

UWV achtmaandenverslag 2024, deel 1



Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Infographic	4
1. Werken aan dienstverlening	5
1.1. Dienstverlening aan werkzoekenden	5
1.2. Dienstverlening aan mensen die ziek of (deels) arbeidsongeschikt zijn	6
1.3. Dienstverlening aan jonggehandicapten	8
1.4. Dienstverlening aan werkgevers	9
1.5. Persoonlijk contact en maatwerk	9
1.6. Sociaal-medische dienstverlening	12
1.7. Risicogerichte handhavingsaanpak	16
2. Werken aan het fundament van UWV	17
2.1. Versterken van capaciteit en vakmanschap	17
2.2. Publieke waarden, ethisch verantwoord en evidencebased	18
2.3. ICT, informatiebeveiliging en privacy, en gegevensverwerking	19
3. Werken aan externe samenwerking	22
3.1. Relatie met samenwerkingspartners	22
3.2. Samenwerken om te komen tot uitvoerbaar beleid	23
4. Werken aan de zichtbaarheid van UWV	25
4.1. Transparantie	25
Lijst van afkortingen	26
Colofon	27

Voorwoord

We ondernemen gerichte actie om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren ...

UWV wil bijdragen aan een samenleving waaraan iedereen kan meedoen. We zijn bezig met de transitie van een meer procesgerichte uitvoeringsorganisatie naar een mensgerichte publieke dienstverlener. In onze dienstverlening gaan we steeds meer uit van wat mensen nodig hebben. Daardoor zien we steeds duidelijker waar onze dienstverlening beter moet. We kijken ook steeds nadrukkelijker naar de kwaliteit van ons handelen en de impact van ons handelen op mensen. Daardoor zien we nu beter en vaker fouten die we maken. Die corrigeren we vervolgens. Maar soms zien we fouten te lang over het hoofd. Recent is duidelijk geworden dat we onvoldoende oog hebben gehad voor de kwaliteit van de berekening van WIA-uitkeringen, waardoor sinds 2020 mogelijk tienduizenden uitkeringen verkeerd zijn berekend en uitbetaald. We vinden dit bijzonder pijnlijk voor de betrokken cliënten. We doen er alles aan om hun zo snel mogelijk zekerheid te verschaffen. We doen op dit ogenblik nader onderzoek dat uiterlijk in december moet zijn afgerond. Daarna nemen we persoonlijk contact op met alle cliënten die een te hoge of een te lage uitkering hebben gekregen en starten we met het corrigeren van de uitkeringen. We hebben echter niet alleen voor deze cliënten iets recht te zetten. Het is duidelijk dat we structurele verbeteringen moeten aanbrengen om de kwaliteit van onze dienstverlening in den brede te verbeteren, zodat onze cliënten zich gezien, gehoord en geholpen voelen.

... en daarnaast is aanpassing van de huidige complexe wet- en regelgeving nodig

De regels die gelden bij bijvoorbeeld samenloop van uitkeringen, de verrekening van inkomsten en de berekening van uitkeringsbedragen pakken steeds ingewikkelder uit in het huidige tijdsgewricht, waarin veel mensen flexwerken, naast een baan ook als zelfstandige werken of werk en zorgtaken combineren. De ingewikkelde regels zorgen niet alleen voor bestaansonzekerheid bij onze cliënten. Ze zorgen er ook voor dat onze medewerkers steeds meer moeite hebben om hun werk goed en foutloos te doen, wat weer leidt tot correcties en tot onzekerheid bij cliënten. Het is noodzakelijk om deze vicieuze cirkel te doorbreken. We vragen daarvoor regelmatig aandacht en bieden dan tegelijk mogelijke oplossingsrichtingen. Zo pleiten we in onze knelpuntenbrief van juni 2024 onder andere voor het overbodig maken van de Toeslagenwet. Toeslagen zijn bedoeld om uitkeringen die onder het sociaal minimum liggen aan te vullen tot het bestaansminimum. Maar in de praktijk vragen veel cliënten deze toeslagen niet aan, omdat ze er niet bekend mee zijn of vrezen voor terugvorderingen. Om te voorkomen dat deze mensen onder het bestaansminimum terechtkomen, pleiten we ervoor om uitkeringen te verhogen tot het sociaal minimum.

Duurzame inzetbaarheid op de arbeidsmarkt draagt bij aan bestaanszekerheid

Mensen zijn erbij gebaat als ze duurzaam aan het werk kunnen zijn. Werkgevers hebben al een aantal jaren moeite om personeel te vinden. We zijn ervan overtuigd dat de beste resultaten kunnen worden behaald als publieke en private partijen hun krachten bundelen en samenwerken in regionale Werkcentra, waar iedereen voor hulp terechtkan: werkzoekenden met of zonder uitkering, mensen die van baan willen wisselen en werkgevers die op zoek zijn naar duurzaam inzetbaar personeel. In september opende weer een nieuw Werkcentrum, in de regio Helmond-De Peel. Later dit jaar volgen nog twee nieuwe Werkcentra in andere regio's. Met de Werkcentra bouwen we voort op wat we nu al samen met partners doen in de regionale mobiliteitsteams. De tijdelijke regeling die het werk van deze mobiliteitsteams mogelijk maakt, stopt aan het eind van dit jaar. We onderzoeken momenteel hoe we deze dienstverlening in 2025 kunnen voortzetten, tot het moment dat de nieuwe wetgeving die deze aanpak structureel mogelijk maakt, in 2026 ingaat.

We vrezen dat cliënten vanaf 2025 weer langer moeten wachten op een beoordeling

We werken hard om zo veel mogelijk sociaal-medische beoordelingen te verrichten, zodat we mensen zo snel mogelijk duidelijkheid kunnen verschaffen over hun recht op een uitkering. We verwachten nog steeds dat we onze doelstelling dat er eind 2024 geen cliënten meer zijn die langer dan zes maanden moeten wachten op hun WIA-claimbeoordeling, zullen behalen. Dat is voor een groot deel te danken aan de bereidheid van medewerkers om over te werken en aan de tijdelijke maatregel waarmee we mensen van 60 jaar en ouder nu nog een eenvoudiger WIA-claimbeoordeling kunnen aanbieden, waardoor we ook andere wachtenden eerder kunnen helpen. De 60-plusmaatregel vervalt echter per 1 januari 2025. Ook kunnen we niet een beroep blijven doen op de bereidheid van onze medewerkers om over te werken. Daarnaast zullen we volgend jaar een deel van onze schaarse capaciteit nodig hebben voor het corrigeren van de onjuist vastgestelde WIA-uitkeringen en voor kwaliteitsverbeteringen. Al met al houden we er daarom ernstig rekening mee dat de wachttijden voor sociaal-medische beoordelingen vanaf 2025 weer veel langer zullen worden.

We hebben oog voor onze medewerkers

De fouten die we soms helaas maken zijn niet alleen uitermate vervelend voor de cliënten die het betreft. De uitgebreide aandacht ervoor in de media zorgt ook voor onrust en onzekerheid bij onze medewerkers. We zijn ons daarvan bewust en vinden het belangrijk dat onze medewerkers zich gezien, gehoord en gewaardeerd voelen. We zijn

hun dankbaar dat ze zich iedere dag weer inzetten om cliënten en werkgevers goede dienstverlening te bieden. We investeren in duidelijke communicatie met hen over wat er mis is gegaan en wat er beter moet. En nemen als organisatie de verantwoordelijkheid die bij ons hoort te liggen en niet bij individuele medewerkers.

Raad van bestuur
Nathalie van Berkel
Maarten Camps, voorzitter
Johanna Hirscher
René Steenvoorden

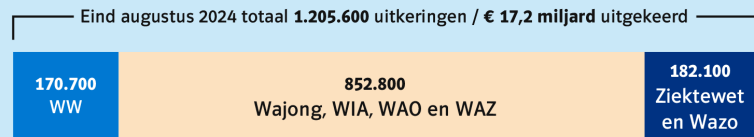
Infographic

UWV-resultaten eerste acht maanden 2024

Cijfers zijn afkomstig uit het UWV achtmaandenverslag 2024.

Uitkeringsverstreking

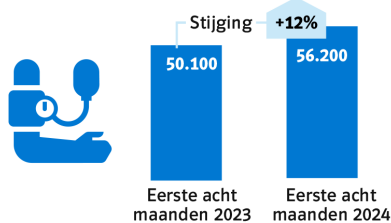
Als werken niet (direct) mogelijk is, zorgen we snel voor een uitkering.



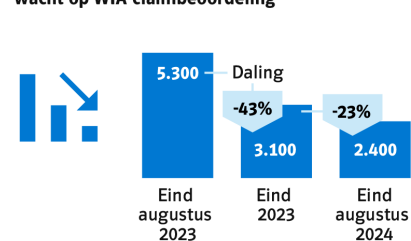
Beoordelen

Doordat de vraag naar sociaal-medische beoordelingen veel groter is dan we met de beschikbare capaciteit aankunnen, moeten veel mensen te lang wachten op hun beoordeling.

Meer WIA-claimbeoordelingen uitgevoerd



Afname aantal cliënten dat langer dan 6 maanden wacht op WIA-claimbeoordeling



Werk vinden

We ondersteunen mensen bij het vinden en behouden van werk.



Samen met onze partners in mobiliteitsteams en steeds meer Werkcentra in 35 arbeidsmarktregio's.



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

Werk gevonden

82.600 vanuit WW volledig aan het werk
38.800 naast WW gedeeltelijk aan het werk
5.300 vanuit WIA gedeeltelijk aan het werk
3.000 vanuit WIA volledig aan het werk
4.100 vanuit Wajong aan het werk
250 vanuit Ziektewet aan het werk
50 vanuit WAO/WAZ aan het werk



Handhaving

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



Inlichtingenplicht

- 2.400 overtredingen
- 500 boetes opgelegd



Inspanningsplicht

- 38.200 overtredingen
- 24.100 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.



21,2 miljoen inkomstenverhoudingen van ruim 14,0 miljoen personen in polisadministratie



30 miljard gegevens naar circa 1.700 actieve afnemers zoals CBS, Belastingdienst en SVB

Realisatie Dit alles realiseren we met 22.168 medewerkers (19.624 fte's) in dienst.



1. Werken aan dienstverlening

We zetten ons elke dag opnieuw in voor een samenleving waarin iedereen kan meedoen. Ons motto is niet voor niets: UWV werkt voor ons allemaal. Meedoen betekent vaak deelnemen aan de arbeidsmarkt. Daarom zetten we ons in om werkloosheid en arbeidsongeschiktheid te voorkomen. Als werken (tijdelijk) niet mogelijk is, zorgt UWV snel voor inkomen. Wanneer mensen desondanks in financiële problemen terechtkomen, bieden we ze een helpende hand.

Mensen verlangen in het algemeen dat UWV ze duidelijk informeert over wat hun te wachten staat en over wat ze van UWV kunnen verwachten. Ze willen dat UWV uitgaat van vertrouwen, hun persoonlijke situatie begrijpt, daarmee rekening houdt en hen goed en vriendelijk helpt. Kortom: ze willen zich gezien, gehoord en geholpen voelen. We hebben in onze strategie vastgelegd dat we de menselijke maat meer gaan toepassen in onze dienstverlening en overgaan tot maatwerk als dat nodig is. Dat vereist ook dat we op een andere manier kijken naar wat we doen en hoe we dat doen. We hebben daarom zorgvuldig in kaart gebracht welke route en processen cliënten en werkgevers dwars door onze organisatie afleggen en tegen welke knelpunten ze daarbij aanlopen. We onderscheiden daarbij vijf hoofdroutes die we bijeenbrengen in vijf integrale klantreizen: daarop sturen we bij de verbetering van onze dienstverlening.

In dit hoofdstuk gaan we ook in op de maatregelen die we nemen om te bereiken dat mensen minder lang hoeven te wachten op hun sociaal-medische beoordeling en op de wijze waarop we omgaan met misbruik en oneigenlijk gebruik van uitkeringsgelden.

1.1. Dienstverlening aan werkzoekenden

De arbeidsmarkt is nog steeds historisch krap. Er is goed opgeleid personeel nodig om te werken aan de noodzakelijke transitie. Tegelijkertijd zijn er in Nederland nog veel mensen die niet werken maar die dat wel zouden willen of kunnen. We ondersteunen mensen die op zoek zijn naar een andere baan, werken aan hun re-integratie of een volgende stap in hun loopbaanontwikkeling willen zetten. We hebben daarbij ook steeds meer aandacht voor het voorkomen van baanverlies en de begeleiding van werk naar werk. We zijn ervan overtuigd dat de beste resultaten kunnen worden behaald als publieke en private partijen hun krachten bundelen en samenwerken in Werkcentra. We zetten ons daarom in voor de vorming van Werkcentra in steeds meer arbeidsmarktregio's en voor tijdelijke oplossingen om de huidige gebundelde dienstverlening ook in 2025 te kunnen voortzetten, tot het moment dat de nieuwe wetgeving die deze aanpak structureel mogelijk maakt, in 2026 ingaat. Om duurzame inzetbaarheid te bevorderen, stimuleren we werkzoekenden nadrukkelijk om arbeidsmarktgerichte scholing te volgen. Voor kwetsbare groepen zetten we extra dienstverlening in. Met onze publicaties over [regionale](#) en [landelijke krapteberoepen](#) en over [beroepen die juist minder kansen bieden](#), willen wij werkzoekenden inspireren om breder te kijken dan alleen het eigen vakgebied. Knelpunten voor werkzoekenden pakken we aan of brengen we actief onder de aandacht van het ministerie van Sociale Zaken (SZW).

Samenwerken in Werkcentra

Om de mismatch en de krapte op de arbeidsmarkt op te lossen, is het nodig dat publieke en private partijen hun krachten bundelen en samenwerken. We zetten ons, samen met onze partners, in voor het realiseren van één Werkcentrum per arbeidsmarktregio. Hiermee bouwen we voort op wat we nu al samen doen in de regionale mobiliteitsteams. In het Werkcentrum werken UWV en gemeenten op minimaal één fysieke locatie of online samen met regionale partners zoals onderwijsinstellingen, vakbonden, werkgeversorganisaties en private partijen. Het Werkcentrum is er voor alle werkzoekenden met of zonder uitkering, mensen die van baan willen wisselen en werkgevers die op zoek zijn naar duurzaam inzetbaar personeel. Ze kunnen er terecht voor hulp bij het zoeken naar werk of het vinden van personeel, loopbaanadvies, scholing, praktijkleren en hulp bij schulden. De Leerwerkloketten, het loket van de regionale Werkgeversservicepunten en de huidige regionale mobiliteitsteams zijn onderdeel van het Werkcentrum. In veel regio's wordt al concreet invulling gegeven aan deze samenwerking. Iedere regio kent zijn eigen tempo en dynamiek. Er zijn inmiddels dertien Werkcentra in verschillende stadia van ontwikkeling operationeel. In Amersfoort, Groningen, Zuid-Limburg (Maastricht en Sittard/Geleen), Rotterdam/Rijnmond, Zuid-Kennemerland en IJmond, Drechtsteden en Zuidoost-Brabant (Eindhoven) is een Werkcentrum gevestigd dat zowel fysiek als digitaal opereert. In vijf andere arbeidsmarktregio's zijn er nog geen fysieke vestigingen maar is wel een online loket ingericht. Dit geldt voor de regio Helmond-De Peel waar eind september 2024 een online Werkcentrum geopend werd, en voor de regio's Noordoost-Brabant (Den Bosch), Stedendriehoek en Noordwest Veluwe, Groot-Amsterdam en Regio Zwolle. In november openen naar verwachting in Zeeland een online Werkcentrum en in Midden-Brabant een Werkcentrum dat zowel fysiek als digitaal zal opereren.

De huidige regionale mobiliteitsteams kunnen bij hun dienstverlening uitgaan van wat iemand nodig heeft; daarbij maakt het niet uit wat voor soort uitkering iemand van welke instantie ontvangt. De Tijdelijke regeling aanvullende dienstverlening die dat mogelijk maakt, vervalt per 2025. Om dit uitgangspunt in de dienstverlening duurzaam mogelijk

te maken, is aangepaste wetgeving nodig. Werknemers van grote werkgevers die van baan willen wisselen, krijgen daarbij vaak ondersteuning van de eigen hr-afdeling. Dat geldt echter niet voor de vele werknemers van kleinere werkgevers. Om ook mensen zonder uitkering te kunnen ondersteunen bij het vinden van (ander) werk is, zoals gezegd, nieuwe wetgeving nodig. Het is de bedoeling dat de wetswijzigingen in 2026 ingaan, zodat verder structureel invulling gegeven kan worden aan één Werkcentrum per arbeidsmarktregio, waar iedereen voor hulp terecht kan: werkzoekenden met of zonder uitkering, mensen die van baan willen wisselen en werkgevers die op zoek zijn naar duurzaam inzetbaar personeel. De hierboven genoemde tijdelijke regeling voor de regionale mobiliteitsteams stopt per 1 januari 2025. We onderzoeken momenteel samen met het ministerie van SZW hoe we de dienstverlening zoals die binnen de regionale mobiliteitsteams is ontwikkeld, kunnen voortzetten tot het moment dat de nieuwe wetgeving in 2026 ingaat.

Statushouders en asielzoekers

Er is veel onbenut potentieel onder statushouders en asielzoekers (die onder voorwaarden mogen werken). Beide groepen ervaren diverse belemmeringen om op hun niveau te kunnen en mogen werken. Naast het wegnemen van belemmeringen in wet- en regelgeving zal vooral extra moeten worden geïnvesteerd in de begeleiding van statushouders en asielzoekers naar duurzaam werk. Tot nu toe ontbreekt echter een ondersteuningsstructuur voor de begeleiding naar werk van asielzoekers en statushouders die nog in een asielzoekerscentrum wonen. We beproeven daarom samen met het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA), gemeenten en maatschappelijke partners in enkele pilots hoe een effectieve ondersteuningsstructuur voor deze groep invulling moet krijgen. Deze pilots lopen door tot medio 2025.

Knelpunten aanpakken

Mensen met een WW-uitkering geven vooral aan dat ze onze dienstverlening als onvoldoende persoonlijk en op maat ervaren, met te weinig ruimte om zelf de regie te nemen, dat onze informatie niet duidelijk genoeg en moeilijk vindbaar is en dat ze onvoldoende weten wat hun te wachten staat. We hebben geconstateerd dat de belangrijkste knelpunten voor mensen met een WW-uitkering zich voordoen op het gebied van inkomenszekerheid en bij de ondersteuning die we bieden bij het vinden en behouden van werk. Financiële zorgen zijn van grote invloed op het algemeen welbevinden van mensen en de daaruit resulterende stress kan het doenvermogen van cliënten om bijvoorbeeld werk te zoeken negatief beïnvloeden. We richten ons daarom allereerst op inkomenszekerheid en dan vooral op de problemen waar mensen tegenaan lopen die aan UWV geld moeten terugbetalen. We willen daarmee onder andere bereiken dat deze cliënten begrijpen wat de reden van de vordering is, hoe we de vordering hebben berekend en welk bedrag ze nog moeten betalen, zodat ze niet voor verdere financiële verrassingen komen te staan. Verder bekijken we onder andere hoe we bij de terugbetaling zo veel mogelijk rekening kunnen houden met de individuele situatie van de cliënt en willen we cliënten ter geruststelling een bevestiging sturen als ze de laatste betaling hebben gedaan. We hopen dat we op deze manier onzekerheid, stress en ontevredenheid kunnen verminderen. Daarvoor zien we verschillende verbetermogelijkheden. We zijn gestart met een analyse waarin we kijken naar het effect van diverse factoren op het doenvermogen van cliënten en welke verbetermogelijkheden het effectiefst zijn.

1.2. Dienstverlening aan mensen die ziek of (deels) arbeidsongeschikt zijn

Iedereen wil op de een of andere manier actief meedoen aan de samenleving. Mensen die gedwongen aan de kant staan door ziekte of een arbeidsbeperking, hebben het vaak niet gemakkelijk. Ze ervaren spanning en onzekerheid over hun gezondheid en over wat hun verder te wachten staat op het gebied van werk en inkomenszekerheid. Binnen UWV hebben ze vaak ook nog eens te maken met meerdere organisatieonderdelen, personen, wetten en regels. We willen graag dat mensen zich door ons gezien, gehoord en geholpen voelen. We zetten ons in om onze dienstverlening verder te intensiveren en om knelpunten in onze dienstverlening zo veel mogelijk integraal op te pakken.

Knelpunten aanpakken

Mensen die ziek of deels arbeidsongeschikt zijn geven vooral aan dat ze onvoldoende weten wat hun te wachten staat, ook wat betreft hun financiële situatie. Verder vinden ze het hinderlijk dat ze te maken hebben met verschillende organisatieonderdelen, personen, regels en wetten. We hebben een begin gemaakt met maatregelen waarmee we deze knelpunten aanpakken:

- Mensen die een Ziektewet-uitkering ontvangen ervaren onduidelijkheid over wat hun te wachten staat gedurende de Ziektewet-periode. Mensen die vanuit de WW in de Ziektewet belanden, verblijven daar gemiddeld langer dan zieke uitzendkrachten. Voor deze groep zijn we overgegaan op een nieuwe werkwijze waarbij we zo snel mogelijk gerichte dienstverlening inzetten om hun re-integratie te bevorderen. Ook mensen die ziek zijn geworden aan het einde van hun (tijdelijke) contract en/of dienstverband, de zogenoemde einddienstverbanders, verblijven gemiddeld langer in de Ziektewet. Voor deze groep beproeven we sinds 2023 een welkomstgesprek vlak na de ziekmelding, waarmee we hen goed informeren over wat hun te wachten staat en welke informatie we van ze nodig hebben. De gesprekken die we tijdens deze pilot met onze cliënten hebben gevoerd, zijn positief verlopen. Cliënten gaven aan dat ze het gesprek als waardevol en empathisch ervaren. Vanaf het vierde kwartaal nemen we dit welkomstgesprek op in onze reguliere dienstverlening.

- Verder hebben we van december 2023 tot en met februari 2024 in Leiden en Groningen een nieuwe werkwijze beproefd waarbij we cliënten van wie we verwachten dat ze langdurig ziek zullen blijven, uitnodigen voor een voorlichtingsgesprek. Tijdens dat gesprek schetsen we de verschillende scenario's en de effecten daarvan op hun inkomen, zodat ze niet meer verrast worden door een beslissing van UWV over hun recht op een uitkering. Samen met cliënten die mogelijk in aanmerking komen voor re-integratie brengen we in deze pilot belemmeringen en mogelijkheden voor hun re-integratie in beeld. Cliënten geven aan dat ze zich door deze werkwijze gezien, gehoord en geholpen voelen. In mei en juni hebben we deze pilot voortgezet in Groot Amsterdam en Leiden. Het voorlichtingsgesprek blijkt het effectiefst tijdens het eerste Ziektewet-jaar, vooral vanaf de 26^e week. We nemen dit voorlichtingsgesprek vanaf het vierde kwartaal van 2024 landelijk in gebruik; het is de bedoeling dat het uiterlijk 1 april 2025 in het hele land deel uitmaakt van onze dienstverlening in het eerste Ziektewet-jaar. Uit onderzoek onder cliënten blijkt dat ze daarnaast vooral behoefte hebben aan inzicht in komende afspraken, persoonlijke documenten en betaalspecificaties, op een overzichtelijke manier bij elkaar. In 2024 breiden we de bestaande UWV-app verder uit met deze functionaliteiten, zie ook paragraaf 1.5, onder het kopje Uitbreiding UWV-app.
- Mensen die een WIA-uitkering aanvragen missen duidelijke informatie over het totale proces waarmee ze te maken krijgen, van de start van de WIA-aanvraag tot en met hun re-integratie of eventuele overdracht aan de gemeente. Daarom hebben we een aantal initiatieven genomen:
 - Eind 2023 hebben we gewerkt aan nieuwe manieren om cliënten met een Ziektewet-uitkering beter te informeren over wat er wanneer en hoe gaat gebeuren als ze overgaan naar een WIA-uitkering. Zo bleek de brief waarmee we mensen erop attenderen dat ze een WIA-uitkering kunnen aanvragen vaak onverwacht te komen en daardoor stress te veroorzaken. Eind 2023 hebben we daarom een service-call en een WIA-kaart ontwikkeld. Met de service-call informeren we cliënten telefonisch dat ze binnenkort een WIA-uitkering kunnen aanvragen en daar nog post van ons over ontvangen. Als eerste ontvangen ze dan de WIA-kaart met informatie over het verdere verloop van het Ziektewet-traject, over de WIA en het traject om een WIA-uitkering aan te vragen. We hebben deze nieuwe middelen in februari 2024 onder honderd en in juni 2024 onder tweeduizend cliënten laten testen door een extern onderzoeksbureau. De eerste reacties zijn zeer positief, van zowel cliënten als van bij de pilot betrokken UWV-medewerkers. Het onderzoeksrapport wordt in het vierde kwartaal van 2024 opgeleverd. Dat gaat ons helpen om beide prototypes verder door te ontwikkelen. Na positieve besluitvorming willen we deze extra dienstverlening gaan aanbieden aan alle cliënten die aan het eind van de Ziektewet-periode zitten en overgaan naar de WIA. We streven ernaar om dat in het eerste kwartaal van 2025 te realiseren.
 - Iedereen die een aanvraag voor een WIA-uitkering doet, lichten we telefonisch in over het WIA-proces en wijzen we op ons WIA-webinar. In dat webinar leggen we uit hoe ons WIA-proces eruitziet en wat de cliënt de komende tijd kan verwachten. Cliënten geven aan dat ze het WIA-proces daarna beter begrijpen. Wanneer duidelijk is dat de WIA-claimbeoordeling niet binnen de wettelijke termijn van 8 weken kan plaatsvinden, attenderen we de cliënt telefonisch op de mogelijkheid om een WIA-voorschot aan te vragen. We hebben het voorschotproces al sterk verbeterd: zo kunnen we onze cliënten in de meeste gevallen al binnen 2 weken na deze service-call een voorschot toekennen. Daarnaast melden we sinds eind 2023 aan cliënten (en hun werkgevers) als ze ons bellen direct wat in hun regio de wachttijd is voor de WIA-beoordeling. De eerste berichten hierover zijn positief: er wordt minder frequent teruggebeld en ook al is het niet altijd een positieve boodschap, cliënten en werkgevers ervaren de duidelijkheid wel als prettig. Doordat we nu in de data naar de gemiddelde wachttijd over 12 in plaats van 24 maanden kijken, kunnen we een realistischer beeld van de te verwachten wachttijden schetsen. In de periode dat cliënten op hun WIA-claimbeoordeling wachten, informeren we hen ook over de mogelijkheid om re-integratieactiviteiten te starten. Cliënten geven aan dat ze al onze service-calls in hoge mate waarderen. Ze zijn vooral positief over onze proactieve houding, duidelijkheid en uitleg. Door de persoonlijke benadering hebben ze minder het gevoel vergeten te zijn of op een zijspoor te zijn beland.
- Cliënten die een afwijzing voor een WIA-uitkering ontvangen, zijn vaak erg teleurgesteld en ervaren veel onduidelijkheid over de beslissing zelf en over wat hun daarna te wachten staat. Begin 2024 zijn we gestart met het ontwikkelen van een checklist die onze arbeidsdeskundigen moet helpen om zich voor te bereiden op het gesprek met de cliënt en om die daarbij meer duidelijkheid en perspectief te bieden. In het voorjaar hebben we interviews afgenomen met onze arbeidsdeskundigen over het toepassen van de checklist. Met de uitkomsten hiervan hebben we het prototype verbeterd en een pilot voorbereid die in juli van start is gegaan op onze vestigingen in Den Haag en Arnhem. Om inzicht te krijgen in hoe cliënten die gesprekken ervaren en beleven, nodigen we ze na het beoordelingsgesprek uit voor een interview. De pilot loopt door totdat we voldoende cliënten gesproken hebben, wat naar verwachting in oktober is. Als de pilot succesvol blijkt, gaan we de checklist bij meer vestigingen gebruiken zodat we ook een effectmeting kunnen verrichten.
- Een belangrijk pijnpunt is de financiële onzekerheid die mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering ervaren rond de verrekening van inkomsten naast hun uitkering. Hiervoor zijn verschillende verbeterinitiatieven in gang gezet waarop we zullen terugkomen in ons jaarverslag 2024.

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. We bieden daarbij ondersteuning in de vorm van begeleiding en coaching, voorzieningen, financiële regelingen of advies over het anders organiseren van werk. We willen onze dienstverlening aan werkzoekenden met een arbeidsbeperking intensiveren. We hebben daarom extra adviseurs intensieve dienstverlening en arbeidsdeskundigen geworven.

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. In april 2023 zijn we samen met het ministerie van SZW een

experiment gestart waarmee we mensen uit deze groepen toch, op eigen verzoek, ondersteuning kunnen bieden. Vooruitlopend op de start van dit experiment gedooft het ministerie de inzet van re-integratieondersteuning voor deze groepen. Inmiddels hebben zich ruim duizend belangstellenden bij ons gemeld. Op onze website [uwv.nl](https://www.uwv.nl) verstrekken we gerichte informatie over het experiment. Ook besteden we er regelmatig aandacht aan via interviews met medewerkers en cliënten op onze inspiratieplatforms.

We maken ook op andere manieren meer tijd voor cliënten met een arbeidsbeperking. Zo organiseren we elke maand voor WIA- en Wajong-clieënten een inloopspreekuur waar ze met onze adviseurs op de Werkgeversservicepunten op informele wijze hun arbeidskansen kunnen bespreken. Deze bijeenkomsten hebben tot succesvolle matches met werkgevers geleid.

Een adviseur intensieve dienstverlening: 'Ik had tegenover me een cliënt die op papier in Apeldoorn woonde, maar fysiek op een camping in de regio Rivierenland en daar ook vastigheid zocht. Hij had via UWV een opleiding tot buschauffeur gevolgd. Via een Werkfit maken-traject hebben we voor hem een baan gevonden als buschauffeur bij Arriva in Rivierenland. Meneer heeft zowel psychische als lichamelijke problemen. Zijn fysieke klachten verergeren in de winter door zijn woonsituatie. Bij de psychische klachten heeft hij ondersteuning vanuit de Wmo nodig. Daarvoor moet hij echter ingeschreven staan in Tiel, in Rivierenland. Ik heb toen contact opgenomen met de gemeente en we hebben zijn briefadres kunnen omzetten van Apeldoorn naar Tiel. Dit was hem zelf nooit gelukt. Wij hebben hem geholpen bij de aanvraag voor de Wmo, zodat hij ondersteuning kan krijgen bij het zoeken van woonruimte en ook andere privé zaken die samenhangen met zijn psychische klachten opgepakt kunnen worden.'

1.3. Dienstverlening aan jonggehandicapten

Jonggehandicapten hebben te maken met ingewikkelde regels en lopen risico op langdurige financiële problemen. Ze zijn in veel opzichten een kwetsbare groep; ze verliezen om uiteenlopende redenen vaak hun baan en hebben passende ondersteuning nodig om hun werk te behouden of nieuw werk te vinden. Minderjarige jonggehandicapten en hun begeleiders of wettelijke vertegenwoordigers kennen vaak onvoldoende de weg en vallen daardoor geregeld tussen wal en schip. We spannen ons in om knelpunten in onze dienstverlening aan te pakken en brengen knelpunten in wet- en regelgeving actief onder de aandacht van het ministerie van SZW.

Knelpunten aanpakken

Cliënten die van jongs af aan een handicap hebben, geven aan dat ze het gevoel hebben dat ze tussen wal en schip belanden omdat de samenwerking tussen UWV en andere overheidsorganisaties niet drempelloos verloopt. Een ander belangrijk aandachtspunt is de informatievoorziening aan jongeren die nog op school zitten. Cliënten die een Wajong-uitkering ontvangen, ervaren ook angst en onzekerheid bij de inkomstenverrekening met hun uitkering. Verder is duidelijk dat we de toegankelijkheid en informatievoorziening over voorzieningen en re-integratiemiddelen moeten verbeteren en dat jonggehandicapten zich vaak om hun beperking gestigmatiseerd voelen.

We hebben voor deze knelpunten een aantal verbetermaatregelen in gang gezet:

- We hebben het aanvraagformulier voor de beoordeling van het arbeidsvermogen van cliënten voor de Indicatie banenafpraak vereenvoudigd. We zien dat cliënten het nieuwe formulier nu vaker correct invullen en dat ze het formulier als minder stigmatiserend ervaren. Met ingang van het nieuwe schooljaar hebben scholen dit formulier overgenomen. In het eerste kwartaal van 2025 meten we opnieuw hoe de cliënt het formulier ervaart.
 - We hebben geëxperimenteerd met vaste contactpersonen voor cliënten met een Wajong-uitkering die te maken hebben met het verrekenen van inkomsten. Dankzij die vaste contactpersonen ervaren cliënten minder onzekerheid over hun financiële situatie en meer de menselijke maat. De waardering voor onze Wajong-dienstverlening is gestegen van 6,7 naar 7,6. We streven ernaar om in het eerste kwartaal van 2025 in het hele land met vaste contactpersonen voor Wajong-clieënten te gaan werken.
 - We hebben in een pilot cliënten die een Wajong-uitkering aanvragen proactief gebeld om hen uitleg te geven over de vervolgstappen. Cliënten ervaren daardoor minder onzekerheid en vinden het prettig dat ze zo sneller contact hebben met UWV. We nemen deze service-call in het vierde kwartaal van 2024 landelijk in gebruik en gaan de service-call ook inzetten voor mensen die een Indicatie banenafpraak of een Indicatie beschut werken aanvragen.
 - We hebben de pagina's met informatie over voorzieningen en re-integratiemiddelen op [uwv.nl](https://www.uwv.nl) overzichtelijker gemaakt. Jonggehandicapten zijn hier vaak van afhankelijk om weer aan het werk te kunnen gaan. In het vierde kwartaal van 2024 meten we het effect van deze aanpassing.
-

1.4. Dienstverlening aan werkgevers

Als gevolg van de verslechterde economische omstandigheden nam het aantal WW-uitkeringen in de eerste acht maanden van 2024 (licht) toe, maar de arbeidsmarkt is nog steeds krap. Dit blijkt ook uit de [spanningsindicator](#) die wij ieder kwartaal uitbrengen. We publiceerden in de afgelopen maanden diverse arbeidsmarktrapporten en artikelen. In onze [Arbeidsmarktprognose 2024–2025](#) zetten we uiteen dat we nog steeds banengroei verwachten, maar dat die wel wordt getemperd door een achteruitgang van de economie en vooral ook door een aanhoudend krappe arbeidsmarkt. We verwachten dat het aantal WW-uitkeringen nog iets verder zal oplopen.

Onbenut arbeidspotentieel

We vragen werkgevers nadrukkelijk om bij hun zoektocht naar kandidaten voor hun vacatures ook te denken aan mensen met een arbeidsbeperking en andere werkzoekenden die minder makkelijk werk vinden. Dit zijn vaak zeer gemotiveerde medewerkers die niet snel van baan zullen veranderen. Dit geldt ook voor asielzoekers en statushouders. Deze groepen zijn ook zeer gemotiveerd om te werken en vallen te vaak tussen wal en schip. Zie ook paragraaf 1.1, onder het kopje Statushouders en asielzoekers.

Eenvoudiger voorzieningen aanvragen

Werkgevers kunnen voorzieningen aanvragen om arbeidsplekken geschikt te maken voor mensen met een beperking of om voor adequate begeleiding te zorgen. Sinds juli 2024 kunnen werkgevers dit soort voorzieningen digitaal aanvragen via het werkgeversportaal op [uwv.nl](#). Het gaat dan bijvoorbeeld om een interne jobcoach, loondispensatie en een vergoeding voor een aanpassing in het bedrijf, zodat een werknemer met structureel functionele beperkingen zijn werk kan blijven doen en in dienst blijft. Werkgevers ontvangen nu ook de brieven naar aanleiding van hun aanvraag digitaal.

Cv's inzien

Begin mei zijn er via 1 werkgeversaccount 150.000 cv's op onze website [werk.nl](#) ingezien. Alle betrokken personen van wie het cv is ingezien en mogelijk gedownload hebben we daarover geïnformeerd. In reactie op dit incident hebben we alle persoonsgegevens in de cv's op [werk.nl](#) volledig afgeschermd. Het gebruik van [werk.nl](#) door werkgevers is vervolgens met 35% gedaald. In de aanloop naar een langetermijnoplossing verkennen we de mogelijkheden om op cv's die openbaar zijn minder gegevens te tonen dan we uitvragen. Een cliënt kan er in de toekomst bijvoorbeeld zelf voor kiezen om zijn e-mailadres of telefoonnummer wel te delen.

1.5. Persoonlijk contact en maatwerk

Wij willen dat mensen zich door UWW gezien, gehoord en geholpen voelen. We zorgen er daarom voor dat mensen op een toegankelijke wijze zaken met ons kunnen regelen, streven naar meer persoonlijk contact en zorgen ervoor dat onze medewerkers steeds vaker mensen direct zelf kunnen helpen. De contacten met cliënten en werkgevers verlopen steeds meer gecentraliseerd via onze afdeling Klantencontact. Ook de regie over de afhandeling van inzage- en correctieverzoeken en Wet open overheid-(Woo-)verzoeken is centraal belegd bij deze afdeling. Mensen met complexe problemen worden geholpen door gespecialiseerde professionals. Daarbij hebben we extra aandacht voor mensen met financiële zorgen. Wanneer cliënten of werkgevers echt tussen wal en schip dreigen te raken door situaties waaraan ze zelf niet debet aan zijn, passen we maatwerk toe.

Hulp bij geldzorgen

De schuldenproblematiek is al meerdere jaren een groot maatschappelijk probleem in Nederland en lijkt alleen maar toe te nemen. Als beginnende geldzorgen niet vroegtijdig worden gesignaleerd, dan kunnen ze uitmonden in (problematische) schulden. Schulden hebben grote gevolgen voor mensen. Zorgen over financiën leiden tot stress, waardoor mensen zich vaak geen raad meer weten. Mensen met schulden zijn minder goed in staat om te werken, werk te zoeken of scholing te volgen. Schulden kunnen daardoor belemmerend werken bij re-integratie en om mee te doen in de maatschappij. Verder vergroten schulden de kans dat mensen niet kunnen voldoen aan de verplichtingen die horen bij een uitkering.

In een in september 2024 verschenen [UWW Kennisverslag](#) laten we zien hoeveel mensen met een uitkering problematische schulden hebben. Daarbij tonen we dat het risico op problematische schulden met name bij mensen met een Ziektewet-uitkering hoog is en dat deze groep te maken heeft met een samenloop van kwetsbaarheden: geen werk, risico op schulden en slechte gezondheid. Het in juni 2024 gepubliceerde interdepartementaal beleidsonderzoek [Naar een beter werkende schuldenketen](#) concludeert dat de maatschappelijke kosten van problematische schulden minstens € 8,5 miljard per jaar bedragen en dat de keten onvoldoende effectief is in het oplossen van de problemen. Er is meer inzet nodig gericht op het voorkomen van schulden, het is belangrijk om de juiste ondersteuning op het juiste moment en de juiste plek te bieden aan mensen die dat nodig hebben en het systeem moet eenvoudiger worden gemaakt.

Geldzorgenteam

We proberen schulden bij UWV zo veel mogelijk te voorkomen en/of te beperken. We bevorderen dat onze medewerkers in hun contacten met cliënten signalen van financiële problemen herkennen, schuldenproblematiek bespreekbaar maken en cliënten met schulden in contact brengen met de specialisten van het UWV Geldzorgenteam. De specialisten van ons Geldzorgenteam nemen contact op met die cliënten en nemen de tijd om hun verhaal aan te horen. Ze kunnen hen bijvoorbeeld actief wijzen op de mogelijkheid om een toeslag aan te vragen, aanbieden om hen door te verwijzen naar de gemeentelijke schuldhulpverlening of attenderen op de voedselbank. Verder passen we maatwerk toe bij het verrekenen van inkomsten van arbeidsbeperkten. In samenwerking met de Centrale Cliëntenraad hebben we onze website uitgebreid met [pagina's met oplossingsgerichte informatie over geldzorgen en schulden](#) voor iedereen. Deze pagina's trekken ongeveer 9.000 unieke bezoekers per maand.

UWV-medewerkers hebben in de eerste acht maanden van 2024 5.800 nieuwe cliënten doorverwezen naar het UWV Geldzorgenteam (in de eerste acht maanden van 2023: bijna 4.800 keer). De stijging van het aantal meldingen houdt gelijke tred met de groeiende problematiek van onze cliënten en de aandacht voor het signaleren en doorverwijzen naar het Geldzorgenteam. Zij kunnen het merendeel van de cliënten helpen. In 141 situaties hebben ze de cliënt 'warm' kunnen overdragen aan de gemeente. Daarnaast wisselen we gegevens uit met andere overheidsinstanties. Inmiddels kunnen we cliënten ook 'warm' overdragen aan Geldfit, een samenwerkingsverband van de Stichting Nederlandse Schuldhulprouwe met gemeenten, bedrijven en (hulp)organisaties. Vanaf 1 juni kan Geldfit ook cliënten voor passende dienstverlening overdragen aan ons Geldzorgenteam. Verder werkt het Geldzorgenteam sinds juni samen met het Centraal Administratiekantoor (CAK) en de gemeente Rotterdam. Het gaat bij dit initiatief om ongeveer 200 Wajong-clieënten in Rotterdam die geldzorgen hebben (die op basis van informatie van het CAK meer dan zes maanden geen zorgpremie betaald hebben). Nu de onderzoeksfase van dit initiatief is afgerond, start in oktober 2024 een pilot in Rotterdam. Landelijk zijn er mogelijk ongeveer 10.000 Wajong-clieënten met geldzorgen.

Een uitkeringsdeskundige: 'Mevrouw maakte zich grote zorgen over haar inkomsten: een WW-uitkering, een WIA/WGA-vervolguitkering en ook partneralimentatie. Samen net te veel voor een toeslag op de uitkeringen. Het was een onzekere situatie waarmee ze zich geen raad meer wist. En dan lag er ook nog een gedwongen verhuizing in het verschiet, met alle zorgen die daarbij horen. Ik heb haar geadviseerd om een herbeoordeling aan te vragen en die heeft ervoor gezorgd dat ze nu een WIA/IVA-uitkering heeft, dus meer financiële ruimte. Verder heb ik haar doorverwezen naar het Geldzorgenteam. Ze hebben haar geadviseerd om naar de voedselbank te gaan en gekeken of ze recht had op een PAWW-uitkering – dat is een door sociale partners gefinancierde uitkering die je onder bepaalde voorwaarden kunt krijgen als je WW- of WGA-uitkering stopt. Het inkomen van mevrouw is inmiddels stabiel en ze heeft de financiën weer onder controle.'

Een andere uitkeringsdeskundige: 'Een cliënt had telefonisch contact met een collega-uitkeringsdeskundige en vroeg of hij het vakantiegeld eerder kon ontvangen. Hij stond namelijk onder bewind, had geen leefgeld meer over en kon daardoor niet op een sollicitatiegesprek gaan omdat het vervoer ernaartoe te duur was. We hebben hem toen in contact gebracht met een cliëntondersteuner. Er is toen besloten om het vakantiegeld eerder betaalbaar te stellen. De cliënt kon met dat geld tanken en solliciteren. En het einde van dit verhaal is nog mooier ... De cliënt is aangenomen!'

Sinds juli 2024 kunnen onze medewerkers ook werkgevers en zzp'ers bij een vermoeden van financiële problemen doorverwijzen naar het Geldzorgenteam. In juli en augustus ging het om ongeveer vijftig werkgevers en zzp'ers. Sinds 2022 bieden we met een speciaal hiervoor ingericht team hulp aan werkgevers die in financiële problemen zijn geraakt (mede) doordat bij de definitieve vaststelling van de NOW-subsidie is geconstateerd dat ze die (deels) moeten terugbetalen. We bieden deze werkgevers standaard een betalingsregeling aan. Het team heeft steeds vaker contact met werkgevers met ernstige financiële problemen voor wie een betalingsregeling niet afdoende is en die daarom verzoeken om kwijtschelding van (een deel van) de NOW-schuld. In de eerste acht maanden van 2024 gebeurde dat bijna vijfhonderd keer. De teamleden nemen dan contact op met de werkgever om uit te leggen wat UWV wel en niet kan en mag doen. Dat leidt er soms toe dat de werkgever het verzoek om kwijtschelding intrekt, omdat onze juristen hebben vastgesteld dat het verzoek niet aan de daarvoor geldende voorwaarden voldoet. Bij verzoeken die wel aan de voorwaarden voldoen, kunnen we (een deel van) de NOW-schulden kwijtschelden. Als we een werkgever met financiële problemen niet kunnen helpen en het om een natuurlijke persoon (zoals een eenmanszaak of een vof) gaat, verwijzen we die naar de gemeente. Die kan verder helpen door een traject voor minnelijke schuldsanering te starten, zodat de werkgever met al zijn schuldeisers, inclusief UWV, een regeling kan proberen te treffen om (een deel van) zijn schulden kwijt te schelden.

Meer menselijke maat bij terugvorderen

In de wet is bepaald dat UWV te veel betaalde uitkeringen moet terugvorderen. Alleen in uitzonderlijke gevallen is het mogelijk om geheel of gedeeltelijk af te zien van de terugvordering. Vooruitlopend op aangepaste wet- en regelgeving hebben we maatregelen genomen om binnen de bestaande juridische kaders meer de menselijke maat aan te brengen in ons eigen terug- en invorderingsbeleid en ook in ons kwijtscheldingsbeleid. Op 18 april 2024 heeft de Centrale Raad van Beroep (CRvB) een uitspraak gedaan die ons voortaan meer ruimte geeft om bij dringende redenen de menselijke maat toe te passen bij herzieningen en terugvorderingen. De CRvB oordeelde dat het wettelijk uitgangspunt dat een te veel betaalde uitkering moet worden teruggevorderd in stand blijft, maar voortaan hebben publieke dienstverleners de ruimte om geheel of gedeeltelijk van een terugvordering af te zien op basis van een belangenafweging waarbij het belang van de maatschappij en dat van de cliënt tegen elkaar worden afgewogen. Hierdoor kunnen we voortaan geheel

of gedeeltelijk van terugvordering afzien op basis van een belangenafweging waarbij we ook de oorzaak van de terugvordering, zoals een fout van UWV en de persoonlijke situatie van de cliënt, kunnen meewegen.

We hebben in aanloop naar deze uitspraak regionale multidisciplinaire expertiseteams ingericht om individuele casuïstiek te beoordelen en te toetsen aan een verruimde dringende reden. Een landelijk expertiseteam adviseert de regionale teams bij complexe situaties en zal op basis van deze praktijkvoorbeelden beleid en richtlijnen ontwikkelen en uitwerken. We brengen op dit moment de organisatorische en financiële gevolgen van deze uitspraak voor onze organisatie in kaart. We verwachten de uitkomsten daarvan in het vierde kwartaal te kunnen bespreken met het ministerie van SZW.

Stroomlijning keten derdenbeslag

UWV en andere samenwerkende partijen in de keten voor derdenbeslag, zoals de Belastingdienst, de SVB en het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB), hebben in januari 2024 afgesproken om beslaglegging zo veel mogelijk te voorkomen. Dat doen we door mensen met schulden een passende oplossing te bieden, waarbij we rekening houden met hun persoonlijke situatie en behoeften. Als er toch beslag moet worden gelegd, dan zullen de ketenpartijen binnen de mogelijkheden die de wet biedt goed samenwerken en gegevens met elkaar uitwisselen. We willen voorkomen dat iemand door meerdere beslagen van verschillende overheidspartijen en/of particuliere instanties tóch onder de beslagvrije voet uitkomt en onvoldoende overhoudt om van te leven. Nadat het minimumloon omhoog was gegaan, hebben we het afgelopen jaar de beslagvrije voet al versneld herberekend.

UWV is in juli 2024 aangesloten op de Betalingsregeling Rijk. Cliënten die meerdere schulden hebben bij overheidsorganisaties kunnen via het CJIB een regeling krijgen waarmee zij meerdere schulden via één betalingsregeling kunnen aflossen. Voorsnog dragen we alleen cliënten voor een gezamenlijke betalingsregeling aan het CJIB over als we niet zelf eenvoudig beslag kunnen leggen op een inkomstenbron van de cliënt, meestal omdat deze als zelfstandige werkt. We verwachten dat we jaarlijks voor ongeveer tweehonderd dossiers een beroep op het CJIB zullen doen.

Financieel advies

We bieden cliënten de mogelijkheid om op onze kosten onafhankelijk financieel advies in te winnen bij een gecontracteerd financieel adviesbureau als er sprake is van nabetalingen over eerdere jaren, bijvoorbeeld als gevolg van herstelacties. Op die manier willen we voorkomen dat mensen voor vervelende financiële verrassingen komen te staan. Het aanbod is altijd vrijblijvend. Het adviesbureau zet samen met de cliënt de financiële zaken op een rijtje, waardoor de cliënt weet welke gevolgen de nabetaling kan hebben voor andere inkomsten zoals een bijstandsuitkering of huur- en/of zorgtoeslag. Ook krijgt de cliënt inzicht in wat de mogelijkheden zijn om eventuele financieel nadelige gevolgen te beperken of te voorkomen.

Toegankelijker communiceren

We vinden het belangrijk dat cliënten op een toegankelijke wijze zaken met ons kunnen regelen en dat we ze zo helder mogelijk informeren over wat we van hen verwachten en wat ze van ons kunnen verwachten. Duidelijke, gemakkelijk bruikbare communicatiekanalen dragen ook bij aan meer zelfredzaamheid van cliënten, waardoor we meer ruimte overhouden voor cliënten die maatwerk nodig hebben.

Website vernieuwd

Onze website [uwv.nl](https://www.uwv.nl) is een van de drukstbezochte websites van Nederland. Op basis van gesprekken met cliënten en onderzoek naar hun zoekgedrag hebben we deze website herzien. Half september is de vernieuwde versie live gegaan. De vernieuwde [uwv.nl](https://www.uwv.nl) is gebruiksvriendelijker, beter toegankelijk, ook via mobiele telefoons, en beter doorzoekbaar dankzij een geheel nieuwe navigatiestructuur. De vorige versie bestond uit verschillende doelgroepwebsites (voor particulieren, werkgevers en zakelijke partners en voor corporate informatie) met op de doelgroep toegespitste informatie over vaak dezelfde onderwerpen, waarbij binnen de particulierenwebsite de content ook per uitkering werd gesplitst. Als een bezoeker via een link bijvoorbeeld op de content voor werkgevers kwam, dan was het heel lastig om informatie over hetzelfde onderwerp voor particulieren te vinden. Op de vernieuwde website is alle informatie primair thematisch ingedeeld in plaats van per doelgroep. Hoe de bezoeker ook zoekt – op onderwerp, uitkering of doelgroep – hij komt nu altijd uit op één pagina met unieke content over een afgekaderd onderwerp. Verder hebben we het aantal webpagina's sterk teruggebracht (van 4.000 naar 660 pagina's) en alle teksten verbeterd en leesbaarder gemaakt. We zullen de site continu doorontwikkelen en verbeteren, op basis van de feedback van site-bezoekers.

Uitbreiding UWV-app

We hebben een aantal technische verbeteringen aangebracht aan de UWV-app, waardoor het gebruikersgemak is verbeterd. We hebben ook de functionaliteiten verder uitgebreid. In het tweede kwartaal is de afsprakenfunctionaliteit beschikbaar gekomen. Cliënten kunnen hiermee onder andere zien met wie ze waar en wanneer een gesprek hebben en ze vinden er ook informatie waarmee ze zich op het gesprek kunnen voorbereiden. De app biedt ook een navigatielink naar de afspraaklocatie.

Maatwerk

We spannen ons dagelijks in om 1,2 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 dienstverlening waar ze recht op hebben. Er doen zich echter altijd situaties voor waarin de standaard niet volstaat of waarvoor zelfs niets is voorgeschreven. We willen dat mensen dan niet van het kastje naar de muur worden gestuurd of tussen wal en schip vallen. Er is dan maatwerk nodig. Hiervan hebben we in dit hoofdstuk een aantal voorbeelden opgenomen.

Maatwerkplaats

Als het niet lukt om samen met collega's een oplossing te vinden, kunnen medewerkers een beroep doen op de landelijke Maatwerkplaats of een van de regionale Maatwerkplaatsen. Daar zoeken medewerkers van alle disciplines die betrokken zijn bij de kwestie gezamenlijk naar een oplossing die zowel recht doet aan de belangen van de cliënt als aan de bedoeling van de wet- en regelgeving. 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.

Praktijksignalen vormen de opmaat voor structurele verbeteringen. Elke twee weken komen medewerkers uit alle geledingen van onze organisatie bij elkaar. Daar bespreken ze signalen die op structurele problemen wijzen. Ze onderzoeken zo'n probleem verder en betrekken er de juiste partijen bij om gezamenlijk een structurele oplossing te vinden. Dat kunnen ook externe partijen zijn zoals het ministerie van SZW of ketenpartners zoals de Belastingdienst. Zo hebben we bijvoorbeeld aangekaart dat UWV op grond van de wet de WW-uitkering moet schorsen als de ontvanger vanwege een calamiteit naar het buitenland moet. Het ministerie van SZW werkt inmiddels aan een wetswijziging; intussen betalen we in bijzondere (schrijvende) gevallen de uitkering door. Signalen vanuit de Maatwerkplaats over structurele knelpunten waren ook een belangrijke bron voor onze Knelpuntenbrief 2024 (zie paragraaf 3.2, onder het kopje Dilemma's en knelpunten).

Contact zoeken om schorsing van uitkering te voorkomen

Cliënten die niet komen opdagen op afspraken en niet reageren op verzoeken om contact met ons op te nemen, lopen het risico dat we hun uitkering schorsen. Om te voorkomen dat dat gebeurt en de cliënt mogelijk (nog verder) in de problemen komt, is het belangrijk dat we weer met deze cliënten in contact komen én blijven. Sinds januari 2024 proberen we op zes kantoren een nieuwe werkwijze uit waarbij we proberen erachter te komen waarom de cliënt niet reageert. We gaan fysiek bij de cliënt langs als die twee keer niet is verschenen op afspraken en het niet (meer) lukt contact met hem of haar te krijgen. De resultaten van de pilot zijn bemoedigend, maar het aantal aanvragen vanuit onze organisatie is tot nu toe lager dan verwacht. Hierdoor zijn de resultaten nog te beperkt om conclusies aan te verbinden. Daarom hebben we de pilot met een half jaar verlengd tot eind 2024.

Maatwerk in 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 bekijken dan gericht wat we concreet voor deze mensen kunnen betekenen.

Herstelactie WIA-indexeringen

Eind 2022 is gebleken dat in sommige gevallen de halfjaarlijkse indexering van daglonen ten onrechte niet is meegenomen bij de vaststelling van de hoogte van WIA-uitkeringen. Als de eerste uitkeringsdag in januari of juli valt en het dagloon al is vastgesteld voordat de indexering in het systeem is doorgevoerd, dan moet het dagloon alsnog handmatig worden verhoogd met de juiste indexering. Dat is niet in alle gevallen gebeurd, waardoor sommige cliënten een te lage uitkering hebben ontvangen. We zijn daarop gestart met een herstelactie en hebben het ministerie van SZW en de Tweede Kamer geïnformeerd. In 2023 hebben we de uitkering hersteld van cliënten die dat jaar bij de eerste toekenning te weinig uitkering hadden ontvangen. Sinds 1 januari 2024 voeren we drie keer per jaar controles uit om te voorkomen dat indexeringen worden gemist. Nader onderzoek heeft uitgewezen dat deze fout zich sinds 2006 heeft voorgedaan. Het gaat daarbij om de nog lopende uitkering van naar schatting 2.500 tot 3.000 WIA-clieënten. We zijn nu bezig met een plan van aanpak voor een herstelactie om de te weinig uitgekeerde bedragen na te betalen.

1.6. Sociaal-medische dienstverlening

Al vele jaren is de vraag naar sociaal-medische beoordelingen groter dan we met de beschikbare capaciteit aankunnen. Dit heeft ertoe geleid dat een groot aantal mensen te lang op hun sociaal-medische beoordeling moet wachten en daarmee op duidelijkheid over hun recht op een uitkering. Cliënten en ook hun werkgevers verkeren hierdoor lang in onzekerheid; voor onze eigen medewerkers betekent het een enorm hoge werkdruk. We werken al langere tijd intensief aan maatregelen die verlichting moeten brengen.

WIA-uitkeringen niet juist vastgesteld

Sinds 2020 is het aantal mensen dat te lang op een sociaal-medische beoordeling moet wachten sterk toegenomen. We spannen ons in om deze mensen zo snel mogelijk duidelijkheid te verschaffen over hun recht op een uitkering. Onze focus heeft de afgelopen jaren gelegen op het verrichten van zo veel mogelijk sociaal-medische beoordelingen. Daarbij

hebben we echter te weinig oog gehad voor de kwaliteit van de door de complexe wet- en regelgeving ingewikkelde berekening van de hoogte en duur van de uitkering. In 2023 hebben we al de meestvoorkomende fouten in kaart gebracht en acties ondernomen om deze te voorkomen. Het aantal onjuist vastgestelde uitkeringen is sindsdien afgenomen, maar duidelijk is dat er nog steeds te veel arbeidsongeschiktheidsuitkeringen niet goed worden berekend. Uit interne analyses die begin september naar aanleiding van een Woo-verzoek zijn gepubliceerd, blijkt dat in de periode 2020–2024 mogelijk tienduizenden cliënten een te hoge of een te lage WIA-uitkering hebben gekregen. We vinden dit uitermate pijnlijk en zijn ons bewust van de impact die dit heeft op onze cliënten. We zijn een onderzoek gestart dat uiterlijk in december afgerond moet zijn. Daarna nemen we contact op met de mensen van wie de WIA-uitkering mogelijk niet goed berekend is. Ons uitgangspunt is dat als mensen door een fout van UWV te veel uitkering hebben ontvangen, dit bedrag niet teruggevorderd wordt. Wanneer iemand te weinig uitkering heeft gekregen, zullen we het bedrag corrigeren en zorgen dat de cliënt krijgt waar hij of zij recht op heeft, bijvoorbeeld door een nabetaling. Nog lopende uitkeringen zullen we aanpassen naar het juiste bedrag.

Met zijn [brief van 4 september](#) heeft de minister van SZW de Tweede Kamer geïnformeerd over verdere maatregelen die we nemen om de kwaliteit rond de WIA-beoordeling en -vaststelling te verbeteren en om de sturing daarop sluitend te maken. We stellen een verbeterplan op dat meer inzicht geeft in de problematiek; dit moet in november klaar zijn. We laten dit plan extern toetsen. Verder werken we aan het verbeteren van het kwaliteitsmanagementsysteem van ons organisatieonderdeel Sociaal-medische zaken. We kijken ook hoe we het kwaliteitsmanagementsysteem UWV-breed verder kunnen versterken.

Grote uitdaging

Het aantal WIA-aanvragen is verder toegenomen. In de eerste acht maanden van 2024 ontvingen we 55.200 aanvragen, tegenover 48.900 in de eerste acht maanden van 2023. We verwachten dat deze stijging zich in de rest van dit jaar zal doorzetten. Het hogere aantal aanvragen kent meerdere oorzaken: de groei van de beroepsbevolking, de stijging van de pensioenleeftijd, (langdurige) covid, de krappe arbeidsmarkt en de daardoor hoge werkdruk. Dit blijkt uit een [verdiepende analyse](#) die we hebben gedaan.

Onze doelstelling is dat er eind 2024 geen cliënten meer zijn die langer dan zes maanden moeten wachten op hun WIA-claimbeoordeling. In de eerste acht maanden van 2024 is hun aantal gedaald van 3.066 naar 2.376 (eind augustus 2023 waren het er 5.333). Door het niet afnemende grote aantal WIA-aanvragen sinds medio 2023 neemt de omvang van deze relatief grote groep wachtenden wel minder snel af dan gehoopt. We verwachten echter dat we onze doelstelling nog steeds kunnen halen. Hiervoor hebben we aanvullende maatregelen genomen, zoals onderlinge ondersteuning en beperkte inzet van capaciteit op herbeoordelingen en deskundigenoordelen. Een tweede doelstelling voor 2024 is dat we cliënten niet langer dan veertien weken laten wachten op een Wajong-beoordeling. In de eerste acht maanden van 2024 is dat nog niet gelukt; hun aantal nam met 388 toe, van 344 eind 2023 naar 732 eind augustus. We onderzoeken de oorzaak van deze stijging en verwachten hier eind 2024 duidelijkheid over te hebben.

We hebben in de eerste acht maanden van 2024 12% meer WIA-claimbeoordelingen uitgevoerd dan in dezelfde periode in 2023. Het continueren van deze huidige positieve trend gedurende de rest van dit jaar is, ondanks de 60-plusmaatregel en de tijdelijke verlenging van de overwerkregeling, een grote uitdaging. We willen vanuit goed werkgeverschap de overwerkregeling niet tot structureel beleid maken, omdat dit niet past bij een juiste werk-privébalans. Daarbij helpt het niet dat de 60-plusmaatregel na afloop van dit jaar niet wordt verlengd; in combinatie met de werkzaamheden voor de komende actie om WIA-uitkeringen te corrigeren maakt dit de uitdaging waarvoor we staan in 2025 en verdere jaren alleen maar groter.

Een andere complicerende factor is dat de Belastingdienst per 1 januari 2025 strenger gaat handhaven op de Wet deregulering beoordeling arbeidsrelaties (DBA), die van toepassing is op de inhuur van zelfstandigen. Om toch zo veel mogelijk cliënten te kunnen beoordelen, hebben we de afgelopen jaren externe verzekeringsartsen ingezet. Omdat die externe verzekeringsartsen onder gezag van UWV werken, dezelfde werkzaamheden verrichten als verzekeringsartsen in loondienst bij UWV en naar verwachting niet kwalificeren als ondernemer, is er sprake van schijnzelfstandigheid. Op dit moment werkt circa 10% van onze verzekeringsartsen als zzp'er of op basis van detachering. We hebben in mei besloten om deze werkconstructies uiterlijk per 31 december 2024 te beëindigen. We bieden alle artsen die nu nog als zzp'er voor ons werken in een gesprek in eerste instantie een contract aan en in tweede instantie de mogelijkheid om via detachering bij ons te blijven werken, binnen de vastgestelde beleidslijnen. Het is onzeker hoeveel zzp'ers deze stap zullen zetten. Daardoor kan dit een negatief effect hebben op de totaal beschikbare verzekeringsartsencapaciteit bij UWV. Het vervangen van de huidige externe verzekeringsartsen door andere externe verzekeringsartsen is gezien de schaarste op de arbeidsmarkt niet realistisch.

Meer oog voor kwaliteit

Het is van belang dat we samen met het ministerie van SZW blijven nadenken over manieren waarop we een groter aantal beoordelingen kunnen doen, waarbij we oog houden voor de kwaliteit van de beoordelingen en mensen zich gezien, gehoord en geholpen voelen. Hierboven zijn we, onder het kopje WIA-uitkeringen niet juist vastgesteld, ingegaan op maatregelen die we treffen om te voorkomen dat we de hoogte van een WIA-uitkering onjuist vaststellen. Daarnaast gaan we, mede naar aanleiding van de uitkomsten van een onderzoek door een externe en een UWV-verzekeringsarts, verder onderzoek doen naar onze dienstverlening aan cliënten die een covidinfectie hebben doorgemaakt. In een eerste onderzoek kijken we naar de kwaliteit van de dienstverlening voor specifiek deze doelgroep. In een tweede onderzoek bekijken we wat we kunnen leren van de aan deze doelgroep geboden dienstverlening. Hierbij onderzoeken we ook of er

algemene relaties zijn tussen mensen die covid hebben gehad en hun belastbaarheid. We verwachten de uitkomsten van beide onderzoeken begin 2025.

Artsen werven

De afgelopen jaren hebben we veel geïnvesteerd in de capaciteit aan verzekeringsartsen. Na een stijging in 2023 is het aantal artsen in de eerste acht maanden van 2024 verder toegenomen. We hebben in deze periode 93 artsen aangenomen; 56 artsen zijn uitgestroomd. In dezelfde periode in 2023 waren dat er respectievelijk 101 en 53. We houden vast aan de ambitie om dit jaar 140 artsen te werven. Er lopen momenteel 47 sollicitatieprocedures.

Maatregelen om mismatch op te lossen

We werken zoals gezegd al langere tijd intensief aan maatregelen die zowel op de korte als op de lange termijn moeten zorgen voor perspectief voor cliënten, werkgevers en onze medewerkers. Dat doen we in overleg met het ministerie van SZW, de Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde (NVVG), onze cliëntenraad en andere stakeholders.

Werken in sociaal-medische centra

We maken de omslag naar een regiemodel voor sociaal-medische dienstverlening waarin medewerkers uit meerdere organisatieonderdelen samenwerken om de cliënt op het juiste moment de juiste dienstverlening te bieden en daarbij de capaciteit van de verzekeringsarts zo efficiënt mogelijk te benutten: het sociaal-medische centrum. De kern ervan is dat een vast multidisciplinair 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. Het multidisciplinaire team brengt samen met de cliënt alle benodigde informatie bij elkaar, zodat de verzekeringsarts zich goed geïnformeerd kan concentreren op de beoordeling en op de regie van de begeleiding naar werk.

Uit een externe analyse in 2023 kwamen drie succesfactoren voor een goedlopend sociaal-medisch centrum naar voren: teamsamenwerking, taakdelegatie en taakondersteuning, en multidisciplinaire besprekingen. Alle teams hebben de opdracht gekregen dat ze zich eind 2024 wat deze succesfactoren betreft op ten minste het basisniveau bevinden. Om de voortgang van de ontwikkeling van sociaal-medische centra te kunnen monitoren, acties te kunnen benoemen en plannen eventueel te kunnen bijstellen, hebben we een wegingskader ontwikkeld. In het eerste kwartaal van 2024 is in het hele land de eerste weging gedaan. Hieruit bleek dat op dat moment 13 teams ten minste het basisniveau hadden bereikt voor de drie genoemde succesfactoren. De overige 90 teams zijn ver op weg in hun ontwikkeling naar het basisniveau. De afgelopen periode hebben we de methode en het gebruik van het wegingskader geëvalueerd en het wegingskader qua inhoud, proces en methodiek kunnen optimaliseren. De volgende weging staat gepland in het vierde kwartaal van 2024.

In de eerste helft van 2024 hebben we een tweede evaluatie uitgevoerd. Uit het [evaluatierapport](#) blijkt dat de 13 sociaal-medische centra op basisniveau vergevorderd zijn bij het invoeren van multidisciplinaire besprekingen, taakdelegatie en taakondersteuning, en wat betreft teamontwikkeling, eigenaarschap en verandervermogen. Deze teams hebben meer personeel voor taakondersteuning en taakdelegatie dan de andere 90 teams. Een direct meetbaar effect is dat de schaarse artsencapaciteit bij de teams die opereren als sociaal-medisch centrum op basisniveau efficiënter wordt benut: de productiviteit per arts is bij deze teams hoger. Ook op andere gebieden laten deze 13 teams positieve resultaten zien: de tijdigheid van beslissingen is hoger, het aandeel wachtende cliënten lager en de gemiddelde verzuimduur van Ziektewet-clieënten korter. Daarnaast zijn medewerkers en cliënten van deze teams tevredener dan die van de teams in ontwikkeling tot sociaal-medisch centrum. Wat betreft de professionele kwaliteit van de dienstverlening zijn er geen verschillen zichtbaar tussen de verschillende soorten teams. De professionele kwaliteit van de dienstverlening is verbeterd ten opzichte van wat we constateerden bij de evaluatie van 2023, maar verdere verbetering is vereist.

Vereenvoudigde WIA-claimbeoordelingen voor 60-plussers

Dankzij de zogeheten 60-plusmaatregel is het nu nog mogelijk dat niet een verzekeringsarts maar een arbeidsdeskundige voor deze oudere groep cliënten met een vereenvoudigde beoordeling vaststelt of ze in aanmerking komen voor een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Hiermee krijgen die cliënten sneller duidelijkheid over hun inkomen tot aan hun pensioengerechtigde leeftijd en komt er verzekeringsartsencapaciteit vrij die we kunnen inzetten om andere cliënten sneller te kunnen helpen. De voorwaarde om deze vereenvoudigde werkwijze toe te passen is dat zowel de cliënt als de werkgever ermee akkoord gaat. De verzekeringsarts wordt wél ingezet wanneer er duurzaam geen arbeidsmogelijkheden zijn – dit in verband met eventuele toekenning van een IVA-uitkering. Voor degenen aan wie een WGA-uitkering wordt toegekend, zetten we persoonlijke dienstverlening in om hen naar werk terug te begeleiden.

We zien dat de 60-plusmaatregel werkt zoals bedoeld: doordat we voor deze groep de WIA-claimbeoordelingen sneller kunnen uitvoeren, blijft er tijd over om ook andere cliënten die op een WIA-claimbeoordeling wachten sneller te kunnen helpen. Uit onderzoek dat we medio 2024 deden, blijkt dat cliënten en werkgevers positief zijn over de mogelijkheid van een vereenvoudigde beoordeling. Cliënten waarderen het gesprek met de arbeidsdeskundige over de maatregel met een 8,1. Ze geven aan dat ze keuzevrijheid voelden en dat ze achteraf nog steeds achter hun beslissing staan. Door hun keuze voor de vereenvoudigde beoordeling ervaren ze meer rust en financiële zekerheid. Werkgevers zijn vooral tevreden over de snelheid waarmee de beoordeling zowel hun werknemer als hunzelf duidelijkheid verschaft. Eind 2023 hadden we uiteindelijk 50% meer vereenvoudigde beoordelingen uitgevoerd dan we aanvankelijk hadden ingeschat. We

hebben onze doelstelling om in 2024 9.000 vereenvoudigde WIA-claimbeoordelingen uit te voeren daarom verhoogd naar 10.000. In de eerste acht maanden van 2024 hebben we er ruim 7.500 uitgevoerd. Hiermee liggen we op schema.

Praktisch beoordelen

Sinds 1 juli 2024 voeren we de nieuwe maatregel Praktisch beoordelen uit. Hierbij kunnen we voor mensen die nog werken bij de WIA-claimbeoordeling de mate van arbeidsongeschiktheid vaststellen op basis van hun feitelijke verdiensten in plaats van op basis van ook een theoretische schatting, zoals nu het geval is. De arbeidsdeskundige kijkt in de nieuwe situatie dus niet meer naar het verschil tussen het oude salaris van de cliënt en het salaris dat die met zijn beperking in theorie nog zou kunnen verdienen (de zogeheten restverdiencapaciteit), maar naar de feitelijke verdiensten en brengt de aard, omvang, taken en belasting in kaart van de werkzaamheden die de cliënt in werkelijkheid uitvoert. De verzekeringsarts stelt vervolgens vast of er sprake is van arbeidsongeschiktheid voor dat werk en beantwoordt gericht vragen van de arbeidsdeskundige in relatie tot het werk dat wordt uitgevoerd. De bedoeling is dat de verzekeringsarts op deze manier gericht wordt ingezet. Daarnaast is de verwachting dat een praktische beoordeling meer aansluit bij de werkelijke situatie en dus op meer begrip kan rekenen bij de cliënt. We besteden er extra aandacht aan om een zorgvuldige en consistente werkwijze voor deze maatregel te borgen. De maatregel heeft een looptijd van drie jaar. In juli en augustus hebben we in totaal bijna 800 praktische beoordelingen uitgevoerd.

Sterkere inzet op re-integratie vanuit de Ziektewet

We nemen ook maatregelen die moeten bevorderen dat meer mensen sneller vanuit een Ziektewet-uitkering weer aan het werk gaan (zie paragraaf 1.2).

Optimalisatie van het WIA-claimbeoordelingsproces

Adviesbureau EY heeft begin 2023 het WIA-claimbeoordelingsproces doorgelicht en aanbevelingen gedaan hoe we de doorlooptijd en de beoordelingstijd van WIA-claimbeoordelingen kunnen verkorten. Een aantal aanbevelingen hebben we inmiddels doorgevoerd. Via het meerjarige project Herontwerp arbeidsongeschiktheidswetten (HOAW) werken we UWV-breed aan technische verbeteringen waarmee we processen optimaliseren en onze cliënten en medewerkers beter ondersteunen. Zo werken we op dit ogenblik aan een zo veel mogelijk voorgevuld digitaal WIA-aanvraagformulier. Daarmee maken we het cliënten gemakkelijker en hoeven onze medewerkers straks minder vaak ontbrekende gegevens te achterhalen. We kijken ook naar mogelijkheden om op de korte termijn de invoer van gegevens die we nu nog noodgedwongen handmatig doen zo veel mogelijk te automatiseren. Dat zal de foutgevoeligheid substantieel verminderen. Voor de wat langere termijn werken we aan automatische detectie van samenloop van meerdere uitkeringen, zodat we daar sneller op kunnen acteren, en aan het realiseren van een realtime overzicht van de werkvoorraad, zodat we beter prioriteiten in onze dienstverlening kunnen aanbrengen. Verder werken we aan de aanbeveling om het werken met taakdelegatie de komende jaren verder te bevorderen. In januari 2024 is een externe verdiepende evaluatie van de sociaal-medische centra afgerond (zie hierboven onder het kopje Werken in sociaal-medische centra). Hierin is gekeken naar de medische productiviteit van verzekeringsartsen die werken met taakdelegatie en taakondersteuning. De analyse toont een grote spreiding in de productiviteit van de betreffende artsen. Om beter te begrijpen hoe sommige artsen een hoge tot zeer hoge productiviteit bereiken, is er een vervolgtrajec gestart om bij een selectie productieve tot zeer productieve artsen de optimale inzet van taakdelegatie te valideren. De verkregen inzichten moeten leiden tot een route naar een volwassen niveau van taakdelegatie bij alle (in ontwikkeling zijnde) sociaal-medische centra, waarbij de cliënt tijdig de juiste dienstverlening krijgt.

Om invulling te geven aan de ambitie van een volwassen niveau van taakdelegatie doen we het volgende:

- We verbinden taakdelegatie expliciet aan de vorming van sociaal-medische centra.
- In juli hebben we artsen in het land geïnformeerd over de eerste inzichten uit het onderzoek van EY, hierover feedback opgehaald en onze vestigingen gevraagd om concrete vervolgstappen te formuleren.
- We verbreden taakdelegatie door meer sociaal-medisch verpleegkundigen te stimuleren om in de claimbeoordeling te werken.
- We stimuleren alle artsen in opleiding tot specialist (AIOS) om te werken met taakdelegatie.
- We gaan artsen die nu en in de toekomst nieuwe collega's opleiden, scholen in het werken met taakdelegatie; in het vierde kwartaal van 2024 start een pilot.
- We hebben de intensiteit van taakdelegatie en -ondersteuning (netwerkanalyse) en de effecten daarvan op de dienstverlening en het aantal uitgevoerde beoordelingen inzichtelijk gemaakt. De [resultaten](#) hiervan zijn in september 2024 gepubliceerd.
- We hebben een zelfrapportage ontwikkeld en beproefd om de eigen inbreng van cliënten in het beoordelingsproces te benutten. Cliënten hebben zo de mogelijkheid om voorafgaand aan de beoordeling hun verhaal te doen, wat hun meer handvatten en persoonlijke controle kan geven in het beoordelingsproces. De antwoorden op de vragenlijst kunnen van toegevoegde waarde zijn voor de verzekeringsarts en de sociaal-medisch verpleegkundige, omdat zo voorafgaand aan de beoordeling al een eerste beeld bekend is van de medische situatie van de cliënt. Eventuele belangrijke bespreekpunten worden zo al uitgelicht. Er is inmiddels een plan voor landelijke implementatie; de eerste stap is digitalisering van de vragenlijst.

Onafhankelijke Commissie Toekomst Arbeidsongeschiktheidsstelsel

Eind februari 2024 heeft de Onafhankelijke Commissie Toekomst Arbeidsongeschiktheidsstelsel (OCTAS) voorstellen gedaan aan de minister van SZW om te komen tot een toekomstbestendig arbeidsongeschiktheidsstelsel. De OCTAS schetst drie varianten met oplossingsrichtingen:

1. *Het huidige stelsel beter*: Bij deze variant ligt de nadruk op het aanbrengen van verbeteringen in het huidige stelsel.

2. *Werk staat voorop*: Deze variant gaat uit van de focus op wat mensen nog wel kunnen in plaats van wat ze niet kunnen, met een re-integratie-uitkering voor de eerste jaren.
3. *Basis voor werkenden*: In deze variant ligt de nadruk op één regeling voor werkenden en zelfstandigen.

De eerste OCTAS-variant biedt mogelijkheden om op kortere termijn verbeteringen en vereenvoudigingen door te voeren. De tweede en derde variant bevatten waardevolle elementen voor structurele oplossingen. Die vergen fundamentele keuzes en er is nadere uitwerking nodig om de aanbevelingen om te zetten in concrete maatregelen. UWV werkt mee aan de verdere uitwerking van deze voorstellen en aan het constructieve gesprek met betrokken partijen over zowel de toekomst van het stelsel als maatregelen op korte termijn die het stelsel verbeteren voor de burger. Zo organiseerden we in juli samen met het ministerie van SZW een geslaagde expertmeeting met sociale partners, waarbij we met elkaar de thematiek bespraken vanuit het perspectief van werkenden, werkgevers en professionals.

1.7. Risicogerichte handhavingsaanpak

De meeste mensen willen zich aan de regels houden. Daarom gaan we uit van vertrouwen en zijn we ons bewust van de complexe wetgeving waarbij cliënten fouten kunnen maken. Tegelijkertijd blijft het belangrijk om daadwerkelijk misbruik tijdig te kunnen signaleren en aan te pakken.

Datagedreven handhaven

We willen dat een uitkering alleen terecht komt bij mensen die daar recht op hebben. Iedereen controleren is echter kostbaar en bovendien belastend voor onze cliënten. We zoeken daarom met data-analyse via risicoscans naar combinaties van (gedrags)kenmerken die mogelijk samenhangen met een verhoogde kans op regelovertreding. Dit doen wij zeer zorgvuldig, waarbij onder andere de Commissie Data Ethiek onze risicoscans toetst aan de hand van ons Kompas Data Ethiek. De signalen die deze risicoscans opleveren, worden vervolgens door medewerkers onderzocht. Zo kunnen zij gericht hun werk doen.

Herstelactie risicoscan Verblijf buiten Nederland

Mensen met een WW-uitkering mogen niet zonder toestemming van UWV in het buitenland verblijven, omdat ze dan niet beschikbaar zijn voor de arbeidsmarkt. In februari 2023 hebben we de risicoscan Verblijf buiten Nederland, die we medio 2022 in gebruik hadden genomen, stopgezet nadat was gebleken dat de IP-data die we hiervoor gebruikten niet rechtmatig verkregen waren. In november 2023 hebben we besloten om alle beslissingen die zijn genomen naar aanleiding van een signaal uit deze risicoscan terug te draaien met een herstelactie. Alle cliënten die alleen een waarschuwing hadden ontvangen, hebben we deze zomer met een brief geïnformeerd over de intrekking daarvan. De ongeveer 800 cliënten aan wie we eerder een boete en/of terugvordering hebben opgelegd, hebben we voorafgaand aan het terugdraaien van de beslissing daarover telefonisch geïnformeerd. Begin september hebben we de herzieningsbeschikkingen verstuurd. We verwachten dat de herstelactie eind dit jaar zal zijn afgerond.

Beperken van misbruikrisico's in door ons uitgevoerde wetten en processen

We werken aan het opstellen en implementeren van aanvullende maatregelen om misbruik van de Ziektewet, WW, WIA, WAO, Toeslagenwet, Wajong en Wet arbeid en zorg (Wazo) te bestrijden. Om ons te kunnen richten op vooral die situaties waarin er gegronde redenen zijn om regelovertreding te vermoeden, maken we gebruik van een risicogerichte aanpak. In de eerste acht maanden van 2024 zijn risico-inventarisaties van de Wazo en de faillissementsuitkering afgerond; de aanpak voor de Wajong is in een vergevorderd stadium. Er is ook een risico-inventarisatie uitgevoerd van de polisadministratie.

2. Werken aan het fundament van UWV

Om kwalitatief hoogwaardige dienstverlening te kunnen bieden die we voortdurend verbeteren en verbreden is een stevig fundament nodig. We werken daarom continu aan verbreding en verbetering van dit fundament, met oog voor nieuwe mogelijkheden en flexibiliteit.

De inzet waarmee onze medewerkers hun werk doen is cruciaal. We vragen van hen niet alleen dat ze integer en met kennis van zaken handelen, maar ook dat ze tot actie overgaan als ze professionele buikpijn ervaren: het gevoel dat er iets niet klopt of dat het toch zo niet de bedoeling van wet- en regelgeving kan zijn. We investeren daarom permanent in het vakmanschap van onze medewerkers en vragen van ons management dat ze medewerkers stimuleren en faciliteren om in hun werkzaamheden meer de menselijke maat toe te passen en maatwerk te leveren waar nodig.

We willen dat mensen zich door UWV gezien, gehoord en geholpen voelen. Dat ze meer de menselijke maat in onze dienstverlening ervaren. Dat betekent ook dat we op een andere manier moeten gaan werken en sturen: minder vanuit aantallen en normen, meer waardengedreven en kortcyclischer, zodat knelpunten en mogelijke verbeterpunten sneller naar boven komen en we daarop meteen kunnen bijsturen. Dit vergt ook een lerende organisatie die wendbaar is en mee kan gaan in de veranderingen. Een lerende organisatie maakt bewust stappen om bij te blijven. Dat vraagt om voortdurend nieuwe (wetenschappelijke) kennis opdoen, evalueren en zelfreflectie.

Een goed werkende, betrouwbare en moderne ICT is cruciaal voor goede dienstverlening en voor de ondersteuning van onze medewerkers daarbij. We investeren daarom in permanente vernieuwing van ons ICT-landschap en in een slimmere benutting van onze ICT-capaciteit. Daarbij zijn heldere keuzes en prioritering nodig. De vele data op allerlei gebieden waarover we beschikken gebruiken we om onze dienstverlening te verbeteren. Het gaat daarbij ook om persoonsgegevens. Om die veilig te houden, investeren we continu in het op orde brengen en houden van onze informatiebeveiliging en gegevensbescherming.

2.1. Versterken van capaciteit en vakmanschap

UWV is een grote werkgever. We bieden inhoudelijk uitdagend en zeer divers werk voor verschillende disciplines. We hebben relatief veel oudere medewerkers in dienst en daardoor te maken met een toenemend aantal medewerkers dat met (pre)pensioen gaat. Daarnaast zijn er extra medewerkers op kritische functies nodig. De krappe arbeidsmarkt maakt het ook voor UWV steeds moeilijker om personeel te werven. Dat maakt het realiseren van onze ambities een uitdaging. We vragen veel van onze medewerkers voor het verwezenlijken van een dienstverlening die meer uitgaat van een persoonlijke benadering en met ruimte voor de menselijke maat.

De krapte op de arbeidsmarkt beperkt zich al geruime tijd niet meer alleen tot specialistische functies. We hebben ook moeite om andere medewerkers te werven die nodig zijn om onze ambities te realiseren. Begin september zijn 65 nieuwe trainees gestart. 20 van hen doen mee aan een functiegericht traineeship: voor de functie junior adviseur werk en de functie test engineer. De overige 45 nieuwe trainees nemen deel aan een breder oriënterend traineeship, waarin ze verschillende opdrachten op verschillende vakgebieden voor verschillende UWV-afdelingen uitvoeren. Een deel hiervan is specifiek gericht op ICT.

Vakmanschap

De ontwikkeling en het versterken van het vakmanschap van onze medewerkers is van groot belang. Om de juiste dienstverlening te kunnen bieden met aandacht voor de menselijke maat, zijn naast vakinhoudelijke kennis en kunde ook specifieke vaardigheden en gedrag nodig om ervoor te zorgen dat cliënten zich gezien, gehoord en geholpen voelen. Daarom zijn er diverse initiatieven ontwikkeld op het gebied van vakmanschap en cliëntgericht werken. We hebben het thema vakmanschapsontwikkeling ondergebracht bij een centraal expertiseteam en werken aan het verbinden van al deze initiatieven, zodat er uiteindelijk een UWV-breed leeraanbod ontstaat.

Leiderschap

Omdat het realiseren van onze strategie ook iets vraagt van onze leidinggevendenden, werken we aan een leiderschapsontwikkelingstraject. Het zogeheten paradoxaal leiderschapsprofiel, waarbij een leider tegenpolen benut en keuzes maakt die recht doen aan beide kanten van de medaille, is de basis van dit traject. Het eerste en tweede echelon heeft in het voorjaar van 2024 de derde module van het traject afgerond. We bekijken nu of er nog een vierde module nodig is. Er is gewerkt aan thema's als het vermogen om slagvaardig te handelen, samenwerken en het ontwikkelen van impactvolle teams. Voor het overige management is een apart programma ontwikkeld: Leiderschap in beweging. De eerste plenaire dagen stonden in het teken van de ontwikkeling van paradoxaal leiderschap en het leeraanbod dat beschikbaar is om leiderschap binnen UWV verder te kunnen ontwikkelen. Daarmee sluit het

programma ook aan op de eerste module van het eerste en tweede echelon en ontstaat er een gemeenschappelijke leiderschapstaal.

Vitale medewerkers

We vinden het belangrijk dat onze medewerkers trots, vitaal en met plezier hun werk doen en duurzaam inzetbaar zijn, zodat ze cliënten zo goed mogelijk kunnen helpen. We stimuleren daarom dat onze medewerkers fysiek en mentaal gezond leven en werken. Om de eigen regie van de medewerker op dat gebied te bevorderen, is het van belang dat medewerker en leidinggevende hierover goed met elkaar in gesprek zijn. Om dit te stimuleren hebben we de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in voorlichting, training en coaching van leidinggevendenden. In 2024 hebben we de focus iets meer op de medewerkers gericht; bij hen is vaak nog sprake van kennisachterstand op dit terrein. Om verzuim zo veel mogelijk terug te dringen en te voorkomen, stellen we een ruim aanbod van preventieve voorzieningen beschikbaar dat we continu actualiseren. Zo hebben we in de eerste helft van 2024 een pilot uitgevoerd met een door onder andere de Nederlandse Organisatie voor toegepast-natuurwetenschappelijk onderzoek (TNO) ontwikkeld digitaal zelfassessment, dat medewerkers kunnen inzetten om een beter beeld te krijgen van hun eigen gezondheid in relatie tot hun leefstijl. Dit instrument komt in het najaar van 2024 beschikbaar voor alle UWV-medewerkers. Verder kunnen onze medewerkers sinds deze zomer op een nieuwe intranetpagina gemakkelijk alle informatie over vitaliteit vinden.

Het voortschrijdend verzuimpercentage bij UWV is in de eerste acht maanden van 2024 vrijwel stabiel gebleven (van 6,1% in januari naar 6,2% in augustus). De verzuimdrempel is hoog bij UWV, wat we onder andere terugzien in een lage meldingsfrequentie. Wel is er sprake van een hoog langdurig verzuim: dat is verantwoordelijk voor ongeveer 80% van het totale aantal verzuimdagen. Om het verzuim omlaag te brengen, werken we steeds meer met praktijkondersteuners die onder supervisie van de bedrijfsarts een deel van de verzuimbegeleiding uitvoeren. Op dit moment wordt in heel Zuid-Nederland met praktijkondersteuners gewerkt, als onderdeel van een meerjarige pilot. De beschikbaarheid van de bedrijfsartsen laat daardoor een stijgende lijn zien. Dat zien we ook terug in de tevredenheid van onze medewerkers over de dienstverlening door bedrijfsartsen: die is in de eerste acht maanden van 2024 gestegen van 7,1 naar 7,3. Na de evaluatie van de pilot zullen we besluiten of we al dan niet op landelijke schaal met praktijkondersteuners gaan werken.

2.2. Publieke waarden, ethisch verantwoord en evidencebased

UWV is er voor iedereen. Met het ministerie van SZW hebben we nieuwe afspraken gemaakt om onze sturing en verantwoording meer in overeenstemming te brengen met publieke waarden. In dat kader maken we een beweging naar waardengedreven werken en sturen. De beslissingen die we nemen in ons werk hebben altijd, direct of indirect, gevolgen voor burgers en bedrijven en moeten dan ook moreel juist, rechtmatig en toereikend zijn. Ontwikkelingen zoals de kinderopvangtoeslagaffaire zorgen ervoor dat de maatschappij explicieter van UWV verlangt dat ethische dilemma's bespreekbaar zijn. Ethische beraadslaging is daarom expliciet meegenomen in onze sturingsafspraken met het ministerie van SZW. We verbeteren onze dienstverlening zo veel mogelijk op basis van wetenschappelijke kennis en inzichten (evidencebased). Wat de organisatieonderdelen en kennisenheden de komende jaren samen gaan onderzoeken, is vastgelegd in de UWV Kennisagenda. Die sluit nauw aan bij de UWV-strategie.

Ethische beraadslaging

Binnen UWV kennen we verschillende methodieken om ethische dilemma's te bespreken:

- **Perspectiefcirkel bij de Maatwerkplaats:** Onze Maatwerkplaatsen maken gebruik van de zogeheten perspectiefcirkel. De Maatwerkplaats zorgt ervoor dat alle bij een aangedragen probleem benodigde expertises samenkomen en vanuit drie perspectieven (juridisch, economisch en maatschappelijk) tot een gewogen oplossing komen. Een voorbeeld van hoe de Maatwerkplaats met deze werkwijze op zoek gaat naar structurele oplossingen is opgenomen in paragraaf 1.5, onder het kopje Maatwerkplaats.
- **Commissie Data Ethiek:** We werken datagedreven, op een ethisch verantwoorde en transparante manier. De Commissie Data Ethiek adviseert hierover. Deze commissie adviseert organisatieonderdelen over ethische dilemma's bij de ontwikkeling en het gebruik van datatoepassingen met algoritmes die cliënten en afnemers kunnen raken. Hiervoor is een proces ontwikkeld waarbij dialoogsessies en instrumenten ingezet kunnen worden, zoals het Impact Assessment voor Mensenrechten bij de inzet van Algoritmes (IAMA) van de Rijksoverheid en het door UWV ontwikkelde Kompas Data Ethiek (zie paragraaf 2.3 onder het kopje Bewust datagedreven werken). Het Expertteam Data Ethiek ondersteunt de datatoepassingseigenaar tijdens dit proces en heeft in de afgelopen maanden met diverse eigenaren hierover overleg gevoerd. In de afgelopen maanden hebben we het proces verder uitgewerkt, een IAMA-hulpmiddel ontwikkeld en een eerste versie opgesteld van het Kader GenAI (zie ook paragraaf 2.3, onder kopje Artificiële intelligentie). De commissie heeft twee casussen inhoudelijk besproken en hiervoor enkele aanbevelingen opgesteld. Per 1 augustus 2024 hebben we een strategisch adviseur data-ethiek aangesteld.
- **Commissie Ethiek:** Onze Commissie Ethiek bespreekt belangrijke morele dilemma's en nodigt regelmatig ook medewerkers uit om aan de hand van casuïstiek uit de praktijk mee te denken en te praten over morele dilemma's. In juni heeft de commissie gesproken over de veiligheid en kwetsbaarheid van leidinggevendenden. Tegenwoordig ervaren meer leidinggevendenden dat een medewerker aanspreken op diens functioneren of gedrag kan leiden tot een klacht of melding van die medewerker over bijvoorbeeld intimidatie, machtsmisbruik of pesten door de leidinggevende. Mede aan de hand van casuïstiek en de beginselen van ethisch leiderschap en ethisch vakmanschap

is gesproken over de vaardigheden die leidinggevenden nodig hebben om medewerkers professioneel aan te spreken op hun gedrag en functioneren, en over ondersteuning daarbij door medeleidinggevenden, het hogere management en diverse loketten.

- *Methodie morele oordeelsvorming*: Binnen ons organisatieonderdeel Sociaal-medische zaken (SMZ) is begin dit jaar een leertraject gestart om het morele leerproces en de ethische beraadslaging tot een vanzelfsprekend onderdeel van het dagelijkse werk te maken. Sinds de start zijn ongeveer zestig SMZ-medewerkers begonnen met de eerste modules. Inmiddels hebben er diverse morele beraden plaatsgevonden. Op basis van de uitgevoerde morele beraden is de directie van onze divisie SMZ tot de conclusie gekomen dat de ontwikkeling van morele oordeelsvorming een basisvoorwaarde is voor alle speerpunten en beleid. Ook andere organisatieonderdelen hebben belangstelling geuit voor deelname aan het leertraject over morele oordeelsvorming; twee nemen inmiddels deel. Verder nemen twee leden van onze Centrale Cliëntenraad en de NVVG deel aan enkele modules.
- *UWV-brede borging methode morele oordeelsvorming*: Vanwege de brede belangstelling voor de methode morele oordeelsvorming is de behoefte ontstaan dit initiatief ook bestuurlijk binnen UWV te borgen. In mei is besloten om de methode voor morele oordeelsvorming en moresprudentie UWV-breed te gebruiken als gemeenschappelijke methodiek voor het bespreken van morele dilemma's en professionele zorgen, omdat deze methode breed toepasbaar is op verschillende soorten morele vraagstukken en ethische dilemma's. Momenteel stellen we een UWV-breed programma op voor een leertraject over morele oordeelsvorming, op basis waarvan we ook het inkooptraject van opleidingen over moreel beraad binnen UWV zullen starten.

Eén kennisorganisatie

Verschillende organisatieonderdelen en kennisseenheden werken samen aan het ontwikkelen en ontsluiten van kennis over de werking van de sociale zekerheid, de arbeidsmarkt en onze dienstverlening. We werken aan verschillende onderzoeken binnen de zes UWV-brede kennisthema's uit de [UWV Kennisagenda 2022–2025](#): Met ondersteuning aan het werk, Preventie en werkloosheid, Sociaal-medisch en arbeidskundig handelen, Doenvermogen, Lerende organisatie en het in 2024 toegevoegde thema Bestaanszekerheid. We verwijzen op diverse plekken in dit verslag naar onderzoeken die in de eerste acht maanden van 2024 zijn verschenen en vermelden daar dan bij hoe inzichten uit die onderzoeken ons helpen om te werken aan onze dienstverlening. In juni wisselden externe experts en UWV-medewerkers tijdens een symposium kennis en ervaringen uit over hoe UWV kan werken aan doenlijker processen voor cliënten, zodat die meer grip kunnen krijgen op hun (financiële) situatie. Diverse kennisseenheden en experts van diverse organisatieonderdelen hebben samen gewerkt aan de doorontwikkeling van de doenlijke analyse van uitvoeringsprocessen. Hiermee kunnen we vanuit gedragswetenschappelijk perspectief in kaart brengen hoe doenlijk een concreet uitvoeringsproces voor cliënten is en welke aandachtspunten er zijn, zodat we gericht verbeteringen kunnen aanbrengen die het proces doenlijker maken voor cliënt en UWV. In 2024 zijn er bijvoorbeeld doenlijke analyses gedaan voor [het proces van invorderen](#) en voor het proces om een digitaal verzekeringsbewijs op te vragen.

2.3. ICT, informatiebeveiliging en privacy, en gegevensverwerking

We gaan de komende jaren versneld onze dienstverlening vernieuwen. Digitalisering is daar een integraal onderdeel van. Goed werkende, moderne ICT is cruciaal voor de uitvoering van sociale zekerheid en randvoorwaardelijk voor goede dienstverlening aan burgers en werkgevers en de daarvoor benodigde ondersteuning van onze medewerkers.

Onze digitaliseringsopgave is groot. We willen merkbare verbeteringen doorvoeren voor cliënten, werkgevers en onze eigen medewerkers. Ook is het nodig om te anticiperen op nieuwe en veranderende wet- en regelgeving en richtlijnen en om bestaande wet- en regelgeving verder te implementeren, onder andere op het gebied van informatiebeveiliging en privacy. De vervanging van een aantal verouderde ICT-systemen is urgent vanwege het grote beslag dat zij leggen op ons budget en onze capaciteit, en hun impact op bedrijfsprocessen. Technologische ontwikkelingen als generatieve artificiële intelligentie (GenAI) bieden kansen voor verbeterde dienstverlening, maar vragen ook om kaders en richtlijnen voor verantwoord gebruik. Onze digitaliseringsopgaven zijn uitgewerkt in het programma Samen op koers en in het UWV Informatieplan 2024.

Om deze uitdagingen het hoofd te bieden is een versnelling van onze ICT-voortbrenging noodzakelijk. Niet alle veranderingen kunnen (tegelijktijdig) worden uitgevoerd. Enerzijds omdat in een bepaald aandachtsgebied veranderingen slechts beperkt gelijktijdig uitgevoerd kunnen worden, anderzijds vanwege de beperkte capaciteit van (ICT-)personeel. Heldere keuzes en prioriteiten zijn dan ook nodig. Om te komen tot een wendbaardere manier van besturen zijn we in 2023 begonnen met verbetering van ons portfolioproces. In de eerste acht maanden van 2024 hebben we de vernieuwde kwartaalsturing en -prioritering op het projectenportfolio ingericht.

Persoonlijke en passende dienstverlening op maat vraagt dat burgers, werkgevers, partners, medewerkers en instanties over juiste en actuele gegevens beschikken. We hechten veel waarde aan de zorgvuldige omgang met persoonsgegevens en aan informatiebeveiliging op het juiste niveau. Naast de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) stellen verdergaande digitalisering en veranderende wet- en regelgeving steeds hogere eisen aan informatiebeveiliging en privacybescherming. Door te voldoen aan de BIO vervullen we niet alleen onze wettelijke plicht, maar ook onze maatschappelijke verantwoordelijkheid om op een veilige manier persoonsgegevens te verwerken. Het is onze ambitie om de komende

jaren stapsgewijs de informatiebeveiliging verder op orde te krijgen en ervoor te zorgen dat onze processen en systemen per 1 januari 2026 geheel aan de BIO voldoen. In deel 2, paragraaf 2.3 van dit achtmaandenverslag verantwoordden we ons over de voortgang op de implementatie van wet- en regelgeving op het gebied van informatiebeveiliging en privacy.

Samen op koers

Met het programma Samen op koers versnellen we de effectieve en wendbare realisatie van onze ICT-koers. Daarmee draagt onze ICT bij aan een drempelloze dienstverlening aan cliënten. Dit doen we onder andere door versnelling van de systematische ontwikkeling van de zogenoemde ICT-voortbrengingsprocessen, een organisatieonderdeel overstijgende samenwerking, een verbeterd portfoliomanagementproces, automatisering en een heldere doelarchitectuur met oog voor cultuur en integraliteit. In de eerste acht maanden van 2024 hebben we daarbij het volgende bereikt:

- *Beter bestuurbare projecten en snellere oplevering van concreet toepasbare digitale producten en diensten voor onze cliënten en medewerkers:* We doen dit onder andere door ons portfoliomanagementproces vorm te geven volgens de principes en werkwijzen van lean portfoliomanagement. Verder hebben we de kwartaalsturing van de dienstverlening en de kwartaalsturing van het ICT-portfoliomanagement geïntegreerd in één werkwijze en ritme. Daarbij bespreken we gezamenlijk per kwartaal de voortgang op onze projecten- en veranderportfolio, sturen we waar nodig bij en spreken we af welke waarde we het komend kwartaal gaan leveren in het licht van de UWV-visie en -strategie. Zo krijgen we meer grip op de voortgang van projecten en nemen we op het juiste niveau beslissingen en sturen we zo nodig bij.
- *Een betrouwbare en wendbare doelarchitectuur:* Aan de hand van vijf thema's werken we aan een toekomstbestendige richting (doelarchitectuur) voor ICT die drempelloze digitale dienstverlening ondersteunt. De focus ligt hierbij op het ICT-fundament, flexibiliteit en het verminderen van complexiteit in het ICT-landschap. We leveren in het vierde kwartaal van 2024 de eerste versie van de doelarchitectuur op met een roadmap voor de realisatie.
- *Verdere automatisering van de ICT-voortbrenging:* We automatiseren en versnellen de bouw, het testen en de oplevering van software. Dit leidt tot stabielere en kwalitatief betere software. In 2024 hebben we als doel om zestig softwareprogramma's automatisch te laten werken met ons ontwikkelings- en leveringsproces (de zogenoemde CI/CD-pipeline) en om vijftig programma's gereed te maken om automatisch getest te worden. In de eerste acht maanden van 2024 zijn er dertig softwareprogramma's aangesloten op de CI/CD-pipeline en twintig programma's klaargemaakt voor automatisch testen. Daarnaast is een integraal dashboard opgeleverd waarmee de impact op snelheid en kwaliteit gemonitord kan worden.
- *Extra aandacht voor cultuur, gedrag en integrale aansturing:* Houding en gedrag zijn belangrijke (cultuur)onderwerpen om een transformatie succesvol te laten verlopen en daarmee een essentieel onderdeel van Samen op koers. Wat is nodig om medewerkers effectief samen te laten werken aan strategische veranderopgaven voor de organisatie, welk gedrag van medewerkers is gewenst voor een succesvolle implementatie van Samen op koers en wat vraagt dit van leiderschap? Op basis van via het bredere UWV-programma Cultuur DNA verzamelde inzichten hebben we een aanpak geformuleerd om de samenwerking binnen en tussen ICT-teams te versterken en de organisatiecultuur te verbeteren.

Voortgang van het UIP

In het UWV Informatieplan (UIP) 2024 hebben we op hoofdlijnen onze ICT-ambities geschetst waarmee we onze digitale dienstverlening verbeteren en verbreden, en ons ICT-fundament versterken. Ook richten we ons in het UIP op veranderingen die nodig zijn om aan externe verplichtingen en wet- en regelgeving te voldoen, en op de benodigde veranderingen in onze besturing en bedrijfsvoering. De omslag die we in 2024 maken naar een lean portfoliomanagementproces is van invloed op de besturing, prioritering en eventuele herijking van het UIP-projectenportfolio. In de eerste acht maanden van 2024 hebben we op hoofdlijnen de volgende voortgang geboekt:

- *Verbeteren en verbreden dienstverlening:* Met de realisatie van Herontwerp WW-3 (HOWW-3) hebben we WW-processen voor de medewerker geüniformeerd en geoptimaliseerd. Het merendeel van de relevante informatie wordt nu in één systeem aan de medewerker aangeboden. Hierdoor is de gemiddelde doorlooptijd van WW-aanvragen teruggebracht, wat een verbetering betekent in de dienstverlening aan cliënten. Verder hebben we een belangrijke stap gezet in een meerjarig traject dat onze brievenboeksystemen verder digitaliseert en daarmee onder andere minder foutgevoelig maakt.
- *Verdere vernieuwing en modernisering van ons applicatielandschap:* Om de komende jaren onze dienstverlening op orde te houden, voeren we een aantal grote vervangings- en moderniseringstrajecten uit. Een belangrijk traject is de vervanging van ons OpenVMS-platform. Op dit platform draaien onze belangrijkste uitkeringsystemen voor de verstrekking van arbeidsongeschiktheids- en WW-uitkeringen. De ondersteuning van het platform loopt eind 2027 af. Alle voorbereidende en regieactiviteiten voor deze vervanging verlopen via het speciaal hiervoor ingerichte programma Nexus. Via twee Nexus-projecten realiseren we nu een oplossing. Begin 2024 heeft het Adviescollege ICT-toetsing (AcICT) een advies uitgebracht dat we hebben verwerkt bij de keuze van onze aanpak.
- *Modernisering van ons datawarehouse:* Met ons verandertraject DataFabriek willen we drie oude datawarehouses vervangen door één modern en toekomstbestendig platform: het Data Integratie Magazijn (DIM). Inmiddels is de migratie van een van deze drie datawarehouses afgerond. We hebben besloten alleen de echt onmisbare informatieproducten voor afnemers over te zetten naar het nieuwe DIM. De overige informatieproducten zullen via de reguliere processen gaan verlopen. We streven naar volledige afronding van het programma in december 2025.

- *Verbeteren van onze informatieveiligheid en privacybescherming:* Met het programma Next Level Security (NLS) richten we ons op het verbeteren van specifieke cybersecuritymaatregelen, met als doel om de digitale weerbaarheid van UWV aantoonbaar te verhogen. In de eerste acht maanden van 2024 hebben we het project NLS-1 afgerond, net als drie deelprojecten binnen NLS-2. Deze projecten hebben geleid tot verbetering van monitoring en afhandeling van kwetsbaarheden en cybersecurityincidenten. Ook is (veilig) gedrag in de organisatie verankerd. Daarmee voorkomen we dat medewerkers misleid worden (door bijvoorbeeld phishing) en zorgen we ervoor dat ze verdachte of risicovolle situaties opmerken en rapporteren. Hiervoor is in de digitale leeromgeving van UWV een e-learning opgenomen die alle medewerkers moeten volgen. Ook is een roadmap opgesteld voor vervolgvacatures om de weerbaarheid te vergroten. De overige twee deelprojecten van NLS-2 worden in de tweede helft van 2024 afgerond.
- *Modernisering van onze ICT-infrastructuur:* We hebben afgelopen jaren een nieuwe werkplek voor onze medewerkers gecreëerd. In februari 2024 is het project Transitie en transformatie werkplekdiensten gestart om het beheer van de werkplek over te zetten naar een nieuwe externe leverancier. Dit project loopt tot 1 februari 2025. Verder hebben we de migratie van onze SharePoint-omgeving gerealiseerd. In januari 2024 is een project gestart om de transitie naar de nieuwe netwerkdiensten te implementeren. Dit project loopt door tot juni 2025.

Bewust datagedreven werken

UWV beschikt over veel data. We willen deze data gebruiken om onze dienstverlening te verbeteren. Datagedreven werken wordt steeds meer een essentieel onderdeel van onze reguliere bedrijfsvoering. In juli hebben we een waardengedreven data- en analyticsstrategie vastgesteld die aansluit op de UWV-brede strategische doelstellingen. Hierin is opgenomen welke concrete stappen op het gebied van data en analytics we de komende vijf jaar UWV-breed gaan zetten om medewerkers beter bij hun werk te ondersteunen en meerwaarde te halen uit data en algoritmen waarmee we onze dienstverlening kunnen verbeteren. In ons Kompas Data Ethiek zijn de uitgangspunten vastgelegd die UWV toepast bij de ontwikkeling en het gebruik van data en algoritmes. Het kompas wordt regelmatig gebruikt bij ethische impactassessments van diverse datatoepassingen. Deze beoordelingen helpen ontwikkelaars, eigenaren en gebruikers van datatoepassingen om ethische effecten in kaart te brengen en (waar nodig) de datatoepassing daarop aan te passen. De onafhankelijke Commissie Data Ethiek toetst, zoals beschreven in paragraaf 2.2 onder het kopje Ethische beraadslaging, gegevenstoepassingen aan het Kompas Data Ethiek, het Expertteam Data Ethiek ondersteunt de commissie bij het voeren van de dialoog over data-ethiek binnen UWV. Daarbij wordt het Impact Assessment voor Mensenrechten bij de inzet van Algoritmes (IAMA) als hulpmiddel gebruikt. Voor hoogrisicomodellen is het IAMA verplicht. Voor medewerkers die zich met algoritmes bezighouden verzorgen we trainingen. We publiceren onze algoritmemodellen in [ons algoritmeregister](#) en in het [Algoritmeregister van de Nederlandse overheid](#); op dit ogenblik gaat dit op voor negen algoritmen.

Sinds 1 augustus 2024 is de AI-Act van kracht, een Europese verordening die het gebruik van algoritmes en AI reguleert en bepaalt dat risico's voor mens en maatschappij moeten worden geminimaliseerd. We werken aan beleid om deze regelgeving te implementeren. Hiervoor nemen we het bestaande modelrisicomanagement-(MRM-)beleid als uitgangspunt. Dit MRM-beleid is UWV-breed van toepassing op hoogrisicomodellen en het gebruik van algoritmen binnen deze modellen. We voeren momenteel een AI-Act wetsanalyse uit om de gap met het huidige MRM-beleid vast te stellen, zodat we dit beleid waar nodig kunnen aanpassen.

Artificiële intelligentie

Artificiële intelligentie (AI) biedt allerlei mogelijkheden. Zo maken we gebruik van algoritmes (zie hierboven onder kopje Bewust datagedreven werken) en van machine learning om modellen te ontwikkelen die onze dienstverlening ondersteunen. Er is een multidisciplinair kernteam AI opgericht met experts op het gebied van onder andere AI, data-ethiek, informatiebeveiliging en privacy, juridische zaken en inkoop. Alle AI-ontwikkelingen en -vraagstukken gaan langs dit kernteam. Zo bouwen we AI-expertise op en houden we overzicht en samenhang in de ontwikkelingen binnen en buiten de organisatie.

Om duidelijkheid te krijgen over de mogelijkheden van GenAI (zoals ChatGPT) om teksten, beelden en audio te genereren, hebben we in het najaar van 2023 een proeftuin ingericht waarin organisatieonderdelen er verantwoord mee kunnen experimenteren. Voor individuele medewerkers is die mogelijkheid afgesloten. In aanvulling op het ethisch kader dat de Commissie Data Ethiek gebruikt, ontwikkelen we nu ook een normenkader GenAI dat de risico's van bijvoorbeeld vooringenomenheid en desinformatie verder adresseert. Er is inmiddels een eerste versie beschikbaar die de komende periode in een aantal experimenten wordt getest. Omdat de capaciteit van de proeftuin beperkt is en de vraag naar experimenten groot, focussen we ons op experimenten met concreet toepasbare AI, zoals ondersteuning bij tekstredactie. De toepassing van AI daarbij bespaart tijd en het resultaat is door medewerkers goed te beoordelen.

3. Werken aan externe samenwerking

De afgelopen jaren is het vertrouwen in de overheid fors afgenomen. Mensen voelen zich niet gezien, gehoord en geholpen door de overheid. Dat moet veranderen. 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. We zijn blij met de mogelijkheden die we krijgen om knelpunten en kansen onder de aandacht van beleidsbeslissers te brengen. Om iedereen zo goed mogelijke dienstverlening te bieden, werken we op allerlei gebieden al intensief samen met partners. Die samenwerking willen we verder versterken.

3.1. Relatie met samenwerkingspartners

We werken op allerlei gebieden intensief samen met partners in de SUWI-keten en in het sociale domein. In hoofdstuk 1 gaan we op diverse plekken daarop nader in. Hieronder gaan we in op nog een aantal belangrijke thema's, projecten en programma's waaraan we met onze samenwerkingspartners werken.

CompetentNL voor Nederland

UWV, de Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB), TNO en het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) werken in opdracht van de ministeries van SZW en Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) in het programma Vaardig met vaardigheden samen aan de doorontwikkeling van CompetentNL. Het programma heeft twee hoofddoelstellingen. De eerste is het opleveren van een nationale verbindende skillstaal (CompetentNL), waarmee partijen op het gebied van arbeidsmarkt en onderwijs eenduidig informatie over skills kunnen uitwisselen. UWV heeft alle beroepen verrijkt met skills. In september 2023 zijn, na een marktverkenning waarop we veel positieve reacties kregen, pilots gestart om de meerwaarde van CompetentNL te toetsen. De terugkoppeling is kritisch positief: iedereen gelooft in (de meerwaarde van) het concept, maar er is nog veel werk nodig om een eerste marktversie goed neer te zetten. Eind juni zijn de ministeries van SZW, OCW en Economische Zaken (EZ) officieel akkoord gegaan met de doorontwikkeling van CompetentNL. De tweede hoofddoelstelling is om CompetentNL in 2025 publiek als open data beschikbaar te stellen via een apart, door UWV te hosten portaal. We hebben hiervoor een opdracht ontvangen en een positieve uitvoeringstoets uitgebracht. We werken nu aan de inrichting van de centrale hosting en de technische ontsluiting via een te realiseren externe gateway. We richten ons op een proeflancering voor een select aantal partijen in januari 2025. De beoogde publieke livegang zal uiterlijk in september 2025 plaatsvinden.

Verbeteren uitwisseling matchingsgegevens

UWV heeft samen met het ministerie van SZW en de VNG deelgenomen aan het programma Verbeteren uitwisseling matchingsgegevens (VUM). Dit programma heeft tot doel om de kansen van werkzoekenden te vergroten door profielen en vacatures vindbaar te maken bij meer arbeidsmarktpartijen, zodat die beschikken over een rijker aanbod. Werkgevers krijgen zo een compleet beeld van passende kandidaten bij hun vacatures. UWV heeft een koppelvlak voor de uitwisseling van gegevens ontwikkeld waarmee zoekvragen kunnen worden beantwoord. Deze functionaliteit komt naar verwachting eind 2025 beschikbaar. We hebben de gegevensuitwisseling samen met gemeenten in pilots in de regio's Flevoland en Achterhoek. Volgens de herijkte planning start in het derde kwartaal van 2024 ook gegevensuitwisseling in de regio Groningen. Op basis van inzichten uit de pilots zijn de koppelvakspecificaties inmiddels aangescherpt. Per 1 juli 2024 is het ketenprogramma afgerond en voor beheer overgedragen aan BKWI en het Inlichtingenbureau. Medio 2025 wordt de VUM-voorziening voor gegevensdeling breder geïmplementeerd bij gemeenten. Tegelijkertijd faseren we dan een aantal applicaties uit en koppelen we gemeenten af van het UWV-portaal. UWV stapt daarmee over van applicatiedeling naar gegevensdeling. Een zorgpunt is dat het ministerie van SZW aan UWV en gemeenten geen verplichting heeft opgelegd om gebruik te maken van VUM. We zien nu al dat gemeenten eigen oplossingen hebben ontwikkeld of gaan ontwikkelen voor hun dienstverlening, waarbij de prioriteiten bovendien liggen op het gebied van de bijstand en niet van werk. Wanneer gemeenten niet aansluiten op VUM, dan is uniforme gegevensdeling met alle gemeenten niet mogelijk, terwijl dat wel gewenst is in verband met de ontwikkeling van gezamenlijke dienstverlening in regionale Werkcentra. We hebben het ministerie van SZW op de hoogte gesteld van onze zorgen.

Handhaving bij grensoverschrijdende problematiek

Door met buitenlandse zusterorganisaties de krachten te bundelen en informatie uit te wisselen, kunnen we oneigenlijk gebruik van uitkeringen over de grens effectiever bestrijden. De Belgische Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA) en UWV zijn begin dit jaar bij elkaar op werkbezoek geweest. De RVA is onder andere verantwoordelijk voor de werkloosheidsuitkeringen in België. Ter voorbereiding op het bezoek is een bestandsvergelijking gemaakt waarmee kan worden gekeken of er sprake is van samenloop van inkomsten uit uitkering, loon of pensioen in België en Nederland. UWV heeft dossiers hieruit vervolgens onderzocht. Tijdens het werkbezoek zijn er meer dan dertig casussen besproken

waarbij er sprake was van samenloop. De bespreking heeft geleid tot waardevolle inzichten (ook in de wet- en regelgeving van beide landen) en concrete stappen om grensoverschrijdende fraude effectiever aan te pakken. Tijdens een vervolgmeeting eind april zijn de overige dossiers doorgenomen en vervolgstappen bepaald. Inmiddels zijn de voorbereidingen voor een nieuwe bestandsvergelijking en nieuwe dossierbesprekingen in volle gang. We streven ernaar om in de toekomst vergelijkbare samenwerkingsverbanden aan te gaan met andere landen.

Samenwerken om bezwaren te voorkomen

Mensen die bezwaar indienen tegen een beslissing, bevinden zich meestal in een ingewikkelde situatie vol onzekerheden. Om onnodige bezwaren te voorkomen, werken we samen met zes rechtshulpverleners: Het Juridisch Loket, het CNV, de FNV, DAS-rechtsbijstand, Achmea en ARAG. De medewerkers van deze rechtshulpverleners kunnen op laagdrempelige wijze in contact komen met UWV-medewerkers voor antwoorden op vragen en om samen naar een informele oplossing te zoeken. We zijn op dit ogenblik in gesprek met nog drie andere rechtshulpverleners.

3.2. Samenwerken om te komen tot uitvoerbaar beleid

Kort na de vorming van het nieuwe kabinet zijn de minister en de staatssecretaris van SZW op werkbezoek geweest bij ons kantoor in Rotterdam. Daar hebben zij kennis gemaakt met onze raad van bestuur en met het werk van UWV in een sociaal-medisch centrum. In augustus heeft een delegatie van het Netwerk van Publieke Dienstverleners, onder wie twee leden van onze raad van bestuur, met een delegatie van het kabinet gesproken over onder andere de beoogde samenwerking tussen het kabinet en publieke dienstverleners in de komende kabinetsperiode.

Dilemma's en knelpunten

In onze [Knelpuntenbrief 2024](#) aan de minister van SZW en de Tweede Kamer hebben we aangegeven waar wetgeving ons in de weg zit om dienstverlening met een menselijke maat te bieden. In de brief maken we onderscheid tussen maatregelen op de lange en op de korte termijn. Het zal nog vijf tot tien jaar duren voordat grote systeemwijzigingen tot zichtbare veranderingen voor onze cliënten leiden. Het is belangrijk om in de tussentijd wetgeving aan te passen om knelpunten op te lossen voor burgers en voor de uitvoerbaarheid van die wet- en regelgeving. Zo stellen we voor de lange termijn voor om de Toeslagenwet overbodig te maken door de hoofdregelingen, zoals de WW en de WIA, op te hogen. De Toeslagenwet is complex voor burgers én UWV. Cliënten maken vaak geen gebruik van de Toeslagenwet, bijvoorbeeld omdat zij de gevolgen hiervan niet kunnen overzien of bang zijn voor terugvorderingen. Terwijl deze wet juist bedoeld is om een financieel kwetsbare groep te voorzien van een inkomen op het sociaal minimum of op het niveau van het laatstverdiende loon (als dat loon lager was dan het sociaal minimum). Voor de korte termijn stellen we voor de Wajong-uitkering te verhogen, omdat 68% van de Wajong-gerechtigden die mogelijk wel recht heeft op een UWV-toeslag daar geen gebruik van maakt. De minister van SZW zal naar verwachting in het late najaar van 2024 een brief aan de Tweede Kamer sturen waarin een verkenning voor vereenvoudiging van de Toeslagenwet is opgenomen. Het verhogen van de hoofduitkeringen is hier onderdeel van.

Verder staan we in de knelpuntenbrief stil bij de enorme complexiteit van het huidige arbeidsongeschiktheidsstelsel en bij de huidige barrières voor publieke dienstverleners om gegevens met elkaar te delen. De knelpuntenbrief is op 4 juni tijdens de Avond van de Publieke Dienstverlening overhandigd aan de Tweede Kamer. In de afgelopen maanden is gewerkt aan oplossingen voor knelpunten die genoemd zijn in de knelpuntenbrief van 2023, zoals beëindiging van de arbeidsovereenkomst met een zieke werknemer via een vaststellingsovereenkomst, waardoor de werknemer daarna geen recht heeft op een Ziektewet- of WW-uitkering, en het ontbreken van de mogelijkheid om bij verblijf in het buitenland calamiteitenverlof voor de WW op te nemen. Ook andere knelpunten pakken we verder op met het ministerie van SZW. We zullen die activiteiten actief monitoren.

Eenvoudigere, uitvoerbare en doelmotiverende wet- en regelgeving

Om de complexiteit van wetgeving te verminderen, werken we met het ministerie van SZW aan onder andere vereenvoudiging van de WW. Het doel is om deze wet beter te laten aansluiten op de behoeftes van uitkeringsgerechtigden, werkgevers en de uitvoering. Om gesignaleerde knelpunten aan te pakken, worden nu verbeteringen in de WW uitgewerkt in de vorm van beleidsvarianten. Het ministerie van SZW heeft de intentie om de Tweede Kamer in het vierde kwartaal van 2024 te informeren over deze beleidsvarianten.

In onze Knelpuntenbrief 2024 hebben we aandacht gevraagd voor de complexiteit van het verlofstelsel. Daarnaast hebben wij een invoeringstoets op het betaald ouderschapsverlof uitgevoerd, waarbij we ervaringen van ouders en werkgevers met het verlof hebben opgehaald. De resultaten van de invoeringstoets kan het ministerie van SZW benutten voor het bredere vereenvoudigingstraject.

Het stelsel van inkomensondersteuning is erg complex geworden. Door de veelheid aan regelingen, verschillende uitvoerders en ingewikkelde voorwaarden zijn mensen onzeker over hun rechten, plichten en hun inkomsten. Mensen durven door deze onzekerheid ook niet altijd de stap te zetten naar (meer) werk. In het programma Vereenvoudiging inkomensondersteuning voor mensen (VIM) werken we, samen met alle betrokken ministeries en publieke dienstverleners, vanuit het perspectief van de mensen die de regelingen gebruiken aan een plan met varianten en verschillende oplossingen voor een eenvoudiger inkomensondersteuning. Daarnaast worden op korte en middellange

termijn diverse domeinoverstijgende knelpunten aangepakt. In de eerste helft van 2024 is de basis gelegd voor de vorming van stelselvarianten. Hiervoor zijn gesprekken gevoerd met onder andere publieke dienstverleners, cliëntenorganisaties en burgers en zijn binnen UWV brainstormsessies gehouden. Deze gesprekken hebben als input gediend voor de eerste aanzetten om te komen tot een verbetering van het stelsel van inkomensondersteuning. Concrete voorstellen worden binnenkort verwacht.

Het is belangrijk dat wetten en regelingen niet alleen technisch uitvoerbaar zijn; ze moeten ook voor iedereen begrijpelijk en doenlijk zijn. De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) heeft de overheid een aantal jaren geleden geadviseerd daar meer aandacht aan te besteden. In intensieve samenwerking met de WRR hebben we de doenvermogenstoets ontwikkeld. In de eerste acht maanden van 2024 hebben we vijf doenvermogenstoetsen uitgevoerd. De inzichten die we bij de toetsen opdoen, gebruiken we bij de beoordeling van de betreffende wetsvoorstellen.

4. Werken aan de zichtbaarheid van UWV

We willen door de samenleving worden gezien als een publieke dienstverlener die bijdraagt aan een samenleving waarin iedereen kan meedoen. We werken aan een zelfbewuste organisatie, die kansen en risico's signaleert en open en transparant is over wat wel en niet goed gaat. Op de zichtbaarheid van UWV komen we terug in ons jaarverslag.

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 te zijn over zaken die niet goed gaan. We vinden het daarnaast belangrijk dat mensen kunnen volgen wat er in onze organisatie gebeurt. We publiceren daarom niet alleen fasegewijs documenten zoals voorgeschreven door de nieuwe Wet open overheid (Woo), maar maken ook proactief interne documenten openbaar. Verzoeken om andere documenten pakken we in overeenstemming met de Woo op.

Wet open overheid

Naast respect, eigen verantwoordelijkheid en professionaliteit is openheid een van de vier kernwaarden van UWV. De op 1 mei 2022 in werking getreden Wet open overheid verplicht overheden onder andere om gefaseerd proactief documenten openbaar te maken. Wij vinden het belangrijk om transparant te zijn over de wijze waarop onze organisatie wordt bestuurd en functioneert. Burgers en medewerkers moeten daarom alle relevante bestuurlijke informatie – zoals verantwoordingsdocumenten, beleidskaders en vergaderstukken – eenvoudig digitaal kunnen vinden en raadplegen. Op uwv.nl hebben we [speciale pagina's](#) ingericht waar alle relevante informatie rondom de Woo te vinden is.

Sinds half augustus 2022 publiceren we op uwv.nl de vergaderverslagen van de raad van bestuur van UWV en sinds 25 juli 2023 ook de onderliggende vergaderstukken. Ondanks dat er nog geen verplichting is voor het publiceren van in de Woo opgenomen informatiecategorieën, plaatsen we convenanten en ons klachtenordelenregister op onze site. Sinds januari 2024 publiceren we ook enkele onderzoeksrapporten op het gebied van openheid. Hyperlinks naar onder andere de documentcategorieën die we openbaar maken, worden ook gepubliceerd via het landelijke platform [Woo-index](#).

Sinds de inwerkingtreding van de Woo pakken we alle verzoeken om documenten conform deze wet op. We hebben een proces ingericht voor de afhandeling van verzoeken en voor eventuele klachten. In de eerste acht maanden van 2024 hebben we 85 Woo-verzoeken ontvangen, waarvan ongeveer 80% is afgehandeld. Dat gebeurde in alle gevallen binnen de geldende beslistermijnen. Voor de Woo ontvingen we 7 bezwaren, 3 (hoger)beroeps- en 13 zienswijzeverzoeken. Met een zienswijzeverzoek kan UWV zijn zienswijze kenbaar maken over documenten waarbij het betrokken is en die door een andere overheidsinstantie in het kader van de Woo openbaar gemaakt worden. Onze Woo-contactpersoon beantwoordt ook op laagdrempelige en klantvriendelijke wijze vragen over de beschikbaarheid van bestuurlijke documenten met publieke informatie en draagt zorg voor de coördinatie van een juiste en tijdige afhandeling.

Woo-verzoek kwaliteit WIA-beoordelingen

Medio 2024 heeft het Algemeen Dagblad een omvangrijk Woo-verzoek ingediend, waarin het vroeg om stukken en communicatie sedert 2019 over (de kwaliteit van) de WIA-beoordelingen. Van eind juni tot en met begin september 2024 heeft een team van experts uit diverse organisatieonderdelen hard gewerkt aan de afhandeling van dit Woo-verzoek. Dit heeft ertoe geleid dat we op 6 september circa 1.100 documenten openbaar hebben gemaakt.

Lijst van afkortingen

AcICT	Adviescollege ICT-toetsing
AI	artificiële intelligentie
AIOS	arts in opleiding tot specialist
app	applicatie
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
BIO	Baseline Informatiebeveiliging Overheid
BKWI	Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen
CAK	Centraal Administratie Kantoor
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CD	Continuous Delivery
CI	Continuous Integration
CJIB	Centraal Justitieel Incassobureau
CNV	Christelijk Nationaal Vakverbond
COA	Centraal Orgaan opvang asielzoekers
CRvB	Centrale Raad van Beroep
cv	curriculum vitae
DBA	Wet deregulering beoordeling arbeidsrelaties
DIM	Data Integratie Magazijn
DNA	deoxyribonucleic acid (desoxyribonucleïnezuur)
EZ	(ministerie van) Economische Zaken
FNV	Federatie Nederlandse Vakbeweging
fte	fulltime-equivalent
GenAI	generatieve artificiële intelligentie
HOAW	Herontwerp arbeidsongeschiktheidswetten
HOWW	Herontwerp WW
hr	human resources
IAMA	Impact Assessment voor Mensenrechten bij de inzet van Algoritmes
ICT	informatie- en communicatietechnologie
IP	internetprotocol
IVA	Inkomensvoorziening volledig arbeidsongeschikten
MRM	modelrisicomanagement
NLS	Next Level Security
NOW	tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid
NVVG	Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde
OCTAS	Onafhankelijke Commissie Toekomst Arbeidsongeschiktheidsstelsel
OCW	(ministerie van) Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
PAWW	Private Aanvulling WW en WGA
RVA	(Belgische) Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening
SBB	Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven
SMZ	(UWV-organisatieonderdeel) Sociaal-medische zaken
SUWI	(Wet) structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	(ministerie van) Sociale Zaken en Werkgelegenheid
TNO	Nederlandse Organisatie voor toegepast-natuurwetenschappelijk onderzoek
UIP	UWV Informatieplan
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VIM	Vereenvoudiging inkomensondersteuning voor mensen
VMS	Virtual Memory System
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
VUM	Verbeteren uitwisseling matchingsgegevens
Wajong	Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten
WAO	Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering
Wazo	Wet arbeid en zorg
WGA	Werkhervatting gedeeltelijk arbeidsgeschikten
WIA	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
Woo	Wet open overheid
WRR	Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid
WW	Werkloosheidswet
zzp'er	zelfstandige zonder personeel

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 © 2024

