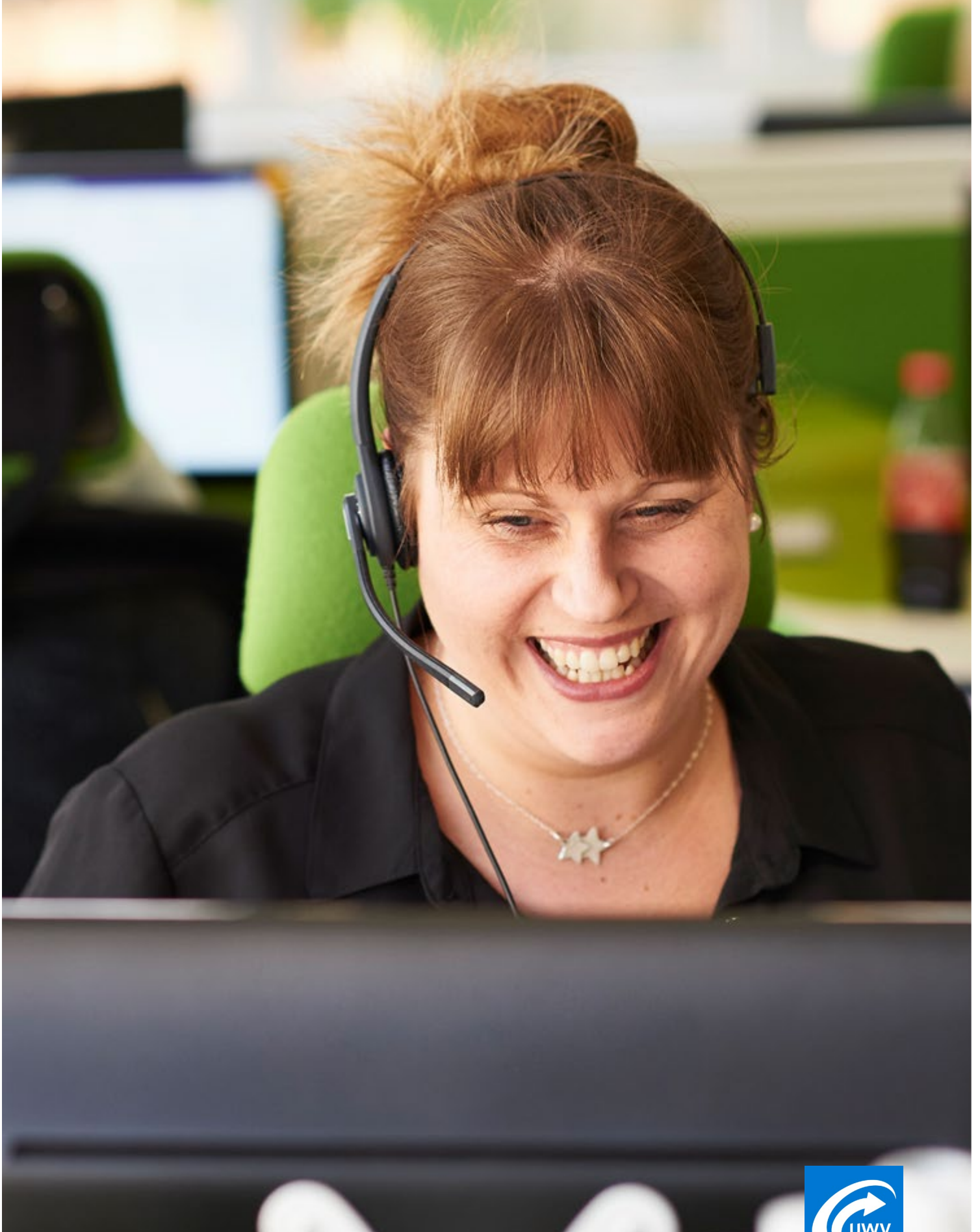


UWV achtmaandenverslag 2023, deel 1



Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Infographic	3
1. Werken aan dienstverlening	4
1.1. Meer menselijke maat en maatwerk	4
1.2. Intensivering werkzoekenden- en werkgeversdienstverlening	10
1.3. Sociaal-medische dienstverlening	14
1.4. Risicogerichte handhavingsaanpak	17
2. Werken aan het fundament van UWV	19
2.1. Versterken van capaciteit en vakmanschap	19
2.2. Evidencebased verbeteren	20
2.3. ICT en informatiebeveiliging en privacy	20
3. Werken aan externe samenwerking	23
3.1. Relatie met samenwerkingspartners	23
3.2. Samenwerken om te komen tot uitvoerbaar beleid	24
4. Werken aan de zichtbaarheid van UWV	27
4.1. Transparantie	27
4.2. Zichtbaarheid	28
Lijst van afkortingen	29
Colofon	30

Voorwoord

Mensen willen zich gezien, gehoord en geholpen voelen ...

In de eerste acht maanden van 2023 hebben we verdere stappen gezet om onze dienstverlening naar een hoger niveau te tillen, met meer oog voor de menselijke maat. Zo konden onze klantadviseurs dankzij het Klantbeeld burger, dat inzicht biedt in alle relevante gegevens van de cliënt, 84% van de telefonische vragen direct beantwoorden. Ook werken meer klantadviseurs met het mandaat om problemen voor cliënten zelf op te lossen. Bij complexere vraagstukken zorgen we ervoor dat de juiste professional snel wordt aangehaakt. Met vijf integrale klantreizen brengen we samen met cliënten en/of werkgevers de route in beeld die ze dwars door UWV afleggen, welke pijnpunten ze daarbij ervaren en welke concrete verbeteringen er mogelijk zijn. Voor vier integrale klantreizen zijn eerder dit jaar klantsignaalrapportages opgeleverd. Analyses van deze rapportages laten zien dat cliënten vooral aangeven dat we nog niet voldoende rekening houden met hun persoonlijke situatie en dat werkgevers vooral te kennen geven dat UWV redelijker zou moeten zijn bij bijvoorbeeld kleine overtredingen. Voor twee integrale klantreizen hebben we nu eerste concrete verdere verbetermaatregelen geformuleerd.

... maar dat kunnen we niet in ons eentje bereiken

We werken er hard aan om de menselijke maat meer in onze dienstverlening toe te passen, maar dat kunnen we niet alleen, en daarvoor zijn ook aangepaste regels en wetten nodig. We zien bijvoorbeeld dat er in de praktijk veel problemen en onzekerheid ontstaan door samenloop en stapeling van wetten en regelingen die vaak ook nog eens worden uitgevoerd door meerdere organisaties. Ook binnen onze eigen organisatie zijn er vaak meerdere bedrijfsonderdelen betrokken. We hebben al diverse verbetermaatregelen in gang gezet om zaken aan te pakken die binnen ons eigen bereik liggen, zoals bij het verrekenen van inkomsten van mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering en bij de beoordeling van WW-aanvragen voor Wajongers. Begin juni hebben we tijdens de Avond van de Publieke Dienstverlening onze Knelpuntenbrief aan de Tweede Kamer aangeboden. In die brief hebben we niet alleen aangegeven waar wetgeving goede dienstverlening in de weg staat, maar ook oplossingsrichtingen geboden om deze knelpunten (versneld) op te lossen. We zijn blij dat we eind september de kans kregen om tijdens een rondetafelgesprek met leden van de vaste Kamercommissie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid deze knelpunten en oplossingsrichtingen nader toe te lichten en te bespreken.

We werken samen met onze partners in de arbeidsmarktregio's ...

We spannen ons in om de grote groep werkzoekenden te helpen die ondanks de krappe arbeidsmarkt aan de kant staat en ondersteuning nodig heeft. Bijvoorbeeld omdat ze niet over de juiste kwalificaties beschikken, of omdat ze een arbeidsbeperking hebben. Dit doen we samen met onze partners op de arbeidsmarkt, steeds vaker in regionale Werkcentra. Daarvan zijn er inmiddels acht in verschillende stadia van ontwikkeling; de intentieverklaring voor een negende is in mei ondertekend.

... en vestigen onze hoop op een hernieuwd arbeidsongeschiktheidsstelsel

Een van de grote knelpunten die we al lange tijd ervaren is dat we met de beschikbare capaciteit de vraag naar sociaal-medische dienstverlening niet aankunnen. Hierdoor zijn grote achterstanden ontstaan, met als gevolg dat cliënten lange tijd in onzekerheid verkeren. We treffen al langere tijd intensieve maatregelen. Recente resultaten wijzen erop dat deze maatregelen, en dan vooral de zogeheten 60-plusmaatregel, voorzichtig eerste vruchten beginnen af te werpen. We zijn dan ook blij dat de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid in haar brief van 6 oktober heeft aangekondigd dat ze deze maatregel in 2024 wil voortzetten en aanvullen met de mogelijkheid om cliënten die werken praktisch te beoordelen op basis van hun feitelijke verdiensten. Tegelijkertijd is duidelijk dat er echt nog meer maatregelen nodig zijn – vooral structurele. Eerder dit jaar concludeerde ook de Algemene Rekenkamer dat de uitvoering van het Nederlandse arbeidsongeschiktheidsstelsel is vastgelopen. We vinden het dan ook een positieve ontwikkeling dat de Onafhankelijke Commissie Toekomst Arbeidsongeschiktheidsstelsel (OCTAS) zich sinds eind november 2022 buigt over een fundamentele herziening van het Nederlandse arbeidsongeschiktheidsstelsel. We hebben de commissie van de nodige input voorzien en onlangs ook met de commissie de resultaten gedeeld van een onderzoek waarin UWV-wetenschappers de arbeidsongeschiktheidsstelsels in Nederland en zeven andere Europese landen met elkaar hebben vergeleken. In november bespreken we de resultaten van dit onderzoek nader met alle betrokken partijen, waaronder de OCTAS.

Raad van bestuur

Nathalie van Berkel
Maarten Camps, voorzitter
Johanna Hirscher
René Steenvoorden

Infographic

UWV-resultaten eerste acht maanden 2023

Cijfers zijn afkomstig uit het UWV achtmaandenverslag 2023.

Tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid

Door de coronacrisis getroffen bedrijven konden tussen 6 april 2020 en 13 april 2022 tegemoetkoming in de loonkosten aanvragen.

NOW-regeling	1	2	3.1	3.2	3.3	4	5	6
Aantal definitief vastgestelde aanvragen	136.500	62.000	71.300	68.200	40.100	23.300	31.300	20.700
Aantal nabetalings	38.100	18.100	38.600	33.500	18.000	11.800	21.500	14.400
Bedrag nabetalings (x miljoen)	€ 504,5	€ 379,4	€ 495,0	€ 429,9	€ 202,1	€ 152,1	€ 112,5	€ 124,9
Aantal terugvorderingen	98.500	43.900	32.700	34.700	22.200	11.500	9.800	6.300
Bedrag terugvorderingen (x miljoen)	€ 2.611,8	€ 1.661,9	€ 509,3	€ 632,3	€ 429,9	€ 216,9	€ 76,8	€ 100,3
Aantal ingediende bezwaren	8.962	3.484	1.684	1.622	1.041	490	244	185

Uitkerings-verstrekking

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

Totaal 1.165.500 uitkeringen / € 15,7 miljard uitgekeerd

156.400
WW

838.100
Wajong, WIA, WAO en WAZ

171.000
Ziektewet
en Wazo

Beoordelen

We kijken naar wat iemand nog wél kan. We werken aan efficiënter gebruik van onze beoordelingscapaciteit.



Totaal 92.400 sociaal-medische beoordelingen

65.800

claimbeoordelingen

12.600

eerstejaars
Ziektewet-beoordelingen

14.000

vraaggestuurde
herbeoordelingen

Werk vinden

We ondersteunen mensen bij het vinden en behouden van werk.



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



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

73.900 vanuit WW volledig aan het werk

37.300 naast WW gedeeltelijk aan het werk

5.100 vanuit WIA gedeeltelijk aan het werk

3.100 vanuit WIA volledig aan het werk

4.800 vanuit Wajong

200 vanuit Ziektewet

100 vanuit WAO/WAZ

Handhaving

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



Inlichtingenplicht

- 4.800 overtredingen
- 800 boetes opgelegd



Inspanningsplicht

- 40.700 overtredingen
- 25.400 maatregelen opgelegd



Gegevens beheren en delen

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

21,0 miljoen inkomstenverhoudingen van ruim 13,9 miljoen personen in polisadministratie

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

Realisatie Dit alles realiseren we met 21.644 medewerkers (19.163 fte's) in dienst.



1. Werken aan dienstverlening

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

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

1.1. Meer menselijke maat en maatwerk

Bij alles wat we doen hebben we de mensen voor ogen voor wie we het doen. Dat betekent dat we ernaar streven om zo veel mogelijk de menselijke maat toe te passen en dat in sommige gevallen maatwerk nodig is. Als we meer rekening willen houden met de persoonlijke situatie en de wensen van cliënten en werkgevers, dan is het belangrijk dat we goed naar hen luisteren om erachter te komen wat hun positieve en minder positieve ervaringen met onze dienstverlening zijn. We hebben voor dat doel samen met cliënten en werkgevers een nieuwe monitor ontwikkeld, die de bestaande Klantgerichtheidsmonitor op termijn gaat vervangen.

Met deze nieuwe Menselijke Maat Monitor gaan we halfjaarlijks langs verschillende dimensies meten hoe cliënten en werkgevers de menselijke maat in onze dienstverlening ervaren. In maart en april 2023 hebben we dit onderzoek voor de eerste keer gedaan. Hiervoor hebben we ruim 40.000 uitkeringsgerechtigden en werkgevers benaderd; 11% heeft meegedaan. In ons viermaandenverslag 2023 hebben we enkele eerste resultaten vermeld, we kunnen nu wat aanvullende cijfers melden. Gemiddeld 57% van de bevraagde cliënten en 46% van de werkgevers geeft aan in onze dienstverlening de menselijke maat (zeer) sterk te ervaren. 13% van de cliënten en 10% van de werkgevers zegt deze (helemaal) niet te ervaren. Vooral jongeren, mensen die zijn afgewezen voor een uitkering en kleinere werkgevers blijken de menselijke maat minder sterk te ervaren. Het ervaren van de menselijke maat is niet geheel verrassend een goede voorspeller voor klanttevredenheid: 95% van de cliënten die de menselijke maat ervaart, is tevreden over de dienstverlening. Van de cliënten die de menselijke maat niet sterk ervaren is dat slechts 55%. Uit de monitor blijkt verder dat voor cliënten de dimensie 'UWV ziet mij als mens' het belangrijkste is voor het ervaren van de menselijke maat, gevolgd door 'UWV is redelijk' en 'UWV helpt'. Voor werkgevers is 'UWV is redelijk' het belangrijkste, gevolgd door 'UWV helpt' en 'UWV ziet mij als mens'.

Gedetailleerdere informatie over de uitkomsten van de eerste meting van de Menselijke Maat Monitor is te vinden in deel 2 van dit achtmaandenverslag, in paragraaf Aanvullende prestatie-indicatoren. In november 2023 volgt een tweede meting – dan hebben we ook vergelijkingsmateriaal. We meten daarnaast de tevredenheid van uitkeringsgerechtigden en werkgevers over onze dienstverlening dit jaar nog twee keer uitgebreid met onze Klantgerichtheidsmonitor. We melden de belangrijkste resultaten in deel 2 van dit achtmaandenverslag, in paragraaf 1.1 onder het kopje Klanttevredenheid.

Integraal verbeteren

Cliënten en werkgevers krijgen binnen UWV al snel te maken met meerdere bedrijfsonderdelen en personen, processen, wetten en regels. Als we willen dat mensen een drempelloze dienstverlening ervaren, dan is het nodig dat we zorgen voor samenhang in onze dienstverlening, dwars door alle bedrijfsonderdelen heen. Hiervoor zijn we in 2022 gestart met 5 integrale klantreizen. Bij een integrale klantreis brengt allereerst een team met vertegenwoordigers uit alle betrokken bedrijfsonderdelen samen met cliënten en/of werkgevers de route in beeld die ze binnen UWV afleggen, welke pijnpunten ze daarbij ervaren en welke concrete verbeteringen er mogelijk zijn. Daarna sturen we erop dat de klantreis zo goed mogelijk verloopt. We hebben inmiddels voor 4 integrale klantreizen alle beschikbare signalen van cliënten en medewerkers, procesdata en onderzoek samengebracht. Analyses van deze klantsignaalrapportages laten zien dat cliënten vooral aangeven dat we nog niet genoeg rekening houden met hun persoonlijke situatie en dat

werkgevers vooral te kennen geven dat UWV redelijker zou moeten zijn bij bijvoorbeeld kleine overtredingen. Voor 2 integrale klantreizen hebben we nu eerste concrete verbetermaatregelen geformuleerd; bij de andere 2 analyseren we de uitkomsten van de rapportages nog nader.

Bij de integrale klantreis Ik heb van jongs af aan een handicap gaan we als eerste aan de slag met knelpunten op twee gebieden. Cliënten hebben het gevoel dat ze tussen wal en schip belanden omdat de samenwerking tussen UWV en andere overheidsorganisaties niet drempelloos verloopt. Verder ervaren ze angst en onzekerheid bij de verrekening van inkomsten met hun uitkering (zie ook verderop in deze paragraaf, onder het kopje Verbetermaatregelen bij verrekenen van inkomsten arbeidsbeperkten). In het vierde kwartaal van 2023 gaan we in drie pilots experimenteren met verbetermaatregelen. In een pilot met de gemeente Gorinchem zullen we mensen die niet in aanmerking komen voor een Wajong-uitkering 'warm' overdragen aan de gemeente, zodat deze kan zorgen voor passende dienstverlening op het gebied van participatie en inkomensondersteuning. Hiervoor vragen we de cliënt expliciet toestemming om zijn naam en contactgegevens met de gemeente te mogen delen. We zullen deze juridisch toegestane maatwerkwerkwijze na drie maanden evalueren. In Zuid-Limburg gaan we in een pilot samen met scholen en gemeenten jonggehandicapten die nog op school zitten beter voorlichten, zodat ze beter weten waar ze voor welke dienstverlening terecht kunnen en sneller de juiste ondersteuning krijgen. Op 12 september is in Hengelo en Apeldoorn een experiment gestart met vaste contactpersonen voor mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering die te maken hebben met verrekening van inkomsten. Deze contactpersonen kunnen cliënten adviseren over de gevolgen die een verandering in inkomsten heeft voor hun financiële situatie. Ze maken hierbij ook gebruik van de Nibud-rekenhulp. Voor meer informatie daarover zie elders in deze paragraaf, onder kopje Verbetermaatregelen bij verrekenen van inkomsten arbeidsbeperkten.

Bij de integrale klantreis Ik ben ziek/deels arbeidsongeschikt pakken we als eerste knelpunten op vier gebieden aan:

- Mensen die een Ziektewet-uitkering ontvangen willen tijdig en proactief worden geïnformeerd over belangrijke momenten tijdens de Ziektewet-periode. In het vierde kwartaal van 2023 gaan we een nieuwe werkwijze beproeven waarbij we cliënten van wie we verwachten dat ze langdurig ziek zullen blijven, uitnodigen voor een voorlichtingsgesprek. Tijdens dat gesprek schetsen we de verschillende mogelijke scenario's en de effecten daarvan op hun inkomen, zodat ze niet meer verrast worden door een beslissing van UWV over hun recht op een uitkering.
- Mensen die een WIA-uitkering aanvragen missen duidelijke informatie over het totale proces waarmee ze te maken krijgen, van de start van de WIA-aanvraag tot en met hun re-integratie of eventuele overdracht aan de gemeente. We ontwikkelen op dit ogenblik nieuwe middelen om deze cliënten beter te informeren over wat er wanneer en hoe gaat gebeuren. Ook treffen we voorbereidingen voor een service-call waarmee we hen standaard telefonisch gaan informeren dat en waarover er post van ons aankomt. Mensen met een WIA-uitkering bellen we nu al om hen te informeren dat ze een uitnodiging ontvangen voor een re-integratie-adviesgesprek. Omdat deze service-call toch vaak onverwacht blijkt te komen en voor onrust zorgt, gaan we er meer context en uitleg bij geven. In het vierde kwartaal van 2023 toetsen we het aangepaste belscript bij cliënten. Verder ontwikkelen we een flyer bij de service-call die de verschillende scenario's en gevolgen na de claimbeoordeling schetst en ook de urgentie om tijdig te re-integreren.
- Cliënten met een WIA- of Ziektewet-uitkering ervaren het als hinderlijk dat ze vaak te maken hebben met meerdere UWV-bedrijfsonderdelen, personen, wetten en regels. Zo geven mensen die we in afwachting van hun WIA-claimbeoordeling de mogelijkheid bieden om een voorschot te ontvangen bijvoorbeeld aan dat ze in onzekerheid verkeren over hoogte en duur van het voorschot en of ze dat voorschot (deels) zullen moeten terugbetalen. Aan het eind van het vierde kwartaal 2023 beproeven we maatregelen die ervoor moeten zorgen dat bedrijfsonderdelen elkaar tijdig de juiste gegevens verstrekken, zodat de cliënt direct het correcte voorschot ontvangt.
- Een vierde belangrijk pijnpunt is de financiële onzekerheid die mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering ervaren rond de verrekening van inkomsten naast hun uitkering. Hiervoor hebben we al verschillende verbeterinitiatieven in gang gezet (voor meer informatie zie verderop in deze paragraaf, onder kopje Verbetermaatregelen bij verrekenen van inkomsten arbeidsbeperkten).

Versneld innoveren

We stimuleren onze medewerkers om innovatieve initiatieven op te pakken die niet per se aan een integrale klantreis gekoppeld zijn. Via netwerkbijeenkomsten en ons digitale innovatieplatform wisselen inmiddels ruim 2.800 UWV-medewerkers ideeën en ervaringen met elkaar uit. Om innovaties die onze dienstverlening verbeteren in korte tijd te kunnen realiseren, werken we met de UWV Accelerator. Daarbij krijgt een medewerker alle mogelijke hulp om met een eigen team zijn innovatieve idee in versneld tempo verder te ontwikkelen, uit te werken in een prototype en dat vervolgens te testen. De strakke methodiek en intensieve samenwerking maken het mogelijk om zes maanden werk in één maand te verzetten.

Persoonlijk en gemakkelijk 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 hen verder kan helpen. De host kan cliënten ook meenemen naar een huiselijk ingerichte kamer en in contact brengen met een expert van UWV. 91% van de cliënten ervaart de aanwezigheid van een host als waardevol; 94% van de cliënten is tevreden over de dienstverlening door de host. Het aantal locaties waar een host mensen ontvangt is uitgebreid naar 30. Eind

augustus zijn we op 5 van deze locaties gestart met beeldbellen. Hierbij verzorgt de host op verzoek van de cliënt een beeldbelverbinding, zodat de cliënt op een persoonlijke manier in gesprek kan met een expert.

Persoonlijker contact

Iedere maand nemen gemiddeld ruim 270.000 mensen contact op met UWV om een vraag te stellen. Met het Klantbeeld burger konden onze klantadviseurs in de eerste acht maanden van 2023 84% van deze vragen direct afhandelen. Dit digitale overzicht bevat informatie over contacten met de individuele cliënt, diens adres, arbeidsverleden en lopende uitkeringen (inclusief samenloop van uitkeringen). Het biedt daarnaast toegang tot documenten over de cliënt in ons elektronisch archief. Hierdoor hebben medewerkers van vrijwel alle bedrijfsonderdelen die dat voor hun werk nodig hebben toegang tot relevante gegevens. Het overzicht wordt nog met diverse gegevens uitgebreid. Vragen die niet direct door de klantadviseurs kunnen worden afgehandeld, worden met een terugbelverzoek doorgezet naar collega's. Die collega belt de cliënt binnen 24 uur terug om deze verder te helpen. Voor vragen over de WW geldt een terugbeltermijn van 4 kantooruren. Daarnaast werken we aan een Klantbeeld werkgever. Dit komt eind 2023 beschikbaar.

In een proeftuin werken inmiddels 251 klantadviseurs met een uitgebreider mandaat, waardoor ze meer problemen zelf mogen oplossen en alleen bij complexe vragen (multiproblematiek) de cliëntondersteuner inschakelen. De cliëntondersteuner fungeert voor deze cliënten als vaste contactpersoon in de regio, schakelt snel met UWV-afdelingen en externe partijen en past waar nodig maatwerk toe. We willen voor het eind van dit jaar alle klantadviseurs opgeleid hebben voor deze nieuwe manier van werken. Om inzicht te krijgen in hoeverre de cliënt zich echt gezien, gehoord en geholpen voelt, maken we gebruik van de applicatie Direct Feedback. Hiermee kunnen cliënten feedback geven over het contact dat ze hebben gehad met een UWV-medewerker. In juni hebben we een vernieuwde versie van de applicatie in gebruik genomen. De medewerker ziet nu via een persoonlijk ingericht dashboard wat zijn of haar mogelijke verbeterpunten zijn. Cliënten waarderen deze mogelijkheid om direct feedback te geven zeer.

Hulp bij geldzorgen

De schuldenproblematiek is al meerdere jaren een groot maatschappelijk probleem in Nederland. De verwachting is dat deze problematiek verder zal toenemen als gevolg van onder andere de prijsstijgingen door de oorlog in Oekraïne en de verwachte stijging van het aantal faillissementen. Daar komt bij dat bepaalde groepen mensen ondanks de krapte op de arbeidsmarkt moeilijk werk kunnen vinden en soms ook voor hoge (huur)kosten staan door de krappe woningmarkt. Als beginnende geldzorgen niet vroegtijdig gesignaleerd worden, dan kunnen deze uitmonden in (problematische) schulden. Schulden hebben grote gevolgen voor mensen. Zorgen over financiën leiden tot stress. Hierdoor zijn mensen met schulden onder andere minder goed in staat om te werken, werk te zoeken of scholing te volgen. Schulden kunnen daardoor belemmerend werken bij re-integratie en om mee te doen in de maatschappij. Verder vergroten schulden de kans dat mensen de verplichtingen overtreden die horen bij een uitkering. Dit alles vraagt om een maatschappelijk brede schuldenaanpak. Per 1 juli 2023 zijn zowel het minnelijke als het wettelijke schuldsaneringstraject ingekort van 36 naar 18 maanden. Dit zorgt ervoor dat burgers sneller schuldenvrij zijn en daardoor minder lang op het bestaansminimum hoeven te leven. In het verlengde daarvan kan UWV sinds 1 juli 2023 meewerken aan verkorte schuldsaneringstrajecten waarbij mensen met een schuld vrijwillig worden begeleid door een schuldhulpverlener.

Het tijdig signaleren van geldzorgen is belangrijk. Wanneer er snel hulp geboden kan worden, kan een mogelijke schuldsituatie worden voorkomen. Met het UWV-brede programma Grip op schulden, dat aansluit op de visie op schuldenproblematiek van het ministerie van SZW, geven we invulling aan onze ambities:

- **Preventie:** We proberen schulden bij UWV zo veel mogelijk te voorkomen en/of te beperken. Dit doen we onder andere door mensen actief te wijzen op de mogelijkheid om een toeslag aan te vragen, door hun via de beveiligde Mijn UWV-omgeving inzicht te bieden in eventuele openstaande invorderingen en betalingsmogelijkheden aan te bieden en door maatwerk toe te passen bij het verrekenen van inkomsten van arbeidsbeperkten.
- **Debiteurenbeleid:** Wanneer een cliënt toch schulden bij ons heeft, kijken wij samen naar de mogelijkheden voor een betalingsregeling die past bij de financiële situatie van de cliënt. We voeren ons incassobeleid zo efficiënt mogelijk uit en bieden waar nodig maatwerk. We kunnen bijvoorbeeld op verzoek een incassopauze inlassen.
- **Signaleren en doorverwijzen:** We bevorderen dat onze medewerkers in hun contacten met cliënten signalen van financiële problemen herkennen, schuldenproblematiek bespreekbaar maken en deze mensen in contact brengen met de specialisten van het UWV Geldzorgenteam.
- **Externe samenwerking:** Het aanpakken van geldzorgen kan UWV niet alleen. Om passende hulp te kunnen bieden is samenwerking nodig met andere overheidspartijen en schuldhulporganisaties. We bekijken of en wanneer we kunnen aansluiten bij diverse initiatieven die onder andere door ministerie van SZW worden ondersteund.

Daarnaast wisselen we gegevens uit met andere overheidsinstanties en doen we met data-analyse onderzoek naar het ontstaan van schulden. Hierbij kijken we – wanneer nodig – naar aanpassingen van wet- en regelgeving. In samenwerking met de Centrale Cliëntenraad hebben we onze website uitgebreid met een [pagina met oplossingsgerichte informatie over schulden](#) voor iedereen.

Medewerkers hebben in de eerste acht maanden van 2023 bijna 4.800 keer doorverwezen naar het UWV Geldzorgenteam (in geheel 2022: bijna 4.300 keer). De stijging van het aantal meldingen houdt gelijke tred met de groeiende problematiek van onze cliënten en de aandacht voor het signaleren en doorverwijzen naar het Geldzorgenteam. Dit team is daarom uitgebreid naar 37 specialisten.

Sinds april 2022 bieden we ook hulp aan werkgevers die in financiële problemen zijn geraakt mede doordat bij de definitieve vaststelling van de NOW-subsidie is geconstateerd dat ze deze (deels) moeten terugbetalen. Hiervoor is een team met 6 klantadviseurs samengesteld dat wordt ingeschakeld bij een vermoeden van financiële problemen. Ze nemen dan proactief telefonisch contact op met de werkgever. Ze bieden een luisterend oor en zijn getraind op doorvragen, zodat duidelijk wordt wat de problemen zijn en wat nodig is om de werkgever te helpen. Bijvoorbeeld het treffen van een betalingsregeling of uitstel van betaling, of doorverwijzing naar andere instanties zoals de Kamer van Koophandel of de gemeente. Deze klantadviseurs werken nauw samen met alle UWV-afdelingen die bij de uitvoering van de NOW betrokken zijn en zoeken ook naar oplossingen in samenwerking met externe partijen zoals de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) en de Kamer van Koophandel. In de praktijk heeft het team steeds vaker contact met werkgevers met ernstige financiële problemen voor wie een betalingsregeling niet afdoende is en die daarom verzoeken om kwijtschelding van (een deel van) de NOW-schuld. Sinds eind vorig jaar kunnen de teamleden ook zelf deze verzoeken behandelen. Ze nemen dan contact op met de werkgever om uit te leggen wat UWV wel en niet kan en mag doen. Dat leidt er soms toe dat het verzoek om kwijtschelding wordt ingetrokken of dat de werkgever wordt gewezen op een mogelijke juridische oplossing. In het tweede tertaal van 2023 zagen we het aantal bedrijven dat failliet gaat of stopt iets stijgen. Dat resulteerde in meer hulpvragen bij het Geldzorgenteam voor werkgevers. In de eerste acht maanden van 2023 hebben we 240 verzoeken tot kwijtschelding ontvangen.

Uitbreiding UWV-app

Met de UWV-app kunnen mensen met een WW- of Ziektewet-uitkering altijd en overal, snel, veilig, gemakkelijk en zelfstandig over een aantal services beschikken en zaken digitaal regelen. Onlangs zijn twee nieuwe functionaliteiten toegevoegd aan de UWV-app. Mensen met een WW-uitkering kunnen nu niet alleen via de app hun inkomsten doorgeven, maar ook hun sollicitatieactiviteiten. Op het dashboard zien ze direct ook hoeveel sollicitatieactiviteiten ze nog moeten doorgeven. Ze kunnen via de app nu ook pushnotificaties instellen. Op dit moment zijn er twee beschikbaar: een herinnering om het inkomstenopgaveformulier in te vullen en een melding dat de inkomsten bekend zijn. Inmiddels hebben 298.000 cliënten de UWV-app gedownload; de gemiddelde waardering is 4,5 op een schaal van 5.

Maatwerk

We spannen ons dagelijks in om bijna 1,2 miljoen mensen perspectief op werk en inkomen te bieden. Dit lukt alleen door met standaarden, processen en protocollen te werken. In de regel gaat dit goed en krijgen mensen de dienstverlening waar ze recht op hebben. Er doen zich echter altijd situaties voor waarin de standaard niet volstaat of waarvoor zelfs niets is voorgeschreven. We willen dat mensen dan niet van het kastje naar de muur worden gestuurd of tussen wal en schip vallen. Er is dan maatwerk nodig. Maatwerk begint met wat we 'professionele buikpijn' noemen: het gevoel bij UWV-medewerkers dat er iets niet klopt of dat iets zo toch niet de bedoeling kan zijn. We moedigen onze medewerkers aan om in dergelijke gevallen samen met hun collega's binnen de grenzen van de wet naar een goed gemotiveerde maatwerkoplossing te zoeken. Ze kunnen daarbij gebruikmaken van het handvest waarin we begin 2022 onze visie op maatwerk hebben vastgelegd en de handreiking waarin de kaders voor het toepassen van maatwerk zijn beschreven. De materiewetten die we uitvoeren zijn vaak erg complex en tot in detail geregeld. Ze bieden daardoor weinig ruimte. Wanneer handelen naar de strikte letter van de wet tot onbedoelde effecten leidt die tegen de geest van de wet indruisen, hechten we extra belang aan de juridische mogelijkheden van de beginselen van behoorlijk bestuur zoals die zijn benoemd in de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Maatwerkplaats

Bij complexe situaties, waarbij de uitvoering van wet- en regelgeving onredelijk hard voor mensen lijkt uit te pakken, kunnen medewerkers terecht bij de landelijke Maatwerkplaats of een van de regionale Maatwerkplaatsen. Daar zoeken medewerkers die betrokken zijn bij de kwestie gezamenlijk naar een oplossing die zowel recht doet aan de belangen van de cliënt als aan de bedoeling van de wet- en regelgeving. Op deze manier bieden we meer mensen die door de standaardprocedures tussen wal en schip dreigen te vallen dienstverlening op maat en leren we zelf van de opgedane inzichten. In de eerste acht maanden van 2023 werd bijvoorbeeld de casus ingebracht van iemand met een Wajong-uitkering voor wie een werkervaringsplek was geregeld. Daar kreeg hij een onkostenvergoeding voor, maar de werkgever had deze vergoeding als loon opgegeven. Dat leidde ertoe dat UWV op de uitkering kortte en geld terugvorderde. In de Maatwerkplaats werden alle verschillende belangen tegen elkaar afgewogen, met als resultaat dat de schuld werd kwijtgescholden. De cliënt voelde zich gezien, gehoord en geholpen door de UWV-medewerker die zijn zaak inbracht en stuurde een lange dankbrief, waarin hij aangaf dat zijn vertrouwen in UWV was hersteld.

Elke twee weken komen medewerkers uit alle geledingen van onze organisatie bij elkaar om vanuit verschillende disciplines, expertises en ervaringen signalen te bespreken die op structurele problemen wijzen. Ze onderzoeken zo'n probleem verder en haken de juiste partijen aan om gezamenlijk een structurele oplossing te vinden. Dat kunnen ook externe partijen zijn zoals het ministerie van SZW of ketenpartners zoals de Belastingdienst. Zo kwamen er bij UWV langere tijd signalen binnen dat de Belastingdienst soms kinderopvangtoeslag afwees voor mensen die bij UWV in een re-integratietraject zaten. Dit hebben we besproken met de Belastingdienst. Inmiddels is het handboek van de Belastingdienst aangepast en kunnen UWV-clianten bij ons een verklaring opvragen dat ze deelnemen aan een re-integratietraject. Een ander voorbeeld van een structureel probleem waarvoor vanuit de Maatwerkplaats een structurele oplossing is gevonden beschrijven we hierna, onder het kopje Arbeidsdeskundige beoordeelt WW-aanvraag van Wajonger. Signalen vanuit de Maatwerkplaats over structurele problemen waren een belangrijke bron voor onze knelpuntenbrief 2023 (zie paragraaf 3.2, onder het kopje Dilemma's en knelpunten).

Arbeidsdeskundige beoordeelt WW-aanvraag van Wajonger

Naar aanleiding van een signaal uit de Maatwerkplaats hebben we besloten dat, wanneer een Wajonger werkloos wordt en een WW-uitkering aanvraagt, de toets of er sprake is van verwijtbare werkloosheid voortaan wordt uitgevoerd door de arbeidsdeskundige die deze cliënt begeleidt. Dit doen we omdat veel Wajongers niet de gevolgen overzien van de keuze om een WW-uitkering aan te vragen. (De WW-uitkering is vaak hoger dan de Wajong-uitkering.) Bij een WW-aanvraag beoordeelt een uitkeringsdeskundige of de aanvrager niet verwijtbaar werkloos is. Hiervan is bijvoorbeeld sprake als het ontslag het gevolg is van eigen gedrag van de werknemer of omdat hij heeft ingestemd met het ontslag. Wanneer een Wajonger een WW-uitkering aanvraagt en er sprake blijkt te zijn van verwijtbare werkloosheid, dan wordt de WW-uitkering standaard in mindering gebracht op de Wajong-uitkering. Dit heeft vaak ernstige financiële gevolgen voor de cliënt en kan ertoe leiden dat hij een bijstandsuitkering moet aanvragen bij de gemeente. Als de cliënt daarentegen geen WW-uitkering aanvraagt, dan heeft hij recht op een ongekorte Wajong-uitkering. Over enkele maanden onderzoeken we in hoeverre deze nieuwe werkwijze het beoogde effect heeft gehad en welke eventuele vervolgstappen er nog nodig zijn.

Verbetermaatregelen bij verrekenen van inkomsten arbeidsbeperkten

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

We hebben daarom verschillende verbeterinitiatieven in gang gezet. We gaan daarbij uit van het perspectief van de mensen om wie het gaat.

- Begin november 2022 zijn we een pilot gestart om te testen of we met een signaal uit de polisadministratie cliënten kunnen identificeren met sterk wisselende inkomsten die te maken hebben met een vaste, langlopende verrekenencyclus. Wanneer de uitkeringsdeskundige op basis van het signaal uit de polisadministratie ziet dat de verwachte inkomsten afwijken van de daadwerkelijke inkomsten, kan deze snel proactief met de cliënt schakelen om te bespreken of de hoogte van de uitkering of de verrekenencyclus tussentijds moet worden aangepast. Uit de evaluatie van de pilot blijkt dat we cliënten met een WIA- en Wajong-uitkering met de beproefde werkwijze inderdaad sneller kunnen identificeren en helpen. In het vierde kwartaal van 2023 starten we met de voorbereidingen voor landelijke implementatie van deze werkwijze.
- Om te bereiken dat medewerkers zich beter kunnen verplaatsen in de situatie van mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering en in wat er op je af komt als je naast je uitkering wilt gaan werken en te maken krijgt met verrekenen, hebben we in 2022 de serious game Ervaar UWV in de schoenen van Rosa ontwikkeld en getest. Begin maart zijn we gestart met de landelijke uitrol. We verwachten dat de game nog voor de zomer van 2024 beschikbaar is voor alle medewerkers die dienstverlening verstrekken aan mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Ook steeds meer andere medewerkers kunnen de game spelen.
- Om cliënten met een arbeidsongeschiktheidsuitkering beter te kunnen informeren en sneller duidelijkheid te kunnen geven over hun inkomen is proactief handelen wenselijk. Hiervoor is het belangrijk dat alle informatie over een cliënt die ergens bij UWV binnenkomt en die van invloed kan zijn op de hoogte van diens uitkering, automatisch terechtkomt bij alle relevante bedrijfsonderdelen. We werken aan een signaleringsfunctie en een werkwijze hiervoor.
- Een van de pijnpunten die cliënten met een arbeidsongeschiktheidsuitkering ervaren als ze zich oriënteren om te gaan werken, is onduidelijke informatie. We hebben inzichtelijk gemaakt waar en op welke momenten informatie wordt gemist. In het vierde kwartaal van 2023 bepalen we welke vorm van informatie het best aansluit bij de behoefte van deze cliënten en stellen we hiervoor een prototype op.
- Als een cliënt gaat werken naast zijn arbeidsongeschiktheidsuitkering (of meer of minder gaat werken), wil hij weten wat dit betekent voor zijn besteedbaar inkomen. De huidige rekentool van UWV geeft hier geen antwoord op. De tool laat zien wat werken betekent voor de bruto-uitkering, maar houdt geen rekening met andere inkomstenbronnen van de cliënt zoals toeslagen of gemeentelijke voorzieningen. Daarnaast geeft deze rekentool een bruto-uitkomst, terwijl de cliënt meer behoefte heeft aan een netto-uitkomst. De afgelopen periode hebben we onder leden van de cliëntenraad en UWV-medewerkers een gebruikerstest uitgevoerd met de Nibud-rekenhulp [uitkeringnaarwerkberekenaar](#). De eerste resultaten lijken positief. Op dit moment voert een onafhankelijk onderzoeksbureau een gebruikerstest van de tool uit onder de deelnemers aan ons online klantpanel WIA en Wajong. Daarnaast is begin september een experiment gestart met vaste contactpersonen voor mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering die te maken hebben met verrekening van inkomsten (zie ook hiervoor, onder het kopje Integraal verbeteren). Deze contactpersonen maken gebruik van de Nibud-rekenhulp tijdens hun dienstverlening. Op basis van de input vanuit het onderzoekspanel, de gebruikerstest en het experiment zullen we besluiten of inzet van de Nibud-rekenhulp vast onderdeel wordt van onze dienstverlening. Verder hebben we in kaart gebracht welke initiatieven er bij de overheid zijn voor een rekenhulp voor cliënten. Dit heeft geresulteerd in het advies om op middellange termijn een structurele rekenhulp te ontwikkelen die gebruik maakt van de centrale rekenregels.

Niet alleen bij cliënten met een arbeidsongeschiktheidsuitkering die in loondienst werken, maar ook bij cliënten die als zelfstandige werken ontstaan door de huidige manier van verrekenen (hoge) vorderingen en nabetalingen.

Waarschijnlijk zijn de onzekerheid en onduidelijkheid bij deze groep nog groter, omdat de inkomsten maar één keer per jaar (na afloop van het kalenderjaar) aan de hand van de belastinggegevens vastgesteld kunnen worden. Het is voor een zelfstandige heel moeilijk om voorafgaand aan het jaar de verwachte inkomsten als zelfstandige goed in te schatten. Om hier beter zicht op te krijgen, hebben we onder deze zelfstandigen een kleinschalig vooronderzoek gedaan om te zien welk effect het heeft als we deze groep halverwege het jaar (dus halverwege de verrekeningscyclus) proactief benaderen. We verwachten de uitkomsten aan het eind van het derde kwartaal.

Van geschilbeslechter naar probleemoplosser

Mensen die bezwaar indienen tegen een beslissing, bevinden zich vaak in een ingewikkelde situatie vol onzekerheden. Ze hebben vaak ook al een heel traject bij UWV achter de rug. Ze verlangen een zorgvuldige behandeling van hun bezwaar en willen dat er nog eens goed, eerlijk en onafhankelijk naar hun situatie gekeken wordt, zodat ze weten waar ze aan toe zijn en krijgen waar ze recht op hebben. In 2022 zijn we begonnen om in onze bezwaarprocedure de beweging te maken van geschilbeslechter naar probleemoplosser. Ons doel is dat ook mensen die het niet eens zijn met een beslissing van UWV zich door ons gezien, gehoord en geholpen voelen. We willen hen beter helpen en recht doen aan hun unieke situatie. Hiervoor is het nodig dat we:

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

Ook bij beroeps- en hogerberoepszaken onderzoeken we of we de juridische ruimte maximaal benutten. We proberen waar mogelijk te vermijden dat mensen in procedures met UWV verwickeld raken.

Om de beweging van geschilbeslechter naar probleemoplosser te maken, zorgen we ervoor dat beleid, reglementen en instructies gescreend en zo nodig aangepast worden op meer menselijke maat. Zo hebben we de instructie 'terughoudendheid bij het instellen van hoger beroep' aangepast. De criteria zijn niet veranderd, de terughoudendheid om hoger beroep in te stellen was er al. We hebben de instructie aangepast vanuit het nadrukkelijke perspectief dat we de cliënt niet willen opzadelen met een extra procedure en zo nog langer in onzekerheid laten.

Op dit moment zijn we bezig met de vernieuwing van ons bezwaarreglement. Dit is een van de manieren waarop we concreet invulling geven aan het in juni 2023 afgesloten Handvest overheid-burger, waarin de overheid tien concrete beloftes doet om burgers zo goed mogelijk van dienst te zijn. Vooruitlopend op initiatieven om de Awb burgervriendelijker te maken, benoemen we in het vernieuwde reglement expliciet dat we streven we naar een zo informeel mogelijke afhandeling van bezwaarschriften. Dit zijn de twee belangrijkste aanpassingen:

- We spreken af dat we binnen vijf werkdagen contact opnemen met de cliënt.
- We gaan op een andere manier met verschoonbaarheid om als iemand te laat een bezwaarschrift indient. Dit houdt in dat we de ontvankelijkheid van een bezwaar wegens een termijnoverschrijding minder streng toetsen. Uiteraard nemen we de wet als vertrekpunt. Als iemand echt te laat is en geen goede reden heeft, ontkomen we er niet aan om het bezwaar niet-ontvankelijk te verklaren. We nemen nu echter eerder aan dan voorheen dat er een goede reden was om niet op tijd bezwaar te maken. Ook wordt het horen van de cliënt de norm.

Maatwerk in bijzondere situaties

Soms doen zich bijzondere situaties voor waarin grotere groepen mensen de dupe lijken te worden van onbedoelde effecten van wet- of regelgeving of van nalatig handelen van UWV. We bekijken dan gericht wat we concreet voor deze mensen kunnen betekenen. Ook in de eerste acht maanden van 2023 hebben we een aantal van dergelijke knelpunten gesignaleerd. Hieronder gaan we daar dieper op in. Over de afhandeling van in 2022 gestarte herstelacties rapporteren we in deel 2 van dit achtmaandenverslag, in paragraaf 1.1, onder het kopje Maatwerk in bijzondere situaties.

Menselijkere controlevoorschriften

Mensen die in het buitenland een arbeidsongeschiktheidsuitkering ontvangen, moeten ieder jaar met een formulier verklaren dat ze nog in leven zijn. Omdat we willen handelen vanuit vertrouwen en het mensen niet onnodig moeilijk willen maken, hebben we de controlevoorschriften gewijzigd. Sinds eind juli 2023 hoeven uitkeringsgerechtigden in het buitenland alleen nog een kopie van hun identiteitsbewijs aan hun verklaring toe te voegen. Dit betekent dat ze niet langer hoeven af te reizen naar de Nederlandse ambassade of een kantoor van de instantie die in hun woonland de arbeidsongeschiktheidswetten uitvoert, om daar het formulier te laten ondertekenen of voorzien van een stempel. Met deze wijziging maken we het gemakkelijker voor de cliënt en doen we minder onnodig beroep op zijn doenvermogen.

Herstelactie voor cliënten met inkomsten naast een arbeidsongeschiktheidsuitkering

Uit onderzoek na een intern signaal is gebleken dat tussen maart 2020 en maart 2023 een functionaliteit die automatisch een signaal moet afgeven zodra in de polisadministratie inkomsten van mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering worden geregistreerd, niet alle soorten inkomsten automatisch heeft gemeld bij de UWV-medewerkers die de uitkeringen verzorgen. Hierdoor hebben we ten onrechte sancties opgelegd aan cliënten. Deze hadden hun inkomsten niet doorgegeven, maar hun inkomstgegevens waren wel bij ons bekend omdat ze in de polisadministratie stonden. We hebben besloten om 9.000 beslissingen te herzien en alle opgelegde boetes terug te betalen. Uit het onderzoek bleek ook dat mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering die via een fictieve dienstbetrekking (opting-in) opdrachten uitvoeren tussen 2019 en maart 2023 mogelijk te veel uitkering hebben ontvangen. We beraden ons nog op verdere stappen hierover. De technische fout is inmiddels aangepast, waardoor

uitkeringsdeskundigen sinds maart 2023 bij alle soorten inkomsten weer een signaal krijgen zodat ze deze kunnen verrekenen met de uitkering.

Herstelactie voor WIA/WGA-cliënten 2016–2021

Onze accountantsdienst heeft vastgesteld dat in de periode 2016–2021 ongeveer 2.300 WIA/WGA-cliënten ten onrechte geen re-integratiedienstverlening hebben ontvangen. Dit kwam doordat er iets was misgegaan in de interne overdracht van deze cliënten. We zijn een herstelactie gestart om ervoor te zorgen dat deze cliënten persoonlijk gesproken worden en alsnog re-integratiedienstverlening aangeboden krijgen. Inmiddels hebben we ongeveer de helft van de groep benaderd. We verwachten dat deze herstelactie tot eind 2024 zal duren.

Herstelactie toeslag voor zieke werklozen

Bijna de helft van de Ziektewet-uitkeringen aan zieke werklozen wordt geautomatiseerd toegekend, maar als de werkloze ook een Toeslagenwet-uitkering ontving, moeten we handmatig beoordelen of hij naast de Ziektewet-uitkering ook recht houdt op een Toeslagenwet-uitkering. Dit is de afgelopen jaren bij een deel van de toegekende Ziektewet-uitkeringen niet gebeurd, waardoor een deel van de zieke werklozen onterecht geen Toeslagenwet-uitkering heeft gekregen. Eind 2022 hebben we een eerste herstelactie uitgevoerd voor bijna 500 benadeelde cliënten die op dat moment nog een Ziektewet-uitkering ontvingen. Door de gemiste Toeslagenwet-uitkering voor het eind van 2022 alsnog uit te betalen, zijn de gevolgen voor de inkomstenbelasting en voor de toeslagen van de Belastingdienst geminimaliseerd. Sinds mei voeren we een herstelactie uit voor de ongeveer 3.800 mensen van wie de Ziektewet-uitkering tussen 2018 en eind 2022 is beëindigd. We bellen hen om de situatie uit te leggen, nabetaling van de Toeslagenwet-uitkering aan te bieden en informatie te geven over de mogelijke gevolgen voor eventuele toeslagen vanuit de Belastingdienst (huur-, zorg- en kinderopvangtoeslag) en/of een lopende bijstandsuitkering. Het belteam kan cliënten ook aanbieden om op kosten van UWV financieel advies te krijgen van een onafhankelijk financieel adviseur. Met de Belastingdienst hebben we een vereenvoudigd proces afgesproken om eventuele fiscale schade als gevolg van de nabetaling direct te compenseren. In juli hebben we de eerste nabetalingen gedaan en de afspraken over de nabetaling van de Toeslagenwet-uitkering per brief bevestigd. We verwachten deze herstelactie dit jaar af te ronden. Het gemiddelde bedrag van de nabetalingen tot nu toe is iets meer dan € 2.000. Half februari 2023 hebben we een structurele oplossing doorgevoerd om te voorkomen dat een soortgelijke fout zich nogmaals voordoet.

Coulance voor uitkeringsgerechtigden na rampen

Begin februari 2023 werden Turkije en Syrië opgeschrikt door een reeks heftige aardbevingen. In overleg met het ministerie van SZW is besloten dat alle Turkse en Syrische WW-gerechtigden tussen 14 februari en 1 juli met behoud van hun uitkering een maand naar familieleden en andere naasten konden afreizen om hen bij te staan. In de 11 getroffen Turkse provincies ontvangen 247 mensen een arbeidsongeschiktheidsuitkering van UWV (in Syrië hebben we geen cliënten met een arbeidsongeschiktheidsuitkering). Jaarlijks sturen we naar deze cliënten een formulier waarmee ze moeten verklaren dat ze nog in leven zijn. Dit doen we om na te gaan of de uitkering rechmatig wordt betaald. Omdat het postverkeer door de aardbeving ernstig was ontregeld, hebben we besloten om gedurende een periode van drie maanden de uitkeringen niet te schorsen als we geen reactie zouden krijgen. Intussen hebben UWV-medewerkers geprobeerd deze cliënten wel op alle mogelijke manieren te bereiken, onder andere telefonisch en via social media. Half juni konden we vaststellen dat we met alle cliënten contact hadden gehad en dat ze dus allen nog in leven waren. Omdat er ook weer reguliere postcommunicatie mogelijk was, hebben we het reguliere werkproces half juni hervat. Gedurende de periode waarin we een aangepast proces volgden, hebben we 11 uitkeringen doorbetaald die anders geschorst zouden zijn. Verder hebben we in 3 gevallen maatwerk toegepast door een voorschot te verstrekken.

Op 8 september 2023 werd Marokko opgeschrikt door een ernstige aardbeving en op 10 september veroorzaakte een storm verwoestende overstromingen in Libië. Hierna is besloten dat Marokkaanse en Libische WW-gerechtigden een maand lang met behoud van hun uitkering in respectievelijk Marokko en Libië kunnen verblijven om familieleden en andere naasten bij te staan. Mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering die in Marokko of Libië wonen krijgen nu ook drie maanden de tijd voor het indienen van een verklaring dat ze in leven zijn.

1.2. Intensivering werkzoekenden- en werkgeversdienstverlening

We ondersteunen mensen bij het vinden van passend werk en werkgevers bij het vinden en behouden van geschikt (te maken) personeel. We hebben en vragen daarbij extra aandacht voor mensen met een arbeidsbeperking die minder makkelijk werk vinden. We hebben in onze dienstverlening steeds meer aandacht voor het voorkomen van baanverlies en de begeleiding van werk naar werk. 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.

In de eerste acht maanden van 2023 hebben wij diverse actuele thema's belicht die vooral te maken hebben met de aanhoudende krapte op de arbeidsmarkt, zoals waar de krapte en dus ook de baankansen het grootst zijn, hoeveel 55- en 65-plussers er werken en internationale vergelijkingen tussen de arbeidsmarkt in Nederland en in andere Europese landen. Verder zien we een aanhoudende belangstelling voor het door ons in samenwerking met Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB) ontwikkelde [dashboard Skills](#), dat inzichtelijk maakt waar er dwarsverbanden liggen tussen taken en vaardigheden voor verschillende beroepen.

Om vraag en aanbod op de arbeidsmarkt beter bij elkaar te brengen investeren we in de doorontwikkeling van onze bemiddelingsservice, met extra aandacht voor matches en inzicht in mismatches. In de eerste acht maanden van 2023 hebben we de aanbesteding voor de bemiddelingsservice afgerond en is de technische en functionele voorbereiding van de implementatie gestart. De implementatie van de vernieuwde bemiddelingsservice staat nu gepland voor het tweede kwartaal van 2024. Hierna is het voor cliënten eenvoudiger om zich in te schrijven op werk.nl, kunnen we kandidaten op basis van hun competenties matchen met vacatures en kunnen werkzoekenden en ook onze adviseurs werk zien in welk opzicht de competenties van de werkzoekende afwijken van de in een vacature gevraagde competenties.

Samenwerking in de arbeidsmarktregio's

We willen de gezamenlijke dienstverlening die we burgers en bedrijven via de mobiliteitsteams bieden voortzetten en waar mogelijk verbreden. In veel regio's wordt hieraan al concreet invulling gegeven. Er zijn inmiddels verschillende regionale Werkcentra in verschillende stadia van ontwikkeling operationeel: in Amersfoort, Groningen, Maastricht, Rotterdam, Eindhoven, Den Bosch en Amsterdam. In een Werkcentrum werken UWV en gemeenten op locatie en/of online samen met regionale partners als vakbonden, werkgeversorganisaties en onderwijsinstellingen. Op dit ogenblik wordt hard gewerkt aan nieuwe regionale Werkcentra in onder andere Haarlem, Zoetermeer en Zwolle. Op 10 mei 2023 ondertekenden de wethouders van de gemeenten in regio Zuid-Kennemerland/IJmond samen met UWV een intentieverklaring om begin 2024 in hun arbeidsmarktregio een regionaal Werkcentrum operationeel te hebben. Op initiatief van het ministerie van SZW zijn verschillende werkgroepen van start gegaan die onder andere de voor de regionale Werkcentra benodigde governance en wet- en regelgeving voorbereiden. De werkgroep die zich bezighoudt met ICT-voorzieningen voor een betere gegevensuitwisseling tussen de betrokken partijen heeft vertraging opgelopen. Dit kan nadelige gevolgen hebben voor het functioneren van de Werkcentra, omdat die hierdoor langer zijn aangewezen op de huidige suboptimale gegevensuitwisseling.

STAP-budget

Sinds 1 maart 2022 kunnen alle werkenden en werkzoekenden gebruikmaken van het Stimuleringsarbeidsmarktpositie-(STAP-)budget. Dit is een leer- en ontwikkelingsbudget van maximaal € 1.000 dat mensen kunnen aanvragen voor het volgen van een training, cursus of opleiding om hun positie op de arbeidsmarkt te verbeteren. Voor 2023 is € 170 miljoen beschikbaar, gelijkelijk verdeeld over vijf aanvraagtijdvakken. De regeling vervangt de fiscale aftrek scholingsuitgaven en is laagdrempelig en toegankelijk voor iedereen met een band met de Nederlandse arbeidsmarkt. De aanvraagperiode van 1 mei is zonder problemen verlopen, ondanks dat deze plaatsvond vlak na het nieuws dat het kabinet met het STAP-budget stopt. Voor de aanvraagperiode van 3 juli is het budget verlaagd van € 34 miljoen naar € 20 miljoen. Bij deze ronde kon voor het eerst ook budget worden aangevraagd voor vervolgcuren van een meerjarige scholing.

Bij de eerste drie rondes van dit jaar hebben in totaal 99.900 mensen STAP-budget ontvangen voor 11.000 opleidingen, verdeeld over 1.176 publieke en private opleiders. De toegankelijkheid van de regeling is terug te zien in de resultaten. Een brede groep heeft gebruikgemaakt van het STAP-budget. Zo weten we onder andere dat meer dan de helft van de aanvragers van deze rondes maximaal een mbo 4-opleiding heeft. Ruim de helft (56%) van de aanvragers wil zich met het STAP-budget bijscholen om het huidige werk beter te kunnen doen, 44% wil zich omscholen om ander werk te kunnen doen. Bijna een kwart (24%) werkt in de zorg.

Om misbruik en oneigenlijk gebruik van de regeling te voorkomen heeft de minister van SZW een begrenzing ingesteld van het aantal aanvragen per opleiding per jaar. De aanvraagperiode van mei was de eerste waarbij 3 opleidingen in verband met de begrenzing waren uitgesloten. Eind april is ook een lijst opgesteld met scholingen die niet in aanmerking komen voor STAP-subsidie. Onze STAP-unit signaleert proactief of er scholingen in het scholingsregister staan die mogelijk niet voldoen aan de voorwaarden. De Toetsingskamer van het ministerie van SZW doet vervolgens onderzoek en adviseert over het eventueel uitsluiten van opleiders of opleidingen.

Voor de laatste twee aanvraagperiodes heeft het kabinet besloten dat alleen door het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) erkende scholingen, of onderdelen hiervan, in aanmerking komen voor STAP-budget. Dit omdat deze scholingen arbeidsmarktgericht zijn, waardoor het budget gericht ingezet kan worden. We hebben bij het ministerie van SZW aangekaart dat de OCW-erkende opleidingen relatief duur zijn en dat de aanpassing van het scholingsregister rechtmatigheidsrisico's oplevert. Wanneer een opleiding niet meer voorkomt in het aangepaste scholingsregister, dan kan UWV in de STAP-budgetadministratie geen wijzigingen met terugwerkende kracht doorvoeren voor in eerdere aanvraagperiodes aangevraagde subsidies. Hierdoor sluiten facturen en betalingen mogelijk niet meer aan op de eerder in het systeem geregistreerde STAP-subsidie. Het budget voor de laatste twee periodes is verlaagd naar € 10 miljoen per aanvraagtijdvak. Om dit allemaal te regelen, zijn de beide data waarop het STAP-budget kan worden aangevraagd met twee weken verschoven naar respectievelijk 18 september en 15 november.

Nadat eind april 2023 bekend was geworden dat het kabinet het STAP-budget beëindigt, hebben we alle werkzaamheden om het STAP-budget door te ontwikkelen stopgezet. We dragen er zorg voor dat alle circa 150 medewerkers van de STAP-unit ander werk vinden, binnen of buiten UWV. Een deel van hen heeft inmiddels ander werk gevonden. We bekijken nu welke medewerkers er nodig zijn om de afbouw van de unit af te ronden.

Werkgeversdienstverlening

De arbeidsmarkt heeft zich hersteld van de coronacrisis. Het aantal WW-uitkeringen is nog steeds stabiel laag en er zijn veel vacatures. Er is sprake van een zeer krappe arbeidsmarkt, waarin werkgevers grote moeite hebben om geschikt personeel te vinden. De sleutel tot de oplossing lijkt te liggen in het aannemen van mensen die in eerste instantie niet geheel voldoen aan alle eisen, maar die wel geschikt te maken zijn voor de functie en/of voor wie de functie kan worden aangepast. We wijzen werkgevers daarbij onder andere op mensen die nu nog aan de kant staan, met bijzondere aandacht voor oudere werknemers en mensen met een arbeidsbeperking. Ook attenderen we ze op de mogelijkheden van om- en bijscholing, de inzet van leer-werkarrangementen, het anders organiseren van werk en de inzet van werkvoorzieningen. Om werkgevers te ondersteunen verscheen er een [publicatie met 34 oplossingsrichtingen voor werkgevers](#) om de krapte te lijf te gaan. Deze oplossingsrichtingen zijn onderverdeeld in drie categorieën: nieuw talent aanboren, werk anders organiseren en talent behouden. Op ons [inspiratieplatform Werkgeverschap](#) publiceren we regelmatig inspirerende verhalen en tips voor en door werkgevers. We brengen ook de belangrijkste ontwikkelingen, kansen en mogelijkheden in sectoren in kaart. Dat deden we in de eerste acht maanden van 2023 voor diverse sectoren, zoals agrarisch en groen, kinderopvang, detailhandel, horeca en ICT.

We beproeven in drie regio's verschillende manieren om de regionale Werkgeversservicepunten beter zichtbaar en vindbaar te maken. Het Werkgeversservicepunt in regio Flevoland/Zwolle maakt vlogs om zijn dienstverlening voor het voetlicht te brengen. Het Werkgeversservicepunt in regio Noord/Midden-Limburg informeert werkgevers met brochures en flyers over de dienstverlening van UWV. Het Werkgeversservicepunt in regio West-Brabant/Zeeland tot slot licht zijn dienstverlening toe met presentaties tijdens (netwerk)bijeenkomsten. We evalueren deze pilots in oktober.

Werkzoekendendienstverlening

Werkzoekenden stimuleren we om breder te zoeken en om zich te oriënteren op kansrijke beroepen en de mogelijkheden van om- en bijscholing om duurzamer aan het werk te komen. We wijzen hen daarnaast met webinars op de mogelijkheden binnen een specifieke sector. Werkzoekenden en werkenden kunnen voor loopbaan- en scholingsadvies ook terecht bij de Leerwerkloketten, een samenwerkingsverband van regionale opleidingscentra (roc's), gemeenten en UWV. Het is belangrijk dat we mensen met arbeidsvermogen die nog niet of nog niet volledig naar vermogen aan het werk zijn (het ongekend talent) met inzet van middelen en instrumenten motiveren om (meer uren) aan het werk te gaan en naar werk te begeleiden. We publiceren regelmatig [overzichten met kansrijke beroepen](#) en op onze inspiratieplatforms [Jouw loopbaan](#), [jouw weg](#) en [Meedoen](#) publiceren we praktische tips en inspirerende verhalen van en voor respectievelijk werkzoekenden en mensen met een arbeidsbeperking en arbeidsvermogen.

Maatwerkscan

UWV en de gemeente Den Haag hebben de zogeheten Maatwerkscan ontwikkeld. De Maatwerkscan berekent hoe groot de kans is dat een WW-cliënt naar de bijstand doorstroomt. Hierdoor is het mogelijk 85% van de doorstromers al tijdens de WW-periode duidelijk in beeld te krijgen. Deze mensen hebben extra ondersteuning nodig om duurzaam aan het werk te gaan. UWV en de gemeente nemen snel contact met hen op om gezamenlijk dienstverlening op maat te bieden. De Maatwerkscan is al in gebruik genomen in Den Haag; voorafgaand is een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB) gedaan. Voordat we een besluit nemen over landelijke uitrol van de Maatwerkscan wordt ook daarvoor een GEB gedaan.

Leven Lang Ontwikkelen

Met de aanpak Leven Lang Ontwikkelen (LLO) wil het kabinet stimuleren dat mensen zelf de regie pakken op hun loopbaan, doordat ze zich continu ontwikkelen en daarbij aansluiten op de veranderende vraag vanuit de arbeidsmarkt. Onze scholingsadviseurs geven op verzoek een arbeidsmarktgericht scholingsadvies dat gericht is op duurzame werkhervatting van de cliënt. WW-gerechtigden met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt kunnen we sinds medio 2018 vanuit het scholingsbudget WW scholing aanbieden, zodat ze een betere kans op de arbeidsmarkt maken. Sinds 2022 krijgen we hiervoor jaarlijks een budget van € 14 miljoen (inclusief € 0,9 miljoen voor uitvoeringskosten). Ook voor mensen met een arbeidsongeschiktheids- of Ziektewet-uitkering kunnen we scholing inzetten om hen (weer) duurzaam naar werk te begeleiden. Werkenden en werkzoekenden kunnen tot eind 2023 een keer per jaar een STAP-subsidie aanvragen (zie hierboven, onder het kopje STAP-budget). Verder participeren we in de Leerwerkloketten, waar burgers terecht kunnen met vragen over onder andere loopbaanadvies, omscholing, bijscholing en leer-werktrajecten. Om de aansluiting tussen arbeidsmarkt en onderwijs te verbeteren en een gezamenlijke aanpak en samenwerking op het gebied van Leven Lang Ontwikkelen te bevorderen, neemt UWV in de arbeidsmarktregio's deel aan netwerken met publieke en private onderwijsinstellingen. Met de MBO Raad en SBB werken we aan een gezamenlijke aanpak om werkenden en werkzoekenden optimaal te ondersteunen met passende scholingsmogelijkheden. Op 21 maart 2023 hebben we hiervoor een samenwerkingsagenda ondertekend.

Persoonlijke dienstverlening werkt

Uit de effectmeting van onze WW-dienstverlening blijkt dat WW-gerechtigden zich meer gezien, gehoord en geholpen voelen bij de inzet van persoonlijke dienstverlening. Het onderzoek bevestigt dat er een grote behoefte is aan persoonlijke dienstverlening op maat. De persoonlijke dienstverlening is bewezen effectief: elke extra hierin geïnvesteerde euro betaalt zich ruim twee keer uit doordat het beroep op de WW erdoor afneemt. We spreken op dit ogenblik met het ministerie van SZW over het verwerken van de benuttingsadviezen in onze WW-dienstverlening. Het gaat hierbij onder andere over het beschikbaar stellen van een re-integratiebudget voor WW-uitkeringsgerechtigden.

Sinds eind november 2022 loopt er een pilot waarbij mensen met een WW-uitkering die zich ziekmelden blijvend actieve re-integratiedienstverlening ontvangen (zie hieronder, onder het kopje Pilot dienstverlening aan zieke WW-gerechtigden). Verder hebben we ervoor gezorgd dat iedere WW-uitkeringsgerechtigde nu een vaste contactpersoon heeft. We voeren ook onderzoek uit naar de effectiviteit van onze re-integratiedienstverlening voor WGA-gerechtigden; dit onderzoek duurt tot in het voorjaar van 2024. In juli 2023 is een tweede voortgangsrapportage van de effectevaluatie gepubliceerd. Hieruit blijkt dat re-integratiedienstverlening tot meer werkhervatting leidt. Het eindrapport van het onderzoek naar de effectiviteit van onze re-integratiedienstverlening voor Wajong-gerechtigden verwachten we aan het eind van het vierde kwartaal van 2023. Over de uitkomsten rapporteren we in ons jaarverslag 2023.

Intensivering dienstverlening aan arbeidsbeperkten

We wijzen werkgevers er actief op dat ze hun vacatures ook kunnen vervullen met mensen met een arbeidsbeperking. Deze mensen willen vaak graag (weer) aan de slag. We kunnen daarbij ondersteuning bieden in de vorm van begeleiding en coaching, voorzieningen, financiële regelingen of advies over het anders organiseren van werk. We willen onze dienstverlening aan werkzoekenden met een arbeidsbeperking intensiveren. We hebben daarom extra adviseurs intensieve dienstverlening en arbeidsdeskundigen geworven; een klein aantal moet nog de benodigde opleidingen afronden. Ook in de rest van 2023 blijven we arbeidsdeskundigen werven om nieuwe vacatures te vervullen en om vertrekkende arbeidsdeskundigen te vervangen. In een krappe arbeidsmarkt is dat op dit moment een grote uitdaging. Dankzij de extra capaciteit die we werven kunnen onze professionals per persoon meer tijd besteden aan de dienstverlening aan cliënten. We zetten de extra capaciteit ook in om dienstverlening te bieden aan mensen met een WIA/IVA- of Wajong-uitkering bij wie eerder is vastgesteld dat ze duurzaam geen arbeidsvermogen hebben. Deze groepen zijn volgens de huidige regelgeving uitgesloten van re-integratiedienstverlening. In april 2023 zijn we samen met het ministerie van SZW een experiment gestart waarmee we deze groepen toch, op eigen verzoek, ondersteuning kunnen bieden. Vooruitlopend op de start van dit experiment heeft het ministerie de inzet van re-integratieondersteuning voor deze groepen gedoogd. Aan dit experiment is een onderzoek gekoppeld waarmee de effecten van re-integratiedienstverlening voor deze groepen worden gemeten. Dit onderzoek bestaat uit een kwantitatief gedeelte waarmee zal worden vastgesteld welke dienstverlening voor deze groepen wordt ingezet en in welke mate deze groepen werk vinden en behouden. Daarnaast wordt een kwalitatief onderzoek gedaan naar de ervaringen van UWV-professionals en mensen met een WIA/IVA- of Wajong-uitkering met onze dienstverlening. Het gaat om een langlopend onderzoek dat in 2028 zal zijn afgerond. In 2026 wordt op basis van een tussenrapportage gekeken of de dienstverlening aan deze groepen structureel moet worden gemaakt.

Onderzoek naar doeltreffendheid dienstverlening

Vanuit Onbeperkt aan het werk, het gezamenlijke kennisprogramma van het ministerie van SZW en UWV, zijn kwalitatieve onderzoeken gestart om inzichtelijk te maken wat de intensievere re-integratiedienstverlening aan arbeidsbeperkten oplevert vanuit het perspectief van cliënten en dat van professionals en welke mogelijkheden er zijn om de dienstverlening nog doeltreffender te maken. In 2021 is een onderzoek gestart waarbij op basis van diepte-interviews met cliënten is bepaald welke factoren van invloed zijn op hun willen, kunnen en doen. In de tweede fase van het onderzoek is gekeken naar (nieuwe) handelingsperspectieven voor professionals; deze zijn in de laatste fase van het onderzoek beproefd in een (kleine) pilot. Het onderzoek is inmiddels afgerond; de resultaten zijn nog niet bekend.

Pilot Scholingsaanbod WIA/WGA

Werkzoekenden met een WIA/WGA-uitkering beschikken vaak niet over een (bruikbare) startkwalificatie. Om de kans op het vinden van een baan voor deze groep te vergroten, is in het vorige regeerakkoord (2017–2021) afgesproken om te beproeven of en hoe scholing de werkhervattingskansen van WGA-gerechtigden kan vergroten. In juni 2022 is de pilot Scholingsaanbod WIA/WGA gestart. In vier regio's proberen we uit of en hoe de inzet van leer-werktrajecten op maat met intensieve begeleiding de werkkansen van WGA-gerechtigden kan vergroten. Tijdens de pilot, die tot en met 2024 loopt, is het scholingsaanbod uitgebreid met een functiegerichte taaltraining. Uit eerder onderzoek weten we dat functiegerichte taaltrainingen kunnen bijdragen aan het succes van leer-werktrajecten. Er is ruimte voor 100 functiegerichte taaltrainingen en 50 leer-werkcombinaties per jaar. De invoering van de nieuwe werkwijze tijdens de pilot begeleiden we met een implementatiestudie. Deze studie moet uitwijzen of de nieuwe aanpak WGA-gerechtigden helpt om werk te vinden en te behouden. Tot en met augustus 2023 is in het kader van de pilot met 477 cliënten gesproken over scholing en zijn in totaal 124 scholingstrajecten ingekocht, waaronder 31 taaltrainingen. De studie wijst uit dat bij gesprekken met cliënten over hun re-integratie de focus tot nu toe ligt op de inzet van scholingsmogelijkheden. Het inzetten en organiseren van leer-werkcombinaties blijkt lastig binnen de huidige UWV-infrastructuur. Over leer-werkcombinaties zijn nog geen cijfers beschikbaar; deze nemen we op in ons jaarverslag 2023.

Pilot dienstverlening aan zieke WW-gerechtigden

Eind november 2022 zijn we op zes kantoren 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 terechtkomen. Bij deze nieuwe werkwijze ligt de focus niet zozeer op ziekte en herstel, maar op re-integratie en baankansen tijdens de ziekteperiode. We willen hiermee zieke WW-gerechtigden perspectief bieden om duurzaam aan het werk te komen en te blijven. Daarnaast hopen we dat er zo minder beroep hoeft te worden gedaan op de schaars beschikbare beoordelingscapaciteit. In elke regio is een expertteam samengesteld met ervaren medewerkers. Het is de

bedoeling dat zieke WW-gerechtigden binnen hun mogelijkheden (blijven) deelnemen aan re-integratieactiviteiten (waaronder scholing) gericht op een duurzame werkhervatting. Daarnaast wordt steviger ingezet op preventie. Om uitval wegens ziekte te voorkomen, plannen we bij een ziekmelding van een WW-gerechtigde bij wie uit de Werkverkennerscore (zie ook deel 2 van dit achtmaandenverslag, paragraaf 1.2, onder het kopje Persoonlijke gesprekken) blijkt dat deze gezondheidsbelemmeringen ervaart, binnen 24 uur een gesprek in. We vragen dan aan welke ondersteuning de cliënt behoefte heeft, bespreken mogelijkheden om sollicitatie- en/of re-integratieactiviteiten naar werk te (blijven) verrichten en vertellen de cliënt over wat hij of zij kan verwachten tijdens de ziekteperiode. De pilot is verlengd en loopt door tot 1 december 2023.

Tijdens de pilot vinden op meerdere momenten evaluaties plaats met de UWV-medewerkers van de deelnemende kantoren. Hieruit blijkt dat de samenwerking tussen de verschillende bedrijfsonderdelen goed tot stand is gekomen en dat medewerkers meerwaarde zien in de onderlinge samenwerking en het kennen van elkaars werkprocessen. De werkwijze biedt hun uitdaging; ze ervaren ruimte om samen te beproeven wat de beste dienstverlening is voor de cliënt. Wel is het delen van informatie lastig omdat niet alle medewerkers dezelfde systemen gebruiken en omdat de wettelijke mogelijkheid om gegevens uit te wisselen beperkt is. Voor een integrale werkwijze zoals in deze pilot beproefd wordt, is een gezamenlijk cliëntvolgsysteem nodig. Met een extern onderzoeksbureau onderzoeken we hoe zieke WW-gerechtigden de nieuwe dienstverlening en werkwijze ervaren. Sinds april meten we dat maandelijks. Cliënten geven aan dat ze het vooral prettig vinden dat ze een vast aanspreekpunt hebben en dat ze een duidelijke uitleg krijgen over het proces en over wat ze kunnen verwachten van UWV. Het cijfer waarmee cliënten die zich ziek en vervolgens beter hebben gemeld de ondersteuning door UWV tijdens de ziekteperiode waarderen, schommelt tussen 7,2 en 9,8. Ze geven onder andere aan dat ze zich gesteund voelden, hulp hebben gekregen van de UWV-adviseur werk en het proces dankzij de persoonlijke uitleg beter begrijpen. Een verbeterpunt is de begeleiding naar werk.

1.3. Sociaal-medische dienstverlening

De vraag naar sociaal-medische dienstverlening is al jaren groter dan we met de beschikbare capaciteit aankunnen. Dit heeft forse achterstanden veroorzaakt. Cliënten en ook hun werkgevers verkeren hierdoor lang in onzekerheid; voor onze medewerkers betekent het een enorm hoge werkdruk. We werken al langere tijd intensief aan maatregelen die verlichting moeten brengen. We zien nu voor het eerst sinds lange tijd een voorzichtige afname van het aantal mensen dat wacht op een claimbeoordeling.

In de eerste acht maanden van 2023 hebben we 20% (bijna 11.000) meer claimbeoordelingen uitgevoerd dan in dezelfde periode in 2022. De maatregelen die ervoor moeten zorgen dat mensen minder lang op een sociaal-medische beoordeling hoeven te wachten lijken dus effect te sorteren, vooral de zogeheten 60-plusmaatregel die ervoor zorgt dat 60-plussers een vereenvoudigde WIA-claimbeoordeling kunnen krijgen zonder inzet van een verzekeringsarts.

We hebben de eerste acht maanden van 2023 in totaal 92.400 sociaal-medische beoordelingen uitgevoerd. Dat zijn er ruim 9.700 meer dan in de eerste acht maanden van 2022. Eind augustus 2023 wachtten er nog bijna 14.700 mensen op een WIA-claimbeoordeling. Het aantal mensen dat langer dan zes maanden op een beoordeling wacht, is ruim 5.300. Om onze cliënten ondanks de lange wachttijden toch zo snel mogelijk van inkomen te voorzien, hebben we in de eerste acht maanden van 2023 bijna 13.300 voorschotten verstrekt. Verder hebben we voor € 8,7 miljoen aan dwangsommen betaald aan mensen die een aanvraag hebben gedaan en ons vanwege de lange wachttijden in gebreke hebben gesteld (in eerste acht maanden van 2022: € 6,6 miljoen).

De inzetbare artsencapaciteit is met 573 fte's hoger dan de gemiddelde capaciteit in 2022 (531 fte's). De afgelopen jaren hebben we veel geïnvesteerd in de capaciteit aan verzekeringsartsen. In de eerste acht maanden van 2023 zijn 101 artsen aangenomen, in dezelfde periode in 2022 waren dat er 81. Ook het aantal ontvangen sollicitaties lag hoger: 308 in de eerste acht maanden van 2023 tegenover 228 in dezelfde periode in 2022. Er lopen nog 56 sollicitatieprocedures, dat zijn er minder dan in dezelfde periode vorig jaar (68). Tot en met augustus 2023 zijn er 53 artsen uitgestroomd. Dat zijn er minder dan in dezelfde periode in 2022: toen stroomden 67 artsen uit.

Maatregelen om mismatch versneld op te lossen

We werken zoals gezegd al langere tijd intensief aan maatregelen die zowel op de korte als op de lange termijn moeten zorgen voor perspectief voor cliënten, werkgevers en onze medewerkers. Dat doen we in overleg met het ministerie van SZW, de Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde (NVVG), onze cliëntenraad en andere stakeholders. In april 2021 heeft de minister van SZW de Tweede Kamer met de [brief Toekomst sociaal-medisch beoordelen](#) geïnformeerd over een eerste set maatregelen die we nemen als begin van een oplossing voor de mismatch tussen de vraag naar sociaal-medische beoordelingen en de daarvoor beschikbare beoordelingscapaciteit. Centraal hierin staat de ontwikkeling van sociaal-medische centra. Eind augustus 2022 heeft de minister met de brief [Aanpak mismatch sociaal-medisch beoordelen en hardheden WIA](#) aanvullende maatregelen aangekondigd en UWV gevraagd om het aantal sociaal-medische centra versneld uit te breiden.

Werken in sociaal-medische centra

We maken de omslag naar een regiemodel voor sociaal-medische dienstverlening waarin meerdere bedrijfsonderdelen samenwerken: het sociaal-medische centrum. De kern ervan is dat een vast multidisciplinair team medewerkers onder

inhoudelijke leiding van een verzekeringsarts steeds vaststelt op welke momenten welke inzet van welke expertise passend is en welke aanvullende begeleiding er daarna nodig is. De verzekeringsarts kan hierbij taken delegeren aan een sociaal-medisch verpleegkundige, die in veel gevallen het aanspreekpunt is voor de cliënten. Het multidisciplinaire team brengt samen met de cliënt alle benodigde informatie bij elkaar, zodat de verzekeringsarts zich goed geïnformeerd kan concentreren op de beoordeling en op de regie van de begeleiding. In de eerste acht maanden van 2023 waren er in alle districten teams werkzaam als sociaal-medisch centrum, in verschillende stadia van ontwikkeling.

We hebben de resultaten geëvalueerd van de negen teams die als eerste zijn gestart als sociaal-medisch centrum, de zogenoemde proeftuinen. Uit deze evaluatie blijkt dat de nieuwe werkwijze effectief kan zijn. Verzekeringsartsen kunnen meer beoordelingen doen, waardoor meer mensen geholpen kunnen worden en minder mensen in onzekerheid en onduidelijkheid verkeren. Positief is de bevinding dat taakondersteuning en taakdelegatie echt tot een hogere artsproductiviteit leiden. Daarvoor zijn per arts wel meer ondersteunende professionals nodig. Verder hebben de medewerkers die in een sociaal-medisch centrum werken het idee dat ze, meer dan andere collega's, rekening kunnen houden met de wensen van de cliënt. De sociaal-medische centra bevinden zich nog in de transitiefase: het goed inrichten van de nieuwe onderlinge samenwerking heeft tijd nodig. Ook het tekort aan verzekeringsartsen werkt door: voor bepaalde handelingen is nu eenmaal altijd een verzekeringsarts nodig. Als die er niet is, stagneert het werk en neemt de werkdruk voor het hele team toe. We verwachten veel van het werken in sociaal-medische centra en zien ook bij medewerkers een toenemend enthousiasme om in een sociaal-medisch centrum aan de slag te gaan.

We hebben de afgelopen periode geleerd van de implementatie van sociaal-medische centra. Zo is duidelijk geworden dat de startposities van de verschillende teams heel divers kunnen zijn. Sommige teams hebben te maken met (grote) achterstanden, terwijl andere teams hun voorraad beoordelingen redelijk op orde hebben. Ook is het aantal artsen per team heel verschillend, evenals het aantal artsen in opleiding tot verzekeringsarts (AIOS). We breiden het aantal sociaal-medisch centra het komende jaar verder uit op basis van de inzichten die we hebben opgedaan en nog opdoen.

Monitoren WGA 80-100 medisch

We willen minimaal één keer per jaar contact hebben met mensen die op medische gronden als volledig arbeidsongeschikt worden beschouwd (WGA 80-100 medisch). We bespreken dan de ontwikkelingen in hun gezondheid met hen. We plannen vervolgens alleen een herbeoordeling in als uit die informatie blijkt dat herbeoordelen zinvol is. Het voordeel van deze werkwijze is dat we een actueel beeld hebben van hoe het met de cliënt gaat en deze daardoor beter van dienstverlening op maat kunnen voorzien en dat de cliënt weet wat wij van hem verwachten. Eind augustus 2023 hadden we 54% van de cliënten in beeld die in 2021 in de WIA zijn gekomen met de indicatie WGA 80-100 medisch. Dat zijn er ongeveer evenveel als eind april; daarmee zijn we nog niet op weg om onze ambitie te realiseren om eind 2023 75% in beeld te hebben. We gaan de komende periode verder met het monitoren en zullen onze inzet erop waar mogelijk uitbreiden. In 2023 en 2024 ligt onze prioriteit echter bij het terugdringen van de achterstanden bij de claimbeoordelingen. We verwachten daarom dat het minstens tot eind 2024 zal duren voordat wij het niveau van 75% zullen bereiken. 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 eerste acht maanden van 2023. Hieruit blijkt de meerwaarde van monitoren.

Sterkere inzet op re-integratie vanuit de Ziektewet

We werken op dit moment aan een nieuwe werkwijze waarbij we mensen met een Ziektewet-uitkering in een zo vroeg mogelijk stadium gerichte dienstverlening bieden, met gerichte interventies op het juiste moment. We focussen ons er nu allereerst op om alle cliënten met een Ziektewet-uitkering in beeld te krijgen en te houden, zodat we degenen die daar baat bij hebben direct passende ondersteuning kunnen bieden om weer aan het werk te gaan. Dit vereist nauwe samenwerking en kennisoverdracht tussen verschillende UWV-bedrijfsonderdelen en investering in het vakmanschap van onze professionals wat betreft de re-integratie van deze doelgroep. De verwachting is dat deze werkwijze zich zal vertalen in een kortere gemiddelde Ziektewet-duur, minder instroom in de WIA vanuit de Ziektewet en een gerichtere inzet van medische expertise. We verrichten nu alleen nog eerstejaars Ziektewet-beoordelingen bij cliënten die een relatief grote kans hebben om uit de Ziektewet te stromen. In augustus 2023 stroomde na de eerstejaars Ziektewet-beoordeling 50% uit de Ziektewet, tegenover 51% vier maanden eerder, in april. Er wordt nog te veel artsencapaciteit ingezet zonder het beoogde effect.

Vereenvoudigde WIA-claimbeoordelingen voor 60-plussers

Een van de aanvullende maatregelen betreft tijdelijk buitenwettelijk beleid bij de WIA-claimbeoordeling van cliënten die twee jaar ziek zijn en gedurende de periode van 1 oktober 2022 tot en met 31 december 2023 60 jaar of ouder zijn. Hierdoor is het sinds oktober 2022 mogelijk dat niet een verzekeringsarts maar een arbeidsdeskundige voor deze cliënten met een vereenvoudigde beoordeling vaststelt of ze in aanmerking komen voor een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Met deze werkwijze willen we bewerkstelligen dat deze cliënten sneller duidelijkheid krijgen over hun inkomen tot aan hun pensioengerechtigde leeftijd. De voorwaarde om deze vereenvoudigde werkwijze toe te passen is dat zowel de cliënt als de werkgever ermee akkoord gaan. De verzekeringsarts wordt wél ingezet wanneer er duurzaam geen arbeidsmogelijkheden zijn – dit in verband met eventuele toekenning van een IVA-uitkering.

We zien dat deze zogeheten 60-plusmaatregel werkt zoals bedoeld: WIA-claimbeoordelingen worden sneller uitgevoerd, waardoor er tijd overblijft voor meer en betere dienstverlening. In juli 2023 hadden we onze doelstelling voor heel 2023 al gerealiseerd: we hadden al 8.084 vereenvoudigde beoordelingen uitgevoerd. We verwachten dat we eind 2023 50% meer vereenvoudigde beoordelingen zullen hebben uitgevoerd dan we aanvankelijk hadden ingeschat. Uit de eerste

resultaten is echter ook gebleken dat het percentage IVA-toekenningen fors was gedaald. Waar het percentage IVA-toekenningen tussen 2018 en 2021 redelijk stabiel op gemiddeld 32% lag, bleek dit voor de 60-plusgroep gedaald naar gemiddeld 17%. Een vervolganalyse heeft uitgewezen dat het percentage IVA-toekenningen wegens een medische oorzaak gelijk was gebleven en dat het percentage IVA-toekenningen vanwege een niet-medische oorzaak was gedaald.

Inmiddels hebben we maatregelen getroffen die een strikte en uniforme uitvoering van de 60-plusmaatregel moeten waarborgen en die erop gericht zijn dat meer cliënten met mogelijk recht op een (niet-medische) IVA-uitkering worden opgemerkt en vervolgens de uitkering krijgen waar ze recht op hebben. De getroffen maatregelen lijken hun uitwerking niet te missen. Het percentage IVA-uitkeringen voor 60-plussers is licht toegenomen tot 21% in augustus.

Mede op verzoek van het ministerie van SZW hebben we de tevredenheid van werknemers en grote werkgevers over de 60-plusmaatregel onderzocht. Uit de resultaten blijkt dat zowel cliënten als werkgevers overwegend positief zijn en aangeven dat het een winstpunt is dat de maatregel ervoor zorgt dat ze minder lang in onzekerheid verkeren. Cliënten beoordelen het telefoongesprek dat de arbeidsdeskundige met hen heeft gevoerd, gemiddeld met een 8,2. 78% geeft aan dat UWV hen goed heeft geïnformeerd over de voor- en nadelen van de vereenvoudigde beoordeling. De snelle vereenvoudigde beoordeling biedt hun zekerheid, rust en minder stress, zo blijkt uit het onderzoek. Beide onderzoeken hebben ook waardevolle leer- en verbeterpunten opgeleverd waarmee we de vereenvoudigde beoordeling van 60-plussers kunnen verbeteren en die we ook kunnen gebruiken bij de ontwikkeling en uitvoering van nieuwe maatregelen om de mismatch tussen de vraag naar sociaal-medische beoordelingen en de daarvoor beschikbare beoordelingscapaciteit op te lossen.

Aanvullende maatregelen met de focus op participatie

Naast de sterkere inzet op re-integratie vanuit de Ziektewet (zie hierboven) nemen we ook andere maatregelen die moeten bevorderen dat meer mensen sneller vanuit een Ziektewet- of arbeidsongeschiktheidsuitkering weer aan het werk gaan.

Optimalisatie van het WIA-claimbeoordelingsproces

Adviesbureau EY heeft begin dit jaar het WIA-claimbeoordelingsproces doorgelicht en aanbevelingen gedaan hoe we de doorlooptijd en de beoordelingstijd van WIA-claimbeoordelingen kunnen verkorten. Een aantal aanbevelingen hebben we inmiddels opgepakt:

- **Taakdelegatie:** We nemen de aanbeveling om het werken met taakdelegatie de komende jaren verder te bevorderen ter harte. Op dit moment werkt niet iedere verzekeringsarts met taakdelegatie en -ondersteuning. Binnen de sociaal-medische centra is taakdelegatie een van de pijlers (zie ook hierboven onder het kopje Werken in sociaal-medische centra). Daarnaast hebben we een plan van aanpak opgesteld om het werken met taakdelegatie projectmatig te bevorderen en te monitoren.
- **Herontwerp ICT voor arbeidsongeschiktheidswetgeving:** We geven inmiddels ook invulling aan de aanbeveling om de cliënt- en medewerkersprocessen voor de arbeidsgeschiktheidswetten integraal te vernieuwen. Hierdoor zal veel minder dan bij het huidige versplinterde ICT-landschap nog tijdrovend handmatig werk nodig zijn. Het herontwerp moet er ook voor zorgen dat cliënten op een transparante manier de voortgang van de aanvraag en beoordeling kunnen volgen, net zoals dit bij de WW-aanvraag al het geval is. Een passend en toekomstbestendig ICT-landschap heeft ook meerwaarde bij eventuele toekomstige wijzigingen in het stelsel van ziekte en arbeidsongeschiktheid. Dit herontwerp is een langdurig traject dat naar verwachting ruim vijf jaar zal duren. We gaan ook aan de slag met de aanbeveling om vormvaste aanvraagformulieren in te zetten, zodat diverse aanvragen van werkgevers en werknemers gericht en sneller kunnen worden opgepakt. De nieuwe ICT-toepassingen zullen het gehele proces voor medewerkers vergemakkelijken. Teamondersteuners zijn er nu bijvoorbeeld verantwoordelijk voor dat de cliënt de juiste brief krijgt om hem erop te attenderen dat hij een WIA-uitkering kan aanvragen. Die attenteringen zijn te automatiseren. We hebben in navolging van de aanbeveling van EY een digitale assistent voor WIA-attendingen ontwikkeld die gebruikmaakt van Robotic Process Automation (RPA). We zijn bezig met de landelijke implementatie hiervan; die loopt door tot in 2024.
- **Vakinhoudelijke opleidingen:** Het implementeren van het nieuwe WIA-claimbeoordelingsproces vraagt veel van onze medewerkers. Functies en takenpakketten veranderen en vragen andere skills van medewerkers. Een van de aanbevelingen is daarom om opleidingen te herijken en beter te laten aansluiten bij de nieuwe beoogde werkwijze van de sociaal-medische centra. Om dit te realiseren zijn inmiddels acties gestart die doorlopen tot in 2024 en verder.

Tijdige uitvoering RIV-toets

Bij een WIA-aanvraag beoordeelt UWV op basis van het door werkgever en werknemer opgestelde re-integratieverslag (RIV) of ze zich voldoende hebben ingespannen om de werknemer zo snel mogelijk weer aan het werk te laten gaan. Een goede en tijdige RIV-toets is onder andere voorwaarde voor een juiste toepassing van de 60-plusmaatregel. Er blijft continu aandacht van het management nodig om te borgen dat we de RIV-toets goed en tijdig blijven uitvoeren.

Verbeterde (re-integratie)dienstverlening bij ziekmelding vanuit de WW

Eind november 2022 zijn we een pilot gestart om de dienstverlening te verbeteren aan WW-gerechtigden die gezondheidsbelemmeringen ervaren in hun zoektocht naar werk. Voor meer informatie hierover zie paragraaf 1.2, onder het kopje Pilot dienstverlening aan zieke WW-gerechtigden.

Proactief klantcontact

Het is essentieel om proactief contact met de cliënt op te nemen om deze duidelijkheid te geven over het WIA-beoordelingsproces en te informeren over de mogelijkheid om een voorschot te ontvangen en over onze re-integratiedienstverlening: Deze maatregel is geïmplementeerd, heeft geen direct effect op de achterstanden, maar leidt mogelijk wel tot verbetering van de dienstverlening.

Aanvullende maatregelen voor een gerichtere inzet van de verzekeringsarts

UWV kampt al jaren met onvoldoende verzekeringsartsen. Er zijn maatregelen nodig om de lange wachttijden terug te dringen. Uitgangspunt daarbij is dat de verzekeringsarts zo veel mogelijk dienend moet zijn aan het doel om werkhervatting te stimuleren. De minister heeft een aantal tijdelijke maatregelen aangekondigd die moeten zorgen voor een gerichtere inzet van verzekeringsartsen. In het najaar van 2022 zijn we gestart met de vereenvoudigde WIA-claimbeoordeling voor 60-plussers (zie hierboven). Eerder dit jaar zijn we met een tweede maatregel begonnen: we voeren tussen 1 oktober 2022 en 1 oktober 2027 geen herbeoordelingen meer uit voor mensen met duurzaam geen arbeidsvermogen die toch gaan werken. Daarnaast is er nog een maatregel gepland die zich richt op een praktische beoordeling door de arbeidsdeskundige voor mensen die nog werken. Een volledige medische beoordeling blijft daarbij achterwege. De verzekeringsarts stelt vast of er sprake is van arbeidsongeschiktheid en beantwoordt gericht vragen in relatie tot het werk dat wordt uitgevoerd. Over deze maatregel zijn we in gesprek met het ministerie van SZW. De start van de maatregel is nu voorzien voor medio 2024.

Onafhankelijke Commissie Toekomst Arbeidsongeschiktheidsstelsel

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

De commissie zal grondig en integraal advies uitbrengen en diverse oplossingsrichtingen presenteren. Er hebben inmiddels al meerdere gesprekken plaatsgevonden tussen diverse commissieleden en UWV. De commissie heeft haar probleemanalyse inmiddels afgerond.

1.4. Risicogerichte handhavingsaanpak

De meeste mensen willen zich aan de regels houden. We handelen daarom vanuit vertrouwen. We leggen mensen die van ons een uitkering ontvangen uit wat ze van ons mogen verwachten en ook wat wij van hen verwachten. Dit vertrouwen vormt ook het uitgangspunt van het wetsvoorstel Handhaving sociale zekerheid, dat enerzijds de mogelijkheid biedt om passend te reageren op een fout of kleine overtredingen en anderzijds om effectief op te treden wanneer mensen bewust de regels overtreden. We verwachten in september de definitieve uitvoeringstoets van de herijking van het handavingsinstrumentarium af te ronden.

Om ons te kunnen richten op situaties waarin er gegronde redenen zijn om regelovertreding te vermoeden, maken we gebruik van een risicogerichte aanpak. Na eerdere onderzoeken naar de misbruikrisico's in de belangrijkste socialeverzekeringswetten die we uitvoeren, zijn in september onderzoeken gestart naar de misbruikrisico's in de polisadministratie en de Faillissementswet. Het proces van risicobeheersing gaat daarna een volgende fase in, namelijk die van het periodiek herijken van de risico-inventarisaties, waarbij we ook kijken naar aanvullende beheersmaatregelen. Hiermee krijgt de risicobeheersing een structureel karakter.

Gebruik van risicoscans

Risicoscans zijn een steeds belangrijker onderdeel van onze toezichts- en handavingsstrategie. We zoeken daarvoor met data-analyse naar combinaties van gedragskenmerken die mogelijk samenhangen met een verhoogde kans op regelovertreding. De signalen die deze scans opleveren worden vervolgens door medewerkers nader onderzocht. Zo kunnen zij gericht hun werk doen. De toepassing van data in de risicoscans brengt een grote verantwoordelijkheid met zich mee. Het is onze nadrukkelijke bedoeling deze instrumenten in te zetten met de juiste balans tussen enerzijds aandacht voor privacy van cliënten en anderzijds effectief toezicht en handhaving. Daarvoor hebben we een zorgvuldige aanpak om risicoscans te ontwikkelen en toe te passen, waarbij onder andere de Commissie Data Ethiek risicoscans toetst aan de hand van ons Kompas Data Ethiek.

Risicoscan Verblijf buiten Nederland

In juli 2023 verschenen in de media berichten dat UWV met de risicoscan Verblijf buiten Nederland op een wettelijk niet-toegestane manier gegevens van cliënten heeft verzameld (zie ook paragraaf 4.2, onder het kopje Zichtbaarheid in de (social) media). Deze berichten verschenen terwijl we de risicoscan in februari al hadden stopgezet. Omdat de minister de Tweede Kamer hierover nog moest informeren en met het oog op de effectiviteit van onze handhaving

hebben we hierover toen echter niet actief naar buiten gecommuniceerd. De risicoscan Verblijf buiten Nederland werd gebruikt om risicogericht te kunnen handhaven op ongeoorloofd verblijf in het buitenland met een WW-uitkering. Mensen met een WW-uitkering hebben sollicitatieplicht en mogen niet zonder toestemming van UWV in het buitenland verblijven omdat ze dan niet beschikbaar zijn voor de arbeidsmarkt. De risicoscan maakte onder andere gebruik van IP-gegevens die werden verzameld via cookies. IP-gegevens die erop wijzen dat een WW-cliënt vanuit het buitenland inlogt op uwv.nl werden daarbij, in combinatie met andere factoren, beschouwd als een signaal om nader onderzoek in te stellen. Voordat we de risicoscan medio 2022 in gebruik namen, hebben we een uitgebreid en zorgvuldig proces doorlopen waarbij met diverse toetsen en onderzoeken (ook extern) is nagegaan en gevalideerd of deze risicoscan rechtmatig was. Het ministerie van SZW hebben we hierbij intensief betrokken. In het derde kwartaal van 2022 ontstond er echter twijfel over de rechtmatigheid, omdat het verzamelen en gebruiken van IP-gegevens via cookies voor de risicoscan mogelijk niet voldeed aan de wet. We hebben toen besloten om alternatieven te verkennen en aanvullend juridisch advies in te winnen bij een advocatenkantoor. Mede op basis van dat advies hebben we het gebruik van de risicoscan vervolgens stopgezet. Ook alle naar aanleiding van de risicoscan gestarte onderzoeken zijn we gestaakt. Alle 460 reeds afgesloten zaken gaan we opnieuw onderzoeken en waar nodig herzien. Daarbij staat de rechtmatigheid van de verkregen gegevens centraal. We bekijken momenteel wat mogelijke alternatieve werkwijzen zijn; in de tussentijd blijven we op traditionele wijze handhaven op ongeoorloofd verblijf met een uitkering in het buitenland. Daarnaast zullen we de andere twee risicoscans die we hanteren, de risicoscan Verwijtbare werkloosheid en de Sollicitatiescan, opnieuw extern laten toetsen op rechtmatigheid en proportionaliteit.

Risicoscan Verwijtbare werkloosheid

Vanwege de ontwikkelingen rondom de risicoscan Verblijf buiten Nederland houden we de kenmerken van de risicoscan Verwijtbare werkloosheid nog eens zorgvuldig tegen het licht. Dit doen we onder andere met de hierboven genoemde externe toets en een herijking van de gegevensbeschermingseffectbeoordeling.

Uit een kwaliteitscontrole van de afhandeling van signalen uit deze risicoscan kwam eerder als verbeterpunt naar voren dat medewerkers niet altijd hoor en wederhoor volledig toepassen, terwijl dat wel de bedoeling is. Verder bleek dat het aantal WW-aanvragen dat wordt afgewezen omdat de aanvrager verwijtbaar werkloos is of heeft nagelaten om passende arbeid te behouden, sinds de ingebruikneming van de risicoscan is toegenomen met 0,8 procentpunt.

Risicogericht prioriteren van meldingen

Om de bruikbaarheid van externe signalen over misbruik en oneigenlijk gebruik beter te kunnen bepalen, ontwikkelen we een applicatie waarmee we meldingen risicogericht kunnen prioriteren. Met deze applicatie kunnen we signalen inlezen, verrijken en prioriteren voordat medewerkers ermee aan de slag gaan. In december 2022 is een eerste versie opgeleverd die in staat is om de externe meldingen te verwerken en de huidige beslisboom zal vervangen. De ingebruikneming van deze applicatie is doorgeschoven naar het vierde kwartaal van 2023.

2. Werken aan het fundament van UWV

Om kwalitatief hoogwaardige dienstverlening te kunnen bieden die we continu verbeteren en verbreden is het essentieel dat onze organisatie, het fundament, staat als een huis. We vragen van onze medewerkers niet alleen dat ze integer en met kennis van zaken handelen, maar ook dat ze tot actie overgaan als ze professionele buikpijn ervaren: het gevoel dat er iets niet klopt of dat het toch zo niet de bedoeling kan zijn. We investeren daarom in het vakmanschap van onze medewerkers en vragen van ons management dat ze medewerkers stimuleren en faciliteren om in hun werkzaamheden meer de menselijke maat toe te passen en maatwerk waar nodig.

Een goed werkende, betrouwbare en beschikbare ICT is essentieel voor goede dienstverlening en voor de ondersteuning van onze medewerkers daarbij. Daarom is het nodig dat we investeren in permanente vernieuwing van ons ICT-landschap en in een slimmere benutting van onze ICT-capaciteit. De vele data op allerlei gebieden waarover we beschikken gebruiken we om onze dienstverlening te verbeteren. Het gaat daarbij ook om persoonsgegevens. Om die veilig te houden, investeren we continu in het op orde brengen en houden van onze informatiebeveiliging en gegevensbescherming. De omgeving waarin UWV opereert, verandert continu. Dit vergt een lerende organisatie die wendbaar is en mee kan gaan in de verandering. Een lerende organisatie maakt bewust stappen om bij te blijven. Dat vraagt om voortdurend nieuwe (wetenschappelijke) kennis opdoen, evalueren en zelfreflectie.

2.1. Versterken van capaciteit en vakmanschap

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

We zijn verschillende initiatieven gestart om de werkgeverspositie van UWV op de arbeidsmarkt te versterken. In mei 2023 startte onze eerste employer-brandingcampagne onder het motto: Werken bij UWV. Dan werk je voor ons allemaal. In september is de tweede campagne van start gegaan. Daarin besteden we meer aandacht aan UWV als aantrekkelijke werkgever en aan de vakgebieden IT en sociaal-medische dienstverlening. Verder hebben we onze visie op talentinstroom 2025 vastgesteld. Die moet ervoor zorgen dat de juiste persoon op het juiste moment op de juiste plek werkzaam is. Om dit doel te realiseren werken we aan recruitment, arbeidsmarktcommunicatie, externe inhuur en systemen. Tot slot bekijken we samen met de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en het ministerie van SZW hoe onze organisaties elkaar kunnen helpen bij de instroom van nieuwe medewerkers.

Vakmanschap

Bij de ontwikkeling van het vakmanschap van onze medewerkers ligt de focus op werkend leren en lerend werken. Centraal in het ontwikkelen van het vakmanschap van onze medewerkers staan werken volgens de menselijke maat, het toepassen van maatwerk wanneer dat nodig is en integrale samenwerking tussen medewerkers onderling en tussen bedrijfsonderdelen. Daarbij besteden we er aandacht aan dat medewerkers handelen met respect, openheid, eigen verantwoordelijkheid en professionaliteit. We stimuleren daarnaast dat medewerkers de ruimte pakken om innovatief te werk te gaan (zie ook paragraaf 1.1, onder het kopje Versneld innoveren). Dit vraagt om nieuwe vaardigheden en competenties. De inzichten en handelingsperspectieven die worden opgedaan in de bestaande tien UWV-academies vertalen we naar handelen en juist gedrag op de werkplek en verankeren we vervolgens in de werkprocessen. In overleg met de academies passen we elk kwartaal met onze leveranciers het opleidings- en trainingsaanbod aan voor onze medewerkers.

Het is essentieel dat leidinggevenden medewerkers meenemen in alle veranderingen binnen de organisatie en de dienstverlening en hen stimuleren en faciliteren om hun eigen verantwoordelijkheid te pakken en innovatief te werk te gaan. We hebben daarom in 2022 een nieuw leiderschapsprofiel ontwikkeld. In de eerste acht maanden van 2023 zijn het eerste en tweede echelon gestart met het leiderschapsprogramma. De komende periode evalueren we de start van het programma en bereiden we vervolgtrainingen voor; deze vinden plaats in het vierde kwartaal van 2023.

Vitale medewerkers

Om een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening te kunnen bieden zijn vitale, bevlogen medewerkers onontbeerlijk. We vinden het belangrijk dat onze medewerkers trots, vitaal en met plezier hun werk doen en duurzaam inzetbaar zijn. We bevorderen daarom dat onze medewerkers fysiek en mentaal gezond leven en werken en stellen daarvoor een ruim aanbod van preventieve voorzieningen beschikbaar dat we continu uitbreiden. We streven ernaar dat medewerker en leidinggevende continu met elkaar in gesprek zijn over het welzijn en functioneren van de medewerker en proberen verzuim zo veel mogelijk te voorkomen. Het voortschrijdend verzuimpercentage is in 2023 bijna gelijk gebleven. In januari was het verzuimpercentage 6,3%, in augustus 6,2%. De dienstverlening van de bedrijfsartsen wordt periodiek

geëvalueerd. In een recent klanttevredenheidsonderzoek waardeerden onze medewerkers de dienstverlening van de bedrijfsartsen met 7,1. Een punt van aandacht blijft de beschikbaarheid van de bedrijfsartsen. Om die reden loopt er nu een pilot waarin praktijkondersteuners de spreekuren van de bedrijfsartsen voorbereiden, zodat de bedrijfsartsen meer tijd hebben voor de spreekuren.

2.2. Evidencebased verbeteren

We verbeteren onze dienstverlening zo veel mogelijk op basis van wetenschappelijke kennis en inzichten. Wat de bedrijfsonderdelen en kennisseenheden de komende jaren samen gaan onderzoeken, is vastgelegd in de UWV Kennisagenda. Die sluit nauw aan bij de UWV-strategie.

Eén kennisorganisatie

Op basis van de UWV Kennisagenda werken de verschillende bedrijfsonderdelen en kennisseenheden samen aan onderzoeken die inzicht bieden in de werking van de sociale zekerheid en onze dienstverlening. In 2022 zijn we gestart met een nieuwe kennisagenda, die voor de periode 2022–2025 vijf UWV-brede kennisthema's omvat die aansluiten bij de UWV-strategie. De vijf kennisthema's in het kader waarvan we de komende jaren onderzoek uitvoeren zijn: Met ondersteuning aan het werk, Preventie en werkloosheid, Sociaal-medisch en arbeidskundig handelen, Doenvermogen en Lerende organisatie. Met de onderzoeken bouwen we voort op eerdere onderzoeksresultaten en pakken we nieuwe, relevante vraagstukken op. Begin juli hebben we een nieuw [webportaal voor onze kennis en cijfers](#) gelanceerd. Hierdoor zijn onze publicaties beter vindbaar en kunnen we beter de aandacht vestigen op relevante ontwikkelingen. In juni presenteerden we op een symposium de belangrijkste bevindingen van vijf jaar kennisprogramma Onbeperkt aan het werk. In dit gezamenlijke kennisprogramma van UWV en het ministerie van SZW onderzoeken we hoe we de dienstverlening voor mensen met een WIA- en Wajong-uitkering kunnen verbeteren. Het [UWV Kennisverslag van juni](#) vat de belangrijkste resultaten samen. In juli verscheen een [UWV Kennisverslag](#) dat ingaat op de achtergrond van de groei in het beroep op de Ziektewet wegens ziekte door zwangerschap of bevalling. In het kader van leren van het buitenland hebben we in acht Europese landen geïnventariseerd welke criteria voor arbeidsongeschiktheid worden gehanteerd en welke stappen worden genomen tijdens het proces van claimbeoordeling op arbeidsongeschiktheid door de cliënt en professional. De resultaten van dit onderzoek dienen als input voor de OCTAS. In paragraaf 1.2 gaan we in op een aantal onderzoeken naar de effectiviteit van onze dienstverlening voor mensen met een arbeidsbeperking.

We stellen elk kalenderjaar € 1,5 miljoen subsidie beschikbaar voor onderzoeken op het gebied van werk en re-integratie van mensen met een ziekte of handicap. In de afgelopen periode zijn twee nieuwe subsidierondes opengesteld: geïnteresseerde partijen kunnen subsidie aanvragen voor onderzoek naar preventie van werkkuitval bij mensen met een arbeidsbeperking die weer in een reguliere baan aan het werk zijn gegaan en voor onderzoek naar het in beeld krijgen en houden van niet-uitkeringsgerechtigden met een arbeidsbeperking.

Om ons sociaal-medisch en arbeidsdeskundig handelen voor mensen met coronagerelateerde klachten te verbeteren, zijn we in 2022 verschillende onderzoeken gestart. Zo zijn we in samenwerking met het Limburgse Zuyderland Medisch Centrum begonnen met een landelijk onderzoek naar de impact van de coronapandemie op de arbeidsgeschiktheid van mensen en de gevolgen voor hun gezondheid en participatie. Uit de eerste resultaten blijkt dat het merendeel van de patiënten met langdurige coronaklachten uiteindelijk in de WIA belandt. We zijn nog bezig met het analyseren van de overige resultaten. De resultaten worden gepubliceerd in een internationaal wetenschappelijk tijdschrift.

2.3. ICT en informatiebeveiliging en privacy

Goed werkende, betrouwbare en beschikbare ICT is essentieel en randvoorwaardelijk voor goede dienstverlening waarin burgers centraal staan, met oog voor de menselijke maat en voor de ondersteuning van onze medewerkers daarbij. Onze ambitie op het gebied van de ICT voor de komende jaren is dan ook groot.

Niet alle veranderingen kunnen tegelijkertijd worden doorgevoerd, enerzijds doordat in een bepaald aandachtsgebied veranderingen slechts beperkt gelijktijdig uitgevoerd kunnen worden, anderzijds door de beschikbare capaciteit van (ICT-)personeel. Het werven van nieuw personeel is gegeven de krappe arbeidsmarkt lastig en biedt beperkt mogelijkheden. We zullen nog meer onze interne uitdagingen moeten prioriteren door ons portfolioproces en capaciteitsmanagement verder te verbeteren. Met het programma Samen op koers maken we onze ICT-organisatie effectiever, efficiënter en wendbaarder (zie ook deel 2 van dit achtmaandenverslag, paragraaf 2.3).

Een belangrijk onderdeel van 'werken aan het fundament' is de vernieuwing van ons ICT-landschap. Het gaat daarbij om reguliere vervangingen en ook om een aantal grote meerjarige projecten die grote verouderde ICT-systemen, de zogeheten legacysystemen, vernieuwen of zo veel mogelijk aanpassen aan de eisen en mogelijkheden van vandaag. Met de vernieuwing van ons ICT-landschap vergroten we de mogelijkheden voor betere dienstverlening en zorgen we ervoor dat een volgende vernieuwingsslag weer gemakkelijker zal verlopen. Daardoor zal er op langere termijn minder capaciteit nodig zijn voor de instandhouding van het ICT-landschap, waardoor de mogelijkheden voor verdere

verbetering van de dienstverlening weer toenemen. In de eerste acht maanden van 2023 hebben we een aantal belangrijke stappen gezet.

Migratie naar nieuwe datacenter

De migratie naar het datacenter van onze nieuwe leverancier heeft in februari een belangrijke mijlpaal bereikt met de succesvolle omzetting van alle op de contractdatum bekende applicaties naar het nieuwe datacenter. De laatste applicaties van ons alsmaar groeiende ICT-landschap zijn in het derde kwartaal van 2023 gemigreerd. Eind 2023 wordt deze grote transitie naar het nieuwe datacenter volledig afgerond met de migratie van de laatste koppelingen en wordt UWV ontkoppeld van het oude datacenter. Vanaf dat moment zullen er naar verwachting maandelijks baten van ongeveer € 3,3 miljoen worden gerealiseerd.

Versnelling van de ICT-verandercapaciteit

We hebben in april 2023 het project Generieke voorzieningen voor softwareontwikkeling en testen (GST) succesvol afgerond. Daarmee is het voor softwareontwikkelteams dankzij standaardvoorzieningen eenvoudiger geworden om softwarewijzigingen door te voeren met automatische kwaliteitschecks. Dit zorgt voor meer wendbaarheid en snelheid om nieuwe functies te ontwikkelen, speelt capaciteit vrij bij ontwikkelaars en testers voor complexere werkzaamheden en zorgt ook voor betere samenwerking binnen UWV. Verder maken we in toenemende mate gebruik van het werkstroombesturingspakket Business Automation Workflow (BAW) om applicaties te ontwikkelen die medewerkers ondersteunen in hun werk.

Voortgang van het UIP

In het UWV Informatieplan (UIP) schetsen we onze ICT-doelstellingen en –planning voor de komende jaren. In de afgelopen jaren hebben we conform het UIP de continuïteit en stabiliteit van ons ICT-landschap verbeterd. We richten ons in 2023 op drie overkoepelende thema's: het verbeteren en verbreden van de dienstverlening, het versterken van het ICT-fundament en het versterken van de governance op het ICT-veranderportfolio.

In de eerste acht maanden van 2023 hebben we daarbij de volgende voortgang geboekt.

- **Verbeteren en verbreden dienstverlening:** Begin 2023 hebben we met de implementatie van het modelrisicomanagement voor risicoscans beleid vastgesteld voor een verantwoord gebruik van algoritmes. Momenteel verbreden we dit beleid naar alle algoritmes binnen UWV. Ook hebben we het project Herontwerp Medewerker 2 afgerond. Hierdoor zijn WW-medewerkers minder tijd kwijt aan administratieve handelingen, waardoor er meer ruimte is voor persoonlijke dienstverlening waarbij de cliënt zich gezien, gehoord en geholpen voelt. Inmiddels is het project Herontwerp Medewerker 3 gestart. In dit project worden de werkvoorraden uit diverse legacysystemen toegevoegd aan de nieuwe medewerkerapplicatie WW (MAWW) en wordt het Tonen Printer Vooraankondiging-(TPV-)systeem uitgefaseerd. Binnen MAWW is nu ook de gemeenschappelijke voorziening Klantbeeld Burger ontsloten, waarmee medewerkers die dat voor hun werk nodig hebben toegang hebben tot alle relevante gegevens over de cliënt (zie ook paragraaf 1.1, onder het kopje Persoonlijker contact). Verder hebben we een belangrijke verbetering doorgevoerd in het proces voor de werknemersaanvragen WIA. Dankzij een herontwerp van het digitale aanvraagformulier en het bijbehorende proces is een efficiëntere en effectievere afhandeling gerealiseerd van de aanvragen voor vraaggestuurde herbeoordelingen. Hiermee wordt bij herbeoordelingen onnodige inzet van de verzekeringsarts en de arbeidsdeskundige voor een belangrijk deel voorkomen.
- **Versterken ICT-fundament:** UWV rolt in 2023 een nieuwe, moderne werkplek uit voor zijn personeel. In het programma Samen naar de moderne werkplek (SMW) ontwikkelen we een moderne, veilige en relatief leveranciersafhankelijke werkplek voor alle UWV-medewerkers. De moderne werkplek is gebaseerd op Microsoft-cloudtechnologie. Daarmee stellen we aan onze medewerkers een intuïtieve, moderne werkplekomgeving met hoge beschikbaarheid ter beschikking, nieuwe laptops en een nieuwe methode van toegangsauthenticatie. Na een pilot is in juni de uitrol voor heel UWV begonnen. Deze loopt door tot het einde van 2023.
- **Versterken van de governance op het ICT-veranderportfolio:** Om beter te kunnen sturen op strategische doelstellingen verbeteren we de governance op het ICT-veranderportfolio. In de afgelopen periode zijn daarom veranderingen doorgevoerd in het portfolioproces en de portfoliostructuur. Daarbij zijn de kwaliteitscontroles van en de advisering over de kleinere projecten verder gedecentraliseerd. Ook is begonnen met het structureren van het portfolio op basis van zogenoemde buckets. Een bucket bestaat uit een cluster van projecten die bijdragen aan eenzelfde strategisch thema. Dit is een belangrijke stap in de richting van de implementatie van lean portfoliomanagement waarmee we in januari 2024 willen starten. Lean portfoliomanagement zorgt voor een effectievere sturing op de realisatie van businesswaarde. Inmiddels zijn we gestart met de ontwikkeling van een blauwdruk. Verder hebben we dit jaar onze IV-koers geformuleerd. Hierin is de UWV-strategie vertaald naar de strategische koers voor onze informatievoorziening (IV) voor de komende jaren (zie ook deel 2 van dit achtmaandenverslag, paragraaf 2.3 onder het kopje Samen op koers).

Bewust datagedreven werken

UWV beschikt over veel data op allerlei gebieden. We zoeken naar diverse mogelijkheden om deze data meer te benutten om onze dienstverlening te verbeteren. In ons Kompas Data Ethiek zijn de uitgangspunten vastgelegd die UWV toepast bij de ontwikkeling en het gebruik van data en algoritmes. Inmiddels wordt het kompas regelmatig

gebruikt bij ethische impactassessments op diverse datatoepassingen. Deze beoordelingen helpen ontwikkelaars, eigenaren en gebruikers van datatoepassingen om ethische effecten in kaart te brengen en (waar nodig) de datatoepassing daarop aan te passen. Wanneer er daarbij dilemma's worden geconstateerd, leggen we die voor aan de onafhankelijke Commissie Data Ethiek die ons adviseert over het verantwoord omgaan met data in datatoepassingen. Er is een extern evaluatierapport opgeleverd met aanbevelingen voor het proces van advisering en voor de opdracht aan en de ondersteuning van de commissie. We hebben de belangrijkste leerpunten overgenomen en uitgevoerd. Het expertteam dat de commissie ondersteunt is versterkt en de dialoog over het al dan niet inzetten van een datatoepassing voordat deze ontwikkeld wordt, komt op gang.

Op onze website uwv.nl zijn tot nu toe vier UWV-algoritmes opgenomen. Daarvan zijn er tot nu toe drie ook opgenomen in het Algoritmeregister van de Nederlandse overheid. In de eerste acht maanden van 2023 hebben we het aantal leerlijnen voor dataprofessionals uitgebreid tot negen. We verwachten dat er eind oktober een tiende gereed is, voor datagedreven human resource management.

Informatiebeveiliging en privacy

UWV hecht veel waarde aan de zorgvuldige omgang met persoonsgegevens en aan informatiebeveiliging op het juiste niveau. Verdergaande digitalisering en veranderende wet- en regelgeving, ook in EU-verband, stellen steeds hogere eisen aan informatiebeveiliging en privacybescherming. Persoonlijke en passende dienstverlening op maat vraagt dat burgers, werkgevers, partners, medewerkers en instanties over juiste en actuele gegevens beschikken. Hierbij moeten we rekening houden met diverse wet- en regelgeving en standaarden, naast de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Met het oog op de informatiebeveiliging moeten we continu adequate maatregelen treffen, onderhouden en controleren, zowel in ICT-middelen als in houding en gedrag. Aantoonbaar 'in control zijn' is een belangrijke doelstelling. Daarvoor zetten we in op passende maatregelen en verdere aansluiting op rijksbrede informatiebeveiliging- en privacystandaarden.

Voortgang implementatie BIO

Door te voldoen aan de BIO vervullen we niet alleen onze wettelijke plicht, maar ook onze maatschappelijke verantwoordelijkheid om op een veilige manier persoonsgegevens te verwerken. Het is onze ambitie om de komende jaren stapsgewijs de informatiebeveiliging verder op orde te krijgen en ervoor te zorgen dat onze processen en systemen per 1 januari 2026 geheel aan de BIO voldoen. Hiervoor hebben we roadmaps opgesteld. De jaarlijkse activiteiten voor het uitvoeren van gapanalyses en het doorvoeren van verbetermaatregelen zijn inmiddels gestart. We monitoren de voortgang op de implementatie hiervan om tijdig te kunnen bijsturen om de gestelde ambitie te halen. Hiervoor maken we gebruik van een Information Security Management System (ISMS). Met de inzet van governance, risk en compliance-(GRC-)tooling zorgen we voor uniformering en eenduidige rapportages en verkrijgen we inzicht in de huidige staat van informatiebeveiliging. Om informatiebeveiligings- en privacybeschermingsrisico's te verkleinen maken we op basis van een dreigingsbeeld inzichtelijk wat de grootste dreigingen zijn. Dit beeld is gebaseerd op het nationale dreigingsbeeld dat het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) ieder jaar uitbrengt.

Digitale dreiging

Er is continu sprake van digitale dreiging. Mede doordat UWV transformeert naar een digitaal gedreven organisatie, nemen het aantal aan UWV gerichte cyberdreigingen en de potentiële schade toe. Cyberincidenten zijn niet altijd te voorkomen. Wel kunnen we de gevolgen verkleinen en de schade beperken, zodat de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van onze systemen gewaarborgd blijven. Mede dankzij onze goed georganiseerde informatiebeveiliging en een goede samenwerking met en informatiepositie binnen de Rijksoverheid zijn we steeds weerbaarder. Erkenning daarvoor kregen we van de Rijksoverheid met de prijs die het NCSC toekende aan het UWV Security Operations Centre (SOC) voor het op zich nemen van een leidende rol binnen het Nationaal Detectie Netwerk (NDN). Dankzij het werk en de actieve kennisdeling van het UWV SOC konden ook andere overheidspartijen zich wapenen tegen een reeks geavanceerde phishing aanvallen.

Next level security

UWV staat continu in verbinding met de digitale buitenwereld. Hackers opereren tegenwoordig zo slim dat traditionele vormen van toegangsbescherming niet meer volstaan. We bewegen hierin mee en werken aan een verdere verhoging van onze digitale weerbaarheid. We nemen maatregelen die zowel op korte termijn effect sorteren als bijdragen aan digitale weerbaarheid van UWV op de langere termijn. Met het programma Next Level Security (NLS)-1 richten we ons op het verbeteren van specifieke cybersecuritymaatregelen. In 2022 zijn 3 van de 7 projecten van NLS-1 afgerond. De overige 4 projecten bevinden zich inmiddels in de realisatiefase. Mede op basis van een cybersecurityroadmap is een programmaplan voor NLS-2 opgesteld, dat in maart 2023 is goedgekeurd en loopt tot mei 2024. Binnen NLS-2 worden 5 projecten uitgevoerd die de digitale weerbaarheid van UWV verder vergroten en informatiebeveiliging in de organisatie verankeren, waaronder de bewustwording van UWV-medewerkers verhogen over veilig digitaal gedrag. Hierbij wordt intensief samengewerkt met andere projecten en programma's, en benutten we ook activiteiten op het gebied van businesscontinuïteitsmanagement. We verankeren (veilig) gedrag in de organisatie, voorkomen dat medewerkers misleid worden (door bijvoorbeeld phishing) en zorgen ervoor dat ze verdachte of risicovolle situaties opmerken en rapporteren. Hiervoor is in de digitale leeromgeving van UWV een e-learning ontwikkeld die vanaf september beschikbaar wordt gesteld aan alle medewerkers. We bepalen jaarlijks met een assessment in hoeverre de volwassenheid van de informatiebeveiligingsfuncties toeneemt en welke verdere verbeteringen nodig zijn.

3. Werken aan externe samenwerking

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

We willen dat mensen zich door UWV gezien, gehoord en geholpen voelen. Of we daarin slagen, willen we ook zichtbaar maken in de manier waarop we ons verantwoorden. We willen daarbij laten zien hoe cliënten en werkgevers onze dienstverlening ervaren, hoe we in ons werk een juiste ethische beraadslaging toepassen, hoe we onze medewerkers ondersteunen in hun vakmanschap en om trots, vitaal en met plezier hun werk te doen en hoe we, samen met het ministerie van SZW, werken aan vereenvoudiging van wet- en regelgeving. We zetten dit jaar de eerste stappen met deze nieuwe manier van verantwoorden.

3.1. Relatie met samenwerkingspartners

We werken op allerlei gebieden intensief samen met partners in de SUWI-keten en in het sociale domein. Hieronder geven we een overzicht van de thema's, projecten en programma's waaraan we met onze samenwerkingspartners werken.

Landelijke samenwerking arbeidsmarktdashboards

Om structureel actuele regionale arbeidsmarktinformatie beschikbaar te kunnen stellen aan gemeenten en andere samenwerkingspartners in de arbeidsmarktregio's, hebben we met financiering door het ministerie van SZW in de periode 2020–2022 samen met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), de Programmaraad en SBB tien dashboards ontwikkeld. Deze staan op een speciaal voor dat doel ontwikkeld [arbeidsmarktinformatieportaal](#) dat goed wordt bezocht en gewaardeerd. Ook bij de doorontwikkeling van het portaal betrekken we onze partners. Hiervoor is een verandercommissie ingesteld met vertegenwoordigers vanuit de VNG, de Programmaraad, de beroepsvereniging voor uitvoerders in het publieke sociale domein SAM en SBB. Via het portaal stelt UWV wekelijks landelijk, sectorale en regionale arbeidsmarktinformatie beschikbaar aan gemeenten en andere samenwerkingspartners in de arbeidsmarktregio's.

CompetentNL voor Nederland

UWV, SBB, TNO en het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) werken in opdracht van de ministeries van SZW en Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) in het programma Vaardig met vaardigheden samen aan de doorontwikkeling van CompetentNL. Het programma heeft twee hoofddoelstellingen. De eerste is het opleveren van een nationale verbindende skillstaal (Competent NL), waarmee partijen op het gebied van arbeidsmarkt en onderwijs eenduidig informatie over skills kunnen uitwisselen. De tweede hoofddoelstelling is het in 2025 als open data beschikbaar stellen van de inhoud van CompetentNL via een apart (keten)portaal. UWV is gevraagd om dat portaal te hosten en krijgt hiervoor van het ministerie een aparte opdracht. Vooruitlopend op die opdracht is gestart met de voorbereidingen van het project Beheer en hosting CompetentNL voor Nederland. Dit project wordt verantwoordelijk voor de inrichting van centraal beheer en voor de technische ontsluiting via een te realiseren externe gateway. In september zijn pilots gestart waarin we het gebruik van CompetentNL gaan testen. TNO en SBB zijn verantwoordelijk voor de begeleiding van de pilotdeelnemers, UWV biedt daarbij ondersteuning.

Verbeteren uitwisseling matchingsgegevens

UWV neemt samen met het ministerie van SZW en de VNG deel aan het programma Verbeteren uitwisseling matchingsgegevens (VUM). Dit programma heeft tot doel om de kansen van werkzoekenden te vergroten door profielen en vacatures vindbaar te maken bij meer arbeidsmarktpartijen, zodat die beschikken over een rijk aanbod. Via VUM hebben we, samen met publieke en private arbeidsmarktpartners zoals gemeenten en uitzendorganisaties, een uniforme gegevensset voor profielen van werkzoekenden en vacatures vastgesteld. Hierdoor kunnen alle betrokken arbeidsmarktpartners op eenduidige en transparante wijze profielen en vacatures uitwisselen. Werkgevers krijgen zo een completer beeld van passende kandidaten bij hun vacatures, ongeacht bij welke dienstverlener of in welke regio de werkzoekenden zijn aangemeld. Het Inlichtingenbureau heeft de VUM-uitwisselingsvoorziening gerealiseerd en UWV heeft een eerste koppelvlak voor de uitwisseling van gegevens ontwikkeld waarmee basiszoekvragen kunnen worden beantwoord. Om gemeenten tijdens de pilotfase tijdelijk te kunnen laten aansluiten op de VUM-uitwisselingsvoorziening, heeft het Inlichtingenbureau een gebruikersportaal gerealiseerd. We gaan de komende periode in een aantal regio's in pilotvorm de uitwisseling van matchinggegevens tussen UWV en gemeenten op basis van VUM beproeven. Op 1 juni 2023 is de gegevensuitwisseling via het tijdelijke gebruikersportaal gestart in de regio Flevoland. Verder bereiden

we gegevensuitwisseling voor in de regio's Midden-Utrecht, Achterhoek en Groningen. Gemeenten in de regio Groningen sluiten, conform de doelsituatie, aan via een rechtstreekse koppeling met het eigen ICT-systeem. In de pilot met de regio's Rijnmond en Haaglanden, die in 2020 is gestart, lag de focus in de afgelopen periode op het ontwikkelen van gezamenlijke dienstverlening. De komende periode gaan we ook met deze regio's de VUM-gegevensuitwisseling verkennen. We zullen op basis van de pilotervaringen het koppelvlak verder ontwikkelen. We zijn inmiddels ook begonnen met de voorbereidingen om zoekvragen vanuit UWV te kunnen stellen.

Handhaving

Ook bij de bestrijding van fraude en ondermijnende criminaliteit werken we samen met externe partijen. Deze samenwerking vraagt om een brede blik, waarbij wordt uitgegaan van de gezamenlijke belangen van de verschillende ketenpartners. Inmiddels is het Aanpak Malafide Uitzendbureaus-(AMU-)convenant geactualiseerd en door ons ondertekend. Voor het Regionale Informatie en Expertise Centra-(RIEC-)convenant is een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB) gestart met als doel om eventuele knelpunten bij het delen van gegevens op te lossen. Daarnaast werken we aan een nieuw samenwerkingsinitiatief met de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) om te komen tot een landelijke, uniforme werkwijze van gegevensaanlevering. Eerder hebben we in samenwerking met de politie een landelijk werkproces ontworpen voor hennepmeldingen. We zijn de afgelopen periode gestart met een impactanalyse, waarbij we beoordelen of een GEB-analyse noodzakelijk is. Verder lopen er nog steeds verkennende gesprekken met de gemeente Amsterdam over samenwerking voor de Aanpak Doorgroei, waarmee de gemeente wil voorkomen dat jongeren die in contact staan met drugscriminelen verder doorgroeien in de drugscriminaliteit. Hierbij inventariseren we hoe aan deze samenwerking invulling gegeven kan worden.

3.2. Samenwerken om te komen tot uitvoerbaar beleid

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. Uitvoerbaar beleid kan alleen tot stand komen wanneer er sprake is van een gelijkwaardig gesprek (trialoog) tussen politici, beleidsmakers van ministeries en publieke dienstverleners als UWV. We werken gezamenlijk aan verbetering van de onderlinge samenwerking. We voeren dialoog om met politiek, beleid en uitvoering een open gesprek te voeren over actuele thema's, zoals de hardheden in de WIA. Eventuele knelpunten die we signaleren en kansen die we zien om de dienstverlening aan burgers te verbeteren, brengen we actief onder de aandacht. Daarbij maken we dankbaar gebruik van de signalen die we krijgen van onze cliëntenraden. In de uitvoeringstoets die we op alle nieuwe wet- en regelgeving uitbrengen, letten we sinds 2022 scherper op de effectiviteit van de voorstellen. Verder bekijken we periodiek met het ministerie van SZW hoe we de beschikbare ICT-veranderingscapaciteit het best kunnen inzetten.

Driehoek uitvoering-beleed-politiek

Het ministerie van SZW en UWV bezien op reguliere basis wat er in de sturingsrelatie goed gaat en beter kan. In 2022 is de sturingsvisie van 2016 vervangen door de samenwerkingsvisie Samen voor de burger, om beter invulling te geven aan de gedeelde verantwoordelijkheid om maatschappelijke opgaven op te lossen. De samenwerkingsvisie beschrijft vijf principes die de basis vormen van hoe we willen samenwerken. Twee bijlagen met de wettelijke kaders en de verschillende rollen van de sturingsdriehoek schetsen de context waarbinnen we met elkaar deze samenwerkingsprincipes naleven. In 2023 wordt de visie verder uitgewerkt en geïmplementeerd. Zo hebben we onze rol van opdrachtnemer in de bestuurlijke driehoek eigenaar-opdrachtgever-opdrachtnemer nader omschreven. Daarnaast is in juni de eerste Gezamenlijke dag voor de starter georganiseerd. Met het ministerie van SZW en de SVB hebben we een deel van het inwerkprogramma opgezet dat zich speciaal richt op de samenwerking (safspraken). Dit is bedoeld voor nieuwe UWV-, SVB- en SZW-medewerkers die in de dagelijkse praktijk veel met elkaar zullen samenwerken.

Dilemma's en knelpunten

Begin juni 2023 hebben we opnieuw een [knelpuntenbrief](#) aan de minister van SZW gestuurd. Deze is formeel aangeboden aan de Tweede Kamer tijdens de Avond van de Publieke Dienstverlening (zie hieronder). De brief was een bijlage bij de [Stand van de uitvoering sociale zekerheid](#), die in juni is verschenen en een overzicht geeft van belangrijke ontwikkelingen bij UWV en de SVB. In de knelpuntenbrief staan we stil bij het overkoepelende dilemma dat voor de meeste van eerder gemelde knelpunten inmiddels trajecten zijn gestart waaraan met veel inzet wordt gewerkt, maar dat deze trajecten niet op korte(re) termijn leiden tot concrete oplossingen of zichtbare veranderingen voor onze cliënten. We hebben daarom aandacht gevraagd voor een versnelde aanpak voor het oplossen van zes bestaande knelpunten en gepleit voor het realiseren van wendbare wetgeving om gegevensuitwisseling en gegevensverwerking sneller mogelijk te maken. Direct na de publicatie van de knelpuntenbrief hebben we samen met het ministerie van SZW het initiatief genomen om invulling te geven aan de gevraagde versnelling. In de laatste vier maanden van dit jaar staan concrete acties gepland om aan de slag te gaan met vier van de zes eerder gemelde knelpunten: de wettelijke onmogelijkheid om op eigen initiatief een WW-uitkering te beëindigen, de inkomstensterugval wanneer iemand werkloos wordt vanuit de WIA, het ontbreken van de mogelijkheid om bij verblijf in het buitenland calamiteitenverlof voor de WW op te nemen en beëindiging van de arbeidsovereenkomst met een zieke werknemer via een vaststellingsovereenkomst,

waardoor de werknemer daarna geen recht heeft op een Ziektewet- of WW-uitkering. We zullen deze activiteiten actief monitoren.

Om de complexiteit van wetgeving te verminderen, werken we momenteel met het ministerie van SZW samen aan onder andere vereenvoudiging van de WW en vereenvoudiging van verlofregelingen bij ouderschap. Via de werkagenda SUWI werken we samen aan onder andere vereenvoudiging van gebruik en deling van gegevens. Daarnaast voorzien we OCTAS, de commissie die zich buigt over vereenvoudiging van de arbeidsongeschiktheidsregelingen, actief van input.

Het is belangrijk dat wetten en regelingen niet alleen technisch uitvoerbaar zijn, ze moeten ook voor iedereen begrijpelijk en doenlijk zijn. De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) heeft de overheid een aantal jaren geleden geadviseerd daar meer aandacht aan te besteden. In intensieve samenwerking met de WRR hebben we de doenvermogenstoets ontwikkeld. In de eerste acht maanden van 2023 hebben we tien doenvermogenstoetsen uitgevoerd. De inzichten die we bij de toetsen opdoen, gebruiken we bij de beoordeling van de betreffende wetsvoorstellen. Dit heeft geleid tot concrete aanpassingen in de voorgenomen wet- en regelgeving. De combinatie van vereenvoudiging van de regels met eenvoudig overgangsrecht draagt maximaal bij aan begrijpelijkheid en doenvermogen van burgers, het vergroten van de doelmatigheid en het sneller komen tot modernisering van het (ICT-)systeemlandschap.

In 2023 werken we met het deels vernieuwde proces van beleidsvorming en uitvoeringstoetsen. Dat betekent dat we in een zo vroeg mogelijk stadium beleidsveranderingen die op onze organisatie afkomen beoordelen op effectiviteit, impact op onze dienstverlening, uitlegbaarheid en begrijpelijkheid voor burgers en werkgevers, en het beroep op hun doenvermogen. In 2023 gaan we ook werken met de invoeringstoets, waarmee we na verloop van een bepaalde tijd na de implementatiedatum toetsen of en zo ja in welke mate de nieuwe wet- en regelgeving in de praktijk overeenkomt met de beoogde werking en bedoeling. Er worden op dit moment twee pilots met invoeringstoetsen uitgevoerd, voor het STAP-budget en voor de vereenvoudiging van de Wajong. Deze pilots worden in de tweede helft van het jaar geëvalueerd. Daarna zal er een vaste werkwijze worden vastgesteld.

Avond en Dag van de Publieke Dienstverlening

Op 21 juni organiseerden we, samen met de SVB, voor de tweede keer de Avond van de Publieke Dienstverlening. Op deze avond overhandigden UWV en SVB officieel aan de Tweede Kamer hun zogeheten knelpuntenbrieven. Daarin geven we niet alleen aan waar wetgeving goede publieke dienstverlening in de weg zit maar bieden we ook oplossingsrichtingen om deze knelpunten op te lossen. In onze knelpuntenbrief hebben we er onder andere op gewezen dat het voor mensen die een nieuwe baan vinden en nog een kleine resterende WW-uitkering behouden, wettelijk niet mogelijk is om vrijwillig die uitkering stop te zetten. Zoiets valt moeilijk uit te leggen. Om hierin verandering aan te brengen is een wetwijziging nodig. Omdat zo'n traject lang duurt, hebben we voorgesteld dat het ministerie in de tussentijd gedooft dat mensen hun WW-uitkering altijd op eigen initiatief kunnen stopzetten.

Op 22 juni volgde de Dag van de Publieke Dienstverlening. Deze dag wordt georganiseerd in samenwerking met de Tweede Kamer. Het overkoepelende thema dit jaar was: Samen werken aan vereenvoudiging. Kamerleden, medewerkers van uitvoeringsorganisaties, beleidsambtenaren, burgers en ondernemers gingen met elkaar in gesprek over knelpunten en dilemma's in de publieke dienstverlening en namen deel aan diverse activiteiten. UWV organiseerde met de gemeente Den Haag een workshop over een werkwijze waarbij UWV en de gemeente hun dienstverlening vroegtijdig gezamenlijk inzetten om te voorkomen dat mensen onnodig vanuit de WW doorstromen naar de bijstand (zie ook paragraaf 1.2, onder het kopje Maatwerkscan).

Sturing en verantwoording meer in overeenstemming brengen met publieke waarden

UWV is er voor iedereen. We willen onze taak op zodanige wijze uitvoeren dat mensen zich door ons gezien, gehoord en geholpen voelen. We passen daarom steeds meer de menselijke maat toe in onze dienstverlening en gaan over tot maatwerk waar dat nodig is. Dat hebben we ook tot uitdrukking gebracht in de sturingsafspraken (kritische prestatie-indicatoren) die we in 2022 samen met het ministerie van SZW hebben ontwikkeld, parallel met de ontwikkeling van de interne sturing. Daarbij hebben we gebruikgemaakt van externe ondersteuning en expertise, onder andere van het Zijlstra Center (VU) dat zich bezighoudt met onderzoeken naar maatschappelijke waarde. Met de nieuwe set sturingsafspraken maken we in onze verantwoording over 2023 de beweging zichtbaar die we als organisatie maken. Omdat de maatschappelijke ontwikkelingen niet stilstaan, zullen we de set de komende jaren doorontwikkelen door lerend te evalueren. In de afgelopen maanden hebben we gewerkt aan nieuwe, aanvullende kwantitatieve indicatoren voor sociaal-medische beoordelingen. Hierover voeren we inmiddels op ambtelijk niveau met het ministerie van SZW overleg. Naast kwantitatieve indicatoren bevat de set nieuwe, aanvullende kwalitatieve indicatoren. Over de scores op de prestatie-indicatoren rapporteren we in deel 2 van dit achtmaandenverslag, in het hoofdstuk Prestatie-indicatoren. In de resterende maanden van 2023 ontwikkelen we de sturingsafspraken verder door; deze moeten onderdeel worden van het doorlopende 'goede gesprek' met het ministerie van SZW over onze gezamenlijke opdracht en hoe we daarop sturen en ons daarover verantwoorden.

Ethische beradslaging

De beslissingen die we nemen in ons werk hebben altijd, direct of indirect, impact op burgers en bedrijven en moeten dan ook moreel juist, rechtmatig en toereikend zijn. Recente ontwikkelingen zoals de kinderopvangtoeslagaffaire zorgen ervoor dat de maatschappij explicieter van UWV verlangt dat ethische dilemma's bespreekbaar zijn. Ethische

beraadslaging is daarom expliciet meegenomen in de nieuwe sturingsafspraken. Binnen UWV kennen we verschillende methodieken om ethische dilemma's te bespreken. We zijn bezig om deze methodieken steeds vanzelfsprekender en toegankelijker in te bedden in onze dienstverlening. In het tweede tertaal zijn binnen UWV diverse ethische dilemma's besproken en initiatieven genomen om de bestaande methodieken meer bekendheid te geven en breder in te zetten:

- **Perspectiefcirkel bij de Maatwerkplaats:** De UWV-Maatwerkplaatsen maken gebruik van de zogeheten perspectiefcirkel. De Maatwerkplaats zorgt ervoor dat alle bij een aangedragen probleem benodigde expertises samenkomen en vanuit drie perspectieven (juridisch, economisch en maatschappelijk) tot een gewogen oplossing komen. We illustreren de dilemma's die in de Maatwerkplaatsen aan de orde komen hier met drie voorbeelden over WW en buitenland:
 - Omer is voor de uitvaart van zijn moeder in Soedan. Dan breekt daar de oorlog uit, het vliegveld wordt gesloten. De door hem ingediende WW-aanvraag wordt afgewezen omdat verblijf in het buitenland dat geen vakantie is, geen recht geeft op een uitkering.
 - Robin werkte 24 uur per week in loondienst in Nederland en had daarnaast losse werkzaamheden als zanger in Spanje, het hele jaar door. Dit kon hij gedurende enige jaren prima combineren. Robin komt in de WW terecht. Hij mag niet meer (anders dan voor vakantie) naar Spanje om zijn werk als zanger te doen. Hierdoor heeft hij € 600 minder inkomsten per maand en mist hij het uitvoeren van zijn passie.
 - De zus van Jantine woont in het buitenland en overlijdt. Jantine regelt alle zaken. Zij moet hiervoor drie weken naar het buitenland. De WW stelt dat verblijf buitenland, dat geen vakantie is, geen recht geeft op een uitkering. Het regelen van nalatenschap en uitvaart is niet 'vakantie genieten' zoals bedoeld in de WW en benoemd in de rechtspraak.
- **Kompas Data Ethiek:** In aanvulling op de geldende wet- en regelgeving hebben we een aantal ethische principes geformuleerd voor het werken met data. De in 2022 ingestelde Commissie Data Ethiek heeft het afgelopen tertaal aan de hand van het Kompas Data Ethiek (zie paragraaf 2.3 onder het kopje Bewust datagedreven werken) advies uitgebracht over twee door UWV gebruikte algoritmetoepassingen: de Werkverkenner (zie deel 2 van dit achtmaandenverslag, paragraaf 1.2, onder het kopje Persoonlijke gesprekken) en de maatwerkscan Van WW naar bijstand (zie paragraaf 1.2). Het expertteam data ethiek gaat met bedrijfsonderdelen het gesprek aan over data-toepassingen die ontwikkeld worden. Het team heeft in 2023 gesprekken gevoerd over de applicatie Kunstmatig intelligente analyseraadpleegassistente (KIARA) die met behulp van kunstmatige intelligentie documenten volledig geautomatiseerd kan analyseren en over de medische rapportage assistent. Hierdoor kunnen we ethische aspecten zo vroeg mogelijk in de ontwikkeling van deze data-toepassingen meenemen.
- **Bespreking van morele kern dilemma's door Commissie Ethiek:** Onze Commissie Ethiek bespreekt belangrijke morele dilemma's en nodigt regelmatig ook medewerkers uit om aan de hand van casuïstiek uit de praktijk mee te denken en te praten over morele dilemma's. Nadat er een verharding was signaleerd in de reacties van UWV-medewerkers op artikelen die op ons intranet worden gepubliceerd, besprak de Commissie Ethiek eind juni het belang van een open gedachtewisseling in relatie tot het belang om respectvol met elkaar om te gaan. Er zijn oplossingsrichtingen verkend die gericht zijn op zowel bewustwording als op het stellen en handhaven van grenzen.
- **Methode morele oordeelsvorming:** Binnen ons bedrijfsonderdeel Sociaal-medische zaken is een leerproces gestart om ethische beraadslaging tot een vanzelfsprekend onderdeel van het dagelijkse werk te maken. Zo is in maart 2023 een e-mailadres geopend waar medewerkers van dit bedrijfsonderdeel ondersteuning kunnen vragen bij hun morele dilemma's. De hulp die vanuit UWV-district Noord-Holland Noord aan district Noord is geboden om de achterstanden bij de WIA-claimbeoordelingen weg te werken, zal worden geëvalueerd met de methodiek van ethische beraadslaging.

Signalen cliëntenraden UWV

UWV kent een Centrale Cliëntenraad en elf Districtscliëntenraden. We zijn op allerlei niveaus structureel met elkaar in dialoog. In de gesprekken van de cliëntenraden met raad van bestuur, directeuren en plaatselijk management worden vaak nog niet verder onderzochte signalen besproken en meegenomen. Daarnaast brengen de raden gevraagd en ongevraagd advies uit. In de eerste acht maanden van 2023 is er onder andere gesproken over de volgende onderwerpen:

- **Minimaregeling:** De Centrale Cliëntenraad heeft voorgesteld dat we als brede publieke dienstverlener cliënten preventief wijzen op het bestaan van minimaregelingen bij allerlei instanties en de mogelijkheden die deze bieden om te voorkomen dat mensen in de schulden terechtkomen. We hebben de adviezen van de cliëntenraad grotendeels overgenomen in het UWV-brede programma Grip op schulden. De Centrale Cliëntenraad wil nog meer inzetten op het voorkomen van schulden en heeft daarom in april 2023 een ongevraagd advies uitgebracht over schuldpreventie. We hebben hierna op uwv.nl een [speciale pagina](#) opgenomen waarmee we burgers met geldzorgen wijzen op verschillende voorzieningen en instanties waar ze terechtkunnen voor (financiële) ondersteuning.
- **Integrale klantreizen:** De Centrale Cliëntenraad is betrokken bij de uitwerking van de integrale klantreis Ik ben ziek of gedeeltelijk arbeidsongeschikt. Sinds januari 2023 nemen we signalen van cliëntenraden mee in ons klantsignaalmanagementsysteem.
- **Aandachtspuntenlijst bij WIA-aanvraag:** De cliëntenraad heeft in 2022 een aandachtspuntenlijst ontwikkeld waarmee mensen die een WIA-uitkering (willen) aanvragen zich beter kunnen voorbereiden op hun sociaal-medische beoordeling om goed voorbereid het gesprek met de verzekeringsarts in te gaan. We hebben deze aandachtspuntenlijst in een pilot in Limburg beproefd. Cliënten waren positief over de lijst en gaven aan dat deze hun rust geeft. We hebben de pilot met een extra vragenlijst uitgebreid naar nog twee locaties; deze pilot loopt door tot eind oktober. Het evaluatierapport van beide pilots verwachten we in december.

4. Werken aan de zichtbaarheid van UWV

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

4.1. Transparantie

Als publieke dienstverlener bepalen wij mede het vertrouwen dat mensen in de overheid hebben. We laten graag zien wat er goed gaat, maar vinden het belangrijk om ook open en transparant te zijn over zaken die niet goed gaan. We vinden het daarnaast belangrijk dat mensen kunnen volgen wat er in onze organisatie gebeurt. We publiceren daarom niet alleen fasegewijs documenten zoals voorgeschreven door de nieuwe Wet open overheid (Woo), maar maken ook proactief interne documenten openbaar. Verder houden we met een zogeheten hotspotlijst bij welke informatie over onze coronamaatregelen in aanmerking komt voor eeuwige bewaring in het Nationaal Archief.

Wet open overheid

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

In het UWV-brede programma OpenUWV 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 betrekken de bedrijfsonderdelen hierbij en stimuleren dat management en medewerkers zich meer bewust worden van het belang van openbaarheid. Het proces van openbaarmaking hebben we in enkele proeftuinen uitgewerkt en beproefd. Sinds half augustus 2022 publiceren we de vergaderverslagen van de raad van bestuur van UWV op uwv.nl en sinds 1 april 2023 fasegewijs ook de vergaderstukken van de raad van bestuur. Ook sinds 1 april publiceren we alle nieuw afgesloten convenanten en medio augustus zijn we gestart met het periodiek publiceren van een actueel klachtenregister. Hiermee lopen we vooruit op een nog te nemen koninklijk besluit om deze beide informatiecategorieën verplicht openbaar te maken. Voor het verzamelen, bewaren en (door bijvoorbeeld te anonimiseren en te lakken) voor publicatie geschikt maken van te publiceren documenten is er een gedeeltelijk handmatig proces ingericht, in afwachting van een passende technische (ICT-)oplossing.

Sinds 1 mei 2022 pakken we alle verzoeken om documenten conform de Woo op. We hebben per die datum een proces ingericht voor de afhandeling van verzoeken en voor eventuele klachten. In de eerste acht maanden van 2023 zijn er 73 Woo-verzoeken binnengekomen en afgehandeld. In 95% van de gevallen gebeurde dat binnen de geldende beslistermijnen en als dat niet lukte heeft onze Woo-contactpersoon dat in goed overleg met de indieners van de Woo-verzoeken afgestemd. Deze contactpersoon beantwoordt ook op laagdrempelige en klantvriendelijke wijze vragen over de beschikbaarheid van bestuurlijke documenten met publieke informatie en draagt zorg voor de coördinatie voor een juiste en tijdige afhandeling.

Hotspot COVID-19

Het Nationaal Archief wil voorkomen dat organisaties die betrokken zijn bij een bijzondere gebeurtenis, een bijzonder incident of maatschappelijk debat belangrijke informatie vernietigen. Het vraagt hen daarom om een zogeheten hotspotlijst op te stellen, om te kunnen bepalen welke informatie in aanmerking komt voor eeuwige bewaring. UWV is als medeopsteller en uitvoerder van belangrijke coronagerelateerde steunmaatregelen (de NOW en de Tijdelijke Overbruggingsregeling voor Flexibele Arbeidskrachten (TOFA)) gevraagd om informatie over de coronamaatregelen en afwijkende uitvoeringsbeslissingen in verband met de coronamaatregelen te verzamelen en te archiveren, zodat het altijd mogelijk is de gang van zaken rond de coronagerelateerde steunmaatregelen te reconstrueren. Om de stand van zaken rond de hotspotarchivering bij onze organisatie inzichtelijk te maken vullen wij sinds 2022 elk half jaar een checklist in, totdat de hotspot COVID-19 formeel kan worden afgerond. Interdepartementaal is besloten om de hotspotarchivering per september 2023 af te ronden. Daarom hebben we in die maand een laatste checklist ingevuld. Uit de checklist van 2023 blijkt echter wel dat wij op dit moment iedere dag nog nieuwe informatie in verband met de coronagerelateerde steunmaatregelen creëren en dus nog niet klaar zijn met de inventarisatie van niet-vastgestelde informatie. Hierdoor is het onbekend wanneer we de werkzaamheden voor de hotspot COVID-19 formeel kunnen beëindigen.

4.2. Zichtbaarheid

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

Veel mensen hebben bij UWV het beeld van 'een uitkeringsinstantie'. We zijn echter een brede publieke dienstverlener die nastreeft dat zo veel mogelijk mensen kunnen meedoen aan de samenleving. We willen onze brede rol en meerwaarde beter zichtbaar maken, zodat mensen de relevantie van UWV beter begrijpen.

Zichtbaarheid in de (social) media

We laten met concrete verhalen van cliënten, werkgevers, partners en experts zien hoe we invulling geven aan ons nieuwe motto: UWV werkt voor ons allemaal. Dat doen we met een geïntegreerde aanpak niet alleen via onze eigen media en campagnes, maar ook door hiervoor aandacht te vragen in onder andere landelijke en regionale media. UWV communiceert ook actief via social media (Facebook, X, LinkedIn en Instagram). Eind augustus 2023 hadden we ongeveer 291.500 volgers. In de eerste acht maanden van 2023 hebben we vooral aandacht besteed aan de krapte op de arbeidsmarkt. In mei zijn we onder het motto UWV werkt voor ons allemaal gestart met een mediacampagne waarmee we aan een breed publiek willen laten zien dat onze dienstverlening niet alleen impact heeft op een individu, maar ook op diens directe omgeving en daarmee op de maatschappij. We brachten daarbij als eerste het verhaal van Gerard, een jongeman met een Wajong-achtergrond die mede dankzij UWV aan de slag ging bij het Universitair Medisch Centrum Groningen. Hierna volgen nog meer verhalen waarin cliënten centraal staan.

Eind april maakte het kabinet bekend dat er vanaf 2024 geen geld meer beschikbaar is voor het STAP-budget (zie paragraaf 1.2). Meerdere landelijke media namen onze persverklaring over waarin raad van bestuursvoorzitter Maarten Camps zijn zorgen hierover uitte omdat scholing een belangrijke rol speelt bij het verkleinen van de krapte op de arbeidsmarkt en het voorkomen van werkloosheid. Onze knelpuntenbrief die we in juni aan de Tweede Kamer overhandigden (zie paragraaf 3.2, onder het kopje Dilemma's en knelpunten) trok ook de aandacht van landelijke media. In een interview met een landelijke krant noemde UWV-raad van bestuurslid Nathalie van Berkel de wetgeving kafkaësk: 'Regels die ooit met een goede bedoeling zijn bedacht, pakken in werkelijkheid juist averechts uit. Er wordt vaak naar een "quick fix" gegrepen, waardoor de uitvoering steeds ingewikkelder is geworden.' In juli 2023 berichtten de media dat UWV met de risicoscan Verblif buiten Nederland op een wettelijk niet toegestane manier gegevens van cliënten heeft verzameld. In het nieuwsprogramma dat als eerste met dit bericht kwam, lichtte bestuursvoorzitter Camps toe dat UWV het gebruik van de risicoscan al in februari voorlopig heeft stopgezet, nadat er bij UWV twijfels waren gerezen en uit vervolgens ingewonnen juridisch advies was gebleken dat een van de gegevenssoorten die de risicoscan gebruikt op niet-rechtmatige manier verzameld is (zie ook paragraaf 1.4, onder het kopje Risicoscan Verblif buiten Nederland).

Reputatie

Door iedere dag mensen naar hun mening over UWV te vragen, kunnen we bijhouden hoe het gedurende het jaar gesteld is met onze reputatie. De reputatie zegt iets over de maatschappelijke waardering die mensen hebben voor een organisatie. Maandelijks worden circa 300 mensen gevraagd naar hun beeld over UWV. We zien sinds de eerste metingen in 2018 een gestage verbetering van de reputatie. Lag de gemiddelde score van UWV eind 2018 op 48, eind 2022 was deze gestegen naar 54 en eind april 2023 naar 58 (op een schaal van 0 tot 100). Eind augustus 2023 was de score gezakt naar 55. Dit was een direct gevolg van de negatieve publiciteit eind juli/begin augustus rond de risicoscan Verblif buiten Nederland (zie paragraaf 1.4).

Lijst van afkortingen

AIOS	arts in opleiding tot specialist
AMU	Aanpak Malafide Uitzendbureaus
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
Awb	Algemene wet bestuursrecht
BAW	Business Automation Workflow
BIO	Baseline Informatiebeveiliging Overheid
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
fte	fulltime-equivalent
GEB	gegevensbeschermingseffectbeoordeling
GRC	Governance, Risk en Compliance
GST	Generieke voorzieningen voor softwareontwikkeling en testen
ICT	informatie- en communicatietechnologie
ILT	Inspectie Leefomgeving en Transport
ISMS	Information Security Management System
IV	informatievoorziening
IVA	Inkomensvoorziening volledig arbeidsongeschikten
KIARA	Kunstmatig intelligente analyseraadpleegassistente
LLO	Leven Lang Ontwikkelen
MAWW	medewerkerapplicatie WW
mbo	middelbaar beroepsonderwijs
NLS	Next Level Security
NCSC	Nationaal Cyber Security Center
NDN	Nationaal Detectie Netwerk
NLS	Next Level Security
NOW	tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid
NVVG	Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde
OCTAS	Onafhankelijke Commissie Toekomst Arbeidsongeschiktheidsstelsel
OCW	(ministerie van) Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
RIEC	Regionaal Informatie en Expertise Centrum
RIV	re-integratieverslag
roc	regionaal opleidingscentrum
RPA	Robotic Process Automation
RVO	Rijksdienst voor Ondernemend Nederland
SBB	Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven
SMW	Samen naar de moderne werkplek
SOC	Security Operations Centre
STAP	Stimulering arbeidsmarktpositie
SUWI	(Wet) structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	(ministerie van) Sociale Zaken en Werkgelegenheid
TNO	Nederlandse Organisatie voor toegepast-natuurwetenschappelijk onderzoek
TOFA	Tijdelijke Overbruggingsregeling voor Flexibele Arbeidskrachten
TPV	Tonen Printer Vooraankondiging-systeem
UIP	UWV Informatieplan
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
VU	Vrije Universiteit
VUM	Verbeteren uitwisseling matchingsgegevens
Wajong	Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten
WAO	Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering
Wazo	Wet arbeid en zorg
Wdo	Wet digitale overheid
WGA	Werkhervatting gedeeltelijk arbeidsongeschikten
WIA	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
Woo	Wet open overheid
WRR	Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid
WW	Werkloosheidswet

Colofon

Uitgave

UWV

Financieel Economische Zaken

Postadres

La Guardiaweg 94

1043 DL Amsterdam

Inlichtingen

06-29514048

Auteurs

Hans Berghuis

Lydia Tabois

Volg ons

**Disclaimer**

Alles uit deze uitgave mag worden overgenomen, echter uitsluitend met bronvermelding.

UWV © 2023

