

SPECIAL

Gezien, gehoord en geholpen

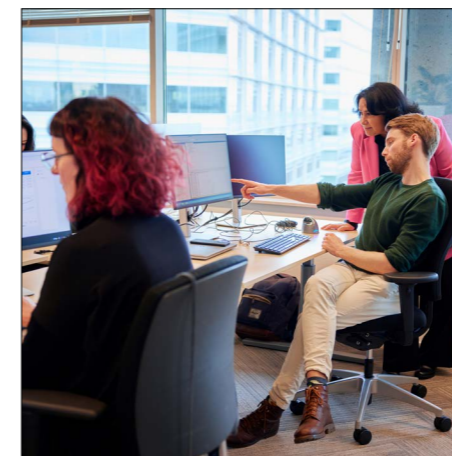
Jaarverslag 2022 in het kort



INHOUD

4
 VOORWOORD
Vertrouwen in de toekomst

6
 HOOFDSTUK 1
Werken aan dienstverlening



22
 HOOFDSTUK 2
Werken aan het fundament van UWV

28
 HOOFDSTUK 3
Werken aan externe samenwerking

32
 HOOFDSTUK 4
Werken aan de zichtbaarheid van UWV



35
 INFOGRAPHIC
UWV-resultaten 2022

■ **Realisatie:** LVB becoming iO, Utrecht, lvb.nl ■ **Tekst:** Lydia Tabois, Els Wiegant
 ■ **Hoofdredactie:** Lydia Tabois en Dirk Jan Cock ■ **Mailadres redactie:** content@uwv.nl
 ■ **Vormgeving:** LOVEBRAND DESIGNERS® ■ **Lithografie en drukwerk:** Tuijtel, Hardinxveld-Giessendam



Vertrouwen in de toekomst

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

UWW 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 UWW. 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 UWW 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 oplopende 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

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



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. 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.

Meer menselijke maat en maatwerk

Als we meer rekening willen houden met de persoonlijke situatie en wensen van cliënten en werkgevers, moeten we weten hoe zij onze dienstverlening ervaren. Daarom doen we regelmatig onderzoek naar hun waardering, behoeften en verwachtingen. Voor dat doel ontwikkelen we 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, de herinrichting van onze websites en de ontwikkeling van het algoritmeregister.

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.

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. Uit een eerste evaluatie komt naar voren dat 83% van de bezoekers de aanwezigheid van een host als (heel) waardevol ervaart. In april 2022 waren er drie locaties met een host, eind 2022 waren dat er 23.

VASTE CONTACTPERSOON

We willen ervoor zorgen dat mensen sneller passende hulp krijgen, zodat ze niet tussen de wal en het schip vallen. We werken daarom steeds meer met vaste contactpersonen. In 2022 zijn elf cliëntondersteuners gestart, één in elke regio. Zij fungeren als vaste contactpersoon voor cliënten met complexe problemen. 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 UWV-afdelingen en met externe organisaties, en past waar nodig maatwerk toe. Ook in onze sociaal-medische dienstverlening investeren we in meer persoonlijk contact, vooral om de stappen in de dienstverlening waarmee mensen te maken krijgen, goed 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.

Ook werkgevers hebben behoefte aan vaste contactpersonen. Werkgevers met meer dan 2.000 werknemers hadden al een vast aanspreekpunt: de accountmanager werkgeversdienstverlening. In oktober 2022 hebben we ook voor werkgevers met tussen de 1.000 en 2.000 werknemers vaste contactpersonen aangesteld die proactief handelen. Meer dan 90% van de werkgevers is (zeer) tevreden over de dienstverlening van deze elf interne accountmanagers.

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. 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 eenzelfde soort klantbeeld voor werkgevers. 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. In een proeftuin beproeven we of we klantadviseurs met een uitgebreider mandaat kunnen laten werken zodat zij meer problemen zelf kunnen oplossen. De eerste resultaten laten zien dat dit werkt. Inmiddels passen negentig klantadviseurs de nieuwe manier van werken toe. Onze regionale klachtenambassadeurs krijgen meer tijd, ruimte en mandaat om klachten in behandeling te nemen en vragen te beantwoorden.

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.



‘Heerlijk, er zitten ook mensen die wél naar je luisteren’

De WW-aanvraag van **Karin Plaisier** (39) werd afgewezen omdat ze geen officiële ontslagbrief had. Cliëntondersteuner Mohamed Chhangur loste haar probleem binnen een week op.

‘Vorig najaar stelde mijn werkgever mij ‘vrij van werk’ en ontving ik geen salaris meer. Een ontslagbrief wilde hij me niet geven, contact was niet meer mogelijk. Vijf jaar had ik bij het bedrijf gewerkt. Mijn man was er monteur. Samen met een collega was hij voor zichzelf begonnen. Daardoor was mijn werk komen te vervallen. Ik heb altijd tegen mijn werkgever gezegd: ‘Ik ben Karin, ik sta erbuiten, ik ben beschikbaar voor ander werk binnen het bedrijf.’ Maar hij wilde gewoon van me af, denk ik.

Toen ik in oktober 2022 WW aanvroeg, wilde UWW me niet helpen omdat ik niet officieel ontslagen was. Drie maanden lang had ik geen salaris en ook geen WW. Op een gegeven moment werd onze financiële situatie nijpend. Ik probeerde me groot te houden voor de kinderen, maar we hadden veel stress. Toen ik op een dag weer met UWW belde, werd mij gezegd dat ik tegen de afwijzing in beroep had moeten gaan. Ik had een heel slechte dag en heb opgehangen. Mijn man heeft daarna de Klantenservice gebeld en die hebben Mohamed ingeschakeld.

Rust en vertrouwen

Binnen een week had hij geregeld dat ik WW kreeg en dat mijn uitkering met terugwerkende kracht werd uitbetaald. Mohamed gaf ons het gevoel dat hij

alleen voor ons bezig was. Hij haalde alles uit de kast om ervoor te zorgen dat ik kreeg waar ik recht op had. Zijn hulp gaf ons rust en vertrouwen. Ik voelde me gehoord en begrepen. Hij gaf ons het gevoel dat iemand voor je klaarstaat in moeilijke tijden. De mevrouw die mijn WW-aanvraag had afgewezen, kon niet buiten de lijntjes kleuren. Ik begrijp dat UWW regels moet volgen, maar waarom keek zij niet verder dan die rechte lijn?

Mensen die wél luisteren

Mohamed is een man uit duizenden. Het is bizar hoe hij zich inzet voor zijn klanten. Hij is onze redder in nood geweest. Eerst had ik moeite met UWW, maar door Mohamed en de mevrouw van de Klantenservice denk ik: heerlijk, er zitten in zo’n grote organisatie ook mensen die wél naar je luisteren. ■

HOOFDSTUK 1



We willen financiële problemen preventief aanpakken en mensen met schulden beter ondersteunen

We doen dat als we onvolledigheden, onduidelijkheden of onjuistheden signaleren in de informatie die zij hebben aangeleverd. De ervaringen zijn positief, werkgevers en werknemers waarderen het persoonlijke contact. 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. Na een betermelding nemen we contact op met de cliënt om te vragen of alle vervolgstappen duidelijk zijn en of UWW hierbij nog kan ondersteunen. Cliënten beoordeelden deze service-calls met een 7,9. Ook in andere gevallen zetten we een service-call in. Mensen die een WIA-aanvraag indienen moeten vaak erg lang wachten op hun beoordeling. We bellen hen nu 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 uitleg geeft over de WIA-aanvraag, met een 7,8.

HULP BIJ GELDZORGEN

De schuldenproblematiek is al meerdere jaren een groot maatschappelijk probleem in Nederland. De verwachting is dat deze problematiek verder zal toenemen. 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. Zorgen over geld leiden tot stress. Schulden kunnen 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. UWW zet in op het preventief aanpakken van financiële problemen en wil mensen met schulden beter ondersteunen. We hebben het signaleren van en doorverwijzen bij schulden 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 UWW Geldzorgenteam. Zij pakken de dienstverlening dan verder op. Ze kunnen bijvoorbeeld een voorschot verzorgen of doorverwijzen naar de gemeentelijke schuldhulpverlening. In 2022 hebben bijna 4.600 UWW-medewerkers de e-learning gevolgd. Medewerkers hebben bijna 4.300 keer doorverwezen naar het UWW Geldzorgenteam (in 2021: bijna 2.400 keer). Het team is uitgebreid van acht naar dertig 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 zes klantadviseurs opgericht dat wordt ingeschakeld wanneer we financiële problemen vermoeden. Zij nemen proactief telefonisch contact op met de werkgever. Deze klantadviseurs werken nauw samen met alle betrokken UWW-afdelingen en zoeken naar oplossingen, ook 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 UWW-brieven onduidelijk, te lang en onvriendelijk vinden. We waren van plan om de honderd meest impactvolle brieven leesbaarder en cliëntgericht te maken. Terwijl we daarmee bezig waren, bleek dat de onvrede vaak terug te voeren is op gelijksoortige tekstblokken die in meerdere brieven terugkeren. Daar hebben we ons vervolgens op gericht. In 2022 hebben we zodoende 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.

Om ervoor te zorgen dat onze klantadviseurs zich op complexe vragen kunnen richten en cliënten meer persoonlijke aandacht en maatwerk kunnen bieden, zijn we in 2022 gestart met het gebruik van een virtuele assistent, Sara. Sara geeft antwoord op eenvoudige vragen als: wanneer wordt mijn uitkering betaald? Als Sara een vraag niet kan beantwoorden, gaat de vragensteller door naar klantadviseurs in de livechat. Zij zien alles wat de beller al met de virtuele assistent heeft besproken. Dankzij het voorwerk van Sara kunnen ze de vraag drie keer sneller afhandelen dan zonder virtuele assistent. In 20% van de chatgesprekken kan Sara de vragen zelf beantwoorden. 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.

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, maar er doen zich altijd situaties voor waarin de standaard niet volstaat of waarvoor zelfs niets is voorgeschreven. Dan is maatwerk nodig. Maatwerk begint met wat we 'professionele buikpijn' noemen: het gevoel bij UWW-medewerkers dat 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 gebruikmaken van het handvest waarin we begin 2022 onze visie op maatwerk hebben vastgelegd en de handreiking waarin de kaders voor het toepassen ervan zijn beschreven.

MAATWERKPLAATS

Bij complexe situaties kunnen medewerkers terecht bij de landelijke Maatwerkplaats of een van de regionale Maatwerkplaatsen. Daar zoeken medewerkers gezamenlijk naar een oplossing die zowel recht doet aan de belangen van de cliënt als aan de bedoeling van de wet. 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 relevante UWW-bedrijfsonderdelen betrokken. Wanneer er sprake is van problematiek die onze organisatie overstijgt, zoeken we actief de samenwerking op met andere publieke dienstverleners.

De beginperiode van de Maatwerkplaats is begeleid met een zogenaamde 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 al veel ervaring opgedaan met het vinden van oplossingen 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 processen binnen UWW 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. Dat 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 UWW. Om meer bewustwording over doenvermogen te creëren en medewerkers meer handelingsperspectief te bieden, heeft de landelijke Maatwerkplaats in 2022 een workshop Doenvermogen ontwikkeld. Meer dan 1.000 medewerkers van UWW, gemeenten en andere organisaties hebben deze workshop inmiddels bijgewoond.

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 stage gelopen bij UWW. Het plan is om deze stages in het eerste kwartaal van 2023 structureel in te bedden en ook toegankelijk te maken voor beleidsmedewerkers van UWW 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 geschilbeslechters naar probleemoplossers. Ons doel is dat ook mensen die het niet eens zijn met een beslissing, zich door UWW 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.

Bij beroeps- en hogerberoepszaken onderzoeken we of we de juridische ruimte maximaal benutten. We proberen waar mogelijk te vermijden dat mensen in procedures met UWW 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. Het gaat om circa 1.200 beroepszaken en 400 hogerberoepszaken. We verwachten de beoordeling ervan in het eerste kwartaal van 2023 te hebben afgerond.

VERREKENEN VAN INKOMSTEN ARBEIDSBEPERKTEN

De manier waarop UWW en gemeenten inkomsten uit werk met een uitkering verrekenen kan tot onzekerheid en financiële problemen leiden bij mensen met een beperking die werken en een uitkering hebben. Dit speelt vooral als zij wisselende inkomsten hebben. UWW maakt een inschatting van het inkomen en hanteert dat bedrag bij de verrekening drie, zes of twaalf maanden lang. Hierdoor krijgen mensen soms maandenlang een te lage of juist een te hoge uitkering, die ze later deels moeten terugbetalen. Dat willen we voorkomen. We hebben daarom drie verbeterinitiatieven in gang gezet.

- Uitkeringen van mensen met sterk wisselende inkomsten willen we voor een kortere periode gaan vastzetten. Begin november 2022 zijn we een pilot gestart. Bij een positieve uitkomst 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 deze groep cliënten, hebben we in 2022 een *serious game* ontwikkeld en getest. Deze gaan we in 2023 op grote schaal inzetten.



'Vast contactpersoon is vooruitgang in dienstverlening van UWW'

Nasra Ralim (41) is health-adviseur bij detachingsbureau Brunel. Samen met een collega is zij verantwoordelijk voor alles op het gebied van arbo, gezondheid en veiligheid van de 1.800 medewerkers en gedetacheerden. Sinds een jaar heeft Brunel een vaste interne accountmanager bij UWW.

'In de begeleiding van zieke medewerkers zijn wij de spil. We adviseren en ondersteunen de HR-specialisten bij de begeleiding van zieke of arbeidsongeschikte medewerkers. We monitoren het verzuimdossier en stroomlijnen de contacten tussen de medewerker, leidinggevende, arbo-arts, UWW en andere partijen. Op dit moment heb ik veertig dossiers onder mijn hoede, mijn collega zo'n zestig. We hebben zeker een paar keer per maand, soms

wel drie keer per week contact met UWW. Dat kan over van alles gaan: Ziektewet, ouderschapsverlof, een WIA-aanvraag, een tweede-spoor-begeleiding (re-integratie van een medewerker naar een andere werkgever, red.). Het is heel breed.

Interne accountmanager

Hadden we voorheen een vraag, dan belden we met de UWW Telefoon Werkgevers. Dat was vaak wel lastig. Je wist nooit of je de persoon aan de lijn zou krijgen met wie je een vorige keer had gesproken. Doorverbonden worden met diegene was niet mogelijk, terugbelverzoeken werden niet altijd opgevolgd en het gebeurde ook nogal eens dat je van de ene medewerker een ander antwoord kreeg dan van de andere. Sinds april vorig jaar hebben we een vast contactpersoon, Irene Boelhouwers. Zij vroeg ons zelf of we het fijn zouden vinden om een interne accountmanager te hebben. Ja, super. Er is een prettige samenwerking ontstaan, met voor ons een grote toegevoegde waarde.

De lijntjes zijn kort en we kunnen Irene voor al onze vragen benaderen. Zij neemt direct contact op met de bron: degene binnen UWW die een dossier behandelt. Daardoor is haar informatie snel en betrouwbaar.

Een mooi voorbeeld van de nauwe samenwerking is de nieuwe regeling voor betaald ouderschapsverlof, die vorig jaar augustus inging. Mensen kunnen gedurende negen weken een uitkering van UWW krijgen. Voor onze administratie en ons werkproces is zo'n nieuwe regeling niet niks. We hadden al veel informatie gekregen, onder andere via een webinar van UWW, maar in individuele gevallen is het soms toch nog moeilijk hoe je met iets moet omgaan. Heel waardevol als je Irene dan gericht vragen kunt stellen. Ik vind de interne accountmanager een enorme vooruitgang in de dienstverlening van UWW. Ik zou zeggen: geef iedere werkgever er een. ■



Soms doen zich
bijzondere situaties
voor, dan bekijken we
wat we concreet voor
deze mensen kunnen
betekenen

- Daarnaast zullen we in 2023 verbeteringen doorvoeren in de communicatie met onze cliënten.

Deze verbeterinitiatieven zijn primair gericht op mensen die naast hun arbeidsongeschiktheidsuitkering in loondienst werken. Maar de verrekenproblematiek is waarschijnlijk nog groter bij mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering die als zelfstandige werken, omdat zij vaak wisselende inkomsten hebben. Daarom zijn we in 2022 gestart met voorbereidingen om ons ook actief op deze groep te richten.

MAATWERK IN BIJZONDERE SITUATIES

Soms doen zich bijzondere situaties voor waarin grotere groepen mensen die dupe lijken te zijn van onbedoelde effecten van wet- of regelgeving of van nalatig handelen van UWV. We bekijken dan wat we concreet voor deze mensen kunnen betekenen. Ook in 2022 hebben we een aantal van dergelijke knelpunten gesignaleerd.

RECHT OP TOESLAGENWET-UITKERING

In 2022 constateerden we dat het aantal aanvragen voor een Toeslagenwet-uitkering naast een WW-uitkering het afgelopen jaar 40% lager was dan in dezelfde periode in 2021. Nader onderzoek wees uit dat 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. De nieuwe klantapplicatie stelde expliciet de vraag of de WW-aanvrager ook een aanvraag voor een Toeslagenwet-uitkering wil invullen. Bij een negatief antwoord gebeurde dat dus niet. Uit een data-analyse bleek dat sinds de introductie van de WW-klantapplicatie 13.000 mensen die mogelijk wél 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. We willen voorkomen dat mensen met een laag (gezins)inkomen onnodig onder het sociaal minimum zitten omdat ze een

regeling niet begrijpen. 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, behalve wanneer overduidelijk is dat ze geen potentieel recht op een toeslag hebben. Dit leidde tot ruim 6.000 beslissingen in november (tegenover ruim 4.000 per maand in de maanden daarvoor).

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. 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. Vrouwen die een te hoge uitkering hebben gekregen, hoeven niets hoeven terug te betalen.

AFHANKELIJKHEID VAN ANDERE PARTIJEN

Soms gaat er iets mis doordat we voor onze beslissingen afhankelijk zijn van gegevens van andere partijen. Zo is gebleken dat we voor circa 7.000 mensen die naast hun uitkering als zelfstandige

werken, van de Belastingdienst geen relevante inkomstegegevens 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 Ziekte- en Wazo-uitkeringen hebben ontvangen voor werknemers waarvoor ze ook loonkostensubsidie krijgen. 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 Ziekte- en Wazo-uitkeringen. 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. ■



Intensivering werkzoekenden- dienstverlening

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 oplossing lijkt te liggen in het aannemen van mensen die 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 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 die nog niet (volledig) naar vermogen aan het werk zijn met inzet van middelen en instrumenten motiveren om (meer uren) aan het werk te gaan en naar werk te begeleiden.

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,



'Ik heb altijd gevoeld dat ik iets beters kon dan ik deed'

Patrick (37) kwam via UWW terecht bij RataPlan, een kringloopwinkelketen. Daar kreeg hij de mogelijkheid een opleiding tot logistiek medewerker op mbo-niveau 2 te doen. Die greep hij met beide handen aan. Nu is hij bij Spruit Aandrijftechniek gedetacheerd. 'Ik heb altijd gevoeld dat ik iets beters kon dan ik deed. Nu heb ik alle diploma's behaald die ik nooit heb kunnen halen én ander werk.'

'Ik heb tot mijn zestiende op school gezeten, maar leren was altijd moeilijk voor mij. Na een beoordeling bij UWW kreeg ik een Wajong-uitkering, ik hoefde niet te werken. Maar dat wilde ik juist graag: mijn

eigen geld verdienen. Thuiszitten, ik ben er geen voorstander van. Vreselijk, die sleur. Bij een kringloopwinkel in Anna Paulowna heb ik zes jaar vrijwilligerswerk gedaan. Toen kreeg ik een herkeuring bij UWW en daar kwam uit dat ik 32 uur per week kon werken. Geweldig vond ik dat, ik kon de maatschappij weer in.

Doorstromen met mbo-2 diploma

Bij de marine kreeg ik de kans om een eenjarige opleiding logistiek te doen op niveau 1. Dat wilde ik graag. Daar heb ik ook een diploma voor heftruckchauffeur behaald en een veiligheidstraining gedaan. Na dat jaar moest ik daar weg omdat de marine alleen mensen met mbo-niveau 2, 3 of 4 in dienst heeft. Vervolgens kwam UWW met de vraag of ik bij RataPlan een opleiding op mbo-niveau 2 voor logistiek medewerker wilde doen. Ik wilde doorpakken, dus daar

was ik blij mee. Het ging mij niet zozeer om het werk in de winkel, het ging mij om het diploma. Ik wilde de logistiek in.

Hulp van een jobcoach

Al die tijd heb ik een perfecte jobcoach gehad. Hij ondersteunde me bij RataPlan en hij heeft me voorgesteld bij Spruit, waar ze een logistiek medewerker zochten. Samen met hem ben ik daar op gesprek gegaan. Ik was zo enthousiast dat ik meteen wilde beginnen. Na zes weken wist ik al dat ik op mijn plek zat bij Spruit: het is geweldig. Ik heb leuke collega's en ik mag mijn rijbewijs gaan halen, wat ik ook altijd al heb gewild. Het is zwaar en het is hard werken, 's avonds ben ik kapot, maar ik heb veel voldoening van m'n werk. Meer dan ik ooit heb gehad.' ■



Onze scholingsadviseurs zorgen voor een arbeidsmarktgericht scholingsadvies, gericht op duurzame werkherhvatting

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 dashboard Skills, dat wij met Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB) ontwikkelden, kan hierbij helpen. Het biedt namelijk de mogelijkheid om vanuit taken en vaardigheden dwarsverbanden te leggen tussen verschillende beroepen. Eind december 2022 is het dashboard uitgebreid tot 281 beroepen.

SCHOLING

Aan mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt bieden we scholing aan. We willen dat zo effectief mogelijk doen. Daarom zetten we scholingsadviseurs in die op verzoek een arbeidsmarktgericht scholingsadvies geven, gericht op duurzame werkherhvatting van de cliënt. Verder kunnen alle werkenden en werkzoekenden een keer per jaar bij ons een 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. 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

oitoit 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.

STAP-BUDGET

Sinds 1 maart 2022 kunnen alle werkenden en werkzoekenden gebruikmaken van het Stimuleringsbudget voor de arbeidsmarkt (STAP)-budget. Dit is een leer- en ontwikkelingsbudget van maximaal € 1.000. 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 tijdvakken is € 12,9 miljoen extra beschikbaar gesteld, waardoor het budget voor 2022 uitkwam op € 172,9 miljoen. De regeling vervangt de fiscale aftrek scholingsuitgaven.

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 een 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. Meer dan de helft van de aanvragers heeft maximaal een mbo-4 opleiding. Ruim de helft (58%) wil zich bijscholen om het huidige werk beter te kunnen doen, 42% om ander werk te kunnen doen. Bijna een kwart (23%) is werkzaam in de zorg.

Mensen die niet zelfstandig een aanvraag kunnen indienen, kunnen terecht op een UWW-kantoor. Om te voorkomen dat zij misgrijpen, is voor hen budget gereserveerd. In het najaar van 2022 hebben we via een radiocampagne actief gewezen op die ondersteuning. Samen met het ministerie van SZW kijken we naar de verdere doorontwikkeling van de regeling, zoals de mogelijkheid om het STAP-budget in te zetten voor EVC-trajecten (Erkenning van eerder verworven competenties) en meerjarige scholing.

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 vijfhonderd meldingen over mogelijk misbruik of oneigenlijk gebruik doorgegeven aan de Toetsingskamer. Sinds de start van de regeling in maart zijn al meer dan zeshonderd opleidingen door tussenkomst van de Toetsingskamer uit het register verwijderd. Eind 2022 heeft de minister van SZW 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 uit 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 bevestigt dat er een grote behoefte is aan persoonlijke dienstverlening op maat. Deze dienstverlening is bewezen effectief: elke extra euro die hierin is geïnvesteerd, 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 naar de effectiviteit van onze re-integratiedienstverlening voor Wajong-gerechtigden verwachten we in het eerste kwartaal van 2023.

INTENSIVERING DIENSTVERLENING AAN ARBEIDSBEPERKTEN

We wijzen werkgevers er actief op dat ze hun vacatures ook kunnen vervullen met mensen met een arbeidsbeperking. We kunnen 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. 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. In de tussentijd gedooft het ministerie deze dienstverlening.

WW-gerechtigden blijken zich bij persoonlijke dienstverlening meer gezien, gehoord en geholpen te voelen

PILOT SCHOLINGSAANBOD WIA-WGA

Werkzoekenden met een WIA/WGA-uitkering beschikken vaak niet over een (bruikbare) startkwalificatie. 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 begeleiden we met een implementatiestudie. Deze 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 pilotregio's te motiveren 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 te verbeteren aan WW-gerechtigden die gezondheidsbelemmeringen ervaren in hun zoektocht naar werk. 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 onze 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. Zo plannen we bij een ziekmelding van een WW-gerechtigde die naar onze inschatting gezondheidsbelemmeringen ervaart, binnen 24 uur een gesprek in. We vragen dan onder meer aan welke ondersteuning de cliënt behoefte heeft. De pilot duurt zes maanden. ■



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). 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 ervaren verzekeringsartsen uitstromen, voornamelijk wegens pensioering, en nieuwe artsen vaak nog opgeleid moeten worden. 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 alle

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 procentueel (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 vijfhonderd naar ruim tweehonderd. De lange wachtperiode heeft meerdere oorzaken. Zo zijn mensen 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 de claimbeoordeling in minder gevallen tijdig hebben afgerond, hebben we in 2022 ook meer voorschotten aan cliënten verstrekt: in totaal 22.500, in 2021 waren dat er 18.300. Vanwege de lange wachttijden zijn ook de dwangsommen opgelopen van mensen die 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 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 lang in onzekerheid. We nemen daarom telefonisch contact op om hen te informeren en de mogelijkheid van een voorschot te bespreken. Voor werkgevers hebben we in 2022 een aantal klankbordbijeenkomsten



'Het was fijn geweest als UWV me nóg een keer had gebeld'

Marco Smink (53) zit ruim twee jaar in de Ziektewet. Dat hij nog steeds niet weet of hij recht heeft op een WIA-uitkering, maakt hem onzeker.

'Ik werkte als ploegleider bij Scalabor, een sociale werkplaats in Arnhem. In vier jaar tijd heb ik twee keer een burn-out gehad. De bedrijfsarts en de psycholoog constateerden dat ik autisme heb. Het werk als ploegleider was te zwaar voor me geworden en de 36 uur die ik werkte, haalde ik niet meer.

Nette uitleg aanvraagproces

Ik heb nieuw werk gevonden in de kwekerij van Scalabor. Dat vind ik heel fijn. Het is een stuk rustiger, ik heb geen

verantwoordelijkheden meer en het is duidelijk wat ik moet doen. Door mijn ziekte is mijn loon wel een stuk lager geworden: € 1.000 per maand. Op 16 januari 2023 was mijn Ziektewet-periode afgelopen. Er is een WIA-uitkering voor mij aangevraagd. Eind vorig jaar werd ik gebeld door een mevrouw van UWV. Zij heeft me netjes uitgelegd wat de bedoeling was en wat ik kon verwachten van het aanvraagproces. Dat vond ik prettig, het gaf me een stukje rust.

Onzekerheid geeft stress

Half februari ben ik bij de verzekeringsarts geweest. Eind februari had UWV er een klap op moeten geven. We zijn nu ruim een maand verder en ik heb nog steeds niks gehoord. Ik krijg wel een voorschot en UWV moet me een vergoeding van € 34 per dag betalen tot een maximum van € 1.500, omdat

ze te laat zijn met de beoordeling. Voor mij betekent het stress dat ik niets zeker weet. Ik raak snel in paniek en ben nogal chaotisch. Ik slaap slechter en ga malen. Ik ben ook weer bij de psycholoog geweest. Die zegt dat de onzekerheid niet bevorderlijk voor mij is. Ze hebben het druk bij UWV, zeg ik dan, ze kunnen er niks aan doen. Maar ik vind het wel moeilijk om mee om te gaan. Mijn vrouw heeft ook een inkomen, maar ja, je hebt er toch financiële zorgen om. Ik zou graag duidelijkheid willen hebben over wat ik ga verdienen. Ik probeer positief te denken, maar dan is er wéér een week voorbij. Het zou fijn zijn geweest als UWV nóg een keer had gebeld om uit te leggen waarom het zo lang duurt.' ■

HOOFDSTUK 1



We werken intensief aan maatregelen die moeten zorgen voor perspectief voor cliënten, werkgevers en onze medewerkers

georganiseerd. Daar hebben we toegelicht hoe we aan oplossingen werken, met vooral aandacht voor de vorming van de sociaal-medische centra (zie hieronder). 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 vereniging van verzekeringsgeneeskundigen NVVG, onze cliëntenraad en andere stakeholders. In april 2021 heeft de minister van SZW de Tweede Kamer geïnformeerd over een eerste set maatregelen die we nemen om de mismatch op te lossen. Centraal hierin staat de ontwikkeling van sociaal-medische centra. Eind augustus 2022 heeft de minister 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 vier 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 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 twintig van deze teams van start gegaan. Eind 2022 konden cliënten in acht regio's al gebruikmaken van de diensten van een sociaal-medisch centrum, in de overige drie 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. 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. 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 voelen meer ruimte om de dienstverlening meer op maat vorm te geven, maar geven aan dat ze daarbij nog wel worden beperkt doordat de ondersteuning in systemen hierop nog niet is aangepast. We blijven de sociaal-medische centra periodiek monitoren. De lessen gebruiken we bij de vormgeving van nog op te richten sociaal-medische centra

en om deze nieuwe dienstverlening te verbeteren.

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. Alleen als daaruit blijkt dat een herbeoordeling zinvol is, plannen we die in. Het voordeel van het jaarlijkse contact is dat cliënten weten wat wij van ze verwachten, dat wij een actueel beeld hebben van hoe het met hen gaat en dat we hen 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.

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 eind augustus 2022 aanvullende maatregelen aangekondigd.

Een ervan betreft tijdelijk buitenwettelijk beleid bij de WIA-claimbeoordeling van cliënten die tussen 1 oktober 2022 en 1 januari 2024 zestig 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. Zo willen we bewerkstelligen dat deze cliënten sneller duidelijkheid krijgen over hun inkomen tot aan de pensioengerechtigde leeftijd. Voorwaarde is dat zowel de cliënt als de werkgever met deze werkwijze akkoord gaan. De verzekeringsarts wordt wél ingezet wanneer er duurzaam geen arbeidsmogelijkheden zijn, dit in verband met eventuele toekenning van een IVA-uitkering. Het aantal WIA-claimbeoordelingen is sinds oktober 2022 gestegen. Tussen oktober en eind 2022 hebben we de vereenvoudigde beoordeling aangeboden aan ruim 3.300 cliënten van zestig jaar of ouder; bijna 2.500 van hen kregen daarna een verkorte beoordeling.

De aanvullende maatregelen vormen een welkome stap in de goede richting maar zijn onvoldoende om de mismatch op te lossen. Het inlopen van de achterstanden zal nog meerdere jaren duren. Er zijn op korte termijn aanvullende (bovenwettelijke) maatregelen nodig.

De aanvullende maatregelen van eind augustus 2022 vormen een welkome stap in de goede richting maar zijn onvoldoende om de mismatch op te lossen

OCTAS

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. UWW zal de commissie van input voorzien. Het eindrapport wordt medio 2024 verwacht. ■

Risicogerichte handhavingaanpak

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 hanteren we een risicogerichte aanpak. De afgelopen jaren hebben we misbruikrisico's in de WW, de Ziektewet, de WIA, de WAO en de Toeslagenwet geïdentificeerd. Vervolgens hebben we integrale maatregelen opgesteld om deze risico's te kunnen beheersen.

Eind 2021 is de set van maatregelen voor risicobeheersing in de WW vastgesteld, het is de bedoeling dat deze in de loop van 2023 wordt geïmplementeerd. De besluitvorming over de maatregelen voor risicobeheersing in de Ziektewet en de WIA hebben we eind 2022 afgerond. 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 met data-analyse naar combinaties van gedragskenmerken die mogelijk samenhangen met een verhoogde kans op regelovertreding. De signalen worden vervolgens door medewerkers nader onderzocht. Zo kunnen zij gericht hun werk doen. 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. De eerste ervaringen met de risicoscan Verwijtbare



werkloosheid zijn positief. De scan heeft sinds de livegang 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 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 deze contact met de werkzoekende op en biedt dan passende dienstverlening aan om de effectiviteit van het sollicitatiegedrag te verbeteren.

ONDERZOEK NAAR FRAUDE MET ZIEKTEWET-UITKERINGEN

Naar aanleiding van 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 al na enkele dagen ziekmelden met opvallend vaak dezelfde, waarschijnlijk gefingeerde oorzaak (een ongeval). De Ziektewet-uitkering die ze vervolgens ontvangen, exporteren ze naar een woonadres in het buitenland. Het gaat om in totaal 106 uitkeringen, waarvan er nog 8 lopen. We hebben tot nu toe € 51.000 aan terugvorderingen opgelegd en € 17.000 aan boetes.

ONDERZOEK NAAR FRAUDE MET NOW

UWW coördineert de afhandeling van meldingen over vermoedens van regel-overtreding 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 maatregelen om die risico's te verkleinen. In 2022 zijn grotendeels dezelfde risicofenomenen

geconstateerd als in 2020 en 2021. De focus ligt nog steeds op het risico dat werkgevers niet de juiste loonsom opgeven.

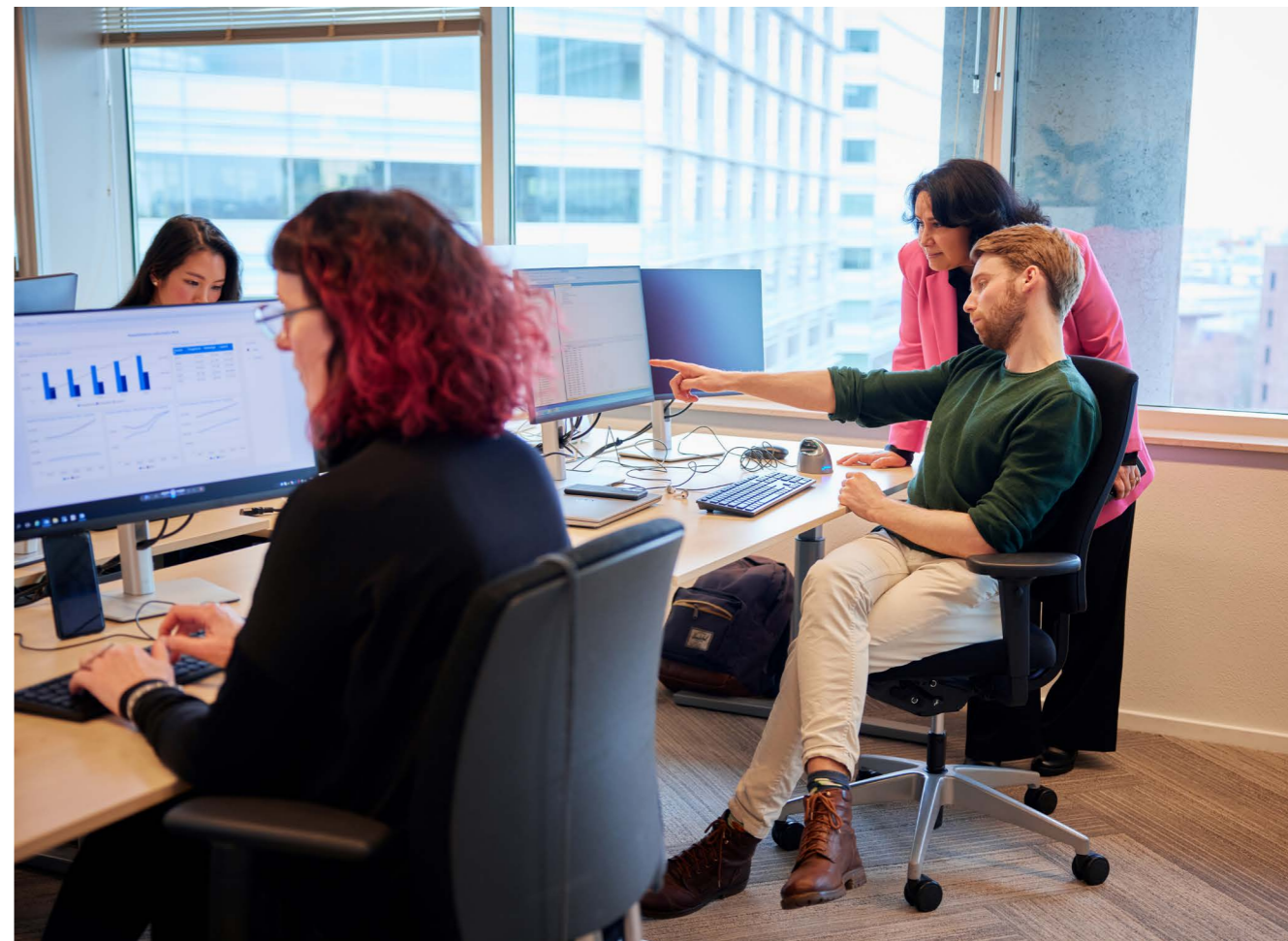
Op basis van ontvangen en datagedreven meldingen hebben we tot en met 2022 tijdens de voorschotfase 93 aanvragen afgewezen en de subsidie in 19 gevallen (tijdelijk) stopgezet. Tijdens de vaststellings-fase hebben we naar aanleiding van nadere controles 34 subsidies op nihil gesteld en 76 subsidies in 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. Dit heeft in 13 gevallen geleid tot strafrechtelijke vervolging. ■





Werken aan het fundament van UWV

Om kwalitatief hoogwaardige dienstverlening te kunnen bieden is het essentieel dat onze organisatie – het fundament – staat als een huis. Daarom versterken we onze personeelscapaciteit en investeren we in het vakmanschap van onze medewerkers en managers. We bevorderen de samenwerking tussen bedrijfsonderdelen zodat mensen ons meer als één organisatie ervaren. Daarnaast investeren we voortdurend in de vernieuwing van onze ICT, de ruggengraat van onze dienstverlening, en hebben daarbij een scherp oog voor beveiliging en privacy.



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.

In 2022 hebben we verder geïnvesteerd in het vakmanschap van onze medewerkers. Er zijn UWV-academies in ontwikkeling bij tien bedrijfsonderdelen. In overleg met de academies passen we elk kwartaal het opleidings- en trainingsaanbod (all you can learn) aan voor onze medewerkers. Het gebruik ervan is in 2022 fors gegroeid. We hebben in 2022 ook een nieuw leiderschapsprofiel ontwikkeld. 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. ■

Sturen op samenwerking tussen bedrijfsonderdelen

Uitkeringsgerechtigden en werkgevers hebben vaak te maken met meerdere bedrijfsonderdelen van UWV. We willen dat mensen UWV meer gaan ervaren als één organisatie. In 2022 zijn de benodigde voorbereidingen getroffen, in 2023 gaan we daarop expliciet sturen met onder andere integrale klantreizen en klantsignaalmanagement.

STUREN OP INTEGRALE KLANTREIZEN

Met een klantreis brengen we, vanuit de invalshoek van de cliënt of werkgever, de route in kaart die zij binnen UWV afleggen. We zien dan waar zich knelpunten voordoen in onze processen en in de samenwerking tussen bedrijfsonderdelen en bekijken welke verbetermaatregelen we kunnen nemen. In de afgelopen jaren zijn al klantreizen ontwikkeld voor specifieke processen.

Deze voegen we nu samen in vijf integrale klantreizen. Het voordeel daarvan is dat zij de samenhang tonen in het traject dat iemand binnen heel UWV doorloopt, dwars door alle bedrijfsonderdelen en regio's heen. Zo kunnen we gericht sturen op betere samenwerking.

Bij deze 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. We hebben de pijnpunten eind november 2022 besproken met onze cliëntenraden. De verbetervoorstellen pakken we in 2023 in samenhang op.

EÉN KENNISORGANISATIE

Onze dienstverlening verbeteren we op basis van wetenschappelijke kennis en inzichten. Ook op dat vlak werken we aan betere samenwerking. Op basis van de UWV Kennisagenda werken de verschillende bedrijfsonderdelen en kennisenheden 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. Voor de periode 2022–2025 bevat deze vijf UWV-brede kennisthema's, die aansluiten bij onze strategie.

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



Om ons handelen voor mensen met coronagerelateerde klachten te verbeteren zijn we in 2022 verschillende onderzoeken gestart

coronapandemie op de arbeidsgeschiktheid van mensen en de gevolgen voor hun gezondheid en participatie. We verwachten de eerste resultaten binnenkort. Verder hebben we onderzoek gedaan naar de aanvragen voor een WIA-uitkering vanwege

langdurige covid. De resultaten publiceren we dit voorjaar. Daarnaast hebben we kwalitatief onderzoek gedaan naar de ervaringen van verzekeringsartsen. Uit de eerste resultaten blijkt dat de beoordeling van langdurige covid lastig kan zijn omdat klachten als vermoeidheid en cognitieve problemen subjectief en medisch moeilijk te duiden zijn. We verwachten de resultaten in de loop van 2023 te publiceren. Een aantal artsen in opleiding verricht 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 deze patiënten ervaren. Een van de aanbevelingen voor verzekeringsartsen is om hieraan aandacht te besteden tijdens WIA-claimbeoordelingsgesprekken. De voorlopige resultaten van het onderzoek zijn gepubliceerd op de website van C-support, de definitieve worden in 2023 gepubliceerd. ■



'Mensen kunnen zich zo verloren voelen wanneer ze in de problemen komen'

Janine Post-Holtman werkt bij Team Geldzorgen van UWV. De afgelopen zes maanden had ze veel contact met een cliënt die te maken had met een malafide bewindvoerder, maar bij geen enkele instantie gehoor kreeg op haar noodkreet.

'Zo'n zes maanden geleden kregen wij de melding dat een cliënt financiële problemen had. Het ging om een jonge vrouw die twee jaar geleden haar kindje had verloren. Sinds het overlijden van haar kind was ze niet meer in staat om haar leven op orde te houden. Ze kwam in de schulden terecht; ook bij UWV. Ze had niet gereageerd op de brieven en de daaropvolgende aanmaningen die UWV stuurde, dus er werd beslag

gelegd op haar uitkering. Achteraf bleek dat zij toen al onder bewindvoering stond en de bewindvoerder had moeten reageren op de brieven. Ook kreeg ze van de bewindvoerder geen leefgeld. Ze kon niet eens boodschappen doen. Ik bracht haar in contact met de voedselbank; ze krijgt nu voedselpakketten.'

Hulp vanuit UWV

'Om te voorkomen dat ze nog verder in de schulden kwam, heb ik er eerst voor gezorgd dat de beslagleggingen op haar uitkering werden stopgezet en dat de invordering vanuit UWV met zes maanden werd opgeschort. Ook heb ik contact opgenomen met de gemeente, want zij zijn degene die de bewindvoerder aanstellen. Toen bleek dat ook na interventie van de gemeente de bewindvoerder de afspraken niet nakwam, heb ik haar aangeraden om bij de rechtbank

beëindiging van de bewindvoering aan te vragen. Het voorstel is nu dat haar broer bewindvoerder wordt en haar gaat helpen om alle zaken op orde te krijgen en de schulden af te lossen.'

Vertrouwen in de toekomst

'Het zijn dit soort situaties waar het Team Geldzorgen van zo veel betekenis kan zijn in het leven van een cliënt. Mensen kunnen zich zo verloren voelen wanneer ze in de problemen komen maar niet gehoord worden door grote instanties. En daardoor niet de hulp krijgen die ze nodig hebben. De cliënt heeft weer meer rust in haar leven, omdat ze zich eindelijk gehoord en geholpen voelt. Hierdoor kan ze zich weer richten op haar herstel. Ze krijgt weer voorzichtig vertrouwen in de toekomst.' ■



ICT en informatiebeveiliging en privacy

Een belangrijk onderdeel van 'werken aan het fundament' is de permanente vernieuwing van ons ICT-landschap. Het gaat om regulier onderhoud en om een aantal grote projecten die te sterk verouderde ICT-systemen, de zogeheten legacysystemen, zo veel mogelijk aanpassen aan de eisen en mogelijkheden van vandaag. Zo 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. 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-VERANDERCAPACITEIT

Om een betere dienstverlening te realiseren waarin de mens centraal staat, dringen we bij overheid en politiek aan op vereenvoudiging van wet- en regelgeving. Zelf streven we ernaar wendbaarder, efficiënter en slimmer te werken. Dat doen we met het in 2022 gestarte programma. De Versnelling, waarmee we de maakbaarheid van onze ICT vergroten.

VOORTGANG VAN HET UIP

In het UWV Informatieplan (UIP) schetsen we onze ICT-doelstellingen voor de komende jaren. In de afgelopen jaren hebben we de continuïteit en stabiliteit van ons ICT-landschap verbeterd. In 2022 hebben we verder gewerkt aan de noodzakelijke vereenvoudiging en vernieuwing. We boekten voortgang in de ontwikkeling van onze digitale dienstverlening, e-werken en gegevenshuidhouding. Sinds 1 maart 2022 kunnen werkenden en werkzoekenden digitaal STAP-budget aanvragen. We hebben, na enige aanloopproblemen, de massale toestroom bij de volgende aanvraagperiodes van 2022 probleemloos kunnen verwerken. Bij de eerste

Om (persoons)gegevens veilig te houden, investeren we continu in het op orde brengen en houden van de informatiebeveiliging en gegevensbescherming

aanvraagperiode in 2023 hadden we door een technische fout en grote drukte helaas wederom problemen. In januari 2022 hebben we een nieuwe, volledig digitale dienst gerealiseerd voor het aanvragen van voorzieningen. Van de nieuwe digitale aanvraag WW, ook wel WW-klantapplicatie genoemd, hebben sinds de start van de pilotperiode in november 2021 al meer dan 365.000 mensen gebruikgemaakt. Om onze gegevenshuishouding te verbeteren gaan we onder andere een pilot doen met datalifecyclemanagement. Met datalifecyclemanagement blijven in systemen alleen die gegevens staan die relevant zijn en die conform wet- en regelgeving mogen worden gebruikt. In het programma DataFabriek, dat drie verouderde datawarehouseomgevingen vervangt, is ook voortgang geboekt.

MEER DATAGEDREVEN WERKEN

Om onze dienstverlening te verbeteren is het belangrijk om de vele data waarover we beschikken, meer te benutten. In ons kompas Data-ethiek zijn de uitgangspunten vastgelegd die UWV hanteert bij de ontwikkeling en het gebruik van data en algoritmen. Het kompas wordt regelmatig gebruikt bij ethische impact assessments. Deze beoordelingen helpen ontwikkelaars, eigenaren en gebruikers om ethische effecten in kaart te brengen en de datatoepassing (waar nodig) aan te passen. Wanneer daarbij

dilemma's worden geconstateerd, leggen we die voor aan de in februari 2022 opgerichte onafhankelijke Commissie Data Ethiek.

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. 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-clients. Daarnaast participeert UWV in het Algoritmeregister van de Nederlandse overheid dat op 21 december 2022 is gelanceerd. Om de beschikbare kennis op het gebied van data te vergroten, is in 2021 de UWV Data Academie opgericht. Het aanbod vanuit deze academie is in 2022 uitgebreid; dat zetten we in 2023 voort.

INFORMATIEBEVEILIGING EN PRIVACY

UWV verwerkt op grote schaal (persoons) gegevens die vaak digitaal toegankelijk zijn. Om deze 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 daarbij de belangrijkste kaders. 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 dat voor een groter aantal kritische bedrijfsprocessen en systemen gedaan. De bedrijfsonderdelen hebben een gapanalyse uitgevoerd tussen de bestaande informatiebeveiligingsmaatregelen en de BIO. Op basis daarvan hebben ze 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 vernieuwen van deze systemen, maar er zijn grenzen aan wat we tegelijkertijd kunnen aanpassen. Het dichten van de 'gaps' gebeurt aan de hand van een meerjarenplan en heeft als doel dat onze processen en systemen per 1 januari 2026 geheel aan de BIO voldoen.

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 en 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. Met het programma Next Level Security (NLS)-1 richtten we ons op het verbeteren van specifieke cybersecuritymaatregelen. Daarnaast heeft adviesorganisatie KPMG in 2022 een cybersecurityroadmap opgeleverd. Mede op basis daarvan is in het vierde kwartaal een tweede Next Level Security-programma (NLS-2) van start gegaan. ■



'Dát is wat ik zoek, die twinkeling'

Cottus is een detacheerder in de technische branche met vijftien vestigingen door het hele land. Hun aanpak voor het werven van personeel via omscholing in een eigen vakschool is de sleutel tot succes. Directeur Vakschool **Sandor Görtz** vertelt wat er nodig is om een succesvol leerwerktraject op te zetten en hoe de hulp van UWV daarbij onmisbaar is.

'Goed werkgeverschap betekent onder andere dat je medewerkers structureel verder brengt in hun ontwikkeling. Deze stellige overtuiging, in combinatie met de krapte op de arbeidsmarkt, zette Cottus ertoe om zelf nieuwe mensen om te scholen. Sinds 2013 hebben wij een eigen vakschool en detacheren we nieuw opgeleide vakkrachten.

Bij werving in opdracht van klanten neemt Cottus de werving, selectie en opleiding voor haar rekening en biedt de klant de leerling een passende werkervaringsplek.

Intrinsieke motivatie

Opleiden is geduld hebben en willen investeren in de mens. Leerlingen moeten goede begeleiding krijgen. Dat is voor sommige bedrijven een dilemma: het dagelijkse werk moet ondertussen ook gebeuren. Wij onderzoeken met onze klanten hoe we de korte en lange termijn kunnen samenbrengen.

Het is helemaal niet belangrijk wat iemand allemaal al kan. Het gaat vooral om iemands intrinsieke motivatie om een nieuw vak te willen leren. We hebben bijvoorbeeld iemand in het traject die souschef was bij een sterrenrestaurant.

Maar hij trok werken in de avonduren niet meer. Nu werkt hij als lasser met werktijden van 7 tot 4 uur. En ik zie de twinkeling in zijn ogen als hij aan het werk is. Dát is wat ik zoek, die twinkeling.

Carrièreplan brengt rust en regelmaat

Volbrengt iemand het leerwerktraject en wil die inderdaad door in de techniek, dan is het tijd voor de volgende stap. Die bestaat niet alleen uit een arbeidscontract bij Cottus, maar ook uit een samen opgesteld carrièreplan. Daarmee plaatsen we een stip op de verre horizon. Zodat de medewerkers zich kunnen focussen op wat voor hun carrière belangrijk is. Het carrièreplan brengt hun rust en regelmaat en we werken daarmee duurzaam aan vakmanschap. Wat niet alleen goed is voor onze kandidaten, maar ook voor de maatschappij.' ■



Werken aan externe samenwerking

Om de publieke dienstverlening te verbeteren werken we aan een nauwere samenwerking tussen (Rijks)overheid, publieke dienstverleners en de politiek. Zo willen we tot beter uitvoerbaar beleid komen. De intensieve samenwerking met andere partners willen we verder versterken.

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

Samen met onze partners in de arbeidsmarktregio's kan UWV een belangrijke bijdrage leveren om de krapte op de arbeidsmarkt te verminderen. In 2021 zijn 35 regionale mobiliteitsteams gestart die mensen van werk naar werk begeleiden die door de coronacrisis hun baan kwijtraakten. Sinds 1 juni 2022 kunnen ook mensen die vóór de coronacrisis werkloos zijn geworden, van deze dienstverlening gebruikmaken. In de teams werken gemeenten, sociale partners en UWV nauw samen met

uitzendbureaus, SBB, onderwijsorganisaties, Werkgeversservicepunten en Leerwerkloketten.

We hebben de ambitie om deze gezamenlijke dienstverlening te continueren en verbreden. Wat ons voor ogen staat is een structurele situatie waarin álle werkzoekenden, werknemers en werkgevers bij één herkenbaar publiek loket terecht kunnen met al hun vragen over werk, inkomen, loopbaanontwikkeling, scholing en voorzieningen. Vooruitlopend op landelijke besluitvorming hebben we een concept voor regionale Werkcentra ontwikkeld. Inmiddels zijn er zeven regionale Werkcentra. In oktober 2022 heeft de minister van SZW haar plannen bekendgemaakt voor een nieuwe arbeidsmarktstructuur in 2025. Ter overbrugging is de tijdelijke aanpak van de regionale mobiliteitsteams in 2023 en 2024 verlengd.

LANDELIJKE SAMENWERKING ARBEIDSMARKTDASHBOARDS

Om structureel actuele regionale arbeidsmarktinformatie beschikbaar te kunnen stellen, hebben we in de periode 2020-2022 samen met de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG), de Programmaraad en SBB tien dashboards ontwikkeld. Deze staan op een speciaal voor dat doel ontwikkeld arbeidsmarkt informatieportaal dat goed wordt bezocht en gewaardeerd.

Een van de dashboards, het skillsdashboard, is gebaseerd op een eerste versie van de skillsontologie CompetentNL, een publieke en nationale skillstaal voor Nederland. UWV werkt met SBB, TNO en het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) samen aan CompetentNL en zal het vanaf begin 2025 via een apart portaal als open data beschikbaar stellen.



ANDERE SAMENWERKINGSVORMEN

Ook op tal van andere terreinen zoeken we de samenwerking met onze partners in de SUWI-keten. Zo werkten we in 2022 met de Belastingdienst en het CBS aan twee belangrijke initiatieven om de loonaangifteketen van Nederland robuuster te maken. Van cliënten met schulden wisselen we, mits zij daar toestemming voor geven, contactgegevens uit met gemeenten. Zo kunnen we ze sneller en beter helpen. Met de vereniging van verzekeringsgeneeskundigen NVVG werkten we samen om de mismatch tussen de vraag naar sociaal-medische beoordelingen en de daarvoor beschikbare capaciteit bij UWV te verkleinen. ■

Samenwerken om tot uitvoerbaar beleid te komen

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.

DRIEHOEK UITVOERING-BELEID-POLITIEK

Het ministerie van SZW en UWV bezien op reguliere basis wat er in de sturingsrelatie goed gaat en beter kan. In juli 2022 is de nieuwe samenwerkingsvisie Samen voor de burger vastgesteld. De visie beschrijft

vijf principes die de basis vormen van hoe we willen samenwerken. In de laatste maanden van 2022 is een plan opgesteld om die principes in onze dagelijkse samenwerking te integreren.

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. Daar spraken we met Kamerleden en bestuursleden van andere publieke dienstverleners over het belang van de publieke dienstverlening en de uitdagingen waarvoor we staan.



We investeren actief in het contact met stakeholders in het politieke en sociale domein

Begin juni al hadden we voor de tweede keer een knelpuntenbrief aan de minister van SZW gestuurd. De brief gaat onder meer 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). Een en ander is onderwerp van gesprek met het ministerie en zal worden ingebracht op de Vereenvoudigingsagenda SZW.

Het is belangrijk dat wetten en regelingen 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 die voor het eerst op wetsvoorstellen uitgevoerd. De inzichten eruit hebben we onder meer gebruikt bij de beoordeling van deze wetsvoorstellen. In een rondetafelgesprek in de Tweede Kamer in november 2022 complimenteerde de WRR ons 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 investeren daarom actief in het contact met stakeholders in het politieke en sociale domein. De vaste Kamercommissie SZW bracht in januari 2022 een werkbezoek aan ons kantoor in Den Haag. Dit bezoek stond in het teken van de menselijke maat in dienstverlening. Leden van onze raad van bestuur voerden gedurende het jaar kennismakingsgesprekken met Kamerleden en op verzoek van Kamerleden organiseerden we diverse individuele werkbezoeken. Ook met maatschappelijke stakeholders zoals vertegenwoordigers van werkgevers, werknemers, cliënten en het onderwijs

zijn de contacten geïntensiveerd. In oktober organiseerden we de talkshow KRAP, waarin meerdere partijen oplossingen aandroegen voor de krapte op de arbeidsmarkt.

SIGNALLEN CLIËNTENRADEN UWV

UWV kent een Centrale Cliëntenraad en elf Districtscliëntenraden. We zijn op allerlei niveaus structureel met elkaar in dialoog. In 2022 brachten de raden – gevraagd en ongevraagd – advies uit over meerdere onderwerpen. De cliëntenraden stelden onder andere voor om cliënten te helpen zich beter voor te bereiden op een bezwaar- of

beroepsprocedure, zodat zij hun kant van het verhaal goed naar voren kunnen brengen. Dit voorstel gaan we implementeren. Een ander voorstel van de Centrale Cliëntenraad was dat we cliënten preventief wijzen op minimaregelingen bij allerlei instanties en de mogelijkheden die deze bieden om te voorkomen dat mensen in de schulden terechtkomen. We zullen deze opnemen in de UWV-brede aanpak voor 2023 Grip op schulden. De cliëntenraad neemt ook deel aan onze interne werkgroep (preventie van) Schulden. Verder deed de Centrale Cliëntenraad ons de aanbeveling om binnen UWV gestructureerd te gaan werken met ervaringsdeskundigheid. We willen deze vorm van samenwerking beproeven en wanneer succesvol inbedden in de organisatie. Met de Centrale Cliëntenraad is ook tweemaal gesproken over mogelijk aanvullende maatregelen om de achterstanden in de sociaal-medische dienstverlening te verkleinen. Op 17 oktober is in Heerlen een pilot gestart waarbij cliënten een aandachtspuntenlijst krijgen die door de cliëntenraad is ontwikkeld. Daarmee kunnen zij zich beter voorbereiden op hun sociaal-medische beoordeling. De eerste geluiden zijn positief. ■



'Samen naar een verbeterde dienstverlening'

De Centrale Cliëntenraad vertegenwoordigt de stem van mensen die een uitkering hebben, geen werk hebben of op een andere manier door UWV worden geholpen. **Anneke Letschert**, voorzitter sinds 1 januari 2023, vertelt hoe zij de samenwerking met UWV ervaart.

'Sinds UWV verbeterde dienstverlening hoog op de agenda heeft staan, merk ik ook een verbetering in de samenwerking met de Centrale Cliëntenraad. Ik ben sinds 1 mei 2020 lid van deze raad. We worden nu eigenlijk overal bij betrokken. En dat heeft alles te maken met de nieuwe strategie van UWV, om de dienstverlening te verbeteren. De Cliëntenraad heeft een belangrijke functie: we gaan in gesprek met alle

directies van UWV om de stem van de uitkeringsgerechtigde te laten horen. Wat mij opvalt, is dat de divisies erg verschillen van elkaar, en ze soms niet van elkaar weten wat ze doen. Het is onze taak om dat aan te geven, zodat de cliënt niet verzuipd in de wereld van UWV.

Aandachtspuntenlijst

Het is fijn dat we nu overal vroeg bij worden betrokken. Zo hebben we als Cliëntenraad recent een aandachtspuntenlijst opgesteld voor mensen die een afspraak met een verzekeringsarts hebben. Zoals houd een dagboek bij, waarmee je beter kunt aangeven wat de klachten zijn. Die aandachtspuntenlijst werd direct serieus genomen. Sterker nog, er draait nu een pilot in Heerlen, waar die gebruikt wordt. Dat is voor mij een goed voorbeeld van de Cliëntenraad vroeg inschakelen.

Natuurlijk, UWV is en blijft een grote, logge organisatie. Het is bureaucratisch. Even snel iets regelen zit er niet in. Dat is voor de Cliëntenraad nog weleens frustrerend. Soms verlopen dingen zo stroperig dat ik er wel iets van zeg. We hebben bijvoorbeeld zo'n tweeënhalve jaar geleden een congres bijgewoond over de inzet van ervaringsdeskundigen bij cliënten. Dat was een pilot. Maar in 2023 zijn we er nog niet ver mee helaas.

Verbeterde dienstverlening

Over het algemeen ben ik wel positief over de samenwerking. Zo is er een hele afdeling bezig met de verbeterde dienstverlening. Ook zij hebben ons vanaf het begin betrokken bij de nieuwe plannen. We denken mee. En dat is uiteindelijk ook waarom de Cliëntenraad is opgericht.' ■



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.

Transparantie

Als publieke dienstverlener bepalen wij mede het vertrouwen dat mensen in de overheid hebben. We laten graag zien wat goed gaat, maar vinden het belangrijk 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 INFORMATIEHUSHOUDING

UWV is een informatiegestuurde organisatie. We zijn afhankelijk van de informatiestromen die we dagelijks ontvangen. Voor de uitoefening van onze taken is het essentieel dat deze voldoen aan de informatieprincipes:

informatie moet volledig, betrouwbaar, duurzaam toegankelijk en beveiligd zijn. Daarnaast moeten we informatie waarvan de bewaartermijn is verstreken 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 de stand van zaken van onze informatiehuishouding jaarlijks 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 informatieopslag is toegenomen. Uit de meting van 2022 komt naar voren dat we nog de nodige stappen moeten zetten om in 2026 het volwassenheidsniveau te bereiken dat we nastreven. Zo voldoet de bestuurlijk-juridische

informatie, die onder andere relevant is voor Wet open overheid (Woo)-verzoeken, nog niet aan onze 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. We zijn in 2022 ook gestart met de voorbereidingen voor een meerjarige campagne waarmee we onze medewerkers bewust willen maken van hun 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. De Woo verplicht overheden onder andere om documenten gefaseerd en proactief openbaar te maken. We hebben daarop geanticipeerd. Zo zijn we in juli 2021 al gestart met het UWV-brede programma OpenUWV. Daarin 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. We stimuleren dat management en medewerkers zich meer bewust worden van het belang van openbaarheid. Sinds 16 augustus 2022 publiceren we de vergaderverslagen van de raad van bestuur op uwv.nl. We verwachten in het eerste kwartaal van 2023 ook de bijbehorende documenten te kunnen publiceren. Op uwv.nl hebben we speciale pagina's ingericht waar alle



UWV is er voor ons allemaal, dat willen we beter zichtbaar maken

relevante informatie rondom de Woo te vinden is. Sinds 1 mei 2022 pakken we alle verzoeken om documenten conform de Woo op. Sinds die datum zijn er ongeveer negentig Woo-verzoeken binnengekomen en afgehandeld. ■

Zichtbaarheid

We communiceren proactief over onze dienstverlening, de uitdagingen waar we voor 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 (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. Dat willen we beter zichtbaar maken. Daarom laten we met verhalen van cliënten, werkgevers en externe partners zien hoe we invulling



geven aan ons nieuwe motto 'UWV werkt voor ons allemaal'. We doen dat 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. Ook was er veel belangstelling voor informatie van UWV over het aantal WW-uitkeringen, de spanningsindicator en de krapte in specifieke regio's of sectoren. We kwamen vaak in het nieuws met onze regelingen om werkloosheid te voorkomen, met de aantallen NOW-aanvragen en de noodzaak voor werkgevers om op tijd de NOW-eindafrekening aan te vragen. Ook het STAP-budget was regelmatig in het nieuws, vooral de 'stormloop' bij de aanvraagronde van het budget.

We zijn open over dingen die minder goed gaan, zoals 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 door beoordelingen zonder 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 telkens

wanneer we het STAP-loket openden voor een nieuwe aanvraagperiode. Het UWV-webcareteam zorgde er samen met het speciale STAP-team in Leeuwarden voor dat alle vragen zo goed mogelijk werden beantwoord. In de tweede helft van 2022 was de krapte op de arbeidsmarkt een belangrijk thema. Over de talkshow die we daarover organiseerden, KRAP geheten, plaatsten we korte video's op onze socialmediakanalen. We zorgden er ook voor dat deelnemers een videoquote kregen die ze weer konden delen op hun eigen socialmediakanalen.

REPUTATIE

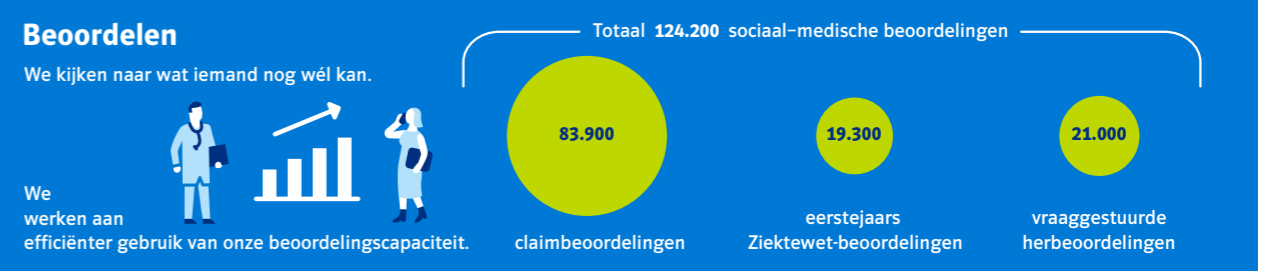
Door iedere dag mensen naar hun mening over UWV te vragen, kunnen we bijhouden hoe het gedurende het jaar gesteld is met onze reputatie. Die zegt iets over de maatschappelijke waardering voor een organisatie. In 2022 zijn ruim 4.600 mensen gevraagd naar hun beeld over UWV. We zien sinds de eerste metingen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



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	€ 194,6	€ 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



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

A photograph of a modern office interior. The left side of the image shows a wall with a bright yellow pattern of overlapping circles. To the right, a desk with a light-colored top and a silver metal base is visible. On the desk, there is a black computer monitor mounted on a stand. A black office chair with a mesh back is positioned in front of the desk. The floor is covered with a grey carpet. The overall lighting is bright and even.

Meer informatie?

De volledige tekst van het jaarverslag en alle cijfers zijn te vinden op de [UWV-verantwoordingsite](#)