UWV viermaandenverslag 2020

Inhoudsopgave

Voorwoord **2**

Infographic **4**

Kerncijfers **5**

Focus in 2020: de gevolgen van de coronacrisis **8**

1. Inkomensdienstverlening **11**
1.1. Inkomenszekerheid bieden 11
1.2. Sociaal-medische beoordelingen 15
1.3. Handhaving 21

2. Dienstverlening gericht op werk **27**
2.1. Dienstverlening voor WW'ers 27
2.2. Dienstverlening voor mensen met een arbeidsbeperking 31
2.3. Kwaliteit dienstverlening 37
2.4. Dienstverlening voor banenafspraak 37
2.5. Dienstverlening voor werkgevers in de arbeidsmarktregio's 38
2.6. Arbeidsjuridische dienstverlening 40

3. Overige dienstverlening **42**
3.1. Contact met de klant 42
3.2. Klanttevredenheid 44
3.3. Loonaangifteketen en polisadministratie 45

4. Risicobeheersing **47**

5. Nieuw beleid **51**

6. Toekomstbestendige organisatie **54**
6.1. Strategisch personeelsbeleid 54
6.2. Vernieuwen en vereenvoudigen ICT-landschap 57
6.3. Informatiebeveiliging en privacy 61
6.4. Kennisontwikkeling 63

7. Financiën en bedrijfsvoering **66**
7.1. Doelmatigheid 66
7.2. Rechtmatigheid 69

Lijst van afkortingen **71**

Colofon **73**

Voorwoord

In het UWV Jaarplan 2020 schreven we dat er in 2020 veel aandacht zal uitgaan naar het vinden van een structureel betere balans tussen goede dienstverlening aan onze klanten, efficiënte uitvoering en controle. Begin maart 2020 veranderde alles door het coronavirus COVID-19 en kwam deze balans onder druk te staan.

Dankzij de NOW zijn veel banen voorlopig gered …
De uitbraak van het coronavirus heeft de hele samenleving geraakt, met ook grote gevolgen voor de Nederlandse economie. Omdat werkgevers in snel tempo een beroep op werktijdverkorting begonnen te doen, heeft het kabinet op 17 maart 2020 de tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW) in het leven geroepen. Medewerkers van UWV en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) hebben vervolgens een ongekende prestatie geleverd door in drie weken tijd de regeling uit te werken en de uitvoering voor te bereiden. Daar is normaal gesproken minimaal een jaar voor nodig. Na uitgebreide tests kon het NOW-loket op 6 april op verantwoorde wijze vlekkeloos van start gaan. Op de eerste dag ontvingen we ruim 35.000 digitale aanvragen en ruim 4.000 telefoontjes. Drie dagen later werden al de eerste voorschotten uitbetaald aan ruim 9.000 werkgevers. Deze snelle en soepele gang van zaken leverde ons veel complimenten op van werkgevers en ook vanuit de Tweede Kamer. Het onverwachte werkbezoek dat de koning op 21 april aan ons NOW-hoofdkwartier bracht betekende een kroon op het werk van alle medewerkers die keihard hebben gewerkt om dit mogelijk te maken.

… en we slagen erin onze essentiële dienstverlening grotendeels voort te zetten…
Als gevolg van de coronacrisis hebben we keuzes moeten maken die verregaande gevolgen hebben voor onze dienstverlening en voor onze bedrijfsvoering. De persoonlijke dienstverlening waarbij we klanten face-to-face spreken kunnen we nu niet realiseren op de manier zoals we voor ogen hadden, laat staan intensiveren. Face-to-facecontacten zijn vervangen door telefonische en videogesprekken en we doen vooral zo veel mogelijk digitaal. Binnen een paar dagen waren de faciliteiten geregeld waarmee ruim 700 klantencontactmedewerkers vanuit huis burgers en werkgevers te woord kunnen staan. Binnen twee weken konden ruim 17.000 medewerkers thuis werken met algemene ICT-ondersteuning en virtuele vergadervoorzieningen. Op deze manier slagen we erin om essentiële dienstverlening zo ongestoord mogelijk voor te zetten. Bij een aantal werkzaamheden is fysiek contact echter essentieel, zoals bij sommige sociaal-medische beoordelingen en bij bepaalde controles. Deze werkzaamheden blijven nu liggen – met alle gevolgen van dien. Burgers die op (de afronding van) hun beoordeling moeten wachten, zitten langer in onzekerheid. Doordat bepaalde controles nu niet mogelijk zijn is het mogelijk dat uitkeringsgerechtigden langer de regels overtreden. Dit kan ertoe leiden dat ze later te maken krijgen met hogere terugvorderingen en boetes. Voor UWV betekent het onder andere dat de voorraden nog uit te voeren beoordelingen en controles verder toenemen. Ook door het groeiend werkaanbod worden UWV-breed handhavingsactiviteiten beperkter uitgevoerd. Dit vormt een risico voor het realiseren van een betere balans tussen goede dienstverlening aan onze klanten, efficiënte uitvoering en controle. Intussen blijven onze medewerkers zo goed mogelijk hun reguliere werkzaamheden verrichten. We blijven uitvoeringstoetsen doen op nieuwe wet- en regelgeving. We hebben nieuwe regelingen geïmplementeerd zoals de compensatieregeling transitievergoeding bij ontslag wegens langdurige arbeidsongeschiktheid. Werkgevers kunnen hiervan sinds 1 april 2020 gebruikmaken. En sinds 1 januari zijn alle wetten aangesloten op één uniforme betaalomgeving (1UBO). Ook hebben we over de eerste vier maanden van dit jaar voor de meeste prestaties nog wel voldaan aan het met het ministerie afgesproken niveau. Dat komt deels doordat de eerste tweeënhalve maand van het jaar zich nog afspeelden in het 'oude normaal'. Het is echter uiterst onzeker of we dat niveau zullen kunnen handhaven. Dat zou bijvoorbeeld kunnen gelden voor de tijdigheid van betalingen, de rechtmatigheid van uitkeringen, het aantal uitkeringsgerechtigden dat we naar werk kunnen begeleiden en het constateren van overtredingen van de regels. Er zijn dan ook extra maatregelen nodig.

…maar dat komt onder de huidige omstandigheden onder veel spanning te staan
De NOW zorgt voor het behoud van werkgelegenheid. Toch zien we het aantal WW-uitkeringen snel oplopen. De NOW en de toegenomen WW-volumes brengen veel extra werk voor UWV met zich mee terwijl we te maken hebben met de beperkende coronamaatregelen. We hebben daarom moeten besluiten om een aantal werkzaamheden niet of minder intensief te verrichten en alle niet-bedrijfskritische activiteiten op te schorten. Door al deze omstandigheden zullen achterstanden ontstaan dan wel toenemen. Veel van onze medewerkers werken door buiten kantoortijden, in de avonden en weekenden. De productiviteit is dan ook enorm toegenomen. Dat is echter een situatie die niet onbeperkt kan voortduren. Er komt binnenkort ook nieuw werk op ons af: de NOW 2.0 en de Tijdelijke Overbruggingsregeling voor Flexibele Arbeidskrachten (TOFA). Om al het extra werk aan te kunnen hebben we extra capaciteit nodig. Hierover zijn we met het ministerie in gesprek. We werven de komende maanden in ieder geval ruim 800 extra fte's. Maar ook met extra medewerkers erbij zal de werkdruk onverminderd hoog blijven. We hebben de eerste nieuwe medewerkers al geworven, maar nieuwe medewerkers moeten wel worden opgeleid. Ook dat legt voorlopig druk op onze prestaties.

Desondanks zijn we trots
Ondanks onze zorgen of we ons prestatieniveau wel zullen kunnen handhaven overheerst op dit moment trots. Trots dat vertrouwen in de kennis en ervaring van onze organisatie het kabinet deed besluiten om de uitvoering van de NOW en aanvullend maatregelen bij UWV neer te leggen. En vooral trots op onze medewerkers, die net als ieder ander het ongemak, de onzekerheid en de beperkingen die de coronacrisis met zich meebrengt ervaren. En die zich desondanks op bewonderenswaardige wijze inzetten om al die mensen die van UWV afhankelijk zijn zo goed mogelijk te ondersteunen. Petje af!

Raad van bestuur UWV
Fred Paling, voorzitter
Nathalie van Berkel
Janet Helder
Guus van Weelden

Infographic

UWV resultaten *eerste vier maanden 2020*

Cijfers zijn afkomstig uit het UWV viermaandenverslag 2020.

Tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW) Stand per 9 juni 2020

Door de coronacrisis getroffen bedrijven konden sinds 6 april 2020 tegemoetkoming in de loonkosten aanvragen. De eerste aanvraagperiode is per 6 juni gesloten.

NOW

- **138.600** aanvragen toegekend
- **€ 4,8 miljard** uitgekeerd (voorschotten)
- **voor 2,6 miljoen** werknemers

Uitkerings-verstrekking

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

Totaal **1.252.400** uitkeringen / **€ 6,7 miljard** uitgekeerd

292.100 WW-uitkeringen	817.300 arbeidsongeschiktheidsuitkeringen	143.000 overig

Beoordelen

We kijken naar wat iemand nog wél kan.

Totaal **54.800** sociaal-medische beoordelingen

- **29.200** claimbeoordelingen
- **14.300** eerstejaars Ziektewet-beoordelingen
- **11.300** herbeoordelingen

Werk vinden

We ondersteunen mensen bij het vinden van werk.

Persoonlijke ondersteuning

- **70.500** werkoriëntatie-gesprekken met WW'ers
- **4.500** gesprekken gevoerd met WIA/WGA'ers

- **50.400** vanuit WW volledig aan het werk
- **64.300** vanuit WW gedeeltelijk aan het werk
- **1.900** vanuit WIA gedeeltelijk aan het werk
- **1.400** vanuit WIA volledig aan het werk
- **2.700** vanuit Wajong
- **100** vanuit Ziektewet
- **100** vanuit WAO/WAZ

Handhaving

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

Inlichtingenplicht

- **4.500** overtredingen
- **1.500** boetes opgelegd

Inspanningsplicht

- **31.400** overtredingen
- **16.800** maatregelen opgelegd

Gegevens beheren en delen

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

20,1 miljoen inkomsten-verhoudingen van **13,3 miljoen** personen in polisadministratie

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

Realisatie

Dit alles realiseren we met 18.758 medewerkers (16.459 fte's).

Kerncijfers

Prestatie-indicatoren

UWV maakt ieder jaar met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) afspraken over de gewenste prestaties. We willen aan deze normen voldoen en waar mogelijk beter presteren. Onderstaande tabel biedt een overzicht van de scores op de afgesproken prestatie-indicatoren in de verslagperiode.

Tabel: Prestatie-indicatoren

Resultaatgebied	Prestatie-indicatoren	Norm 2020	Eerste vier maanden 2020	2019	Prognose 2020*
Uitkeren	Tijdigheid:				
	betalingen WW binnen 10 kalenderdagen na ontvangst inkomstenformulier	90%	98%	98%	95%
	eerste betaling Ziektewet binnen 4 weken na ingang recht	85%	91%	90%	90%
	eerste betaling WIA binnen 4 weken na ingang recht	85%	88%	90%	88%
	eerste betaling Wajong binnen 4 weken na einde beslistermijn	85%	86%	88%	86%
(Her)beoordelen	WIA: omvang voorraad uit te voeren vraaggestuurde en professionele herbeoordelingen	7.500	34.600	31.700	39.500
	Ziektewet: omvang voorraad uit te voeren eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	15.000	15.600	14.600	18.000
	Wajong: omvang voorraad uit te voeren vraaggestuurde en professionele herbeoordelingen	1.000	700	800	800
	Participatiewet: tijdigheid Beoordeling arbeidsvermogen	80%	88%	89%	87%
	Participatiewet: tijdigheid beoordeling Beschut werk gemeentelijke dienstverlening	80%	80%	82%	82%
Bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom	WIA/WGA: percentage klanten waarmee UWV minimaal 1 contact per jaar heeft	90%	96%	92%	95%
	WIA/WGA: gemiddeld aantal gesprekken / contacten met WGA-klanten per jaar	1,8	2,4	2,3	2,4
	Gemiddelde verzuimduur in het eerste Ziektewet-jaar in dagen	65 dagen	40 dagen	48 dagen	47 dagen
	Percentage uitstroom uit Ziektewet in tweede Ziektewet-jaar	20,0%	22,6%	22,0%	23,0%
	Aantal geplaatste Wajongers	8.000	2.700	8.600	7.400
	Percentage tijdigheid werkoriëntatiegesprekken met klantgroep WW'ers 0-50% binnen 4 weken	80%	88%	87%	87%
Klantgerichtheid	Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,0	n.v.t.	7,1	-
	Klanttevredenheid werkgevers	6,3	n.v.t.	6,5	-
Efficiency en doelmatigheid uitvoering	Realisatie uitvoeringskosten binnen budget	≤100%	100,5%	100,0%	>100%
	Realisatie re-integratiekosten binnen budget	≤100%	90%	85%	91%
	UWV is ISO-gecertificeerd	ja	ja	ja	ja
	UWV heeft een goedkeurende accountantsverklaring	ja	ja	ja	ja
Efficiency gegevensverwerking	Percentage gegevensleveringen uit polisadministratie conform overeenkomst	95,0%	99,1%	99,7%	≥95%
Rechtmatigheid	Percentage rechtmatigheid	99,0%	**99,5%	99,1%	-

* *De scores in 2020 op de prestatie-indicatoren klanttevredenheid en rechtmatigheid kunnen we op dit moment niet inschatten.*

** *Dit cijfer betreft alleen de rechtmatigheid van de uitkeringsverstrekking, niet de totale rechtmatigheid. Het totaalcijfer wordt gepubliceerd in het jaarverslag. Voor een nadere toelichting op dit cijfer: zie paragraaf 7.2.*

Kerncijfers

Onderstaande tabel biedt een overzicht van onze belangrijkste overige resultaten in de verslagperiode.

Tabel: Kerncijfers

Resultaatgebied	Kerncijfers	Eerste vier maanden 2020	Eerste vier maanden 2019	Prognose 2020
Uitkeren	Aantal uitkeringsgerechtigden (einde periode)	1,3 miljoen	1,2 miljoen	-
	Aantal nieuwe WW-uitkeringen	186.900	121.300	501.000
	Aantal nieuwe arbeidsongeschiktheidsuitkeringen	18.800	17.000	54.000
	Aantal toekenningen Ziektewet	127.500	102.600	-
	Aantal nieuwe uitkeringen Wazo	47.600	64.100	-
	Aantal continueringsbeslissingen	4,4 miljoen	4,4 miljoen	-
	Aantal betalingen	5,8 miljoen	5,7 miljoen	19,8 miljoen
	Benadelingsbedrag i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	€ 8,0 miljoen	€ 9,6 miljoen	-
	Gemiddeld benadelingsbedrag i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	€ 2.752	€ 2.834	-
	Aantal boetes i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	1.500	1.900	-
	Aantal waarschuwingen i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	2.100	2.200	-
	Aantal opgelegde maatregelen wegens overtreding inspanningsplicht (medewerkingverplichtingen)	16.800	13.200	-
	Aantal waarschuwingen wegens overtreding inspanningsplicht (medewerkingverplichtingen)	14.200	22.900	-
(Her)beoordelen	Aantal sociaal-medische beoordelingen	54.800	55.500	145.000
	Aantal sociaal-medische herbeoordelingen	11.300	14.500	34.000
	Aantal beoordeelde re-integratieverslagen	11.600	10.900	-
Bemiddeling en bevorderen re-integratiestroom	Aantal aan werk geholpen mensen met een arbeidsbeperking	4.300	4.700	12.000
	Aantal werkzoekenden dat een passend werkaanbod heeft ontvangen	1.500	1.600	4.350
	Aantal afgehandelde ontslagaanvragen	6.500	4.900	24.500
	Aantal afgehandelde aanvragen tewerkstellingsvergunningen	3.000	2.500	7.000
	Aantal afgehandelde aanvragen IND-advies	1.600	1.600	3.500
	Aantal beschikbare cv's op werk.nl (einde periode)	384.500	385.300	400.000
	Aantal geplaatste vacatures op werk.nl	1.265.000	1.362.000	1.300.000
Klantgerichtheid	Aantal telefonische contacten (beantwoord)	1,4 miljoen	1,3 miljoen	-
	Aantal afgehandelde klachten	2.300	2.700	-
	Aantal afgehandelde bezwaarzaken	26.200	23.800	-
	Aantal afgehandelde (hoger) beroepszaken	3.300	3.900	-
	Aantal afgeronde mediations	10	31	-
	Aantal verzonden brieven (incl. van vestigingen, excl. mails van communicatie)	3,9 miljoen	4,3 miljoen	12,3 miljoen
	Aantal bezoeken aan werkgeversportaal	430.500	443.700	-
	Aantal bezoeken aan uwv.nl	20,5 miljoen	17,3 miljoen	-
	Aantal bezoeken aan werk.nl	8,8 miljoen	9,4 miljoen	-
	Percentage tijdig afgehandelde klachten	99,4%	99,6%	-
Efficiency en doelmatigheid uitvoering	Totaal van de uitvoeringskosten	€ 645 miljoen	€ 598 miljoen	-
	Totaal van de uitkeringslasten	€ 6,7 miljard	€ 6,5 miljard	€ 21,8 miljard
	Aantal fte's	16.500	15.500	-
Efficiency gegevens-verwerking	Aantal in de polisadministratie geregistreerde inkomstenverhoudingen	20,1 miljoen	19,9 miljoen	20,5 miljoen
	Aantal Suwinet-raadplegingen	16,6 miljoen	14,7 miljoen	44 miljoen

Toelichting op een aantal kerncijfers

De belangrijkste verschillen tussen de behaalde resultaten in de eerste vier maanden van 2020 en dezelfde periode in 2019 worden hierna toegelicht.

- Voor de stijging van het aantal nieuwe WW-uitkeringen: zie hoofdstuk Focus in 2020: de gevolgen van de coronacrisis, onder het kopje WW.
- Voor de stijging van het aantal nieuwe Ziektewet-uitkeringen: zie paragraaf 1.1 Inkomensdienstverlening onder het kopje Ziektewet.
- Het aantal nieuwe Wazo-uitkeringen was in 2019 relatief hoog doordat circa 17.600 eenmalige uitkeringen zijn verstrekt in verband met de Compensatieregeling ZEZ (regeling Zelfstandige en Zwanger).
- Voor de daling van het benadelingsbedrag in verband met overtreding van de inlichtingenplicht: zie paragraaf 1.3 Handhaving onder het kopje Overtredingen inlichtingenplicht.
- Voor de daling van het aantal waarschuwingen wegens overtreding van de inspanningsplicht: zie paragraaf 1.3 Handhaving onder het kopje Overtredingen inspanningsplicht.
- Voor het uitgevoerde aantal sociaal-medische beoordelingen en herbeoordelingen: zie paragraaf 1.2 Sociaal-medische beoordelingen (met name onder kopje Aantal uitgevoerde beoordelingen).
- Voor de stijging van het aantal afgehandelde ontslagaanvragen: zie paragraaf 2.6 Arbeidsjuridische dienstverlening, onder het kopje Ontslagaanvragen.
- Voor de daling van het aantal afgehandelde klachten en bezwaarzaken: zie paragraaf 3.2 Klanttevredenheid, onder het kopje Afhandeling klachten en bezwaren.
- Het aantal mediations is verder gedaald. Ons streven om mediation weer vaker in te zetten, hebben we mede onder invloed van de coronacrisis niet kunnen uitvoeren.

Focus in 2020: de gevolgen van de coronacrisis

In het UWV Jaarplan 2020 schreven we dat in 2020 veel aandacht zal uitgaan naar het vinden van een structureel betere balans tussen goede dienstverlening aan onze klanten, efficiënte uitvoering en controle. In maart 2020 veranderden de omstandigheden ingrijpend door het uitbreken van het coronavirus COVID-19 (verder aangeduid als coronavirus). De maatregelen die het kabinet in verband hiermee afkondigde, hadden grote gevolgen voor de samenleving en de economie. Directe voor UWV relevante gevolgen waren de invoering van de NOW en een forse stijging van het aantal WW-aanvragen. Verder hebben we op basis van de Rijksrichtlijnen - zoals de oproep om vooral thuis te werken en fysiek contact te vermijden - onze processen aangepast om nog zo veel mogelijk dienstverlening te kunnen bieden. Zo hebben we half maart besloten bepaalde werkzaamheden tijdelijk op te schorten en alle face-to-facecontacten stop te zetten. Waar mogelijk zijn deze contacten vervangen door telefonische gesprekken. In sommige situaties is face-to-facecontact of lichamelijk onderzoek echter noodzakelijk – bijvoorbeeld bij sociaal-medische beoordelingen en fysieke controles. Vanaf juni pakken we een aantal van deze werkzaamheden fasegewijs weer op. In september maken we de balans op en bekijken we of en hoe we onze dienstverlening weer verder kunnen oppakken, of dat voortzetting van de genomen maatregelen voorlopig toch nog nodig blijft.

Vanwege de omvang van de impact van de coronacrisis is ervoor gekozen om in dit verslag het beeld van deze impact niet te beperken tot de eerste vier maanden van 2020, maar deze periode waar relevant uit te breiden tot 1 juni 2020.

Gevolgen voor economie en werkgelegenheid

In de tweede helft van maart 2020 heeft de overheid maatregelen genomen om de verspreiding van het coronavirus zo veel mogelijk te beperken. Vanaf 11 mei en opnieuw vanaf 1 juni zijn enkele maatregelen versoepeld. De maatregelen kunnen de komende tijd verder versoepeld of juist verzwaard worden - afhankelijk van hoe het virus zich ontwikkelt in Nederland. De maatregelen hebben grote impact op de economie en ook op de dienstverlening van UWV. Wat de uiteindelijke gevolgen zijn voor de werkgelegenheid valt op dit moment nog moeilijk in te schatten.

Het Centraal Planbureau (CPB) heeft op 26 maart in vier scenario's de economische impact in 2020 en 2021 geschetst. Volgens alle vier scenario's is een recessie onvermijdelijk. Afhankelijk van de duur van de maatregelen om de verspreiding van het virus in te dammen zal de economische doorwerking dieper zijn. UWV brengt in kaart in welke sectoren sprake is van een tekort aan personeel en in welke sectoren mensen vanwege het coronavirus niet of minder kunnen werken. Er is veel werk in (delen van) de gezondheidszorg, de land- en tuinbouw, bouwmarkten, distributie(centra), pakket- en postbezorging, klantcontactcentra en ICT-helpdesks ter ondersteuning van onlinewerken. Sommige sectoren lagen of liggen tijdelijk helemaal stil, zoals de horeca, evenementenbranche, kappers en welnesscentra. Andere sectoren hebben het erg lastig, bijvoorbeeld kledingwinkels, vakantieparken, reisbureaus en delen van de industrie.

Van wtv tot NOW

De coronacrisis heeft in februari en begin maart geleid tot een explosieve stijging van het aantal aanvragen voor toepassing van de reguliere regeling Werktijdverkorting (wtv): 55.000 aanvragen voor bijna 800.000 werknemers. Op dit ongekend groot beroep was de wtv-regeling niet berekend. Vanuit de intentie om zo veel mogelijk werkgelegenheid te behouden, heeft het kabinet op 17 maart 2020 de toegang tot de wtv beëindigd en de tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW) in het leven geroepen. Op grond van deze regeling kunnen werkgevers in aanmerking komen voor een tegemoetkoming in de loonkosten over de maanden maart tot en met mei, op voorwaarde dat ze hun personeel gewoon doorbetalen. De tegemoetkoming is maximaal 90% bij een omzetverlies van 100% en evenredig minder bij een lager omzetverlies. UWV betaalt in drie maandtermijnen een voorschot ter hoogte van 80%. UWV is intensief betrokken geweest bij de totstandkoming van deze regeling. In recordtempo hebben we samen met het ministerie van SZW de regelgeving uitgewerkt en de voorbereidingen getroffen voor de opening van het NOW-loket op 6 april 2020. In drie weken tijd is het hele proces van beleidsvorming naar uitvoering tot stand gekomen.

Uitvoering van de NOW

Voor het uitvoeren van de regeling is een projectorganisatie ingericht met10 werkgroepen met vertegenwoordigers uit alle betrokken bedrijfsonderdelen. Er zijn ICT-applicaties aangeschaft, er is een klantproces ingericht met onder andere webpagina's en brieven. Werkgevers en particulieren zijn via een speciale nieuwsbrief geïnformeerd. Voor werkgevers is een online rekenhulp omzetverlies gemaakt en een video met uitleg over (het aanvragen van) de NOW De 3 UWV-kantoren die de afhandeling voor hun rekening nemen (Eindhoven, Groningen en Amsterdam) zijn direct aan de slag gegaan om de benodigde capaciteit (circa 80 fte's, een mix van uitzendkrachten en UWV-medewerkers uit diverse geledingen) te regelen. Deze medewerkers zijn vervolgens opgeleid om aanvragen te beoordelen en werkgevers via het speciale NOW-telefoonnummer te woord te staan.

Het NOW-loket is op 6 april 2020 opengegaan. Op deze eerste dag zijn ruim 35.000 digitale aanvragen ontvangen en ruim 4.000 telefoontjes verwerkt. Op 9 april zijn de eerste voorschotten uitbetaald aan ruim 9.000 werkgevers, voor

een bedrag van € 230 miljoen aan eerste termijnen. We zien dat werkgevers hun loonaangiften gewoon blijven aanleveren. Dit is cruciaal omdat we de loonaangiftegegevens in de polisadministratie nodig hebben voor de uitvoering van de NOW. De verwerking van de aanvragen, de vaststelling van het voorlopige recht, de berekening van de hoogte van het voorschotbedrag en de betalingen vinden zo veel mogelijk geautomatiseerd plaats. De NOW is per 6 juni gesloten. In de periode van 6 april tot en met 5 juni dienden werkgevers ruim 148.300 aanvragen in voor 2,6 miljoen werknemers. Er werden tot en met 9 juni 2020 138.600 aanvragen toegekend en voorschotten uitgekeerd, voor een bedrag van € 4,8 miljard. We zien dat vooral werkgevers uit de sectoren horeca, detailhandel en overige commerciële dienstverlening een beroep op de NOW doen. Werkgevers die gebruikmaken van de NOW mogen hun personeel niet ontslaan. Werkgevers die toch een ontslagaanvraag hebben ingediend, hebben we gebeld om hen te wijzen op de mogelijkheid om de ontslagaanvraag in te trekken. We zijn inmiddels druk bezig met de voorbereidingen om vanaf het eind van het jaar de definitieve subsidies te kunnen vaststellen en om berekeningen te corrigeren als de onderliggende gegevens worden aangepast, bijvoorbeeld op basis van een bewaar tegen de oorspronkelijke beslissing. Het aantal bezwaren dat tegen NOW-beslissingen is ingediend loopt op richting 3.000. Dat zijn er veel meer dan de 400 waarmee we aanvankelijk rekening hielden. We krijgen veel bezwaren omdat we niet bellen met de klant zoals dat regulier wel gebeurt bij een ingrijpende beslissing. Na communicatie met de klant zien we nu ook veel intrekkingen van het bezwaar. We houden er rekening mee dat we na de definitieve afrekening voor de NOW eind dit jaar/begin volgend jaar een aanzienlijke hoeveelheid bezwaren zullen ontvangen.

Vanwege het grofmazige karakter van de regeling ontvangen we veel signalen van brancheorganisaties, werkgevers en andere stakeholders over de voorwaarden en uitwerkingen ervan. Sinds de start zijn er inmiddels drie wijzigingen op de regeling gekomen. Zo is tegemoetgekomen aan seizoensgebonden werkgevers. Bij de definitieve afrekening van de NOW, - dus niet bij het verstrekken van het voorschot - zal nu worden uitgegaan van de loonsom van maart, april en mei 2020 als deze hoger is dan driemaal de loonsom van januari 2020 (waarbij de loonsommen van april en mei gemaximeerd zijn op de loonsom van maart). Inmiddels is de NOW 2.0 aangekondigd, die toeziet op een tegemoetkoming van de loonkosten voor de periode juni, juli, augustus en september 2020. Het voorschot hiervoor keren we in twee betalingen uit. Bij grote ontslagaanvragen (twintig werknemers of meer) waarover geen overeenstemming is bereikt met de vakbonden of via een mediationtraject, zal de werkgever 5% gekort worden op zijn uiteindelijke NOW-subsidie.

TOFA

De minister heeft UWV ook opdracht gegeven om de Tijdelijke Overbruggingsregeling voor Flexibele Arbeidskrachten (TOFA) uit te voeren. Deze regeling geeft flexibele arbeidskrachten voor de maanden maart, april en mei recht op een tegemoetkoming van € 550 per maand, mits ze kunnen aantonen dat ze in februari 2020 minimaal € 400,- aan brutoloon hebben verdiend. Mensen die meer dan € 550,- bruto per maand hebben verdiend komen niet in aanmerking voor de TOFA. We zijn druk bezig met de voorbereidingen en streven ernaar het aanvraagloket voor de TOFA op 22 juni te openen.

WW

Het beroep op de WW is sterk gestegen: in maart was er sprake van 42% meer toekenningen dan in februari en in april 95% meer dan in maart: er kwamen in april 73.700 nieuwe WW-uitkeringen bij. Ook het aantal lopende WW-uitkeringen is flink gestegen: van 250.400 in maart naar 292.100 in april: een toename met 41.700. Een dergelijke grote stijging van de ene op de andere maand hebben we niet gezien tijdens de vorige crisis. We hebben deze stijging op korte termijn kunnen opvangen met onder andere overwerk, de inzet van medewerkers die normaal gesproken andere werkzaamheden verrichten en door uitkeringsdeskundigen die inmiddels elders binnen UWV werken te vragen om tijdelijk hun oude werk weer op te pakken. Verder is er capaciteit vrijgemaakt door bepaalde niet-bedrijfskritische werkzaamheden tijdelijk niet uit te voeren. Nadat in eerste instantie het aantal nieuwe uitkeringen vooral toenam onder jongeren en in sectoren zoals de horeca, het uitzendwezen en de cultuur, zette de toename in april door in veel meer sectoren en bij alle leeftijden. We verwachten dat het aantal WW-aanvragen en dus ook het aantal lopende WW-uitkeringen in de loop van het jaar verder zal toenemen. We hadden gerekend op 400.000 WW-aanvragen over het gehele jaar, we verwachten nu dat dat er 800.000 worden. Dit betekent onder andere dat we fors meer uitkeringen zullen verstrekken en veel meer mensen moeten ondersteunen bij hun zoektocht naar werk - terwijl het aantal vacatures enorm daalt. Dat betekent ook dat we onze personele capaciteit zullen moeten opschalen, met de bijbehorende opleidingsinspanningen.

Gevolgen voor de dienstverlening van UWV

De maatregelen om de verspreiding van het coronavirus tegen te gaan, zoals de oproep om thuis te werken, hebben ook direct effect op de inrichting van onze eigen dienstverlening en bedrijfsvoering en op onze handhavingsactiviteiten. We hebben al op 10 maart, dus nog vóór de aankondiging van de meest ingrijpende kabinetsmaatregelen, een centraal crisisteam ingesteld. Dit team nam tussen half maart en begin april vrijwel dagelijks besluiten over organisatorische maatregelen en over aanpassingen in de dienstverlening.

We hebben direct actie ondernomen om de continuïteit van onze dienstverlening en werkzaamheden zo veel mogelijk te garanderen. Binnen een paar dagen is het bijvoorbeeld gelukt om ruim 700 klantencontactmedewerkers vanuit huis te laten werken, zodat we burgers en werkgevers op afstand te woord kunnen blijven staan via de Werkmap, beveiligde digitale berichten en telefoon. Om het telefoonverkeer zo veel mogelijk te ontlasten, verwijzen we burgers en werkgevers actief naar het digitale kanaal. We hebben er veel energie in gestoken om duidelijke informatie beschikbaar

te stellen voor burgers, werkgevers en stakeholders over de gevolgen voor onze dienstverlening en de werking van de NOW. Binnen twee weken is het voor ruim 17.000 UWV'ers mogelijk gemaakt om thuis te werken met algemene ICT-ondersteuning zoals een laptop en virtuele vergadervoorzieningen. Voor sommige functies, zoals verzekeringsartsen, zijn specifieke voorzieningen geregeld, zoals beeldbellen en een beproefd gecertificeerd e-mailmiddel.

Om onze dienstverlening zo veel mogelijk op peil te houden, hebben we verschillende beleidsaanpassingen moeten doorvoeren. Bijvoorbeeld om sociaal-medische beoordelingen of gesprekken op de Werkpleinen in plaats van fysiek nu op afstand te laten plaatsvinden. Soms is een fysieke afspraak noodzakelijk. Bijvoorbeeld bij bepaalde sociaal-medische beoordelingen waarbij lichamelijk onderzoek nodig is, het aanpassen van een voorziening of bij handhaving. We moeten een definitieve beslissing dan opschorten. Hierover hebben we afspraken gemaakt met het ministerie van SZW. Bij eerstejaars Ziektewet-beoordelingen maken we op het ogenblik gebruik van de screeningsmethode, gevolgd door een beoordeling die telefonisch of via beeldbellen plaatsvindt en die altijd tot een beschikking leidt. We stemmen nog met het ministerie af of en hoe we deze werkwijze voor eigenrisicodragers aanpassen (zie ook paragraaf 1.2 onder het kopje Effecten op de voorraad). Om het afstemmingsproces met het ministerie zo ordentelijk mogelijk te laten verlopen, is een coronateam in het leven geroepen dat sinds eind maart de besluitvorming over voorziene en onvoorziene beleidsmatige zaken begeleidt. Sinds april werken het ministerie en UWV samen in zogeheten 'thema-overleggen' om de besluitvorming voor het bestuurlijk niveau voor te bereiden.

Geïntegreerde communicatiestrategie

We intensiveren onze communicatie naar al onze klantgroepen door regelmatiger klantverhalen te delen, en ook door klanten te informeren over en betrekken bij ontwikkelingen in wet- en regelgeving. Richting media betrachten we nog meer openheid en gaan we proactiever communiceren. Zo willen we het vertrouwen bij het publiek en onze stakeholders versterken.

In reactie op de coronacrisis hebben we met geïntegreerde crisiscommunicatie ingezet op voorlichting aan klanten, pers, stakeholders en eigen medewerkers. Voor de uitvoering van de NOW is er bijvoorbeeld via een helpdesk en een webinar intensief contact geweest met stakeholders die uit hun achterban vragen hadden over de regeling. Ook hebben we een stap gezet in het proactief communiceren richting de media. We vertellen over onze dienstverlening en schetsen de uitdagingen en dilemma's rond de NOW. We nodigen hen uit om achter de schermen mee te kijken en medewerkers te spreken. Deze verhalen delen we ook intern en via social media. We zien de eerste maanden van 2020 een groeiend aantal volgers op onze kanalen (Twitter, LinkedIn, Facebook en Instagram) en ook de interactie op onze social mediaberichten neemt flink toe doordat we steeds nauwer aansluiten op de behoefte van onze volgers. In het bijzonder heeft de communicatie-inzet rond de NOW geleid tot een verbeterde reputatie. Vanaf maart is zowel bij relaties als niet-relaties een stijgende trend waarneembaar.

Gevolgen voor de bedrijfsvoering van UWV

Zoals aangegeven is het werk voor de uitvoering van de WW verdubbeld, en zijn er nieuwe taken, zoals de NOW, bijgekomen. Onze medewerkers werken hard door; voor het overgrote deel vanuit huis. De werkdruk is flink toegenomen. Kantoortijden zijn in veel gevallen losgelaten, er wordt regelmatig ook in de avonden en in de weekenden doorgewerkt en parttimers werken meer uren. Veel opleidingen zijn stopgezet en alleen echt noodzakelijke overleggen vinden plaats. Toch kan niet al het werk gewoon doorgang vinden, ook al omdat er extra werkzaamheden bij zijn gekomen. We focussen ons op het continueren van de essentiële dienstverlening en kritieke bedrijfsprocessen. Dat betekent dat we prioriteiten moeten aanbrengen: sommige werkzaamheden en veel projecten lopen vertraging op of zijn voorlopig stopgezet. Om alle extra werkzaamheden aan te kunnen, trekken we de komende maanden in ieder geval ruim 800 nieuwe medewerkers aan voor een aantal bedrijfsonderdelen (300 voor onze divisie Uitkeren, 300 voor de divisie WERKbedrijf, met nog eens 60 voor afdeling Arbeidsjuridische dienstverlening, 100 voor onze divisie Klant en Service, 40 voor het directoraat Bezwaar en Beroep en 18 voor de afdeling Bijzondere zaken WW van de divisie Sociaal Medische Zaken). Op basis van de augustusraming van het Centraal Planbureau (CPB) maken we in september een nieuwe inschatting van de benodigde formatie. Deze nemen we op in het achtmaandenverslag. Om nieuwe medewerkers klaar te stomen, is de inzet van ervaren medewerkers nodig en dat gaat weer ten koste van de capaciteit. We houden er ernstig rekening mee dat we niet zullen kunnen voldoen aan alle eerder met het ministerie van SZW gemaakte afspraken. Hierover staan we in nauw contact met het ministerie.

In de volgende hoofdstukken gaan we meer in detail in op de gevolgen voor onze dienstverlening en bedrijfsvoering.

1. Inkomensdienstverlening

Wanneer mensen werk verliezen of door ziekte en/of een beperking (tijdelijk) niet kunnen werken en een beroep doen op de sociale zekerheid, beoordelen we of ze terecht een beroep op de werknemersverzekering doen. Vervolgens betalen we toegekende uitkeringen snel en correct. WW'ers en arbeidsbeperkten met arbeidsvermogen bieden we zo de ruimte om zich voor te bereiden op en te werken aan werkhervatting. Voor mensen met een arbeidsongeschiktheids- of Ziektewet-uitkering stellen we het recht op een uitkering vast via een sociaal-medische beoordeling. Die voeren we vanwege de coronacrisis nu zo veel mogelijk telefonisch of via beeldbellen uit. Beoordelingen waarbij lichamelijk onderzoek nodig is worden uitgesteld. Bij de uitkeringsaanvragen en ook tijdens de uitkeringsduur controleren we of de aanvrager aan de voorwaarden voldoet. Verreweg de meeste uitkeringsgerechtigden houden zich aan de bijbehorende plichten. Wanneer mensen de regels toch overtreden, dan treden we op. Deze werkzaamheden worden alle geraakt door de impact van de coronacrisis. Dit legt druk op de balans tussen controle en dienstverlening.

1.1. Inkomenszekerheid bieden

Het verzorgen van uitkeringen aan werkloze, zieke of arbeidsongeschikte werknemers is een van de kerntaken van UWV. In de eerste vier maanden van 2020 ontvingen circa 1,3 miljoen mensen gedurende kortere of langere tijd een uitkering van ons. We keerden een bedrag van in totaal € 6,7 miljard uit.

Gevolgen van de coronacrisis

We verwachten in 2020 veel meer uitkeringen dan we eerder konden inschatten. Dit is een direct gevolg van de uitbraak van het coronavirus en de maatregelen om een verdere verspreiding ervan tegen te gaan.

Meer personeel nodig

Omdat de WW-instroom ook de rest van het jaar hoog zal blijven, is uitbreiding van onze personele capaciteit nodig. Oorspronkelijk hielden we rekening met 400.000 nieuwe WW-aanvragen en bijbehorende continueringen op jaarbasis. Sinds maart is het aantal WW-aanvragen echter enorm gestegen. Aanvankelijk ontvingen we vier keer zoveel WW-aanvragen als normaal, op dit moment gaat het om twee keer zo veel als normaal. We gaan nu uit van 800.000 WW-aanvragen op jaarbasis. Om deze aantallen te kunnen afhandelen is uitbreiding van de capaciteit nodig. We gaan 600 fte's werven. Daarnaast hebben we voor de korte termijn extra maatregelen genomen om meer capaciteit vrij te spelen en de productiviteit te verhogen. Voor de middellange termijn zijn echter aanvullende maatregelen nodig. Hierover zijn we met het ministerie van SZW in gesprek.

Tot augustus werven we de eerste 300 fte's die we daarna opleiden. Sinds 1 april zijn al 220 fte WW-uitkeringsdeskundigen geworven, ook voor de plekken die openvielen doordat ervaren uitkeringsdeskundigen zijn ingezet voor de NOW. Vanaf augustus gaat de tweede ronde van de wervingsactie voor nog eens 300 fte's van start. We verwachten dat we in het najaar van 2020 de eerste 300 extra benodigde fte's kunnen inzetten. Hiermee kunnen we 500.000 WW-aanvragen afhandelen. Tot die tijd zal de werkdruk voor de uitkeringsdeskundigen hoog blijven. Dit brengt een risico met zich mee voor de tijdigheid van de eerste betaling van nieuwe WW-uitkeringen. Om dit risico te minimaliseren hebben we zoals gezegd maatregelen genomen om meer capaciteit vrij te spelen en de productiviteit te verhogen. We vragen onze uitkeringsdeskundigen - die nu vanuit huis werken - om meer uren door te werken, ook in de weekenden en op vrije dagen, en stellen de daarvoor benodigde systemen langer beschikbaar. Overleggen worden tot de hoogstnoodzakelijke beperkt en activiteiten om het vakmanschap van medewerkers verder te verbeteren zijn uitgesteld. De opleiding van nieuwe medewerkers wordt uiteraard wel voortgezet. We onderzoeken wel of een fundamenteel andere manier van opleiden vanaf juli tot extra opschaling kan leiden. Medewerkers die normaal gesproken specialistische werkzaamheden uitvoeren - zoals stafmedewerkers, mentoren en kwaliteitsmedewerkers - helpen nu mee bij de afhandeling van uitkeringsaanvragen. Dankzij al deze maatregelen hebben we 340 fte extra capaciteit vrijgespeeld. Verder hebben we circa 90 fte's uitkeringsdeskundigen die inmiddels elders binnen UWV werken gevraagd om tijdelijk terug te keren. Doordat we, in overleg met het ministerie van SZW, een aantal werkzaamheden tijdelijk niet meer uitvoeren, hebben we nog eens 80 fte's vrijgespeeld (zie verder hierna onder het kopje Werkzaamheden opgeschort). De medewerkers die we via de tweede wervingsactie binnenhalen, kunnen naar verwachting aan het eind van het eerste kwartaal van 2021 aan de slag als uitkeringsdeskundige.

Tot en met april was de instroom bij de Ziektewet 16% hoger dan begroot (zie hierna onder het kopje Ziektewet). Op dit ogenblik gaan we uit van in totaal 575.000 Ziektewet-aanvragen en 200.000 Wazo-aanvragen in 2020. Om deze in totaal 775.000 aanvragen te kunnen afhandelen, zijn 362 fte's uitkeringsdeskundigen nodig, 21 meer dan we er eind april hadden, en 256 fte's medewerkers verzuimbeheer, 3 meer dan er in april 2020 bij ons werkten.

Werkzaamheden opgeschort

Alle niet-bedrijfskritische activiteiten zijn opgeschort. Zo zijn uitkeringsdeskundigen tijdelijk niet aanwezig op Werkpleinen. Uitkeringsgerechtigden die een ingrijpende beslissing te wachten staat stellen we tijdelijk niet meer vooraf telefonisch op de hoogte. Mensen die een Ziektewet-uitkering aanvragen bellen we niet meer meteen om de online

vragenlijst door te nemen die ze bij hun aanvraag moeten indienen. De 100%-controle op papieren WW-aanvragen is opgeschort, hetzelfde geldt voor de herstelactie voor gedetineerden (zie verderop in deze paragraaf onder het kopje Uitkeringen aan gedetineerden).

Er zijn negen tijdelijke maatregelen die gevolgen kunnen hebben voor de rechtmatigheid van de uitkeringsverstrekking en de handhaving van plichten die gelden voor WW-uitkeringsgerechtigden. Een aantal activiteiten is opgeschort om het aantal maatregelen te verminderen dat we opleggen bij overtredingen:

- Doordat de divisie WERKbedrijf tijdelijk is gestopt met het doorgeven van signalen (kennisgevingen), leggen we nu geen maatregelen op als een uitkeringsgerechtigde zich bijvoorbeeld niet houdt aan de sollicitatieplicht of niet verschijnt op een afspraak.
- We leggen tijdelijk geen maatregel op als een WW'er de inkomstenopgave te laat instuurt.
- We leggen tijdelijk geen maatregel op bij een te late WW-aanvraag, zolang deze niet later dan een half jaar na de vermoedelijke eerste werkloosheidsdag is ingediend.

Een aantal activiteiten is opgeschort om het aantal controles in de uitvoering te verminderen:

- Wanneer een uitkeringsgerechtigde zijn WW-uitkering op eigen initiatief wil beëindigen, toetsen we tijdelijk niet het aantal uren arbeidsverlies (op eigen initiatief beëindigen kan alleen bij maximaal vijf uren arbeidsverlies). We bellen de klant ook niet over de gewenste beëindigingsdatum maar beëindigen de uitkering per de eerste dag van de maand waarin het verzoek is gedaan. De groep die calculerend gedrag vertoont kan daardoor iets groter worden.
- We controleren tijdelijk niet of de inkomstenopgave wel is ondertekend.
- Vakantieaanvragen van uitkeringsgerechtigden worden tijdelijk niet volledig getoetst en geregistreerd. De uitkeringsgerechtigde ontvangt wel een brief dat hij met behoud van WW op vakantie kan.
- Bij WW-aanvragen van mensen die een tijdelijk contract hadden, keren we de uitkering tijdelijk toe per de oorspronkelijk berekende werkloosheidsdag zonder na te gaan of dit in overeenstemming is met de ketenbepaling.
- Verblijf of vakantie in het buitenland vóór de eerste werkloosheidsdag passen we tijdelijk niet toe als uitsluitingsgrond. Het WW-recht wordt vastgesteld alsof de aanvrager op de eerste werkloosheidsdag in Nederland was. Dit is een tijdelijke coulanceregel voor aanvragers die door de coronamaatregelen ongewild in deze situatie zijn terechtgekomen. Het gaat overigens om een zeer beperkte groep.

Een laatste maatregel is erop gericht om het aantal beoordelingen van inkomstenvergelijkingen met de polisadministratie te verminderen:

- Wanneer de inkomsten die de WW-gerechtigde opgeeft maximaal € 40,- lager zijn dan de inkomsten zoals die staan geregistreerd in de polisadministratie, gaan we niet over tot beoordeling van die inkomsten.

Deze maatregelen gelden vooralsnog tot 1 september 2020. Daarna bekijken we welke maatregelen de periode daarna nodig zijn.

Minimale kwaliteitsbewaking

Als gevolg van de toegenomen volumes en de corona-omstandigheden is de werkdruk enorm toegenomen. De reguliere kwaliteitsbewaking - de meting operationele kwaliteit, MOK - is tijdelijk opgeschort. Hierdoor hebben we minder zicht op de kwaliteit van de uitvoering – terwijl de kwaliteitsrisico's als gevolg van de hoge werkdruk juist toenemen. Om dit deels te ondervangen wordt nu een minimale kwaliteitsbewaking uitgevoerd waarbij de inzet van productiemedewerkers niet nodig is. Onder de huidige omstandigheden kan er bijvoorbeeld ook geen sprake zijn van onderlinge toetsing of bespreking van casuïstiek. Als gevolg van al deze factoren is er een gerede kans dat de tijdigheid van de afhandeling van uitkeringsaanvragen – die al onder druk stond - verder daalt. Dat geldt ook voor de tijdigheid van eerste betalingen (zie verderop in deze paragraaf onder het kopje Tijdigheid) en voor de financiële rechtmatigheid van uitkeringsbeslissingen voor de WW.

Uitkeringsvolumes

De Nederlandse economie wordt flink geraakt door de coronacrisis. Eind april hadden meer dan 114.000 werkgevers een beroep gedaan op de NOW, inmiddels is dat aantal opgelopen tot ruim 148.300. Dat betekent dat veel bedrijven kiezen voor steun om hun personeel te kunnen doorbetalen. Toch zien we dat het aantal nieuwe WW-uitkeringen fors is gestegen. We verwachten dat het aantal banen, ondanks alle maatregelen die de overheid heeft genomen om zo veel mogelijk werk te behouden, in 2020 zal afnemen. Dat betekent een verdere toename van het aantal WW-uitkeringen.

Tabel: Belangrijkste volumeontwikkelingen uitkeringsverstrekking

		Eerste vier maanden 2020	Eerste vier maanden 2019	% +/-
WW	Nieuwe uitkeringen	186.938	121.281	54%
	Beëindigde uitkeringen	118.326	126.616	-7%
	Lopende uitkeringen	292.065	257.414	13%
WIA	Nieuwe uitkeringen	16.612	15.025	11%
	Beëindigde uitkeringen	8.692	3.960	119%
	Lopende uitkeringen	335.327	313.452	7%
WAO	Nieuwe uitkeringen	188	162	16%
	Beëindigde uitkeringen	7.427	1.239	499%
	Lopende uitkeringen	229.273	252.466	-9%
Wajong	Nieuwe uitkeringen	1.949	1.762	11%
	Beëindigde uitkeringen	2.760	1.951	41%
	Lopende uitkeringen	243.427	244.953	-1%
Ziektewet	Nieuwe uitkeringen	127.494	102.627	24%
	Beëindigde uitkeringen	135.795	114.365	19%
	Lopende uitkeringen	103.865	95.069	9%

In de eerste vier maanden van 2020 verstrekten we in totaal 381.000 nieuwe uitkeringen en beëindigden we er 321.000. Eind april liepen er 1,3 miljoen uitkeringen.

WW

We handelden in de eerste vier maanden van 2020 255.400 WW-aanvragen af. Daarvan wezen we er 68.500 (27%) af, wat er veel meer zijn dan in dezelfde periode in 2019 (25.900 ofwel 18%). Dat komt doordat als gevolg van de coronacrisis vooral uitzendkrachten en seizoenswerkers werkloos raken. Zij hebben vaak niet voldoende weken gewerkt om in aanmerking te komen voor een WW-uitkering. Meteen nadat het kabinet de beperkende maatregelen had aangekondigd, hebben veel mensen uit voorzorg een WW-uitkering aangevraagd. We ontvingen daarna niet meer de informatie die nodig is om de WW-aanvraag te beoordelen, waarschijnlijk omdat hun werkgevers vanaf april gebruik konden maken van de NOW. De eerder gedane aanvragen bleven daardoor onvoltooid en werden afgewezen. Daarnaast zijn aanvragen om 'normale' redenen afgewezen, bijvoorbeeld omdat de aanvrager te weinig weken in loondienst had gewerkt of niet direct beschikbaar was voor werk. 5.300 mensen kregen (tijdelijk) geen WW-uitkering omdat ze een maatregel kregen opgelegd, vrijwel altijd omdat ze verwijtbaar werkloos waren.

Faillissementsuitkeringen

Als een bedrijf failliet gaat, zorgt UWV ervoor dat de werknemers achterstallige loonbetalingen ontvangen en hun salaris nog enige tijd krijgen doorbetaald in de vorm van een faillissementsuitkering. UWV organiseert, in overleg met de curator, zo snel mogelijk een voorlichtingsbijeenkomst over de gevolgen van het faillissement voor de werknemers. We beantwoorden dan belangrijke vragen zoals 'Wanneer eindigt het dienstverband?' en 'Worden loon, vakantiegeld en niet-opgenomen vakantiedagen nog betaald?' Daarnaast vullen we samen met de werknemers hun aanvraag voor een faillissementsuitkering in en nemen die direct daarna in behandeling.

In de eerste vier maanden van 2020 zijn er 8.000 faillissementsuitkeringen verstrekt, 18% minder dan in dezelfde periode in 2019. We verwachten dat dit aantal als gevolg van de coronacrisis sterk zal toenemen. In mei was het aantal nieuwe faillissementsuitkeringen al opgelopen tot 3.350 (april: 2.100).

Ziektewet

Het beroep op de Ziektewet is sterk gestegen. Dit komt allereerst doordat een aantal grote eigenrisicodragende uitzendbureaus per 1 januari 2020 is teruggekeerd naar het publieke stelsel onder invloed van de Wet arbeidsmarkt in balans (Wab). Aan het begin van de coronacrisis steeg het aantal aanvragen verder. Deze stijging zette zich in april echter niet voort.

In totaal ontvingen we in de eerste vier maanden van 2020 258.000 meldingen (205.000 voor de Ziektewet en 53.000 voor de Wazo), terwijl er 222.000 waren begroot (173.000 voor de Ziektewet en 49.000 voor de Wazo). Van de 205.000 Ziektewet-meldingen hadden er 51.200 betrekking op uitzendkrachten, 120% meer dan in de eerste vier maanden van 2019 (23.300). De stijging komt voor een belangrijk deel voor rekening van personeel van uitzendbureaus die voorheen eigenrisicodrager waren (het zogeheten Wab-effect). Het aantal van 205.000 ontvangen Ziektewet-meldingen is inclusief de meldingen van werknemers van eigenrisicodragers – deze mensen verwijzen we door naar hun eigen werkgever. Er zijn in deze periode 24% meer Ziektewet-uitkeringen toegekend dan in de eerste vier maanden van 2019. Er waren vooral veel meer toekenningen aan uitzendkrachten (een stijging van 112%). Behalve met de terugkeer van de eigenrisicodragende uitzendbureaus heeft dit ook te maken met de nieuwe uitzend-cao die eind december 2019 van kracht is geworden. Als gevolg van deze cao sluiten uitzendbureaus meer uitzendcontracten met uitzendbeding (uitzendkrachten) af en minder contracten zonder uitzendbeding (eindedienstverbanders). Deze eindedienstverbanders hebben meestal geen recht op een Ziektewet-uitkering. Doordat er meer WW-uitkeringen worden verstrekt, sluiten we niet uit dat op termijn ook meer zieke WW'ers een beroep op de

Ziektewet zullen doen. Daarnaast is er een sterke toename (22%) van het aantal toekenningen van uitkeringen aan werknemers met een no-riskpolis. Dat komt vooral door de toenemende bekendheid van de polis bij werkgevers en werknemers, met name bij mensen die zijn opgenomen in het doelgroepregister voor de banenafspraak.

WIA en WAO

We handelden 21.800 WIA-aanvragen af, meer dan in dezelfde periode in 2019 (20.300). Van de aanvragen hebben we er 7.000 (32%) (eerste vier maanden van 2019: 6.500) afgewezen. Meestal ging het om mensen die minder dan 35% arbeidsongeschikt werden bevonden of wel geschikt bleken voor het eigen werk. Het aantal lopende WIA-uitkeringen is met 7.400 (2,2%) ten opzichte van eind 2019 verder gestegen, de instroom is veel hoger dan de uitstroom. Andersom neemt het aantal lopende uitkeringen voor de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO), de voorloper van de WIA, in ongeveer hetzelfde tempo af. Eind april 2020 was het aantal WAO-uitkeringen 7.200 (3,1%) lager dan eind december 2019. Er werden in de eerste vier maanden van 2020 veel meer WAO-uitkeringen beëindigd dan in dezelfde periode in 2019. Vorig jaar waren er als gevolg van de verhoging van de AOW-leeftijd met vier maanden geen beëindigingen wegens pensionering. In 2020 is de pensioenleeftijd niet verhoogd, met als direct gevolg een aanzienlijk aantal beëindigingen wegens pensionering.

Wajong

De Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong 2015, ingegaan op 1 januari 2015) is alleen nog toegankelijk voor jonggehandicapten die duurzaam geen arbeidsvermogen hebben. We handelden 3.100 aanvragen af voor een Wajong 2015-uitkering, iets meer dan in de eerste vier maanden van 2019 (2.900). Hiervan werden er 2.000 (65%) afgewezen, omdat de aanvrager niet duurzaam volledig arbeidsongeschikt werd bevonden (in de eerste vier maanden van 2019: 1.900, 66%). Het aantal Wajong 2015-uitkeringen is in de eerste vier maanden van 2020 met 1.000 gestegen (8%). Daartegenover staat een iets grotere daling (met bijna 1.800) van het aantal uitkeringen op grond van de oude Wajong en de Wajong 2010. Hierdoor blijft het totale aantal Wajong-uitkeringen licht dalen.

Tijdigheid

Een van onze kerntaken is dat we de juiste uitkering op tijd betalen. Over de tijdigheid van de eerste betaling maken we ieder jaar afspraken met het ministerie van SZW. In de eerste vier maanden van 2020 bedraagt de tijdigheid van de WW-betaling 98%. We hebben daarmee de met het ministerie afgesproken norm van 90% ruimschoots gehaald; dit ondanks de grote stijging in het aantal WW aanvragen. We hebben de grotere aantallen vooral kunnen opvangen dankzij een grote stijging van de productiviteit. De hogere werkdruk die dat met zich meebrengt kan wel gevolgen hebben voor de kwaliteit van de uitvoering. Om de tijdige eerste betaling van vooral WW-uitkeringen ook op de langere termijn te kunnen garanderen, zijn echter extra medewerkers nodig (zie ook hierboven in deze paragraaf, onder het kopje Meer personeel nodig). Omdat we daarnaast verwachten dat de huidige hoge productiviteit de komende periode enigszins zal verminderen, houden we voorzichtigheidshalve rekening met een daling van het tijdigheidspercentage tot 95%.

Tabel: Tijdige eerste betaling

	Norm 2020	Eerste vier maanden 2020	Eerste vier maanden 2019
Betalingen Wwz binnen 10 kalenderdagen na ontvangst inkomstenformulier	90%	98%	98%
Eerste betaling Ziektewet binnen 4 weken na ingang recht	85%	91%	90%
Eerste betaling WIA binnen 4 weken na ingang recht	85%	88%	91%
Eerste betaling Wajong binnen 4 weken na einde beslistermijn	85%	86%	89%

Wanneer het niet lukt om de eerste betaling op tijd te doen, dan geven we de klant op diens verzoek een voorschot. Hiermee voorkomen we dat klanten in financiële problemen raken. Voorschotten worden vooral betaald voor WIA-uitkeringen, in de eerste vier maanden van 2020 ging het om 2.680 voorschotten op 22.801 WIA-aanvragen (11,8%). Dat zijn er veel meer dan in dezelfde periode in 2019, toen ging het om 863 voorschotten op 22.338 WIA-aanvragen (3,9%). Hoewel de voorraad WIA-claimbeoordelingen de laatste maanden is afgenomen, verwachten we dat er nog wel enige tijd zal verstrijken voordat we erin slagen om alle WIA-claimbeoordelingen tijdig te verwerken. Dit komt mede doordat we in verband met de coronacrisis sinds half maart geen beoordelingen kunnen uitvoeren waarbij face-to-facecontact of lichamelijk onderzoek nodig is. Om de aantallen voorschotten zo beperkt mogelijk te houden, is het ons beleid om zo veel mogelijk tot een beoordeling te komen. Het kan echter voorkomen dat een verzekeringsarts of arbeidsdeskundige geen inhoudelijke beslissing kan nemen op basis van stukken en/of na telefonisch contact/spreekuur met de klant - ook niet na argumentatie-uitwisseling met een adviseur verzekeringsarts of adviseur arbeidsdeskundige. In die gevallen wordt een voorschot verstrekt.

De daling van de tijdigheid bij de Wajong kent dezelfde oorzaak als die bij de WIA: doordat er geen fysieke spreekuren mogelijk zijn moeten we een deel van de sociaal-medische beoordelingen voor een Wajong-aanvraag uitstellen. Bij Wajong-aanvragen verlenen we geen voorschotten. Dit omdat slechts circa 35% van de aanvragen tot een toekenning leidt. Aanvragers verkeren in de regel niet in acute geldnood: ze ontvangen meestal bijstand of wonen nog bij hun ouders.

Ondersteuning aan mensen met schulden

Schulden kunnen het perspectief op werk en deelname aan de maatschappij in de weg staan. De wettelijke taak voor de uitvoering van schuldhulpverlening ligt in Nederland bij de gemeente. UWV richt zich op preventie. We geven voorlichting en proberen zo veel mogelijk te voorkomen dat uitkeringsgerechtigden problematische schulden krijgen. We verlenen bijvoorbeeld een voorschot of verwijzen de klant door naar een budgetcoach. Klantadviseurs van ons Klantencontactcentrum kunnen daarvoor al jaren de hulp inroepen van een team gespecialiseerde klantadviseurs in Goes. In een pilot hebben we van najaar 2018 tot en met voorjaar 2019 in Groot Amsterdam en Zuid-Limburg een werkwijze beproefd waarbij de bestaande dienstverlening is uitgebreid. Elke UWV-medewerker die in een contact met een (ex-)uitkeringsgerechtigde constateert dat er behoefte is aan hulp vanwege financiële problemen, kan het speciale team inschakelen. De klantadviseur gaat na wat binnen UWV mogelijk is en kan de klant – wanneer die daarmee schriftelijk instemt – eventueel direct 'warm' overdragen aan een gemeentelijke instelling voor schuldhulpverlening. De klant hoeft dan verder zelf geen actie te ondernemen.

Het evaluatierapport van de pilot liet zien dat bijna alle klanten bij wie financiële problemen of schulden zijn gesignaleerd, ook daadwerkelijk zijn geholpen door UWV en/of een gemeente. Daarom waren wij van plan om een gezamenlijk invoeringsplan te maken. Als gevolg van de coronacrisis zijn deze werkzaamheden echter voorlopig gestaakt. Omdat wij ons goed realiseren dat juist in deze tijd meer aandacht nodig is voor klanten met schuldenproblematiek, werken we aan een plan dat voorziet in het faciliteren van de in de pilot gevolgde werkwijze. Concreet betekent dit dat we medewerkers met klantcontacten de nodige gesprekstechnieken bieden, zodat zij indien nodig schulden bespreekbaar kunnen maken en snel kunnen doorverwijzen naar het juiste kanaal. Uiteraard gaan we ook door met bestaande initiatieven zoals de rechtstreekse contacten van onze adviseurs werk met wijkteams van gemeenten. Zodra er weer ruimte ontstaat, zullen we ons weer richten op een gezamenlijk plan om de pilotwerkwijze structureel UWV-breed door te voeren.

Uitkeringen aan gedetineerden

Begin juni 2019 was er in de media aandacht voor gedetineerden die ten onrechte een uitkering ontvangen. Uitkeringsgerechtigden die in detentie worden genomen zijn verplicht dit te melden aan UWV. Om niet volledig afhankelijk te zijn van uitkeringsgerechtigden, ontvangt UWV dagelijks van de Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) gegevens over nieuwe gedetineerden. We vergelijken deze signalen met de gegevens in onze uitkeringssystemen om te bepalen of we de uitkering moeten stopzetten. Dit is bijvoorbeeld niet aan de orde als de detentie maar een paar dagen duurt (in geval van arbeidsongeschiktheidsuitkeringen). We hebben onderzoek ingesteld om te komen tot een robuust proces. Dit onderzoek is inmiddels afgerond. Door de coronacrisis is er echter nog geen besluit genomen over het vervolg.

Op 1 maart 2020 zijn herstelacties gestart om de in de periode 2014-2019 onterecht aan gedetineerden uitbetaalde uitkeringen te herzien en terug te vorderen. Op 1 mei was de herstelactie voor de arbeidsongeschiktheidswetten nagenoeg volledig uitgevoerd. Half maart zijn de herstelacties voor de Ziektewet en de WW opgeschort in verband met de sterk stijgende aantallen uitkeringsaanvragen voor deze wetten als gevolg van de coronacrisis en de invoering van verschillende noodmaatregelen om de crisis te helpen bestrijden, zoals de NOW. Naar verwachting wordt de herstelactie voor de Ziektewet in juni opgepakt. Voor de WW is nog geen hervatting gepland. In juni rapporteren we aan het ministerie van SZW over de voortgang.

Via het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) ontvangen we gegevens om de uitkering van voortvluchtigen te kunnen intrekken. Van oktober 2018 met augustus 2019 ontbraken daarbij de gegevens van voortvluchtigen van wie de taakstraf is omgezet in vervangende hechtenis. 94 van deze voortvluchtigen blijken een uitkering van UWV te hebben ontvangen tijdens de periode van voortvluchtigheid. In afstemming met het ministerie van SZW onderzoeken we nog of deze uitkeringen terugvorderbaar zijn. UWV verwacht dat dit niet het geval zal zijn omdat uit eerdere uitspraken van de Centrale Raad van Beroep (CRvB) blijkt dat UWV de voortvluchtigen met een brief moet informeren over het voornemen tot het stopzetten van de uitkering.

1.2. Sociaal-medische beoordelingen

Uitgangspunt van het socialezekerheidsstelsel in Nederland is dat mensen met arbeidsvermogen zo veel mogelijk werken naast hun uitkering, op een arbeidsmarkt die toegankelijker moet worden voor mensen met een arbeidsbeperking. Mensen moeten daarnaast tot op steeds hogere leeftijd doorwerken. Steeds meer Nederlanders moeten een beroep doen op regelingen waarvoor een sociaal-medische beoordeling nodig is. Het aantal sociaal-medische-beoordelingen neemt daardoor toe.

Zorgen over capaciteit

Onze medewerkers hebben veel flexibiliteit getoond bij het overschakelen van fysieke spreekuren naar het beoordelen op afstand. We hebben afgesproken alle beoordelingen waarbij dat volgens de verzekeringsarts verantwoord is uit te voeren op basis van het dossier en/of telefonisch contact. Dit heeft ertoe geleid dat de werkvoorraden tot nu toe slechts beperkt zijn toegenomen. Op de korte termijn draagt de relatief lage instroom in de Wajong en de Participatiewet hieraan bij. We verwachten echter dat deze instroom weer zal toenemen naarmate de situatie in de samenleving weer

normaliseert. Op dit moment is dat nog ingewikkeld te kwantificeren. Daarnaast zullen we werkzaamheden die zijn blijven liggen weer moeten oppakken. We kunnen niet alle claimbeoordelingen afronden omdat er toch een face-to-facegesprek of lichamelijk onderzoek nodig is of omdat we niet alle benodigde medische informatie konden opvragen. Dit heeft een verlagend effect op de tijdigheid van de claimbeoordeling voor de WIA en de Wajong. Deze klanten zullen uiteindelijk alsnog op spreekuur moeten komen. Dit zorgt voor extra werk en een toename van voorraden in de tweede helft van het jaar die wij niet hebben voorzien bij het opstellen van de begroting voor 2020.

Door de coronasituatie kunnen we op dit moment te weinig nieuwe artsen en arbeidsdeskundigen effectief opleiden om naast het reguliere verloop ook het vertrek van externe artsen en arbeidsdeskundigen op te vangen. Vanwege de beperkende maatregelen zijn alle klassikale opleidingen stil komen te liggen. De begeleiding van jonge artsen op de werkvloer door ervaren verzekeringsartsen (de praktijkopleiding) gaat nog wel door, zij het in verminderde mate. Hierdoor hebben de laatsten nu tijdelijk meer tijd om zelf beoordelingen te verrichten. We verwachten dat we de opleidingen de komende maanden weer kunnen opstarten. Ook wervingsactiviteiten ondervinden hinder van de beperkende maatregelen. De maatregelen reduceren bovendien de mogelijkheden om innovaties te ontwikkelen en te implementeren die beogen om bijvoorbeeld meer proportioneel te handelen of de eerstejaars Ziektewet-beoordelingen op een andere manier uit te voeren.

Op basis van bovenstaande verwachten we onder andere dat de voorraad eerstejaars Ziektewet-beoordelingen per eind 2020 zal uitkomen op 18.000. De voorraad herbeoordelingen zal eind 2020 richting de 40.000 groeien. De tijdigheid van claimbeoordelingen voor de WIA en de Wajong zal voorlopig achterblijven; we verwachten dat het aantal voorschotten langzaam zal afnemen wanneer we vanaf half juni 2020 onze face-to-facedienstverlening weer voorzichtig kunnen opstarten.

De randvoorwaarden ontbreken om ons voor te bereiden op de arbeidsongeschiktheidsverzekering voor zzp'ers en andere mogelijke maatregelen die voortkomen uit de commissie Borstlap. Deze zouden vanaf 2024 tienduizenden extra sociaal-medische beoordelingen met zich meebrengen. De huidige financiële kaders bieden geen ruimte om daarvoor op te schalen. Daar komt nog bij dat de opleiding tot verzekeringsarts minimaal vier jaar duurt. We voorzien daarom dat het onder de huidige omstandigheden niet mogelijk is om voor 1 januari 2025 nieuwe taken op ons te nemen. De minister heeft in december 2019 de Tweede Kamer geïnformeerd dat hij in 2020 met alle betrokken partijen in gesprek wil gaan over maatregelen die nodig zijn om de toekomst van het sociaal-medisch beoordelen veilig te stellen. In de gesprekken worden twee kanten belicht: aanpassing van wet- en regelgeving zodat *minder vraag* naar claimbeoordelingen ontstaat en zorg dragen voor *meer aanbod* van mensen die een rol kunnen spelen bij de uitvoering van claimbeoordelingen. Het ministerie van SZW, de Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde (NVVG) en UWV voeren nu gesprekken om te komen tot gezamenlijk gedragen voorstellen voor het aanpassen van de werkwijze waarmee UWV sociaal-medische beoordelingen uitvoert.

Aantal uitgevoerde beoordelingen

We hebben in de eerste vier maanden van 2020 54.751 sociaal-medische beoordelingen uitgevoerd, dat zijn er nagenoeg evenveel als in de eerste vier maanden van 2019 (55.455). Dit realiseerden we ondanks het wegvallen van het Ondersteuningsteam Noord (OTN), dat vorig jaar in het eerste kwartaal bijna 3.000 herbeoordelingen uitvoerde. Dit team hebben we opgeheven nadat was gebleken dat het had gebruik gemaakt van een eigen interpretatie van taakdelegatie die niet voldeed aan de binnen UWV geldende voorschriften en protocollen. Tegelijkertijd leveren we een maximale opleidingsinspanning om het vertrek van ervaren verzekeringsartsen - wegens pensionering en naar marktpartijen - op te vangen. Als gevolg van deze uitstroom van ervaren verzekeringsartsen en instroom van basisartsen wijzigt de samenstelling van onze artsencapaciteit. Er blijven steeds minder ervaren verzekeringsartsen over die daardoor per persoon steeds meer tijd moeten besteden aan de opleiding en begeleiding van nieuwe collega's. Alhoewel deze praktijkbegeleiding door de coronasituatie nu even op een iets lager pitje staat, zijn de opleidingsinspanningen voor de langere termijn essentieel: we zien op basis van het strategisch personeelsplan dat ook de komende jaren veel ervaren artsen uitstromen. Intussen daalt het gemiddelde ervaringsniveau door het vertrek van ervaren artsen en de hoge instroom van jongere artsen, en dat heeft weer impact op het aantal beoordelingen per arts. Deze trend zal de komende jaren doorzetten. Gevolg is dat we onze sociaal-medische taken structureel met minder geregistreerde verzekeringsartsen moeten uitvoeren dan in het verleden.

Tegelijkertijd hebben we te maken met een trend van stijgende instroom en mogelijk nieuwe taken in de toekomst. Dit zal de komende jaren leiden tot een verdere groei van de voorraden sociaal-medische beoordelingen. Deze hoeveelheden werk zullen we alleen aankunnen als we over voldoende artsencapaciteit kunnen beschikken en deze vervolgens zo efficiënt mogelijk inzetten. Daarom is het ook noodzakelijk naar de inhoud van onze werkwijzen te kijken. Hoe zorgen we dat verzekeringsartsen en andere medische professionals zo veel mogelijk mensen zo goed mogelijk helpen? Hoe maken we met bestaande en mogelijk nieuwe taken optimaal gebruik van hun kwaliteiten? Welke combinatie van taakondersteuning, taakdelegatie en taakherschikking is het effectiefst? Wanneer we alternatieve werkwijzen uitproberen, zorgen we voor extra begeleiding om te waarborgen dat gehandeld wordt binnen wettelijke en professionele kaders.

Tabel: Overzicht aantallen gerealiseerde sociaal-medische beoordelingen

	Begroting 2020	Realisatie eerste vier maanden 2020	Verschil
Claimbeoordelingen	27.866	29.178	1.312
Eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	13.333	14.291	958
Herbeoordelingen	14.967	11.282	-3.685
Totaal	**56.166**	**54.751**	**-1.415**

In de actuele aantallen gerealiseerde beoordelingen zien we nog geen significante afwijkingen ten opzichte van de eerste weken van 2020, waarin sprake was van 'normale' omstandigheden. Wel moeten we daarbij de kanttekening maken dat we sinds half maart meer capaciteit dan gemiddeld inzetten. Dat komt doordat er minder verlof is opgenomen en doordat de opleidingsinspanningen op de werkvloer zijn verminderd. Verder is de opbouw van studiepunten voor (her)certificering uitgesteld en zijn er minder overleggen en intercollegiale toetsingen. Op de langere termijn zal de extra beschikbare capaciteit afnemen, waardoor de productie zal dalen. Dit is ook afhankelijk van de mate waarin wij onze fysieke spreekuren in de komende maanden weer kunnen hervatten. Tegelijkertijd zien we de hoeveelheid werk toenemen. De voorraad beoordelingen waarvoor een fysiek spreekuur noodzakelijk is, neemt in de tijd toe. Op basis van praktijkervaring verwachten we daarnaast dat de instroom in met name de WIA in de tweede helft van 2020 hoger zal zijn dan in de eerste maanden van het jaar. Pas in het vierde kwartaal neemt de instroom af. De instroom voor eerstejaars Ziektewet-beoordelingen blijft dit jaar hoog door een toename van het aantal ziekmeldingen in 2019 en doordat er minder mensen de Ziektewet uitstroomden gedurende de eerste 42 weken.

Beoordelen in coronatijden

Bij de aanpassing van onze werkprocessen aan de coronasituatie handelen we volgens een vastgesteld crisisplan dat besproken is met het ministerie van SZW. We hanteren daarbij de prioriteitsstelling die is afgesproken met het ministerie. Ook het beleid is erop gericht dat de voorraad, ook na de coronaperiode, beheersbaar is.

We hebben besloten tot 15 juni helemaal geen fysieke spreekuren te houden. Om onze klanten wel continuïteit en inkomenszekerheid te garanderen zijn onze artsen en arbeidsdeskundigen overgeschakeld naar telefonische spreekuren, videobellen en beoordelen op stukken. Niet alle telefonische spreekuren leiden tot een beoordeling omdat in bepaalde situaties fysiek contact noodzakelijk is om de beoordeling te kunnen verrichten. Ook de gevolgen van de coronamaatregelen voor andere instanties leiden tot vertraging: medische informatie kon niet altijd worden opgevraagd vanwege de druk op de gezondheidszorg, en niet alle werkgevers zijn bereikbaar voor hoor en wederhoor. Dit impliceert dat een deel van de beslissingen is doorgeschoven naar de periode dat fysieke spreekuren wel weer mogelijk zijn. Voor de betrokken klanten betekent dit dat ze langer op basis van een voorschot een uitkering ontvangen en daarmee een langere periode onzekerheid hebben. Herbeoordelingen die we niet kunnen verrichten omdat lichamelijk onderzoek nodig is, kunnen we opschorten wegens overmacht. De aanvrager kan ons dan niet in gebreke stellen en een dwangsom opleggen.

We constateren dat de afgeronde WIA-claimbeoordelingen en vooral eerstejaars Ziektewet-beoordelingen sinds half maart relatief vaker tot een toekenning leiden dan in de periode daarvoor. Dit komt met name doordat complexere beoordelingen, waarvoor vaker een fysiek spreekuur nodig is, nu meestal worden opgeschort. Het aandeel afwijzingen neemt daardoor af. We monitoren de uitkomsten van beoordelingen (de outcome) wekelijks en doen dossieronderzoek waar daar aanleiding toe is. Tot nu toe is er geen directe aanleiding geweest om aanvullende kwaliteitsmaatregelen te treffen. Een eventuele toename in het aantal bezwaarzaken en aanvragen van herbeoordelingen als gevolg van de aangepaste werkwijze is op dit moment nog niet zichtbaar in de cijfers. Alle opgeschorte WIA-claimbeoordelingen moeten uiteraard worden ingehaald zodra dat weer mogelijk is. Zo lang de beoordeling niet kan plaatsvinden, ontvangt de WIA-aanvrager een voorschot. Wanneer de uiteindelijke claimbeoordeling alsnog tot een afwijzing leidt, moet dit voorschot worden terugbetaald. Dat verrekenen we dan met de WW-uitkering waar de aanvrager dan meestal recht op heeft.

Kwaliteit waarborgen

Om de kwaliteit van de dienstverlening tijdens de coronaperiode te waarborgen, hebben we de volgende maatregelen genomen:

- Voor alle claimbeoordelingen waarbij sprake is van een verzekeringsgeneeskundig en arbeidsdeskundig onderzoek blijft gelden dat deze door of onder verantwoordelijkheid van een geregistreerde verzekeringsarts dan wel een gecertificeerde arbeidsdeskundige plaatsvinden.
- We monitoren alle klanten die tijdens de coronacrisis op medische gronden een volledige (80-100%) uitkering krijgen toegekend. We bekijken dan op welk moment er contact met de klant nodig is en of dat contact dan via de verzekeringsarts moet verlopen.
- Op alle beslissingen die worden genomen tot 1 juli voeren we vooralsnog een aangepaste MCP-toets uit. (MCP staat voort Minimum controleprogramma). Hiervoor selecteren we vanuit het hoofdkantoor wekelijks vijftien dossiers bij drie districten die de week daarvoor een opvallend outcomecijfer lieten zien. De besluiten genomen in deze vijftien dossiers worden inhoudelijk getoetst. De bevindingen worden teruggekoppeld naar de betreffende districten. De geleerde lessen delen we met alle districten ter verbetering van de inhoudelijke sturing gedurende de crisisperiode.
- Via datamonitoring signaleren we of er mogelijk dossiers zijn waarbij ten onrechte geen verzekeringsarts en/of arbeidsdeskundige betrokken is, zodat we dit waar nodig kunnen herstellen.
- Voordat een verlengde loondoorbetalingsverplichting daadwerkelijk aan de werkgever wordt opgelegd, wordt deze eerst voorgelegd aan de Landelijke Loonsanctiecommissie (LLC) voor een bindend advies. De LLC toetst of er een loondoorbetalingsverplichting moet worden opgelegd en of een dergelijke beslissing past binnen de grenzen van de redelijkheid, of deze voldoende beargumenteerd is en of voldaan is aan verplichte procedures als hoor- en wederhoor. De LLC bewaakt ook de grenzen van redelijkheid in relatie tot de coronasituatie.
- We vertrouwen op het vakmanschap van onze geregistreerde verzekeringsartsen en gecertificeerde arbeidsdeskundigen om te komen tot een sociaal-medisch oordeel. De IVA-toets met toepassing van het vierogenprincipe is vervangen door een vrijwillige consultatie van de adviseurs arbeidsdeskundige en de adviseurs verzekeringsarts. Omdat de capaciteit van onze adviseurs grenzen kent, hebben wij de uitvoering de ruimte gegeven deze capaciteit meer op basis van risicogerichtheid in te zetten.
- We investeren in een juiste overdracht van WIA/WGA-dossiers vanuit de divisie Sociaal Medische Zaken naar de divisie WERKbedrijf die WIA/WGA'ers ondersteunt bij de terugkeer naar werk. Hierop doen we aanvullende steekproeven via de adviseurslijn. We hebben ervoor gekozen deze steekproeven tijdelijk op te schorten en de capaciteit die daardoor vrij komt te gebruiken voor ondersteuning van de uitvoering.
- We kunnen het functiebestand van het claimbeoordelings- en borgingssysteem (CBBS) niet volledig up-to-date houden doordat we geen bedrijfsbezoeken kunnen doen. (Onze arbeidsdeskundigen en verzekeringsartsen gebruiken dit systeem, dat een gedetailleerde beschrijving bevat van de meest voorkomende functies in Nederland, om de mate van arbeidsongeschiktheid vast te stellen.) Het ministerie van SZW heeft een voorstel gedaan aan de Tweede Kamer om de geldigheidsduur van functies in het CBBS eenmalig te verlengen van twee naar drie jaar. Deze maatregel is noodzakelijk om de volledigheid van het CBBS-bestand voor de nabije toekomst te waarborgen.

Effecten op de voorraad

We ontvangen steeds meer WIA-aanvragen. De behandeling van WIA-aanvragen is veel arbeidsintensiever dan die van overige beoordelingen. De afhandeling van claimbeoordelingen heeft de hoogste prioriteit, daardoor is vooral de voorraad herbeoordelingen in de eerste vier maanden van 2020 toegenomen: met 2.904 tot 36.914. De voorraad WIA-claimbeoordelingen is de afgelopen maanden afgenomen en bevindt zich weer op het niveau van eind 2019. Dit komt mede doordat we dankzij de uitvoering van eerstejaars Ziektewet-beoordelingen onnodige WIA-aanvragen voorkomen. We verwachten dat de voorraad WIA-claimbeoordelingen eind dit jaar zal uitkomen op circa 17.500.

Tabel: Voorraadontwikkeling

	Eind 2019	Eind april 2020	Verschil
Voorraad claimbeoordelingen	18.652	17.883	-769
Achterstand voorraad claimbeoordelingen	4.320	4.645	325
Voorraad eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	14.589	15.597	1.008
Achterstand voorraad eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	4.455	6.044	1.589
Voorraad herbeoordelingen*	34.010	36.914	2.904
Achterstand voorraad herbeoordelingen*	18.820	21.359	2.539
Totaal voorraad	**67.251**	**70.394**	**3.143**
Totaal achterstand voorraad	**27.595**	**32.048**	**4.453**

* *De voorraad herbeoordelingen, en specifiek de achterstand, wordt op dit moment te hoog weergegeven in ons datawarehouse. Voor een juiste weergave is een aanpassing in de programmatuur nodig. Deze staat gepland in juli 2020.*

De voorraad eerstejaars Ziektewet-beoordelingen per eind april 2020 bedroeg 15.597 en komt daarmee boven de streefwaarde van 15.000. Om ondanks de beperkende coronamaatregelen na 44 weken ziekte toch eerstejaars Ziektewet beoordelingen te kunnen uitvoeren, is half april een tijdelijke werkinstructie vastgesteld om te werken met de

screeningsmethode. Daarbij screent een multidisciplinair team bestaande uit een verzekeringsarts, een arbeidsdeskundige en een re-integratiebegeleider het dossier van de klant en een door de klant ingevulde vragenlijst. De screeningsmethode wordt overal conform de bestaande handreiking toegepast. Op basis van ontvangen informatie wordt beoordeeld of de klant al dan niet kansrijk is om als minder dan 35% arbeidsongeschikt beoordeeld te worden. Een inschatting als niet-kansrijk leidt direct tot een beschikking voor de klant en diens (ex-)werkgever. Bij kansrijke klanten en in geval van twijfel voeren we vervolgens een eerstejaars Ziektewet-beoordeling uit. Deze vindt telefonisch of via videobellen plaats, op basis van beschikbare informatie. Deze beoordeling leidt voor werknemers van eigenrisicodragers altijd tot een beschikking - ook als de verzekeringsarts niet de belastbaarheid kan vaststellen of de arbeidsdeskundige niet tot een oordeel kan komen. In dat laatste geval gaat de klant door naar het tweede Ziektewet-jaar en wordt zo nodig na enige tijd een Toetsing verbetering belastbaarheid tweede ziektejaar (TVB2) uitgevoerd. We onderzoeken of we de hierboven beschreven tijdelijke werkwijze, die in opdracht van het ministerie van SZW moet worden aangepast, anders kunnen vormgeven door een brief te sturen in plaats van een beschikking af te geven. Dit stemmen we nader af met het ministerie.

In de eerste vier maanden van 2020 nam de voorraad herbeoordelingen met 9% toe en komt daarmee 1.900 uit boven het eerder met het ministerie afgesproken aantal van 35.000. De instroom van herbeoordelingen is ten opzichte van vorig jaar met 25% afgenomen, onder andere doordat we klanten bellen om te vragen of de herbeoordeling nog steeds nodig is. We verwachten dat deze monitoring van herbeoordelingen in 2020 nog geen positief effect zal hebben op de voorraad. We gaan er nog steeds vanuit dat de voorraad herbeoordelingen zal oplopen tot circa 40.000 per eind 2020.

Dwangsommen

We hebben te maken met een grote toename van het aantal dwangsommen dat wordt aangevraagd omdat aangevraagde herbeoordelingen en WIA-claimbeoordelingen niet binnen de geldende termijn worden verricht. De dwangsommen worden vooral ingediend door gespecialiseerde bureaus die ruim 40% van het aantal aanvragen voor hun rekening nemen. In 2019 is in totaal € 2,1 miljoen aan dwangsommen betaald. Wanneer de huidige trend zich voortzet, groeit dit bedrag in 2020 door richting € 5 miljoen. Wij zijn bezig met een interne bewustwordingscampagne en werken actief aan betere regievoering op het tijdig afwikkelen van ingediende aanvragen voor beoordelingen. Deze inspanningen worden belemmerd door de omvang van onze werkvoorraden. Op dit moment komt daarbij dat regievoering in coronatijd een stuk complexer is als gevolg van het werken op afstand.

Maatregelen om de totale instroom van beoordelingen te verwerken

We blijven met het ministerie van SZW in gesprek over mogelijke aanpassingen in onze manier van beoordelen, zodat we de noodzakelijke claimbeoordelingen ook in de toekomst effectief en efficiënt kunnen blijven uitvoeren. Naar aanleiding van de brief Stand van de uitvoering die de minister in december 2019 aan de Tweede Kamer stuurde werken we nu verschillende voorstellen uit. De belangrijkste zijn het uitbreiden van taakdelegatie, het monitoren van professionele herbeoordelingen, het op een andere manier uitvoeren van de eerstejaars Ziektewet-beoordeling en het uitwerken van een proces om te komen tot een goede onderbouwing van de aanvraag voor een herbeoordeling. De minister heeft in de bovengenoemde brief aangegeven dat hij wil bekijken welke wijzigingen in wet- en regelgeving de vraag naar beoordelingen kunnen doen afnemen.

Op 1 februari 2020 zijn we gestart met het experiment Maatwerk professionele herbeoordelingen. Hiermee monitoren we continu mensen die, op medische gronden, volledig arbeidsongeschikt zijn verklaard zonder dat daarvan de duurzaamheid is vastgesteld (WGA 80-100 medisch). Voor het experiment zijn teams samengesteld met een verzekeringsarts, een sociaal-medisch verpleegkundige en/of een medisch secretaresse die gedurende acht à negen maanden de ruimte en verantwoordelijkheid krijgen om, binnen het juridisch kader taakdelegatie, op een juiste manier contact te houden met klanten. De teams gaan zelf bepalen wanneer een sociaal-medische beoordeling moet plaatsvinden. Het experiment moet voordeel opleveren voor zowel de klant (doordat er meer contactmomenten zijn) als de teams. Doordat meer contacten met de klant via bijvoorbeeld sociaal-medisch verpleegkundigen verlopen, is minder inzet van onze geregistreerde verzekeringsartsencapaciteit nodig. Doordat de teams alle WGA 80-100 medisch-klanten monitoren, zal er ook niet langer sprake zijn van een voorraad professionele herbeoordelingen. De opbrengst van het experiment zal onder andere bestaan uit beproefde en ontwikkelde werkwijzen met bijvoorbeeld vragenlijsten en belscripts die bruikbaar zijn voor de teams. De resultaten van het experiment worden gepresenteerd tijdens een slotbijeenkomst in januari 2021.

Innovaties

We blijven investeren in innovaties om professioneel te blijven werken: we voeren op gecontroleerde wijze experimenten uit om met behoud van kwaliteit het aantal beoordelingen van teams te verhogen. Kern hierbij is meer vertrouwen in het vakmanschap van onze professionals: we geven hun meer ruimte om binnen de wettelijke kaders de juiste afwegingen te maken bij het beoordelen van elke klant die aan het team is toebedeeld. Een voorbeeld hiervan is de screeningsmethode die we steeds vaker gebruiken bij de eerstejaars Ziektewet-beoordelingen –voor meer informatie over deze methode zie hierboven onder het kopje Effecten op de voorraad.

Werken met taakdelegatie

We hebben ons ten doel gesteld om eind 2021 60% van de geregistreerde verzekeringsartsen met taakdelegatie te laten werken. Eind april 2020 maakt 58% van de geregistreerde verzekeringsartsen er gebruik van (eind 2019: 54%). We hebben ons standpunt over aan wie taken kunnen worden gedelegeerd bepaald op basis van een extern advies over

het juridisch kader voor taakdelegatie. De beroepsvereniging NVVG komt nog met een standpuntbepaling. Het wachten is nu op het advies van de medezeggenschap en ruimte in de regelgeving voor uitbreiding van taakdelegatie.

Arbeidsmarkttoeslag

Uit onderzoek is gebleken dat de beloning van verzekeringsartsen in dienst van UWV in de praktijk lager is dan die van collega's met een vergelijkbare functiezwaarte in de private sector. Dit verschil hebben we in 2019 gedeeltelijk overbrugd met een arbeidsmarkttoeslag. Op dit ogenblik werken we aan een voorstel voor een tweede tranche van de arbeidsmarkttoeslag, waaraan we een prestatiecomponent willen toevoegen. Volgens dit voorstel komen alleen verzekeringsartsen die in de hr-cyclus minimaal een goede beoordeling krijgen in aanmerking voor de tweede tranche van gemiddeld 5% van het salaris.

Stand van zaken verzekeringsartsencapaciteit

We zetten in op het werven van (basis)artsen en het behouden van ervaren artsen. De nettoartsencapaciteit is gedaald van 764 fte's per eind 2019 naar 760 fte's eind april 2020. Investeren in het opleiden van nieuwe artsen blijft noodzakelijk als we willen komen tot een toekomstbestendig bestand van geregistreerde verzekeringsartsen, waarmee we professionele dienstverlening kunnen blijven bieden. We werken toe naar een situatie waarin de beschikbare artsencapaciteit bestaat uit geregistreerde verzekeringsartsen die zo veel mogelijk werken met taakdelegatie, aangevuld met artsen in opleiding tot specialist (AIOS'en) en artsen niet in opleiding tot specialist (ANIOS'en). Uit deze laatste groep kunnen we vervolgens AIOS'en werven. In 2020 willen we minimaal 80 en maximaal 105 artsen werven. We zien dat door de coronacrisis minder artsen bij UWV solliciteren. Daarnaast kunnen we als gevolg van de genomen maatregelen geen meekijkdagen organiseren. Voor kandidaten is dit vaak een onmisbaar onderdeel van het sollicitatieproces. Dit heeft zijn weerslag op het aantal geworven artsen. In de eerste vier maanden van 2020 zijn 42 artsen geworven. (Dit aantal is inclusief artsen die we eerst extern inhuurden; ook waren nog niet alle geworven artsen per eind april formeel in dienst.) In dezelfde periode zijn echter ook 40 artsen uitgestroomd.

Tabel: Artsencapaciteit

	Gemiddeld aantal fte's - eerste vier maanden 2020	Aantal fte's per eind april 2020	Aantal fte's per eind 2019
Aantal geregistreerde verzekeringsartsen zonder taakdelegatie*	164	156	189
Aantal geregistreerde verzekeringsartsen met taakdelegatie	220	223	210
Aantal AIOS'en*	159	158	161
Aantal ANIOS'en*	162	162	167
Aantal verzekeringsartsen extern en ingehuurd	79	77	82
Subtotaal	**784**	**776**	**809**
Opleidingsinvestering**			
Begeleiding A(N)IOS'en en neventaken	-38	-36	-54
Opleiding AIOS'en	-59	-57	-66
Opleiding ANIOS'en	-59	-55	-57
Subtotaal	**-156**	**-148**	**-177**
Extra capaciteit			
Taakdelegatie***	132	132	132
Subtotaal	**132**	**132**	**132**
Totaal netto verzekeringsartsencapaciteit	**760**	**760**	**764**

* *Per 1 januari 2020 is er een meer nauwkeurige registratie van de verschillende artsenfuncties. Hierdoor treedt een verschuiving op tussen de aantallen geregistreerde verzekeringsartsen zonder taakdelegatie, AIOS'en en ANIOS'en. Om de cijfers over 2020 beter te kunnen vergelijken met die over 2019 zijn de cijfers in de kolom Aantal fte's per eind 2019 met terugwerkende kracht aangepast.*

** *Bij de opleidingsinvestering wordt uitgegaan van vaste, genormeerde opleidingsuren. Daardoor is er in de eerste vier maanden van 2020 slechts sprake van een beperkte daling*

*** *De berekening van extra capaciteit door taakdelegatie is niet gebaseerd op het aantal geregistreerde artsen dat met taakdelegatie werkt maar op het aantal medisch secretaresses en sociaal-medisch verpleegkundigen dat hen ondersteunt. Deze werken soms voor meerdere artsen.*

1.3. Handhaving

Mensen ondersteunen bij hun zoektocht naar werk en mensen die (nog) geen werk hebben van inkomen voorzien zijn kerntaken van UWV. Maar we hebben ook een poortwachtersrol voor de sociale zekerheid: we beoordelen of verzekerden terecht een beroep doen op een werknemersverzekering. We controleren of klanten de regels en plichten die bij een uitkering horen, naleven. Daarbij bieden we persoonlijke en efficiënte dienstverlening, waar handhaven een integraal onderdeel van uitmaakt. Is er toch sprake van regelovertreding, dan treden we op. Onder invloed van de coronacrisis hebben we een aantal handhavingsactiviteiten echter moeten opschorten. Daarop gaan we op verschillende plekken in deze paragraaf nader in.

Prioriteiten in 2020

Met een risicogerichte handhavingsaanpak willen we een goede balans vinden tussen dienstverlening en handhaving en de beschikbare capaciteit slimmer en effectiever inzetten. We richten ons daarbij op risico's die het draagvlak van het socialezekerheidsstelsel aantasten. Dat is het geval als de financiële schade groot is, er complexe fenomenen zijn waar meerdere partijen bij betrokken zijn of als de middelen in onze eigen dienstverlening en controles (nog) niet toereikend zijn. Mensen die zich aan de regels houden, ondervinden zo min mogelijk hinder van aangescherpte controles. Mensen die misbruik maken worden, binnen de grenzen van de beschikbare capaciteit, op effectieve wijze opgespoord. Zo hebben we de misbruikrisico's bij de WW samen met een extern onderzoeksbureau geïnventariseerd. Dit onderzoek heeft bevestigd dat we de grootste en belangrijkste risico's die voortvloeien uit WW-wetgeving in beeld hebben. In het eerste halfjaar van 2020 inventariseren we de misbruikrisico's voor de Ziektewet en de WIA. Verder heeft het onderzoeksbureau, in samenwerking met UWV en het ministerie van SZW, gewerkt aan een verdere professionalisering en verbetering van ons huidige afwegingskader. Het nieuwe afwegingskader moet leiden tot een door het ministerie en UWV gewogen en gedragen prioritering van de frauderisico's en de maatschappelijke impact ervan, zodat er weloverwogen keuzes mogelijk zijn over de inzet van menskracht en middelen om fraude te voorkomen en het accepteren van restrisico's in brede zin.

Er is binnen de hele UWV-organisatie meer aandacht voor handhaven. Het aantal interne meldingen nam sinds half 2019 substantieel toe. In lijn met onze risicogerichte aanpak hebben we samen met het ministerie van SZW zorgvuldige keuzes gemaakt welke meldingen we volop en welke we in mindere mate oppakken. Deze keuzes vinden steun in het afwegingskader. Intussen zijn we hard bezig met het aantrekken en opleiden van nieuwe medewerkers. Als gevolg van de coronamaatregelen is het aantal interne meldingen sinds half maart gedaald; prioriteringsafspraken worden om die reden daar waar nodig ook herzien. Hierop gaan we op diverse plekken in deze paragraaf nader in.

Door de impact van de coronacrisis hebben we besloten het programma Investeren in de toekomst (IidT) voorlopig te bevriezen. Dit programma heeft tot doel om het bedrijfsonderdeel Handhaving uit te breiden, verder te ontwikkelen en te professionaliseren. De lopende activiteiten zijn afgerond en de documenten zijn opgeleverd. Het project dat zich richt op de herziening van boetes naar aanleiding van uitspraken van de Centrale Raad van Beroep (CRvB) blijft wel doorlopen (zie ook verderop in deze paragraaf onder het kopje Uitspraken Centrale Raad van Beroep). Ook de werving en opleiding van nieuwe medewerkers blijven doorgaan. Volgens de planning zullen de komende maanden fraudeonderzoekers uit de opleiding de uitvoering instromen.

Preventieve handhaving

Verreweg de meeste uitkeringsgerechtigden handelen te goeder trouw. Om te voorkomen dat ze onbedoeld de regels overtreden, leggen we de rechten en plichten zo helder mogelijk uit en richten we de processen zo in dat het voor klanten zo makkelijk mogelijk is om zich eraan te houden. Hierbij maken we gebruik van inzichten uit gedragswetenschappelijk onderzoek. In 2020 en 2021 onderzoeken we 'doenvermogen': het cognitieve vermogen dat nodig is om een taak te volbrengen, in actie te komen, vol te houden en om te gaan met verleiding en tegenslag. Wanneer UWV een stevig beroep doet op het doenvermogen van een burger, wordt de kans op onbewuste regelovertreding groter. Daarom is het nuttig om in kaart te brengen welke processen veel doenvermogen van de klant vragen. Hiervoor wordt nu een toetsingsmethode ontwikkeld. Verder wordt een training voor adviseurs werk ontworpen om klanten met een verminderd doenvermogen beter te ondersteunen en een neerwaartse spiraal te voorkomen.

Datagedreven handhaven

We willen proactief en gericht handhaven. Daarvoor is het nodig dat we inzicht hebben in (gedrags)kenmerken die duiden op een hogere kans dat regels worden overtreden. We delen, koppelen en analyseren (geanonimiseerde) data om de risico's in kaart te brengen. Wanneer we mogelijk relevante combinaties van kenmerken bespeuren, ontwikkelen we risicomodellen waarmee we aanvragen of dossiers selecteren die in aanmerking komen voor nader onderzoek. We zetten data-analyse ook in om kennis te vergaren over fraudefenomenen waartegen we, samen met ketenpartners en het ministerie, in actie kunnen komen.

In 2020 implementeren we landelijk het risicogebaseerd werken. Daarbij onderwerpen we uitkeringen met een verhoogd risico op misbruik aan extra aangescherpte controles. Voor de uitvoering van deze controletaak wordt extra ruimte beschikbaar gesteld. Door de coronacrisis is de uitvoering van de controles nu echter minder goed mogelijk. Wel wordt extra geïnvesteerd in de kwaliteit (we verbeteren de documentatie van de modellen) en de uniformiteit van de

risicomodellen. We werken aan een verbeterde versie van het risicomodel verblijf buitenland. We gebruiken de vakkennis van onze medewerkers bij het steeds verder verbeteren van het beoordelingsproces.

Er zijn in 2019 vier onderzoeks- en analyseteams gestart die in samenwerking met de betrokken divisies zo veel mogelijk risico's inventariseren en monitoren. Begin 2020 is een jaarplanning met een prioriteitsstelling voor de teams gemaakt. Deze moeten we in verband met de gevolgen van de coronacrisis voor onze werkzaamheden en capaciteit echter bijstellen. Het gaat dan vooral om de ontwikkeling van nieuwe thema's en het opzetten van nieuwe teams daarvoor. De lijst met mogelijke frauderisico's blijft onveranderd groot. In de NOW hebben UWV en het ministerie van SZW ook handhavingsrisico's onderkend. Om ondernemers zo snel mogelijk hulp te bieden en ter bescherming van de werkgelegenheid, zijn die risico's door het ministerie geaccepteerd. Een speciale NOW-taskforce inventariseert deze risico's en verkent de mogelijkheid om in de nabije toekomst met ketenpartners (Inspectie SZW, Belastingdienst, FIOD) onderzoek te verrichten naar (een van) deze risico's. Dit traject bevindt zich op dit moment in de verkennende fase. Ook deze onderzoeken zullen datagedreven zijn.

Effectief handhaven

Om zo effectief mogelijk te handhaven, maken we gebruik van een risicogerichte aanpak. In de eerste maanden van 2020 zijn extra handhavingsdeskundigen aangetrokken. Deze handhavingsdeskundigen zullen naar verwachting in de zomer klaar zijn met de opleiding en aan het werk kunnen in de uitvoering. Hiermee zorgen we ook op de langere termijn voor extra handhavingscapaciteit. Uitgangspunt voor de inzet van onze handhavingscapaciteit blijven de met het ministerie van SZW gemaakte afspraken over prioritering.

Meldpunt UWV

UWV doet mee aan het project Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA) van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). LAA onderzoekt adresgegevens waarover uitvoerders beschikken op mogelijke afwijkingen met de Basisregistratie personen (BRP). In september 2019 startte een proef met 3 gemeenten om een signaal te ontwikkelen waarmee gemeenten bij twijfel aan de juistheid over een inschrijving in de Registratie Niet-Ingezetenen (RNI) een adresonderzoek kunnen starten. Daarbij wordt gebruikgemaakt van UWV-informatie over de verblijfplaats. De proef levert voor zowel de gemeenten als voor UWV waardevolle aanknopingspunten op in de aanpak van ongewenste adresgerelateerde fenomenen zoals overbewoning, oneigenlijke bewoning, illegale onderverhuur en ook fraude. Beide partijen krijgen dankzij de samenwerking risicoadressen in beeld. Voor gemeenten is het signaal niet alleen interessant als fraudesignaal maar ook als kwaliteitssignaal. Als bijvangst is namelijk uit de proef gebleken dat er op de onderzochte adressen veel personen zijn aangetroffen die niet in de BRP stonden ingeschreven of van wie is vastgesteld dat ze weliswaar ingeschreven staan maar er feitelijk niet wonen. Alles bij elkaar bevordert dit de kwaliteit van de BRP. Eind april 2020 is de proef uitgebreid met 9 andere gemeenten.

Daarnaast kunnen medewerkers uit de uitvoering adressen waar ze vraagtekens bij hebben melden bij het centrale loket dat UWV daarvoor heeft ingericht. Bij gerede twijfel over de juistheid van een adres doet UWV rechtstreeks melding bij de desbetreffende gemeente. Er zijn in de eerste vier maanden van 2020 6 meldingen bij het centrale loket gedaan, waarvan er 4 bij gemeenten zijn gemeld. We hebben inmiddels intern aandacht gevraagd bij medewerkers om meldingen door te geven.

Overtredingen inlichtingenplicht

Uitkeringsgerechtigden hebben een inlichtingenplicht om relevante wijzigingen tijdig en volledig aan ons door te geven. Het kan bijvoorbeeld gaan om andere inkomsten, vrijwilligerswerk, vakantie, verhuizing, huwelijk of echtscheiding, of ziekte. We controleren met bestandsvergelijkingen, telefonische controles en huisbezoeken of ze zich hieraan houden. Zo niet, dan moeten ze het te veel ontvangen bedrag terugbetalen. Daarbovenop kan een boete of waarschuwing worden opgelegd. Ook kunnen we in bepaalde gevallen aangifte doen bij het Openbaar Ministerie voor een strafrechtelijke afdoening. In de eerste vier maanden van 2020 was het totaal geconstateerde benadelingsbedrag als gevolg van overtredingen van de inlichtingenplicht € 8,0 miljoen. Dat is minder dan in dezelfde periode in 2019 (€ 9,6 miljoen). Het boetebedrag in de eerste vier maanden van 2020 is ook evenredig lager (€ 1,4 miljoen) dan dat in dezelfde periode in 2019 (€ 1,8 miljoen). Deze daling komt naar alle waarschijnlijkheid doordat we als gevolg van de coronamaatregelen geen controlebezoeken meer kunnen afleggen. Hiernaar zullen we verder onderzoek doen.

De fraudealertheid en meldingsbereidheid van onze medewerkers zijn sinds 2019 zichtbaar gegroeid. De groei van het aantal interne meldingen stabiliseerde begin 2020; sinds de invoering van de coronamaatregelen is een daling zichtbaar. Dat komt ook doordat bedrijfsonderdelen onder druk van de huidige omstandigheden besloten hebben om minder prioriteit aan de meldingen te geven. Meldingen over te late hersteldmeldingen voor de Ziektewet en te late vakantiemeldingen voor de WW worden tijdelijk niet meer doorgegeven omdat ze een lagere prioriteit hebben. Ook het aantal externe meldingen daalt. De restricties die de overheid heeft opgelegd verminderen de mogelijkheid om zwart te werken, grenzen zijn gesloten waardoor vakanties of verblijf in het buitenland bijna niet meer mogelijk zijn en er is minder sociale controle nu iedereen thuis moet blijven. De afhandeling van meldingen waarbij een huisbezoek of fysiek contact nodig is, loopt vertraging op. We hebben beperkte onderzoeksmogelijkheden, huisbezoeken (ook in het buitenland) zijn niet mogelijk, waarnemingen ter plaatse zijn minder effectief, we kunnen geen face-to-facegesprekken voeren en bij de vervangend telefonische gesprekken valt non-verbale communicatie weg. Mogelijk neveneffect is dat uitkeringsgerechtigden daardoor langer in overtreding zijn, wat weer kan leiden tot hogere terugvorderingen en boetes voor de klant.

Tabel: In behandeling genomen fraudesignalen

	Eerste vier maanden 2020	Eerste vier maanden 2019
Interne meldingen	7.094	5.276
Externe meldingen	2.688	2.942
Overige signalen	1.768	2.907

Ondanks de grotere inzet op handhaving hebben we in de eerste vier maanden van 2020 minder overtredingen van de inlichtingenplicht geconstateerd dan in dezelfde periode in 2019. In hoeverre dit een relatie heeft met de coronacrisis onderzoeken we nog. In paragraaf 1.1 Inkomenszekerheid bieden is onder het kopje Werkzaamheden opgeschort een overzicht opgenomen van werkzaamheden die we door de coronacrisis niet meer uitvoeren en die van invloed zijn op de handhaving van de inlichtingenplicht.

Tabel: Overtredingen inlichtingenplicht

	Eerste vier maanden 2020		Eerste vier maanden 2019	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal geconstateerde overtredingen	**4.500**		**5.200**	
Opgelegde boetes	1.500	34%	1.900	36%
Opgelegde waarschuwingen	2.100	46%	2.200	42%
Geen boete of waarschuwing opgelegd	900	20%	1.100	22%
Processen-verbaal voor Openbaar Ministerie	*0	0%	*0	0%

** Dit is een afgerond aantal, het exacte aantal is 15 (2019: 10).*

Uitspraken Centrale Raad van Beroep

Op 7 maart 2019 heeft de Centrale Raad van Beroep (CRvB) 3 uitspraken gedaan over 3 herzieningsverzoeken van aangescherpte boetes. De CRvB heeft hierbij richtlijnen gegeven voor de behandeling van verzoeken om herziening van boetes die zijn opgelegd onder het regime van de Wet handhaving en aanscherping sanctiebeleid SZW-wetgeving en het Boetebesluit socialezekerheidswetten. Het gaat hierbij om boetes die zijn opgelegd in de periode van 1 januari 2013 tot en met 12 oktober 2014. De minister van SZW heeft gekozen voor herziening van boetes op verzoek, waarbij UWV de betrokken uitkeringsgerechtigden zal informeren over de mogelijkheid om een herzieningsverzoek in te dienen. In december 2019 zijn de eerste 40 klanten aangeschreven. We schatten in dat ongeveer 6.500 klanten een herzieningsverzoek kunnen indienen. We zullen ongeveer een jaar nodig hebben om hen aan te schrijven. De herzieningsactie ligt op schema. Per eind april hadden we ruim 2.200 van de 6.500 klanten aangeschreven. Er zijn 1.350 klanten uitgevallen. Het gaat daarbij voornamelijk om mensen van wie we, ook na aanvullend onderzoek, niet het adres hebben kunnen achterhalen. Van de aangeschreven klanten reageert tot nu toe ongeveer 60%. De boetes worden binnen 8 weken herzien.

Sinds de aanpassing van de Fraudewet in 2014 maken we bij zaken waarin de benadeling vóor 1 januari 2013 startte en daarna doorliep, onderscheid tussen het oude, hoge boetebedrag dat gold vóór de invoering van de nieuwe Fraudewet per 2013 en het nieuwe maximale boetebedrag dat sindsdien geldt. Er zijn 5 klanten die eerder bezwaar hebben gemaakt omdat in hun zaak dit onderscheid niet is gemaakt. Dit bezwaar raakt 1.700 klanten die we al in het vizier hebben - deze groep wordt als laatste aangeschreven. Er is nog niet bekend wanneer over deze zaak een uitspraak zal volgen. We verwachten dat familie- en strafzaken door de huidige coronasituatie voorrang krijgen. Eind juni 2020 zullen we een keuze moeten maken om of het projectteam deze gevallen onder de huidige vuistregels voor januari 2021 af te laten handelen, of om een nieuwe uitspraak van de CRvB af te wachten.

Overtredingen inspanningsplicht

Uitkeringsgerechtigden met arbeidsvermogen zijn verplicht zich voldoende in te spannen om werk te vinden. WW'ers moeten verantwoording afleggen over hun sollicitatieactiviteiten. Wie zich aantoonbaar onvoldoende inspant, kan worden gekort op zijn uitkering. We hebben in de eerste vier maanden van 2020 minder overtredingen van de inspanningsplicht geconstateerd en ook minder maatregelen en waarschuwingen opgelegd. Deze daling doet zich vooral voor in april. Het aantal overtredingen en waarschuwingen was toen 3.500 lager dan in maart. Dit komt doordat we tijdelijk zijn gestopt met het versturen van automatische verantwoordingsberichten als een WW'er onvoldoende solliciteert. We hebben met het ministerie van SZW afgesproken om in verband met de coronacrisis bepaalde vormen van repressieve handhaving tijdelijk niet uit te voeren, zoals bij onvoldoende solliciteren of het weigeren van een passend werkaanbod. Dit omdat we vanwege de tijdelijke opschorting van de face-to-facedienstverlening personen niet kunnen identificeren. Een overzicht van in dit kader relevante werkzaamheden die we tijdelijk niet meer uitvoeren, is opgenomen in paragraaf 2.1 onder het kopje Aanpassingen in de dienstverlening vanwege coronacrisis en in paragraaf 1.1 Inkomenszekerheid onder het kopje Werkzaamheden opgeschort.

Tabel: Overtredingen inspanningsplicht

	Eerste vier maanden 2020		Eerste vier maanden 2019	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal geconstateerde overtredingen	**31.400**		**36.500**	
Opgelegde maatregelen	**16.800**	**54%**	**13.200**	**36%**
Waarvan maatregelen WW	14.800		11.900	
WW-klanten die te laat hun WW-uitkering aanvroegen	5.200		3.300	
WW-klanten die verwijtbaar werkloos waren	5.000		2.700	
WW-klanten die onvoldoende hun best deden om passende arbeid te verkrijgen	1.700		2.500	
Niet melden feiten en omstandigheden aan UWV	800		1.400	
Overtredingen van de controlevoorschriften	1.100		1.200	
Overige	1.000		800	
Waarvan maatregelen overige wetten	2.000		1.300	
Opgelegde waarschuwingen	**14.200**	**45%**	**22.900**	**63%**
Geen maatregel of waarschuwing opgelegd	**400**	**1%**	**400**	**1%**

We zijn in overleg met het ministerie van SZW over uitbreiding van de schorsingsmogelijkheden wanneer klanten niet meewerken aan controles.

Fraudethema's

We doen onderzoek naar meer georganiseerde vormen van fraude. Dit type onderzoek heeft, naast het opsporen van individuele regelovertreding, vooral als doel inzicht te verkrijgen in de omvang en impact van (mogelijke) fraudefenomenen, zodat we daarover adviezen kunnen geven aan de verschillende UWV-onderdelen, de ketenpartners en het ministerie. Sinds eind 2018 hebben we ons grotendeels gericht op maatregelen tegen WW-fraude. Door deze prioritering konden we minder tijd aan andere fraudethema's besteden. Dit heeft geleid tot minder voortgang op een aantal thema's. In de eerste vier maanden van 2020 hebben we voor fraudethema's in totaal € 3,6 miljoen (zelfde periode in 2019: € 3,2 miljoen) aan benadelingsbedragen teruggevorderd, € 0,26 miljoen (zelfde periode 2019: € 0,45 miljoen) aan boetes opgelegd en € 5,4 miljoen (zelfde periode in 2019: € 6,9 miljoen) bespaard doordat uitkeringen zijn stopgezet of niet zijn toegekend. We hebben volgens de vastgestelde prioritering onder andere themaonderzoeken uitgevoerd naar:

- een gefingeerd dienstverband: een schijnconstructie waarbij personen in de personeels- en loonadministratie worden opgenomen, terwijl er feitelijk geen sprake is van een dienstverband of het verrichten van arbeid;
- gezondheidsfraude: iemand vertoont, zonder dat te melden bij UWV, activiteiten die niet passen bij zijn door ons vastgestelde belastbaarheid of wendt gezondheidsproblemen voor;
- mogelijk misbruik van WW-uitkeringen wegens betalingsonmacht (faillissementsfraude);
- niet-gemelde inkomsten uit hennepteelt, criminele activiteiten en de erotische sector.

Voor al deze thema's geldt dat de coronamaatregelen flinke impact hebben op de afronding van de onderzoeken. Sinds half april wordt geëxperimenteerd met het spreken van klanten via alternatieve mogelijkheden, zoals (beeld)bellen. Vanwege de zeer beperkte mogelijkheden om op beveiligde wijze contact te hebben en gegevens uit te wisselen, kunnen we klanten en getuigen echter niet altijd de noodzakelijke gegevens tonen. Veel onderzoeken kunnen hierdoor nog niet volledig worden afgerond. Met de capaciteit die hierdoor vrijkomt, kunnen we onderzoeken die voorlopig waren stopgezet of getemporiseerd weer hervatten of intensiveren. We overwegen om als eerste de onderzoeken te hervatten die als gevolg van het prioriteren eind 2019 zijn stopgezet. Daarnaast bekijken we of risicosignalen gegenereerd kunnen worden voor het thema gefingeerde dienstverbanden en vanuit het risicomodel verblijf buitenland. Effecten van de coronacrisis op de prioritering van thema's worden meegenomen in een herprioriteringsnota, waaraan we momenteel werken.

Sinds 1 april 2020 kunnen werkgevers gebruikmaken van de compensatieregeling transitievergoeding bij ontslag wegens langdurige arbeidsongeschiktheid. Met deze regeling kunnen werkgevers die een ontslagvergoeding hebben betaald aan een werknemer die langdurig arbeidsongeschikt was, een compensatie aanvragen bij UWV. De compensatie kan ook met terugwerkende kracht worden aangevraagd. Aanvragen worden onderzocht op misbruik van de regeling. Halverwege 2020 zijn de eerste resultaten bekend.

Fraudezaken die in aanmerking komen voor het strafrecht, bespreken we voor met het Functioneel Parket van het Openbaar Ministerie. Zo voorkomen we dat we zaken indienen waarbij de kans op een passend strafrechtelijk vonnis zeer gering is. In de eerste vier maanden van 2020 zijn 21 van zulke weegdocumenten met het Functioneel Parket besproken. We leverden 14 processen-verbaal in. Ook bij het Openbaar Ministerie is er door de coronacrisis sprake van een vertraagde afhandeling. Desondanks hoeft de verwachting dat we in 2020 40 processen-verbaal zullen indienen niet bijgesteld te worden.

UWV heeft, samen met het ministerie van SZW, voor de herstelactie op detentiemeldingen (zie paragraaf 1.1 onder het kopje Uitkeringen aan gedetineerden) het standpunt bepaald dat er geen sprake is van overtreding van de

inlichtingenplicht wanneer we een detentiemelding tijdig hebben ontvangen. We hebben hierna besloten het restant van de ingelezen signalen voor het fraudethema detentie af te handelen zonder een boete op te leggen. Dit betekent dat we de eerder binnen dit thema opgelegde boetes zullen terugdraaien.

We zijn bij het begin van de coronamaatregelen gestopt met de controles voor de regeling onwerkbaar weer die we in de winter van 2019/2020 hebben uitgevoerd. Dit was twee weken eerder dan gepland. In totaal zijn er 32 werkplekcontroles op locatie uitgevoerd. Op 16 van deze locaties is geconstateerd dat er werknemers aan het werk waren. Voor deze werknemers mag de werkgever geen uitkering aanvragen. We houden scherp in de gaten of de werkgever dit niet toch probeert te doen.

Sinds de invoering van de NOW hebben we 162 meldingen ontvangen over mogelijk misbruik van deze regeling (stand per 28 mei 2020). Sommige hebben betrekking op dezelfde werkgever. We doen bureauonderzoek naar alle meldingen. Eind april hadden we 45 meldingen bekeken. Meldingen die daartoe aanleiding geven, zoals meldingen over een valse NOW-aanvraag, bespreken we met een aantal ketenpartners (Inspectie SZW, Belastingdienst, FIOD). We bekijken dan welke partner het beste de melding kan oppakken. Tot nu toe hebben we de meldingen over 12 werkgevers overgedragen aan de Inspectie SZW voor (straf)rechtelijk onderzoek.

Voortgang maatregelen fraude WW 2020

Na berichtgeving over fraude door Poolse arbeidsmigranten in de media hebben we eind 2018 met de minister van SZW extra maatregelen afgesproken om WW-fraude door arbeidsmigranten tegen te gaan. In 2019 zijn veel van deze maatregelen nader uitgewerkt en in gang gezet. We hebben diverse onderzoeken verricht en er zijn concrete fraudezaken aan het licht gebracht. Hieronder is de voortgang van de maatregelen weergegeven. Ook hierbij zijn de effecten van de coronacrisis merkbaar. Afspraken voor een gesprek in het kader van een inspectie of themaonderzoek zijn omgezet in telefonische gesprekken. Als de klant een face-to-facegesprek prefereert, worden er nieuwe afspraken gemaakt. Deze afspraken zorgen voor een langere termijn bij de afhandeling van WW-fraudezaken.

- *100% controle papieren WW-aanvraag*: Het proces rond de papieren WW-aanvraag hebben we aangescherpt. Papieren aanvraagformulieren moeten worden aangevraagd op een UWV-vestiging. De aanvrager moet zich daarbij altijd legitimeren en UWV registreert – conform de wettelijke voorschriften – diens persoonsgegevens. Als de uitkering wordt toegekend, wordt de uitkeringsgerechtigde binnen vier weken opgeroepen voor een werkoriëntatiegesprek. Tot maart 2020 was dit de werkwijze. Sinds half maart is de 100% controle op de papieren WW-aanvraag vanwege de coronacrisis tot nader order opgeschort. De uitkeringsdeskundigen zijn volledig ingezet op de afhandeling van het toegenomen aantal uitkeringsaanvragen en de NOW.
- *Ontwikkeling risicomodel verwijtbaar werkloos*: We verrichten aangescherpte controles om te achterhalen of iemand verwijtbaar werkloos is, ongeoorloofd in het buitenland verblijft of onvoldoende doet om weer aan het werk te komen. Op basis van data-analyse en expertise van medewerkers zijn hiervoor modellen ontwikkeld die we sinds april 2019 gebruiken bij het vaststellen van het recht op en de continuering van WW-uitkeringen. In januari en februari is er verder ingezet op de doorontwikkeling van het risicomodel verwijtbare werkloosheid. Sinds half maart 2020 zijn de ontwikkeling en afhandeling van de signalen uit het risicomodel on hold gezet. De uitkeringsdeskundigen die betrokken zijn bij het vakteam WW zijn nu voor de volle werktijd werkzaam voor de regiokantoren om alle aanvragen WW af te handelen. Het is nog onduidelijk wanneer het vakteam WW weer wordt hervat.
- *Meerdere uitkeringen op 1 adres*: We onderzoeken ook situaties waarin meer dan 3 uitkeringen op 1 adres worden verstrekt. We controleren dan of de betrokken personen terecht een beroep doen op de WW en of ze daadwerkelijk op dat adres verblijven. Op dit moment wordt de eindevaluatie geschreven. De selectiecriteria voor meerdere uitkeringen op 1 adres maken inmiddels deel uit van het risicomodel verblijf buitenland, waardoor controle van de populatie geborgd is. Als gevolg van de coronamaatregelen vinden de ontwikkeling en afhandeling van signalen uit het risicomodel nog beperkt plaats, zie ook direct hieronder in deze opsomming bij Ontwikkeling risicomodel verblijf buitenland.
- *Ontwikkeling risicomodel verblijf buitenland:* De ontwikkeling van én de afhandeling van de signalen uit het risicomodel verblijf buitenland vinden beperkt plaats. De ontwikkeling van het risicomodel is afhankelijk van de output van de onderzochte signalen. UWV verricht bureauonderzoek en belt de klant indien er vermoeden is van onterecht verblijf in het buitenland. Fysieke controlegesprekken op locatie zijn niet mogelijk vanwege de coronamaatregelen. Videobellen met klanten is nog niet toegepast in verband met risico's voor de privacy van zowel UWV als de klant.
- *Registratie begeleiders*: Om tussenpersonen - of breder, begeleiders van uitkeringsgerechtigden -- beter in beeld te krijgen, registreren we iedereen die in verband met de WW meekomt naar een kantoor. In oktober 2019 is de registratie geëvalueerd. We besluiten binnenkort of en op welke manier we de registratie voortzetten. Omdat er geen face-to-facegesprekken op UWV-locaties worden gehouden vanwege de coronamaatregelen, is er ook geen sprake van registratie van begeleiders.

- *Pilot Export WW*: De pilot Export WW heeft gelopen tot 1 januari 2020. Uitkeringsgerechtigden die hun WW-uitkering willen exporteren naar een andere EU-lidstaat, de EER of Zwitserland om daar werk te zoeken, moeten volgens Europese wetgeving eerst vier weken in Nederland verblijven en hier actief op zoek gaan naar werk. Pas daarna is er recht op export van de WW-uitkering. In de pilot kregen uitkeringsgerechtigden gedurende deze vier weken intensievere face-to-facedienstverlening op de pilotvestigingen. De resultaten worden in juni door de raad van bestuur vastgesteld en daarna besproken met het ministerie van SZW. In principe is met het ministerie afgesproken om de beproefde werkwijze in 2020 te continueren op de voormalige pilotvestigingen, totdat er een besluit is genomen over landelijke uitrol in 2021. Tijdens de coronacrisis is de pilotwerkwijze opgeschort omdat face-to-facecontacten nu niet mogelijk zijn. Doordat er nog wel telefonisch contact plaatsvindt, is nog wel enige dienstverlening mogelijk en ook handhaving op zoekgedrag naar werk. Zodra de situatie het toelaat wordt er weer opgeschaald naar de gebruikelijke werkwijze en contactfrequentie.
- *Adressenbeleid*: UWV werkt sinds 2019 intensiever samen met partners in het sociaal domein zoals de Landelijke Stuurgroep Interventieteams (LSI) en de Inspectie SZW. UWV heeft aansluiting gezocht bij het programma Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA), waarin gemeenten, uitvoeringsorganisaties en departementen samenwerken aan het verhogen van de kwaliteit van adresgegevens in de Basisregistratie Personen (zie ook elders in deze paragraaf, onder het kopje Meldpunt UWV). Verder staan we niet langer zonder meer het gebruik van een correspondentieadres toe. We bezien samen met het ministerie in hoeverre ingezetenschap voorwaarde kan worden voor blijvende uitkeringsbetaling.
- *Borging maatregelen Fraude WW*: In december 2019 is de stuurgroep Fraude WW opgeheven. Maatregelen worden voortaan in de lijn opgepakt en uitgevoerd. De raad van bestuur wordt voortaan tweemaandelijks geïnformeerd over de voortgang van de maatregelen. Het ministerie van SZW wordt geïnformeerd via de tertaalverslagen.

2. Dienstverlening gericht op werk

Het is onze inzet om onze klanten gerichte persoonlijke dienstverlening te bieden, zodat zij zo snel mogelijk weer aan het werk komen. We benutten daarvoor onze inzichten in de arbeidsmarkt en onze samenwerking met partners in de arbeidsmarktregio's. We hebben onze dienstverlening sinds half maart aangepast aan de maatregelen die de verspreiding van het coronavirus tegengaan. Om onze klanten te blijven helpen, zetten we onze dienstverlening telefonisch en digitaal voort. De face-to-facedienstverlening hebben we opgeschort en onze kantoren zijn gesloten voor klanten. Dit heeft consequenties omdat face-to-facecontact soms echt noodzakelijk is. We kunnen bijvoorbeeld soms de aanvraag voor een voorziening niet afronden omdat fysiek passen nodig is. Dat is heel vervelend voor de klant. Verder voldoet het telefonische of digitale kanaal niet voor iedere klant en missen we het persoonlijke gesprek om gericht mensen te kunnen helpen.

Tot en met maart konden we voldoen aan de afspraken met het ministerie van SZW over het percentage klanten met een WW- of WIA/WGA-uitkering waarmee we persoonlijk contact hebben. We merken echter dat het sindsdien moeilijker wordt. Sinds de coronacrisis lijken klanten beter bereikbaar te zijn en gaan er minder gesprekken niet door. Wel moeten sommige gesprekken worden uitgesteld omdat face-to-facecontact echt nodig is. We verwachten dan ook dat we dit jaar niet zullen kunnen voldoen aan alle afspraken met het ministerie over de persoonlijke dienstverlening. Dit geldt bijvoorbeeld voor het aantal plaatsingen van Wajongers en het aantal passende werkaanboden met intensieve dienstverlening voor langdurig werklozen. In paragraaf 2.3 zijn de maatregelen beschreven die we hebben genomen om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Inmiddels hebben we een terugkomplan opgesteld, waarin we beschrijven hoe we vanaf half juni fasegewijs de face-to-facedienstverlening weer deels kunnen hervatten en uiteindelijk weer op het afgesproken dienstverleningsconcept uitkomen. Omdat de vestigingen vanwaaruit we de mogelijke dienstverlening bieden verschillen (soms een eigen pand, soms inpandig bij een ander), starten in juni 2 pilots, in Haarlem en Tilburg. Met de ervaringen uit deze pilots kunnen andere kantoren een eigen terugkomplan maken. In beginsel starten we de face-to-facedienstverlening met ondersteuning van niet-digivaardigen, werkoriëntatie– en monitorgesprekken met klanten die een grotere afstand tot de arbeidsmarkt hebben en gesprekken die nodig zijn om de aanvraag voor een voorziening te beoordelen. Groepsbijeenkomsten gaan vooralsnog niet door.

De coronacrisis heeft uiteraard gevolgen voor de arbeidsmarkt. Het aantal WW-uitkeringen is toegenomen, vooral bij jongeren, en zal naar verwachting verder stijgen. We verwachten dat het moeilijker zal worden om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan werk te helpen. Vooral de sectoren horeca, uitzendwezen en cultuur zijn zwaar getroffen. Aan de andere kant zijn er sectoren waar juist personeel wordt gezocht. Er is veel werk in (delen van) de gezondheidszorg, de land- en tuinbouw, bouwmarkten, distributie(centra), pakket- en postbezorging, klantcontactcentra en ICT-helpdesks ter ondersteuning van onlinewerken. Om die reden zijn we gestart met het actieplan Proactief matchen, om mensen die zonder werk (komen te) zitten aan nieuw werk binnen een andere, cruciale sector te helpen. Daarvoor werken we onder meer mee aan het in zeer korte tijd opgezette platform NLWerktDoor!, een initiatief van werkgevers, VNO-NCW, MKB Nederland, LTO, UWV, VNG, gemeenten, vakbonden, private intermediairs, SBB, MBO Raad en de ministeries van SZW en Onderwijs Cultuur en Wetenschap (OCW). Een van de bijdragen die we hieraan leveren betreft eerste analyses van de arbeidsmarkteffecten, ook in termen van kansberoepen. Het platform is onderdeel geworden van de structuur van Perspectief op Werk, een initiatief van dezelfde partijen dat in 2019 is gestart. Het platform verwijst de vragen van werkgevers door aan contactpersonen van UWV en gemeenten in de regio. In diverse arbeidsmarktregio's zijn ook mobiliteitscentra ingericht waaraan UWV deelneemt, bijvoorbeeld in Rijnmond, Groot Amsterdam en Noord-Holland-Noord. Het platform NLWerktDoor! kan vragen ook naar deze mobiliteitscentra door verwijzen.

2.1. Dienstverlening voor WW'ers

De belangrijkste doelstelling voor 2020 voor de WW-dienstverlening is om de (kwaliteit van de) dienstverlening op niveau te brengen. Afgesproken is dat een klant persoonlijke dienstverlening ontvangt en dat werkoriëntatiegesprekken tijdig plaatsvinden. Over het in werkelijkheid gemiddeld aantal uren dienstverlening dat de WW-gerechtigde op jaarbasis krijgt (de dienstverleningsintensiteit) rapporteren we in het jaarverslag. Extrapolatie van de nu beschikbare cijfers zou te onbetrouwbare cijfers opleveren (die ook niet vergelijkbaar zijn met cijfers over 2019) omdat de variabelen aan grote wijzigingen onderhevig zijn en er ook te veel onzekerheden zijn:

- Dit jaar kent geen regulier seizoensverloop. De uitbraak van het coronavirus heeft sinds half maart ingrijpende gevolgen voor de (uitvoering van de) dienstverlening. De extrapolatie op jaarbasis van de klantinstroom is niet goed in te schatten omdat de instroom in de WW fors toeneemt en de samenstelling van de klantpopulatie mogelijk sterk verandert (een groter aandeel van jongeren: flexwerkers uit seizoengevoelige sectoren).
- Opschaling van personeel betekent geen directe toename van de productiviteit. De grote opschaling in het aantal adviseurs in 2019 werkt in het eerste tertaal van 2020 nog door in de productiviteit. Het inwerken van deze nieuwe medewerkers wordt inmiddels ook bemoeilijkt door de coronamaatregelen. Vanaf augustus starten we met het verder opschalen van personeel.

Aanpassingen in de dienstverlening vanwege coronacrisis

We houden ook in deze tijd zo veel mogelijk vast aan de dienstverleningsformule WW zoals we die kennen, namelijk op basis van de score op de Werkverkenner. We zetten sinds half maart in op digitale dienstverlening. Het bieden van dienstverlening aan niet-digivaardige werkzoekenden is lastiger, we bieden deze groep zo nodig telefonische ondersteuning. Telefonische gesprekken zijn vooral lastig bij werkzoekenden met taalproblemen. Er wordt soms met een tolk gewerkt. Deze groep kan sowieso nauwelijks gebruikmaken van onze online dienstverlening omdat die Nederlandstalig is. De consequenties zijn dat we nu geen groepsgewijze dienstverlening kunnen aanbieden, ook niet online. We hebben alternatieven bedacht.

De dienstverlening is in overleg met het ministerie van SZW als volgt aangepast:

- WW-gerechtigden behouden hun sollicitatieverplichtingen en worden daar via de Werkmap of telefonisch actief op gewezen. Omdat solliciteren in deze tijd lastiger is, sturen we hen sinds 20 maart echter tijdelijk geen automatisch verantwoordingsbericht meer als ze onvoldoende solliciteren. De klant kan direct starten met vrijwilligerswerk in afwachting van de behandeling van zijn aanvraag, tenzij de adviseur werk van tevoren inschat dat de aanvraag wordt afgewezen. Bij klanten die hun aanvraag pas achteraf indienen, tonen we ook coulance en beoordelen we de aanvraag met terugwerkende kracht.
- Geplande face-to-facegesprekken worden nu telefonisch gevoerd. Als de klant geen gehoor geeft aan een telefonische afspraak kunnen we geen maatregel opleggen. Klanten identificeren is nu niet mogelijk, dat gebeurt bij het eerstvolgende face-to-facegesprek.
- Op 2 vestigingen verzorgen we intensieve dienstverlening voor arbeidsmigranten. Dit is momenteel niet mogelijk. In plaats van 1 keer per week een face-to-face-afspraak op de vestiging wordt er nu gebeld met de klant, al dan niet met inzet van een tolk. Dat is op dit moment het maximaal haalbare.
- Als er sprake is van de wens om een WW-uitkering te exporteren om werk te zoeken in het buitenland wordt het aanvraagformulier per post verstuurd in plaats van dat de klant het persoonlijk ophaalt bij de vestiging.
- Doordat de vestigingen voor publiek gesloten zijn, kunnen niet-digivaardigen nu niet langskomen voor een papieren WW-intake. Het Klantencontactcentrum zorgt ervoor dat de vestiging de klant terugbelt, de intake verloopt vervolgens telefonisch. De verklaring van verblijf wordt nu niet ingevuld. Het werkoriëntatiegesprek en daarna nog 2 contactmomenten worden ingepland en verlopen telefonisch.
- Vanwege de hogere instroom/werkdruk proberen onze adviseurs minimaal 1 à 2 keer per maand contact met de klant te hebben; ze zullen proberen geleidelijk weer op te schalen. Als er een actueel cv voorhanden is, vindt er arbeidsbemiddeling plaats.
- We stimuleren WW-gerechtigden om passend werk te accepteren, maar leggen tijdelijk geen maatregel op als de WW'er dat niet doet.
- Het proces om een uitkering te schorsen bij twijfel aan beschikbaarheid van de klant voor de arbeidsmarkt, wordt tijdelijk niet ingezet.
- Ook hebben we alternatieven bedacht voor groepsbijeenkomsten, die niet kunnen worden uitgevoerd. Als tijdelijke vervanging van de introductiebijeenkomst voor WW'ers was er op 16 april bijvoorbeeld het webinar WW-uitkering en UWV. Een kennismaking live gegaan. De adviseurs werk ontvangen extra hulpmiddelen en instructie bij het verrichten van hun taken.
- In deze coronaperiode proberen we werkzoekenden natuurlijk niet alleen zo veel mogelijk online te helpen, maar ook te motiveren om aan de slag te blijven. Daarom zijn sinds de afgelopen maanden de webinars en online trainingen ook door te geven als sollicitatieactiviteit voor de WW-uitkering. Dit wordt massaal opgepakt door werkzoekenden. Ondanks dat normaliter in maart altijd een daling te zien is in het aantal werkzoekenden dat online trainingen volgt, is het aantal bezoeken aan het online trainingenportaal in maart met 43% gestegen naar bijna 60.000 bezoeken. Ook bij de webinars loopt het storm. Tot half maart hadden we, gemeten over een periode van twaalf maanden, gemiddeld 1.318 aanmeldingen en 915 deelnemers per week. Sinds half maart is dat opgelopen tot gemiddeld 2.940 aanmeldingen en 2.389 deelnemers per week. We zijn dan ook druk bezig met het maken van nieuwe content.

Deze maatregelen gelden vooralsnog tot 1 september 2020. Daarna bekijken we de maatregelen voor de periode daarna.

Met het oog op de verwachte toename van het aantal WW-uitkeringen streven we ernaar het dienstverleningsconcept anders in te richten. Hierover zijn we nog in overleg met het ministerie. Daarbij zullen we ook de leerervaringen van deze crisistijd benutten.

Resultaten

Het gemiddeld aantal productieve uren van adviseurs werk per fte komt geëxtrapoleerd op jaarbasis uit op 1.221 uur. Hierbij is uitgegaan van een begrote instroom op jaarbasis van afgerond 313.000 WW-werkzoekenden, een gemiddelde personele bezetting in de verslagperiode (vertaald naar een geheel kalenderjaar) van 1.525 fte's en een correctie voor normatief productieverlies vanwege het (vertraagd) inwerken van nieuwe adviseurs. Ook de voorgenomen ophoging van capaciteit zal nog niet het beoogde effect hebben. Nieuwe medewerkers moeten worden ingewerkt en zijn niet per direct volledig productief. De nieuwe medewerkers die vorig jaar zijn ingestroomd, zijn bezig met het laatste deel van hun opleiding.

We voeren werkoriëntatiegesprekken met mensen die naar onze inschatting hulp nodig hebben bij het vinden van werk. In totaal hebben we 70.523 werkoriëntatiegesprekken gevoerd, waarvan 27.587 gesprekken met werkzoekenden die volgens de Werkverkenner minder dan 50% kans hebben om binnen een jaar volledig op eigen kracht werk te vinden. Dat zijn er veel meer dan een jaar daarvoor. Dat komt zowel doordat het aantal WW'ers is toegenomen als doordat we sinds half maart de gesprekken alleen nog telefonisch konden voeren. De productiviteit van onze adviseurs werk is mede daardoor toegenomen. 88,2% van de gesprekken vond tijdig (binnen vier weken nadat het recht op uitkering is vastgesteld) plaats. In verband met de stijgende werkloosheid zullen we het aantal adviseurs werk moeten opschalen. Omdat dat niet in gelijke tred kan, verwachten we dat de tijdigheid van de gesprekken zal dalen.

Tabel: Met WW'ers gevoerde gesprekken

	Eerste vier maanden 2020	Eerste vier maanden 2019
Werkoriëntatiegesprekken	**70.523**	**45.816**
Face-to-face	37.675	n.v.t.
Telefonisch	32.848	n.v.t.
Monitorgesprekken	**7.866**	**7.063**
Face-to-face	4.313	.v.t.
Telefonisch	3.553	n.v.t.
Coachingsgesprekken	**81.958**	**81.926**
Face-to-face	29.729	41.056
Telefonisch	52.229	40.870

** In 2019 is voor werkoriëntatiegesprekken en monitorgesprekken niet geregistreerd of het gesprek face-to-face of telefonisch is gevoerd.*

Afspraak met het ministerie van SZW is dat we jaarlijks minimaal 5.000 langdurig werklozen een passend werkaanbod met intensieve dienstverlening doen. Tot en met april hebben wij 1.512 keer zo'n passend werkaanbod gedaan, waarmee we tijdsevenredig voor 87,4% aan deze afspraak voldoen. Wegens de coronacrisis is ervoor gekozen het passend werkaanbod alleen nog telefonisch en digitaal te doen. Omdat het hier om een arbeidsintensief product gaat, verwachten we dat we de doelstelling dit jaar wegens de coronacrisis niet gaan halen. Het is nog onduidelijk op welk aantal we uit gaan komen. In augustus komen we met een nieuwe prognose.

Uitstroom naar werk vanuit een WW-uitkering

Tot en met eind april zijn 50.400 WW-gerechtigden uitgestroomd naar werk (dezelfde periode in 2019: 54.800 werkzoekenden). Het aantal van 50.400 is inclusief 12.500 mensen die na werkhervatting geen inkomstenformulier meer hebben ingevuld (eerste vier maanden van 2019: 9.500) en 5.400 mensen die na werkhervatting afzien van hun resterende, vaak kleine, WW-uitkering (eerste vier maanden van 2019: 3.900). Daarnaast waren er eind april 2020 64.300 mensen aan het werk met een aanvulling vanuit de WW (eind april 2019: 72.800).

Effectiviteitsonderzoek persoonlijke WW-dienstverlening

We zijn eind 2017 gestart met het meten van de netto-effectiviteit van persoonlijke dienstverlening aan WW'ers. We onderzoeken daarvoor de effecten op de uitstroom naar werk en de arbeidsmarktpositie van werkzoekenden op langere termijn. Naast de 'harde' effectmeting wordt ook onderzocht wat de effecten zijn van de dienstverlening op klantbeleving en klanttevredenheid. Hiervoor heeft SEO Economisch Onderzoek een kwalitatieve evaluatie uitgevoerd. De resultaten hiervan ontvangen we in de zomer. De kwantitatieve evaluatie verwachten we in het derde kwartaal van 2020. Door de coronacrisis nemen werkhervattingskansen onvermijdelijk af. We verwachten dan ook dat het effect van onze dienstverlening vanaf half maart vooral voor de mensen met de grootste afstand tot de arbeidsmarkt minder groot zal zijn.

Scholingsbudget WW

De Regeling tijdelijk scholingsbudget UWV is op 1 juli 2018 van start gegaan en loopt tot en met 31 december 2020. Met dit extra budget kan UWV werklozen met een hoge kans op langdurige werkloosheid (vaak 45-plussers) een bij voorkeur kortdurend scholingstraject van maximaal één jaar laten volgen. Het Scholingsbudget WW wordt ingezet voor scholing richting een werkaanbod (baanintentie of baangarantie) en scholing richting moeilijk vervulbare vacatures (krapteberoepen), ook als daar niet direct een baanintentie of baangarantie aan vastzit. De adviseur werk of de klant zelf kan het initiatief nemen om gebruik te maken van het scholingsbudget. In de eerste vier maanden van 2020 zijn er

1.138 scholingen aangevraagd voor een bedrag van € 2,6 miljoen. Hiermee is 77% van het tijdsevenredig budget gebruikt.

Uit de maandelijkse rapportages blijkt dat de meeste opleidingen zijn gericht op beroepen in transport en logistiek (31%), in techniek en bouw (12%) en in ICT-beroepen (11%). De aantallen lopen sinds 30 maart terug, hoewel er sprake is van een wisselend beeld. Duidelijk is wel dat in april de opleidingen in de horeca nagenoeg nihil zijn. Het effect van de coronacrisis is verder nog lastig te duiden. De percentages van beroepssegmenten worden cumulatief gemeten; hierin is vooralsnog geen verandering te zien. Sinds de start van de regeling zijn 1.422 scholingen met baanintenties ingezet, 1.432 scholingen met baangaranties en 2.978 scholingen richting krapteberoepen.

Over scholingstrajecten in algemene zin, zoals trajecten die vanuit dit budget worden gefinancierd, is in verband met de coronacrisis afgesproken dat opleidingen die digitaal voortgezet kunnen worden, doorlopen zoals gepland. Hierbij wordt ook rekening gehouden met de omstandigheden van de klant. Opleidingen die stil komen te liggen, worden verlengd zolang nodig, maar maximaal gedurende de duur van de sluiting van de opleidingsinstituten, plus zes weken. In uitzonderlijke gevallen wordt er langer verlengd, bijvoorbeeld wanneer stages die essentieel zijn in het lesplan langer onderbroken moeten worden. Een eventuele vrijstelling van verplichtingen gaat gelijk op. Indien nodig wordt met samenwerkingspartners (gemeentes, uitvoeringsorganisaties Participatiewet) afgestemd om maatwerk per dossier te leveren. Onze adviseurs werk nemen actief contact op met klanten die zich nog niet zelf hebben gemeld op het moment dat er weer zicht is op voortgang van de scholing. Dit betekent extra werk voor de adviseurs. De coronacrisis zal zeker van invloed zijn op de benutting van het budget. Hoe dit zich precies zal ontwikkelen, is nog niet te zeggen.

Bij het toekennen van scholingsbudget zijn begin 2019 administratieve onrechtmatigheden vastgesteld. Twee belangrijke oorzaken hiervan waren de onbekendheid van adviseurs werk met het gegeven dat er niet meer dan € 2.500 kon worden toegekend als er geen concreet werkaanbod in het vooruitzicht was gesteld en de wijze waarop baanintenties worden vastgelegd. Sinds de aanpassing van de financiële regeling per 4 juli 2019 is het ook mogelijk om voor scholingstrajecten waarbij geen concreet werkaanbod in het verschiet ligt, een hoger bedrag toe te kennen - mits is aangetoond dat dit de kans op werk vergroot. Hiermee zou de onrechtmatigheid moeten dalen. In de financiële regeling is bewust niet opgenomen hoe een concreet werkaanbod vastgelegd moet worden. Uiteraard moet de aard van de afspraak (duur, omvang en ingangsdatum) wel in het dossier genoteerd zijn. De financiële regeling verwijst echter ook naar de Beleidsregels scholing van UWV, waarin is beschreven dat een baanintentie moet worden vastgelegd in een door de werkgever ondertekend document. De uitvoering van deze regel is in de praktijk lastig: met veel werkgevers bestaat een langdurige werkrelatie en dan is er helemaal geen aanleiding om per kandidaat een handtekening te vragen. Deze regel wordt daarom aangepast: voortaan is het voldoende om vast te leggen wat de afspraken met de werkgever zijn. Omdat de wijziging van de Beleidsregels scholing pas in juni 2020 effectief wordt doorgevoerd, zullen er tot die tijd nog constateringen zijn van onrechtmatigheid. Dit blijkt ook uit de rapportage over de rechtmatigheid van tussen oktober 2019 en maart 2020 gecontroleerde dossiers.

Na de invoering van een aantal verbetermaatregelen in juli 2019 is gebleken dat verdere verbetering nodig was op de vastlegging van bepaalde zaken in het dossier. Daarom wordt sinds 20 januari 2020 met een vast sjabloon gewerkt dat vastlegging afdwingt van de voorwaarden voor toekenning van het scholingsbudget. Het effect van de genomen maatregelen en de aanpassing van de werkwijze is op deze korte termijn nog nauwelijks terug te zien: de onrechtmatigheid nam licht af van 22,6% naar 22,4% (zie ook paragraaf 7.2 onder het kopje Rechtmatigheid uitkeringsverstrekking). Eerdere waarnemingen van onrechtmatigheid keren niet meer terug.

Wel is er een nieuwe onrechtmatigheid waargenomen, namelijk dat het in het dossier vastgelegde krapteberoep waartoe wordt opgeleid niet voorkomt op een krapteberoepenlijst. Deze waarneming verklaart het grootste deel van de geconstateerde onrechtmatigheid over de periode van 1 oktober 2019 tot 1 april 2020 (zie voor de ontwikkeling van het rechtmatigheidspercentage paragraaf 7.2 Rechtmatigheid). Op dit punt bestaat echter een verschil van inzicht in de uitvoering over de uitleg van de regeling. In de regeling is bewust het voeren van een limitatieve lijst met krapteberoepen achterwege gelaten. Volgens de instructie aan de uitvoering kan een krapteberoep ook op andere wijze worden vastgesteld dan alleen het raadplegen van de lijsten. Dit verschil van inzicht zal worden besproken met het ministerie van SZW.

Doorkijk naar toekomstige ontwikkelingen

We hebben gekozen voor een gefaseerde aanpak van de terugkeer naar de afgesproken dienstverlening van voor de coronacrisis. De huidige dienstverlening vindt telefonisch en digitaal plaats. Vanaf juni wordt beperkte face-to-facedienstverlening opgepakt voor specifieke, landelijk vastgestelde groepen. Lokaal is er mogelijk ruimte voor face-to-facegesprekken met andere WW-gerechtigden. Ook activeren en bemiddelen we naar kansberoepen. Vanaf september willen we de dienstverlening verder uitbreiden met meer en gevarieerde (online) dienstverlening, investeren in de langere termijn via leven lang ontwikkelen en weer meer face-to-facegesprekken voeren. Vanaf maart 2021 hopen we geheel te zijn teruggekeerd naar het afgesproken dienstverleningsconcept. In al deze fasen kan er sprake van zijn dat we bij pieken in de instroom van nieuwe werkzoekenden moeten terugvallen op de minimale variant van dienstverlening. Werkoriëntatie- en monitorgesprekken zullen doorlopen, maar er zullen dan minder coachingsgesprekken zijn.

2.2. Dienstverlening voor mensen met een arbeidsbeperking

We werken aan het optimaliseren van de dienstverlening aan mensen met een WGA-uitkering om de kans op werkhervatting te vergroten. Dit doen we op twee manieren: we werken aan het op orde brengen van de basale dienstverlening en we ontwikkelen de dienstverlening verder door. Om de basale dienstverlening op orde te brengen vergroten we de uitvoeringscapaciteit, versterken we de sturing en control, en investeren we in het vakmanschap van onze mensen. Met de effectevaluatie willen we meer inzicht krijgen in de doelmatigheid en doeltreffendheid van de dienstverlening, zodat we deze verder kunnen doorontwikkelen.

Daarnaast blijven we ons onverminderd inspannen om de (intensieve) aanvullende dienstverlening zo doelmatig en doeltreffend mogelijk uit te voeren. Dit geldt ook voor de Wajongers met arbeidsvermogen: UWV ondersteunt hen om aan het werk te komen en te blijven. De intensieve dienstverlening voor beide groepen is maatwerk en wordt voor een belangrijk deel ingevuld met producten en diensten die we inkopen bij door ons gecontracteerde re-integratiebedrijven. Vooral Wajongers ondersteunen we daarbij aanvullend met de inzet van voorzieningen.

Dienstverlening WIA/WGA

We bieden mensen met een WIA/WGA-uitkering gedurende vijf jaar persoonlijke dienstverlening. We willen hen activeren om hun zelfredzaamheid te bevorderen en optimaal gebruik te maken van hun mogelijkheden.

Aanpassingen in de dienstverlening vanwege coronacrisis

Omdat mensen pas na twee jaar ziekte in aanmerking kunnen komen voor de WIA, is een eventueel effect op de instroom pas merkbaar over op z'n vroegst twee jaar. Wel zorgt de huidige coronacrisis voor een verschuiving in onze dienstverlening. Sinds half maart vindt de dienstverlening telefonisch en digitaal plaats. Uit een peiling via Direct Feedback blijkt dat, ook gedurende deze coronaperiode, de waardering voor gesprekken met onze adviseurs werk onverminderd hoog blijft. Direct Feedback is een instrument waarmee klanten sinds februari 2020 feedback geven over hun gesprek met onze adviseurs werk en arbeidsdeskundigen.

Resultaten

We hebben onze capaciteit conform onze doelstelling voor 2020 opgeschaald en voldoen ruimschoots aan de afspraken met het ministerie van SZW over de basisdienstverlening. Gedurende de eerste vier maanden van 2020 hebben we gemiddeld 2,4 keer gesproken met mensen die sinds 2017 onze nieuwe re-integratiedienstverlening zijn ingestroomd omdat ze het einde van de wachttijd voor de WIA hadden bereikt (de norm is 1,8 gesprek). We hebben 96% van hen (28.960 van de 30.089) minimaal 1 keer per jaar gesproken (de norm is 90%). Eind april 2020 boden we in totaal 63.547 WIA/WGA'ers actieve re-integratiedienstverlening, waarvan er 57.804 (91%) een volledig klantprofiel en 62.399 (98%) een werkplan hadden. In de eerste vier maanden van 2020 zijn 6.059 nieuwe WIA/WGA'ers ingestroomd in onze re-integratiedienstverlening. We voerden 4.499 werkoriëntatiegesprekken. We hebben in deze periode 3.697 re-integratietrajecten ingekocht voor WIA/WGA'ers.

Effectiviteitsonderzoek WIA/WGA-dienstverlening

Er is weinig bekend over de effecten van de activerende dienstverlening aan WGA'ers. Met het effectiviteitsonderzoek willen we meer inzicht krijgen in de doelmatigheid en doeltreffendheid ervan: in hoeverre bevordert deze dienstverlening de arbeidsparticipatie van WGA'ers in regulier betaald werk en tussenstappen naar betaald werk? Daarnaast willen we inzicht krijgen in de effecten van de dienstverlening op de WIA-uitkering (type uitkering, soort uitkering en uitkeringslasten), op (de beleving van) gezondheid en welbevinden, en op de klanttevredenheid. Voor het onderzoek delen we de WGA-populatie onder in drie groepen: één groep ontvangt geen dienstverlening, één groep ontvangt basisdienstverlening en één groep ontvangt intensievere dienstverlening. We volgen al deze mensen gedurende drie jaar. Mensen die tot de groep behoren die geen dienstverlening ontvangt, kunnen UWV wel zelf benaderen voor dienstverlening. In elke groep dienen voor het experiment minimaal 6.000 personen in te stromen. Is dit aantal bereikt dan stopt de instroom in de groepen: alle mensen die vanaf dat moment de WGA instromen krijgen basisdienstverlening. Die bestaat uit werkoriëntatiegesprekken, de inkoop van re-integratiediensten, de inzet van voorzieningen en coachcontacten. Eind april waren 2.810 mensen ingedeeld bij de controlegroep die geen dienstverlening ontvangt, 109 van hen hebben ons zelf verzocht om dienstverlening. De WGA-effectevaluatie loopt door tot 2024. De resultaten zullen we gebruiken bij de doorontwikkeling van onze WIA/WGA-dienstverlening. De eerste tussenresultaten worden opgemaakt in 2021. Omdat dit effectiviteitsonderzoek voorlopig nog doorloopt en ook re-integratietrajecten voor arbeidsbeperkten doorgaans een lange looptijd kennen, is het lastig om in te schatten wat het effect van de coronacrisis zal zijn.

Dienstverlening Wajong

We willen zo veel mogelijk Wajongers met arbeidsvermogen aan werk helpen en aan het werk houden. Centraal in ons dienstverleningsmodel staat dat we alle Wajongers met arbeidsvermogen actueel in beeld hebben. Dat doen we onder andere door gesprekken met hen te voeren. Wajongers die al een tijdelijk of vast dienstverband hebben bij een reguliere werkgever bieden we ondersteuning om ervoor te zorgen dat ze aan het werk blijven. We zien dat sinds januari steeds meer Wajongers hun baan verliezen; de daling van het aantal werkende Wajongers is sinds half maart versterkt. Wajongers die hun baan verliezen nemen we weer in onze Wajong-dienstverlening op, ook als ze een WW-uitkering krijgen. We nodigen hen uit voor een gesprek en stellen een (geactualiseerd) werkplan op om hen zo snel

mogelijk weer aan werk te helpen. Sinds half maart voeren we deze gesprekken telefonisch. Wanneer een telefonisch gesprek niet mogelijk is, nodigen we de Wajonger uit wanneer de face-to-facegesprekken weer hervat zijn.

Aanpassingen in de dienstverlening vanwege coronacrisis

Werkgevers nemen Wajongers vaak (eerst) via een proefplaatsing tijdelijk in dienst. We verwachten dat als gevolg van de coronacrisis de voortgang van proefplaatsingen zal stagneren en/of dat werkgevers een verlenging zullen aanvragen. Daarom zijn de regels in overleg met het ministerie van SZW aangepast: een proefplaatsing kan na de crisisperiode makkelijker opnieuw worden gestart of worden verlengd. Verder is de verwachting dat plaatsingen minder duurzaam zullen zijn, omdat werkgevers minder snel overgaan tot een verlenging van tijdelijke contracten.

Resultaten

We hebben inmiddels minimaal 1 gesprek gevoerd met 50.366 van de 53.251 (95%) Wajongers met arbeidsvermogen die niet werken of voor wie geen re integratietraject is ingekocht. Gemiddeld hebben we in de afgelopen twaalf maanden 2,0 gesprek per Wajonger gevoerd. Tijdens die gesprekken nemen we hun actuele situatie door en bespreken we hoe wij hen desgewenst kunnen ondersteunen richting betaald werk en ook wat hun verplichtingen zijn.

Voor Wajongers met een tijdelijk dienstverband is onze dienstverlening erop gericht om zo mogelijk het dienstverband te verlengen. Mede dankzij onze inspanningen zijn in de eerste vier maanden van 2020 voor deze doelgroep 3.814 contracten verlengd. Indien contractverlenging niet mogelijk is, is de insteek om vroegtijdig (voordat de Wajonger werkloos wordt) te starten met de bemiddeling naar een nieuwe werkkring. Deze insteek geldt óók tijdens de coronacrisis. Mogelijk zullen meer Wajongers om intensievere dienstverlening vragen, omdat zij hun baan (dreigen te) verliezen.

Tot en met april hebben we 2.652 Wajongers aan werk kunnen helpen. Hiermee voldoen we tijdsevenredig voor 96% aan de doelstelling (8.000 plaatsingen op jaarbasis). Het valt echter moeilijk te voorspellen hoe het aantal plaatsingen zich de komende maanden zal ontwikkelen. We houden er rekening mee dat we de beoogde 8.000 plaatsingen niet gaan halen omdat het hierbij gaat om contactintensieve dienstverlening – en die is nu niet mogelijk.

Op verzoek van het ministerie van SZW zijn we in 2019 gestart met een verkenning van de dienstverleningsbehoefte van Wajongers die een vast dienstverband hebben bij een reguliere werkgever. Ook Wajongers die als zelfstandige werken vragen we of ze behoefte hebben aan onze dienstverlening. We hebben onze manier van benaderen eerst zorgvuldig beproefd op vier kantoren. Eind april 2020 hadden we met 5.062 werkende Wajongers gesprekken gevoerd. 520 van hen hebben aangegeven behoefte te hebben aan ondersteuning. Dat kan inzet van jobcoaching zijn, maar ook ondersteuning bij bemiddeling naar een andere functie. De overigen waren over het algemeen positief over het feit dat ze door UWV zijn benaderd, maar gaven aan, in ieder geval voor dit moment, tevreden te zijn met de huidige werkplek. De meerwaarde van het contact is dat zij UWV (weer) scherper op het netvlies hebben als organisatie die ze kunnen benaderen met vragen over werk en ondersteuning bij werk – wat nog relevanter zal worden nu de economische gevolgen van de coronacrisis zich steeds meer doen gelden. Inmiddels zijn de resultaten besproken met het ministerie en is besloten dat UWV de dienstverlening aan deze groep werkenden kan continueren. Uitgaande van het huidige tempo betekent dit dat halverwege 2021 de volledige groep in kaart gebracht is, inclusief hun wensen op het gebied van dienstverlening.

Uitstroom naar werk vanuit een arbeidsongeschiktheidsuitkering

Wij vinden het belangrijk dat mensen hun mogelijkheden optimaal benutten. In de eerste vier maanden van 2020 vonden 11% minder mensen met een arbeidsbeperking werk dan in dezelfde periode in 2019. Het aantal mensen met een WIA-uitkering dat in de eerste vier maanden van 2020 werk vond, was 4% hoger dan in de eerste vier maanden van 2019. Het aantal Wajongers dat werk heeft gevonden, is 15% lager dan in dezelfde periode in 2019 maar nog steeds 2% hoger dan het met het ministerie afgesproken aantal. Er is geen nieuwe instroom meer van Wajongers met arbeidsvermogen. De Wajongers die nu nog niet werken hebben veelal beperkte mogelijkheden en/of een grote afstand tot de arbeidsmarkt en zijn daardoor moeilijk plaatsbaar. Sinds de coronacrisis is er bovendien sprake van een verslechterende arbeidsmarkt, zeker voor werkzoekenden met een beperking. Ook het aantal mensen met een Ziektewet-uitkering en een WAO-/of WAZ-uitkering dat in deze periode een baan vond, daalde (met respectievelijk 49% en 16%). In totaal vonden in de eerste vier maanden van 2020 4.300 mensen met een arbeidsbeperking een baan. Zolang de coronamaatregelen van toepassing zijn en de arbeidsmarkt niet verbetert, is de verwachting dat deze daling zich zal voortzetten.

Tabel: Uitstroom naar werk van mensen met een arbeidsbeperking*

	*Eerste vier maanden 2020	*Eerste vier maanden 2019
Aantal aan werk geholpen mensen met een arbeidsbeperking	**4.326**	**4.742**
Mensen met recht op Wajong-uitkering	**2.652**	**3.028**
Mensen met recht op overige arbeidsongeschiktheidsuitkeringen	**1.674**	**1.714**
Mensen met recht op WAO-/WAZ-uitkering	66	88
Mensen met recht op WIA-uitkering	1.458	1.396
Mensen met recht op Ziektewetuitkering	150	230

* *De aantallen worden op verschillende manieren berekend. Bij de Wajong tellen we alleen de mensen die een arbeidsovereenkomst van minimaal zes maanden voor minimaal twaalf uur per week hebben aanvaard. Bij de WIA, WAO en WAZ tellen we de mensen van wie de re-integratiedienstverlening is beëindigd omdat ze voor hun resterende verdiencapaciteit werk hebben aanvaard. Voor de Ziektewet tellen we uitsluitend de mensen die na een re-integratietraject aan het werk zijn gegaan.*

In de verslagperiode hebben ook nog 1.899 mensen met een WIA/WGA-uitkering gedeeltelijk het werk hervat.

Doorkijk naar toekomstige ontwikkelingen

Omdat we vanaf juni weer beperkte face-to-facedienstverlening kunnen inzetten, kiezen we – net zoals bij de WW – voor een gefaseerde aanpak. Ook voor de dienstverlening aan arbeidsbeperkten geldt dat we onze face-to-facedienstverlening eerst inzetten voor specifieke, landelijk vastgestelde groepen en waar mogelijk lokaal de face-to-facegesprekken uitbreiden. Vanaf september is het de bedoeling om onze dienstverlening verder uit te breiden met een meer en gevarieerde (online) dienstverlening. We hopen onze dienstverlening zo snel als mogelijk is weer uit te voeren zoals vóór de coronacrisis waarbij we eventuele verbeteringen hebben doorgevoerd.

Inzet re-integratiediensten

UWV koopt voor klanten met een Ziektewet- of arbeidsongeschiktheidsuitkering re-integratiedienstverlening in bij re-integratiebedrijven. Het gaat om drie re-integratiediensten: allereerst re-integratiediensten in twee stappen van elk zes tot negen maanden: eerst de dienst Werkfit maken en daarna de dienst Naar werk. Voor mensen met arbeidsvermogen voor wie de stap naar de dienst Werkfit maken nog te groot is, kunnen we modulaire re-integratiediensten inkopen. Daarnaast kopen we trajecten voor de regeling Individuele plaatsing en steun (IPS) en scholingen in.

Effecten van coronacrisis

Tot en met april 2020 is geen daling zichtbaar in de inkoop van re-integratiediensten. Er is wel sprake van een daling bij de inzet van IPS-EPA (individuele plaatsing en steun bij ernstige psychische aandoeningen). Deze trend was echter al zichtbaar in 2019. Leveranciers hebben twee maanden respijt gekregen voor het indienen van re-integratieplannen omdat klanten als gevolg van de coronacrisis mogelijk slechter bereikbaar zijn. Dit kan ook gevolgen hebben voor de tijdigheid van dienstverlening die wij hebben ingekocht bij re-integratiebedrijven. Deze zijn daarom half maart geïnformeerd dat dienstverlening waarvan de maximale duur op korte termijn zou verstrijken, met twee maanden verlengd kan worden om (alsnog) tot het gewenste resultaat te komen. Voor de maanden mei tot en met augustus wordt een verdere daling verwacht in de inzet van re-integratiediensten. In de registratie van de beëindigde diensten is tot en met april geen opvallende daling te zien.

Resultaten

In de eerste vier maanden van 2020 zijn 11.292 re-integratiediensten ingekocht. Daarnaast zijn er 170 IPS-trajecten verstrekt. Het voor 2020 beschikbare budget is € 94,0 miljoen (inclusief budget voor de regeling Individuele plaatsing en steun). De totale uitgaven voor de eerste vier maanden van 2020 waren € 30,1 miljoen (evenveel als in dezelfde periode in 2019). Daarmee blijven we binnen het beschikbare tijdsevenredige budget van € 31,1 miljoen.

Tabel: Ingekochte re-integratietrajecten en verstrekte IPS-trajecten*

	Eerste vier maanden 2020	Eerste vier maanden 2019
WAO	163	126
Ziektewet	3.099	2.975
oWajong/Wajong 2010	3.247	3.186
WIA	3.697	3.341
WW (WIA/Ziektewet < 35%)	1.086	75
Totaal ingekochte re-integratiedienstverlening	**11.292**	**9.703**
IPS	170	262
Totaal	**11.462**	**9.965**

* *Naast de in de tabel genoemde 11.462 re-integratie- en IPS-trajecten die we vanuit het budget van € 94 miljoen hebben ingekocht, hebben we 339 Ziektewet-arbo-interventies ingekocht.*

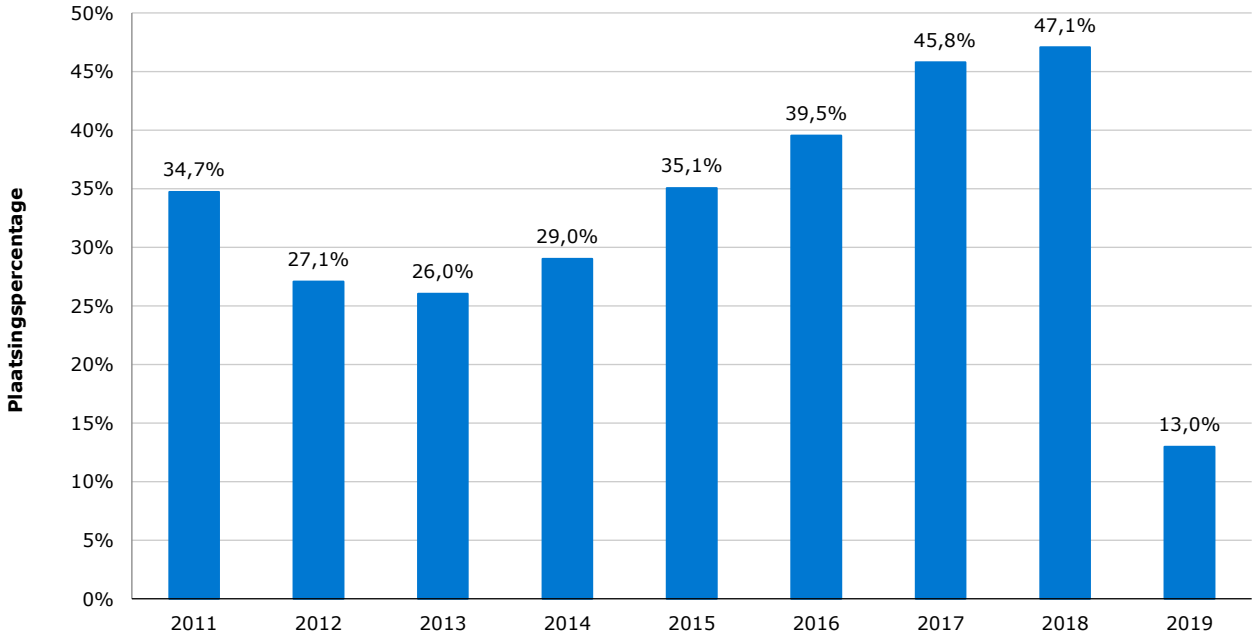
De dienstverlening voor mensen die een WW-uitkering krijgen omdat ze voor de WIA of de Ziektewet minder dan 35% arbeidsongeschikt zijn bevonden is in 2019 langzaam van start gegaan om eerst ervaring op te doen met deze specifieke doelgroep. Dit verklaart waarom het aantal in de eerste vier maanden van 2020 voor deze doelgroep ingekochte re-integratietrajecten zo veel hoger is dan in de eerste vier maanden van 2019.

Ook scholingen vallen onder re-integratiediensten. Voor mensen met een arbeidsongeschiktheids- of Ziektewet-uitkering hebben we in de eerste vier maanden van 2020 996 scholingen ingekocht. Er werden 914 scholingen afgesloten, waarvan 682 met diploma. Voor scholingen WW: zie paragraaf 2.1 onder het kopje Scholingsbudget WW.

UWV heeft in 2017 een convenant afgesloten met onder andere Cedris, Divosa, GGZ Nederland en de AWVN om psychisch kwetsbare mensen te ondersteunen. Per 2017 is de onderzoeksubsidieregeling IPS EPA in werking getreden. Er is voor een periode van vijf jaar € 20 miljoen beschikbaar om mensen met EPA naar werk te begeleiden. Bij de start van IPS EPA werd uitgegaan van 500 IPS-trajecten per jaar. In de eerste vier maanden van 2020 hebben we 170 trajecten toegekend, voor een bedrag van € 1,4 miljoen. Dat is aanzienlijk minder dan over de eerste vier maanden van 2019. Mogelijk komt dit deels door de coronacrisis.

Met het plaatsingspercentage arbeidsgehandicapten meten we hoeveel in een bepaald kalenderjaar gestarte re-integratietrajecten hebben geleid tot een plaatsing in een betaalde baan na afronding van dat re-integratietraject. Het plaatsingspercentage van de in 2019 gestarte diensten zal verder stijgen, omdat diensten Naar werk nog tot een plaatsing kunnen leiden.

Grafiek: Plaatsingspercentage mensen met een arbeidsbeperking



Inzet voorzieningen

Mensen met een beperking hebben soms hulp of een hulpmiddel nodig om hun werk goed te kunnen doen, om onderwijs te kunnen volgen of goed te functioneren in hun dagelijks leven. Bij de hulpmiddelen kan het gaan om intermediaire voorzieningen (vooral doventolken), meeneembare voorzieningen (zoals een brailleleesregel), niet-meeneembare voorzieningen (zoals een werkgeversvoorziening) en vervoersvoorzieningen (zoals de aanpassing van een auto). UWV verzorgt werk- en onderwijsvoorzieningen, en sinds 1 juli 2019 kunnen burgers ook bij ons terecht voor tolkvoorzieningen voor privésituaties (leefvoorzieningen). De tijdigheid van het afhandelen van aanvragen voor voorzieningen was 94% en is daarmee boven de met het ministerie van SZW afgesproken norm van 90%.

Effecten van de coronacrisis

We handelen de aanvragen van voorzieningen digitaal en telefonisch af. Soms is echter face-to-facecontact nodig, bijvoorbeeld bij de aanpassing van een auto of bij een werkplekonderzoek, en kan het traject niet worden afgerond. In dat geval wordt de klant daarover geïnformeerd. Het aantal aanvragen voor voorzieningen is in de maanden maart en april lager dan in dezelfde maanden in 2019. Het aantal aanvragen voor jobcoaching vertoonde al een dalende trend, door de coronacrisis is het aantal aanvragen hiervoor sterk gedaald. Bij de afhandeling van aanvragen lopen we in op de werkvoorraad. Het aantal toe- en afwijzingen is in maart 2020 gestegen ten opzichte van vorig jaar. In april 2020 is het totaalaantal toe- en afwijzingen nagenoeg gelijk aan het aantal in april 2019.

Resultaten

Mensen met structureel functionele beperkingen kunnen bij UWV voorzieningen aanvragen die hen in staat stellen (weer) te gaan werken of onderwijs te volgen (werkvoorzieningen). In de eerste vier maanden van 2020 hebben we 14.705 *werkvoorzieningen* ingezet voor mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering, waarvan de meeste voor Wajongers (10.946). De uitgaven voor deze voorzieningen bedroegen € 25,8 miljoen en blijven daarmee ruim binnen het beschikbare tijdsevenredige budget van € 31,0 miljoen. De uitgaven stegen met bijna 7% ten opzichte van dezelfde periode in 2019 (€ 24,2 miljoen). Dat komt vooral door hogere kosten voor vervoersvoorzieningen.

Tabel: Aantal ingezette werkvoorzieningen

	Eerste vier maanden 2020	Eerste vier maanden 2019
Werknemersvoorzieningen		
Intermediaire voorzieningen	487	875
Externe jobcoach	6.019	6.737
Loondispensatie	3.620	3.983
Meeneembare voorzieningen	1.926	1.826
Starterskrediet	2	10
Vervoersvoorzieningen	1.792	1.378
Werkgeversvoorzieningen		
Interne jobcoach	818	997
Meeneembare voorzieningen	1	1
Pilot Generieke werkgeversvoorzieningen	0	n.v.t.
Overige werkgeversvoorzieningen	40	53
Totaal	**14.705**	**15.860**

Per 1 juli 2019 zijn de normbedragen voor voorzieningen herijkt. Daardoor hebben klanten die gebruikmaken van een (rolstoel)taxi als vervoersvoorziening in een aantal gevallen sinds die datum niet het volledige bedrag vergoed gekregen waar zij recht op hebben. We hebben uitgezocht welke klanten recht hadden op een nabetaling. Momenteel is circa 80% nabetaald. In de komende maanden wordt het laatste deel afgerond.

In de eerste vier maanden van 2020 hebben we in opdracht van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen (OCW) 1.164 *onderwijsvoorzieningen* toegekend. Dat zijn er minder dan in dezelfde periode in 2019 (1.310). Dit is een gevolg van de effecten van de corona-uitbraak en de daarmee samenhangende schoolsluiting vanaf half maart.

Tabel: Uitgaven onderwijsvoorzieningen

Bedragen x € 1 miljoen	**Eerste vier maanden 2020**	**Eerste vier maanden 2019**
Intermediaire voorzieningen	3,8	4,4
Meeneembare voorzieningen	1,3	1,1
Vervoersvoorzieningen	2,6	2,9
Totaal voor de klant	**7,7**	**8,4**
Uitvoeringskosten	**0,5**	**0,4**
Totaal	**8,2**	**8,8**

Sinds 1 juli 2019 voert UWV in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) ook de *tolkvoorzieningen* in het leefdomein uit (voor deelname aan het maatschappelijk verkeer). UWV verstrekt hierdoor nu alle tolkvoorzieningen voor werk, onderwijs en leefdomein en biedt daarmee één centraal loket voor mensen met een auditieve beperking en organisaties die tolkuren willen aanvragen. In de eerste vier maanden van 2020 hebben we 200 toekenningen aan nieuwe klanten verstrekt. Verder hebben 138 personen met een lopende voorziening een maatwerkaanvraag ingediend omdat zij meer tolkuren nodig hadden. Al deze aanvragen zijn toegekend. Aan 86 organisaties is een voorziening toegekend waarvoor € 0,4 miljoen is uitgegeven.

Omdat de tolkvoorziening binnen het leefdomein nieuw is voor UWV, is de wijze van uitvoering besproken met het ministerie van VWS. Tijdens overleggen met de ministeries van SZW, OCW en VWS hebben we uitgelegd welke controles we uitvoeren en welke controles moeilijk uitvoerbaar zijn. Daarnaast hebben we de huidige beleidskaders met het ministerie van VWS besproken. Bij de centralisatie is namelijk afgesproken om aan te sluiten bij de wijze van uitvoering zoals die voorheen door gemeenten werd gedaan. Hierdoor worden aanvragen goedgekeurd waarbij UWV twijfels heeft of dit wel de bedoeling is van de regeling. Daar waar nodig zullen we samen optrekken om de beleidskaders aan te scherpen.

Inclusief uitvoeringskosten hebben we in de eerste vier maanden van 2020 € 3,1 miljoen aan i*ntermediaire voorzieningen* zoals een voorleeshulp uitgegeven. Voor de uitgaven voor de klant is een budget van € 11,5 miljoen toegekend. In de eerste vier maanden van 2020 hebben we daarvan € 2,9 miljoen uitgegeven. Dit is ruim binnen het aanvankelijk begrote bedrag van € 3,8 miljoen. Als gevolg van de uitbraak van het coronavirus zijn de uitgaven in maart en april lager dan verwacht.

Tabel: Uitgaven voorzieningen leefdomein

Bedragen x € 1 miljoen	**Eerste vier maanden 2020**	**Eerste vier maanden 2019**
Intermediaire voorzieningen	2,9	0,0
Totaal voor de klant	**2,9**	**0,0**
Uitvoeringskosten	**0,2**	**0,0**
Totaal	**3,1**	**0,0**

Technologische ontwikkelingen bieden nieuwe mogelijkheden voor werk- en onderwijsvoorzieningen (zie ook paragraaf 6.4, onder het kopje Weten wat werkt). Nieuwe technologische ontwikkelingen stroken vaak niet met de regel dat de voorziening altijd de goedkoopste adequate oplossing voor de persoon in kwestie moet zijn. Een eventuele technologische innovatie kan daardoor alleen als voorziening worden verstrekt als er geen goedkopere alternatieven zijn. In de pilot Generieke werkgeversvoorziening, die per 1 maart 2020 is gestart gaan we onderzoeken of en hoe voorzieningen die gebruikmaken van nieuwe technologieën toch kunnen worden vergoed. In deze pilot kan een werkgever bij UWV subsidie aanvragen voor een werkplekaanpassing om daarmee meerdere werknemers met een vergelijkbare beperking – tegelijk of volgtijdelijk – in dienst te nemen. De werkgever zal duurzame werkgelegenheid voor tenminste drie jaar moeten aanbieden. In deze pilot wordt geëxperimenteerd met het stapsgewijs loslaten van het individuele dienstverband als voorwaarde voor een werkvoorziening. Er zijn nog geen subsidieaanvragen van werkgevers ontvangen. Daarnaast hebben we frequent overleg met de ministeries van OCW en SZW, en voor de tolkvoorziening ook met het ministerie van VWS, over de vrijheid van UWV om innovatieve middelen als voorziening in te zetten.

Kwaliteitsverbetering bestellen re-integratietrajecten en voorzieningen

In 2019 is uit meerdere onderzoeken - zoals het recent gepubliceerde UWV-rapport Wat kopen we in voor wie? - naar voren gekomen dat het bestellen van re-integratietrajecten en voorzieningen beter moet en kan. Daarom verbeteren we in 2020 onze opdrachtgeversrol binnen het bestelkader AG en ontwikkelen we een nieuw bestelkader voor scholing. We scherpen ons leveranciersmanagement aan en monitoren de kwaliteit van re-integratiebedrijven. We scholen onze medewerkers in methodisch handelen en gaan werken volgens het Kader methodisch re-integreren. Ook ontwikkelen we voor onze medewerkers een opleiding specifiek gericht op de inkoop van re-integratiedienstverlening. Verder werken we aan een aanpassing van het format van onze werkplannen en de eindrapportages. Daarnaast werkt een speciaal

team aan zowel proces- als beleidsverbeteringen voor vervoersvoorzieningen. Dit wordt na afronding ook voor andere voorzieningen gedaan. Een verbetering die al is doorgevoerd, is de extra controle die wordt verricht voordat een voorziening wordt verstrekt (het zogenoemde vierogenprincipe). We hebben de medezeggenschap om advies gevraagd over een voorstel voor een toekomstbestendige organisatie-inrichting die de verbetering van de kwaliteit van de re-integratie- en voorzieningendienstverlening in structureel ondersteunt.

2.3. Kwaliteit dienstverlening

In 2019 is gestart met het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening voor de WW en voor de arbeidsongeschiktheidsregelingen (AG). We toetsen de kwaliteit en bepalen verbetermaatregelen op basis van eigen onderzoeken en monitorrapportages over de dienstverlening zoals klanttevredenheidsmetingen, de dienstverleningsportfolio en de klantgerichtheidsmonitor. Het totaaloverzicht van de verbetermaatregelen wordt iedere zes weken besproken. Verder is een zogenaamd framework kwaliteit vastgesteld dat houvast biedt bij de verbetering van de kwaliteit. Dit instrument geeft inzicht in de verschillende functionarissen die er zijn en hun rol in de verbetering en borging van de kwaliteit. Ook geeft het inzicht in de sturing vanuit de lijn en vanuit de inhoudsdeskundigen en op de verbetering van de kwaliteit.

Uitgevoerde maatregelen

Inmiddels is een aantal maatregelen uitgevoerd. Het hernieuwde werkplan WW, dat volgens planning eind mei is ingevoerd, bestaat uit een uniforme basis waarin het persoonlijke traject van de klant en de bijhorende interventies worden beschreven en onderbouwd. Voor het werkplan AG is een template ontwikkeld dat momenteel wordt beproefd. Het nieuwe format wordt op basis van de ervaringen in een pilot in Tilburg landelijk uitgerold, wat zal duren tot eind 2020.

Ter verbetering van de registratiekwaliteit is in Sonar een veld aangebracht waarin de adviseurs werk kunnen afvinken dat een persoonlijk gesprek is gevoerd. Dit geldt zowel voor de dienstverlening WW als de diensterlening AG. De bedrijfsbureaus doen steekproeven op de registratiekwaliteit en leggen de resultaten terug bij medewerkers. Een dashboard voor registratiekwaliteit wordt uitgewerkt en geleidelijk uitgebreid.

Versterking van het vakmanschap is een ander spoor waarop we inzetten. Adviseurs werk bespreken periodiek casuïstiek waarmee ze hun inzichten verrijken. Dit leidt tot betere onderbouwing van de gekozen interventies en duidelijke afspraken in de werkplannen. Daarnaast investeren we in leertrajecten en opleiding. Een voorbeeld hiervan is de ontwikkeling en beproeving van de personele standaard, die inzichtelijk moet maken welke opleiding, kennis en ervaring je nodig hebt om een functie uit te oefenen. Voor een aantal functies wordt dit in 2020 uitgewerkt.

Daarnaast ontwikkelen we dit jaar een indicator waarmee de kwaliteit van de dienstverlening aan de klant, de klantcommunicatie en de registratie van (resultaten) van dienstverlening continu kan worden gemeten. Deze indicator zal op termijn de aparte onderzoeken en monitoren vervangen.

Verder is onderzocht in hoeverre de WIA- en Wajong-dienstverlening sluitend zijn. Er is een plan van aanpak gemaakt voor de verbetering van de kwaliteit. Dit voorziet onder andere in de implementatie en toepassing van het Kader methodisch re-integreren (KMR). Het KMR helpt de professional om een zo goed mogelijk beeld van de werkzoekende en diens functioneren in werk en maatschappij te krijgen en om de afspraken die we met de klant maken beargumenteerd, SMART en eenduidig vast te leggen.

Aanpassingen in de dienstverlening vanwege coronacrisis

Vanwege de coronacrisis zijn in korte tijd wijzigingen doorgevoerd in de dienstverlening. De dagelijkse updates leveren vragen op vanuit de uitvoering, maar het algemene beeld is dat wijzigingen snel worden opgepakt. Casuïstiekbespreking ter verbetering van de kwaliteit wordt digitaal en telefonisch uitgevoerd. De telefonische gesprekken zijn qua karakter anders dan de face-to-facegesprekken. Toch blijft de klanttevredenheid over de gesprekken, gemeten via Direct Feedback, stabiel. De algemene waardering voor het gesprek is een 8,3. De toegevoegde waarde krijgt een 7,9. Dat zijn dezelfde cijfers als vóór de coronacrisis.

2.4. Dienstverlening voor banenafspraak

Werkgevers zijn onmisbare partners voor ons om klanten aan een baan te kunnen helpen. Het belang van transparantie op de arbeidsmarkt is groot. Daarom zetten we ook in 2020 in op het vergroten van het aantal klantprofielen van mensen die behoren tot de doelgroep banenafspraak.

Uit de trendrapportage over het vierde kwartaal van 2019 over de voortgang van de banenafspraak per arbeidsmarktregio, verschenen in april 2020, blijkt dat er tot en met eind december 2019 landelijk in totaal 61.792 extra banen waren gecreëerd (het streefcijfer voor eind 2019 was 55.000 extra banen). Er komen grofweg

3 groepen arbeidsbeperkten in aanmerking voor deze extra banen: mensen die onder de Participatiewet vallen, mensen met een Wsw-indicatie en Wajongers met arbeidsvermogen. Er stonden eind december 2019 229.806 mensen ingeschreven in het doelgroepregister voor de banenafspraak. Sinds 30 januari 2020 kunnen mensen ook vragen om uitgeschreven te worden uit het doelgroepregister. Tot en met april 2020 kwamen 1.117 verzoeken voor uitschrijving binnen\ 98% van deze aanvragen is afgehandeld (1.098). Hiervan zijn er 969 toegekend en 129 afgewezen.

Effecten van de coronacrisis

Gemeenten die voor hun werkzoekenden gebruik willen maken van loonkostensubsidie, hebben daarvoor een loonwaardebepaling nodig. Als gevolg van de coronamaatregelen hebben wij onze dienstverlening hiervoor aangepast. Zolang er voor de arbeidsdeskundige geen mogelijkheid bestaat om een fysiek bezoek aan de werkgever te brengen, mag het arbeidsdeskundig onderzoek plaatsvinden via video- of beeldbellen en als dat niet mogelijk is, telefonisch. Deze werkwijze wordt ondersteund door de Stichting Register Arbeidsdeskundigen (SRA) en de Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen (NVvA). De loonwaardebepaling wordt afgegeven voor de duur van zes maanden. UWV hanteert voor deze loonwaardebepaling een aangepast tarief.

Gedeelde verantwoordelijkheid

Gemeenten en UWV hebben een gedeelde verantwoordelijkheid om de arbeidsmarkt transparanter te maken. UWV registreert werkzoekenden in het klantvolgsysteem Sonar. Ook gemeenten kunnen dit doen en het systeem gebruiken voor het vinden van geschikte kandidaten voor een vacature. Het is cruciaal dat werkgevers (via de Kandidatenverkenner banenafspraak) en de (gezamenlijke) werkgeversdienstverlening kunnen beschikken over recente kandidaatgegevens. Begin mei 2020 stonden er 98.176 kandidaten met een ingevuld klantprofiel in Sonar, 10.108 van gemeenten en 88.068 met een UWV-indicatie. Uit de aantallen blijkt dat gemeenten sinds de uitbraak van het coronavirus i minder prioriteit geven aan het transparant maken van gemeentelijke kandidaten.

Transparantie van werkzoekendenprofielen

Met de Kandidatenverkenner banenafspraak maken we de profielen inzichtelijk van kandidaten die onder de banenafspraak vallen. Werkgevers krijgen via dit instrument op werk.nl inzicht in geanonimiseerde profielen van deze doelgroep en kunnen contact met kandidaten opnemen via het Werkgeversservicepunt. In 2020 heeft dit tot en met eind april geleid tot 35 aanvragen. Na de uitbraak van het coronavirus zijn nog maar enkele aanvragen ingediend.

We hebben diverse acties uitgevoerd om het instrument Kandidatenverkenner en de werkgeverstevredenheid te verbeteren. We nemen nu binnen 2 werkdagen contact op met de werkgever over zijn aanvraag. Een verbetering van de zoekfunctie zal ervoor zorgen dat beschikbare kandidaten beter vindbaar worden. De release van de aanpassingen van de Kandidatenverkenner banenafspraak staan gepland in juni 2020.

2.5. Dienstverlening voor werkgevers in de arbeidsmarktregio's

We bieden werkgevers, zo veel mogelijk in samenwerking met gemeenten, dienstverlening via de Werkgeversservicepunten in 35 arbeidsmarktregio's en via een landelijk Werkgeversservicepunt. Dit heeft ertoe geleid dat we in de eerste tweeënhalve maand van 2020 voor 7.870 vacatures een geschikte kandidaat hebben kunnen vinden. Het ging hierbij om werkzoekenden die bij UWV of bij gemeenten zijn ingeschreven.

Aanpassingen in de dienstverlening vanwege coronacrisis

Vanaf het moment dat de coronacrisis zich heeft gemanifesteerd, is het aantal beschikbare vacatures in snel tempo teruggelopen. Tegelijkertijd zien we dat er zich in cruciale beroepen en kansrijke sectoren een toenemend tekort aan mensen voordoet. Hierop hebben we ingespeeld met het actieplan Proactief matchen met als doel om versneld kandidaten te bemiddelen naar ontstane vacatures (zie ook het begin van dit hoofdstuk).

De coronacrisis heeft er echter ook voor gezorgd dat we een deel van onze werkgeversdienstverlening anders hebben moeten vormgeven. We gaan niet meer op bedrijfsbezoek, hebben onze vestigingen gesloten en kunnen ook geen persoonlijke ontmoetingen organiseren tussen werkzoekenden en werkgevers. Een deel van deze diensten zetten we digitaal of telefonisch voort, maar de effectiviteit daarvan is onzeker. In de eerste weken hebben we actief onze netwerken aan werkgevers benaderd om vragen en onzekerheden op te halen, en te vertalen naar vragen voor onze dienstverlening. De waardering voor deze proactieve benadering en het tonen van betrokkenheid werd erg gewaardeerd door de werkgevers. Vragen die in deze gesprekken werden opgehaald worden beantwoord door een centraal UWV-team.

We zijn zoals aan het begin van dit hoofdstuk vermeld met onze gemeentelijke partners opgetrokken bij het opzetten van mobiliteitscentra (zoals in Groot Amsterdam en Rijnmond), noodloketten en andere vormen van werkgeversdienstverlening tijdens deze coronacrisis. In hoeverre wij in staat zullen blijven om onze regionale mensen en middelen hiervoor aan te wenden, is afhankelijk van de duur van de crisis en de hoeveelheid aan initiatieven. We

financieren onze deelname hieraan mede uit de bijdrage die we vanuit het initiatief Perspectief op Werk krijgen. Eind 2019 en begin 2020 zijn coördinatoren geworven die voor UWV aanspreekpunt zijn bij de uitvoering van de Perspectief op Werk actieplannen. Omdat onderdelen van de actieplannen voor Perspectief op Werk op dit moment niet kunnen doorgaan, zoals bijvoorbeeld matching evenementen, kan hun capaciteit deels worden ingezet om werkgevers bij te staan in crisistijd. De Perspectief op Werk coördinatoren zijn dus ook voor NLWerktDoor! aanspreekpunt. In veel regio's hebben de reeds bestaande netwerken, samenwerkingsverbanden en korte lijnen die zijn ontstaan door Perspectief op Werk ook hun nut bewezen in crisistijd. De UWV-coördinatoren leveren daar een goede bijdrage aan.

Samenwerking in de arbeidsmarktregio's

Het ministerie van SZW, VNG en UWV zijn samen het programma Verbeteren uitwisseling matchingsgegevens (VUM) gestart. Dit programma beoogt op termijn te zorgen voor transparantie in matchingsgegevens over regio- en organisatiegrenzen heen door het standaardiseren van matchingsgegevens, het verbeteren van de wijze van gegevensuitwisseling en het bevorderen/monitoren van het gebruik daarvan. De eerste ontwerpfase is afgerond. Op dit moment wordt dit samen met de arbeidsmarkt verder uitgewerkt en wordt een beproevingsfase voorbereid. Onderdeel hiervan is de gezamenlijke pilot UWV-G2 (Rijnmond/Haaglanden) waarin de uitwisseling zal worden beproefd op basis van een gezamenlijk voorstel voor werkgeversdienstverlening.

In het kader van het in 2018 gestarte programma Werkinzicht zijn we in 2019 samen met het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) en de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB) begonnen om voor Nederland en Vlaanderen een gemeenschappelijke taal te ontwikkelen voor skills (vaardigheden) van werkzoekenden. Deze gemeenschappelijke taal, CompetentNL, is erop gericht om in de toekomst te zorgen voor meer transparantie in het aanbod op de arbeidsmarkt, voor zowel publieke als private partners. Eind 2020 verwachten we een eerste versie gereed te hebben die beoordeeld en verrijkt kan worden door publieke en marktpartijen.

Van-werk-naar-werkdienstverlening

In 2019 hebben we van het ministerie van SZW toestemming gekregen om op projectbasis ervaring op te doen met preventieve dienstverlening om te voorkomen dat mensen in de WW terechtkomen. Wanneer er bij een grote werkgever veel banen verloren dreigen te gaan, bieden we de betrokken werknemers op verzoek van de werkgever van-werk-naar-werkdienstverlening. We werken daarbij samen met partners in de regio zoals vakbonden en uitzendbureaus. Bij deze trajecten halen we de dienstverlening naar voren die we anders vanaf de eerste WW-dag aanbieden. We informeren de werknemers over de vacatures op de regionale arbeidsmarkt en adviseren hun hoe ze het solliciteren kunnen aanpakken. We wijzen hen op mogelijkheden waar zijzelf misschien niet direct aan denken: kansrijke overstapberoepen. We geven uitleg over onze online dienstverlening en stimuleren hen om gebruik te maken van onze online trainingen en webinars. Werknemers die daarbij gebaat zijn, bieden we extra ondersteuning, bijvoorbeeld de workshop Succesvol naar werk of coachingsgesprekken. Verder organiseren wij ontmoetingen met werkgevers die juist op zoek zijn naar personeel en graag met de werknemers van het failliete collega-bedrijf in contact komen vanwege hun ervaring, kennis en competenties. In oktober 2019 zijn we gestart met het bieden van van-werk-naar-werkdienstverlening aan werknemers van de Hemwegcentrale in Amsterdam die in december officieel gesloten is. Het gaat op het ogenblik om circa 30 mensen. De dienstverlening loopt gewoon door, -zij het digitaal. Wel zal het vanwege de coronacrisis moeilijker zijn deze mensen naar nieuw werk te helpen. We zijn ook met deze dienstverlening gestart voor werknemers uit de flexibele schil van VDL/Nedcar die in het laatste kwartaal van 2019 hun baan hebben verloren. Deze dienstverlening is inmiddels afgerond. In zijn algemeenheid zijn de ervaringen van zowel werknemers als werkgevers positief. Om in contact te komen met werkzoekenden vroeg wel extra aandacht vanwege de AVG-regels rondom privacy. Dat is opgelost door de doelgroep te informeren over onze dienstverlening, maar het initiatief voor contact bij de werkzoekenden zelf te leggen.

Arbeidsmarktinformatie

Om structureel actuele regionale arbeidsmarktinformatie beschikbaar te kunnen stellen aan gemeenten en andere samenwerkingspartners in de arbeidsmarktregio's zijn we in opdracht van het ministerie van SZW in 2019 gestart met de ontwikkeling van een interactief online dashboard. Eind maart 2020 is een eerste dashboard (over de vacaturemarkt) beschikbaar gesteld. Hiermee is het voor gebruikers mogelijk om snel selecties naar een beroep of arbeidsmarktregio te maken. Ook kan iedere gebruiker eenvoudig een vergelijking maken met een andere arbeidsmarktregio of landelijke informatie. Dit dashboard is het eerste van een reeks die in de komende maanden wordt gepubliceerd.

Op dit moment worden er geen cijfers over jeugdwerkloosheid gepubliceerd. De nu beschikbare cijfers zouden geen goed beeld geven omdat de impact van de coronamaatregelen er (nog) niet zichtbaar in is. In reactie op de coronamaatregelen hebben we een aantal nieuwe diensten gelanceerd:

- *Tweewekelijkse update vacatureontwikkeling*: op basis van weekgemiddelden geven we de meest recente ontwikkelingen in het aantal openstaande online vacatures bij UWV sinds de ingang van de coronamaatregelen, zowel landelijk als regionaal.
- *Actuele tekorten en overschotten*: met deze publicatie geven we inzicht in de huidige stand van zaken binnen sectoren. Waar zitten nu de tekorten (en dus de mogelijkheden voor werkzoekenden) en overschotten per sector? In de regio's wordt dit overzicht ook ingevuld met regiospecifieke ontwikkelingen en signalen.
- *Coronacrisis: impact op de werkgelegenheid verschilt per sector*: een analyse over de verwachte impact van de coronacrisis op de sectorale werkgelegenheid in 2020. In juni volgt nog een regionalisering van dit product voor de 35 arbeidsmarktregio's, begeleid door een landelijk artikel waarin de belangrijkste verschillen besproken worden.

2.6. Arbeidsjuridische dienstverlening

UWV verzorgt ook arbeidsjuridische dienstverlening. We beoordelen ontslagaanvragen en aanvragen voor werkvergunningen en geven adviezen aan de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) in verband met de verstrekking van een gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid. UWV heeft hierbij een onafhankelijke, toetsende rol. Daarnaast verstrekken we arbeidsrechtelijke informatie aan werkgevers, werknemers en werkzoekenden via uwv.nl, via de telefoon en ook tijdens onze jaarlijkse congressen. We zijn er tijdens de coronacrisis in geslaagd om de arbeidsjuridische dienstverlening te continueren. Een beperkt aantal medewerkers zorgt voor het digitaliseren van documenten zodat het overgrote deel van de medewerkers digitaal vanuit huis kan werken. Klantcontact verloopt via de telefoon en per e-mail.

Ontslagaanvragen

Werkgevers kunnen in twee situaties een ontslagaanvraag bij UWV indienen: bij ontslag om bedrijfseconomische redenen en bij ontslag wegens langdurige arbeidsongeschiktheid. Ontslagaanvragen om persoonlijke redenen lopen via de kantonrechter. We hebben in de eerste vier maanden van 2020 6.500 ontslagaanvragen afgehandeld, daarvan kenden we er 1.300 toe en wezen we er 100 af. Tijdens de behandeling werden 4.400 aanvragen door de werkgever ingetrokken en 700 konden we niet in behandeling nemen wegens te weinig informatie. We handelden 90% van de ontslagvergunningen tijdig af. Van een groot deel van de zaken waarbij dat niet lukte, kwam dat door factoren die het ministerie van SZW gelegitimeerd acht. Het gaat dan bijvoorbeeld om verleend uitstel op verzoek van de werkgever of werknemer, samenloop met andere zaken en noodzakelijke extra derde behandelrondes. Als we hiermee rekening houden, komt de tijdigheid uit op 98%.

We zien dat het aantal ontslagaanvragen in maart en vooral in april is toegenomen als gevolg van de coronacrisis. Verwacht wordt dat het aantal ontslagaanvragen de komende periode verder toeneemt. We bereiden ons hierop voor met de (geleidelijke) inzet van 60 extra medewerkers. De mate waarin het ontslagvolume zal toenemen is onder meer afhankelijk van het effect van de steunmaatregelen, zoals de NOW en de TOFA.

In de eerste vier maanden van dit jaar is nieuwe wet- en regelgeving in werking getreden op het terrein van het arbeids- en ontslagrecht (zie ook hoofdstuk 5 Nieuw beleid). Sinds 1 januari 2020 zijn de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren (Wnra) en de Wet arbeidsmarkt in balans (Wab) van kracht. Als gevolg van de Wnra is de ontslagtoets van UWV ook van toepassing op voorgenomen ontslagen door Rijk, provincies, gemeenten, waterschappen en onderwijsorganisaties. We zien een (beperkte) toename van het aantal ontslagaanvragen wegens langdurige arbeidsongeschiktheid. Er zijn nog geen ontslagaanvragen vanwege bedrijfseconomische redenen ingediend - deze worden bij een aantal publieke organisaties afgehandeld door bij cao ingestelde ontslagcommissies.

De Wab heeft geleid tot aanpassingen van diverse arbeidsrechtelijke onderwerpen zoals de op 1 april 2020 in werking getreden regeling die compensatie mogelijk maakt van de aan langdurig arbeidsongeschikte werknemers betaalde transitievergoeding. Voor meer informatie over beide onderwerpen zie hoofdstuk 5 Nieuw beleid, onder het kopje Wet arbeidsmarkt in balans.

Tabel: Afhandeling ontslagaanvragen

	Eerste vier maanden 2020		Eerste vier maanden 2019	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal ingediende ontslagaanvragen	**6.900**		**5.000**	
Bedrijfseconomisch	5.700		4.100	
Langdurig arbeidsongeschikt	1.200		900	
Aantal afgewikkelde ontslagaanvragen	**6.500**		**4.900**	
Aantal verleende ontslagvergunningen	1.300	20%	1.100	23%
Tijdens behandeling door werkgever ingetrokken	4.400	67%	2.800	57%
Niet in behandeling genomen wegens onvoldoende informatie	700	11%	800	17%
Afgewezen ontslagaanvragen	100	2%	200	3%

Tewerkstellingsvergunningen en -adviezen

Werkgevers die personeel van buiten de Europese Economische Ruimte (EER) korter dan drie maanden in Nederland willen laten werken, moeten daarvoor een tewerkstellingsvergunning bij UWV aanvragen. Dit geldt ook wanneer ze vreemdelingen willen aannemen die hier studeren of om andere redenen dan arbeid al in Nederland wonen. We behandelden in de eerste vier maanden van 2020 2.800 aanvragen voor een tewerkstellingsvergunning en verleenden er 2.600. Dat deden we voor 97% binnen vijf weken.

Werkgevers die voor drie maanden of langer personeel willen aannemen uit landen van buiten de EER, kunnen een gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid (GVVA) aanvragen bij de IND. De IND vraagt UWV advies over het arbeidsmarktdeel. UWV toetst de adviezen voor de IND en de aanvragen voor tewerkstellingsvergunningen op dezelfde wijze. We handelden in de eerste vier maanden van 2020 1.400 verzoeken om advies af, voor 90% deden we dat binnen vijf weken. In 1.200 gevallen gaven we een positief advies.

Het aantal tewerkstellingsvergunningen en GVVA's is als gevolg van de coronacrisis sinds half maart gedaald. Vreemdelingen kunnen niet naar Nederland reizen, waardoor werkgevers geen gebruik kunnen maken van verleende vergunningen. Ook kunnen vreemdelingen na afloop van een vergunning niet naar hun land terugreizen. Met het ministerie van SZW is afgestemd hoe met deze en andere situaties moet worden omgegaan. We verwachten dat het aantal tewerkstellingsvergunningen in de loop van het jaar zal afnemen.

3. Overige dienstverlening

We werken continu aan verbetering van onze dienstverlening, op allerlei terreinen.

3.1. Contact met de klant

In onze op werk gerichte dienstverlening willen we iedereen die daar recht op heeft zo veel mogelijk dienstverlening op maat bieden, op basis van een persoonlijk gesprek. Ook bij onze sociaal-medische beoordelingen vormen persoonlijke gesprekken een belangrijke component. Verreweg de meeste van de overige klantcontacten vinden digitaal plaats. Daarbij zorgen we ervoor dat de klant als eerste informatie te zien krijgt die bij zijn klantprofiel past. Voor relatief eenvoudige administratieve taken en vragen bieden we selfservice via de hoofdportalen van uwv.nl en werk.nl. Voor complexere taken en vragen kunnen uitkeringsgerechtigden persoonlijk contact met ons opnemen via Mijn Berichten op Mijn UWV op uwv.nl, de Werkmap op werk.nl en per telefoon. Doorgaans kunnen ze ook langskomen op een van onze vestigingen. Zolang onze kantoren door de beperkende coronamaatregelen niet open zijn, zijn niet-digivaardige klanten aangewezen op telefonisch contact.

Dienstverlening in coronatijden

Sinds de maatregelen naar aanleiding van de uitbraak van het coronavirus voelbaar zijn, ontvangen we veel vragen over de WW en de Ziektewet. Voor werkgevers hebben we een speciaal (tijdelijk) telefoonnummer NOW in het leven geroepen. Om het telefoniekanaal te ontlasten, verwijzen we actief naar het digitale kanaal en zijn de chatfunctie en een aantal kleinere belgroepen tijdelijk stopgezet. Ook zoeken we tijdelijk niet zelf telefonisch contact met klanten. Op uwv.nl hebben we een landingspagina met informatie over (de gevolgen van) het coronavirus opgenomen en we verwijzen op uwv.nl en werk.nl actief naar relevante berichten. Verder hebben we veelgestelde vragen op een rijtje gezet, zodat het voor de klant eenvoudiger is om online antwoord op vragen te vinden.

In verband met de verwachte forse toename van het aantal WW-aanvragen en -continueringen als gevolg van de coronacrisis breiden we de komende maanden de capaciteit zo spoedig mogelijk uit met vooralsnog 110 klantadviseurs. De verwachting is dat dat uiteindelijk niet afdoende zal zijn. We monitoren continu het werkaanbod om snel te kunnen reageren als extra uitbreiding noodzakelijk is. Daarnaast onderzoeken we of er mogelijkheden zijn om een deel van het extra werkaanbod op alternatieve wijze – anders dan door opschaling van capaciteit - op te vangen. We verwachten dat onze klantvolumes zullen afwijken van cijfers uit voorgaande jaren. We weten op dit moment nog te weinig om betrouwbare prognoses over de toekomstige ontwikkeling van de volumes en de daaruit volgende aantallen klantadviseurs af te kunnen geven.

Kanalen in samenhang

We zetten steeds meer in op omnichanneldienstverlening. Klanten kunnen daarbij zelf bepalen welk kanaal het beste bij hun vraag past en daar gebruik van maken op een moment dat hen uitkomt. We ontwikkelen onze dienstverleningskanalen daarom ook steeds meer in onderlinge samenhang. We breiden de dienstverlening via onze websites uwv.nl en werk.nl verder uit en investeren ook in persoonlijk contact via de beveiligde chatfunctie. Verder ontwikkelen we op dit moment een app waarmee klanten in de loop van 2020 hun inkomstenopgave kunnen invullen en berichten van UWV kunnen ontvangen. Voor zowel burgers als werkgevers blijft telefonie een belangrijk ondersteunend kanaal. Zowel bij telefonische contacten als bij digitale berichten gaan we na of de klant zich goed geholpen voelt. We zoeken daarbij naar de vraag achter de vraag en voorzien de klant actief van suggesties. We leggen alle contacten met klanten, ongeacht het kanaal, vast zodat de contacthistorie beschikbaar is voor alle UWV-collega's en de klant zijn verhaal bij een volgend contact niet opnieuw hoeft te doen. We werken voortdurend aan verdere verbetering van onze informatievoorziening. In de eerste vier maanden van 2020 zijn in totaal ruim 1.000 brieven en ruim 900 webpagina's gewijzigd. Bij 5 brieven en 67 webpagina's ging het om coronagerelateerde aanpassingen, en bij 36 brieven en 72 webpagina's om aanpassingen voor de NOW.

In de eerste vier maanden van 2020 kregen uwv.nl en werk.nl respectievelijk 20,5 miljoen en 8,8 miljoen bezoeken. Dat gebeurt steeds vaker via een mobiel apparaat: uwv.nl werd in 54% van de gevallen via een mobiel apparaat bezocht waarvan 50% via een smartphone en 4% via een tablet. Bij werk.nl gebeurde dat in 42% van de gevallen, waarvan 38% via een smartphone en 4% via een tablet. We verwerkten in deze periode iedere eerste dag van de maand via Mijn UWV gemiddeld ruim 113.000 inkomstenopgaven. Maandelijks worden in totaal gemiddeld ruim 233.000 inkomstenopgaven verwerkt. Ook hier zien we een groei in het gebruik van mobiele apparaten; 37% van de inkomstenopgaven werd vanaf een mobiele telefoon gedaan en 4% vanaf een tablet. De meestgebruikte zoekwoorden op uwv.nl waren NOW, NOW-aanvragen en corona. De coronagerelateerde pagina's werden 1,9 miljoen keer bezocht. De meest bekeken veelgestelde vraag voor particulieren was Ben ik ondanks het coronavirus nog steeds verplicht om te solliciteren? Werkgevers bekeken het vaakst Kan ik werktijdverkorting voor werknemers aanvragen?

Verbeteren dienstverlening aan werkgevers

Ook werkgevers maken steeds vaker gebruik van onze digitale dienstverlening. In de eerste vier maanden van 2020 werd het werkgeversportaal 430.500 keer bezocht. Via Digipoort en het werkgeversportaal deden werkgevers 328.000 verzuim-, hersteld en 42-weeksmeldingen. Als gevolg van de uitbraak van het coronavirus ontvingen we in maart een recordaantal meldingen: 107.000. Het werkgeversportaal van UWV is sinds 1 maart 2020 uitsluitend nog toegankelijk via eHerkenning. Hiermee hebben we de beveiliging van het portaal naar een hoger niveau gebracht en voldoen we aan de eis van de Autoriteit Persoonsgegevens om te werken met meerfactorauthenticatie. Inzending op papier blijft voor (kleine) werkgevers een uitwijkmogelijkheid. Het aantal gebruikers is de afgelopen vier maanden met 93% gestegen tot 80.300. Eind april maakte 42,9% van de werkgevers actief gebruik van eHerkenning.

Daarnaast werken we aan de zichtbaarheid en vindbaarheid van de werkgeversdienstverlening. Via advertenties, online bannering, nieuwsbrieven, een magazine en congressen brengen we onze dienstverlening voor werkgevers onder de aandacht.

Servicelevels

In de eerste vier maanden van 2020 stond de tijdige afhandeling van telefonische en digitale vragen van burgers onder druk. Dit zien we terug in langere wachttijden. De oorzaak ligt in een combinatie van het vertrek van veel ervaren medewerkers in 2019 en extra vragen van burgers vanwege een toenemende onzekerheid over de (financiële) effecten van de uitbraak van het coronavirus op hun werk en inkomen. We voorzien dat de druk op de servicelevels de komende maanden zal toenemen in verband met de verwachte verdere toename van vooral het aantal WW-uitkeringen. Gedurende de eerste vier maanden van 2020 zijn ruim 1,4 miljoen telefoontjes afgehandeld. Om de capaciteit weer op het gewenste niveau te brengen, hebben we diverse maatregelen genomen:

- Met ingang van 1 april 2020 zijn nieuwe contracten met uitzendpartijen gesloten met de bedoeling om de instroom van nieuwe medewerkers te vergroten en de uitstroom te verkleinen.
- Eind april 2020 hebben wij 171 nieuwe klantadviseurs aangenomen.
- Goed functionerende uitzendkrachten bieden we, naast verbetering van arbeidsvoorwaarden, eerder een vast dienstverband bij UWV aan.

Ondanks de moeilijke omstandigheden zorgen onze medewerkers ervoor dat de dienstverlening op peil blijft. Het servicelevel bij de afhandeling van contacten met werkgevers via telefoon, berichten en chat was de afgelopen periode goed op orde. De meeste NOW-gerelateerde vragen gaan over de aanvraagprocedure en de voorwaarden. De klanttevredenheid over de afhandeling van NOW-vragen is met 83% hoog.

Betrekken van klanten

Om onze dienstverlening zo veel mogelijk op de behoeftes en wensen van onze klanten af te stemmen en zo de klanttevredenheid te verbeteren, luisteren we goed naar hen. We betrekken hen bij de zogeheten klantreizen, waarmee we de route in kaart brengen die klanten binnen UWV afleggen. We zien dan waar zich knelpunten voordoen in klantprocessen en in de samenwerking tussen bedrijfsonderdelen. Op basis van de resultaten nemen we maatregelen.

In de eerste vier maanden van 2020 hebben we 4 klantreizen gevisualiseerd. Dit zijn de klantreis Ik ontvang een uitkering en moet naar de gevangenis en een update van de klantreis rondom arbeidsmigranten. Het oplossen van de zich hierbij voordoende knelpunten is gezien de huidige druk op de organisatie voorlopig on hold gezet. De klantreis Ik zoek personeel', die in maart van start is gegaan, hebben we vanwege de coronacrisis tijdelijk moeten stopzetten. We beraden ons erop hoe we een vervolg kunnen geven aan deze klantreis. In het kader van de introductie van de NOW zijn 2 klantreizen in kaart gebracht, waaronder de klantreis van de werkgever die een beroep op deze regeling doet. Deze klantreis heeft onder andere inzichtelijk gemaakt op welke wijze de werkgever geïnformeerd wil worden over de regeling. Naar aanleiding hiervan is een video ontwikkeld. We hebben ook de klantreis in klaart gebracht van werknemers die naar aanleiding van de coronacrisis een WW-uitkering willen aanvragen.

We betrekken uitkeringsgerechtigden en werkgevers ook op andere manieren bij kwalitatieve en kwantitatieve maatwerkonderzoeken. Ze kunnen bijvoorbeeld via de 4 online klantpanels van UWV structureel hun mening geven. In de eerste vier maanden van 2020 hebben we via de klantpanels onderzoek gedaan naar de combinatie van dienstverlening via de Werkpleinen en online dienstverlening. Verder zijn 3 brieven getoetst onder WW-klanten. Daarnaast zijn er kwalitatieve onderzoeken verricht in het kader van de expeditie WIA, een initiatief om klanten met een WIA- of Ziektewet-uitkering nog adequater van dienst te zijn.

Tot slot bespreken we beleidsmatige onderwerpen vroegtijdig met de Centrale Cliëntenraad; uitvoerende zaken bespreken we op districtsniveau met de Districtscliëntenraden. Door de coronacrisis ligt het werk van de raden op dit moment nagenoeg stil. Besprekingen en vergaderingen op UWV-kantoren zijn nu niet mogelijk. We houden de raden via hun eigen website op de hoogte van de ontwikkelingen. Er is diverse malen digitaal en telefonisch overleg gevoerd met de voorzitters van de raden. We bekijken de mogelijkheden om de komende tijd via goed beveiligde kanalen met de raden te kunnen overleggen en blijven in contact met de raadsleden.

3.2. Klanttevredenheid

We meten de tevredenheid van uitkeringsgerechtigden en werkgevers over onze diensterlening twee keer per jaar uitgebreid. Over de uitkomsten van de eerste meting in 2020 rapporteren we in het achtmaandenverslag. De tevredenheid van WW- en WIA-uitkeringsgerechtigden meten we maandelijks. Dat geldt ook voor de tevredenheid over de afhandeling van bezwaren en (hoger)beroepszaken. Tot nu toe lijkt de coronacrisis geen negatief effect op de klanttevredenheid te hebben. Het is echter lastig om in te schatten wat de gevolgen op de langere termijn zullen zijn.

Tabel: Resultaten maandelijkse metingen klanttevredenheid

	Januari	Februari	Maart	April
WW	7,1	7,2	7,5	7,5
WIA	8,0	7,4	7,7	n.b.
Afhandeling bezwaren en (hoger)beroepszaken	4,9	5,0	5,1	5,6

Begin mei starten de metingen van de klanttevredenheid van werkgevers. Om inzicht te krijgen in de wensen en behoeften van werkgevers tijdens de coronacrisis hebben we een aparte vragenlijst ontwikkeld. Op deze manier krijgen we ook een beeld van hun tevredenheid over bijvoorbeeld de NOW-aanvraag. Werkgevers blijken de snelheid waarmee UWV de NOW heeft ingeregeld met een 7,2 te waarderen; 72% is (zeer) tevreden over de duidelijkheid van de informatie over de NOW die UWV biedt.

Afhandeling klachten en bezwaren

Wie ontevreden is over de handelwijze van UWV, kan een klacht indienen. Onder een klacht verstaan we iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalatigheid van (een medewerker van) UWV.

In de eerste vier maanden van 2020 ontvingen we 2.252 klachten. Dit is 16% minder dan over dezelfde periode in 2019. Er waren vooral minder klachten over dienstverlening, bejegening en betalingen. De afname van het aantal klachten over betalingen houdt verband met de per 1 januari 2020 gerealiseerde uniforme betaalstraat voor alle uitkeringen. Vanwege de coronacrisis zijn alle face-to-facecontacten met bijvoorbeeld verzekeringsartsen, arbeidsdeskundigen en adviseurs werk stopgezet. Dit leidt tot minder bejegeningsklachten. Er zijn in de verslagperiode 12 klachten binnengekomen over de coronacrisis en 11 over de NOW-dienstverlening. Klachten die gaan over de coronacrisis zijn heel divers. We ontvangen bijvoorbeeld klachten van mensen die het er niet mee eens zijn dat ze hun baan hebben verloren. En van Wajongers die het er niet mee eens zijn dat in de huidige omstandigheden hun uitkering nog steeds 70% van het wettelijk minimumloon bedraagt in plaats van de 75% die tot 1 januari 2018 gold of die zich erover beklagen dat Wajong-documenten niet digitaal beschikbaar zijn. Ook de klachten over de NOW zijn divers. Ze gaan bijvoorbeeld over een trage afhandeling, onduidelijkheid van de regels of het uitblijven van een ontvangstbevestiging. Werkgevers beklagen zich er ook over dat ze voor de NOW-aanvraag niet gebruik mogen maken van een ander bankrekeningnummer dan bij de Belastingdienst staat geregistreerd.

We handelden 2.298 klachten af, een klein gedeelte daarvan was ingediend in 2019. Het lukte om 99,4% van de klachten (doelstelling is 95%) binnen de wettelijke termijn van zes weken, of – indien verdaagd – binnen tien weken af te handelen. De coronacrisis heeft vooralsnog geen effect op de afhandeling van de klachten. Er worden veel klachten vroegtijdig opgelost doordat we kort na het indienen van de klacht contact opnemen met de klant om in goed overleg tot een acceptabele oplossing te komen.

Het aantal klachten over uitkeringsbeslissingen afgezet tegen het totale aantal uitkeringsbeslissingen geeft de klachtintensiteit weer. In de eerste vier maanden van 2020 was de klachtintensiteit 0,19% (2019: 0,27%). Het aantal klachten nam in maart en april af, en het aantal uitkeringsbeslissingen nam toe.

We voorzien voor de komende periode een toename van het aantal WW-klachten. Om achterstanden te voorkomen starten we daarom met geleidelijke uitbreiding van de capaciteit voor de klachtafhandeling. Of de NOW tot meer klachten leidt is nog niet duidelijk.

Geschillencommissie UWV

Sinds januari 2020 bestaat er een externe Geschillencommissie UWV. Deze wordt gefaciliteerd door De Geschillencommissie, die dat doet voor ruim tachtig andere branches en organisaties in Nederland. De Geschillencommissie UWV behandelt onafhankelijk klachten over het handelen of nalaten van (verzekerings)artsen en sociaal-medisch verpleegkundigen die werkzaam zijn bij UWV (BIG-geregistreerden). UWV voldoet hiermee aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), die in de zorgsector onder andere een betere en snelle aanpak van klachten regelt. De Geschillencommissie UWV kan pas in actie komen nadat een ontevreden klant eerst bij UWV een klachtenprocedure heeft doorgelopen. Als de klant vindt dat zijn klacht nog niet is opgelost, kan hij binnen een jaar na het afsluiten van de klachtenprocedure bij UWV een melding doen bij De Geschillencommissie. Die stelt vervolgens UWV op de hoogte, zodat het met de (verzekerings)arts of verpleegkundige tegen wie de klacht is gericht een verweer kan opstellen. In de eerste vier maanden van 2020 zijn er nog geen klachten bij UWV ingediend door de externe Geschillencommissie UWV.

Bezwaren
Wanneer iemand het niet eens is met een formele beslissing van UWV, dan kan hij een bezwaar indienen. In de eerste vier maanden van 2020 werden 27.000 bezwaren ingediend. Dat is 15% meer dan in dezelfde periode vorig jaar (23.500). De toename van het aantal wetstechnische bezwaren hangt samen met de economische gevolgen van de coronacrisis: er zijn meer bezwaren ingediend over vooral beslissingen voor de WW/Toeslagenwet. De toename van het aantal medische bezwaren komt doordat er meer bezwaren zijn ingediend tegen de uitkomsten van eerstejaars Ziektewet-beoordelingen. Door de grotere toestroom van bezwaren neemt de werkdruk toe. We zullen onze capaciteit daarom het komende halfjaar uitbreiden met circa 40 fte's.

In het eerste tertaal hebben we 26.200 bezwaarzaken kunnen afhandelen. Het percentage gegronde bezwaren is in de eerste vier maanden van 2020 met 23,3% iets lager dan dat in dezelfde periode in 2019 (25,3%). 30,0% van de bezwaarzaken is ingetrokken, iets meer dan in dezelfde periode in 2019 (27,3%). We beproeven of de wachttijd voor de klant verkort kan worden. Dit doen we zowel voor wetstechnische als medische bezwaren. De eerste resultaten blijken positief. Daarom hebben we besloten de pilots te verlengen.

We zetten het aantal ingediende bezwaren over uitkeringsbeslissingen af tegen het aantal voor bezwaar vatbare beslissingen. De uitkomst daarvan geeft de bezwaarintensiteit weer. Over de eerste vier maanden van 2020 was de bezwaarintensiteit 2,2% (over dezelfde periode in 2019: 2,1%). We houden er rekening mee dat we in het najaar ook te maken krijgen met bezwaren van werkgevers die het niet eens zijn met beslissingen over de NOW.

Tabel: Afhandeling bezwaren

	Eerste vier maanden 2020	Eerste vier maanden 2019
Ontvangen bezwaren	**27.000**	**23.500**
WW	6.700	5.200
Arbeidsongeschiktheidswetten	12.700	11.700
Ziektewet	7.600	6.600
Afgehandelde bezwaren	**26.200**	**23.800**
WW	6.400	5.500
Arbeidsongeschiktheidswetten	12.300	11.200
Ziektewet	7.500	7.100

Als gevolg van de coronacrisis zijn face-to-facecontact met klanten niet meer mogelijk. Dat vangen we zo veel mogelijk op met telefonische contacten en beeldbellen. Dit is echter niet altijd een passende oplossing. We verwachten dat in een derde van de medische bezwaarzaken klanten hierdoor langer zullen moeten wachten op duidelijkheid over hun bezwaar. Dit geldt vooral wanneer er medisch onderzoek of een hoorzitting met een verzekeringsarts nodig is. Doordat ook de rechtbanken te maken hebben met de beperkingen voor face-to-facecontacten verwachten we ook bij (hoger)beroepszaken een hogere werkvoorraad. We houden er rekening mee dat we vanaf het eind van het jaar ook te maken krijgen met bezwaren van werkgevers die het niet eens zijn met de definitieve beslissingen over de NOW.

3.3. Loonaangifteketen en polisadministratie

De loonaangifteketen is een samenwerkingsverband van de Belastingdienst, UWV en het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Werkgevers en uitkeringsinstanties doen elke maand of elke vier weken aangifte over de door hen uitbetaalde lonen en uitkeringen bij de Belastingdienst. De Belastingdienst stuurt de gegevens door naar UWV, dat deze vervolgens opneemt in de polisadministratie. De polisadministratie bevat daardoor de gegevens van alle verzekerde Nederlanders die inkomen uit arbeid en/of uitkeringen ontvangen: werknemers, uitkerings- en pensioengerechtigden. De uitbraak van het coronavirus heeft vooralsnog geen gevolgen gehad voor de aanlevering van loonaangiften: het aantal ontvangen loonaangiften over februari en maart was normaal, waardoor ook onze dienstverlening verloopt zoals gegevensafnemers van ons gewend zijn. Eind april 2020 stonden er 20,1 miljoen inkomstenverhoudingen van 13,3 miljoen mensen in de polisadministratie geregistreerd.

UWV gebruikt de loonaangiftegegevens om maandelijks ruim 1 miljoen uitkeringen te berekenen voor de WW en arbeidsongeschiktheidswetten. We verstrekken de gegevens voor hergebruik aan ongeveer 1.000 afnemers, omdat ze nodig zijn voor bijvoorbeeld het berekenen van toeslagen en pensioenpremies, het voorkomen van fraude, of het subsidiëren van bepaalde typen arbeid. Dankzij de gegevensleveringen kunnen processen eenvoudiger, sneller en goedkoper gemaakt worden, waardoor de administratieve lasten verminderen voor de ketenpartners, diverse andere organisaties én voor elke burger die met deze instanties en organisaties in aanraking komt.

Als gevolg van de invoering van de Wet arbeidsmarkt in balans is de sectorale WW-premiedifferentiatie per1 januari 2020 vervangen door premiedifferentiatie op basis van de soort arbeidsovereenkomst. Over de gevolgen die dit voor UWV heeft rapporteren we in hoofdstuk 5 Nieuw beleid, onder het kopje Wet arbeidsmarkt in balans.

Vrijwillige verzekeringen

UWV is in maart en april geconfronteerd met klanten die hun vrijwillige verzekering wilden beëindigen omdat zij de premie niet meer konden betalen. UWV heeft met instemming van het ministerie van SZW maatregelen getroffen om deze klanten tegemoet te komen. Dit gebeurde in de vorm van drie maanden uitstel van betaling van de verzekeringspremies, of verlaging van het verzekerd dagloon en daarmee de verzekeringspremie. Eind april hebben 16 klanten de verzekering als gevolg van de crisis alsnog beëindigd. 76 klanten hebben uitstel van betaling aangevraagd en gekregen, 3 een betalingsregeling en 5 verlaging van het te verzekeren dagloon. Klanten geven aan dat zij content zijn over het meedenken en de opties die UWV biedt.

Nieuwe manieren van gegevensuitwisseling

UWV heeft samen met de SVB en gemeenten een gedeelde verantwoordelijkheid voor het in stand houden van de voorziening Suwinet voor gegevensuitwisseling. De komende jaren onderzoekt UWV nieuwe manieren van gegevensuitwisseling. We participeren met onze ketenpartners in het SZW-programma Toekomst gegevensuitwisseling werk en inkomen (TWI). Dit programma richt zich op het faciliteren van regie op gegevens, waarbij burgers meer mogelijkheden krijgen om overheidsgegevens in te zetten voor publieke of private dienstverlening. UWV heeft daarmee ervaring opgedaan binnen het initiatief Handig! Hierbij is mogelijk gemaakt dat burgers bij een hypotheekaanvraag geen werkgeversverklaring meer hoeven op te vragen. In plaats daarvan kunnen ze het digitale UWV Verzekeringsbericht, dat gevalideerde loongegevens uit de polisadministratie bevat, delen met de hypotheekverstrekker. We leveren via onze directie Bureau Keteninformatisering Werk & Inkomen (BKWI) een bijdrage aan de pilots van het programma TWI en we denken mee over een nieuwe architectuur die past bij deze toekomstige wijze van gegevensgebruik binnen en buiten de sector. Hierbij wordt ook verbinding gemaakt met het programma Regie op Gegevens. We willen gegevens en informatie snel en goed beschikbaar stellen. Daarom ontwikkelen we in samenwerking met enkele afnemers nieuwe diensten die dit mogelijk maken.

4. Risicobeheersing

UWV is een grote uitvoeringsorganisatie, in een dynamische omgeving met complexe wet- en regelgeving. Er zijn het hele jaar door ontwikkelingen waarop wij op de juiste manier moeten reageren, zodat we de risico's kunnen beheersen en de afgesproken dienstverlening aan klanten op niveau blijft. Het besturingsprincipe van UWV is integraal management. Dit houdt onder andere in dat beslissingen om bij te sturen ook lager in de organisatie kunnen worden genomen, zodat de organisatie wendbaar blijft en tijdig op nieuwe ontwikkelingen kan reageren. Op meerdere momenten in het jaar halen we de risico's op uit de organisatie om deze vervolgens te wegen en vervolgens het ministerie van SZW daarover te informeren. We hebben daarvoor vaste momenten in de planning en controlcyclus.

De eerste stap is dat alle bedrijfsonderdelen van UWV eind maart, als vast onderdeel van de planning en control cyclus, een voorjaarsnota maken. Daarin kijkt elk organisatieonderdeel terug op het jaarplan dat een half jaar eerder is opgeleverd en beoordeelt het aan de hand van de realisaties in de eerste maanden van het lopende jaar welke risico's zich voordoen, of de doelen worden gehaald en welke beheersmaatregelen kunnen worden genomen. Standaardonderdeel van de voorjaarsnota is een actuele risicoparagraaf. Idee achter de voorjaarsnota is dat april de laatste maand is om in het uitvoeringsproces in grotere mate bij te sturen. Getroffen beheersmaatregelen kunnen nog voor het zomerreces worden uitgewerkt en geïmplementeerd. De voorjaarsnota's worden in april stuk voor stuk besproken door de directeur van het organisatieonderdeel, de portefeuillehouder uit de raad van bestuur en de directeur Financieel Economische Zaken. In die gesprekken worden risico's en beheersmaatregelen besproken en geaccordeerd. Dit proces is een krachtig instrument in het managen van risico's binnen UWV. Over de beheersmaatregelen die we nemen en restrisico's die overblijven, rapporteren we vervolgens in het viermaandenverslag aan de minister.

De gesprekken over de voorjaarsnota's stonden dit jaar uiteraard in het teken van de coronacrisis en de gevolgen daarvan voor onze doelstellingen en werkprocessen. De hogere werkvolumes en de beperkingen voor de manier waarop het werk kan worden gedaan, zetten de uitvoerende processen onder grote druk en leveren diverse dilemma's op. Zo moeten keuzes worden gemaakt tussen het tijdig helpen van de klant, het uitvoeren van controles en het handhaven van de kwaliteit van het werkproces. Dat zijn drie zaken die we eigenlijk altijd op orde willen hebben, maar het hoge klantvolume en de werkdruk dwingen ons nu om toch keuzes te maken. We proberen het ministerie van SZW deelgenoot te maken van de dilemma's en zo goed mogelijk samen met het ministerie keuzes te maken. Rode draad in de gesprekken over de voorjaarsnota's was daarnaast het begrotingstekort van UWV dat eigenlijk niet verder mag oplopen, terwijl organisatieonderdelen wel wensen hebben voor verbetering van dienstverlening, maatwerk, projecten of gewoon het opvangen van onvermijdelijke tegenvallers. Vaak kwam naar voren dat organisatieonderdelen aan de gemeten kwaliteit van het werk zien dat investeren in vakmanschap in de uitvoering noodzakelijk en urgent is, terwijl de financiële middelen daarvoor vooralsnog ontbreken. Ook dit is een dilemma: doen we de investeringen toch en overschrijden we het budget of houden we ons aan de budgettaire afspraken? Vooralsnog hebben we voor het laatste gekozen, maar ook hierover zijn we met het ministerie in gesprek, om de extra middelen voor vakmanschapsontwikkeling voor 2021 toch beschikbaar te krijgen.

Restrisico's

Door dit gehele viermaandenverslag heen hebben wij zo goed mogelijk geduid welke gevolgen de coronacrisis heeft voor de afgesproken doelen, dienstverlening, werkprocessen en kwaliteit van het werk en welke ingrepen wij zelf hebben gedaan. Het transparant en tijdig melden van deze ingrepen en consequenties is een belangrijke beheersmaatregel. In deze risicoparagraaf beperken we ons tot vijf bestuurlijke risico's die, ondanks de transparante melding daarvan in dit verslag, een zeker restrisico opleveren dat het ministerie van SZW en UWV samen zullen moeten accepteren.

- *Het risico op onrechtmatige uitgaven, ontevreden klanten en negatieve publiciteit doordat het werkaanbod voor de WW veel groter is dan de uitvoering aankan.*

  Sinds het begin van de coronacrisis is het aantal WW-aanvragen zeer sterk gestegen. In de maand april zijn 107.000 WW-beslissingen genomen. Het budget dat UWV voor 2020 van het ministerie heeft gekregen is berekend op 36.000 beslissingen per maand. Op dat aantal beslissingen is ook de personele capaciteit berekend. De zittende capaciteit moet nu dus bijna drie keer zoveel werk verzetten - het zal duidelijk zijn dat dat geen houdbare situatie is. We hebben ervoor gekozen uitkeringsgerechtigden zo veel mogelijk op tijd uit te betalen en de doorlooptijd van de afhandeling van een aanvraag binnen de afgesproken vier weken te houden. We hebben voor de bedrijfsonderdelen die geconfronteerd worden met meer WW-klanten - Uitkeren, WERKbedrijf, Klant en Service en Bezwaar en Beroep - begin april al besloten tot het opschalen van de personeelscapaciteit, ook al was nog niet volledig duidelijk hoeveel extra personeel precies nodig was. We vonden het belangrijk de opschaling zo snel mogelijk te starten. Nieuwe krachten moeten echter worden opgeleid en ingewerkt door een mentor, de capaciteit daarvoor kent zijn grenzen. Bij de divisie Uitkeren, waar de druk het grootst is, zijn ook medewerkers met een arbeidsverleden bij die divisie tijdelijk teruggehaald. Per saldo levert dat echter onvoldoende extra capaciteit op om de aanwas aan WW-aanvragen af te handelen. Er is daarom ook afgesproken een aantal werkzaamheden uit het referentiewerkproces niet meer uit te voeren. De beslissing welke elementen uit dat werkproces weggehaald konden worden moest snel, binnen enkele dagen, worden genomen om ervoor te zorgen dat alle districten en teams qua werkwijze zo dicht mogelijk bij elkaar

zouden blijven. De beheersmaatregelen zijn gedeeld met het ministerie, al ontbrak vaak de tijd om samen de maatregelen op alle consequenties door te nemen. In dit viermaandenverslag zijn de maatregelen nogmaals opgenomen - zie paragraaf 1.1 onder het kopje Meer personeel nodig. Ondanks de getroffen maatregelen is de druk op de uitvoeringsorganisatie enorm. De getroffen beheersmaatregelen en de resterende werkdruk zullen gevolgen hebben voor de kwaliteit van het werk, de dienstverlening en de controle op de aanvragen. Wij houden daarom rekening met meer onrechtmatige toekenningen en meer ontevreden klanten.

- *Het risico op uitkeringsverstrekking aan personen die er eigenlijk geen recht op hebben, doordat door de fysieke beperkingen controles niet kunnen worden verricht zoals was bedacht.*

  Om de verdere verspreiding van het coronavirus tegen te gaan, zijn door het kabinet contactregels voorgeschreven. Fysiek klantcontact is van 17 maart tot 1 juni geheel onmogelijk geweest en wordt vanaf 1 juni slechts beperkt opgeschaald. Dat fysieke klantcontact kan cruciaal zijn wanneer een sociaal-medische beoordeling nodig is om het recht op een uitkering vast te stellen. Het speelt ook een belangrijke rol bij controles op bijvoorbeeld het verblijfadres van mensen die gebruik maken van de WW. In dit viermaandenverslag hebben wij in paragraaf 1.3 Handhaving zo goed mogelijk aangegeven welke controlemaatregelen tijdelijk zijn opgeschort en welk effect de fysieke omgangsregels hebben op de handhavingsfunctie. Politiek-bestuurlijk is daarbij vooral van belang dat de maatregelen tegen WW-fraude, die zijn afgesproken na de incidenten met arbeidsmigranten, voor een groot deel uitgaan van fysiek contact en dat dus juist die maatregelen tijdelijk niet worden uitgevoerd. Gevolg is dat wij verwachten dat het aantal personen dat een uitkering krijgt maar daar achteraf bij nader inzien geen recht op heeft, groter is dan verwacht. We hebben de wens om, zodra de beperkingen op fysiek contact versoepeld worden, zo snel en zo veel als mogelijk terug te keren naar het werkproces zoals we dat eerder hadden uitgedacht.

- *Het risico op IB&P-incidenten is een serieus restrisico omdat wij onvoldoende in staat zijn alle benodigde beheermaatregelen op tijd te nemen.*

  De externe bedreigingen op het gebied van informatiebeveiliging en privacy (IB&P) ontwikkelen zich in rap tempo, en niet alleen als het gaat om het illegaal verkrijgen van persoonsgegevens. De veiligheidsproblemen rond Citrix-software van eind 2019 zijn daarvan een voorbeeld. Het vergt een enorme inspanning en investering om die externe ontwikkelingen bij te benen. Daarnaast is er niet altijd ruimte in de investeringsportfolio om potentiële datalekken te beheersen. We weten dat we nooit voldoende kunnen doen om datalekken of misbruik tegen te gaan. Dit restrisico wordt essentiëler naarmate het belang van IB&P in het maatschappelijk debat toeneemt. In de afgelopen maanden is het uitvoeringssysteem voor de NOW en opvolgende regelingen snel neergezet. In verhouding tot de beperkte tijd die beschikbaar was, is dat gebeurd met voldoende aandacht voor IB&P, maar over een paar maanden zal het oordeel daarover, met de kennis van dat moment, wellicht anders luiden. In de communicatie over de uitvoering van de regelingen hebben wij al aandacht gevraagd voor dit restrisico.

- *Het risico op negatieve waardering voor de NOW en opvolgende regelingen als gevolg van schrijnende gevallen, niet te controleren voorwaarden en misbruik.*

  Met het instellen van de NOW, een algemene regeling voor de compensatie van omzetverlies, heeft het kabinet ervoor kunnen zorgen dat een groot aantal werknemers ondanks de crisis hun baan heeft behouden. Wij zijn trots dat wij deze regeling samen met het ministerie van SZW in kort tijdsbestek hebben kunnen uitwerken en uitvoeren. Om de risico's van de NOW, voor zowel de uitvoerbaarheid als de risico's op misbruik, in kaart te brengen zijn een aantal specifieke risicosessies georganiseerd. Daarbij waren vertegenwoordigers van diverse specialismen binnen UWV en het ministerie van SZW betrokken en is ook externe fiscaal-juridische expertise ingehuurd. Een matrix met de risico's, getroffen beheersmaatregelen en de restrisico's is meegestuurd met de reactiebrief op de NOW aan de minister en bij het ministerie met waardering ontvangen. Naarmate de tijd en het politieke debat voortschrijden, zien wij echter een toenemende behoefte aan maatwerk en voorwaarden voor wie wel en wie niet voor de regeling in aanmerking zou moeten komen. Naarmate de regels fijnmaziger worden, zullen degenen die ook dan geen recht hebben zich steeds sterker benadeeld voelen. De extra voorwaarden die worden gesteld, zijn in veel gevallen nauwelijks te controleren, laat staan te handhaven. In onze brieven over de uitvoerbaarheid van de noodmaatregelen hebben wij op deze restrisico's gewezen en het ministerie heeft deze risico's geaccepteerd. Wij verwachten echter dat de definitieve afrekening voor de NOW mogelijk tot een wending in de publieke opinie kan leiden die ook UWV treft.

- *Het risico op vertraging of terugval in de kwaliteitsontwikkeling die UWV moet doormaken.*

  Het goed uitvoeren van regelingen is er in de loop van de jaren niet gemakkelijker op geworden. De regelgeving wijzigt vaker dan voorheen en is complexer dan ooit. Bezuinigingen op de uitvoering hebben diepe sporen achtergelaten in de dienstverlening. Het gaat meer om efficiency en minder om kwaliteit. Ook de politiek-maatschappelijke context is veranderd; een fout bij een individuele klant kan onderwerp van parlementair debat worden. Om deze ontwikkelingen het hoofd te bieden, hebben wij met een nieuwe strategie ingezet op verbetering van het vakmanschap in de uitvoering. Doel is om de kwaliteit van het werk op een hoger plan te brengen en de dienstverlening te verbeteren. Om deze ontwikkeling ook daadwerkelijk door te kunnen maken, hebben wij het ministerie in onze Meerjarige financiële ontwikkelingen gevraagd om extra middelen aan UWV te verstrekken. Die extra middelen zijn ons dit voorjaar niet toegekend, waardoor wij de initiatieven voor organisatieontwikkeling, meer gestructureerde opleiding van medewerkers en effectieve kwaliteitscycli moeten uitstellen. Met de coronacrisis, die nu alle aandacht in de uitvoering opeist, had dat uitstel er overigens sowieso gekomen. Het tijdelijk sterk

vereenvoudigen van de referentiewerkprocessen, om het werk met minder capaciteit toch aan te kunnen, draagt ook niet bij aan de verhoging van de kwaliteit. Eens te meer is het noodzakelijk om volgend jaar wel middelen vrij te maken, zodat we kunnen investeren in vakmanschap en organisatieontwikkeling en de noodzakelijke verbeteringen in gang kunnen zetten.

Voortgang versterking risicomanagement

De minister heeft de Tweede Kamer toegezegd dat UWV het risicomanagement versterkt. Daarmee zijn we in 2019 aan de slag gegaan. Fundament van ons plan van aanpak is het inzicht dat vooral verhoging van het risicobewustzijn van alle medewerkers bijdraagt aan effectieve versterking van risicomanagement, en dat de oplossing niet zozeer ligt in de versterking van staffuncties of hoofdkantoorprocessen. Alle medewerkers moeten risicoleiderschap tonen en doelgericht omgaan met onzekerheden die UWV belemmeren in het realiseren van de doelstellingen. Het gaat erom dat UWV de risico's intern beter bespreekbaar maakt, snel en accuraat acteert op risico's en uiteindelijk ook het gesprek met SZW beter kan voeren. Het plan van aanpak is op 5 december 2019 gedeeld met het ministerie van SZW en op 20 februari 2020 gepresenteerd in een gezamenlijke risicoconferentie van het ministerie, SVB en UWV.

Verbetermaatregelen vertraagd

Het plan van aanpak bevat 25 concrete acties die in 2020 tot de gewenste versterking van risicomanagement moeten leiden. Het uitwerken en implementeren van een deel van deze maatregelen is vertraagd. De bedoeling was om begin april in een tweedaagse bijeenkomst van de raad van bestuur en directeuren teams samen te stellen die de acties uitwerken, en alle acties van een plandatum en actiehouder onder de directeuren te voorzien. Door de beperkingen als gevolg van de coronacrisis kon de bijeenkomst helaas niet doorgaan. Ook de acties die ingrijpen op het risicobewustzijn van de medewerkers of het ophalen van risico's in de uitvoering liggen tijdelijk stil. Door de coronacrisis is het nodig andere prioriteiten te stellen. We hebben onze volle aandacht gericht op het zo goed mogelijk continueren van onze dienstverlening voor hogere klantstromen, de uitvoering van de NOW en nieuwe vormen van werken op afstand, ook met klanten. Vanaf juni zullen we de stilgelegde acties weer zo veel mogelijk oppakken. We onderzoeken methoden om ondanks de beperkingen toch samen de nodige stappen voorwaarts te kunnen maken. Zodra de situatie dat toelaat, pakken we de acties weer op waarvoor fysieke bijeenkomsten noodzakelijk zijn.

Toch voortgang geboekt

Desondanks is sinds het opstellen van het plan van aanpak een groot aantal acties al in gang gezet of zelfs al gerealiseerd

- Om onze medewerkers een totaaloverzicht te bieden van onze maatschappelijke opdracht brengen we alle uitvoeringsprocessen en externe afspraken met elkaar in verband in heldere stroomschema's. Dit overzicht is nu klaar voor de grote wetten die we uitvoeren. We ontsluiten het onder de naam UWV Inzicht voor alle medewerkers via de digitale werkplek. We bekijken nu of we deze stroomschema's kunnen benutten bij besprekingen met het ministerie van SZW over nieuwe beleidsopdrachten in de brede context van de wet en het vigerende beleid.
- De herijking van de kwaliteitsvisie UWV, die moet zorgen voor een scherper onderscheid tussen de verantwoordelijkheden van de directies van de bedrijfsonderdelen (de eerste lijn) en de onderdelen Businesscontrol en Kwaliteit (de tweede lijn), is in gang gezet en wordt nog in 2020 afgerond.
- Binnen de tweede lijn wordt geëxperimenteerd met systemen om risicosignalen beter en overzichtelijker vast te houden. Er is een professionele risicotool aangeschaft voor risico's op het gebied van informatiebeveiliging en privacy. We bekijken of deze tool breder inzetbaar is.
- Onze Accountantsdienst heeft bij wijze van nulmeting een audit uitgevoerd naar het risicomanagement binnen UWV. De uitkomsten duiden erop dat we met het plan van aanpak de juiste weg zijn ingeslagen en de juiste acties in gang zetten. Dit auditrapport is onlangs gepubliceerd op uwv.nl.
- Business continuity management (BCM) is een belangrijk onderdeel van risicomanagement. BCM ziet toe op het uitwerken en paraat hebben van draaiboeken en scenario's voor als zich grote verstoringen in de dienstverlening voordoen. De BCM-functie binnen UWV is in 2019 versterkt met een centrale BCM-manager.
- Net zoals in 2019 voor de WW is gedaan, voert KPMG in 2020 voor de Ziektewet en de WIA een fraude-analyse uit. Hiermee worden de kwetsbaarheden in de uitvoering van de wetgeving in kaart gebracht ten aanzien van misbruik, oneigenlijk gebruik en fraude. De brutorisico's zijn op 22 april besproken in een evaluatiesessie tussen UWV, het ministerie van SZW en KPMG. Hierna zijn de nettorisico's beschreven, waarbij rekening is gehouden met de interne risicobeheersing van UWV. Dit document is op 27 mei besproken in een evaluatiesessie. Voor de WW is de volgende stap om de opgedane inzichten daadwerkelijk toe te passen in onze risicoafwegingen met het ministerie van SZW.
- Issuemanagement is versterkt door het aanstellen van een centrale issuemanager en een stuurgroep Issuemanagement onder leiding van de raad van bestuur. Er wordt geëxperimenteerd met verschillende beleidsthema's die voor UWV om uiteenlopende redenen risicovol zijn.
- De Audit Advies Commissie is inmiddels geïnstalleerd, de eerste overleggen hebben plaatsgevonden.

Effecten worden zichtbaar

Hoewel de coronacrisis de uitrol van het plan van aanpak voor risicomanagement heeft verstoord, is er duidelijke voortuitgang merkbaar. Hieronder schetsen we een aantal voorbeelden:

- De risicoparagrafen in de voorjaarsnota's van de organisatieonderdelen waren dit jaar van betere kwaliteit dan de afgelopen jaren. Uit deze ontwikkeling blijkt zeker een groter risicobewustzijn. De rijke opbrengst uit de voorjaarsnota's stelt ons in staat in dit viermaandenverslag een zo volledig mogelijk beeld te schetsen van de ingrepen die we in verband met de coronacrisis in onze dienstverlening hebben gedaan en welke consequenties die ingrepen hebben. Periodiek worden de belangrijkste risico's en issues van UWV gedeeld in een directeurenoverleg UWV-SZW, zodat de risico's in onze tertaalverslagen zo min mogelijk een verrassing zijn. We hebben daarmee een duidelijke verbetering aangebracht in het delen van risico's met het ministerie.
- We hebben risicosessies met een breed deelnemersveld georganiseerd over de NOW en ook over de compensatieregeling voor flexwerkers (TOFA) die nu in de maak is. De opbrengst van die sessies - een uitgebreid overzicht van de risico's plus mogelijke maatregelen en de door het ministerie te accepteren restrisico's - hebben we meegestuurd met onze brief aan het ministerie waarin we reageren op de uitvoerbaarheid van de NOW. Voornemen is om bij grotere wetswijzigingen of nieuwe regelingen telkens een dergelijke sessie te houden en de opbrengst mee te sturen met de uitvoeringstoets.

5. Nieuw beleid

Regelgeving op het gebied van werk en inkomen is voortdurend in beweging. Er komen nieuwe wetten en regels bij en bestaande wet- en regelgeving verandert. Deze wet- en regelgeving is vaak complex, met een groot aantal ingewikkelde, vaak ICT-gerelateerde wijzigingen. We toetsen beleidsvoornemens in een zo vroeg mogelijk stadium op uitvoerbaarheid en geven aan waar we knelpunten voorzien. We maken afspraken met onze opdrachtgever, het ministerie van SZW, over het tempo waarin en de wijze waarop we het nieuwe beleid voorbereiden en uitvoeren. In dit hoofdstuk geven we een overzicht van wat er in de eerste vier maanden van 2020 is in werking is gezet en gerealiseerd.

Wet vereenvoudiging beslagvrije voet

Op 1 januari 2021 moet de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet in werking treden. De beslagvrije voet is het bedrag dat schuldenaren minimaal nodig hebben om van te leven en waar schuldeisers niet aan mogen komen. Dit wetsvoorstel heeft tot doel om de vaststelling van de beslagvrije voet te vereenvoudigen en te verbeteren, waardoor het bestaansminimum van de debiteur beter gegarandeerd kan worden. Onder de huidige regelgeving heeft UWV bij het berekenen van de beslagvrije voet veel gegevens nodig die de betrokkene zelf moet aanleveren. De vereenvoudiging zorgt er onder andere voor dat de berekening van de beslagvrije voet minder afhankelijk is van de gegevens die betrokkene zelf aanlevert. Dat kan dankzij het gebruik van gegevens over de leefsituatie, het belastbaar inkomen en de ontvangen toeslagen die aanwezig zijn in de BRP en de polisadministratie en bij de Belastingdienst.

De wet raakt UWV op vier manieren. Ten eerste als beheerder van de polisadministratie. Daarnaast omdat deurwaarders, gemeenten en de SVB beslag kunnen leggen op door UWV betaalde uitkeringen. UWV vordert zelf ook uitkeringen die ten onrechte betaald zijn terug en we innen boetes. Tot slot werkt UWV intensief samen met de andere betrokken partijen aan de tijdige implementatie van de wet. In samenwerking met de Stichting Inlichtingenbureau wordt een rekenmodule gebouwd die beslagleggende partijen moet helpen de beslagvrije voet op de juiste wijze vast te stellen.

De werkzaamheden voor de implementatie liggen op schema. De bouw van de rekenmodule vordert gestaag en er wordt gewerkt aan een opleidingsplan. Het thuiswerken levert vooralsnog geen grote hinder op, voor het opleiden van de medewerkers in het najaar is dat wel een uitdaging.

Wet tegemoetkomingen loondomein

In februari 2020 hebben we met de Wtl-rekenmachine de voorlopige berekeningen gemaakt voor het lage-inkomensvoordeel (LIV, een tegemoetkoming in de loonkosten), het jeugd-LIV en het loonkostenvoordeel (LKV). De voorlopige berekeningen plus bijlagen zijn succesvol verstuurd naar de Belastingdienst die deze op zijn beurt tijdig, vóór 16 maart, per post heeft verstuurd. 1.000 grote werkgevers hebben - in verband met de grootte van de bijlage - het bericht digitaal kunnen ophalen. De 144.720 verstuurde berekeningen hebben betrekking op 799.593 werknemers voor wie de werkgever recht heeft op een of meer tegemoetkomingen. Het gaat daarbij om in totaal bijna € 728 miljoen, waarvan circa € 523 miljoen voor het LIV, circa € 63 miljoen voor het jeugd-LIV en circa € 143 miljoen voor het LKV.

We hebben van werkgevers minder reacties op de voorlopige berekeningen ontvangen dan verwacht. Het is nog onduidelijk of dit komt doordat werkgevers inmiddels bekender zijn met de inhoud van de Wtl-wetgeving of dat het een gevolg is van de coronacrisis. We houden er rekening mee dat de aantallen bezwaren die later in het jaar volgen hoger zullen liggen dan oorspronkelijk werd verwacht.

Wet invoering extra geboorteverlof

Met de Wet invoering extra geboorteverlof (WIEG) hebben partners per 1 juli 2020 recht op een aanvullend geboorteverlof van maximaal vijf weken, met een uitkering van 70% van het (gemaximeerde) dagloon. UWV gaat deze uitkering verzorgen. We leggen momenteel de laatste hand aan de voorbereiding voor de implementatie per 1 juli 2020.

Wet invoering betaald ouderschapsverlof

Het wetsvoorstel Wet invoering betaald ouderschapsverlof (Wibo) introduceert per 1 augustus 2022 een nieuwe uitkering bij ouderschapsverlof van maximaal negen weken. Deze uitkering wordt verstrekt boven op de bestaande uitkeringen bij zwangerschaps- en bevallingsverlof en bij aanvullend geboorteverlof. In april 2020 hebben we een uitvoeringstoets uitgebracht op het wetsvoorstel. Op verzoek van de minister onderzoekt UWV nu de internationale aspecten van het wetsvoorstel. Onder voorbehoud van verdere details over internationale aspecten en lagere regelgeving verwachten we in oktober 2020 te kunnen starten met de implementatie van deze wet.

Wet arbeidsmarkt in balans

De Wet arbeidsmarkt in balans (Wab) is op 1 januari 2020 in werking getreden. Het doel van de Wab is om vaste contracten aantrekkelijker te maken voor werkgevers en flexkrachten meer perspectief op zekerheid te bieden. De Wab heeft geleid tot aanpassingen van diverse onderwerpen in het arbeidsrecht (zoals de cumulatiegrond, de definitie van payrollwerkgever, payrollwerknemer en ketenregeling). De sectorale WW-premiedifferentiatie is per 1 januari 2020 vervangen door premiedifferentiatie op basis van de soort arbeidsovereenkomst. Een werkgever komt in aanmerking voor de lage premie als er sprake is van een schriftelijke arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd, waarbij geen sprake is van een oproepovereenkomst. UWV maakt de aard van het arbeidscontract sinds januari 2020 inzichtelijk via het digitale verzekeringsbericht dat alle werknemers kunnen inzien op Mijn UWV. In april is het formulier voor correctieverzoeken opgeleverd. Verder krijgt UWV de taak om, met ingang van april 2021, de Belastingdienst na afloop van het aangiftejaar te informeren over gevallen waarin niet een lage maar een hoge premie afgedragen had moeten worden. Dit is aan de orde als een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd binnen twee maanden na aanvang toch wordt ontbonden en als de werknemer voor minstens 30% meer uren loon ontvangt dan voor dat jaar contractueel is overeengekomen. De levering van signalen zal in augustus 2020 gereed zijn, de applicatie voor de uitvoerings– en beheerorganisatie in januari 2021.

In januari 2020 zijn we gestart met een analyse naar de effecten van afwijkende bepalingen in individuele arbeidsovereenkomsten en cao's op het vaststellen van opzegtermijnen, proeftijd en de toetsing van de ketenbepalingen. Op basis van deze analyse kunnen we nadere adviezen uitbrengen over de wijze waarop cao-bepalingen meegenomen kunnen worden bij het beoordelen van de aanvragen voor een uitkering. We informeren het ministerie van SZW binnenkort over de uitkomsten van dit onderzoek.

Regeling compensatie transitievergoeding

De Regeling compensatie transitievergoeding kent twee regelingen. Ten eerste kunnen werkgevers sinds 1 april 2020 compensatie vragen voor de aan langdurig arbeidsongeschikte werknemers betaalde transitievergoedingen. UWV voert deze regeling uit. De regeling kent een terugwerkende kracht voor transitievergoedingen die sinds 1 juli 2015 zijn betaald aan langdurig zieke werknemers. De tweede regeling geldt in situaties waarin er sprake is van ziekte, arbeidsongeschiktheid of overlijden van de werkgever. Die regeling moet op 1 januari 2021 in werking treden. UWV werkt momenteel aan de implementatie daarvan. Hierbij loopt nog een discussie over de rol van de verzekeringsarts bij ziekte van een werkgever.

Wet banenafspraak en quotum arbeidsbeperkten

De Wet banenafspraak en quotum arbeidsbeperkten regelt dat werkgevers uit zowel de private als publieke sector gezamenlijk 125.000 banen creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Daarnaast bepaalt de wet dat er, wanneer deze afspraak niet wordt gerealiseerd, een quotumheffing wordt opgelegd. De wet is per 3 december 2019 aangepast: de uitvoering van de quotumheffing is opgeschort tot 2022. Eind 2019/begin 2020 is met het ministerie van SZW en de Belastingdienst diverse malen overlegd over de opzet van een vereenvoudigde quotumregeling. Deze moet per 2022 in werking treden. Eind februari heeft UWV het verzoek voor een uitvoeringstoets op de regeling ontvangen van het ministerie van SZW. Deze toets heeft vanwege de uitbraak van het coronavirus en de implementatie van de NOW een tijd stilgelegen en zal eind mei afgerond worden.

Wet vereenvoudiging Wajong

Het doel van het wetsvoorstel Wet vereenvoudiging Wajong is het wegnemen van knelpunten die de participatie van mensen met een Wajong uitkering op de arbeidsmarkt belemmeren. Een tweede doel is het vereenvoudigen en harmoniseren van de verschillende regelingen (oude Wajong, Wajong 2010 en Wajong 2015), om zo het geheel eenvoudiger en overzichtelijker te maken. UWV heeft in 2019 en 2020 via meerdere uitvoeringstoetsen de consequenties in kaart gebracht voor de uitvoering van de Wet vereenvoudiging Wajong. We houden bij de implementatie rekening met de wens van de Eerste Kamer dat de maatregelen omtrent het schrappen van de studieregeling in de Wajong 2010 en de uitsluitingsgrond voor studeren in de Wajong 2015 per 1 september 2020 in werking treden. Concreet betekent dit dat Wajongers die al studeren een volledige uitkering krijgen en dat Wajongers die van plan zijn te gaan studeren niet gekort worden. Daarnaast kunnen jonggehandicapten zonder arbeidsvermogen die aan de voorwaarden voldoen al tijdens hun studie in aanmerking komen voor een Wajong-uitkering. Alle andere maatregelen, inclusief de nieuwe rekenregels voor inkomensondersteuning, gaan in op 1 januari 2021. Dit betekent dat het uiteindelijke effect op het bruto-inkomen van de meeste mensen met een Wajong-uitkering pas in 2021 merkbaar is. Tijdens het parlementaire proces zijn er diverse wijzigingen in het wetsvoorstel Wet vereenvoudiging Wajong aangebracht. Deze wijzigingen hebben het wetsvoorstel nog een stuk ingewikkelder gemaakt. Dat maakt het niet alleen lastiger om uit te voeren, maar ook moeilijker om goed te begrijpen. We verwachten daarom veel vragen vanuit de doelgroep over de nieuwe regels en zien het risico dat niet alle regels even helder en begrijpelijk uit te leggen zijn. Met het programma Vereenvoudiging Wajong implementeren we de wijzigingen in systemen, processen en werkwijzen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van het wetsvoorstel en de daarbij behorende lagere regelgeving. Het programma zorgt ook voor de communicatie naar onze klanten en externe stakeholders.

Loondoorbetaling bij ziekte

Het ministerie van SZW heeft eind april 2020 een conceptwetsvoorstel Maatregelen loondoorbetaling bij ziekte en WIA ter advisering voorgelegd aan de Raad van State. Hierin wordt geregeld dat UWV zich bij het verrichten van de toets op de re-integratie-inspanningen (RIV-toets) van een werkgever en diens zieke werknemer moet baseren op het advies van de bedrijfsarts over de belastbaarheid van de zieke werknemer. De overige twee onderdelen uit het oorspronkelijke conceptwetsvoorstel zijn ingetrokken (premievermindering voor het Arbeidsongeschiktheidsfonds en gedurende vijf jaar geen herbeoordeling van een WIA-gerechtigde wegens het verkrijgen van inkomsten).

In de uitvoeringstoets op het oorspronkelijke conceptwetsvoorstel van augustus 2019 is bij het onderdeel RIV-toets als noodzakelijke voorwaarde opgenomen dat UWV op uiterlijk 1 juli 2020 inzichtelijk moet hebben op welke wijze de bedrijfsarts tot zijn advies over de belastbaarheid komt. Het is aan het ministerie om uitwerking te geven aan deze voorwaarde. Dit heeft onderzoekers een opdracht verstrekt om inzichtelijk te maken hoe bedrijfsartsen tot hun adviezen komen, op grond van uniforme definities en referentiewaarden. Inmiddels is duidelijk geworden dat de onderzoekers pas begin december 2020 met een eerste opzet komen. Dat leidt ertoe dat uitvoering van het wetsvoorstel per 1 januari 2021 niet mogelijk is. We zijn hierover met het ministerie van SZW in gesprek.

Wet arbeid vreemdelingen

We hebben in de eerste twee maanden van 2020 een uitvoeringstoets gedaan op de herziening van de Wet arbeid vreemdelingen (Wav) en het conceptontwerpbesluit tot herziening van het Besluit uitvoering Wet arbeid vreemdelingen (BuWav 2021). De herziening van de Wav is het gevolg van afspraken die in het regeerakkoord zijn gemaakt. Onder andere de geldigheidsduur van tewerkstellingsvergunningen wijzigt: ze kunnen weer voor drie jaar worden afgegeven in plaats van voor de huidige duur van een jaar. De beoogde ingangsdatum is 1 januari 2021.

Digitale overheid

In het regeerakkoord is een aantal generieke maatregelen geformuleerd voor de vernieuwing van het openbaar bestuur en de ICT-dienstverlening. Deze maatregelen vallen onder verantwoordelijkheid van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). De Wet open overheid maakt deel uit van dit maatregelenpakket. UWV heeft begin 2019 een uitvoeringstoets gedaan. Momenteel zijn we in afwachting van een volgende versie van dit wetsvoorstel.

Daarnaast loopt er nog een aantal overheidsbrede wetstrajecten via het ministerie van BZK:

- Voor de modernisering van de BRP participeerde UWV in 2019 in het traject van het ministerie van BZK waarin breed wordt nagedacht over een toekomstige registratie van persoonsgegevens. Daarnaast levert UWV een bijdrage aan de visie op de Regie op Gegevens van hetzelfde ministerie. Dit traject loopt door in 2020.
- De Wet digitale overheid beoogt onder meer om generieke regels op te stellen voor veilig en betrouwbaar inloggen bij overheidsorganisaties voor burgers en bedrijven en verplicht enkele open standaarden via lagere regelgeving. Ook zal de wet de erkenning regelen van (private) aanbieders van middelen en diensten voor identificatie en authenticatie. UWV is in 2019 gestart met het toetsen van lagere regelgeving voor deze wet. Dit loopt door in 2020. In het eerste tertaal is een uitvoeringstoets opgeleverd voor de eerste drie onderdelen van het wetsvoorstel. De beoogde ingangsdatum van 1 juli 2020 staat evenwel vanwege de corona-maatregelen onder druk. De Tweede Kamer heeft het wetsvoorstel op 18 februari 2020 aangenomen, maar behandeling in de Eerste Kamer is vooralsnog opgeschort. UWV zet intussen zelf al wel in op het verhogen van de beveiligingsniveaus op de eigen portalen: dat doen we via eHerkenning voor werkgevers en via DigiD betrouwbaarheidsniveau Midden (en DigiD Machtigen) voor burgers.
- De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) betreft een aanpassing op de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en geeft burgers en bedrijven onder andere recht op digitale dienstverlening. De wet ligt momenteel ter behandeling voor in de Tweede Kamer. UWV is al gestart met voorbereidende werkzaamheden voor implementatie van de wet. Naar verwachting heeft het voorstel een grote impact op UWV. In het tweede tertaal wordt het projectplan opgeleverd.

6. Toekomstbestendige organisatie

Om onze taken nu en in de toekomst goed te kunnen uitvoeren, zijn deskundige medewerkers en een goede interne organisatie van groot belang. We werven nieuwe medewerkers op kritische functies en in verband met de extra werkzaamheden die ons te wachten staan. De komende periode gaan we opschalen met in ieder geval ruim 800 fte's. We vinden het belangrijk dat medewerkers goed passen op de plek waar ze werken en dat ze hun werk goed en met plezier kunnen doen. Daarom investeren we in een open cultuur, leren en ontwikkelen, zelfregie en diversiteit. Via de UWV Kennisagenda ontwikkelen we kennis die helpt om de dienstverlening en het vakmanschap van UWV'ers te verbeteren. Adequate ICT is bij alles een randvoorwaarde. De toenemende rol van dataverkeer vraagt om extra aandacht voor informatiebeveiliging en bescherming van privacy.

6.1. Strategisch personeelsbeleid

De afgelopen jaren leidde het hrm-beleid van veranderen zonder boventalligheid en inzet op premobiliteit tot een sterke door- en uitstroom van medewerkers en een minimaal aantal boventalligen per eind 2019. Daarnaast is ons personeelsbestand in de afgelopen jaren vergrijsd met als gevolg een aanzienlijke pensioenuitstroom in de komende jaren. Sinds maart 2020 is er een plotselinge en grote toename van werk in de uitvoering van UWV als gevolg van de coronacrisis.

We staan als organisatie dan ook voor een grote instroomopgave. Hoe realiseren we zowel kwalitatief als kwantitatief een toekomstbestendig personeelsbestand in een toekomst die nog niet goed te overzien is? Een belangrijke basis hiervoor vormt onze strategische personeelsplanning. Daarin komt onder andere de grote wervingsnoodzaak van schaarse professionals naar voren zoals verzekeringsartsen, arbeidsdeskundigen, ICT-experts en data-analisten. En actueel is de werving van onder andere administratief– en wetstechnisch medewerkers voor de uitvoering van de NOW en aanvullende regelingen. We investeren dan ook sterk in de positionering van UWV als aantrekkelijk werkgever en in het optimaliseren van onze wervings- en selectie-inspanningen. Op het gebied van werving en selectie loopt het merendeel van de procedures door, veelal digitaal. Sinds april voeren we sollicitatiegesprekken ook via beeldbellen.

De afgelopen jaren is er (te) veel bezuinigd. We hadden daardoor te weinig ruimte voor de ontwikkeling van het vakmanschap van onze medewerkers, terwijl het belang daarvan juist toeneemt. We zijn daarom begonnen een inhaalslag te maken. Dit betekent dat we veel investeren in verruiming van de leer- en ontwikkelmogelijkheden voor onze medewerkers. Daarnaast zijn we ons bewust van onze maatschappelijke positie en vinden we dat ons personeelsbestand een afspiegeling moet zijn van de samenstelling van onze maatschappij. Om die reden zijn en blijven diversiteit en inclusiviteit belangrijke speerpunten in ons meerjarig hrm-beleid.

Verreweg de meeste UWV-medewerkers werken in de context van de coronacrisis thuis. Om medewerkers goed te ondersteunen en te informeren is sterk ingezet op IT-middelen en -mogelijkheden en op dagelijkse communicatie en beantwoording van veelgestelde vragen via de digitale werkplek. Ook is er veel aandacht voor het onderlinge contact, de balans werk-privé en het fysieke en mentale welbevinden van medewerkers. Voor het laatste is onder andere een interne pool van coaches beschikbaar gemaakt. Verder hebben we een miniwerkbelevingsonderzoek ingezet naar het welbevinden en de ervaringen met thuiswerken van medewerkers. Hieruit komt naar voren dat medewerkers zich goed ondersteund en geïnformeerd voelen, zowel technisch als in bredere zin, en vinden dat zij hun werk goed kunnen doen. Over het algemeen voelen medewerkers zich zeker over hun gezondheid en die van hun naasten, al is twee derde van de medewerkers bezorgd over de crisis en wat ermee samenhangt. Medewerkers zijn redelijk goed in staat om de balans te houden tussen werk en privéleven. Wat lager is de waardering voor het effectief samenwerken met collega's.

Personeelsbeleid

Volgens de huidige verwachtingen hebben we dit jaar ruim 800 extra fte's nodig. In de eerste vier maanden van 2020 steeg het aantal medewerkers van UWV met 2,8%, het aantal fte's met 2,7%. Dit geldt voor zowel tijdelijke als vaste arbeidsplaatsen. We werken ook met tijdelijke contracten omdat een deel van onze werkzaamheden conjunctuurgevoelig is, of als opstapje naar een vast contract bij gebleken geschiktheid. Het aantal tijdelijke arbeidsplaatsen is vooral toegenomen door de komst van uitkeringsdeskundigen, adviseurs werk, verzekeringsartsen en handhavingsdeskundigen. Het aantal vaste arbeidsplaatsen is met name toegenomen door de opschaling van het aantal klantadviseurs bij ons Klantencontactcentrum (KCC). In verband met de invoering van de Wet arbeidsmarkt in balans (Wab) zijn we eind 2019/begin 2020 begonnen met het omzetten van de flexibele arbeidsplekken voor deze functie naar vaste arbeidsplaatsen, waardoor uitzendkrachten én ook interne medewerkers een vaste aanstelling kregen. In de eerste vier maanden van 2020 zijn 112 flexkrachten in vaste dienst gekomen. Ten opzichte van december 2019 is het aantal flexkrachten met 140 gedaald. In de eerste vier maanden van 2020 verliet in totaal 1,5% van onze vaste medewerkers de organisatie. Er is 1 medewerker boventallig geworden. Eind april 2020 waren er in totaal nog 28 medewerkers boventallig.

Tabel: Aantal medewerkers

	Eind april 2020	Eind december 2019
Medewerkers		
Vaste medewerkers	16.398	16.233
Tijdelijke medewerkers	2.360	2.011
Totaal	**18.758**	**18.244**
Fte's	**16.459**	**16.028**
Externe medewerkers	553	635
Flexkrachten	1.440	1.580

In 2020 geven we een breder vervolg aan onze LinkedIn carrièrepagina die in 2019 nog als pilot liep voor met name medische en ICT-vacatures. Ook is een UWV-breed programma voorbereid dat nieuwe UWV-medewerkers tijdens hun eerste maanden snel en goed wegwijs maakt in de inhoud en de organisatie. Vanwege de coronacrisis is de livegang van het programma op 1 april 2020 uitgesteld en bieden we het programma tijdelijk vooral digitaal aan. Om te beginnen met een e-zine voor alle nieuwe medewerkers en een aantal e-learnings naar eigen keuze. Vanaf juni komen hier nieuwe elementen bij als daadwerkelijke vervanging van de presentaties op de introductiedag. In de loop van de zomer zullen we elementen ook op maat toepassen in de anderhalvemetersamenleving. Daarnaast houden we tot en met 2021 met enkele enquêtes de vinger aan de pols bij de jongere UWV-medewerkers als het gaat om hun loopbaan- en ontwikkelbehoeften. Hiermee willen wij meer grip krijgen op het welbevinden van deze groep medewerkers, zodat we hun mogelijke uitstroom kunnen ombuigen naar doorstroom en de instroom van meer jongere medewerkers kunnen bevorderen. De dienstverlening van de loopbaancentra is van premobiliteit voor specifieke groepen verschoven naar loopbaancoaching, persoonlijke ontwikkeling en arbeidsmarktperspectief voor alle medewerkers. Met de loopbaancentra organiseren we activiteiten in de lijn van de cao-afspraken met doelgroepen (generaties). Gerealiseerd zijn dialoogsessies met 55-plus medewerkers (650 deelnemers) om van hen te horen wat hen bezighoudt en wat zij nodig hebben om de komende jaren vitaal en met plezier te blijven werken. Met de uitkomsten van die sessies bieden de loopbaancentra management informatie en tools en de medewerkers een platform om vitaal en inzetbaar te blijven. Leren en ontwikkelen heeft focus via het programma Vertrouwen in vakmanschap. Alle medewerkers kunnen sinds begin dit jaar op eigen initiatief gebruik maken van een online all-you-can-learn aanbod van 2.000 opleidingen.

Diversiteit en inclusiviteit

We willen dat UWV zo veel mogelijk een afspiegeling is van de maatschappij en dat alle medewerkers zich binnen UWV gewaardeerd, gerespecteerd en op hun gemak voelen. Zo streven we naar meer diversiteit in de hogere salarisschalen. Voor managementfuncties werken we intussen samen met een partij gespecialiseerd in de werving en selectie van medewerkers met een niet-westerse (cultureel diverse) achtergrond. Een coachingprogramma en een crossmentoringprogramma voor cultureel diverse medewerkers en jongere medewerkers wordt opgestart zodra de coronacrisis daar ruimte voor biedt. Dat laatste geldt ook voor deelname aan het Charter Cultureel Talent naar de Top dat is gericht op de deelname van medewerkers met een niet-westerse achtergrond aan de (sub)top van de organisatie.

Voor de deelname van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt heeft UWV zich ten doel gesteld om in het kader van de banenafspraak in de periode tot eind 2020 500 duurzame arbeidsplaatsen op maat te creëren. Intussen hebben we er hiervan 361 gerealiseerd. Hiermee lopen we achter op onze eigen planning. Gegeven de betrokkenheid van managers en collega's verwachten we dat we de beoogde 500 arbeidsplaatsen in 2021 zullen kunnen realiseren. We zetten hierop ondanks de coronacrisis extra in. Managers en werkbegeleiders hebben extra aandacht voor deze collega's, om uitstroom te voorkomen.

Via het traject Talentontwikkeling inclusief bieden we kandidaten uit de banenafspraak een opstap om aan de slag te gaan en werkritme te krijgen. Het project biedt een kennismakings- en inwerkperiode voor een secretariaat-ondersteunende functie, waarna de deelnemers kunnen doorstromen naar een daadwerkelijke arbeidsplaats. Sinds september 2018 hebben zo 6 geselecteerde deelnemers ondersteuning gekregen. Allemaal zijn zij doorgestroomd naar een daadwerkelijke functie. De inzet om Talentontwikkeling inclusief te verbreden naar andere onderdelen binnen UWV is als gevolg van de coronacrisis tijdelijk gestagneerd. Datzelfde geldt ook voor de start van de Traineepool 2020, die is uitgesteld tot september. Ook dit jaar zijn 130 plekken voor trainees beschikbaar. Onder de deelnemers bevinden zich 20 medewerkers uit de doelgroep voor de banenafspraak en circa 15 statushouders, allen met hbo-wo-niveau.

Zoals afgesproken in een GGZ-convenant richten we ons ook op medewerkers met een psychische kwetsbaarheid. De plaatsing op reguliere UWV-vacatures van kandidaten die in een IPS-traject zitten zal in 2020 en 2021 worden ondernomen vanuit het project Banenafspraak, - dit ligt op dit moment echter stil in verband met de coronacrisis. Voor medewerkers met een psychische kwetsbaarheid en alle belangstellende collega's organiseerden we begin maart een bijeenkomst over de vraag in welke mate openheid over psychische kwetsbaarheid behulpzaam is bij het werk.

Intensivering Vertrouwen in vakmanschap

De enorme inzet, samenwerking en creativiteit van alle UWV'ers om nieuwe processen op te zetten maar ook om de dagelijkse taken doorgang te laten vinden sinds de coronamaatregelen, is een prachtig voorbeeld van het vertrouwen dat we in elkaar mogen hebben en het vakmanschap waar UWV voor staat. Het laat zien waarom het zo belangrijk is dat we blijven investeren in ons vakmanschap en in elkaar. Een aantal activiteiten om Vertrouwen in vakmanschap te intensiveren is na half maart 2020 tijdelijk stilgelegd vanwege de coronacrisis, maar een deel loopt vanwege dit belang ook gewoon door.

Onze medewerkers hebben behoefte aan duidelijke kaders en aan vertrouwen om daarbinnen hun werk te doen. Vakmanschap betekent allereerst dat een medewerker zijn kennis en kunde effectief en klantgericht in de praktijk brengt. Ook betekent het dat de medewerker inzicht heeft in de context van zijn werk en in de reden waarom onze politieke opdrachtgevers bepaalde keuzes maken. De intensivering van Vertrouwen in vakmanschap (iViv) is een beweging die continu het bewustzijn van vakmanschap en vertrouwen verstrekt en verankert. Er is een iViv-kerngroep samengesteld (met vertegenwoordiging vanuit alle divisies en directies) die bij alle activiteiten zal aansluiten. Door de uitbraak van het coronavirus en de daarmee gepaard gaande beperkingen is de intensivering van Vertrouwen in vakmanschap eind maart herijkt.

Een belangrijk onderdeel van Vertrouwen in vakmanschap is het gesprek op alle niveaus tussen medewerker en manager over de opdracht van UWV, de bedoeling, de resultaten die worden verwacht, de ruimte die medewerkers hebben om een eigen invulling aan de dienstverlening te geven en de dilemma's die ze daarbij ervaren. Om een eerste invulling te geven aan het gesprek over dilemma's en om het management beter te faciliteren in het structureel voeren van deze gesprekken, worden in 2020 in alle districten dialoogsessies georganiseerd. In februari en maart 2020 hebben 2 van de 3 geplande dialoogsessies plaatsgevonden. Hierin gingen 100 managers en medewerkers samen met de raad van bestuur de dialoog aan over dilemma's op het spanningsveld tussen controle, dienstverlening, efficiëntie en effectiviteit. Wegens de coronabeperkingen voor het bijeenkomen van grotere groepen is de derde bijeenkomst uitgesteld. Dit geldt ook voor de voorbereidingen voor de 3 dialoogsessies die in de maanden mei tot september zouden plaatsvinden.

Via informatie op intranet en via masterclasses geven we meer aandacht aan de inhoud en het kader van onze opdracht. De kaders voor onze uitvoering zijn vastgelegd in wet- en regelgeving, maar ook in aanvullende afspraken met het ministerie van SZW. We brengen deze aanvullende (maatschappelijke) afspraken nu in beeld. De hiervoor ontwikkelde tool UWV Inzicht laat zien in welk bedrijfsonderdeel en waar in het totale proces de betreffende afspraak thuishoort en biedt context over de uitvoering van ons beleid. UWV Inzicht is voor iedere UWV-medewerker in te zien en te gebruiken bij de dagelijkse werkzaamheden. UWV Inzicht is inmiddels gereed voor de belangrijkste acht wet -en regelgevingen. Daarnaast worden masterclasses aangeboden die inzicht geven in de werkrelatie van UWV met het ministerie van SZW (opdrachtgever en eigenaar) en wordt rond een specifiek thema het verdiepende gesprek gefaciliteerd. Door de coronabeperkingen zijn geplande masterclasses en de actieve lobby voor de organisatie van masterclasses later in het jaar uitgesteld.

Om het vakmanschap verder te versterken en het vertrouwen te verhogen is een analyse van de curricula uitgevoerd. Er is een leerklimaatscan opgezet die inzicht geeft in de sterktes en uitdagingen van het leerklimaat binnen UWV. Deze scan is nog niet uitgevoerd in verband met veiligheidsissues met de leverancier van het platform. Op basis van de scan zullen de verbeteracties en prioriteiten worden bepaald. Ook wordt er een 'fundament' vastgesteld van kennis over bijvoorbeeld wet- en regelgeving die relevant is voor elke UWV-medewerker. Alle UWV-curricula zullen hiermee worden aangevuld. Verder organiseren we vakinhoudelijke dagen voor professionals en specialisten. Om de samenwerking en het vertrouwen binnen teams te verbeteren, hebben we eerder dit jaar een aantal Bouwen aan vertrouwen-bijeenkomsten gehouden. Verdere geplande sessies kunnen vanwege de beperkende maatregelen voorlopig geen doorgang vinden. De voorbereidingen met de aangemelde teams lopen door en er worden plannen gemaakt voor structurele intervisie binnen UWV.

Een ander belangrijk onderwerp waarmee iViv raakvlakken heeft is de versterking van risicomanagement bij UWV. In januari heeft de Groepsraad (de raad van bestuur en de directeuren van divisies en stafdirecties van UWV) een workshop politiek-bestuurlijke sensitiviteit gedaan onder begeleiding van het COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement, waar is besproken hoe je risico's kunt herkennen en de impact hiervan in kunt schatten. Dit is ter plekke toegepast op een aantal door directieleden ingebrachte UWV-casussen. Dit heeft geleid tot verhoogde bewustwording rondom risico's. In het vervolgtraject wordt met elke managementlaag gereflecteerd op de mate waarin er al sprake is van goed risicoleiderschap, te beginnen bij de raad van bestuur. Na de Groepsraad volgen ook de andere managementlagen en na het management de andere organisatielagen. Op basis hiervan zullen verbeteracties worden gedefinieerd en uitgerold.

Integriteit en openheid

We investeren nadrukkelijk in de openheid en integriteit van onze organisatie. Burgers moeten erop kunnen vertrouwen dat de medewerkers van UWV integer handelen, correct met informatie omgaan en geen misbruik maken van hun positie. Afspraken en spelregels voor integer gedrag staan beschreven in onze gedragscode. We stimuleren met verschillende bewustwordingsactiviteiten dat nieuwe en zittende medewerkers zich bewust zijn van het belang van integer handelen.

In de eerste vier maanden van 2020 ontvingen we 57 meldingen van mogelijke integriteitsschendingen. In 46 gevallen ging het om een UWV-medewerker en 11 keer waren het klanten of derden. Er zijn 31 integriteitsonderzoeken gestart en 28 zaken werden volledig afgesloten (waarvan 14 zaken uit 2019). Niet elke melding heeft geleid tot een onderzoek. Soms werd in overleg met de melder gekozen voor een andere interventie, soms was er te weinig concrete informatie aanwezig om een onderzoek te rechtvaardigen. Ook waren er meldingen die niet bleken te gaan over een mogelijke schending van de integriteit. Deze meldingen werden overgedragen aan bijvoorbeeld de klachtenservice van UWV of het bedrijfsonderdeel Handhaving. Tegen UWV-medewerkers zijn naar aanleiding van een integriteitsschending 7 keer arbeidsrechtelijke maatregelen getroffen, uiteenlopend van een mondelinge waarschuwing tot beëindiging van het dienstverband. Dit laatste gebeurde 1 keer. In het eerste tertaal is er 1 keer aanleiding geweest voor een strafrechtelijke aangifte tegen een UWV-medewerker. Het aantal integriteitsmeldingen is als gevolg van de beperkende maatregelen in verband met de coronacrisis sinds half maart afgenomen.

Alle nieuwe medewerkers en medewerkers die nog geen managementfunctie hebben en intern op een managementfunctie solliciteren, vragen we om een verklaring omtrent gedrag (vog). Bij functies met bijzondere vertrouwelijkheid checken we altijd op referenties en diploma en verrichten we onderzoek in openbare bronnen. De ondernemingsraad heeft eerder ingestemd met een derde niveau van screening voor nieuwe medewerkers in data-analyseomgevingen. Momenteel is er een instemmingsaanvraag om dit niveau van screening ook in te voeren voor bestaande medewerkers in deze omgevingen.

In verband met de per 1 januari 2020 in werking getreden Wet normalisering rechtspositie ambtenaren (Wnra) waren alle voorbereidingen getroffen voor het afleggen van de eed of belofte door alle medewerkers van UWV in maart 2020 tijdens de Week van Waarden In verband met de coronacrisis is de Week van Waarden uitgesteld tot een nog nader te bepalen tijdstip in het najaar van 2020. Nu we meer zicht krijgen op de impact van de crisis doet zich de vraag voor of een ‘copy paste’ van de Week van Waarden naar het najaar nog wel realistisch en verantwoord is, ook al houden we rekening met de anderhalve meter als het nieuwe normaal. Om deze redenen is gekeken naar mogelijke alternatieve scenario’s. Besloten is de eed af te laten leggen, trapsgewijs vanaf de hoogste echelons tot op medewerkerniveau. Dit gebeurt ten overstaan van de eigen leidinggevende in bijvoorbeeld reguliere werkoverleggen op kantoor, waar nodig aangevuld met beeldbellen.

Naar aanleiding van het vorig jaar uitgevoerde cultuuronderzoek is de aanbeveling gedaan om het instituut vertrouwenspersoon intern in te richten, met als doel om de zichtbaarheid en bereikbaarheid te vergroten. Ter voorbereiding op een voorstel daarvoor is gesproken met vertegenwoordigers van diverse vergelijkbare organisaties, onze commissie van externe integriteitsdeskundigen (CID) en de externe deskundigen die het cultuuronderzoek hebben uitgevoerd. Een notitie met een voorstel voor de wijze van interne inrichting van vertrouwenspersonen is inmiddels gereed en wordt momenteel intern afgestemd. Bij dit voorstel zijn ook de uitkomsten van een aantal rijksbrede onderzoeken naar de inrichting van vertrouwenspersonen betrokken.

6.2. Vernieuwen en vereenvoudigen ICT-landschap

Het is onze ICT-afdeling gelukt om binnen twee weken thuiswerken mogelijk te maken voor vrijwel al onze medewerkers. Intussen liep de reguliere ICT-dienstverlening aan de organisatie voor het overgrote deel door. De impact die het thuiswerken op de infrastructuur heeft, is een continu punt van aandacht voor ons en onze leveranciers. Nieuwe technologie wordt versneld ingezet. Daarbij hebben we expliciet aandacht voor de continuïteit, stabiliteit en veiligheid van zowel de individuele applicatie als het totale ICT-landschap. Daarnaast zijn voor de uitvoering van de NOW de benodigde ICT-specialisten vrijgemaakt. Ook hierbij is intensief samengewerkt met leveranciers. Om het goed te regelen zijn met hen de juiste afspraken gemaakt en contracten vastgesteld. In verband met al deze extra activiteiten hebben we reguliere werkzaamheden en projecten in enkele gevallen wat doorgeschoven. Deze worden alsnog met enige vertraging opgepakt. Voor de projecten geldt dit als er sprake is van een grote afhankelijkheid van de ICT-functionaliteit van de portalen werk.nl en uwv.nl en van het Klantencontactcentrum. Deze worden op dit ogenblik intensief gebruikt door burgers. Tot slot lopen projecten die op het punt staan te implementeren vertraging op. De implementatie-aanpak wordt uitgesteld en aangepast, bijvoorbeeld door online trainingen op te zetten omdat oorspronkelijk rekening was gehouden met fysieke instructiebijeenkomsten.

Keuzes blijven nodig

In de afgelopen jaren hebben we grote stappen gezet in de stabilisatie van ons ICT-landschap. Continuïteit van de dienstverlening en passende maatregelen voor informatiebeveiliging en waarborging van privacy blijven belangrijk. Eind 2019 en begin dit jaar hebben we in overleg met het Nationaal Cyber Security Centrum met succes afdoende maatregelen genomen voor de veiligheidsproblemen rond Citrix en de kwetsbaarheden in de kantoorautomatiseringssoftware van Microsoft. UWV-medewerkers hebben in deze periode een paar weken geen mogelijkheid gehad om buiten de UWV-kantoren te werken.

Verder zetten we in 2020 in op het vereenvoudigen en moderniseren van onze ICT. De komende jaren dragen grote trajecten zoals de vernieuwing van de datacenterdienstverlening en de transformatie van de ICT-landschappen van de divisies WERKbedrijf en Sociaal Medische Zaken hieraan bij. Daarnaast vraagt implementatie van gewijzigde en nieuwe wet- en regelgeving in 2020 veel van onze verandercapaciteit. We implementeren naast de wet- en regelgeving in het

domein van werk en inkomen ook relatief veel opdrachten die instromen vanuit andere domeinen. We implementeren bijvoorbeeld DigiD betrouwbaarheidsniveau Midden en DigiD Machtigen om ervoor te zorgen dat Mijn UWV en de Werkmap voldoen aan de Wet digitale overheid, die valt onder het ministerie van BZK. Om te voldoen aan de Handelsregisterwet, die valt onder het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) sluiten we aan op het Handelsregister van de Kamer van Koophandel als basisregistratie.

Sinds 2016 werken we met het meerjarig UWV Informatieplan (UIP), dat we jaarlijks actualiseren. In dit plan beschrijven we onze informatievoorzienings (IV)strategie. In het UIP is de spanning zichtbaar tussen onze ambitie om het ICT-landschap te vernieuwen, de implementatie van nieuwe wet- en regelgeving en de ICT-projecten die we willen uitvoeren om de dienstverlening aan de klant en de ondersteuning van onze eigen medewerkers te verbeteren. We hebben onvoldoende middelen beschikbaar om onze ambities te realiseren. Dit vraagt continu om het maken van lastige keuzes.

In het UIP hebben we voor 2020 negen strategische doelstellingen gedefinieerd. Daarnaast rapporteren we over de voortgang van zeven strategische doelstellingen uit vorige jaren. De strategische doelstellingen zijn in de paragrafen hierna gecursiveerd aangegeven. In dit verslag lichten we, aan de hand van de vier UIP-categorieën, kort toe welke resultaten zijn bereikt in de eerste vier maanden van 2020.

Naar een wendbare, effectieve en efficiënte IV-organisatie

Begin 2019 hebben de raad van bestuur en de ondernemingsraad van UWV afgesproken om vanaf juni 2019 in een praktijkjaar verder vorm te geven aan de organisatieveranderingen en de werkwijze die als oogmerk hebben de organisatie wendbaarder te maken en de kwaliteit te verhogen De voorbereidingen voor de formalisering van leidinggevende en sleutelposities voor het centrale CIO office en de decentrale IV offices zijn in volle gang. Dit geldt ook voor de inrichting van meer beleidsmatige processen. Om goed werkende (de)centrale portfoliotafels en besluitvorming over ontwerp en architectuur in te richten, krijgt de ondersteuning van portfoliomanagement en architectuurmanagement hierbij voorrang. Het voorgenomen besturingsmodel voor IV-veranderingen wordt nu bij twee divisies beproefd en er is een communicatieplan voor de bredere introductie van het model opgesteld.

UIP-categorie 1 - Stabiliteit, continuïteit en informatiebeveiliging

De continuïteit van onze dienstverlening is afhankelijk van de stabiliteit en betrouwbaarheid van ons ICT-landschap. We maken de huidige applicaties in dit landschap op korte termijn robuuster en stabieler en nemen maatregelen om de informatiebeveiliging naar een hoger niveau te tillen. Daarnaast werken we aan verdere ontkoppeling van het applicatielandschap en de infrastructuur, zodat onderlinge afhankelijkheden afnemen.

Strategische doelstellingen

In de afgelopen maanden hebben we gewerkt aan fase drie en vier van project Datafabriek. Doel van het project is een nieuwe datawarehouseomgeving te realiseren voor opslag, beheer en levering van gegevens voor eigen gebruik en gebruik door derde partijen zoals de SVB en het CBS. De derde fase van het project bestaat uit verwerving van tooling en de installatie hiervan. De installatie heeft enige vertraging opgelopen vanwege aanvullende eisen aan de ICT-infrastructuur. We leveren de strategische doelstelling uit 2019, *Datafabriek: basis op orde,* in 2020 op. In de vierde fase van het project realiseren we de nieuwe strategische doelstelling voor 2020: *beschikbaarstelling van de eerste set informatieproducten*. Oplevering van deze fase staat gepland voor eind 2020. Het Bureau ICT-Toetsing (BIT) is in maart gestart met toetsing van deze vierde fase op een wijze die past bij de huidige coronamaatregelen.

Om de *UWV Persoonsadministratie (UPA) gereed te maken voor aansluiting op de materiesystemen* die gebruikmaken van persoonsgegevens is de UPA zodanig vernieuwd dat het binnen UWV de centrale administratie voor adresgegevens van personen wordt. In de afgelopen maanden zijn bij het ontwikkelen van producten enkele complexiteiten gesignaleerd die opgelost moeten worden voordat aansluiting van de materiesystemen mogelijk is. Tot die tijd blijft de oude UPA-versie in bedrijf.

De IV voor de NOW is onder hoge druk tot stand gekomen en we verwachten dat een aantal aanvullende regelingen op korte termijn ook op die manier gerealiseerd moet worden. Hierbij wordt gebruikgemaakt van een verkort IV-proces en kortetermijn-IV-oplossingen. Afhankelijk van hoe lang de IV voor deze regelingen nodig is, moet later dit jaar bepaald worden of deze IV tijdelijk was en uitgezet kan worden of dat deze voor de (middel)lange termijn toekomstvast gemaakt moet worden.

De druk op en aandacht voor het IB&P-domein en in het bijzonder ook de governance neemt toe binnen UWV, mede vanwege de externe ontwikkelingen, de grootte van onze organisatie en de aard van onze wettelijke taken. In 2020 willen we *via een risicogestuurde aanpak voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR), de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en het Beleidskader Privacy.* Hiervoor is onder andere gewerkt aan logging en monitoring van applicaties, aansluiting van de meest risicovolle applicaties op het Security Information and Event Managementsysteem, implementatie van op de BIR gebaseerd encryptiebeleid en toepassing van het Secure Software Development framework. Zie verder ook paragraaf 6.3 Informatiebeveiliging en privacy.

We hebben de afgelopen maanden ook aan een strategische doelstelling uit 2019 gewerkt: de *up-to-date beveiliging van kritische data-analyseomgevingen* volgens de AVG. De technische implementatie is voor een deel van de data-

analyseomgevingen uitgevoerd (voor gegevens die we bij onze dienstverlening gebruiken). In mei 2020 worden de maatregelen opgeleverd die niet van het project Datafabriek afhankelijk zijn.

Groot onderhoud

In het kader van het programma Groot onderhoud wordt het applicatielandschap voorzien van geactualiseerde softwareversies voor infrastructuur en middleware, zodat bedrijfsapplicaties veilig en stabiel blijven. Via het ingerichte geautomatiseerde beheer kan het grootste deel van de applicatieaanpassingen eenvoudig in productie worden genomen. Enkele belangrijke trajecten zijn vorig jaar al gestart en zullen volgens planning in het eerste halfjaar van 2020 worden afgerond, waaronder groot onderhoud voor het klantvolgsysteem Sonar en het elektronisch archief. Ook zijn we gestart met groot onderhoud van de infrastructuur voor de betalingsstraten (MIMAS-cluster), waarbij structureel wordt samengewerkt met de divisie Uitkeren vanwege gelijktijdige functionele veranderingen binnen dit systeemcomplex.

Softwareontwikkeling en testen

We hebben in de eerste maanden van 2020 een visie op softwareontwikkeling en testen opgesteld. Deze is gericht op kwalitatief goede en snelle voortbrenging, met positief effect op de stabiliteit. De businesscase die deze visie ondersteunt wordt in het derde kwartaal opgeleverd.

UIP-categorie 2 - Wet- en regelgevingtrajecten

We maken goede afspraken met het ministerie van SZW om, waar mogelijk, de in het regeerakkoord vastgelegde ambities te kunnen realiseren en tegelijkertijd onze dienstverlening toekomstbestendig te maken. Door vroeg in beleidstrajecten af te stemmen over de relatie met ICT bevorderen we enerzijds dat ICT optimaal bijdraagt aan het realiseren van de beleidsdoelstelling en anderzijds dat de ontwikkelingen in lijn zijn met de modernisering van ons applicatielandschap of die zelfs versterken. In hoofdstuk 5 Nieuw beleid rapporteren we over onze inspanningen om nieuwe of veranderde wet- en regelgeving te implementeren. Vrijwel al deze trajecten leggen ook beslag op de beschikbare ICT-verandercapaciteit van UWV.

Voor de implementatie van het werkproces voor incasso via deurwaarders in opdracht van het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) hebben we de onvoorziene hindernissen opgelost die we vorig jaar constateerden in de keten van het berichtenverkeer en geautomatiseerde gegevensuitwisseling. Ook hebben we eerste ketentesten uitgevoerd. Voor gebruikers binnen en buiten UWV zijn de gevolgen beperkt. Zij blijven langer gebruikmaken van de huidige werkwijze.

UWV is verplicht om aan te sluiten op het nieuwe Europese systeem voor de elektronische uitwisseling van socialezekerheidsinformatie: EESSI. De Europese Commissie levert dit systeem. Doel is om de papieren communicatie tussen Europese socialezekerheidsorganen te vervangen door elektronische, volledig gestandaardiseerde berichtenuitwisseling. We werken aan een goed functionerende verbinding tussen UWV en het nationaal access point in Nederland. Een deel van de onvolkomenheden in de Europese gebruikersapplicatie voor EESSI is in de Europese release van november 2019 verbeterd. Deze release wordt momenteel getest. De Europese Commissie heeft aangegeven verdere verbeteringen door te voeren in de release van eind 2020. We willen eind november 2020 met een eerste proces voor de WW live gaan. Ondertussen heeft de Europese Commissie het voornemen geuit om de applicatie waarvan gebruik wordt gemaakt halverwege 2021 aan de lidstaten over te dragen.

Voorzieningen voor lagere wetgeving in het kader van (EU) Verordening 589/2016 inzake een Europees netwerk van arbeidsvoorziening (EURES) worden in het tweede kwartaal van 2020 in gebruik genomen. Het gaat om de transfer van cv's van werk.nl waarvan is aangegeven dat deze beschikbaar mogen worden gesteld op het EURES-portaal. Het nationaal coördinatiebureau NCO EURES Nederland heeft de Nederlandse bijdrage aan het performance measurement systeem voor 2019, de eindrapportage voor 2019 en het jaarplan voor 2020 tijdig opgeleverd. Het toelatingsportaal is bijgewerkt zodat het netwerk tussen 1 mei en 1 juli kan worden opengesteld voor de aanmelding van nieuwe leden en partners.

Per januari 2021 geldt de wettelijke verplichting om gebruik te maken van het Handelsregister (HR) van de Kamer van Koophandel als basisregistratie. We hebben de aansluiting op het HR in gang gezet. Daarnaast zijn de procedures voor de aansluiting op de KvK-dataservice gestart.

UIP-categorie 3 - Vereenvoudiging en vernieuwing ICT-landschap

We hebben in de afgelopen jaren meer aandacht gekregen voor vereenvoudiging en vernieuwing van het ICT-landschap. We vernieuwen ons ICT-landschap continu met vaak langlopende trajecten om het geleidelijk wendbaarder te maken en de verdergaande digitalisering te ondersteunen, zodat we ook in de toekomst betrouwbare dienstverlening kunnen bieden.

Strategische doelstellingen
Voor de doelstelling *basisinfrastructuur voor nieuw datacenter ingericht en waves 1 en 2 van de transitie afgerond* hebben we meer tijd dan verwacht nodig om de voorwaarden voor de transitie van applicaties af te ronden. De thuiswerkmaatregelen vanwege de uitbraak van het coronavirus hebben ook een negatieve impact op de voortgang. De migratie van de eerste applicaties (wave 1) is hierdoor een kwartaal uitgesteld. Dat heeft nu geen directe invloed op de planning voor de totale transitie in drie jaar tijd, maar het risico is aanwezig dat de planning van de eerste wave verder opschuift. Om dit risico te verminderen wordt intensief met de leverancier overlegd en samengewerkt. Wel is in de afgelopen maanden het fysieke datacenter opgeleverd, met beveiligingskooi, servers, de netwerkverbinding tussen UWV en het datacenter, en de benodigde geautomatiseerde monitoringvoorzieningen. Daarnaast hebben we gewerkt aan randvoorwaardelijke voorzieningen zoals datatransferservices en aan het informatiebeveiligingsplan.

Door technische vraagstukken is de landelijke implementatie van *e-afspraak bij de divisie Sociaal Medische Zaken (SMZ)* naar 2020 verplaatst. De afgelopen maanden hebben we de eerder geconstateerde performanceproblemen opgelost en de koppeling met het facilitymanagementinformatiesysteem gerealiseerd.

Voor realisatie van de strategische doelstelling *Basis klantbeeld burger beschikbaar voor Klantencontactcentrum (KCC)* is de klantbeeldapplicatie geïnstalleerd. Daarnaast hebben we gewerkt aan de servicekoppelingen van deze applicatie, zodat het primaire proces op termijn gebruik kan maken van eenduidige klantinformatie.

Voor operationele procesbesturing en casemanagement (OPB&CM) en voor business rules management (BRM) is de benodigde tooling verworven. OPB en BRM zijn geïnstalleerd. We zijn daarnaast gestart met de doelstelling *Ondersteuning ingericht voor gebruik van generieke IV-tooling voor business rules management en operationele procesbesturing door divisies.* Het projectteam heeft kennis over de toepassing van OPB&CM en BRM overgedragen aan onder andere de divisies die verantwoordelijk zijn voor de projecten Herontwerp WW (Uitkeren) en arbeidsjuridische dienstverlening (WERKbedrijf).

Een aantal applicaties draait op het platform OpenVMS. Omdat de ondersteuning hiervan op termijn zal stoppen, zijn we een *vooronderzoek OpenVMS* gestart om een alternatief voor dit platform te vinden. Binnen dit vooronderzoek is een marktonderzoek naar alternatieven voor OpenVMS uitgevoerd en zijn conceptbesliscriteria opgesteld om een keuze uit de alternatieven te kunnen maken.

Ook op het gebied van vereenvoudiging en vernieuwing werken we dit jaar aan de realisatie van doelstellingen uit voorgaande jaren. De *nieuwe WW-klantapplicatie* maakt het mogelijk om met bedrijfsregels (afspraken over het vertalen van beleid naar uitvoerbare technische regels) mensen die een WW-uitkering aanvragen gerichter te bevragen. Daardoor kan het aanvraagproces klantvriendelijk, efficiënter en sneller verlopen. Binnen het project is in de afgelopen maanden minder gerealiseerd dan gepland en er zijn inmiddels versnellingsmaatregelen ingezet. Het projectdossier is vanwege de budgetomvang van het project via het ministerie van SZW bij het BIT aangeleverd.

De toekomstvisie en strategie voor de transitie van de applicatielandschappen voor de divisies WERKbedrijf en Sociaal Medische Zaken zijn vastgesteld. De visie en strategie van de divisie WERKbedrijf krijgen vorm in het inmiddels gestarte programma WORKit. In de laatste week van juni 2020 wordt er middels interviews een Gateway review op dit programma uitgevoerd. De visie en strategie van de divisie Sociaal Medische Zaken zijn in januari 2020 vastgesteld. Er zijn drie vooronderzoeken gestart die bijdragen aan het fundament van de doelarchitectuur van deze divisie.

Voor de ondersteuning van medewerkers die met grote dossiers werken hebben we een *e-dossierfunctionaliteit* ontwikkeld. De eerste toepassingen van deze functionaliteit zijn voorzien bij de directoraten *Bezwaar en Beroep (B&B)* en *Handhaving (DHH)*. De uitrol op drie proefkantoren is succesvol afgerond. Uitrol over alle kantoren van Bezwaar en Beroep en Handhaving is in verband met de coronamaatregelen uitgesteld.

De implementatie van het *nieuwe ICT-middel voor inputmanagement* heeft sinds eind januari goed gefunctioneerd voor de Ziektewet-verwerkingsstroom. De overige verwerkingsstromen, waaronder die voor de Wet tegemoetkoming loondomein (Wtl), zijn getest. Tot de volledige oplevering in 2020 blijven we voor de documentstromen die nog niet zijn gemigreerd de huidige oplossing gebruiken. Hierdoor kan de dagelijkse post volgens afspraak worden verwerkt.

Innovatie en UWV
Innovatie is in de samenwerking met het ministerie van SZW een belangrijk aandachtspunt. Bij de vervanging en modernisering van onze ICT sluiten we aan bij (rijks)brede voorzieningen of reeds beproefde en bewezen ontwikkelingen en technologieën in de markt. We experimenteren voorzichtig met innovatieve oplossingen, maar die moeten altijd bijdragen aan het bereiken van onze organisatiedoelen. Voor 2020 wordt ingezet op divisieoverstijgende thema's. Een voorbeeld hiervan is datagedreven werken door de integratie van dataproducten, samenwerking met externe partijen en het toepassen van complexe netwerkanalyse binnen bestaande risicomodellen voor fraudebestrijding. Daarnaast worden klantreizen gebruikt om pijnpunten en oplossingsrichtingen te identificeren die tot nieuwe innovaties kunnen leiden in de digitale dienstverlening. Recente proof of concepts zijn robotic process automation in de boekhouding, waarbij menselijke systeemhandelingen voor de verwerking van journaalladers zijn nagebootst en de inzet van virtuele assistenten om klanten digitaal te begeleiden.

Automatisering beheer
We realiseerden in 2019 de aansluiting van de meeste courante systemen op tooling waarmee we geautomatiseerd nieuwe releases van applicaties kunnen installeren. Het handmatig uitvoeren van deze werkzaamheden is daardoor tot een minimum beperkt en kost nu minder tijd. De kans op fouten bij deze geautomatiseerde installatie is minimaal en uniformiteit van de omgevingen is gegarandeerd. Het beheer van de nieuwe tooling is ingebed in de reguliere beheerorganisatie en daarmee nu de standaardwerkwijze.

Leveranciers
We versterken onze regiefunctie verder door in te zetten op strategisch leveranciersmanagement en kennisopbouw over applicatieontwikkeling. Om tegemoet te komen aan de groeiende behoefte aan flexibiliteit gaan we niet één grote applicatiesourcingmantel aanbesteden, maar kiezen we voor aparte aanbestedingen op basis van een UWV-brede standaardaanpak. Deze is afgelopen half jaar ontwikkeld en wordt in twee aandachtsgebieden – applicatieaanbesteding voor documentaire informatievoorziening en applicatiebeheer en onderhoud van het polisdomein (gegevens loonaangifte) - direct toegepast.

UIP-categorie 4 - Functionele doorontwikkeling en batentrajecten
Alle *Werkmapdiensten brengen we onder bij Mijn UWV* op uwv.nl. Dit zijn diensten waarmee klanten kunnen voldoen aan de bij hun uitkering behorende verplichtingen. De diensten rond het vinden van werk blijven op werk.nl. In de afgelopen maanden zijn diverse testen op de nieuwe afbakening van Werkmapdiensten uitgevoerd, waaronder ook een gebruikersacceptatietest.

Eind 2020 komt de *UWV-app met een eerste set diensten gereed* en kunnen klanten er gebruik van maken. De eerste ketentesten voor de dienst Inkomensopgave WW zijn uitgevoerd. Daarnaast zijn we met Logius overeengekomen hoe gekoppeld gaat worden met DigiD. De voorbereidingen voor deze wijziging zijn gestart.

6.3. Informatiebeveiliging en privacy

UWV biedt digitale dienstverlening en werkt met veel persoonsgegevens. Daarom moeten de informatiebeveiliging en de privacy op orde zijn. Burgers moeten er immers op kunnen vertrouwen dat persoonsgegevens bij UWV in veilige handen zijn. Adequate beveiliging is bovendien noodzakelijk om de stabiliteit en continuïteit van de digitale dienstverlening te kunnen blijven garanderen. Verder hebben we te maken met normen vanuit wet- en regelgeving, zoals de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Het op orde brengen van informatiebeveiliging en privacy (IB&P) is een doorlopend proces, waarbij elk jaar stappen gezet worden en keuzes worden gemaakt.

Als gevolg van de overheidsbrede maatregelen in verband met de uitbraak van het coronavirus werkt een groot deel van de UWV'ers thuis. De behoefte voor het gebruiken van aanvullende (vergader)tools neemt toe. Bestaande tools bevatten niet alle gewenste functionaliteit. Het gebruik van videobelapplicaties is niet zomaar veilig. Voor een aantal projecten worden versneld gegevensbeschermingseffectbeoordelingen (GEB's) uitgevoerd. De eerste vier maanden van 2020 zijn meerdere GEB's ingediend die direct verband houden met de gevolgen van de coronacrisis. Het crisisteam heeft ervoor gekozen om een aantal aanvullende applicaties versneld en in beperkte mate uit te rollen. Een voorbeeld hiervan is de uitrol van Microsoft Teams. Door de crisis is ook de druk toegenomen om een veilig communicatiemiddel voor het delen van gegevens met derden ter beschikking te stellen. Uitgangspunt van het e-mailbeleid van UWV is dat persoonsgegevens niet per email mogen worden verzonden. Alleen als er geen alternatief is, mag onder voorwaarden worden gemaild. Dit is bijvoorbeeld het geval in de samenwerking met ketenpartners waarmee frequent wordt gecommuniceerd en post geen reële optie is. Daarom is besloten tot een versnelde uitrol van een beproefd gecertificeerd e-mailmiddel. Het voornaamste privacyrisico dat daarmee gepaard gaat is dat de veiligheid van deze applicatie afhankelijk is van het gedrag van de individuele gebruiker. Een GEB is opgesteld die de risico's en maatregelen inzichtelijk maakt.

Privacy
In maart 2020 is de geactualiseerde versie 2.0 van het UWV-beleidskader privacy vastgesteld. Het beleidskader heeft tot doel de belangrijkste bepalingen uit de AVG te vertalen naar de praktijk van UWV. Op onderdelen betreft dat een beoogde praktijk waar UWV naartoe werkt. Bij de vaststelling van de eerste versie van het beleidskader privacy (eind 2018) is afgesproken dat de bedrijfsonderdelen voor het eind van 2019 met een gap-analyse inzichtelijk zouden maken op welke punten hun bedrijfsvoering nog niet aan het beleidskader en de AVG voldoet. De gap-analyse bevestigt het beeld dat de belangrijkste privacyrisico's zich voordoen op het gebied van doelbinding en proportionaliteit. Het gaat daarbij om het kunnen inzien van meer gegevens dan noodzakelijk is voor de uit te voeren taak, om onvoldoende onderscheid tussen dossier en archief, om het bewaren van data waarvan de bewaartermijn is verstreken en om het gebruiken van data voor een nieuw doel dat niet met het oorspronkelijke doel verenigbaar is. In het tweede tertaal van 2020 wordt gewerkt aan de IB&P-agenda waarin naast de IB&P-risico's ook maatregelen worden bepaald.

Inbreuken in verband met persoonsgegevens

Op grond van de AVG moeten in principe alle inbreuken in verband met persoonsgegevens (datalekken) binnen 72 uur worden gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), tenzij het niet waarschijnlijk is dat de inbreuk een risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van de persoon van wie persoonsgegevens zijn gelekt (de betrokkene). Wanneer de inbreuk waarschijnlijk een hoog risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen, dient UWV ook de betrokkene in te lichten. In de eerste vier maanden van 2020 heeft UWV in totaal 843 signalen over mogelijke inbreuken ontvangen en er daarvan 261 gemeld aan de AP. Hiervan hadden 224 meldingen betrekking op door UWV verzonden post. Een standaardonderdeel van de vervolgprocedure bij een melding is het inzetten van verbeteracties. In deze periode is er 1 datalek geweest dat als impactvol kan worden beschouwd. Dit betrof een maandelijkse levering van UWV Gegevensdiensten aan 2 verzekeraars inzake de aanvulling op de Ziektewet-uitkering. Dit incident wordt nog nader onderzocht. Het eind 2019 vastgestelde calamiteitenplan voor impactvolle datalekken is in januari 2020 intern gepubliceerd.

Gegevensbeschermingseffectbeoordelingen

De AVG vereist dat voor iedere voorgenomen verwerking van persoonsgegevens die een hoog risico voor de privacy van betrokkene met zich meebrengt, een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB) moet worden uitgevoerd. Dit proces is ingericht en zorgt voor een vergroot inzicht in de gegevensverwerkingen en de risico's en maatregelen. Om te bepalen of het uitvoeren van een volledige GEB voor de desbetreffende verwerking noodzakelijk is, doen we eerst een GEB-check. In de eerste vier maanden van 2020 heeft de GEB-board in totaal 14 GEB-checks en 17 GEB-rapporten afgerond (er zijn 30 GEB-checks en 32 GEB-rapporten ontvangen).

Recht op inzage en correctie

Burgers hebben recht op inzage in en eventueel correctie van de persoonsgegevens die UWV van hen verwerkt. Op grond van verschillende signalen uit de organisatie blijkt dat het proces voor inzage- en correctierecht voor verbetering vatbaar is. Diverse activiteiten zijn ondernomen zoals bijeenkomsten ter bevordering van kennisdeling, de verbetering van brieven en formulieren, en het actualiseren van de lijst met contactpersonen. Uit de kennisdeling blijkt dat de huidige afhandeling op de UWV-kantoren niet goed verloopt: medewerkers zijn niet goed op de hoogte van het proces, klanten klagen over tijdigheid en volledigheid van de afhandeling en het ontbreekt aan inzicht in bijvoorbeeld totaalaantallen verzoeken en de wijze van afhandeling. Om deze redenen is besloten het proces aan te passen naar een centrale routing waarbij de districtskantoren zo veel mogelijk ontlast worden. Het komende kwartaal start de verdere uitwerking van het nieuwe proces.

Informatiebeveiliging

Om de privacy van burgers en medewerkers te beschermen is het zaak de informatiebeveiliging op orde te hebben.

Technische maatregelen

UWV is eind 2018 een traject gestart om externe softwareleveranciers gecontroleerd toegang te geven tot de UWV-omgeving. De toegang tot de UWV-omgeving wordt hierdoor beter gereguleerd en daarmee in lijn gebracht met de AVG en geldende interne richtlijnen. De procedure wordt in twee fasen doorgevoerd. Tijdens de eerste fase krijgen de externe softwareleveranciers op gecontroleerde wijze toegang tot UWV. De tweede fase is gericht op het gecontroleerd toegang verschaffen tot applicaties en systemen. De interne afspraak om de eerste fase in het eerste kwartaal van 2020 af te ronden bleek voor een aantal divisies helaas niet haalbaar. Wel worden inspanningen geleverd om dit alsnog zo snel mogelijk te realiseren. De verwachting is dat de tweede fase met behulp van monitoring wordt gerealiseerd via de transitie naar de nieuwe datacenteromgeving van leverancier DXC.

Een ander belangrijk beveiligingsthema dat een constant aandachtspunt is binnen het IV-domein, is veilige software. UWV hanteert hiervoor het Secure Software Development (SSD) framework. Voor nieuwe software is dit in afspraken/contracten met softwareleveranciers vastgelegd. Voor bestaande, oudere software, is begin 2019 een pilot gestart met als doel om gezamenlijk met de applicatie- en hostingleveranciers de implementatie van SSD te evalueren. De pilot is inmiddels afgerond, waarbij de resultaten zijn gedeeld met de Tactische Coalitie IB&P. Een projectplan met verbeteracties is in 2020 opgesteld en aangeboden aan de IV-board. Op onderdelen is een onderzoek uitgevoerd naar de organisatie-impact. Dit wordt opnieuw voorgelegd aan de IV-board.

In het eerste kwartaal van 2020 is verder gewerkt aan het ontwikkelen van een centrale voorziening om logdata uit infrastructuur en applicaties op te slaan (loghost). Hierdoor kan UWV adequater op afwijkingen van standaardpatronen reageren en actie ondernemen om problemen te voorkomen, te beperken en op te lossen. De tool voor Information Security Management System (ISMS) is opgeleverd en wordt gedurende 2020 ingericht. Met de inrichting van ISMS krijgen we inzicht in de status van risico's. Daardoor zijn we in staat om doeltreffend te sturen op het IB&P-domein en kunnen we aantoonbaar maken dat UWV aan de vereisten van wetgeving en normenkaders voldoet. Met ISMS kan de informatie efficiënter worden verwerkt, ontstaat een betere basis voor rapportage en sturing en krijgen we een concernbreed inzicht in de mate van compliance.

Autorisatiebeheer

Effectief autorisatiebeheer zorgt ervoor dat een systeem alleen toegankelijk is voor medewerkers die de gegevens in het systeem nodig hebben voor hun werkzaamheden. Daarmee wordt het risico op misbruik van gegevens zo veel mogelijk beperkt. Met een controlemodel voor risicovolle autorisatieafwijkingen (delta's) houden we toezicht op de uitvoering van het huidige autorisatiebeheerproces. In het eerste tertaal van 2020 is een verbeterplan opgesteld om het proces rond

het aanmaken van de deltalijsten te versimpelen en te automatiseren, waardoor de lijsten die bij de controles gebruikt worden betrouwbaarder worden. Het verbeterplan wordt inmiddels uitgevoerd. De verbeteringen in de kwaliteit van de deltalijsten leiden initieel tot een hoger aantal delta's. De kwaliteit van de deltalijsten wordt echter verbeterd. Hierdoor kunnen gerichtere schoningsacties worden uitgezet. De verwachting is dat in de loop van het tweede tertaal het aantal delta's daardoor weer zal afnemen. Daarnaast worden stappen gezet om autorisatiebeheer als onderdeel van identity access management (IAM, het beheer van gebruikers en hun toegangsrechten binnen een (bedrijfs)netwerk) uit te werken. Een visie op IAM is in concept opgesteld en zal in 2020 leiden tot gestructureerde uitwerking in beleidsuitgangspunten.

Bewustwording
Het vergroten van de bewustwording van medewerkers over de risico's van het werken met vertrouwelijke informatie van klanten is een belangrijke maatregel voor het borgen van informatiebeveiliging en privacybescherming. De e-learnings hiervoor zijn de afgelopen periode geëvalueerd en worden geactualiseerd. Afgesproken is dat ze worden opgenomen in het onboardingprogramma voor nieuwe medewerkers, dat in de loop van 2020 wordt uitgerold in de divisies. Divisies zijn zelf verantwoordelijk om de huidige medewerkers en managers de e-learnings te laten volgen.

Baseline Informatiebeveiliging Overheid
Per 1 januari 2020 is de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) in werking getreden. We hebben in november 2019 definitief besloten over te gaan op de BIO. Als uitwerking van dit besluit actualiseren we in het tweede kwartaal van 2020 het huidige strategische en tactische informatiebeveiligingsbeleid en stellen we opnieuw de verantwoordelijkheden in de organisatie vast ten aanzien van de normen uit de BIO. Beide acties worden in nauwe samenwerking met de betrokken bedrijfsonderdelen uitgevoerd. Hierna zullen de bedrijfsonderdelen een gap-analyse ten opzichte van het nieuwe beleid uitvoeren.

Informatiebeveiligings en privacybeschermingsagenda 2021 – 2025
Onze Informatiebeveiligings en privacybeschermingsagenda geeft inzicht in welke activiteiten nodig zijn om de voornaamste IB&P-risico's te verminderen. De IB&P-agenda bestaat uit een top 11 van UWV-brede risicogebieden en een overzicht van de voorgenomen maatregelen. In het eerste tertaal van 2020 is de IB&P-agenda herijkt. Uit de herijking en de geïnventariseerde decentrale IB&P-risico's van de verschillende organisatieonderdelen komt naar voren dat de top 11 van 2020 grotendeels van toepassing blijft voor 2021. Naast de bestaande risico's ten aanzien van onder andere bewustzijn, doelbinding en proportionaliteit, veilig digitaal communiceren en beveiligde portalen heeft de risico-inventarisatie ook het inzicht opgeleverd dat er blijvend aandacht nodig is voor de digitale weerbaarheid van de organisatie. Deze uitkomst is in lijn met de verwachting dat deze risico's niet binnen een jaar zijn opgelost. Diverse maatregelen zijn vanwege de beperkte verandercapaciteit en de daaruit voortvloeiende prioritering nog niet genomen in 2020 en daarmee onverminderd actueel. De IB&P-agenda 2021–2025 zal halverwege het tweede tertaal worden voorgelegd aan de raad van bestuur.

6.4. Kennisontwikkeling

In de eerste vier maanden van 2020 zijn de volgende resultaten bereikt bij het ontwikkelen en toepassen van kennis binnen UWV.

Nieuwe UWV Kennisagenda 2020–2021
In februari 2020 is de nieuwe UWV Kennisagenda 2020–2021 gepubliceerd. De nieuwe UWV Kennisagenda bouwt voort op de voorgaande, waarbij twee grote programma's doorlopen, te weten Weten wat werkt en Professionalisering en vakmanschap. Daarnaast zijn er twee nieuwe UWV-brede kennisthema's benoemd. Dat zijn de thema's Doenvermogen en Werkgevers beter begrijpen. De betrokken medewerkers zijn gestart om met elkaar de beide thema's verder te verkennen, op weg naar concrete onderzoeksprojecten. De betrokken afdelingshoofden vormen de stuurgroep Kennisagenda om waar nodig knopen door te hakken, randvoorwaarden in te vullen en de voortgang te bewaken. De leden van de stuurgroep overleggen hierover maandelijks. In de eerste fase van het verkennen en afbakenen van de beide nieuwe thema's zijn nauwelijks negatieve gevolgen ondervonden van de coronacrisis. De verschillende betrokken onderdelen leverden voldoende onderzoekscapaciteit. In een later stadium, wanneer we toekomen aan het daadwerkelijk uitvoeren van onderzoeksactiviteiten, en er capaciteit nodig is van uitvoerende medewerkers, kan de coronacrisis de voortgang van de kennisthema's belemmeren. De stuurgroep Kennisagenda zal deze voortgang monitoren en mogelijke impact inzichtelijk maken.

Doenvermogen
In navolging van de aanbeveling van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) dat de overheid meer rekening moet houden met het doenvermogen van burgers, heeft UWV dit als apart kennisthema benoemd in de UWV Kennisagenda. We onderzoeken hoe UWV beter kan aansluiten bij het doenvermogen van klanten en hoe we basisvaardigheden van klanten kunnen versterken. Het team voor doenvermogen omvat zowel onderzoekscapaciteit als capaciteit vanuit beleid en business. De uitwerking van dit kennisthema bevindt zich in de voorbereidende fase. We hebben het thema onderverdeeld in drie subthema's en met ieder subthema is een werkgroep nu aan de slag.

Halverwege 2020 worden de eerste resultaten verwacht waaronder toepasbare definities van doenvermogen en basisvaardigheden en een inventarisatie en prioritering van de belangrijkste pijnpunten.

Werkgevers beter begrijpen

Werkzoekenden met een arbeidsbeperking, met een uitkering of met een migratieachtergrond vinden minder snel (betaald) werk omdat werkgevers deze 'niet-standaard' werknemers minder vaak in ogenschouw nemen bij het vervullen van vacatures. Ook hebben werkgevers meer moeite hen langdurig in dienst te houden. Hoewel veel werkgevers al werken met een inclusief personeelsbeleid en dé werkgever niet bestaat, is er voor UWV nog winst te halen bij het stimuleren en begeleiden van werkgevers om niet-standaard werkzoekenden aan te nemen en in dienst te houden. Het strategisch thema Werkgevers beter begrijpen heeft als doel handelingsperspectief te bieden. Medewerkers van verschillende divisies werken in een team gezamenlijk aan de uitwerking van de kennisvragen opdat de kennistoepassing voor meerdere divisies relevant is. Deelnemers uit verschillende divisies gaven aan te willen starten met een inventarisatie van wat we al weten over 'werkgevers beter begrijpen', aan de hand van tien rollen die UWV heeft richting werkgevers. Deze inventarisatie is inmiddels gereed; in de komende maanden starten we met het concreet uitzetten van vervolgonderzoeksactiviteiten.

Weten wat werkt

Belangrijk programma in de UWV Kennisagenda is Weten wat werkt, in het bijzonder bij de dienstverlening aan mensen met een arbeidshandicap. Afgelopen jaar is onderzoek afgerond dat in beeld brengt hoe het mensen die werken met een jobcoach vergaat op de arbeidsmarkt. Ook is een inventarisatie afgerond naar bestaande klant-in-beeldinstrumenten. Er lopen onderzoeken naar de inhoud van ingekochte dienstverlening, naar de effectiviteit van IPS en de effecten van onze dienstverlening aan Wajongers en WGA'ers. We starten in 2020 onderzoek naar de rol van ervaringsdeskundigen en naar de rol van de klant in het re-integratieproces, en vervolgonderzoek naar jobcoaching. Daarbij ligt de focus op verbetermogelijkheden in de dienstverlening bij baanbeëindigingen. In samenwerking met de brancheorganisaties OVAL en Noloc, de Beroepsvereniging voor Kinesiologie (BvK) en de Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen (NVvA) is een SUWI-subsidieonderzoek gestart. Dit onderzoek heeft als doel de afwegingen om dienstverlening in te zetten in beeld te brengen van professionals in de hele keten, opdrachtgevers (UWV en gemeenten) en opdrachtnemers (re-integratiebedrijven en jobcoachorganisaties).

We willen onze dienstverlening waar nodig doelmatiger en uniformer maken door zo veel mogelijk dezelfde modules en stappen te hanteren. Waar dat relevant en mogelijk is, spitsen we onze dienstverlening meer toe op de individuele klant. We maken hierbij gebruik van klantprofilering en triage (urgentiebepaling op basis van een vragenlijst) en/of targeting (zo veel mogelijk op een individu toespitsen). Hiermee is het mogelijk specifieke ondersteuning aan te bieden aan juist die klanten die daar daadwerkelijk baat bij hebben. Het is daarbij belangrijk om, meer dan nu, methodisch en evidencebased te gaan werken. Dit is ook relevant voor de herbeoordelingen in het kader van de WIA/WGA-dienstverlening. Twee onderzoekers van Kenniscentrum Verzekeringsgeneeskunde (KCVG, een samenwerkingsverband van Amsterdam Universitair Medisch Centrum, Universitair Medisch Centrum Groningen en UWV) doen onderzoek naar mogelijkheden om langs deze lijn de doelmatigheid van WIA-herbeoordelingen te bevorderen, en naar een triage-instrument annex keuzehulp voor de WIA/WGA-dienstverlening. Vooruitlopend op deze meer fundamentele onderzoeken is een inventarisatie uitgevoerd van klant-in-beeldinstrumenten die in de markt voorhanden zijn. Dit mede op verzoek van medewerkers in de uitvoering, die graag met een of meer van deze instrumenten aan de slag willen. Deze inventarisatie is afgerond; op grond daarvan kunnen we een onderbouwde keuze maken voor een instrument.

De Coalitie voor Technologie en Inclusie (CTI), waarvan UWV deel uitmaakt, heeft in april 2019 de winnaars bekend gemaakt van de eind 2018 uitgeschreven Challenge. Uit 24 inzendingen zijn 7 pilots gekozen die gaan ervaren wat het concreet betekent om technologie op de werkvloer in te zetten voor mensen met een beperking. De coalitie wil van de pilots leren wat de impact is op de toegankelijkheid van werk, de kwaliteit van werk en de economische haalbaarheid. Verder wil de CTI leren welke (externe) barrières een verdere opschaling in de weg staan en wie met die barrières aan de slag moeten gaan. De pilots zijn in maart van dit jaar afgerond. In de komende maanden worden de resultaten van de pilots bekendgemaakt en vervolgstappen geformuleerd.

Professionalisering en vakmanschap

In december 2018 is de Keuzehulp dienstverlening WW geïmplementeerd. Dit instrument helpt adviseurs om zo effectief mogelijk advies voor dienstverlening te geven aan een werkzoekende, toegesneden op diens persoonlijke situatie. Met de komst van de coronacrisis zijn niet alle vormen van dienstverlening meer mogelijk, zoals face-to-facegesprekken. De keuzehulp is om die reden tijdelijk aangepast naar de mogelijkheden tot dienstverlening tijdens de crisis. Daarnaast vindt momenteel onderhoud plaats om het instrument up-to-date te houden met de laatste wetenschappelijk inzichten én de meest recente input van adviseurs. Na de zomervakantie zullen deze voor alle medewerkers zichtbaar zijn in een nieuwe versie van de keuzehulp.

Goede dienstverlening kan niet zonder een goede controle op rechtmatigheid. In een verkennende literatuurstudie hebben we in beeld gebracht hoe het vermoeden dat klanten gezondheidsklachten veinzen door UWV wordt gesignaleerd en behandeld. Een belangrijk aspect daarbij is het correct en adequaat verzamelen van bewijs. Uit de verkenning blijkt dat deze werkzaamheden niet altijd goed zijn in te passen in de reguliere werkzaamheden en

systemen. Deze deelstudie is de eerste stap. Het doel van de hoofdstudie is om te komen tot een vorm van ondersteuning van uitvoeringsprofessionals bij het signaleren van geveinsde gezondheidsklachten.

Doorlopende thema's uit UWV Kennisagenda 2018–2019

Een aantal thema's loopt permanent door. We geven hieronder de actuele stand van zaken.

Toepassen inzichten uit gedragswetenschap

In 2018 is onderzoek gedaan naar manieren om werkzoekenden met een kansarm beroep te stimuleren zich om te scholen en/of te zoeken naar kansrijkere beroepen. Om werkzoekenden te bewegen naar die andere functie te gaan zoeken heeft UWV, samen met de Erasmus Universiteit Rotterdam en Maastricht University, een onderzoeksvoorstel geformuleerd om te toetsen welke gedragsinterventies effectief zijn. Als basis hiervoor dienen de resultaten die met een experiment in Engeland bereikt zijn. In september 2019 is het onderzoek van start gegaan. De resultaten van het onderzoek worden eind 2021 verwacht.

Financiële problematiek en schulden

In de UWV Kennisagenda 2018–2019 is ook een programma gewijd aan het zo goed mogelijk rekening houden met mogelijke financiële of schuldenproblematiek bij UWV-klanten. Om ervaring op te doen met het herkennen van schulden in de praktijk en het doorverwijzen van klanten naar gemeenten voor schuldhulpverlening, zijn in de periode 2018–2019 twee pilots uitgevoerd, in Groot Amsterdam en Zuid-Limburg (zie ook paragraaf 1.1, onder het kopje Ondersteuning aan mensen met schulden). Uit de evaluatie van de pilots komt naar voren dat de betrokken klanten het waarderen dat UWV een luisterend oor biedt en tevreden zijn over de aanpak van hun problemen, waarbij we bijvoorbeeld interne processen versnellen en de klant 'warm' overdragen aan de gemeentelijke schuldhulpverlening. Op basis van de aanbevelingen in de eindrapportage van de evaluatie van deze pilots heeft de divisie Uitkeren in februari 2020 opdracht gekregen om een gezamenlijk invoeringsplan te maken. In dit plan wordt gekeken hoe de in de evaluatie aanbevolen werkwijze landelijk ingevoerd kan worden. Daarnaast zijn we nu in gesprek met het ministerie van SZW over de mogelijkheden om een wettelijke grondslag te regelen voor gegevensuitwisseling tussen UWV en gemeenten bij vroegsignalering, een van de aanbevelingen uit het evaluatieonderzoek.

Naast aandacht voor deze specifieke groep klanten, is er binnen de UWV Kennisagenda breed aandacht voor het verbeteren van dienstverlening. Het instrument dat we daarvoor inzetten is de klantreis. Zie voor meer informatie over deze klantreizen paragraaf 3.1 onder het kopje Betrekken van klanten.

Arbeidsmarkt

UWV verzorgt maandelijks actuele informatie en advies over (ontwikkelingen op) de landelijke, regionale en sectorale arbeidsmarkt. Hiermee ondersteunen we werkzoekenden, werkgevers en beleidsmakers bij het maken van arbeidsmarktkeuzes. Daarbij hebben we niet alleen aandacht voor de huidige stand van zaken en kortetermijnontwikkelingen, maar ook voor ontwikkelingen op de langere termijn. Zo verschenen in de eerste maanden van 2020 factsheets over de kansen en mogelijkheden voor werkzoekenden in de beveiliging, automonteurs, de zorg en sociaal werk, jeugdzorg & kinderopvang. Ook zijn er onder andere twee publicaties over de arbeidsmarktpositie van hbo- en wo-gediplomeerden gepubliceerd en werd inzichtelijk gemaakt wat het loon was van mensen voor en na de WW. Om in te spelen op de snelle ontwikkelingen naar aanleiding van de coronacrisis en om arbeidsmarktpartijen zo goed mogelijk te ondersteunen, verschijnen er ook rapportages over de ontwikkeling van de vacatures ten tijde van deze crisis, de actuele tekorten en overschotten per sector en is er een impactanalyse gemaakt van de impact van de coronacrisis op de werkgelegenheid.

7. Financiën en bedrijfsvoering

We willen al onze klanten een zo goed mogelijke dienstverlening bieden en tegelijkertijd uitvoering geven aan onze afspraken met het ministerie van SZW en de prioriteiten die we onszelf gesteld hebben. Daarvoor is een stabiele, efficiënt werkende en tegelijkertijd wendbare organisatie essentieel, evenals een doelmatige besteding van het beschikbare budget. We monitoren de kwaliteit van onze bedrijfsvoering systematisch en werken continu aan verbeteringen. Er zijn het hele jaar door ontwikkelingen waarop wij op de juiste manier moeten reageren, zodat we de risico's kunnen beheersen en de afgesproken dienstverlening aan klanten op niveau blijft. Onze planning- en controlcyclus zorgt ervoor dat beslissingen op de verschillende niveaus in de organisatie met de juiste informatie en inzichten worden genomen en dat de effecten van de beslissingen worden gemonitord. In 2019 zijn we begonnen om het risicomanagement op onderdelen te versterken.

7.1. Doelmatigheid

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

De coronacrisis heeft grote impact op de samenleving. UWV zet alle zeilen bij om organisaties en burgers op het terrein van werk en inkomen zo goed mogelijk te ondersteunen. In korte tijd heeft UWV de uitvoering van de NOW geïmplementeerd, spelen we adequaat in op de forse toename van het aantal aanvragen voor WW-uitkeringen en bereiden we de uitvoering van de Tijdelijke Overbruggingsregeling voor Flexibele Arbeidskrachten (TOFA) voor. Om het plotseling sterk toegenomen werkaanbod adequaat te kunnen uitvoeren moet UWV in korte tijd fors opschalen. Hoewel we dit zo efficiënt en zuinig mogelijk doen, leidt dit tot aanzienlijke extra uitgaven.

Het uitvoeringsbudget van UWV wordt jaarlijks in september in de reactie op het conceptjaarplan van UWV vastgesteld. In het lopende jaar wordt er hierna niet meer aangepast aan nieuwe volume-inzichten. Een voordelige dan wel een nadelige volumeontwikkeling komt – normaal gesproken – ten gunste of ten laste van de egalisatiereserve van UWV.

In de vastgestelde UWV-begroting 2020 was al sprake van een tekort van ruim € 40 miljoen. Dit tekort houdt enerzijds verband met de hogere bezetting aan verzekeringsartsen dan waarvoor we budget ontvangen. We zijn met het ministerie van SZW in overleg over structurele financiering. Anderzijds is UWV in de begroting geconfronteerd met hogere IV-kosten. Rekening houdend met meevallers in de financiering van het ministerie (naar verwachting valt de loon- en prijsontwikkeling hoger uit) loopt het begrotingstekort terug naar € 32 miljoen. Het kabinet besluit echter pas in juni over definitieve toekenning van de loon-/prijscompensatie. Tegelijkertijd wordt UWV geconfronteerd met aanzienlijke uitgaven als gevolg van de corona-uitbraak. Zonder aanvullende middelen zal het begrotingstekort in 2020 naar verwachting oplopen tot meer dan € 100 miljoen. Hiervan wordt € 26,5 miljoen gedekt uit het bestemmingsfonds Dienstverlening. In de egalisatiereserve van UWV zit nog slechts € 9 miljoen die nog niet in het budget is verwerkt. De egalisatiereserve is daarmee niet toereikend om het verdere tekort op te vangen. In deze uitzonderlijke situatie is – in afwijking van de normale gedragslijn – aanpassing van het uitvoeringsbudget voor 2020 noodzakelijk.

Vanwege de uitzonderlijke situatie willen we met het ministerie van SZW de uitzonderlijke afspraak maken dat we de overschrijding van het reguliere budget voor 2020 op realisatiebasis afrekenen.

De begroting van UWV is opgebouwd via de zogeheten cost-accountingmethodiek. Die maakt de relatie inzichtelijk tussen de te leveren productie en de hiervoor benodigde financiële middelen. Het begrotingsresultaat over de eerste vier maanden van 2020 kan als volgt worden weergegeven:

Tabel: Begrotingsresultaat UWV

bedragen x € 1 miljoen	Realisatie eerste vier maanden 2020	Begroting eerste vier maanden 2019	Verschil	%	Begroting 2020
1. Claimbeoordeling					
1.1 Toekennen/afwijzen claim	189,4	181,6	7,9	4,3%	544,7
1.2 Continueren	114,2	120,1	-5,9	-5,0%	360,4
1.3 Handhaving	20,2	20,3	-0,1	-0,5%	60,9
	323,8	**322,0**	**1,8**	**0,6%**	**966,0**
2. Dienstverlening werkzoekenden					
2.1 WW dienstverlening	80,8	80,3	0,5	0,6%	241,0
2.2 AG dienstverlening	71,3	71,8	-0,6	-0,8%	215,5
2.3 Inkoop re-integratie en Voorzieningen	15,2	15,7	-0,5	-3,5%	47,2
	167,2	**167,9**	**-0,7**	**-0,4%**	**503,7**
3. Gegevensbeheer en werkgeversdienstverlening					
3.1 Gegevensbeheer	15,9	16,4	-0,5	-3,1%	49,1
3.2 Werkgeversdienstverlening	29,1	29,7	-0,5	-1,8%	89,1
	45,0	**46,0**	**-1,0**	**-2,3%**	**138,1**
4. Uitkeringsverstrekking					
4.1 Uitkeringsverstrekking	24,2	29,5	-5,3	-17,8%	88,5
	24,2	**29,5**	**-5,3**	**-17,8%**	**88,5**
5. Klantcontact					
5.1 Klantcontact	44,2	41,2	3,0	7,4%	123,5
	44,2	**41,2**	**3,0**	**7,4%**	**123,5**
Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	**604,5**	**606,6**	**-2,1**	**-0,3%**	**1.819,8**
Vernieuwing, investerings- en transitiebudget	31,8	30,3	1,4	4,8%	91,0
Invoering wet- en regelgeving	6,9	7,0	-0,1	-2,1%	21,1
Totaal projectkosten	**38,7**	**37,4**	**1,3**	**3,5%**	**112,1**
Frictiekosten personeel en huisvesting	**2,1**	**3,4**	**-1,4**	**-39,7%**	**10,3**
Totaal (voor mutaties fondsen en reserveringen)	**645,2**	**647,4**	**-2,2**	**-0,3%**	**1.942,2**
Onttrekking aan bestemmingsfonds frictiekosten	-15,5	-15,5	0,0		-46,5
Onttrekking aan egalisatiereserve	-3,4	-3,4	0,0		-10,3
Begrotingssaldo	0,0	-5,0	5,0		-14,9
Totaal (na mutaties fondsen en reserveringen)	**626,3**	**623,5**	**2,8**	**0,5%**	**1.870,5**

De opgenomen jaarbegroting 2020 voor de uitvoeringskosten bedraagt € 1.870,5 miljoen. Hiervoor heeft het ministerie van SZW € 1.793,3 miljoen aan budget toegekend. Daarnaast ontvangt UWV van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) € 1,6 miljoen voor de onderwijsvoorzieningen en van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) € 1,0 miljoen voor de uitvoering van de tolkvoorziening in het leefdomein. Verder houden wij rekening met nog toe te kennen budgetten voor een bedrag van € 74,6 miljoen; dit betreft voor een belangrijk deel de compensatie voor loon-/prijsontwikkeling in 2020 die nog niet is toegekend. Het begrotingsresultaat van de eerste vier maanden van 2020 is € 2,2 miljoen positief. Na onttrekking aan de reserves resteert een negatief resultaat van € 2,8 miljoen. Hierna gaan wij in op de te onderscheiden posten van het begrotingsresultaat.

Hieronder volgt een nadere toelichting op basis van de cost-accountingmethodiek:

- *Claimbeoordeling:* Er waren met name meer beslissingen WW en meer activiteiten bij de Ziektewet-uitkeringen van uitzendkrachten. Bij de continueringen was er sprake van minder activiteiten bij de herbeoordeling WIA. De activiteiten Ziektewet waren meer dan voorzien door meer activiteiten langdurig verzuim. De handhavingsactiviteiten lagen nagenoeg op het niveau van de begroting.
- *Dienstverlening werkzoekenden:* De activiteiten dienstverlening WW, AG en inkoop re-integratie en voorzieningen lagen rond het niveau van de begroting.
- *Gegevens- en Werkgeversdienstverlening:* De totale activiteiten lagen onder het begrote niveau.
- *Inkomensverstrekking:* De activiteiten voor debiteurenbeheer en het bestandbeheer lagen onder het begrote aantal.
- *Klantcontact:* Het totaalaantal activiteiten van de telefonische klantcontacten was hoger dan voorzien in de begroting. Dit geldt met name voor het klantcontact over de WW.

Projectkosten

Voor 2020 is € 112,1 miljoen begroot voor projecten. Dit is een richtbedrag, gedurende het jaar wordt via een gecontroleerd besluitvormingsproces per project budget vrijgegeven. De gerealiseerde projectkosten zijn in de eerste vier maanden van 2020 € 1,3 miljoen hoger dan begroot.

Frictiekosten personeel en huisvesting

De frictiekosten personeel bedragen € 1,7 miljoen. Deze frictiekosten bestaan voornamelijk uit de kosten van de interne mobiliteitscentra. Er heeft geen dotatie plaatsgevonden aan de voorziening Sociaal plan.

De frictiekosten huisvesting bedragen € 0,4 miljoen. Eind april 2020 stonden er geen panden leeg. In principe is er geen ruimte om uit te breiden binnen de bestaande portefeuille.

Fondsen en reserveringen

In de begroting is een bedrag van € 46,5 miljoen opgenomen als verwacht gebruik vanuit het bestemmingsfonds frictiekosten. Het betreft de volgende begrotingsposten:

- Bestedingsplan dienstverlening WW, Wajong en WIA € 26,5 miljoen
- Frictiekosten personeel € 10,0 miljoen
- Aanvulling projectportfolio (inclusief transities en IV-professionalisering) € 10,0 miljoen

In de begroting is verder € 10,3 miljoen opgenomen als verwacht gebruik uit de egalisatiereserve.

ICT-kosten

UWV rapporteert volgens een uniforme, voor alle overheidsorganisaties voorgeschreven indeling voor de opbouw van de ICT-kosten.

Tabel: ICT-kosten

Bedragen x € 1 miljoen	**Realisatie eerste vier maanden 2020**
1. Kosten eigen personeel dat werkzaam is in ICT-functies	52,3
2. Hardware	11,3
3. Standaard software	16,0
4. Spraak- en dataverbindingen	4,6
5. Inhuur van personele capaciteit van externe bedrijven ten behoeve van ICT-taken	21,6
6. Aan ICT-leveranciers uitbestede diensten	52,4
Totaal ICT-kosten ten behoeve van de uitvoering	**158,2**

Huisvesting

In de eerste vier maanden van 2020 is het aantal te huisvesten fte's met bijna 100 toegenomen. Het aantal vierkante meters is gestegen met 800. Op basis van de bestaande uitgangspunten blijft de druk op huisvesting hoog, er is vrijwel geen leegstand. In verband met de beperkende maatregelen vanwege de coronacrisis is thuiswerken voor veel medewerkers mogelijk gemaakt. Hierdoor hebben we op dit ogenblik geen huisvestingsproblemen en kan de tot nu toe gefiatteerde opschaling met in totaal ruim 800 fte's worden opgevangen - ondanks dat een deel van deze medewerkers wel op kantoor moet komen om een opleiding te volgen en hun werkzaamheden uit te voeren. Indien thuiswerken niet zou kunnen worden toegepast, zou er een knelpunt ontstaan van circa 13.600 m^2. Gezien het aantal medewerkers dat op dit ogenblik kan thuiswerken, verwachten we vooralsnog ook voor de komende periode dat de huidige vastgoedportefeuille voldoende huisvesting kan bieden om de personele groei van UWV op te vangen.

Eind april had UWV 68 panden in portefeuille. Dat zijn er 3 minder dan eind 2019 doordat 3 huurcontracten omgezet zijn naar gebruikersovereenkomsten. Het gaat hier om workshopruimtes die we niet elke dag nodig hebben. Nu betalen we alleen als we er gebruik van maken. Door heronderhandelingen te voeren met verhuurders voor locaties waarvan zeker is dat UWV daar langdurig zal verblijven proberen we zo gunstig mogelijke afspraken te maken. Hierbij is duurzaamheid een belangrijk aspect. Per april 2020 is voor 1 pand een heronderhandeling gestart. De gerealiseerde huisvestingskosten tot en met april zijn binnen de begroting gebleven.

Tabel: Huisvesting

	30-4-2020	31-12-2019
Aantal panden in portefeuille	68	71
Aantal vierkante meters	359.700	358.900
Aantal te huisvesten fte's	*18.195	*18.107

** Inclusief externe inhuur en flexkrachten*

7.2. Rechtmatigheid

Al onze handelingen moeten rechtmatig zijn, in overeenstemming met de geldende regels en besluiten. Het gaat hierbij zowel om de rechtmatigheid van alle uitkeringslasten (financiële rechtmatigheid) als de rechtmatigheid van de aanbestedingen.

Rechtmatigheid uitkeringsverstrekking

Om de rechtmatigheid van de uitkeringsverstrekking te toetsen worden afwijkingen gekwantificeerd en afzonderlijk gewogen en weergegeven. We maken daarbij onderscheid tussen financiële fouten en onzekerheden, waarover afzonderlijk verantwoording moet worden afgelegd indien deze in het verslagjaar 2020 (1 oktober 2019 tot 1 oktober 2020) zijn geconstateerd. Bij een financiële fout kunnen we vaststellen wat de fout is en wat het financiële gevolg is. Bij een onzekerheid hebben we onvoldoende informatie om vast te stellen of iets goed of fout is.

Voor het viermaandenverslag meten we het percentage financiële fouten in de uitkeringslasten over de eerste twee kwartalen van verslagjaar 2020 (de periode van 1 oktober 2019 tot 1 april 2020). Dit percentage bedraagt 0,5. Dit is het gewogen UWV-percentage over alle wetten. Het percentage onzekerheden bedraagt 0,6. Deze cijfers zijn indicatief en geven de stand van zaken weer nadat de helft van de steekproef voor het verslagjaar 2020 is gecontroleerd.

In onderstaande tabel zijn de percentages financiële fouten en onzekerheden voor de verschillende wetten weergegeven.

Tabel: Financiële rechtmatigheid tot en met tweede kwartaal van verslagjaar 2020

In procenten	Financiële fouten		Onzekerheden	
	Eerste twee kwartalen 2020	Verslagjaar 2019	Eerste twee kwartalen 2020	Verslagjaar 2019
Wajong	0,0	0,2	0,2	0,0
WAO	0,0	0,0	0,0	0,0
WAZ	0,0	0,0	0,0	0,0
Wazo	0,7	0,3	0,0	0,0
WIA	0,1	0,4	0,6	0,2
WW	0,9	2,1	1,3	0,7
Ziektewet	2,2	1,9	0,9	0,0
Toeslagenwet	0,4	1,9	0,1	0,2
IOW	0,0	0,8	0,0	0,0
Kaderwet SZW-subsidies	22,4	22,6	25,5	0,0
Gewogen totaal	**0,5**	**0,7**	**0,6**	**0,2**

Toelichting

- Bij de Ziektewet en de Wazo is het foutpercentage gestegen. Bij de Ziektewet gaat het met name om fouten bij het in mindering brengen van verdiensten op de Ziektewet-uitkering en bij het vaststellen van het dagloon.
- Bij de Wajong, de WIA, de WW, de IOW, de Toeslagenwet en de Kaderwet SZW-subsidies is het foutpercentage gedaald.
- Er zijn geen financiële fouten bij de Wajong, de WAO, de WAZ en de IOW.
- Onder de Kaderwet SZW-subsidies wordt de Regeling tijdelijk scholingsbudget UWV verantwoord. Bij de meeste fouten werd de scholing ingezet richting een krapteberoep maar bleek het beroep waartoe wordt opgeleid niet voor te komen op de landelijke en regionale lijsten met krapteberoepen die UWV daarvoor hanteert. Hierover bestaat verschil van inzicht in de uitvoering (zie verder paragraaf 2.1 Dienstverlening voor WW'ers, onder het kopje Scholingsbudget). De onzekerheid is aanzienlijk hoger dan in het verslagjaar 2019.

De UWV-brede onzekerheid bedraagt momenteel 0,6%. Dit wordt grotendeels veroorzaakt door onzekere posten bij de WIA, de WW en de Ziektewet. De onzekerheid bij de Kaderwet SZW-subsidies heeft vanwege de geringe omvang van de massa nauwelijks effect op het UWV-brede percentage. De onzekerheden bij de Wajong, de WIA, de WW, de Ziektewet, de Toeslagenwet en de Kaderwet SZW-subsidies zijn nog in onderzoek.

Omdat de rechtmatigheidscijfers in dit verslag betrekking hebben op de periode van 1 oktober 2019 tot 1 april 2020 zijn de effecten van de coronacrisis hierin nog nauwelijks zichtbaar. We houden rekening met een oplopende onrechtmatigheid in de rest van het verslagjaar.

Rechtmatigheid uitvoeringskosten

UWV werkt met publieke middelen. We vinden het uitermate belangrijk dat die middelen rechtmatig worden besteed. UWV hanteert de regels van de Aanbestedingswet 2012. We werken er voortdurend aan om de bestaande onrechtmatigheid op te heffen. We onderzoeken per situatie de oorzaken ervan, zodat wij adequate maatregelen kunnen treffen. We hanteren drie vormen van toetsing:

- We toetsen de rechtmatigheid van contracten die met expliciete toestemming van de raad van bestuur zonder aanbesteding zijn verlengd of afgesloten. De raad van bestuur verleent alleen een akkoord als afwijking van de wettelijke regels noodzakelijk is voor een ongestoorde dienstverlening aan de klant. Soms levert een te strikte keuze voor rechtmatigheid forse risico's op, in financieel opzicht en/of voor de continuïteit van onze dienstverlening aan de klant. Dan besluit UWV om geen nieuwe aanbesteding te starten, of om daar langer de tijd voor te nemen om zo een zorgvuldige overgang naar een nieuwe leverancier te borgen. Conform de wettelijke regels betrekken we bij de berekening van onrechtmatigheid de totale kosten over de gehele periode van onrechtmatigheid en verantwoorden we deze in het jaar van de onrechtmatige handeling. In de eerste drie maanden van 2020 zijn, om de bedrijfscontinuïteit te garanderen, contracten ter waarde van € 0,5 miljoen met instemming van de raad van bestuur onrechtmatig verlengd. In de eerste drie maanden van 2019 ging het om € 4,4 miljoen.
- We toetsen de rechtmatigheid van uitgaven. Daarvoor beoordelen we of orders en facturen gekoppeld zijn aan contracten. Bij een rechtmatig contract zijn de orders en facturen rechtmatig. Bij orders en facturen waar geen contract aan ten grondslag ligt, toetsen we of er een (aanbesteed) contract had moeten zijn. In de eerste drie maanden van 2020 is een onrechtmatigheid van uitgaven vastgesteld van € 3,6 miljoen. Dat is lager dan in de eerste drie maanden van 2019 (€ 4,6 miljoen).
- We beoordelen contracten voor externe inleen. In 2018 is een dynamisch aankoopsysteem (DAS) ingericht waarmee we sinds 2019 verzekeringsartsen, bedrijfsartsen en niet-gecertificeerde bedrijfsartsen, ANIOS'en en AIOS'en op rechtmatige wijze kunnen inhuren. De effecten hiervan op de onrechtmatigheid zijn duidelijk zichtbaar. In 2020 zijn nagenoeg alle artsen ingehuurd onder het DAS. Ook de onrechtmatige inhuur van arbeidsdeskundigen is gedaald ten opzichte van 2019. In het derde tertaal zal een nieuw flexcontract worden afgesloten voor arbeidsdeskundigen. Dit contract sluit beter aan op de huidige markt en de verwachting is dan ook dat de onrechtmatigheid voor arbeidsdeskundigen vanaf september 2020 verder zal dalen. In de eerste drie maanden van 2020 bedraagt de onrechtmatige externe inhuur € 11,6 miljoen. In de eerste drie maanden van 2019 was dat nog € 13,9 miljoen.

De totale onrechtmatigheid binnen de uitvoeringskosten komt hiermee voor de eerste drie maanden van 2020 uit op € 15,7 miljoen. In de eerste drie maanden van 2019 was dat € 22,9 miljoen.

We hebben de mogelijke risico's van de coronacrisis voor het inkoopproces in kaart gebracht. Zo is gekeken of er bij leveranciers mogelijk sprake is van knelpunten in de dienstverlening – bijvoorbeeld omdat er minder capaciteit beschikbaar is vanwege het thuiswerken. We hebben ook gekeken naar knelpunten in lopende aanbestedingstrajecten (bijvoorbeeld in het beoordelingsproces) en we hebben geïnventariseerd of er alternatieven zijn voor het fysiek ondertekenen van contracten en fiatteringsformulieren. We hebben passende maatregelen genomen, die we frequent monitoren. Er is evenwel een kans dat de onrechtmatigheid toeneemt, omdat aanbestedingen trager kunnen verlopen. Bij publicatie van een aanbesteding kan zowel digitaal als telefonisch overleg plaatsvinden met marktpartijen om te kijken of de gestelde inschrijftermijnen haalbaar zijn. We hebben ook gebruik gemaakt van 'dwingende spoed', een bepaling in de Aanbestedingswet die het mogelijk maakt om zonder voorafgaande bekendmaking de onderhandelingsprocedure in te gaan met een externe partij, vanwege onvoorziene omstandigheden. Dit is tot nu toe één keer voorgekomen.

Lijst van afkortingen

AG	arbeidsongeschiktheid
AIOS	arts in opleiding tot specialist
ANIOS	arts niet in opleiding tot specialist
AP	Autoriteit Persoonsgegevens
arbo	arbeidsomstandigheden
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
Awb	Algemene wet bestuursrecht
AWVN	Algemene Werkgeversvereniging Nederland
B&B	Bezwaar en Beroep
BCM	Business continuity management
BIO	Baseline informatiebeveiliging Overheid
BIR	Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst
BIT	Bureau ICT-Toetsing
BKWI	Bureau Keteninformatisering Werk & Inkomen
BRM	business rules management
BRP	Basisregistratie personen
BuWav 2021	Besluit uitvoering Wet arbeid vreemdelingen
BVK	Beroepsvereniging voor Klantmanagers
BZK	(ministerie van) Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
CBBS	claimbeoordelings- en borgingssysteem
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CID	commissie van (externe) integriteitsdeskundigen
CJIB	Centraal Justitieel Incassobureau
CPB	Centraal Planbureau
CRvB	Centrale Raad van Beroep
CTI	Coalitie voor Technologie en Inclusie
DAS	dynamisch aankoopsysteem
DJI	Dienst Justitiële Inrichtingen
EER	Europese Economische Ruimte
EPA	ernstige psychische aandoeningen
EU	Europese Unie
EURES	European Employment Services
EZK	(ministerie van) Economische Zaken en Klimaat
EZWB	eerstejaars Ziektewet-beoordelingen
FG	functionaris gegevensbescherming
fte	fulltime-equivalent
GEB	gegevensbeschermingseffectbeoordeling
ggz	geestelijke gezondheidszorg
GVVA	gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid
HR	Handelsregister
IAM	identity access management
IB&P	informatiebeveiliging & privacy
ICT	Informatie- en communicatietechnologie
IMS	Information Security Management System
IND	Immigratie- en Naturalisatiedienst
IOW	Inkomensvoorziening oudere werklozen
IPS	Individuele plaatsing en steun
IPS EPA	Individuele plaatsing en steun bij ernstige psychische aandoeningen
ISO	Internationale Organisatie voor Standaardisatie
IV	informatievoorziening(functie)
IVA	Inkomensvoorziening volledig arbeidsongeschikten
iViv	intensivering van Vertrouwen in vakmanschap
KCC	Klantencontactcentrum
KCVG	Kenniscentrum Verzekeringsgeneeskunde
KMR	Kader methodisch re-integreren
LAA	Landelijke Aanpak Adreskwaliteit
LDR	landelijk doelgroepregister (voor de banenafspraak)
LIV	lage-inkomensvoordeel
LKV	loonkostenvoordeel
LLC	Landelijke Loonsanctiecommissie
LSI	Landelijke Stuurgroep Interventieteams
MCP	Minimum controleprogramma)

MEBV	Modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer
MOK	meting operationele kwaliteit
NOW	tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid
NVvA	Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen
NVVG	Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde
OCW	(ministerie van) Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
OPB&CM	operationele procesbesturing en casemanagement
OTN	Ondersteuningsteam Noord
oWajong	oude Wajong
P&C-cyclus	planning- en controlcyclus
PoC	proof of concept
RIV	re-integratieverslag
SMZ	Sociaal Medische Zaken
SPP	strategisch personeelsplan
SRA	Stichting Register Arbeidsdeskundigen
SSD	secure software development
STAP	Stimulering arbeidsmarktpositie
SUWI	Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	(ministerie van) Sociale Zaken en Werkgelegenheid
TOFA	Tijdelijke Overbruggingsregeling voor Flexibele Arbeidskrachten
TVB2	Toetsing verbetering belastbaarheid tweede ziektejaar
TWI	Toekomst gegevensuitwisseling werk en inkomen
1UBO	één uniforme betaalomgeving
UIP	UWV Informatieplan
UMC	Universitair Medisch Centrum
UPA	UWV Persoonsadministratie
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VDAB	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
vog	verklaring omtrent gedrag
VUM	Verbeteren uitwisseling matchingsgegevens
VWS	(ministerie van) Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Wab	Wet arbeidsmarkt in balans
Wajong 2010	Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten 2010
Wajong 2015	Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten 2015
WAO	Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering
WVT	regeling Werktijdverkorting
WAZ	Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen
Wazo	Wet arbeid en zorg
Wet SUWI	Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen
WGA	Werkhervatting gedeeltelijk arbeidsongeschikten
WIA	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
Wibo	Wet invoering betaald ouderschapsverlof
WIEG	Wet invoering extra geboorteverlof
Wkkgz	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg
W&R	wet- en regelgeving
Wnra	Wet normalisering rechtspositie ambtenaren
WRR	Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid
Wsw	Wet sociale werkvoorziening
Wtl	Wet tegemoetkomingen loondomein
wtv	regeling Werktijdverkorting
WW	Werkloosheidswet
Wwz	Wet werk en zekerheid
ZAU	Zelfstandigen Applicatie UWV
zbo	zelfstandig bestuursorgaan
ZEZ	regeling Zelfstandige en Zwanger

Colofon

Uitgave
UWV
Financieel-Economische Zaken

Postadres
UWV hoofdkantoor
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 © 2020