

UWV jaarverslag 2022, deel 1



Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Infographic	4
1. Werken aan dienstverlening	6
1.1. Meer menselijke maat en maatwerk	6
1.2. Intensivering werkzoekendendienstverlening	11
1.3. Sociaal-medische dienstverlening	13
1.4. Risicogerichte handhavingsaanpak	15
2. Werken aan het fundament van UWV	18
2.1. Versterken van capaciteit en vakmanschap	18
2.2. Sturen op samenwerking tussen bedrijfssonderdelen	18
2.3. ICT en informatiebeveiliging en privacy	19
3. Werken aan externe samenwerking	23
3.1. Relatie met samenwerkingspartners	23
3.2. Samenwerken om te komen tot uitvoerbaar beleid	24
4. Werken aan de zichtbaarheid van UWV	28
4.1. Transparantie	28
4.2. Zichtbaarheid	29
Lijst van afkortingen	31
Colofon	32

Voorwoord

We willen dat mensen zich door UWV gezien, gehoord en geholpen voelen ...

UWV wil bijdragen aan een samenleving waarin iedereen kan meedoen. Dankzij de krapte op de arbeidsmarkt vinden mensen gemakkelijker werk. Het aantal WW-uitkeringen (149.200) was nog nooit zo laag als in 2022. Toch zijn nog steeds ruim 1,1 miljoen mensen afhankelijk van een uitkering van UWV. We werken aan een verdere verbetering van onze dienstverlening, met meer aandacht voor de menselijke maat. In 2022 hebben we een aantal belangrijke stappen gezet. We werken steeds meer met vaste aanspreekpunten, vooral voor mensen met complexe problemen en sinds het najaar ook voor middelgrote werkgevers. Verder zoeken we steeds vaker proactief persoonlijk contact met cliënten en werkgevers om uitleg te geven over stappen in onze dienstverlening waarmee ze te maken krijgen en om te vragen of UWV hen hierbij kan ondersteunen. Op steeds meer van onze kantoren is een host aanwezig die bezoekers gastvrij ontvangt, hun vragen beantwoordt of direct contact legt met een medewerker die hen verder kan helpen.

... en voorkomen dat ze tussen wal en schip belanden

We hebben extra aandacht voor mensen die in financiële problemen zitten. Als onze medewerkers vermoeden dat iemand financiële zorgen heeft, kunnen ze hem of haar doorverwijzen naar de specialisten van ons Geldzorgenteam. Die zorgen dan bijvoorbeeld voor een voorschot of kunnen de cliënt 'warm' overdragen aan de gemeentelijke schuldhulpverlening. Sinds april 2022 hebben we ook een speciaal team voor werkgevers die in de financiële problemen zitten omdat ze te veel uitgekeerde NOW-subsidie moeten terugbetalen. Bij professionele buikpijn – het gevoel dat er iets niet klopt of dat iets zo toch niet de bedoeling kan zijn – moedigen we onze medewerkers aan om binnen de grenzen van de wet samen met collega's op zoek te gaan naar een maatwerkoplossing. Als ze er onderling niet uitkomen, kunnen ze terecht bij de Maatwerkplaats. Die brengt medewerkers uit alle betrokken bedrijfsonderdelen en waar nodig ook externe partijen bij elkaar. Zij zoeken dan samen naar een oplossing voor de cliënt en bij structurele problemen naar een generieke oplossing.

We scheppen daarvoor interne voorwaarden ...

Voor het verbeteren van onze dienstverlening investeren we ook in het vakmanschap van onze medewerkers. Daarbij gaat het niet alleen om vakinhoudelijke kennis. Onze medewerkers moeten alert zijn in hun contacten met cliënten en werkgevers, zodat ze mogelijke problemen herkennen en daarop actie ondernemen. We wijzen ze op de ruimte die ze daarbij hebben en benadrukken de noodzaak om meer en beter samen te werken om integrale dienstverlening te kunnen bieden. Die samenwerking is niet alleen nodig tussen individuele medewerkers, maar nadrukkelijk ook tussen verschillende bedrijfsonderdelen. Op die interne samenwerking gaan we de komende jaren actief sturen, zodat mensen meer een drempelloze dienstverlening ervaren.

... maar hebben ook te maken met knelpunten ...

Een belangrijk knelpunt waar we al langere tijd dringend aandacht voor vragen zijn de olopende wachttijden voor mensen die een sociaal-medische beoordeling nodig hebben. Ondanks al onze inspanningen zijn de achterstanden bij de WIA-beoordelingen in 2022 verder toegenomen. Zij verkeren hierdoor lange tijd in onzekerheid en dat betreuren we zeer. Daarom werken we samen met de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) aan een trendbreuk. We passen onze interne processen ingrijpend aan om de schaarse beoordelingscapaciteit waarover we beschikken zo efficiënt mogelijk in te zetten. Omdat het realiseren van een trendbreuk tijd vraagt, blijven bovenop alle huidige inzet aanvullende (bovenwettelijke) maatregelen nodig om ervoor te zorgen dat mensen al op korte termijn echt minder lang hoeven te wachten.

... en dilemma's

Om mensen de dienstverlening te kunnen bieden die ze van ons mogen verwachten en onze eigen medewerkers daarbij te ondersteunen, is het nodig dat we ons ICT-landschap permanent vernieuwen. Daarnaast moeten we voortdurend complexe nieuwe wet- en regelgeving in onze systemen verwerken –we weten dat er veel nieuwe wetgeving in aantocht is. Dat betekent dat we steeds keuzes moeten maken hoe we onze beperkte ICT-veranderingscapaciteit inzetten. We nemen zelf gerichte maatregelen om de maakbaarheid van onze ICT te versnellen. Dat doen we vooral door wendbaarder, efficiënter en effectiever (slimmer) te gaan werken. Daarnaast is het essentieel dat wet- en regelgeving veel eenvoudiger wordt, zodat we bij nieuwe wetten en regels minder ingewikkelde aanpassingen in onze systemen hoeven te doen. Dan houden we ook meer capaciteit over om ons ICT-landschap te moderniseren, waardoor we een betere dienstverlening mogelijk maken die we met minder mensen kunnen uitvoeren. Dat laatste is niet onbelangrijk, want we hebben zelf ook moeite om personeel te vinden op de huidige zeer krappe arbeidsmarkt.

Samen staan we sterker en zorgen we voor oplossingen ...

Als brede publieke dienstverlener willen we een actieve rol spelen in de verbetering van de publieke dienstverlening. Daarbij zoeken we nadrukkelijk de samenwerking. We spannen ons bijvoorbeeld samen met onze partners op de arbeidsmarkt in om werkloosheid zo veel mogelijk te voorkomen, mensen naar passend werk te begeleiden en werkgevers te helpen om geschikt (te maken) personeel te vinden. We willen die gezamenlijke werkwijze continueren en verbeteren. Voortbordurend op de werkwijze van de tijdelijke regionale mobiliteitsteams hebben we samen al zeven regionale werkcentra opgezet. Daar kunnen alle werkzoekenden, werknemers en werkgevers terecht met al hun vragen over werk, inkomen, loopbaanontwikkeling, scholing en voorzieningen. De brief van oktober 2022 waarmee het kabinet

de Tweede Kamer informeerde over de plannen voor een toekomstbestendige arbeidsmarktdienstverlening bevestigt dat we hiermee de juiste weg zijn ingeslagen.

... en dat geeft vertrouwen in de toekomst

Als publieke dienstverlener bepalen we mede het gezicht van de overheid. We merken dat we steeds meer gehoord worden. In juni 2022 spraken we, samen met andere publieke dienstverleners, tijdens een geslaagde Avond en Dag van de Publieke Dienstverlening met een groot aantal Kamerleden en beleidsmakers over de uitdagingen waarvoor we staan en ook de dilemma's waar we in de uitvoering tegenaan lopen. In november waren we met een bestuurdersdelegatie van het Netwerk van Publieke Dienstverleners op bezoek bij de ministerraad. We hebben daarbij aangegeven dat het cruciaal is dat publieke dienstverleners direct bij de start van het beleidsproces aan tafel zitten bij het ministerie. Dan kunnen we meedenken over de uitvoerbaarheid en een oplossingsrichting aangeven voor de maatschappelijke opgaven waar we met z'n allen voor staan. We zijn ervan overtuigd dat als we op deze manier samenwerken, we robuustere oplossingen voor onze cliënten kunnen realiseren. Het gaat wel om grote veranderingen die veel van onze organisatie vragen en een zekere doorlooptijd kennen. We zien de toekomst echter met vertrouwen tegemoet. Niet het minst omdat we weten dat we daarbij elke dag weer kunnen rekenen op de enthousiaste inzet en energie van onze medewerkers.

Raad van bestuur UWW
Nathalie van Berkel
Maarten Camps, voorzitter
Johanna Hirscher
Guus van Weelden

Infographic

UWV-resultaten 2022

Cijfers zijn afkomstig uit het UWV jaarverslag 2022.

Tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid	NOW-regeling	1	2	3.1	3.2	3.3	4	5	6
Door de coronacrisis getroffen bedrijven konden tussen 6 april 2020 en 13 april 2022 tegemoetkoming in de loonkosten aanvragen.	Toegekende aanvragen	139.500	63.700	77.900	75.000	44.700	26.300	41.000	30.300
	Uitgekeerde voorschotten (x miljard)	€ 7,9	€ 4,3	€ 2,8	€ 3,3	€ 2,0	€ 1,1	€ 0,9	€ 1,2
	Definitief vastgestelde aanvragen	134.100	57.400	34.400	24.000	14.800	8.400	11.900	6.300
	Aantal nabetalingen	37.600	16.400	21.700	14.000	8.100	5.200	8.900	4.800
	Bedrag nabetalingen (x miljoen)	€ 494,0	€ 319,5	€ 232,1	€ 164,3	€ 72,7	€ 44,9	€ 24,1	€ 16,7
	Aantal terugvorderingen	96.500	41.000	12.700	10.000	6.700	3.300	3.000	1.500
	Bedrag terugvorderingen (x miljoen)	€ 2.520,0	€ 1.520,6	€ 1.945,5	€ 154,1	€ 84,7	€ 39,2	€ 14,9	€ 13,6
	Deadline aanvraag definitieve berekening	31-10-2021	31-03-2022	22-02-2023	22-02-2023	22-02-2023	22-02-2023	02-06-2023	02-06-2023

Uitkerings-verstrekking

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



Beoordelen

We kijken naar wat iemand nog wél kan.

We werken aan efficiënter gebruik van onze beoordelingscapaciteit.



Werk vinden

We ondersteunen mensen bij het vinden en behouden van werk.



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

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



Handhaving

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



Inlichtingenplicht
• 10.300 overtredingen
• 1.700 boetes opgelegd



Inspanningsplicht
• 79.700 overtredingen
• 42.200 maatregelen opgelegd



Gegevens beheren en delen

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



Realisatie Dit alles realiseren we met 21.280 medewerkers (18.850 fte's) in dienst.



Hoofdstuk 1



1. Werken aan dienstverlening

UWV is een brede publieke dienstverlener. We spannen ons elke dag 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. Maar ook mensen die niet (kunnen) werken horen erbij. Als werken (tijdelijk) niet mogelijk is, zorgt UWV snel voor inkomen. Wanneer mensen desondanks in financiële problemen terechtkomen, bieden we ze een helpende hand.

In onze strategie voor de jaren 2021–2025 hebben we vastgelegd dat we in onze dienstverlening de menselijke maat toepassen, overgaan tot maatwerk waar dat nodig is en ons meer op preventie richten. Dat vereist dat we op een andere manier kijken naar wat we doen en hoe we dat doen: dat we ons organiseren naar wat mensen van ons nodig hebben in plaats van andersom. Ons doel is dat mensen zich door UWV gezien, gehoord en geholpen voelen. We verbeteren en verbreden onze dienstverlening de komende jaren daarom op alle fronten verder. We willen toe naar een dienstverlening die toegankelijker, passender en consistent is voor cliënten, werkgevers en gegevensafnemers. Het moet daarbij duidelijk zijn voor welke soorten dienstverlening mensen bij ons terechtkunnen en hoe ze in contact kunnen komen met UWV. We zijn ons ervan bewust dat een fout van UWV grote (financiële) gevolgen kan hebben voor onze cliënten, die daardoor mogelijk stress krijgen of hun vertrouwen in UWV of de overheid verliezen. We moedigen onze medewerkers daarom aan om fouten te signaleren, er iets mee te doen en ervan te leren. Bij structurele fouten achterhalen we de oorzaken en proberen we onze systemen en processen zo te optimaliseren, vereenvoudigen of vernieuwen dat de kans op het maken van fouten verkleind wordt.

1.1. Meer menselijke maat en maatwerk

Bij alles wat we doen hebben we de mensen voor ogen voor wie we het doen. Dat betekent dat we altijd de menselijke maat toepassen en dat in sommige gevallen maatwerk nodig is. Als we meer rekening willen houden met de persoonlijke situatie en de wensen van cliënten en werkgevers, dan is het belangrijk dat we goed naar hen luisteren om erachter te komen wat hun positieve en minder positieve ervaringen met onze dienstverlening zijn. Daarom doen we regelmatig onderzoek naar hun waardering, behoeften en verwachtingen. We ontwikkelen voor dat doel een nieuwe monitor. Daarnaast maken we dankbaar gebruik van de inbreng van onze klantenpanels. Daaraan nemen circa 1.700 WIA-gerechtigden, 1.700 WW-gerechtigden en 700 Wajongers deel. In 2022 waren zij betrokken bij de verbetering van brieven, dachten ze mee over de herinrichting van onze websites en waren ze betrokken bij de ontwikkeling van het algoritmeregister (voor meer informatie over het algoritmeregister: zie paragraaf 2.3, onder het kopje Meer datagedreven werken).

Om mensen goed te kunnen helpen, is het belangrijk dat onze medewerkers daarvoor de tijd hebben, over de juiste professionele kennis en competenties beschikken, zich vrij voelen om binnen de grenzen autonoom te handelen en kunnen zien hoe het cliënten vergaat. Wanneer werknemers en uitkeringsgerechtigden contact met UWV opnemen, krijgen ze in de regel te maken met een van onze klantadviseurs. Deze stellen we daarom in de gelegenheid om competenties (door) te ontwikkelen die nodig zijn om mensen goed te kunnen helpen: gesprekstechniek, kennis van wet- en regelgeving en inspelen op de behoefte van de cliënt.

Meer persoonlijk en proactief contact

Mensen willen zich door UWV gezien, gehoord en geholpen voelen. Op steeds meer UWV-kantoren is er een host die mensen gastvrij ontvangt, hun vragen beantwoordt of direct contact legt met een medewerker die de cliënt verder kan helpen. De host kan cliënten ook meenemen naar een uitnodigend ingerichte wachtruimte en in contact brengen met een expert van UWV. Uit een eerste evaluatie komt naar voren dat 83% van de bezoekers de aanwezigheid van een host als (heel) waardevol ervaart. Het aantal locaties waar een host mensen ontvangt is in 2022 uitgebreid van 3 bij de start in april naar 23 locaties aan het eind van het jaar.

Vaste contactpersoon

We willen ervoor zorgen dat mensen sneller passende hulp krijgen, zodat ze niet tussen wal en schip belanden. We werken daarom steeds meer met vaste contactpersonen. In 2022 zijn 11 cliëntondersteuners gestart, 1 in elke regio. Zij fungeren als vaste contactpersoon voor cliënten met complexe problemen en cliënten die verdwaald zijn geraakt in onze dienstverlening. De cliëntondersteuner is aanwezig op het regiokantoor en reageert binnen 24 uur nadat een vraag is gesteld of een klacht is ingediend. Hij of zij handelt adequaat, schakelt snel met afdelingen binnen UWV en met externe organisaties, en past waar nodig maatwerk toe. Bij complexe vraagstukken wordt contact gezocht met de Maatwerkplaats om tot een oplossing te komen. Ook in onze sociaal-medische dienstverlening investeren we in meer persoonlijk contact, vooral om mensen onze dienstverlening en de achterliggende processen beter uit te leggen. Speciaal voor mensen bij wie de verzekeringsarts heeft vastgesteld dat er op termijn een herbeoordeling nodig is, zetten we extra sociaal-medisch verpleegkundigen in als vaste contactpersoon. Zij onderhouden het contact over hun medische situatie en stellen zo het juiste moment voor hun herbeoordeling vast.

Ook werkgevers hebben behoefte aan vaste contactpersonen bij wie ze met al hun andere vragen en zorgen terecht kunnen. Werkgevers met meer dan 2.000 werknemers hadden hiervoor al een vast eigen aanspreekpunt: de accountmanager werkgeversdienstverlening. In oktober 2022 hebben we ook voor werkgevers met tussen de 1.000 en 2.000 werknemers vaste contactpersonen aangesteld: 11 interne accountmanagers. Zij handelen proactief en nemen bijvoorbeeld contact op wanneer ze zien dat er veel claims of bezwaarzaken worden ingediend door een van hun vaste werkgevers of wanneer er veel telefoonverkeer is over een bepaald onderwerp. De waardering voor deze dienstverlening is hoog. Meer dan 90% van de werkgevers is (zeer) tevreden over deze dienstverlening.

Persoonlijker contact

Om ervoor te zorgen dat onze medewerkers mensen zo snel en gericht mogelijk kunnen helpen, hebben we het Klantbeeld burger ontwikkeld. Dit digitale overzicht bevat informatie over contacten met de individuele cliënt, diens adres, arbeidsverleden en lopende uitkeringen (inclusief samenloop van uitkeringen). Het biedt daarnaast toegang tot documenten over de cliënt in ons elektronisch archief. Hierdoor hebben medewerkers van alle bedrijfsonderdelen die dat voor hun werk nodig hebben toegang tot alle relevante gegevens. Inmiddels gebruiken circa 7.000 medewerkers deze voorziening. We zijn ook bezig met de ontwikkeling van een Klantbeeld werkgever met relevante en actuele gegevens van de werkgever, waardoor we deze sneller kunnen helpen. Dit klantbeeld geeft ook inzicht in het aantal en het verloop van loonsancties en boetes, zodat de interne accountmanager hier indien nodig preventief aandacht aan kan besteden. In de toekomst gaan alle medewerkers met werkgeverscontact gebruikmaken van deze voorziening. De klantadviseurs van UWV Klantencontact kunnen, mede dankzij het klantbeeld, veel vragen van cliënten en werkgevers zelf beantwoorden. Wanneer er specifieke informatie nodig is, dienen ze een terugbelverzoek in bij collega's in de uitvoering. In een proeftuin beproeven we of we klantadviseurs met een uitgebreider mandaat kunnen laten werken. Het is de bedoeling dat zij meer problemen zelf oplossen en alleen bij complexe vragen (multiproblematiek) de cliëntondersteuner inschakelen. De eerste resultaten laten zien dat dit werkt. Cliënten geven aan dat ze zich gezien, gehoord en geholpen voelen. Reacties vanuit de organisatie zijn positief en klantadviseurs zijn blij dat zij meer mogelijkheden hebben. Inmiddels passen 90 klantadviseurs de nieuwe manier van werken toe. Ook onze regionale klachtenambassadeurs krijgen meer tijd, ruimte en mandaat om klachten in behandeling te nemen en vragen te beantwoorden. Zij schakelen hiervoor snel met collega's in de uitvoering en nemen waar nodig contact op met ketenpartners. Bij complexe problematiek kunnen ze de cliëntondersteuner inschakelen. We verstrekken ook advies en informatie op het gebied van arbeids- en ontslagrecht. In maart 2022 zijn we gestart met een pilot in Rotterdam waarin we actief persoonlijk contact opnemen met werkgevers en bij ontslag betrokken werknemers wanneer we in de door hen aangeleverde informatie onvolledigheden, onduidelijkheden of evidente onjuistheden signaleren. De ervaringen zijn positief. De werkgevers en werknemers waarderen het persoonlijke contact met de UWV-medewerkers. We passen deze werkwijze sinds november landelijk toe.

Proactief contact

Om zo veel mogelijk te voorkomen dat mensen niet weten waar ze aan toe zijn of de regels overtreden als gevolg van onduidelijkheden of misinterpretatie, bellen klantadviseurs sinds 2022 cliënten op bepaalde momenten proactief. In maart 2022 zijn we gestart met deze zogeheten service-calls, als eerste bij betermeldingen. We nemen nu na een betermelding contact op met de cliënt om te vragen of alle vervolgstappen duidelijk zijn en of UWV hierbij wellicht nog verder kan ondersteunen, bijvoorbeeld bij de aanvraag van een WW-uitkering of bij solliciteren. De resultaten zijn zeer positief: cliënten geven aan dit proactieve contact op prijs te stellen en voelen zich daadwerkelijk geholpen. Ook cliënten die geen vragen hadden, waren positief verrast dat UWV proactief contact met hen opnam. Cliënten beoordeelden de service-call bij betermeldingen met een 7,9. Er zijn ook verbeterpunten geconstateerd. Zo vonden cliënten dat de klantadviseurs meer empathie kunnen tonen tijdens gesprekken. Ook werd duidelijk hoe belangrijk het is dat deze medewerkers voldoende tijd en ruimte krijgen om zich te verdiepen in de situatie van de cliënt. We zetten ook in andere gevallen een service-call in. Door de beperkte beoordelingscapaciteit waarover we beschikken, moeten mensen die een WIA-aanvraag indienen vaak erg lang wachten op hun beoordeling. We bellen ze nu daarom proactief om de ontvangst van hun WIA-aanvraag te bevestigen en het verwachte verloop van het aanvraagproces te schetsen. Als we de beoordeling niet op tijd kunnen uitvoeren, bellen we opnieuw en wijzen we ook op de mogelijkheid om een voorschot aan te vragen. Cliënten waarderen deze service-call, in combinatie met een webinar dat meer opheldering geeft over de WIA-aanvraag, met een 7,8.

Wanneer we mensen bellen, is het telefoonnummer van UWV niet zichtbaar. In een pilot hebben we twee varianten beproefd waarbij we niet meer anoniem bellen. Daaruit bleek dat veel mensen het prettig vinden om het telefoonnummer in beeld te zien. Dat geeft ze ook de mogelijkheid om terug te bellen. Verder stellen mensen het op prijs als ze vooraf via een sms op de hoogte worden gesteld van het gesprek. Ook bleek dat mensen het prettig vinden als er een specifiek tijdslot wordt genoemd. Dat geeft ze de gelegenheid om zich voor te bereiden op het gesprek, te regelen dat ze ongestoord kunnen bellen en eventueel de hulp van anderen erbij in te schakelen.

Hulp bij geldzorgen

De schuldenproblematiek is al meerdere jaren een groot maatschappelijk probleem in Nederland. De verwachting is dat deze problematiek verder zal toenemen als gevolg van onder andere de prijsstijgingen door de oorlog in Oekraïne en de verwachte stijging van het aantal faillissementen. Daar komt bij dat bepaalde groepen mensen ondanks de krapte op de arbeidsmarkt moeilijk werk kunnen vinden en soms ook voor hoge (huur)kosten staan door de krappe woningmarkt. Als beginnende geldzorgen niet vroegtijdig gesignaleerd worden, dan kunnen deze uitmonden in (problematische) schulden. Schulden hebben grote gevolgen voor mensen. Zorgen over financiën leiden tot stress. Hierdoor zijn mensen met schulden onder andere minder goed in staat om 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 de verplichtingen overtreden die horen bij een uitkering. Dit alles vraagt om een maatschappelijk brede schuldenaanpak.

Het tijdig signaleren van geldzorgen is daarom belangrijk. Wanneer er snel hulp geboden kan worden, kan een mogelijke schuldsituatie worden voorkomen. UWV zet in op het preventief aanpakken van financiële problemen en wil daarnaast mensen met schulden beter ondersteunen. We hebben het signaleren van en doorverwijzen bij schulden daarom als standaardwerkwijze ingevoerd. Om onze medewerkers meer bewust te maken van onze maatschappelijke rol hebben we een e-learning ontwikkeld. Verder bieden we ze begeleiding om signalen te herkennen, schuldenproblematiek bespreekbaar te maken en de cliënt in contact te brengen met de specialisten van het UWV Geldzorgenteam. Deze hebben specifieke kennis over de interne en externe mogelijkheden en pakken de dienstverlening dan verder op. Zij kunnen bijvoorbeeld zorgen voor een voorschot of verwijzen door naar de gemeentelijke schuldhulpverlening. In 2022 hebben bijna 4.600 UWV-medewerkers de e-learning gevolgd. Medewerkers hebben bijna 4.300 keer doorverwezen naar het UWV Geldzorgenteam (in geheel 2021: bijna 2.400 keer). De stijging van het aantal meldingen past bij de groeiende problematiek van onze cliënten. Het team specialisten is daarom uitgebreid van 8 fte's bij aanvang van het jaar tot 30 fte's per eind 2022.

Sinds april 2022 bieden we ook hulp aan werkgevers die in financiële problemen zijn geraakt doordat bij de definitieve vaststelling van de subsidie voor de tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW) is geconstateerd dat ze deze (deels) moeten terugbetalen. Hiervoor is een team met 6 klantadviseurs opgericht dat wordt ingeschakeld bij een vermoeden van financiële problemen. Ze nemen dan proactief telefonisch contact op met de werkgever. Ze bieden een luisterend oor en zijn getraind op doorvragen, zodat duidelijk wordt wat de problemen zijn en wat nodig is om de werkgever te helpen. Bijvoorbeeld het treffen van een betalingsregeling of verlenging van de terugbetalingstermijn, of doorverwijzing naar andere instanties zoals de Kamer van Koophandel of de gemeente. Deze klantadviseurs werken nauw samen met alle UWV-afdelingen die bij de uitvoering van de NOW betrokken zijn en zoeken ook naar oplossingen in samenwerking met externe partijen zoals de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) en de Kamer van Koophandel. We hebben inmiddels 226 werkgevers geholpen. 90% van hen is zeer tevreden over deze nieuwe dienstverlening.

Toegankelijker communiceren

Mensen geven vaak aan dat ze de UWV-brieven onduidelijk, te lang en onvriendelijk vinden. We waren van plan om de 100 meest impactvolle brieven leesbaarder en cliëntgericht te maken. Terwijl we daarmee bezig waren, bleek dat de onvrede over onze brieven vaak terug te voeren is op gelijksoortige tekstblokken die in meerdere brieven terugkeren. We hebben ons daarom gericht op het aanpassen van deze tekstblokken. In 2022 hebben we hierdoor in totaal 972 brieven aangepast; deze zijn van invloed op gemiddeld 2,9 miljoen cliëntcontacten per jaar. De gemiddelde klantwaardering voor de verbetering van de afzonderlijke brieven is een 7,2. Daarnaast werken we aan een betere digitale dienstverlening die aansluit bij de voorkeuren van de cliënt. Sinds eind september 2022 krijgen uitkeringsgerechtigden die hun inkomstenopgave nog moeten invullen een melding te zien in Mijn UWV. Ook kunnen ze aangeven of ze notificaties willen ontvangen via sms of e-mail om hieraan herinnerd te worden. In de toekomst willen we cliënten over alle relevante benodigde acties en statusupdates informeren via meldingen en, als ze dit willen, via notificaties.

Om ervoor te zorgen dat onze klantadviseurs zich op complexe vragen kunnen richten en daarbij meer maatwerk en persoonlijke aandacht aan cliënten kunnen bieden, zijn we in 2022 gestart met het gebruik van een virtuele assistent, Sara. Sara geeft antwoord op eenvoudige vragen zoals: wanneer wordt mijn uitkering betaald? Als Sara een vraag niet kan beantwoorden, gaat de vragensteller door naar klantadviseurs in de livechat. Deze klantadviseurs zien alles wat de beller al met de virtuele assistent heeft besproken. Ze kunnen het gesprek dus zo overnemen en kunnen dankzij het voorwerk dat Sara heeft gedaan de vraag drie keer sneller afhandelen dan zonder virtuele assistent. Sara kan in 20% van de chatgesprekken een antwoord geven op de gestelde vragen. De virtuele assistent wordt steeds slimmer. Op basis van de vragen die mensen aan Sara stellen, worden de vragen en antwoorden uitgebreid. Cliënten zijn tevreden; 72% van de mensen die alleen met de virtuele assistent sprak, is (zeer) tevreden. Dat is vergelijkbaar met virtuele assistenten bij andere organisaties. Omdat Sara steeds meer vragen kan beantwoorden, zal de tevredenheid naar verwachting verder toenemen.

Maatwerk

We spannen ons dagelijks in om ruim 1,1 miljoen mensen perspectief op werk en inkomen te bieden. Dit lukt alleen door met standaarden, processen en protocollen te werken. In de regel gaat dit goed en krijgen mensen de 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. Maatwerk begint met wat we 'professionele buikpijn' noemen: het gevoel bij UWV-medewerkers dat er iets niet klopt of dat iets zo toch niet de bedoeling kan zijn. We moedigen onze medewerkers aan om in dergelijke gevallen samen met hun collega's binnen de grenzen van de wet naar een goed gemotiveerde maatwerkoplossing te zoeken. Ze kunnen daarbij gebruikmaken van het handvest waarin we begin 2022 onze visie op maatwerk hebben vastgelegd en de handreiking waarin de kaders voor het toepassen van maatwerk zijn beschreven. De materiewetten die we uitvoeren zijn vaak erg complex en tot in detail geregeld. Ze bieden daardoor weinig ruimte. Wanneer handelen naar de strikte letter van de wet tot onbedoelde effecten leidt die tegen de geest van

de wet indruisen, maken we gebruik van de juridische mogelijkheden van de beginselen van behoorlijk bestuur zoals die zijn benoemd in de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Maatwerkplaats

Bij complexe situaties, waarbij vaak meerdere bedrijfsonderdelen betrokken zijn en wetgeving onredelijk hard lijkt uit te pakken, kunnen medewerkers terecht bij de landelijke Maatwerkplaats of een van de regionale Maatwerkplaatsen. Daar zoeken medewerkers van alle relevante bedrijfsonderdelen gezamenlijk naar een oplossing die zowel recht doet aan de belangen van de cliënt als aan de bedoeling van de wet. Op deze manier bieden we meer mensen die door de standaardprocedures tussen wal en schip dreigen te vallen dienstverlening op maat en leren we zelf van de opgedane inzichten. In 2022 zijn er bij de Maatwerkplaatsen 260 casussen ingediend en 252 afgehandeld. Bij het zoeken naar een oplossing zijn niet alleen medewerkers uit verschillende UWV-bedrijfsonderdelen betrokken. Wanneer er sprake is van organisatieoverstijgende problematiek, zoeken we ook actief de samenwerking op met andere publieke dienstverleners.

De beginperiode van de Maatwerkplaats is begeleid met een zogenoemde lerende evaluatie. Knelpunten en mogelijke verbeterpunten in de dienstverlening die tijdens deze evaluatie werden gesignaleerd, zijn zo veel mogelijk direct opgepakt. Het [eindrapport](#) is half september 2022 gepubliceerd. De Maatwerkplaatsen hebben inmiddels veel ervaring opgedaan met het vinden van een oplossing voor individuele cliënten. Deze ervaring maakt het mogelijk om de rode draad te onderkennen in zaken waarbij de uitvoering van wet- en regelgeving niet (meer) aansluit bij de bedoeling van de wetgever of waarbij bestaande processen binnen UWV tot knellende situaties kunnen leiden buiten de schuld van de cliënt om. In die gevallen gaan medewerkers gezamenlijk op zoek naar een structurele collectieve oplossing. Inmiddels zijn er ruim 50 structurele knelpunten onderkend. Het vinden van een structurele oplossing is vaak een langdurig proces, zeker als er aanpassing van wet- en regelgeving nodig is.

Bij maatwerkcasussen komen we met grote regelmaat tegen dat een cliënt (tijdelijk) een verminderd doenvermogen heeft en daardoor 'fouten' maakt richting UWV (of andere instanties), wat dan nadelig uitpakt voor de cliënt. We willen daarom meer bewustwording over doenvermogen creëren en medewerkers meer handelingsperspectief bieden. De landelijke Maatwerkplaats heeft in 2022 daarom een workshop Doenvermogen ontwikkeld, die goed ontvangen is. In totaal hebben inmiddels meer dan duizend medewerkers van UWV, gemeenten en andere organisaties deze workshop bijgewoond. Medewerkers die deelnemen in de Maatwerkplaats geven zelf ook aan hoe belangrijk het is te leren van de fouten die cliënten en zichzelf maken. Daarom heeft de landelijke Maatwerkplaats in 2022 het Fonkelende Fouten-evenement georganiseerd. Uit dit evenement is een netwerk ontstaan waarin medewerkers actief fouten met elkaar delen. We ervaren dat wetgeving en beleid soms te weinig aansluiten bij de uitvoeringspraktijk. In de laatste maanden van 2022 heeft een aantal medewerkers van SZW daarom op initiatief van de landelijke Maatwerkplaats stage gelopen bij UWV. Het plan is om deze stages in het eerste kwartaal van 2023 structureel in te bedden en ook toegankelijk te maken voor beleidsmedewerkers van UWV en andere organisaties.

Van geschilbeslechter naar probleemoplosser

Cliënten hebben altijd het recht om bezwaar te maken tegen een beslissing. We zijn in 2022 gestart om in onze bezwaarprocedure de beweging te maken van geschilbeslechter naar probleemoplosser. Ons doel is dat ook mensen die het niet eens zijn met een beslissing van ons zich door UWV gezien, gehoord en geholpen voelen. Dit doen we door meer tijd en aandacht te besteden aan de individuele omstandigheden van cliënten, breder te kijken naar de situatie waarin zij zich bevinden en te zoeken naar een oplossing die recht doet aan hun unieke situatie. Deze nieuwe werkwijze betekent dat we onze focus verleggen:

- We nemen meer tijd en ruimte om een brede analyse van de situatie van de cliënt te maken.
- We besteden meer tijd en aandacht aan specifieke doelgroepen en bieden nazorg waar nodig.
- We reserveren meer tijd voor complexe (juridische) vraagstukken en/of schrijnende situaties.

Ook bij beroeps- en hogerberoepszaken onderzoeken we of we de juridische ruimte maximaal benutten. We proberen waar mogelijk te vermijden dat mensen in procedures met UWV verwickeld raken. Voor zaken die al wat langer bij de rechter liggen, bekijken we nu of er vanuit de huidige context aanleiding is om een andere afweging te maken. We concentreren ons daarbij op zaken over onderwerpen waarvoor UWV steeds vaker overgaat tot maatwerk, zoals in- en terugvordering, een dwangsom en proceskosten. Het gaat om circa 1.200 beroepszaken en 400 hogerberoepszaken. We verwachten dat we de beoordeling van deze zaken eind februari 2023 hebben afgerond.

Maatwerk bij verrekenen van inkomsten arbeidsbeperkten

Uit het in 2021 verschenen onderzoeksrapport [Als verrekenen een beperking is](#) blijkt dat de manier waarop UWV en gemeenten inkomsten uit werk met een uitkering verrekenen tot onzekerheid en financiële problemen kan leiden bij werkende mensen met een beperking die een uitkering hebben. Dit speelt vooral bij mensen met wisselende inkomsten. UWV maakt een inschatting van het inkomen en hanteert dat bedrag vervolgens drie, zes of twaalf maanden bij de verrekening. Hierdoor krijgen mensen soms maandenlang een te lage of juist een te hoge uitkering die ze later deels moeten terugbetalen. We willen het gevoel van inkomenszekerheid bij onze cliënten versterken en de drempel verlagen om te gaan (en blijven) werken met een arbeidsongeschiktheidsuitkering, ook al krijgen ze dan te maken met verrekenen. Daarnaast willen we zo veel mogelijk voorkomen dat ze hoge terugvorderingen krijgen doordat de verrekeningscyclus niet goed aansluit bij hun persoonlijke situatie.

We hebben daarom drie verbeterinitiatieven in gang gezet. We gaan daarbij uit van het perspectief van de mensen om wie het gaat en niet van efficiencyoverwegingen.

- Uitkeringen van mensen met sterk wisselende inkomsten willen we voor een kortere periode gaan vastzetten. Begin november 2022 zijn we een pilot gestart die moet leiden tot een bijgestelde werkwijze waarmee onze medewerkers een bij de cliënt passende verrekencyclus afspreken. Wanneer ze op basis van beschikbare gegevens in de polisadministratie registreren dat de verwachte inkomsten afwijken van de daadwerkelijke inkomsten, kunnen ze snel proactief met de cliënt schakelen om te bespreken of de hoogte van de uitkering of de verrekencyclus tussentijds moet worden aangepast. Bij een positieve uitkomst van de pilot zal deze werkwijze in het voorjaar van 2023 landelijk worden uitgerold.
- Om te bereiken dat onze medewerkers zich beter kunnen verplaatsen in de situatie van mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering en in wat er op je af komt als je naast je uitkering wilt gaan werken en te maken krijgt met verrekenen, hebben we in 2022 een serious game ontwikkeld en getest. Deze serious game gaan we in 2023 op grote schaal inzetten. We willen deze ook gebruiken om UWV-breed kennis en ervaringen te delen.
- Daarnaast zullen we in 2023 verbeteringen doorvoeren in de communicatie met onze cliënten.

Deze verbeterinitiatieven zijn primair gericht op mensen die naast hun arbeidsongeschiktheidsuitkering gaan werken in loondienst. Maar de verrekenproblematiek is waarschijnlijk nog groter bij mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering die gaan werken als zelfstandige, omdat zij vaak wisselende inkomsten hebben. Daarom zijn we in 2022 gestart met voorbereidingen om ons ook actief op deze groep te richten, zodat wisselingen in de hoogte van hun inkomen sneller leiden tot een aanpassing van het voorschot op de uitkering.

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. Ook in 2022 hebben we een aantal van dergelijke knelpunten gesignaleerd. Hieronder gaan we daar dieper op in. Over de afhandeling van in 2021 gestarte herstelacties rapporteren we in deel 2 van dit jaarverslag, in paragraaf 1.1, onder het kopje Maatwerk in bijzondere situaties. Hieronder gaan we in op bijzondere situaties die in 2022 aan het licht kwamen.

Recht op Toeslagenwet-uitkering

In 2022 constateerden we dat het aantal aanvragen voor een Toeslagenwet-uitkering naast een WW-uitkering afgelopen jaar 40% lager was dan in dezelfde periode in 2021. Deze afname was slechts deels te verklaren uit de afname van het aantal WW-aanvragen. Nader onderzoek heeft uitgewezen dat ook de introductie van de WW-klantapplicatie in november 2021 een rol speelde. Voor die tijd doorliep iedereen die een digitale WW-aanvraag indiende vanzelf ook de aanvraag voor een toeslag. Omdat we het belangrijk vonden dat de aanvrager zelf expliciet de afweging maakt om wel of niet een aanvraag voor de Toeslagenwet te doen, stelde de nieuwe klantapplicatie iedereen die een WW-aanvraag invulde expliciet de vraag of hij of zij ook een aanvraag voor een Toeslagenwet-uitkering wil invullen. Bij een negatief antwoord werd dus geen aanvraag voor de Toeslagenwet ingediend. Uit een data-analyse bleek dat sinds de introductie van de WW-klantapplicatie 13.000 mensen die mogelijk wel recht hebben op een Toeslagenwet-uitkering, deze niet hadden aangevraagd. Een belactie wees uit dat mensen de regeling vaak niet overzien en/of niet begrijpen en daardoor denken dat ze er geen recht op hebben. We willen voorkomen dat mensen met een laag (gezins)inkomen onnodig onder het sociaal minimum zitten omdat ze een regeling niet begrijpen en daardoor geen weloverwogen besluit kunnen nemen om wel of niet een toeslag aan te vragen. We hebben de klantapplicatie daarom aangepast. Sinds 27 oktober 2022 doorlopen mensen die een digitale WW-aanvraag invullen vanzelf ook de aanvraag voor een Toeslagenwet-uitkering, met uitzondering van degenen bij wie overduidelijk is dat ze geen potentieel recht op een toeslag hebben. We zorgen er daarbij voor dat de aanvrager zich ervan bewust is dat hij of zij een aanvraag doet. In november was er een duidelijke stijging zichtbaar van het aantal aanvragen voor een Toeslagenwet-uitkering naast een WW-uitkering. Dit leidde tot ruim 6.000 beslissingen (tegenover ruim 4.000 per maand in de maanden daarvoor). Overigens is er eigenlijk onvoldoende wettelijke basis voor deze proactieve dienstverlening. Het ministerie van SZW heeft in de brief [Stand van de uitvoering sociale zekerheid](#) van december 2021 verklaard onze werkwijze te gedogen, totdat er een wettelijke basis voor is gecreëerd.

Herstelactie voor zwangere zelfstandigen

Bij de uitvoering van de Wet arbeid en zorg voor zelfstandigen die zwanger zijn (Wazo-ZEZ) is in 2022 gebleken dat ruim 1.200 oude aanvragen niet definitief zijn afgehandeld. Dat komt doordat er iets is misgegaan met de interne overdracht van deze dossiers in 2019. Normaal gesproken stellen we de hoogte van de Wazo-ZEZ-uitkering vast aan de hand van een voorlopig berekend dagloon en betalen we de uitkering vervolgens op voorschotbasis uit. De definitieve uitkeringshoogte kunnen we pas berekenen nadat we van de Belastingdienst de definitieve inkomstgegevens van de betrokkene over de laatste vijf jaar hebben ontvangen. Voor de zwangere zelfstandigen die het hier betreft is de definitieve hoogte van hun Wazo-uitkering nooit berekend. We willen niet dat deze cliënten de dupe worden van onze nalatigheid. We hebben daarom besloten dat we, in navolging van een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep in juli 2022, aan vrouwen die een te lage uitkering hebben ontvangen een nabetaling zullen doen en dat vrouwen die een te hoge uitkering hebben gekregen niets hoeven terug te betalen.

Afhankelijkheid van andere partijen

Soms gaat er iets mis doordat we voor onze beslissingen afhankelijk zijn van de gegevens die we van andere partijen ontvangen. Zo is gebleken dat we voor circa 7.000 mensen die naast hun uitkering als zelfstandige werken van de Belastingdienst geen relevante inkomstgegevens hebben ontvangen. Daardoor hebben we incorrecte

uitkeringsbeschikkingen afgegeven. We zijn met het ministerie van SZW in gesprek over de vraag of we op deze beschikkingen moeten terugkomen.

Door een signaal van een werkgever kwamen we erachter dat werkgevers in 2022 in bepaalde gevallen te lage of te hoge Ziektewet- en Wazo-uitkeringen hebben ontvangen voor werknemers waarvoor ze ook loonkostensubsidie krijgen omdat deze niet zelfstandig het wettelijk minimumloon kunnen verdienen. Dit blijkt te komen doordat we van gemeenten onjuiste of niet relevante gegevens hebben ontvangen over het loonwaardepercentage van mensen die een beroep doen op de Wazo of de Ziektewet. We vinden het ongewenst dat werkgevers er de dupe van worden als UWV onjuiste gegevens van gemeenten ontvangt. Daarom hebben we in december 2022 besloten dat werkgevers te hoge uitkeringsbedragen niet hoeven terug te betalen en dat we te lage uitbetalingen zullen corrigeren. We werken met gemeenten en Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI) aan een oplossing voor de geconstateerde problematiek.

1.2. Intensivering werkzoekendendienstverlening

We ondersteunen mensen bij het vinden van passend werk en werkgevers bij het vinden en behouden van geschikt (te maken) personeel. We hebben daarbij in onze dienstverlening steeds meer aandacht voor het voorkomen van baanverlies en de begeleiding van werk naar werk. Dat doen we samen met gemeenten, sociale partners, onderwijs en andere partners op de arbeidsmarkt.

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

Om landelijke en regionale partners en UWV zelf in staat te stellen zo effectief mogelijk te handelen op de dynamische arbeidsmarkt, zorgen we voor inzicht in actuele en toekomstige ontwikkelingen op die arbeidsmarkt. De 35 regionale edities van de publicatie Regio in Beeld, die in het najaar van 2022 verschenen, dragen hieraan bij. Deze jaarlijkse publicatie vormt steeds meer de basis voor regionaal arbeidsmarktbeleid. We onderzochten ook welke knelpunten werkgevers ervaren. Veel werkgevers geven aan dat ze zich zorgen maken over de gestegen kosten van energie, grondstoffen, materialen en lonen. Een groot deel verwacht dat het vinden van personeel lastig zal blijven. Ze zien ook dat het moeilijker wordt om talenten te behouden voor hun organisatie. Daarom blijven we werkgevers aansporen om anders naar arbeidspotentieel te kijken, bijvoorbeeld door meer te focussen op skills. Het door ons samen met Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB) ontwikkelde [dashboard Skills](#) kan hierbij helpen, omdat het de mogelijkheid biedt om vanuit taken en vaardigheden dwarsverbanden te leggen tussen verschillende beroepen. Eind december 2022 is het dashboard uitgebreid tot 281 beroepen (233 kansrijke, 3 minder kansrijke en 45 neutrale). Van 153 beroepen op mbo-niveau zijn inmiddels de bijbehorende kwalificaties opgenomen.

Scholing

We bieden aan mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt scholing aan, zodat ze een betere kans op de arbeidsmarkt maken. We willen dat zo effectief mogelijk doen en zetten hiervoor scholingsadviseurs in die op verzoek een arbeidsmarktgericht scholingsadvies geven gericht op duurzame werkhervatting van de cliënt. Verder kunnen alle werkenden en werkzoekenden een keer per jaar bij ons STAP-budget aanvragen voor een training, cursus of opleiding om hun positie op de arbeidsmarkt te verbeteren.

Scholingsbudget WW

Sinds medio 2018 ontvangen we het tijdelijk scholingsbudget WW. Daarmee kunnen we voor WW-gerechtigden met een relatief grote kans op langdurige werkloosheid om- of bijscholing inkopen zodat ze duurzaam het werk kunnen hervatten. Als voorwaarde geldt dat de scholing gericht is op een kansrijk beroep of op een arbeidsplek waarvoor een werkgever een baangarantie of -intentie heeft afgegeven. Op de huidige krappe arbeidsmarkt is het belangrijker dan ooit om mensen geschikt te maken voor vacatures die werkgevers maar moeilijk vervuld krijgen. Uit een evaluatie van het scholingsbudget blijkt dat we dit budget effectief inzetten: het wordt relatief vaak gebruikt voor WW-gerechtigden met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt en voor sectoren waarin veel werk te vinden is zoals transport, ICT en techniek. Voor meer informatie zie deel 2 van dit jaarverslag, paragraaf 1.2.

STAP-budget

Sinds 1 maart 2022 kunnen alle werkenden en werkzoekenden gebruikmaken van het Stimulerings arbeidsmarktpositie (STAP)-budget. Dit is een leer- en ontwikkelingsbudget van maximaal € 1.000 dat mensen kunnen aanvragen voor het volgen van een training, cursus of opleiding om hun positie op de arbeidsmarkt te verbeteren. Op ons kantoor in Leeuwarden is een STAP-team opgericht met circa 110 medewerkers. Voor 2022 was oorspronkelijk € 160 miljoen beschikbaar, gelijkmatig verdeeld over vijf aanvraagtijdvakken. Voor de laatste twee aanvraagperiodes is daarna in totaal € 12,9 miljoen extra beschikbaar gesteld, waardoor het budget voor 2022 uitkwam op € 172,9 miljoen. De regeling vervangt de fiscale aftrek scholingsuitgaven en is laagdrempelig en toegankelijk voor iedereen met een band met de Nederlandse arbeidsmarkt.

De belangstelling voor het STAP-budget is groot. Bij alle aanvraagperiodes was het budget binnen een dag of enkele dagen besteed. Inmiddels hebben 214.500 mensen STAP-budget ontvangen voor ruim 17.000 verschillende opleidingen, verdeeld over bijna 1.200 publieke en private opleiders. De toegankelijkheid van de regeling is terug te zien in de resultaten. Een brede groep heeft gebruikgemaakt van het STAP-budget. Zo weten we onder andere dat meer dan de helft van de aanvragers maximaal een mbo-4 opleiding heeft. Ruim de helft (58%) van de aanvragers wil zich met het STAP-budget bijscholen om het huidige werk beter te kunnen doen, 42% wil zich omscholen om ander werk te kunnen doen. Bijna een kwart (23%) werkt in de zorg.

Mensen die niet zelfstandig een aanvraag kunnen indienen, kunnen terecht op een kantoor van UWV. Om te voorkomen dat zij misgrijpen is voor hen budget gereserveerd. In het najaar van 2022 hebben we via een radiocampagne actief gewezen op de ondersteuning die we bieden bij het aanvragen van STAP-budget. Samen met het ministerie van SZW kijken we naar de verdere doorontwikkeling van de regeling, zoals de mogelijkheid om STAP-budget in te kunnen zetten voor EVC-trajecten (Erkenning van eerder verworven competenties) en meerjarige scholing. Om het STAP-budget meer toegankelijk te maken voor mensen die naar verhouding minder publiek bekostigd onderwijs hebben genoten, komt er aanvullend budget beschikbaar dat uitsluitend voor deze groep bestemd is. Het gaat om mensen met maximaal een mbo4-diploma.

Bij elke subsidieregeling is het zaak om permanent aandacht te houden voor de vraag of het geld goed besteed wordt. Een Toetsingskamer van het ministerie van SZW onderzoekt signalen over misbruik en oneigenlijk gebruik. Er wordt onder andere gekeken of opleidingen wel arbeidsmarktgericht zijn en naar de prijsontwikkelingen bij aanbieders. Het STAP-team heeft in 2022 bijna 500 meldingen over mogelijk misbruik of oneigenlijk gebruik doorgegeven aan de Toetsingskamer. Sinds de start van de regeling in maart zijn al meer dan 600 opleidingen door tussenkomst van de Toetsingskamer uit het register verwijderd. In een brief aan de Tweede Kamer heeft de minister van SZW eind 2022 aangekondigd de regeling strenger en strakker te willen organiseren. Zo komt er onder andere een begrenzing van het aantal aanvragen per opleiding en wordt het mogelijk gemaakt om naast opleiders ook opleidingen uit te sluiten van het scholingsregister. Om maatregelen te kunnen treffen is het eerste aanvraagtijdvak van 2023 overgeslagen.

Persoonlijke dienstverlening werkt

Uit de effectmeting van onze WW-dienstverlening blijkt dat WW-gerechtigden zich meer gezien, gehoord en geholpen voelen bij de inzet van persoonlijke dienstverlening. Het onderzoek bevestigt dat er een grote behoefte is aan persoonlijke dienstverlening op maat. De persoonlijke dienstverlening is bewezen effectief: elke extra hierin geïnvesteerde euro betaalt zich ruim twee keer uit doordat het beroep op de WW erdoor afneemt. We voeren ook onderzoek uit naar de effectiviteit van onze re-integratiedienstverlening voor WGA-gerechtigden; dit onderzoek duurt voort tot in het voorjaar van 2024. Het eindrapport van het onderzoek naar de effectiviteit van onze re-integratiedienstverlening voor Wajong-gerechtigden verwachten we in het eerste kwartaal van 2023. Voor meer informatie over deze effectmetingen zie deel 2 van dit jaarverslag, paragraaf 1.2 en paragraaf 1.3.

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 kunnen daarbij ondersteuning bieden 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 124 adviseurs intensieve dienstverlening en 30 arbeidsdeskundigen extra geworven; het merendeel is per 1 januari 2023 inzetbaar en een klein aantal moet nog de benodigde opleidingen afronden. Hierdoor kunnen onze professionals meer tijd besteden aan de dienstverlening aan cliënten. We zetten de extra capaciteit ook in om dienstverlening te bieden aan mensen met een WIA/IVA- of Wajong-uitkering bij wie eerder is vastgesteld dat ze duurzaam geen arbeidsvermogen hebben. Deze groepen zijn volgens de huidige regelgeving uitgesloten van re-integratiedienstverlening. We bereiden samen met het ministerie van SZW een experiment voor waarmee we ze toch, op eigen verzoek, ondersteuning kunnen bieden. Vooruitlopend op de start van dit experiment (naar verwachting per 1 april 2023) gedooft het ministerie de inzet van re-integratieondersteuning voor deze groepen.

Pilot Scholingsaanbod WIA-WGA

Werkzoekenden met een WIA/WGA-uitkering beschikken vaak niet over een (bruikbare) startkwalificatie. Om de kans op het vinden van een baan voor deze groep te vergroten, is in het vorige regeerakkoord (2017–2021) afgesproken om te beproeven of en hoe scholing de werkhervattingskansen van WGA-gerechtigden kan vergroten. In juni 2022 is de pilot Scholingsaanbod WIA-WGA gestart. In vier regio's proberen we uit of en hoe de inzet van leer-werktrajecten op

maat met intensieve begeleiding de werkkansen van WGA-gerechtigden kan vergroten. Tijdens de pilot, die tot en met 2024 loopt, is het scholingsaanbod uitgebreid met een functiegerichte taaltraining. Uit eerder onderzoek weten we dat functiegerichte taaltrainingen kunnen bijdragen aan het succes van leer-werktrajecten. De invoering van de nieuwe werkwijze tijdens de pilot begeleiden we met een implementatiestudie. Deze studie moet uitwijzen of de nieuwe aanpak WGA-gerechtigden helpt om werk te vinden en te behouden. Het speerpunt voor het komende jaar is om meer WGA-gerechtigden in de vier bij de pilot betrokken regio's te motiveren om een scholingstraject te volgen.

Pilot dienstverlening aan zieke WW-gerechtigden

Eind november 2022 zijn we in zes regio's een pilot gestart om de dienstverlening aan WW-gerechtigden die gezondheidsbelemmeringen ervaren in hun zoektocht naar werk, te verbeteren. Het doel is om te komen tot een nieuwe, integrale werkwijze voor mensen die via de WW in de Ziektewet en vervolgens mogelijk in de WIA komen. Bij deze nieuwe werkwijze ligt de focus niet zozeer op ziekte en herstel, maar op re-integratie en baankansen tijdens de ziekteperiode. We willen hiermee zieke WW-gerechtigden perspectief bieden om duurzaam aan het werk te komen en te blijven. Daarnaast hopen we dat er zo minder beroep hoeft te worden gedaan op de schaars beschikbare beoordelingscapaciteit. In elke regio is een expertteam samengesteld met ervaren medewerkers. Het is de bedoeling dat zieke WW-gerechtigden binnen hun mogelijkheden (blijven) deelnemen aan re-integratieactiviteiten (waaronder scholing) gericht op een duurzame werkhervatting. Daarnaast wordt steviger ingezet op preventie. Om uitval wegens ziekte te voorkomen, plannen we bij een ziekmelding van een WW-gerechtigde bij wie uit de Werkverkenner score blijkt dat deze gezondheidsbelemmeringen ervaart, binnen 24 uur een gesprek in. We vragen dan aan welke ondersteuning de cliënt behoefte heeft, bespreken mogelijkheden om sollicitatie- en/of re-integratieactiviteiten naar werk te (blijven) verrichten en vertellen de cliënt over wat hij of zij kan verwachten tijdens de ziekteperiode. De pilot duurt zes maanden. Gedurende deze periode vinden op meerdere momenten evaluaties plaats met de UWV-medewerkers in de deelnemende regio's en onderzoeken we hoe zieke WW-gerechtigden en medewerkers de beproefde dienstverlening en werkwijze ervaren.

1.3. Sociaal-medische dienstverlening

We hebben in 2022 in totaal 124.200 sociaal-medische beoordelingen uitgevoerd. Dat zijn er 20.900 (ruim 14%) minder dan in 2021 (145.100). Deze daling kunnen we grotendeels verklaren: we beschikten in 2022 over minder beoordelingscapaciteit dan in 2021, hadden te maken met een relatief hoog verzuim en verrichtten meer arbeidsintensieve beoordelingen. Er blijft echter een deel dat niet cijfermatig te verklaren is. De daling betreft zowel de claimbeoordelingen voor de WIA en de Wajong, de eerstejaars Ziektewet-beoordelingen als de herbeoordelingen. Het aantal in 2022 uitgevoerde eerstejaars Ziektewet-beoordelingen is overigens niet vergelijkbaar met eerdere jaren, omdat we deze nu alleen nog uitvoeren in situaties waarin we verwachten dat de beoordeling zal leiden tot uitstroom uit de Ziektewet.

De vraag naar sociaal-medische dienstverlening is groter dan we met de beschikbare beoordelingscapaciteit aankunnen. Het aantal verzekeringsartsen is verder afgenomen van 565 fte's per eind 2021 naar 525 fte's per eind 2022. Dit komt doordat de samenstelling van onze artsencapaciteit wijzigt als gevolg van de uitstroom van ervaren verzekeringsartsen, voornamelijk wegens pensionering, en de instroom van nieuwe artsen, die vaak nog opgeleid moeten worden en dus minder productief zijn. Sinds 2020 hebben we steeds minder ervaren verzekeringsartsen, die per persoon ook nog meer tijd moeten besteden aan de opleiding en begeleiding van nieuwe collega's. Daarom moeten we keuzes maken.

Met het ministerie van SZW hebben we afgesproken dat van de claimbeoordelingen die voor de WIA de hoogste prioriteit hebben. Deze arbeidsintensiefste beoordelingen voerden we relatief gezien het vaakst uit. In 2022 is de achterstand bij de WIA-beoordelingen desondanks toegenomen, zowel absoluut (van bijna 12.200 per eind 2021 naar een kleine 17.300 per eind 2022) als percentueel (van 46% naar 58%). In de laatste maanden van het jaar zijn we er wel in geslaagd het aantal mensen dat te lang op een beoordeling wacht te stabiliseren. Eind 2022 wachtten in totaal nog bijna 9.300 mensen langer dan zes maanden op een beoordeling. Het aantal mensen dat al vóór 2021 een aanvraag heeft ingediend en nog steeds op een beoordeling wacht, is afgenomen van ruim 500 naar ruim 200. De lange periode dat deze cliënten wachten heeft meerdere oorzaken. Zo zijn ze soms moeilijk te bereiken, mede doordat een deel van hen in het buitenland woont. We streven ernaar de resterende groep zo snel mogelijk te beoordelen. Doordat we in minder gevallen tijdig de claimbeoordeling hebben afgerond, hebben we in 2022 ook meer voorschotten verstrekt om onze cliënten toch zo snel mogelijk van inkomen te voorzien. In 2022 verstrekten we in totaal 22.500 voorschotten (2021: 18.300). Daarnaast zijn vanwege de lange wachttijden ook de dwangsommen opgelopen van mensen die een aanvraag hebben gedaan en ons in gebreke hebben gesteld. In 2022 is er voor € 10,6 miljoen aan dwangsommen betaald (2021: € 4,8 miljoen). Ter vergelijking: UWV-breed is er voor een bedrag van bijna € 11,0 miljoen (2021: € 5,3 miljoen) aan dwangsommen betaald.

De gevolgen van deze situatie zijn voor zowel cliënten, werkgevers als UWV-medewerkers zeer onwenselijk. Mensen die een aanvraag hebben ingediend, moeten lang wachten op de uitkomst van hun beoordeling en verkeren daardoor lang in onzekerheid. We nemen daarom telefonisch contact op om hen te informeren en de mogelijkheid van een voorschot te bespreken (zie ook paragraaf 1.1, onder het kopje Proactief contact). Ook werkgevers merken de gevolgen van de langere wachttijden bij UWV. In 2022 hebben we een aantal klankbordbijeenkomsten met werkgevers georganiseerd waar we hebben toegelicht hoe we aan oplossingen werken, met vooral aandacht voor de vorming van de sociaal-medische centra (zie hieronder) in verschillende regio's. Deze bijeenkomsten hebben zowel verbeterpunten als

complimenten opgeleverd. Onze medewerkers hebben te maken met een hoge werkdruk door de grote vraag naar de dienstverlening. Zij kijken tegen grote achterstanden aan en kunnen cliënten niet de dienstverlening bieden waar ze recht op hebben.

Maatregelen om mismatch op te lossen

We werken 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. In april 2021 heeft de minister van SZW de Tweede Kamer met de [brief Toekomst sociaal-medisch beoordelen](#) geïnformeerd over een eerste set maatregelen die we nemen als begin van een oplossing voor de mismatch. Centraal hierin staat de ontwikkeling van sociaal-medische centra. Eind augustus 2022 heeft de minister met de [brief Aanpak mismatch sociaal-medisch beoordelen en hardheden WIA](#) aanvullende maatregelen aangekondigd en UWV gevraagd om het aantal sociaal-medische centra versneld uit te breiden.

Werken in sociaal-medische centra

UWV maakt de omslag naar een regiemodel voor sociaal-medische dienstverlening waarin meerdere bedrijfsonderdelen samenwerken: het sociaal-medische centrum. Cliënten konden in 2022 in 4 proeftuinen met deze nieuwe dienstverlening kennismaken. 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. In 2022 zijn 20 van deze teams van start gegaan. Eind 2022 konden cliënten in 8 regio's al gebruikmaken van de diensten van een sociaal-medisch centrum, in de overige 3 regio's waren deze in oprichting. We breiden deze manier van werken in opdracht van de minister van SZW versneld uit. Dit betekent dat in de loop van 2023 overal in het land zo veel mogelijk teams stappen zetten richting een sociaal-medisch centrum. Medio 2022 hebben we de tevredenheid van cliënten en medewerkers over deze nieuwe dienstverlening onderzocht en in welke mate die de kwaliteit en het aantal beoordelingen verhoogt. De evaluatie heeft een aantal positieve en ook kritische aanknopingspunten opgeleverd voor de verdere ontwikkeling van de sociaal-medische centra. Cliënten gaven aan dat ze de contactmomenten als erg prettig ervaren, maar dat het in de tussenliggende periodes voor hen vaak onduidelijk is wat er gebeurt. Dat zien we ook terug in de algemene UWV-brede klanttevredenheidsmetingen, waarin duidelijkheid en perspectief steevast als belangrijke aandachtspunten worden benoemd. Medewerkers gaven te kennen dat de betere samenwerking en de korte lijnen van afstemming in een sociaal-medisch centrum zorgen voor een kwalitatief betere dienstverlening. Ze gaven verder aan dat ze wel meer ruimte voelen om de dienstverlening meer op maat vorm te geven, maar daarbij nog wel beperkt worden doordat de ondersteuning in systemen hier nog niet op is aangepast. We zien dat in de sociaal-medische centra die het langst bestaan relatief meer cliënten worden beoordeeld dan in de andere teams in dezelfde regio. Het is echter nog te vroeg om daar harde conclusies aan te verbinden. We blijven de sociaal-medische centra periodiek monitoren. De lessen die we daaruit leren gebruiken we om deze nieuwe dienstverlening te verbeteren en bij de vormgeving van nog op te richten sociaal-medische centra.

Monitoren WGA 80-100 medisch

We willen minimaal één keer per jaar contact hebben met mensen die op medische gronden als volledig arbeidsongeschikt worden beschouwd (WGA 80-100 medisch). We bespreken dan de ontwikkelingen in hun gezondheid met hen. We plannen vervolgens alleen een herbeoordeling in als uit die informatie blijkt dat herbeoordelen zinvol is. Het voordeel van deze werkwijze is dat cliënten weten wat wij van ze verwachten, dat wij een actueel beeld hebben van hoe het met ze gaat en we ze beter van dienstverlening op maat kunnen voorzien. Eind 2022 hadden we 51% van de cliënten in beeld die in 2021 in de WIA zijn gekomen met de indicatie WGA 80-100 medisch. Onze ambitie was 60%. De inhoudelijke ervaringen met deze monitoring zijn echter positief. In het algemeen stelt de cliënt het contact op prijs en de sociaal-medisch verpleegkundige ervaart de contacten en de informatie die gegeven wordt als zinvol. Het percentage herbeoordelingen op initiatief van de verzekeringsarts dat tot een wijziging in het arbeidsongeschiktheidspercentage van de cliënt leidt is substantieel gestegen, van gemiddeld 71% (in 2021 vóór de start van de monitoring) naar gemiddeld 85% in de tweede helft van 2022. Hieruit blijkt de meerwaarde van monitoren.

Uitvoeringsvarianten Ziektewet

Eerstejaars Ziektewet-beoordelingen zijn complexe en omvangrijke beoordelingen, die voor verzekeringsartsen zeer tijdrovend zijn. Onderzoek en ervaring leren dat het voor uitkeringsgerechtigden de meeste waarde heeft als zij al in het eerste ziektejaar worden gezien door een verzekeringsarts. Om erachter te komen welke werkwijze het meest bijdraagt aan het terug naar werk begeleiden van Ziektewet-uitkeringsgerechtigden en het tegelijkertijd zo goed mogelijk inzetten van het beperkte aantal verzekeringsartsen, proberen we drie verschillende werkwijzen uit. De uiteindelijke bedoeling is om alleen die eerstejaars Ziektewet-beoordelingen te doen die een hoge kans op uitstroom hebben, zodat het aantal eerstejaars Ziektewet-beoordelingen afneemt en we zo artsencapaciteit kunnen besparen. In 2022 is het aantal uitgevoerde eerstejaars Ziektewet-beoordelingen als gevolg van deze werkwijzen gedaald. Daarbij is echter wel gebleken dat het moeilijk is om de effecten van de verschillende varianten te meten. Omdat we versneld overgaan tot de vorming van de hierboven beschreven sociaal-medische centra – een van de drie uitvoeringsvarianten – zullen steeds meer teams en vestigingen overstappen op werken volgens deze variant. Daardoor wordt een zinvolle vergelijking tussen de varianten steeds moeilijker.

Verbeteren onderbouwing eigenrisicodragers bij aanvraag beoordeling

Clënten stellen het op prijs als zij zonder vertraging de benodigde dienstverlening krijgen en hun werkgever alleen een beoordeling aanvraagt als dat echt nodig is. Dit heeft geleid tot een pilot van drie maanden waarin we de beoogde werkwijze hebben beproefd. De resultaten worden op dit moment nader geanalyseerd.

Aanvullende maatregelen

De hiervoor genoemde maatregelen zijn erop gericht om onze cliënten weer binnen de daarvoor geldende termijnen duidelijkheid te geven over hun situatie. De minister van SZW heeft in haar brief van eind augustus 2022 aanvullende maatregelen aangekondigd. Het gaat deels om maatregelen die UWV zelfstandig kan uitvoeren en deels om maatregelen waarmee de minister UWV tijdelijk de mogelijkheid biedt om op een andere manier te werken.

Een van de aanvullende maatregelen betreft tijdelijk buitenwettelijk beleid bij de WIA-claimbeoordeling van cliënten die gedurende de periode van 1 oktober 2022 tot en met 31 december 2023 60 jaar of ouder zijn. Hierdoor is het sinds oktober 2022 mogelijk dat niet een verzekeringsarts maar een arbeidsdeskundige, met een vereenvoudigde beoordeling, voor oudere cliënten die twee jaar ziek zijn vaststelt of ze in aanmerking komen voor een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Met deze werkwijze willen we bewerkstelligen dat deze cliënten sneller duidelijkheid krijgen over hun inkomen tot aan de pensioengerechtigde leeftijd. De voorwaarde om deze vereenvoudigde werkwijze toe te passen is dat zowel de cliënt als de werkgever ermee akkoord gaan. De verzekeringsarts wordt wél ingezet wanneer er duurzaam geen arbeidsmogelijkheden zijn, dit in verband met eventuele toekenning van een IVA-uitkering. We zien dat het aantal WIA-claimbeoordelingen sinds oktober 2022 is gestegen. Tussen oktober en eind 2022 hebben we de vereenvoudigde beoordeling aangeboden aan ruim 3.300 cliënten van 60 jaar of ouder; bijna 2.500 van hen kregen daarna een verkorte beoordeling. De periode is echter nog te kort om het effect op de achterstanden te kunnen bepalen.

De maatregelen die tot nu toe zijn afgesproken, vormen een welkome stap in de goede richting maar zijn onvoldoende om de mismatch op te lossen. In de laatste maanden van het jaar zijn we erin geslaagd het aantal mensen dat te lang op een beoordeling wacht te stabiliseren. Het inlopen van de achterstanden zal echter nog meerdere jaren duren. Er zijn op korte termijn aanvullende (bovenwettelijke) maatregelen nodig.

OCTAS

In haar brief van eind augustus 2022 heeft de minister van SZW ook aangekondigd dat ze wil komen tot een integrale visie voor een toekomstbestendig, menselijk, eerlijk, uitvoerbaar en betaalbaar stelsel rondom ziekte en arbeidsongeschiktheid. Eind november is de Onafhankelijke Commissie Toekomst Arbeidsongeschiktheidsstelsel (OCTAS) officieel van start gegaan. De commissie heeft opdracht gekregen om te bezien welke fundamentele hervormingen er nodig zijn en om met diverse oplossingsrichtingen te komen voor de belangrijkste knelpunten in het huidige stelsel. UWV zal de commissie hiervoor van de nodige input voorzien. Het eindrapport van de commissie wordt medio 2024 verwacht.

1.4. Risicogerichte handhavingsaanpak

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

Gebruik van risicoscans

Risicoscans vormen een steeds belangrijker onderdeel van onze toezichts- en handhavingsstrategie. We zoeken daarvoor met data-analyse naar combinaties van gedragskenmerken die mogelijk samenhangen met een verhoogde kans op regelovertreding. De signalen die deze scans opleveren worden vervolgens door medewerkers nader onderzocht. Zo kunnen zij gericht hun werk doen en een beslissing nemen. We zijn ons ervan bewust dat het werken met risicoscans maatschappelijk gezien vragen kan oproepen. We zijn er tegelijkertijd van overtuigd dat risicoscans een goed en effectief middel zijn, mits ingezet met voldoende waarborgen om bijvoorbeeld vooringenomenheid of discriminatie te voorkomen. Daar toetsen we actief op en we communiceren intern en extern proactief over de inzet van risicoscans. We verwachten dat de implementatie van de door ons ontwikkelde risicoscans voor Verblijf buiten Nederland en Verwijtbare werkloosheid een belangrijke bijdrage zal leveren aan het verminderen van de risico's op oneigenlijk gebruik of misbruik op die gebieden.

De eerste ervaringen met de risicoscan Verwijtbare werkloosheid zijn positief. De scan heeft sinds de livegang op een tijdelijk platform in juli 2022 meer dan 1.600 signalen opgeleverd. Het proces en de implementatie hebben leerpunten opgeleverd voor de medewerkers. Zo blijken uitkeringsdeskundigen het beoordelen van de signalen soms als intensiever te ervaren dan in eerste instantie werd verwacht. De risicoscan Verblijf buiten Nederland is per 1 juli 2022 live gegaan. Daarnaast hebben we de risicoscan Sollicitatieplicht ontwikkeld. Deze levert signalen op die kunnen wijzen op (on)bewust niet-effectief sollicitatiegedrag. Deze signalen worden onderzocht door de adviseur werk. Indien nodig neemt de adviseur werk contact op met de werkzoekende en biedt dan passende dienstverlening aan om de effectiviteit van het sollicitatiegedrag te verbeteren.

Risicogericht prioriteren van meldingen

Om de bruikbaarheid van externe signalen over misbruik en oneigenlijk gebruik beter te kunnen bepalen, ontwikkelen we een applicatie waarmee we meldingen risicogericht kunnen prioriteren. Met deze applicatie kunnen we signalen inlezen, verrijken en prioriteren voordat medewerkers ermee aan de slag gaan. De ontwerpfase is in augustus afgerond. In september is gestart met de bouw van een eerste versie die in staat is om de externe meldingen te verwerken en de huidige beslisboom zal vervangen. Deze is in december opgeleverd en wordt naar verwachting in 2023 in productie genomen.

Onderzoek naar fraude met Ziektewet-uitkeringen

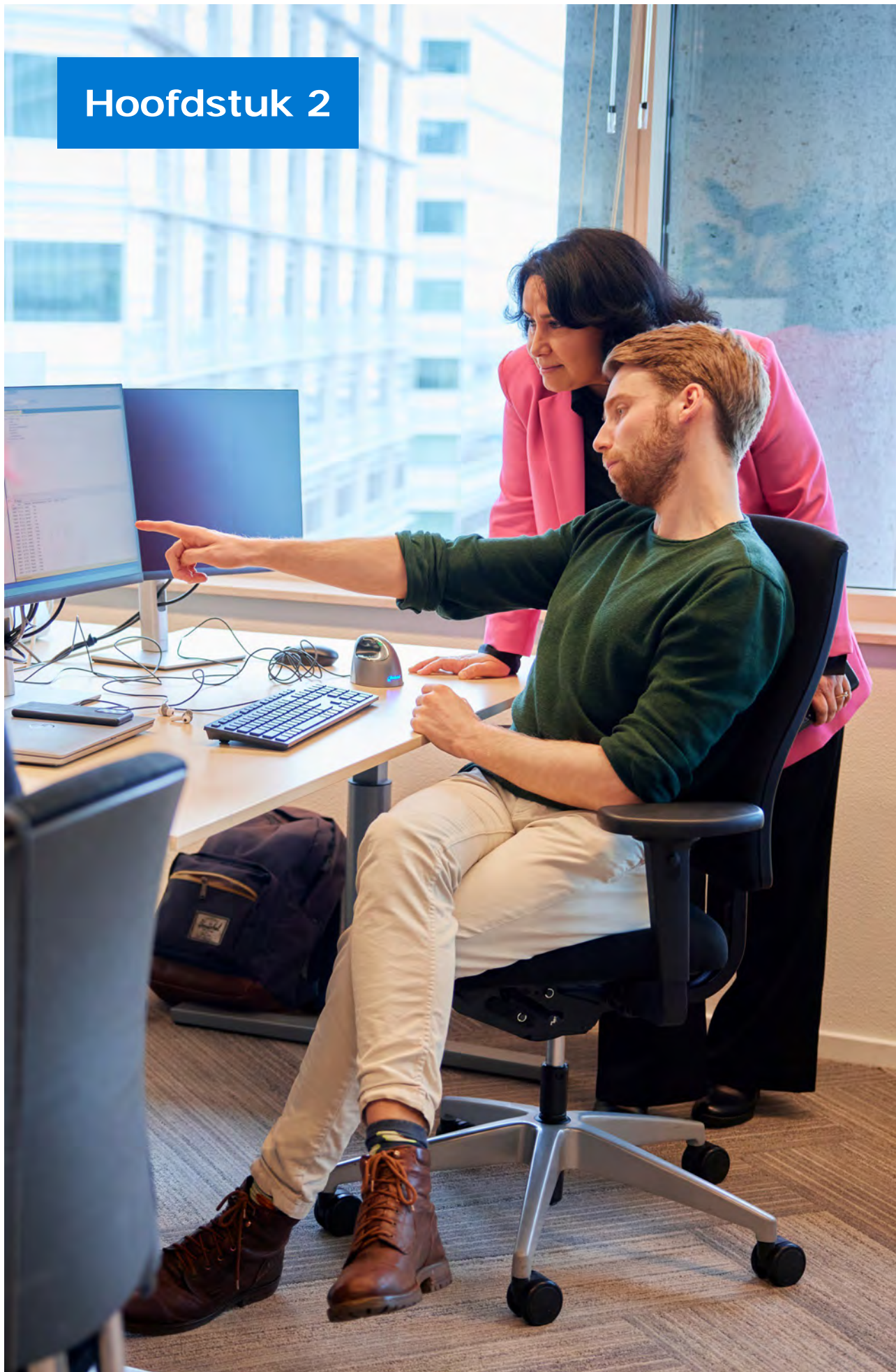
Naar aanleiding van interne signalen van verzekeringsartsen hebben we onderzoek ingesteld naar mogelijke georganiseerde fraude met Ziektewet-uitkeringen die worden geëxporteerd naar Slowakije. Het gaat om uitzendkrachten die zich na enkele dagen al ziek melden met opvallend vaak dezelfde, waarschijnlijk gefingeerde, oorzaak (een ongeval) en de Ziektewet-uitkering die ze vervolgens ontvangen exporteren naar een woonadres in het buitenland. Het gaat om in totaal 106 uitkeringen, waarvan er nog 8 lopen. De overige 98 uitkeringen zijn door ons stopgezet of geschorst of door de ontvanger zelf beëindigd. Op basis van controles hebben we tot nu toe € 51.000 aan terugvorderingen opgelegd en € 17.000 aan boetes. Van de 106 dossiers bevatten er 68 Slowaakse medische documenten. Het vermoeden is dat een (groot) deel van deze documenten vals of vervalst is. Ons zusterorgaan in Slowakije onderzoekt de authenticiteit van de documenten, wat veel tijd vergt. Tot nu toe kregen we uitsluitend over 8 documenten; hiervan waren er 7 vals.

Onderzoek naar fraude met NOW

UWV coördineert de afhandeling van meldingen van regelovertredingvermoedens bij de NOW. Daarnaast brengen we, onder andere met data-analyses, de risico's op misbruik en oneigenlijk gebruik van de regeling in kaart en nemen we vervolgens maatregelen om die risico's te verkleinen. In 2022 zijn grotendeels dezelfde risicofenomenen geconstateerd als in 2020 en 2021. Binnen de analyses ligt de focus nog steeds op het risico dat werkgevers niet de juiste loonsom opgeven. Verder deden we onder andere onderzoek naar directeur-groootaandeelhouders die zichzelf in de loonsom ten onrechte als werknemer opvoeren en een verkennend onderzoek naar de groep werkgevers die niet reageert wanneer we ze vragen om geconstateerde onjuistheden recht te zetten en waarbij we de subsidie om die reden op nihil hebben gesteld.

Op basis van ontvangen en datagedreven meldingen hebben we tot en met 2022 tijdens de voorschotfase 93 aanvragen afgewezen en de subsidie in 19 gevallen (tijdelijk) stopgezet. Tijdens de vaststellingsfase hebben we naar aanleiding van nadere controles 34 subsidies op nihil gesteld en 76 subsidies in verband met loonsomcorrecties aangepast. Verder zijn we in 54 gevallen (bij 35 werkgevers) teruggekomen op de eerdere vaststelling. Wanneer we ernstig misbruik vermoeden, dragen we de zaak over aan de Nederlandse Arbeidsinspectie, die beoordeelt of een strafrechtelijk vervolg passend is. In 2022 zijn verschillende invallen bij werkgevers gedaan, waarbij dit in 13 gevallen heeft geleid tot strafrechtelijke vervolging.

Hoofdstuk 2



2. Werken aan het fundament van UWV

Om kwalitatief hoogwaardige dienstverlening te kunnen bieden die we continu verbeteren en verbreden is het essentieel dat onze organisatie, het fundament, staat als een huis. We vragen van onze medewerkers 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 kan zijn. We investeren daarom 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 waar nodig. ICT is de ruggengraat van onze dienstverlening. Daarom is het essentieel dat we investeren in permanente vernieuwing van ons ICT-landschap. 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. De omgeving waarin UWV opereert, verandert continu. Dit vergt een lerende organisatie die wendbaar is en mee kan gaan in de verandering. Een lerende organisatie maakt bewust stappen om bij te blijven. Dat vraagt om voortdurend nieuwe (wetenschappelijke) kennis opdoen, evalueren en zelfreflectie. Omdat we willen dat mensen UWV meer als één organisatie ervaren, sturen we actief op betere interne samenwerking.

2.1. Versterken van capaciteit en vakmanschap

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

In 2022 hebben we verder geïnvesteerd in het vakmanschap van onze medewerkers. Daarbij ligt de focus op toepassing van het geleerde en concreet gedrag, zodat UWV-professionals (nog meer) werkend leren en lerend werken. Er zijn op dit moment UWV-academies in ontwikkeling bij tien bedrijfsonderdelen. In overleg met de academies passen we elk kwartaal met onze leveranciers het opleidings- en trainingsaanbod (all you can learn) aan voor onze medewerkers. Het gebruik van het all you can learn-aanbod is in 2022 fors gegroeid. Ook zijn er steeds meer curricula voor functie(groepen) gebaseerd op het all you can learn-aanbod. Het is essentieel dat leidinggevendenden hun rol pakken om medewerkers mee te nemen in alle veranderingen binnen de organisatie en de dienstverlening. We hebben daarom in 2022 een nieuw leiderschapsprofiel ontwikkeld. In het najaar hebben alle leidinggevendenden van het eerste en tweede echelon een zelfassessment gedaan op basis van dit nieuwe profiel. In november zijn de opzet en aanpak van de UWV-brede leiderschapsontwikkeling gepresenteerd. In de eerste helft van 2023 zullen de eerste groepen starten met dit programma. Daarnaast werken we aan een leiderschapsprofiel en leiderschapsontwikkelingsprogramma voor het derde en vierde echelon.

In september 2022 heeft 58,7% van de medewerkers meegedaan aan het UWV brede werkbelevingsonderzoek. Daaruit blijkt dat zij positief zijn over bevoegdheid (7,2), sociale veiligheid (7,9) en inclusiviteit (7,4) bij UWV. Medewerkers geven aan dat de werkdruk vrij hoog ligt: daarop is de gemiddelde score een 6,1. De resultaten en de daaruit voortgekomen acties worden in alle organisatieonderdelen besproken en opgepakt.

2.2. Sturen op samenwerking tussen bedrijfsonderdelen

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

Sturen op integrale klantreizen

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

Bij de integrale klantreizen maken we gebruik van klantsignaalmanagement. Hiermee brengen we alle beschikbare signalen van cliënten en medewerkers, procesdata en onderzoek samen om ze vervolgens integraal te analyseren. De uitkomsten gebruiken we om te prioriteren en vervolgens UWV-breed verbeteringen in gang te zetten. Inmiddels zijn voor twee integrale klantreizen rapportages met de belangrijkste signalen opgeleverd. Dit zijn de klantreizen Ik heb van jongs af aan een handicap en Ik ben ziek of gedeeltelijk arbeidsgeschikt. Voor beide lopen al belangrijke verbetertrajecten, zoals een andere manier om inkomsten te verrekenen (zie paragraaf 1.1, onder het kopje Maatwerk bij verrekenen van inkomsten arbeidsbeperkten) en maatregelen om de lange wachttijden voor sociaal-medische beoordelingen terug te dringen (zie paragraaf 1.3). De rapportages onderbouwen al bestaande inzichten waar de dienstverlening niet goed of niet drempelloos verloopt. Cliënten geven onder andere aan dat UWV niet goed op de hoogte van hun situatie is en onduidelijk is over wat hen te wachten staat, te laat reageert, fouten maakt en onduidelijke informatie verschaft. Verder geven ze aan dat de UWV-medewerkers wel vriendelijk zijn, maar bij complexe situaties empathisch vermogen missen. Mensen van wie UWV een uitkeringsaanvraag heeft afgewezen, geven ook aan dat ze tussen wal en schip vallen door de op onderdelen minder goede samenwerking tussen UWV en gemeenten. We hebben de geconstateerde pijnpunten eind november 2022 besproken met onze cliëntenraden. De rapportages bevatten gerichte verbetervoorstellen; deze pakken we in 2023 in samenhang op, in relatie tot de al in gang gezette verbeteringen uit het programma Dienstverlening waarover we in paragraaf 1.1 rapporteren.

Eén kennisorganisatie

We werken ook op andere manieren aan meer en betere samenwerking. Op basis van de UWV Kennisagenda werken de verschillende bedrijfsonderdelen en kennisseenheden samen aan onderzoeken die inzicht bieden in de werking van de sociale zekerheid en onze dienstverlening. In 2022 zijn we gestart met een nieuwe kennisagenda, die voor de periode 2022–2025 vijf UWV-brede kennisthema's omvat die aansluiten bij de UWV-strategie. De vijf kennisthema's in het kader waarvan we de komende jaren onderzoek uitvoeren zijn: Met ondersteuning aan het werk, Preventie en werkloosheid, Sociaal-medisch en arbeidskundig handelen, Doenvermogen en Lerende organisatie. Met de onderzoeken bouwen we voort op eerdere onderzoeksresultaten en pakken we nieuwe, relevante vraagstukken op. Zo onderzochten we de oorzaken van de extra instroom in de WIA. Uit de analyse blijkt dat de stijging van de instroom zich vooral voordoet bij mensen die geen werkgever meer hebben op het moment dat zij een WIA-aanvraag doen. De beginperiode van de Maatwerkplaats is in 2020 en 2021 begeleid met een lerende evaluatie (voor meer informatie over de Maatwerkplaatsen zie paragraaf 1.1). Het resulterende rapport [Maatwerk bij professionele buikpijn](#) beschrijft wat voor casuïstiek bij de Maatwerkplaatsen is terechtgekomen, hoe die is opgelost en wat daarvan is geleerd. Het rapport gaat daarnaast in op de voordelen van de methodische aanpak van een lerende evaluatie.

Om ons sociaal-medisch en arbeidsdeskundig handelen voor mensen met coronagerelateerde klachten te verbeteren, zijn we in 2022 verschillende onderzoeken gestart. Zo zijn we in samenwerking met het Limburgse Zuyderland Medisch Centrum begonnen met een landelijk onderzoek naar de impact van de coronapandemie op de arbeidsgeschiktheid van mensen en de gevolgen voor hun gezondheid en participatie. We verwachten de eerste resultaten van dit onderzoek binnenkort. Verder hebben we onderzoek gedaan naar de aanvragen voor een WIA-uitkering vanwege langdurige covid en de verschillen die zich daarbij voordoen tussen mannen en vrouwen, verschillende leeftijdsgroepen, werknemers en mensen die gebruikmaken van het vangnet van de Ziektewet, en tussen verschillende bedrijfstakken. De resultaten van dit onderzoek publiceren we dit voorjaar in een UWV Kennisverslag. Daarnaast hebben we kwalitatief onderzoek gedaan naar de ervaringen van verzekeringsartsen met de begeleiding en beoordeling van mensen met langdurige covid. Uit de eerste resultaten blijkt dat artsen aangeven dat de beoordeling lastig kan zijn omdat klachten als vermoeidheid en cognitieve problemen subjectief en medisch gezien moeilijk te duiden zijn. We verwachten de resultaten van dit onderzoek in de loop van 2023 te publiceren. Een aantal artsen in opleiding verricht in het kader van hun opleiding onderzoek naar corona. Een van hen deed in samenwerking met C-support, de organisatie die patiënten met langdurige coronaklachten ondersteunt, onderzoek naar de psychische en lichamelijke belemmeringen die patiënten met langdurige covid ervaren. Een van de aanbevelingen voor verzekeringsartsen is om aan deze aspecten aandacht te besteden tijdens WIA-claimbeoordelingsgesprekken. De [voorlopige resultaten van het onderzoek](#) zijn gepubliceerd op de website van C-support. De definitieve resultaten worden in 2023 gepubliceerd.

2.3. ICT en informatiebeveiliging en privacy

Een belangrijk onderdeel van 'werken aan het fundament' is de permanente vernieuwing van ons ICT-landschap. Het gaat daarbij om regulier onderhoud en om een aantal grote meerjarige projecten die te sterk verouderde ICT-systemen, de zogeheten legacysystemen, zo veel mogelijk aanpassen aan de eisen en mogelijkheden van vandaag (voor meer informatie over legacystelsel Sonar: zie deel 2 van dit jaarverslag, paragraaf 2.3). Met elke vernieuwingsslag vergroten we de mogelijkheden voor betere dienstverlening en zorgen we ervoor dat een volgende vernieuwingsslag weer gemakkelijker zal verlopen. Daardoor zal er op langere termijn minder capaciteit nodig zijn voor de instandhouding van het ICT-landschap, waardoor de mogelijkheden voor verdere verbetering van de dienstverlening weer toenemen. In 2023 ronden we de migratie van de laatste applicaties naar het nieuwe datacenter af. De overgang naar de nieuwe, cloudgebaseerde werkplek is gestart.

Versnelling van de ICT-veranderingscapaciteit

We willen een betere dienstverlening realiseren waarin de mens centraal staat. Dat heeft voordelen voor burgers, maar ook voor UWV. Het in 2022 gestarte programma De Versnelling creëert ruimte voor een verbeterde dienstverlening door de maakbaarheid van onze ICT te vergroten. Dat doen we op vier manieren:

- We zetten in op beter prioriteren, zodat we de beste resultaten bereiken voor onze dienstverlening. Binnen het projectportfolio kennen we prioriteit toe aan continuïteit en wetgeving, maar nadrukkelijk ook aan verbetering van de dienstverlening.
- Om inzet beter te kunnen plannen hebben we toegankelijke dashboards ontwikkeld. Verder werven we gericht medewerkers met skills die we nu tekortkomen en werken aan de ontwikkeling van het vakmanschap van onze ICT-medewerkers. Dat is extra belangrijk gezien de schaarste op de arbeidsmarkt van ICT-professionals.
- We gaan wendbaarder, efficiënter en slimmer werken door in toenemende mate kortcyclische plannen in te zetten en aan de hand daarvan resultaten op te leveren. Ook werken we steeds meer vanuit verschillende bedrijfsonderdelen samen aan projecten, in plaats van afzonderlijk. Dit komt de dienstverlening ten goede.
- We zijn gestart met de bouw van een geautomatiseerde ontwikkel-, test- en productieomgeving waarmee we automatisch kunnen testen en software overzetten van de ontwikkel- naar de test-, acceptatie- en productiefase. Hierdoor kunnen ontwikkelteams sneller aan de slag met het aanpassen van de software voor een applicatie, waarbij een deel van de stappen automatisch wordt genomen. Omdat er direct inzicht is in de kwaliteit kunnen eventuele fouten direct worden hersteld. Dat scheelt tijd en leidt tot stabiele en kwalitatief betere software.

Voortgang van het UIP

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

- *E-dienstverlening*: Sinds 1 maart 2022 kunnen werkkenden en werkzoekenden gebruikmaken van het STAP-budget (zie paragraaf 1.2, onder het kopje STAP-budget). We hebben, na enige aanloopproblemen bij de eerste aanvraagperiode in maart, de massale toestroom bij de volgende aanvraagperiodes probleemloos kunnen verwerken.
- *E-werken*: Met het project Modernisering dienstverlening voorzieningen (MEDV) hebben we een nieuwe, volledig digitale dienst voor het aanvragen van een voorziening gerealiseerd. Deze is op 17 januari 2022 in gebruik genomen. Sinds november 2021 (de start van de pilotperiode) hebben al meer dan 365.000 mensen gebruikgemaakt van de nieuwe e-aanvraag WW, ook wel WW-klantapplicatie genoemd.
- *Gegevenshuishouding*: Op het gebied van gegevenshuishouding en het beheer van kernadministraties hebben we stappen gezet met een projectvoorstel voor onder andere een pilot met datalifecyclemanagement. Met datalifecyclemanagement blijven in systemen alleen die gegevens staan die relevant zijn en die conform wet- en regelgeving mogen worden gebruikt. Met de pilot doen we kennis en ervaring op om deze aanpak ook in de andere processen van UWV te implementeren. In het programma DataFabriek, dat de bestaande drie verouderde datawarehouseomgevingen (DWH) vervangt, is ook voortgang geboekt. De werkzaamheden voor de DWH3-omgeving naderen de afronding; momenteel onderzoeken we de migratiestrategie voor de DWH1- en DWH2-omgevingen.

Meer datagedreven werken

UWV beschikt over veel data op allerlei gebieden. We zoeken naar diverse mogelijkheden om deze data meer te benutten om onze dienstverlening te verbeteren. In ons kompas Data-ethiek zijn de uitgangspunten vastgelegd die UWV toepast bij de ontwikkeling en het gebruik van data en algoritmen. Inmiddels wordt het kompas regelmatig gebruikt bij ethische impactassessments op 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. Wanneer er daarbij dilemma's worden geconstateerd, leggen we die voor aan de in februari 2022 opgerichte onafhankelijke Commissie Data Ethiek die ons adviseert over het verantwoord omgaan met data in datatoepassingen. Het eerste jaar van functioneren van de commissie hebben we gebruikt als inleerjaar.

Algoritmen

UWV bevindt zich in de voorhoede van publieke organisaties. In 2022 hebben we met de pilot Algoritmeregister ervaring opgedaan met het specificeren, beheren en gebruiken van zo'n register en met het publiceren van informatie over algoritmes voor een breed publiek. Bij de inhoudelijke vormgeving van het register volgt UWV de in ontwikkeling zijnde wet- en regelgeving, een traject dat doorloopt tot in 2023. De eerste [publicatie](#) over drie algoritmes verscheen in het vierde kwartaal van 2022; de inhoud is vooraf voorgelegd aan de UWV-panels voor WW-, WIA- en Wajong-cliënten. Daarnaast participeert UWV in het Algoritmeregister van de Nederlandse overheid dat op 21 december 2022 is gelanceerd. Daarin zijn tot nu toe drie algoritmes van UWV opgenomen. Om de beschikbare kennis op het gebied van data te vergroten, is in 2021 de UWV Data Academie opgericht. Deze verzorgt onder andere dataopleidingen en kennissessies, en ondersteunt het gebruik van curricula en leerlijnen en het tot stand brengen van een datacommunity. Het aanbod aan middelen vanuit de academie hebben we in 2022 uitgebouwd; dat zetten we in 2023 voort.

Informatiebeveiliging en privacy

UWV verwerkt op grote schaal (persoons)gegevens die vaak digitaal toegankelijk zijn. Om deze gegevens veilig te houden, investeren we continu in het op orde brengen en houden van de informatiebeveiliging en gegevensbescherming. De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de sinds 2020 geldende Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) zijn in dat opzicht de belangrijkste kaders voor onze organisatie. In 2021 hebben we voor het eerst een in-controlverklaring afgegeven met opgestelde en toegepaste BIO-beheersmaatregelen voor een deel van de meest kritische bedrijfsprocessen en systemen. In 2022 hebben we een in-controlverklaring afgegeven over opgestelde en toegepaste BIO-beheersmaatregelen voor een hoger aantal kritische bedrijfsprocessen en systemen. De bedrijfsonderdelen hebben een gapanalyse uitgevoerd tussen de bestaande informatiebeveiligingsmaatregelen en de BIO. Op basis van de resultaten van de gapanalyses hebben ze vervolgens verbeterplannen opgesteld. Veel van onze (oude) ICT-systemen zijn niet ontworpen volgens de huidige standaarden van informatiebeveiliging en privacybescherming. We werken daarom stapsgewijs aan het herontwerpen en vernieuwen van deze systemen, maar er zijn grenzen aan wat we tegelijkertijd kunnen aanpassen. Het dichten van de tekortkomingen die zijn geconstateerd in de in-controlverklaring gebeurt aan de hand van een meerjarenplan. Het is onze ambitie om de komende jaren stapsgewijs de informatiebeveiliging op orde te krijgen en ervoor te zorgen dat onze processen en systemen per 1 januari 2026 geheel aan de BIO voldoen. Intussen nemen we gerichte beheersmaatregelen om informatiebeveiligings- en privacybeschermingsrisico's te verkleinen. Hiervoor maken we met een dreigingsbeeld inzichtelijk wat de grootste dreigingen zijn. Dit is gebaseerd op het nationale dreigingsbeeld dat het Nationaal Cyber Security Centrum ieder jaar uitbrengt.

Digitale dreiging

Er is continu sprake van digitale dreiging. Mede dankzij ons professionele Security Operations Centre (SOC) en een goede samenwerking binnen de Rijksoverheid zijn we in staat deze bedreigingen buiten onze systemen te houden. In 2022 hadden we te maken met twee ernstige bedreigingen, waaronder een phishingaanval. We hebben maatregelen getroffen door risico's zoveel mogelijk te verminderen of diensten tijdelijk uit te zetten. Tegelijkertijd hebben we de aanval gebruikt om bij medewerkers te benadrukken hoe cruciaal veilig digitaal gedrag is.

Next level security

UWV staat continu in verbinding met de digitale buitenwereld. Hackers opereren tegenwoordig zo slim dat traditionele vormen van toegangsbescherming niet meer volstaan. We bewegen hierin mee en werken aan een verdere verhoging van onze digitale weerbaarheid. We nemen maatregelen die zowel op korte termijn effect sorteren als bijdragen aan digitale weerbaarheid van UWV op de langere termijn. Met het programma Next Level Security (NLS)-1 richten we ons op het verbeteren van specifieke cybersecuritymaatregelen. In 2022 zijn 3 van de 7 projecten van NLS-1 afgerond. De overige 4 projecten lopen door in 2023. Daarnaast heeft adviesorganisatie KPMG in 2022 een cybersecurityroadmap opgeleverd. Mede op basis van deze roadmap is in het vierde kwartaal van 2022 een tweede Next Level Security-programma (NLS-2) van start gegaan. Binnen NLS-2 worden 5 projecten uitgevoerd die de digitale weerbaarheid van UWV verder vergroten en informatiebeveiliging in de organisatie verankeren. We bepalen jaarlijks met een assessment in hoeverre de volwassenheid van de informatiebeveiligingsfuncties toeneemt en welke verdere verbeteringen nodig zijn.

Hoofdstuk 3



3. Werken aan externe samenwerking

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

3.1. Relatie met samenwerkingspartners

We werken op allerlei gebieden intensief samen met partners in de SUWI-keten en in het sociale domein.

Samenwerking in de arbeidsmarktregio's

We zijn ervan overtuigd dat we samen met onze partners in de arbeidsmarktregio's een belangrijke bijdrage kunnen leveren om de krapte op de arbeidsmarkt te verminderen. Half september 2021 zijn 35 regionale mobiliteitsteams gestart die mensen die door de coronacrisis hun baan kwijtraakten zo veel mogelijk van werk naar werk begeleiden. Sinds 1 juni 2022 kunnen ook mensen die vóór 12 maart 2020 (het begin van de coronacrisis) werkloos zijn geworden gebruikmaken van de dienstverlening van de regionale mobiliteitsteams. In de teams werken gemeenten, sociale partners en UWV nauw samen met uitzendbureaus, SBB, onderwijsorganisaties, Werkgeversservicepunten en Leerwerkloketten. Deze partijen kunnen voor alle werkzoekenden die zich bij hen melden hun eigen dienstverlening inzetten en ook gebruikmaken van elkaars dienstverlening.

We hebben de ambitie om de gezamenlijke dienstverlening met regionale partners te continueren en te verbreden. Wat ons voor ogen staat is een structurele situatie waarin alle werkzoekenden, werknemers en werkgevers bij één herkenbaar publiek loket terecht kunnen met al hun vragen over werk, inkomen, loopbaanontwikkeling, scholing en voorzieningen. Daarom hebben we, vooruitlopend op landelijke besluitvorming door het ministerie van SZW over structurele doorontwikkeling van de dienstverlening van de regionale mobiliteitsteams, een concept voor regionale Werkcentra ontwikkeld. Inmiddels zijn er zeven regionale Werkcentra. In een Werkcentrum werken UWV en gemeenten onder één dak samen met meerdere partners. Bij voorkeur met regionale Werkgeversservicepunten, Leerwerkloketten, onderwijsinstellingen, sociale partners en ook private partijen. Het doel is om burgers over de volle breedte laagdrempelig dienstverlening te bieden. Op 11 oktober 2022 heeft de minister van SZW de Tweede Kamer met de brief [Uitgangspunten voor de uitbreiding van de arbeidsmarktinfrastructuur](#) geïnformeerd over de plannen van het kabinet om uiterlijk 1 januari 2025 een arbeidsmarktinfrastructuur in te richten waarin niemand verdwaalt en iedereen tijdig toegang krijgt tot passende ondersteuning als dat nodig is. In december 2022 is de wijzigingsregeling van de Tijdelijke regeling aanvullende crisisdienstverlening COVID-19 gepubliceerd. Hiermee wordt de huidige tijdelijke aanpak van de regionale mobiliteitsteams in 2023 en 2024 verlengd, ter overbrugging van de periode die nodig is om de ambities van het kabinet te realiseren.

Landelijke samenwerking arbeidsmarktdashboards

Om structureel actuele regionale arbeidsmarktinformatie beschikbaar te kunnen stellen aan gemeenten en andere samenwerkingspartners in de arbeidsmarktregio's, hebben we in het door het ministerie van SZW gefinancierde project Arbeidsmarktdashboard succesvol samengewerkt met de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG), de Programmaraad en SBB. In de periode 2020-2022 hebben we samen tien dashboards ontwikkeld. Deze staan op een speciaal voor dat doel ontwikkeld [arbeidsmarktinformatieportaal](#) dat goed wordt bezocht en gewaardeerd.

Een van de dashboards, het skillsdashboard (zie de inrotekst van paragraaf 1.2), is gebaseerd op een eerste versie van de skillsontologie CompetentNL, een publieke en nationale skillstaal voor Nederland. UWV, 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 CompetentNL. UWV zal CompetentNL vanaf begin 2025 via een apart portaal als open data beschikbaar stellen.

Uitwisseling van beschikbare gegevens

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

andere pensioenfondsen op de loonaangifteketen aan te sluiten, waardoor deze niet langer apart gegevens van werknemers bij hun werkgevers hoeven op te vragen.

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

Informatievoorziening

Sinds eind juni 2022 geeft de nieuwe Informatiebeleidsvisie van het ministerie van SZW richting aan de samenwerking tussen het ministerie, de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en UWV op het gebied van informatievoorziening binnen het SZW-domein. Deze nieuwe visie haakt in op de thema's uit de I-strategie van het Rijk.

Sociaal-medische beoordelingen

Samen met het ministerie van SZW en de Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde (NVVG) hebben we het afgelopen jaar samengewerkt om maatregelen te formuleren die verlichting kunnen brengen voor de mismatch tussen de vraag naar sociaal-medische dienstverlening en de daarvoor beschikbare capaciteit. Deze maatregelen worden inmiddels geïmplementeerd. Omdat we het belangrijk vinden dat deze maatregelen in lijn zijn met de vanuit de beroepsvereniging gewenste professionele kaders, hebben we de NVVG zo veel mogelijk betrokken bij de ideevorming en besluitvorming. Daarnaast hebben we periodiek overlegd met de beroepsverenigingen voor arbeidsdeskundigen, verpleegkundigen en bedrijfsartsen om ook vanuit hun perspectieven te horen hoe eventuele maatregelen passen. Verder hebben we gesprekken gevoerd met het Verbond van Verzekeraars en met private verzekeraars om te onderzoeken waar we van elkaar kunnen leren en elkaar kunnen versterken.

Overheidsbrede Maatwerkplaats

Wanneer onze Maatwerkplaatsen een oplossing proberen te vinden voor organisatieoverstijgende problematiek, zoeken ze de samenwerking op met andere publieke dienstverleners. Daarom neemt UWV actief deel aan de overheidsbrede Maatwerkplaats. Hieraan zijn, naast UWV, veel landelijke ketenpartners verbonden.

Pilot Overheidsloket Amsterdam

Sinds december 2022 neemt UWV samen met verschillende andere uitvoeringsorganisaties deel aan de pilot Overheidsloket Amsterdam. Wij doen dit via het nummer van de UWV-ketentelefoon, dat medewerkers van de gemeente Amsterdam kunnen bellen als ze een rol voor UWV zien om een burger verder te helpen.

3.2. Samenwerken om te komen tot uitvoerbaar beleid

Uitvoerbaar beleid kan alleen tot stand komen wanneer er sprake is van een open dialoog tussen de Tweede Kamer, de betrokken ministeries en publieke dienstverleners als UWV. Bij het realiseren van onze ambities willen we nog meer dan voorheen proactief handelen en bijdragen aan een andere dynamiek tussen politiek, beleid en uitvoering. We werken gezamenlijk aan verbetering van de onderlinge samenwerking. Eventuele knelpunten die we signaleren en kansen die we zien om de dienstverlening aan burgers te verbeteren, brengen we actief onder de aandacht. Daarbij maken we dankbaar gebruik van de signalen die we krijgen van onze cliëntenraden. In de uitvoeringstoets die we op alle nieuwe wet- en regelgeving uitbrengen letten we sinds 2022 scherper op de effectiviteit van de voorstellen. Verder bekijken we periodiek met het ministerie van SZW hoe we de beschikbare ICT-verander capaciteit het best kunnen inzetten.

Driehoek uitvoering-beleids-politiek

Het ministerie van SZW en UWV bezien op reguliere basis wat er in de sturingsrelatie goed gaat en beter kan. In 2021 is, samen met de SVB, een traject gestart om de sturingsvisie uit 2016 te vervangen door een samenwerkingsvisie. Het doel is om beter invulling te geven aan de gedeelde verantwoordelijkheid om maatschappelijke opgaven op te lossen. Dit vraagt onder andere om responsiviteit, vakmanschap, transparantie en voortdurende reflectie op hoe we onderling beter kunnen samenwerken en beter de verbinding kunnen leggen tussen beleid, uitvoering en politiek. De nieuwe samenwerkingsvisie Samen voor de burger, vastgesteld in juli 2022, beschrijft vijf principes die de basis vormen van hoe we willen samenwerken. Twee bijlagen met de wettelijke kaders en de verschillende rollen van de sturingsdriehoek schetsen de context waarbinnen we met elkaar deze samenwerkingsprincipes naleven. In de laatste maanden van 2022 is er een plan opgesteld om de samenwerkingsprincipes in onze dagelijkse samenwerking te integreren. De komende periode organiseren we hiervoor themabijeenkomsten en werkbezoeken.

Dilemma's en knelpunten

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

Voorafgaand aan deze bijeenkomsten hebben we begin juni voor de tweede keer een [knelpuntenbrief](#) aan de minister van SZW gestuurd. Deze brief is tijdens de Avond van de Publieke Dienstverlening ook aangeboden aan de voorzitter van de vaste Kamercommissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid. In deze brief hebben we opnieuw aandacht gevraagd voor de mismatch tussen de vraag naar sociaal-medische beoordelingen en de daarvoor beschikbare beoordelingscapaciteit. De brief gaat verder in op de complexiteit in wetgeving die de UWV-dienstverlening raakt en effecten van de WIA die hardvochtig kunnen uitpakken voor groepen burgers (de zogeheten WIA-hardheden). Verder hebben we gewezen op de zogeheten bruto-nettoproblematiek, het probleem dat uitkeringen bruto worden vastgesteld en netto worden uitbetaald, maar bij terugvordering volgens de wet in principe bruto moeten worden teruggevorderd. Deze onderwerpen zijn onderwerp van gesprek met het ministerie en waar relevant ingebracht op de Vereenvoudigingsagenda SZW. Om de voortgang van de onderwerpen uit de knelpuntenbrieven bij te houden hebben we een speciale monitor ontwikkeld.

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 2022 hebben we de eerste doenvermogenstoetsen op wetsvoorstellen uitgevoerd. De inzichten die we hierbij hebben opgedaan, hebben we gebruikt bij de beoordeling van de betreffende wetsvoorstellen en benutten we ook om het verdere gebruik van de doenvermogenstoets te verbeteren. In een rondetafelgesprek in de Tweede Kamer in november 2022 complimenteerde de WRR UWV met de manier waarop we aandacht besteden aan doenvermogen, onder andere met cursussen voor onze medewerkers.

Contact met stakeholders

We vinden het belangrijk dat onze stakeholders en hun achterbannen goed op de hoogte zijn van onze activiteiten. We horen graag van hen wat hun vragen, standpunten en kritische noten zijn, zodat we hierop kunnen inspelen. We investeren daarom actief in het contact met stakeholders in het politieke en sociale domein. Het contact met de politiek in het algemeen en met Tweede Kamerleden in het bijzonder draagt bij aan een open gesprek tussen politiek en uitvoering. Op die manier kan UWV knelpunten in de uitvoering beter onder de aandacht brengen bij de wetgever. Politici weten UWV ook zelf steeds beter te vinden met signalen of vragen over de uitvoering. Zo bracht de vaste Kamercommissie SZW in januari 2022 een werkbezoek aan ons kantoor in Den Haag. Dit bezoek stond in het teken van de menselijke maat in dienstverlening. De aanwezige Kamerleden gingen in gesprek met medewerkers van de UWV Maatwerkplaats en luisterden live mee met telefoongesprekken van UWV-klantadviseurs met cliënten. Gedurende het jaar voerden leden van de raad van bestuur kennismakingsgesprekken met Kamerleden die UWV in hun portefeuille hebben. Hierbij ging het onder andere over het belang van uitvoerbare regelgeving, ruimte voor menselijke maat in dienstverlening en het tekort aan sociaal-medische beoordelingscapaciteit. We organiseerden op verzoek van Kamerleden diverse individuele werkbezoeken, waarbij zij bijvoorbeeld in gesprek gingen met medewerkers van een regionaal mobiliteitsteam of met een verzekeringsarts.

In 2022 is ook het contact met maatschappelijke stakeholders zoals vertegenwoordigers van werkgevers, werknemers, cliënten en het onderwijs versterkt. Deze stakeholders weten UWV steeds beter te vinden met vragen, signalen over mogelijke knelpunten en verzoeken om bijvoorbeeld tijdens een bijeenkomst voor (vertegenwoordigers van) belanghebbenden bepaalde wet- en regelgeving nader toe te lichten. In oktober organiseerde UWV de talkshow KRAP over de krapte op de arbeidsmarkt. Onder andere de stichting Studeren & Werken op Maat, ondernemersorganisatie MKB-Nederland, onderwijskoepel MBO Raad en vakbond FNV gaven hun visie op dit thema en droegen meerdere oplossingen aan.

Waardegedreven kpi's

De samenleving vraagt om meer menselijke maat en maatwerk in de dienstverlening. UWV werkt voor de samenleving, voor mensen die ons nodig hebben als er in hun leven dingen gebeuren waar ze niet om hebben gevraagd. We willen onze taak op zodanige wijze uitvoeren dat mensen zich gezien, gehoord en geholpen voelen. Dat willen we ook tot uitdrukking brengen in de kritische prestatie-indicatoren (kpi's) op basis waarvan we ons aan het ministerie van SZW verantwoorden. We hebben in 2022 samen met het ministerie een nieuwe set sturingsafspraken ontwikkeld, parallel met de ontwikkeling van de interne sturing. Daarbij hebben we gebruikgemaakt van externe ondersteuning en expertise, onder andere van het Zijlstra Center (VU) dat zich bezighoudt met onderzoeken naar maatschappelijke meerwaarde. Met de nieuwe set sturingsafspraken maken we in onze verantwoording over 2023 de beweging die we doormaken voor het eerst zichtbaar. Deze set zal permanent moeten worden doorontwikkeld en moet onderdeel worden van het doorlopende 'goede gesprek' over onze gezamenlijke opdracht en hoe we daarop sturen en ons daarover verantwoorden.

Signalen cliëntenraden UWV

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

- *'Equality of arms'*: Via een informeel ongevraagd advies is een voorstel ingediend om cliënten te helpen om zich beter voor te bereiden op een bezwaar- of beroepsprocedure, zodat zij hun kant van het verhaal goed naar voren kunnen brengen. Ons bedrijfsonderdeel Bezwaar en Beroep heeft het voorstel overgenomen en gaat dit implementeren.
- *Minimaregeling*: De Centrale Cliëntenraad heeft voorgesteld dat we als brede publieke dienstverlener cliënten preventief wijzen op het bestaan van minimaregelingen bij allerlei instanties en de mogelijkheden die deze bieden om te voorkomen dat mensen in de schulden terechtkomen. We zullen de minimaregelingen waar cliënten mogelijk recht op hebben opnemen in de UWV-brede aanpak voor 2023, genaamd Grip op schulden. De cliëntenraad neemt deel aan de binnen UWV ingestelde werkgroep (preventie van) Schulden.
- *Waardegedreven indicatoren*: De Centrale Cliëntenraad is gevraagd om te reageren op het voornemen van UWV om te gaan werken met waardegedreven indicatoren. Tijdens een constructief gesprek hebben we met elkaar ideeën gedeeld.
- *Ervaringsdeskundigheid*: De Centrale Cliëntenraad heeft in 2022 een ongevraagd advies verstrekt met de aanbeveling om binnen UWV gestructureerd te gaan werken met ervaringsdeskundigheid. We willen deze vorm van samenwerking beproeven en wanneer die succesvol blijkt verder inbedden in de organisatie. We zullen dit in het voorjaar van 2023 concretiseren en verder uitwerken.
- *Kamerbrief Aanpak mismatch sociaal-medisch beoordelen en hardheden WIA*: De Centrale Cliëntenraad heeft een actieve rol gespeeld bij de bijdrage van UWV aan deze Kamerbrief.
- *Aanvullende maatregelen*: Er is tweemaal met de Centrale Cliëntenraad gesproken over mogelijk aanvullende maatregelen die UWV kan nemen om de achterstanden in de sociaal-medische dienstverlening te verkleinen (zie ook paragraaf Sociaal-medische dienstverlening, onder het kopje Aanvullende maatregelen). Op 17 oktober is in Heerlen een pilot gestart met de aanvullende maatregel Meer eigen inbreng van de cliënt bij de beoordeling. Hierbij krijgen cliënten een door de cliëntenraad ontwikkelde aandachtspuntenlijst waarmee zij zich beter kunnen voorbereiden op hun sociaal-medische beoordeling. De eerste geluiden zijn positief.

Hoofdstuk 4



4. Werken aan de zichtbaarheid van UWV

We willen door de samenleving meer worden gezien als een transparante 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.

4.1. Transparantie

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

Verbeteren informatiehuishouding

UWV is een informatiegestuurde organisatie. We zijn afhankelijk van de informatiestromen die we dagelijks ontvangen, opvragen, raadplegen, opslaan en uiteindelijk ook verwijderen. Het is essentieel voor de uitoefening van onze taken dat al deze informatie voldoet aan de informatieprincipes. Dat betekent dat de informatie volledig, betrouwbaar, duurzaam toegankelijk en beveiligd is. Daarnaast moeten we informatie waarvan de bewaartermijn verstreken is en die geen waarde meer heeft voor de organisatie en de maatschappij op het juiste moment en op de juiste wijze vernietigen. Sinds 2021 meten we jaarlijks wat de stand van zaken is van onze informatiehuishouding en ondernemen we actie naar aanleiding van geconstateerde verbeterpunten. Dat heeft ertoe geleid dat we in 2022 extra informatieprofessionals hebben aangetrokken en dat het bewustzijn binnen UWV over de relevantie van een juiste opslag van informatie is toegenomen. Uit de meting van 2022 komt naar voren dat we nog de nodige stappen moeten zetten om in 2026 het door ons gewenste volwassenheidsniveau te bereiken. Zo voldoet de bestuurlijk-juridische informatie, die onder andere relevant is voor Wet open overheid (Woo)-verzoeken, nog niet aan de informatieprincipes. Bij de primaire processen is de vernietigbaarheid van gegevens de belangrijkste uitdaging. Gemiddeld genomen zitten we voor de informatiehuishouding op hetzelfde niveau als in 2021.

Van het actieplan Informatiehuishouding 2022 zijn in 2022 5 initiatieven afgerond of onderdeel geworden van een al lopend initiatief. Naar aanleiding van de geconstateerde verbeterpunten is ook een aantal nieuwe initiatieven geformuleerd. Het actieplan Informatiehuishouding voor 2023 telt in totaal 27 initiatieven. Voor 14 daarvan is er inmiddels een goedgekeurd plan van aanpak en is de uitvoering gestart. Om de voortgang van de initiatieven te kunnen bijsturen, is een dashboard ontwikkeld dat de uitkomsten van de metingen over het niveau van de informatiehuishouding toont in relatie tot de verwachte ontwikkeling over de periode 2022–2026. Om een strakkere regie te kunnen voeren op alle initiatieven is per 1 september binnen het programma Informatiehuishouding een regieteam gestart. Dit heeft twee taken: het versnellen van initiatieven – in het bijzonder van initiatieven die een directe impact hebben op het verbeteren van het kwaliteitsniveau of die noodzakelijk zijn om andere initiatieven op te starten – en zorgen voor een consistente ICT-aanpak. Daarnaast zijn we in 2022 gestart met de voorbereidingen voor een meerjarige campagne waarmee we onze medewerkers bewust willen maken van hun eigen rol en verantwoordelijkheid bij het goed op orde krijgen van de informatie.

Wet open overheid

Naast respect, eigen verantwoordelijkheid en professionaliteit is openheid al sinds jaren een van de vier kernwaarden van UWV. Op 1 mei 2022 is de Wet open overheid (Woo) in werking getreden, als opvolger van de Wet openbaarheid van bestuur. Deze nieuwe wet verplicht overheden onder andere om gefaseerd 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 straks alle relevante bestuurlijke informatie – zoals verantwoordingsdocumenten, beleidskaders en vergaderstukken – eenvoudig digitaal kunnen vinden en raadplegen. Op [uwv.nl](https://www.uwv.nl) hebben we [speciale pagina's](#) ingericht waar alle relevante informatie rondom de Woo te vinden is. In juli 2021 zijn we gestart met het UWV-brede programma OpenUWV. In dit programma werken we onder andere aan heldere kaders en richtlijnen voor de organisatie en aan verbetering van onze informatiehuishouding en het vakmanschap van medewerkers die bestuurlijke documenten schrijven. Via de coördinatiegroep OpenUWV betrekken we de bedrijfsonderdelen en stimuleren we dat management en medewerkers zich meer bewust worden van het belang van openbaarheid. In proeftuinen bekijken we onder andere wat er nodig is wanneer we bijvoorbeeld een specifieke groep documenten openbaar willen maken. Een van de proeftuinen heeft ertoe geleid dat we sinds 16 augustus 2022 de vergaderverslagen van de raad van bestuur van UWV op [uwv.nl](https://www.uwv.nl) publiceren. Een volgende stap is het publiceren van de tijdens deze vergaderingen besproken stukken. We passen hiervoor de bestaande webpagina aan; de verwachting is dat we aan het einde van het eerste kwartaal van 2023 zover zijn dat we naast de vergaderverslagen de bijbehorende

documenten van de raad van bestuur kunnen publiceren. We gebruiken de in 2022 opgedane ervaringen en inzichten ook om in 2023 gefaseerd de verplichte informatiecategorieën openbaar te maken.

Sinds 1 mei 2022 pakken we alle verzoeken om documenten conform de Woo op. We hebben per die datum een proces ingericht voor de afhandeling van verzoeken en voor eventuele klachten. Sinds 1 mei zijn er ongeveer 90 Woo-verzoeken binnengekomen en afgehandeld. Daarbij beantwoordt een contactpersoon op laagdrempelige en klantvriendelijke wijze vragen over de beschikbaarheid van bestuurlijke documenten met publieke informatie.

Hotspot COVID-19

Het Nationaal Archief wil voorkomen dat organisaties die betrokken zijn bij een bijzondere gebeurtenis, een bijzonder incident of maatschappelijk debat belangrijke informatie vernietigen. Het vraagt hen daarom om een zogeheten hotspotlijst op te stellen, om te kunnen bepalen welke informatie in aanmerking komt voor eeuwige bewaring. UWV is als medeopsteller en uitvoerder van belangrijke coronagerelateerde steunmaatregelen (de NOW en de Tijdelijke Overbruggingsregeling voor Flexibele Arbeidskrachten (TOFA)) gevraagd om informatie over de coronamaatregelen en afwijkende uitvoeringsbeslissingen in verband met de coronamaatregelen te verzamelen en te archiveren, zodat het altijd mogelijk is de gang van zaken rond de coronagerelateerde steunmaatregelen te reconstrueren. Totdat de hotspot COVID-19 formeel kan worden afgerond zullen we elk half jaar een ingevulde checklist aanleveren waarmee we de stand van zaken rond de hotspotarchivering bij onze organisatie inzichtelijk maken.

4.2. Zichtbaarheid

We communiceren proactief over onze dienstverlening, de uitdagingen waarvoor we staan en de dilemma's waarmee we worstelen en we investeren in het vergroten van de zichtbaarheid en benaderbaarheid van UWV. We willen daarmee ook bereiken dat UWV een menselijker gezicht krijgt.

Zichtbaarheid in de (social) media

Veel mensen hebben bij UWV in eerste instantie nog steeds het beeld van 'een uitkeringsinstantie'. We zijn echter een brede publieke dienstverlener die nastreeft dat zo veel mogelijk mensen kunnen meedoen aan de samenleving. We willen onze brede rol en meerwaarde beter zichtbaar maken, zodat mensen de relevantie van UWV beter begrijpen en voelen. Daarom laten we met concrete verhalen van cliënten, werkgevers en externe partners zien hoe we invulling geven aan ons nieuwe motto: UWV werkt voor ons allemaal. Dat doen we niet alleen via onze eigen media en campagnes, maar ook door hiervoor aandacht te vragen in onder andere landelijke en regionale media.

In 2022 verschenen in de media ruim 14.000 redactionele berichten over UWV, 13% minder dan in 2021. De meeste media-aandacht ging uit naar de krapte op de arbeidsmarkt. Media brachten vooral verhalen over UWV-initiatieven om werknemers en werkgevers te koppelen (een kwart van alle redactionele artikelen). Ook was er veel belangstelling voor UWV-informatie over het aantal WW-uitkeringen, de spanningsindicator en de krapte in specifieke regio's of sectoren. We waren proactief het meest in het nieuws over regelingen om werkloosheid te voorkomen. Er verschenen veel berichten over de aantallen NOW-aanvragen en de noodzaak voor werkgevers om op tijd een aanvraag voor de NOW-eindafrekening in te dienen. Ook het STAP-budget was regelmatig in het nieuws, vooral de 'stormloop' bij de aanvraagronde van het budget.

De media besteedden ook aandacht aan hoe UWV mensen helpt en hoe we de menselijke maat toepassen in onze dienstverlening, die beter moet aansluiten op de mogelijkheden en wensen van cliënten en van werkgevers. Hierover verschenen meerdere interviews. Er zijn ook dingen die minder goed gaan. Daar zijn we open over, zoals over de grote aantallen mensen die al lange tijd op een sociaal-medische beoordeling wachten. In interviews benadrukten we dat we vertrouwen hebben in de maatregelen die zijn genomen, maar dat er echt meer nodig is om de problemen (structureel) op te lossen. In januari 2022 werd bericht dat UWV wachtlijsten terugdringt zonder beoordeling door een arts. Verder was er aandacht voor de WIA-aanvragen van mensen die twee jaar ziek zijn vanwege langdurige coronaklachten.

Social media

UWV communiceert actief via social media (Facebook, Twitter, LinkedIn en Instagram) en was via deze kanalen nog nooit zo zichtbaar als in 2022. We hebben inmiddels 255.000 volgers. In 2022 plaatsten we 370 berichten die gezamenlijk bijna 6 miljoen unieke weergaves opleverden. We plaatsten veel verhalen waarin cliënten vertellen hoe ze werk vonden of behielden. Deze verhalen, die in tekst en beeld het effect van onze dienstverlening laten zien, leverden ons dit jaar de meeste aandacht en likes op. De meeste reacties op social media kregen we in 2022 naar aanleiding van de opening van de STAP-loketten. Het UWV-webcareteam zorgde er samen met het speciale STAP-team in Leeuwarden voor dat alle vragen iedere keer weer zo goed mogelijk werden beantwoord. In de tweede helft van 2022 was de krapte op de arbeidsmarkt een belangrijk thema. Hierover organiseerden we in oktober de talkshow KRAP (zie paragraaf 3.2, onder het kopje Contact met stakeholders). Om de problematiek zichtbaar te maken plaatsten we op onze social mediakanalen korte video's van het evenement. We zorgden er daarbij ook voor dat deelnemers aan het evenement een videoquote kregen die ze weer konden delen op hun eigen socialmediakanalen.

Reputatie

Door iedere dag mensen naar hun mening over UWV te vragen, kunnen we bijhouden hoe het gedurende het jaar gesteld is met onze reputatie. De reputatie zegt iets over de maatschappelijke waardering die mensen hebben voor een organisatie. In 2022 zijn ruim 4.600 mensen gevraagd naar hun beeld over UWV. We zien sinds de eerste metingen in 2018 een gestage verbetering van de reputatie. Lag de gemiddelde score van UWV eind 2018 op 48, eind 2022 was dat 54 (op een schaal van 0 tot 100).

Lijst van afkortingen

AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
Awb	Algemene wet bestuursrecht
BIO	Baseline Informatiebeveiliging Overheid
BKWI	Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen
CJIB	Centraal Justitieel Incassobureau
DUO	Dienst Uitvoering Onderwijs
DWH	datawarehouse
fte	fulltime-equivalent
ICT	informatie- en communicatietechnologie
IND	Immigratie- en Naturalisatiedienst
IVA	Inkomensvoorziening volledig arbeidsongeschikten
kpi	kritische prestatie-indicator
mbo	middelbaar beroepsonderwijs
MEDV	Modernisering dienstverlening voorzieningen
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
RVO	Rijksdienst voor Ondernemend Nederland
SBB	Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven
SOC	Security Operations Centre
STAP	Stimulering arbeidsmarktpositie
SUWI	(Wet) structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	(ministerie van) Sociale Zaken en Werkgelegenheid
TNO	Nederlandse Organisatie voor toegepast-natuurwetenschappelijk onderzoek
TOFA	Tijdelijke Overbruggingsregeling voor Flexibele Arbeidskrachten
UIP	UWV Informatieplan
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VNG	Vereniging Nederlandse Gemeenten
VU	Vrije Universiteit
Wajong	Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten
WAO	Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering
Wazo	Wet arbeid en zorg
Wet SUWI	Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen
WGA	Werkhervatting gedeeltelijk arbeidsongeschikten
WIA	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
Woo	Wet open overheid
WRR	Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid
WW	Werkloosheidswet
ZEZ	regeling Zelfstandige en Zwanger

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 © 2023

