevolen om gestructureerd te gaan werken met ervaringsdeskundigheid binnen UWV. De raad van bestuur van UWV gaat hierover in gesprek met de cliëntenraad. Verder is tweemaal met de Centrale Cliëntenraad gesproken over mogelijk aanvullende maatregelen die UWV kan nemen om de achterstanden in de sociaal-medische dienstverlening te verkleinen. Daarnaast onderzoeken we samen met de commissie SMZ van de Centrale Cliëntenraad UWV en de Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde (NVVG) hoe we invulling kunnen geven aan de versnellingsmaatregel Meer eigen inbreng van de cliënt bij de beoordeling. De aandachtspuntenlijst die de cliëntenraad heeft ontwikkeld wordt hiervoor als basis gebruikt.

5. Doelmatigheid

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

Tabel Begrotingsresultaat UWV

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie eerste acht maanden 2022	Begroting eerste acht maanden 2022	Vershil	% Begroting 2022	
Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	1.362,5	1.386,8	-24,3	-1,8%	2.080,2
Projectkosten	105,5	119,2	-13,7	-11,5%	178,8
Frictiekosten personeel en huisvesting	0,3	3,3	-3,1	-92,3%	5,0
Totaal (voor mutaties fondsen en reserveringen)	1.468,3	1.509,4	-41,0	-2,7%	2.264,0
Onttrekking aan bestemmingsfonds frictiekosten	0,0	0,0	0,0		0,0
Toevoeging aan egalisereserve	0,0	0,0	0,0		0,0
Totaal (na mutaties fondsen en reserveringen)	1.468,3	1.509,4	-41,0	-2,7%	2.264,0

Begrotingsresultaat eerste acht maanden 2022

De opgenomen jaarbegroting 2022 voor de uitvoeringskosten bedraagt € 2.264,0 miljoen. Vanuit het ministerie van SZW verwachten wij een budget van € 2.260,7 miljoen. In dit bedrag hebben we rekening gehouden met de toekenning van € 62,4 miljoen voor onder andere compensatie voor de loon-/prijsontwikkeling, budget voor de uitvoering van de STAP-regeling en vergoeding van de kosten van Logius. Daarnaast ontvangt UWV van het ministerie van OCW € 2,2 miljoen voor de onderwijsvoorzieningen en van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) € 1,1 miljoen voor de uitvoering van de tolkvoorziening in het leefdoel. In de eerste acht maanden van 2022 is het budget per saldo met € 41,0 miljoen onderschreden; dit betreft grotendeels de reguliere kosten. Voor geheel 2022 komen de reguliere kosten naar verwachting uit op circa € 2.100 miljoen.

Projectkosten

Voor 2022 is € 178,8 miljoen begroot voor projecten. Dit is een richtbedrag, gedurende het jaar wordt via een gecontroleerd besluitvormingsproces per project budget vrijgegeven. De gerealiseerde projectkosten voor de eerste acht maanden zijn 11,5% lager dan het tijdsevenredige budget. Op jaarbasis verwachten wij circa € 160 miljoen aan projectkosten uit te geven.

Frictiekosten personeel en huisvesting

De frictiekosten personeel bedragen € 0,2 miljoen in de eerste acht maanden van 2022. Er heeft geen dotatie plaatsgevonden aan de voorziening Sociaal plan. De frictiekosten huisvesting zijn in deze periode € 0,1 miljoen. Eind augustus 2022 stonden er geen panden leeg. In principe is er geen ruimte om uit te breiden binnen de bestaande portefeuille.

Fondsen en reserveringen

UWV heeft de beschikking over verschillende reserves. Voor de uitvoeringskosten zijn dat het bestemmingsfonds voor frictie- en investeringskosten en een egalisereserve. UWV kan met toestemming van de minister van SZW de bestemmingsfondsen aanspreken. De daadwerkelijke onttrekking wordt bepaald bij het opstellen van de jaarrekening 2022 en is afhankelijk van het eventueel ontstaan van frictiekosten en onvoorziene uitgaven die niet binnen het budgettair kader kunnen worden opgevangen. Voor 2022 hebben wij geen vrijgave uit het bestemmingsfonds aangevraagd. Gezien de resultaatontwikkeling is de huidige verwachting dat wij eind 2022 geen bedrag zullen hebben onttrokken aan de egalisereserve.

Lijst van afkortingen

AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
BIO	Baseline Informatiebeveiliging Overheid
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CJIB	Centraal Justitieel Incassobureau
DUO	Dienst Uitvoering Onderwijs
fte	fulltime-equivalent
ICT	informatie- en communicatietechnologie
IND	Immigratie- en Naturalisatiedienst
IVA	Inkomensvoorziening volledig arbeidsongeschikten
kpi	kritische prestatie-indicator
mbo	middelbaar beroepsonderwijs
MRM	Model risicomangement
MEDV	Modernisering dienstverlening voorzieningen
NOW	tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid
NVVG	Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde
OCW	(ministerie van) Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
POK	Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag
RSP	robuust risicoscanplatform
RVO	Rijksdienst voor Ondernemend Nederland
SBB	Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven
STAP	Stimulering arbeidsmarktpositie
SUWI	(Wet) structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	(ministerie van) Sociale Zaken en Werkgelegenheid
TNO	Nederlandse Organisatie voor toegepast-natuurwetenschappelijk onderzoek
TOFA	Tijdelijke Overbruggingsregeling voor Flexibele Arbeidskrachten
UIP	UWV Informatieplan
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VU	Vrije Universiteit
VWS	(ministerie van) Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Wajong	Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten
WAO	Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering
WAZ	Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen
Wazo	Wet arbeid en zorg
Wet SUWI	Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen
WGA	Werkhervatting gedeeltelijk arbeidsongeschikten
WIA	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
Woo	Wet open overheid
WW	Werkloosheidswet

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 © 2022

