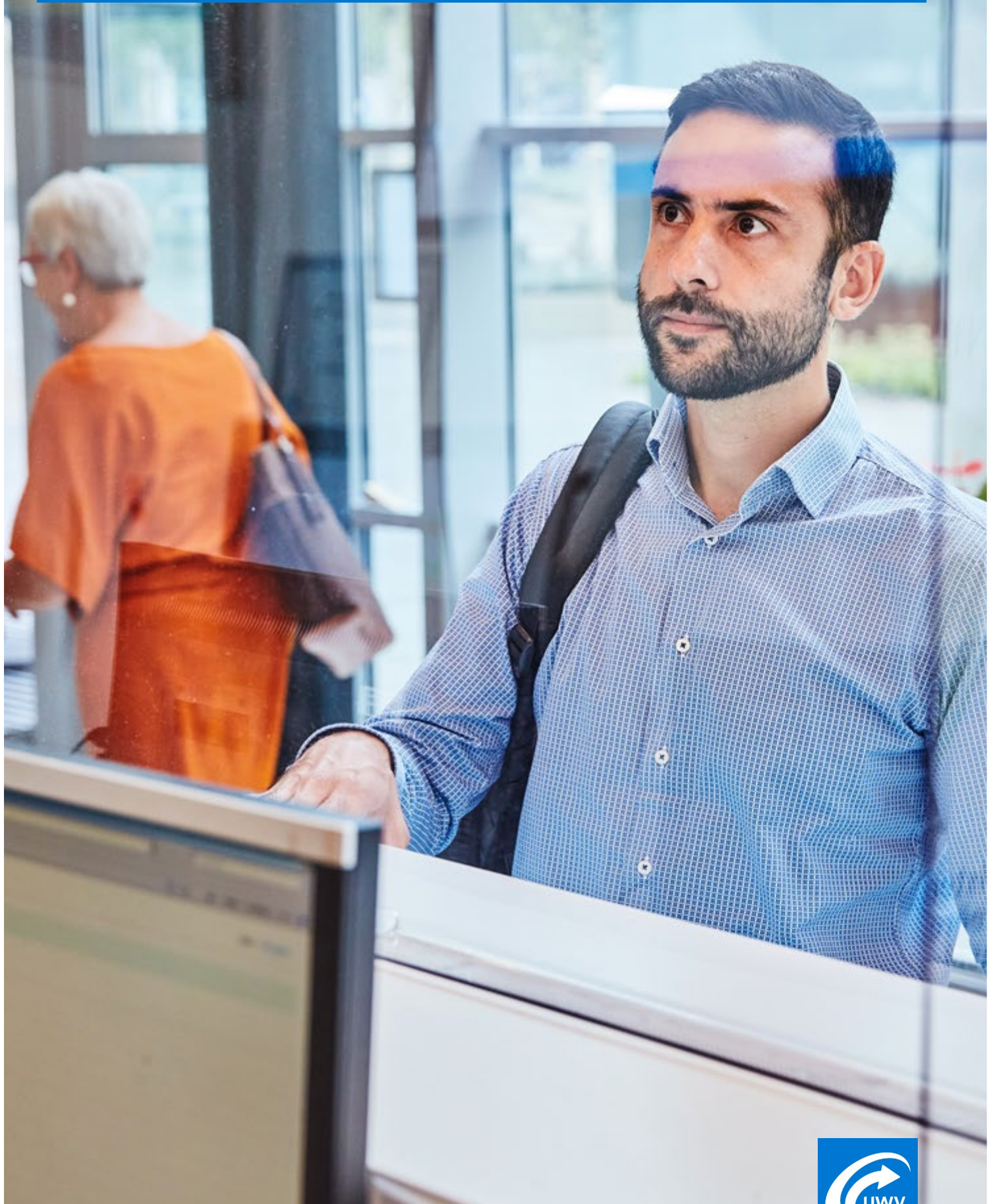


UWV Achtmaandenverslag 2020



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	16
1.3. Handhaving	22
2. Dienstverlening gericht op werk	30
2.1. Dienstverlening voor WW'ers	30
2.2. Dienstverlening voor mensen met een arbeidsbeperking	33
2.3. Kwaliteit dienstverlening	39
2.4. Dienstverlening voor banenafpraak	39
2.5. Dienstverlening voor werkgevers in de arbeidsmarktregio's	40
2.6. Arbeidsjuridische dienstverlening	42
3. Overige dienstverlening	44
3.1. Contact met de klant	44
3.2. Klanttevredenheid	47
3.3. Loonaangifteketen en polisadministratie	49
4. Risicobeheersing	50
5. Nieuw beleid	54
6. Toekomstbestendige organisatie	58
6.1. Hrm-beleid	58
6.2. Vernieuwen en vereenvoudigen ICT-landschap	61
6.3. Informatiebeveiliging en privacy	66
6.4. Kennisontwikkeling	70
7. Financiën en bedrijfsvoering	73
7.1. Doelmatigheid	73
7.2. Rechtmatigheid	77
Lijst van afkortingen	80
Colofon	83

Voorwoord

Sinds maart 2020 leven we in een nieuwe werkelijkheid.

Onze klanten en werkgevers waarderen onze dienstverlening ...

We zijn blij om te zien dat onze inspanningen waardering oogsten, ook al konden we niet alles doen zoals we dat gewend zijn. De beeldvorming in de media is positief en onze klanten waren nog nooit zo tevreden. De waardering van werkgevers voor onze dienstverlening steeg van 6,5 in 2019 naar 7,3. Ze zijn vooral tevreden over de uitvoering van de tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW) en over de telefonische contacten met UWV. Ook de tevredenheid van uitkeringsgerechtigden steeg zichtbaar sinds het begin van de coronacrisis, in cijfers uitgedrukt van 7,1 in 2019 naar 7,4.

... en tot nu toe voldoen we nog aan de meeste afspraken ...

Onze medewerkers leveren buitengewoon knappe prestaties om onze dienstverlening op peil te houden. We zijn er tot nu toe in geslaagd om (ruim) te voldoen aan eerder met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) gemaakte afspraken over bijvoorbeeld de tijdige en correcte betaling van uitkeringen en het voeren van gesprekken met werkzoekenden. Wel houden we er rekening mee dat we niet zullen kunnen voldoen aan alle afspraken. Doordat we activiteiten waarbij face-to-facecontact noodzakelijk is moesten uitstellen hebben we op een aantal andere gebieden achterstanden opgelopen. Dat geldt bijvoorbeeld voor de sociaal-medische beoordelingen die we moeten verrichten. We verwachten dat we de ontstane achterstanden dit jaar niet kunnen wegwerken. Door de verslechterde arbeidsmarkt wordt het ook veel moeilijker om arbeidsplekken te vinden voor werkzoekenden, in het bijzonder voor mensen met een arbeidsbeperking.

... maar er zijn wel enkele serieuze aandachtspunten

Ondanks het grote belang dat we hechten aan face-to-facecontact met onze klanten verloopt het grootste deel van onze dienstverlening digitaal. Dat geldt in deze coronatijden nog sterker dan normaal. Ook onze werkprocessen verlopen voor een belangrijk deel digitaal. We zijn ervan doordrongen hoe urgent het is dat de informatiebeveiliging en privacy op orde zijn. Want niet alleen de wettelijke eisen worden steeds strenger, ook de wereld van de cybercriminaliteit opereert steeds slimmer. Het vergt een enorme inspanning en investering om alle externe ontwikkelingen bij te benen. Bovendien werken we met deels verouderde systemen die zijn ontwikkeld in een tijd dat het delen van informatie belangrijker werd gevonden dan privacy. We moeten voortdurend keuzes maken tussen aanpassingen om onze systemen beter te beveiligen en nieuwe wetgeving, gebruikerswensen, verbeteringen voor de klant, investeringen in stabiliteit en continuïteit of vervanging van verouderde systemen zoals Sonar, ons klantvolgsysteem voor arbeidsbemiddeling. Wij vinden het belangrijk transparant te zijn tegenover het ministerie over onze risico's. Daarom hebben we recent melding gemaakt van de risico's op het gebied van informatiebeveiliging en privacy in Sonar. We hebben inmiddels maatregelen in gang gezet om de in Sonar geconstateerde tekortkomingen zo snel mogelijk te herstellen.

De omstandigheden zijn niet eenvoudig ...

Door de uitbraak van het coronavirus COVID-19 en de daarop genomen maatregelen om verdere verspreiding te voorkomen waren face-to-facecontacten niet meer mogelijk. Dit betekende dat we onze dienstverlening half maart in zeer korte tijd moesten aanpassen en dat vrijwel al onze medewerkers ineens thuis moesten werken. Daarnaast kregen we veel extra werk te verzetten door de steun- en herstelregelingen die het kabinet heeft getroffen om de werkgelegenheid zo veel mogelijk te behouden en doordat de werkloosheid ondanks dit steunpakket snel opliep. Om voor al dat extra werk voldoende capaciteit vrij te maken moesten we besluiten bepaalde activiteiten tijdelijk niet uit te voeren. We hebben onze dienstverlening zo goed mogelijk op afstand voortgezet.

... maar we doen ons uiterste best

Half juni konden we onze kantoren gelukkig weer – zij het beperkt – openstellen, met een maximale bezettingsgraad van 25%. Hierdoor konden we de noodzakelijke face-to-facedienstverlening weer opstarten. Sindsdien worden er – uiteraard met inachtneming van de coronaprotocolen – op de vestigingen weer sociaal-medische beoordelingen uitgevoerd waarbij lichamelijk onderzoek of face-to-facecontact noodzakelijk is. Ook de face-to-facegesprekken in onze op werk gerichte dienstverlening hervatten we langzaam. Voorlopig voeren we die gesprekken alleen met niet-digitaal WW-gerechtigde werkzoekenden en WIA/WGA'ers, en met nieuwe WIA/WGA-uitkeringsgerechtigden. Sinds juli leggen we op verzoek ook weer bezoeken af bij werkgevers, bijvoorbeeld voor een loonwaardebepaling of voor voorzieningen. De recente aanscherping van de maatregelen om het coronavirus onder controle te krijgen betekent dat vrijwel al onze medewerkers voorlopig weer thuis werken. We bieden echter 100% dienstverlening. De face-to-facecontacten beperken we daarbij wel tot de echt meest noodzakelijke. Een aantal van de activiteiten die we tijdelijk hadden opgeschort om tijdelijk capaciteit vrij te maken hervatten we weer per oktober. Om al het extra werk te kunnen verzetten en de werkzaamheden die sinds maart zijn blijven liggen in te halen is er fors meer capaciteit nodig. Dit jaar willen we in ieder geval 1.150 extra fte's aantrekken, waaronder 550 fte's uitkeringsdeskundigen en 300 fte's adviseurs werk.

We kunnen rekenen op onze medewerkers ...

Onze medewerkers hebben sinds half maart enorme inspanningen geleverd. Ze moesten snel omschakelen naar thuis werken en naar nieuwe vormen van dienstverlening-op-afstand. Sommigen hebben de nieuwe manier van werken technisch mogelijk gemaakt, anderen hebben in noodtempo nieuwe regelingen voorbereid en geholpen deze uit te voeren. Velen hebben massaal overgewerkt en nieuwe collega's ingewerkt. Alleen dankzij hen konden we de NOW en de TOFA zo snel en succesvol uitvoeren, de vele WW-aanvragen tijdig afhandelen én onze reguliere werkzaamheden blijven uitvoeren. We zijn onze medewerkers buitengewoon dankbaar voor al het werk dat ze hebben verzet. En we hebben er het volste vertrouwen in dat we ook de rest van het jaar en de komende jaren op hen kunnen rekenen.

... en gaan nieuwe uitdagingen niet uit de weg

Het kabinet heeft inmiddels zijn plannen voor het derde steun- en herstelpakket gepresenteerd. De financiële ondersteuning van het bedrijfsleven wordt in afgeslankte vorm voortgezet met de NOW 3.0. UWV zal ook deze regeling uitvoeren. De focus ligt meer op het van werk naar werk helpen van mensen die door de coronacrisis hun baan gaan verliezen en het stimuleren van werkzoekenden om zich te laten om of bijscholen. UWV krijgt een belangrijke rol in deze van-werk-naar-werkdienstverlening, samen met gemeenten en werkgevers- en werknemersorganisaties. Dit betekent een nieuwe uitdaging die we graag aangaan.

Raad van bestuur UWV

Maarten Camps, voorzitter

Nathalie van Berkel

Janet Helder

Guus van Weelden

UWV resultaten eerste acht maanden 2020

Cijfers zijn afkomstig uit het UWV achtmaandenverslag 2020.

Tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW) Stand 2 oktober 2020

Door de coronacrisis getroffen bedrijven konden sinds 6 april 2020 tegemoetkoming in de loonkosten aanvragen. De eerste aanvraagperiode is per 6 juni gesloten, de tweede per 1 september.



139.500 NOW 1.0-aanvragen toegekend
€ 7,9 miljard voorschotten uitgekeerd
voor 2,7 miljoen werknemers

63.600 NOW 2.0-aanvragen toegekend
€ 3,6 miljard voorschotten uitgekeerd
voor 1,3 miljoen werknemers

Uitkerings- verstrekking

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

Totaal 1.261.800 uitkeringen / € 13,8 miljard uitgekeerd

291.700
WW-uitkeringen

815.600
arbeidsongeschiktheidsuitkeringen

154.500
overig

Beoordelen

We kijken naar wat iemand nog wél kan.



Totaal 103.600 sociaal-medische beoordelingen

54.900

claimbeoordelingen

27.900

eerstejaars
Ziektewet-beoordelingen

20.800

herbeoordelingen

Werk vinden

We ondersteunen mensen bij het vinden van werk.

Persoonlijke ondersteuning

- 148.100 werkoriëntatie-gesprekken met WW'ers
- 7.900 gesprekken gevoerd met WIA/WGA'ers



114.300 vanuit WW volledig aan het werk

61.500 vanuit WW gedeeltelijk aan het werk

3.800 vanuit WIA gedeeltelijk aan het werk

2.200 vanuit WIA volledig aan het werk

4.300 vanuit Wajong

300 vanuit Ziektewet

100 vanuit WAO/WAZ

Handhaving

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



Inlichtingenplicht

- 7.900 overtredingen
- 2.800 boetes opgelegd



Inspanningsplicht

- 38.900 overtredingen
- 23.800 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.

20,4 miljoen inkomsten-
verhoudingen van
13,5 miljoen personen
in polisadministratie

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

Realisatie Dit alles realiseren we met 19.054 medewerkers (16.734 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 acht maanden 2020	2019	*Prognose 2020
Uitkeren	Tijdigheid:				
	Betalingen Wwz binnen 10 kalenderdagen na ontvangst inkomstenformulier	90%	98%	98%	97%
	Eerste betaling Ziektewet binnen 4 weken na ingang recht	85%	92%	90%	91%
	Eerste betaling WIA binnen 4 weken na ingang recht	85%	88%	90%	88%
	Eerste betaling Wajong binnen 4 weken na einde beslistermijn	85%	87%	88%	86%
(Her)beoordelen	WIA: omvang voorraad uit te voeren vraaggestuurde en professionele herbeoordelingen	7.500	34.600	31.700	37.500
	Ziektewet: omvang voorraad uit te voeren eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	15.000	20.300	14.600	20.000
	Wajong: omvang voorraad uit te voeren vraaggestuurde en professionele herbeoordelingen	1.000	700	800	800
	Participatiewet: tijdigheid beoordeling arbeidsvermogen	80%	89%	89%	87%
	Participatiewet: tijdigheid beoordeling beschut werk gemeentelijke dienstverlening	80%	81%	82%	80%
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	2,5	2,3	2,4
	Gemiddelde verzuimduur in het eerste Ziektewet-jaar in dagen	65 dagen	46 dagen	48 dagen	46 dagen
	Percentage uitstroom uit Ziektewet in tweede Ziektewet-jaar	20,0%	22,1%	22,0%	22,0%
	Aantal geplaatste Wajongers	8.000	4.300	8.600	6.000
	Percentage tijdigheid werkoriëntatiegesprekken met klantgroep WW'ers 0-50% binnen 4 weken	80%	90%	87%	87%
Klantgerichtheid	Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,0	7,4	7,1	*-
	Klanttevredenheid werkgevers	6,3	7,3	6,5	*-
Efficiency en doelmatigheid uitvoering	Realisatie uitvoeringskosten binnen budget	≤100%	93,0%	100%	*-
	Realisatie re-integratiekosten binnen budget	≤100%	82,4%	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%	99,2%	99,7%	≥95%
Rechtmatigheid	Percentage rechtmatigheid	99%	**99,6%	99,1%	*99%

* De scores in 2020 op de prestatie-indicatoren klanttevredenheid en rechtmatigheid kunnen we op dit moment niet inschatten. We gaan er voorsnag wel van uit dat de norm van 99% rechtmatigheid haalbaar is. We verwachten dat de uitvoeringskosten binnen budget blijven.

** 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 Rechtmatigheid.

Kerncijfers

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

Tabel: Kerncijfers

Resultaatgebied	Kerncijfers	Eerste acht maanden 2020	Eerste acht maanden 2019	Prognose 2020
Uitkeren	Aantal uitkeringsgerechtigden (einde periode)	1,3 miljoen	1,2 miljoen	-
	Aantal nieuwe WW-uitkeringen	334.200	229.000	521.300
	Aantal faillissementsuitkeringen	18.200	21.600	-
	Aantal nieuwe arbeidsongeschiktheidsuitkeringen	36.600	33.800	56.500
	Aantal toekenningen Ziektewet	212.800	195.900	-
	Aantal nieuwe uitkeringen Wazo	102.200	115.900	-
	Aantal continueringsbeslissingen	9,5 miljoen	9,6 miljoen	-
	Aantal betalingen	13,0 miljoen	12,3 miljoen	-
	Benadelingsbedrag i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	€ 16,0 miljoen	€ 17,3 miljoen	-
	Gemiddeld benadelingsbedrag i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	€ 3.174	€ 2.802	-
	Aantal boetes i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	2.800	3.300	-
	Aantal waarschuwingen i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	3.400	4.200	-
	Aantal opgelegde maatregelen wegens overtreding inspanningsplicht (medewerkingsverplichtingen)	23.800	25.100	-
	Aantal waarschuwingen wegens overtreding inspanningsplicht (medewerkingsverplichtingen)	14.500	44.100	-
(Her)beoordelen	Aantal sociaal-medische beoordelingen	103.600	106.100	158.000
	Aantal sociaal-medische herbeoordelingen	20.800	26.400	31.500
	Aantal beoordeelde re-integratieverslagen	22.100	20.900	-
Bemiddeling en bevorderen re-integratiestroom	Aantal aan werk geholpen mensen met een arbeidsbeperking	6.900	9.300	12.000
	Aantal werkzoekenden dat een passend werkaanbod heeft ontvangen	2.600	3.300	4.000
	Aantal afgehandelde ontslagaanvragen	18.000	9.600	35.000
	Aantal afgehandelde aanvragen tewerkstellingsvergunningen	4.800	5.900	7.300
	Aantal afgehandelde aanvragen IND-advies	2.600	3.600	3.800
	Aantal beschikbare cv's op werk.nl (einde periode)	395.700	352.300	395.000
	Aantal geplaatste vacatures op werk.nl	2.137.900	2.826.200	3.300.000
Klantgerichtheid	Aantal telefonische contacten (beantwoord)	2,8 miljoen	2,7 miljoen	-
	Aantal afgehandelde klachten	4.300	5.400	-
	Aantal afgehandelde bezwaarzaken	56.600	45.300	-
	Aantal afgehandelde (hoger)beroepszaken	5.700	7.400	-
	Aantal afgeronde mediations	16	54	-
	Aantal verzonden brieven (incl. van vestigingen, excl. mails van communicatie)	7,7 miljoen	8,4 miljoen	11,7 miljoen
	Aantal bezoeken aan werkgeversportaal	874.200	872.000	-
	Aantal bezoeken aan uwv.nl	41,5 miljoen	32,1 miljoen	-
	Aantal bezoeken aan werk.nl	17,5 miljoen	16,7 miljoen	-
	Percentage tijdig afgehandelde klachten	99,8%	99,5%	-
Efficiency en doelmatigheid uitvoering	Totaal van de uitvoeringskosten	€ 1.282 miljoen	€ 1.201 miljoen	-
	Totaal van de uitkeringslasten	€ 13.843 miljoen	€ 13.037 miljoen	€ 21.422 miljoen
	Aantal fte's	16.700	15.700	-
Efficiency gegevens-verwerking	Aantal in de polisadministratie geregistreerde inkomstenverhoudingen	20,4 miljoen	20,2 miljoen	20,5 miljoen
	Aantal Suwinet-raadplegingen	31,6 miljoen	27,5 miljoen	44,0 miljoen

Toelichting op een aantal kerncijfers

De belangrijkste verschillen tussen de behaalde resultaten in de eerste acht 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 en paragraaf 1.1 Inkomenszekerheid bieden onder het kopje WW.
- Voor de stijging van het aantal nieuwe Ziektewet-uitkeringen: zie paragraaf 1.1 Inkomenszekerheid bieden 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). Vanaf 2020 kennen we ook Wazo-uitkeringen toe op basis van de Wet invoering extra geboorteverlof (WIEG). In de eerste acht maanden van 2020 waren dat er ruim 3.700.
- Voor de daling van het benadelingsbedrag en de daling van het aantal boetes en waarschuwingen wegens overtreding van de inlichtingenplicht: zie paragraaf 1.3 Handhaving onder het kopje Overtredingen inlichtingenplicht.
- Voor de daling van het aantal maatregelen en 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 stijging van de klanttevredenheid en de daling van het aantal afgehandelde klachten: zie paragraaf 3.2 Klanttevredenheid.
- Voor de stijging van het aantal bezwaren: zie paragraaf 3.2 Klanttevredenheid, onder het kopje Bezwaren.
- De daling van het aantal afgehandelde beroepszaken komt mede doordat rechtbanken en de Centrale Raad van Beroep in verband met de coronamaatregelen gedurende een aantal maanden geen zittingen hielden.
- Het aantal mediations is laag. 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 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 UWW relevante gevolgen waren de invoering van de tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW) – en later ook de Tijdelijke Overbruggingsregeling voor Flexibele Arbeidskrachten (TOFA) – en een forse stijging van het aantal WW-aanvragen. Om voor al dat extra werk voldoende capaciteit vrij te maken moesten we besluiten bepaalde activiteiten tijdelijk niet uit te voeren.

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 acht maanden van 2020, maar deze periode waar relevant uit te breiden tot 1 oktober 2020.

Steunmaatregelen en WW

Dankzij de snelle invoering van de NOW konden werkgevers hun werknemers doorbetalen en bleven veel banen behouden. Voor het uitvoeren van de NOW 1.0 regeling is in maart een projectorganisatie ingericht die in noodtempo alle voorbereidingen heeft getroffen. Er zijn onder andere ICT-applicaties aangeschaft, er is een klantproces ingericht en er zijn medewerkers vrijgemaakt en aangetrokken die vervolgens zijn opgeleid. Op 6 april ging het NOW 1.0-loket open. In de maanden erna volgden andere steunmaatregelen: de TOFA en de NOW 2.0 – en in november gaat de NOW 3.0 van start.

We hebben zelf een applicatie ontwikkeld die we hebben gekoppeld aan de polisadministratie, het centrum voor de uitvoering van de NOW. De loonaangiftegegevens in de polisadministratie vormen immers de grondslag voor alle primaire beslissingen en de beslissingen op bezwaar voor de NOW en TOFA. Het is voor de uitvoering van beide regelingen daarom van cruciaal belang dat werkgevers hun loonaangiften blijven aanleveren, en dat doen ze. De verwerking van de aanvragen, de vaststelling van het voorlopige recht, de berekening van de hoogte van de voorschotbedragen en de betalingen voor NOW 1.0, NOW 2.0, NOW 3.0 en TOFA vinden vrijwel geheel geautomatiseerd plaats.

NOW 1.0

De eerste aanvraagperiode voor de NOW (de NOW 1.0) is per 6 juni gesloten. In de periode van 6 april tot en met 5 juni dienden werkgevers ruim 148.300 aanvragen in. Er werden 139.500 aanvragen toegekend voor 2,7 miljoen werknemers en voorschotten uitgekeerd voor een bedrag van € 7,9 miljard (de stand per 4 september 2020). We zien dat vooral werkgevers uit de sectoren horeca, detailhandel en overige commerciële dienstverlening een beroep op de NOW 1.0 hebben gedaan. Werkgevers die gebruikmaakten van de NOW 1.0 mochten 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.

Vanwege het grofmazige karakter van de NOW 1.0 hebben we veel signalen van brancheorganisaties, werkgevers en andere stakeholders ontvangen over de voorwaarden en uitwerkingen ervan. Bij de definitieve afrekening van de NOW 1.0, gaan we uit van de loonsom van maart, april en mei 2020 als deze hoger is dan driemaal de loonsom van januari 2020. Daarbij zijn de loonsommen van april en mei gemaximeerd op de loonsom van maart. Inmiddels is een vierde wijziging aangekondigd. We zijn inmiddels druk bezig met de voorbereidingen om de definitieve subsidies voor de NOW 1.0 te kunnen vaststellen en om berekeningen te corrigeren als de onderliggende gegevens worden aangepast.

NOW 2.0

Vanaf 6 juli 2020 konden werkgevers een aanvraag indienen voor de NOW 2.0. Deze tweede aanvraagperiode voor de regeling liep tot en met 31 augustus 2020. Werkgevers met minimaal 20% omzetverlies over een periode van vier maanden kwamen in aanmerking voor een tegemoetkoming in de loonkosten voor de maanden juni tot en met september, op voorwaarde dat ze hun personeel doorbetalen. Het voorschot is in twee termijnen uitgekeerd. Bij grote ontslagaanvragen (20 werknemers of meer) waarover geen overeenstemming is bereikt met de vakbonden of via een mediationtraject, wordt de werkgever 5% gekort op zijn uiteindelijke NOW-subsidie. Tot en met 31 augustus zijn 65.200 aanvragen ingediend. Er werden tot en met 2 oktober 2020 63.600 aanvragen toegekend voor 1,3 miljoen werknemers en voorschotten uitgekeerd voor een bedrag van € 3,6 miljard.

NOW 3.0

Eind augustus is een Kamerbrief verschenen met de plannen van het kabinet voor een langer durende regeling vanaf oktober. UWW streeft ernaar het loket voor de NOW 3.0 te openen op 16 november 2020. Er kunnen dan aanvragen worden ingediend voor het eerste tijdvak (de derde aanvraagperiode van 1 oktober tot en met 31 december 2020). Het tweede tijdvak (de vierde aanvraagperiode) loopt van 1 januari tot en met 31 maart 2021 en het derde tijdvak (de vijfde aanvraagperiode) van 1 april tot en met 30 juni 2021. Voor elk tijdvak kan een werkgever besluiten om wel

of geen aanvraag in te dienen. Ook werkgevers die geen aanspraak hebben gemaakt op de NOW 1.0 of de NOW 2.0 kunnen gebruikmaken van de NOW 3.0. De vaststelling van de subsidie vindt na afloop van de drie tijdvakken plaats, vanaf de zomer van 2021.

De NOW 3.0 dient twee doelen: ten eerste biedt de regeling de helpende hand aan bedrijven die ondersteuning nodig hebben om de crisis te overbruggen. Zo blijft werkgelegenheid zo veel mogelijk behouden. Ten tweede biedt de regeling bedrijven de mogelijkheid om zich samen met hun werknemers voor te bereiden op de nieuwe economische situatie – want niet alle werkgelegenheid kan worden behouden. De tegemoetkoming zal wel (gefaseerd) worden afgebouwd. De regeling wordt op dit moment nader uitgewerkt. De al aangekondigde aanpassingen zijn:

- Bedrijven die een beroep doen op de NOW 3.0 moeten kampen met een omzetverlies van minimaal 20%. Vanaf januari 2021 – het begin van het tweede tijdvak van drie maanden – wordt dit verhoogd naar 30%.
- Naarmate de crisis langer duurt, moeten bedrijven die langdurig omzetverlies lijden ook hun bedrijfsvoering kunnen aanpassen. Het kabinet biedt werkgevers daarom in de NOW 3.0 vanaf het eerste tijdvak (dat start in oktober 2020) de ruimte om een gedeelte van de loonsom te laten dalen zonder dat dit tot uiting komt in een verlaging van de subsidie bij de vaststelling. Het vrijstellingspercentage voor de loonsom loopt op van 10% in het eerste tijdvak naar 15% in het tweede tijdvak tot 20% in het derde tijdvak.
- Tijdens het eerste tijdvak ontvangen bedrijven een tegemoetkoming in de vorm van een voorschot van maximaal 80% van de loonkosten. In het tweede tijdvak (vanaf januari 2021) bedraagt het vergoedingspercentage maximaal 70% en in het derde tijdvak (vanaf april 2021) maximaal 60%.
- Het maximaal te vergoeden loon per werknemer zal in de eerste twee tijdvakken gelijk zijn aan dat bij de NOW 1.0 en 2.0, namelijk maximaal tweemaal het dagloon, wat neerkomt op € 9.538 per maand. In het derde tijdvak zal dit worden verlaagd naar maximaal één keer het dagloon.

Om werkgevers te ondersteunen bij het vinden van nieuw werk voor hun werknemers zullen we 35 mobiliteitsteams plus een landelijk ondersteunend team inrichten. Zoals afgesproken met het ministerie van SZW, starten we in oktober met mobiliteitsteams in 3 arbeidsmarktregio's (Groot Amsterdam, Midden Utrecht en Midden Brabant). We schalen deze van-werk-naar-werkdienstverlening in december op naar 6 teams. De start van de overige teams staat gepland in het eerste en tweede kwartaal van 2021. We zijn nog met het ministerie van SZW in overleg over de nadere invulling en de uitvoering.

TOFA

UWV had ook de opdracht om de Tijdelijke Overbruggingsregeling voor Flexibele Arbeidskrachten (TOFA) uit te voeren. Deze regeling gaf flexibele arbeidskrachten voor de maanden maart, april en mei recht op een tegemoetkoming van € 550 per maand, mits ze konden aantonen dat ze in februari 2020 minimaal € 400 aan brutoloon hadden verdiend en in maart minimaal € 1. Het inkomen in april moest minimaal 50% lager zijn dan in februari en mocht niet meer dan bruto € 550 bedragen. Het loket voor de TOFA is opengestaan op 22 juni 2020. Vanwege het lage aantal aanvragen is op social media extra aandacht aan de TOFA besteed en is de aanvraagperiode met twee weken verlengd tot en met 26 juli.

Tot medio september is er € 18,1 miljoen uitbetaald. De uitvoering van de TOFA is goed verlopen. We hebben ongeveer 23.300 aanvragen verwerkt, waarvan 53% is afgewezen. Bij 12,5% van de afgewezen aanvragen was er geen sprake van een minimaal inkomstenverlies van 50%, bij ruim 56% heeft de aanvrager te weinig salaris ontvangen in februari of te veel in april.

Bezwaren

Er zijn tot en met half september bijna 4.400 bezwaren tegen NOW 1.0-beslissingen ingediend. Dat zijn er veel meer dan de 400 waarmee we aanvankelijk en ook de 3.000 waarmee we later rekening hielden. We kregen veel bezwaren omdat er in eerste instantie niet met de klant werd gebeld om de beslissing toe te lichten – zoals dat regulier wel gebeurt bij een ingrijpende beslissing. Na communicatie met de klant zien we nu veel intrekkingen van het bezwaar. Het aantal ontvangen bezwaren tegen NOW 2.0-beslissingen blijft met 520 ver achter bij het verwachte aantal van 3.000. We houden er rekening mee dat we na de definitieve afrekening voor de NOW 1.0 eind dit jaar/begin volgend jaar een aanzienlijke hoeveelheid bezwaren zullen ontvangen. Er zijn in totaal ruim 3.100 bezwaren tegen de TOFA-beslissingen ingediend. De afhandeling van de binnengekomen bezwaren loopt nog door tot in oktober. In afstemming met het ministerie van SZW wordt daarbij een bepaalde mate van coulance toegepast.

WW

Dankzij de steunmaatregelen is het beroep op de WW veel minder groot dan het zonder deze maatregelen zou zijn geweest. Na een aanvankelijke stijging in april zagen we het aantal WW-uitkeringen in de zomermaanden afnemen. Ook het aantal WW-aanvragen is na april sterk afgenomen. Daarvoor zijn twee oorzaken aan te wijzen. De economie kwam weer grotendeels op gang in de zomer, en in zomer zijn er sowieso altijd minder aanvragen (seizoenseffect). Daarnaast zorgden de NOW-regelingen ervoor dat mensen in dienst konden blijven. We verwachten echter dat het aantal aanvragen in de laatste maanden van dit jaar weer zal gaan stijgen. Bedrijven die dankzij de NOW 1.0 en 2.0 het hoofd net boven water konden houden, zullen de komende maanden beslissen of en hoe ze moeten reorganiseren of dat ze zelfs helemaal stoppen. De NOW 3.0 zorgt er wel voor dat dit geleidelijker gebeurt dan in april.

Gevolgen voor de dienstverlening van UWV

In verband met de coronacrisis hebben we moeten besluiten welke dienstverlening we konden laten doorlopen en voor welke dienstverlening we maatregelen moesten nemen – bijvoorbeeld om te voldoen aan de beperkingen die gelden bij fysieke dienstverlening. De genomen maatregelen hebben we onderverdeeld in drie categorieën, die we hieronder beschrijven. Geen van de maatregelen heeft een nadelige uitwerking op de klant.

Besluiten borging dienstverlening/omgang met de beperkingen

We hebben op basis van de rijksrichtlijnen – zoals de oproep om vooral thuis te werken en fysiek contact te vermijden – onze processen aangepast om tijdens de coronacrisis zo veel mogelijk dienstverlening te kunnen blijven 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. Ook hebben we waar nodig naar alternatieve werkwijzen gezocht, zoals het gebruik van e-mail waar postbezorging in het buitenland niet mogelijk was. Vanaf half juni hebben we onze kantoren weer beperkt opengesteld, met een maximale bezettingsgraad van 25%. We voeren er weer sociaal-medische beoordelingen uit waarbij lichamelijk onderzoek of face-to-facecontact noodzakelijk is, – zie hiervoor ook paragraaf 1.2. Sociaal-medisch beoordelen). Ook de face-to-facegesprekken in onze op werk gerichte dienstverlening hervatten we stap voor stap, volgens een strikte prioritering. Voorlopig voeren we face tot face alleen gesprekken met niet-digivaardige uitkeringsgerechtigden en oriëntatiegesprekken met nieuwe WIA/WGA-uitkeringsgerechtigden – zie verder hoofdstuk 2 Dienstverlening gericht op werk.

Besluiten die klanten coulance bieden

Om onze dienstverlening gedurende de coronacrisis zo veel mogelijk op peil te houden, hebben we maatregelen genomen die buiten wet- en regelgeving vielen. De minister van SZW blijft ons op bepaalde punten die ruimte bieden, omdat de druk op de uitvoering hoog blijft. We hebben waar mogelijk klanten de ruimte geboden door termijnen te verlengen of door coulance om te gaan met wat er van hen gevraagd wordt, zoals bij het nakomen van verplichtingen of het verschijnen op een spreekuur. We stoppen echter zo snel mogelijk met maatregelen die niet langer noodzakelijk zijn. Eind september hebben we besloten welke maatregelen om tijdelijk werk op te schorten we vanaf oktober weer oppakken. In december bekijken we opnieuw met het ministerie van SZW of en zo ja welke maatregelen moeten worden verlengd in verband met de volumeontwikkelingen. Een aantal maatregelen is in overleg met het ministerie al eerder stopgezet. We gaan dieper in op de belangrijkste maatregelen in paragraaf 1.1 Inkomenszekerheid bieden onder het kopje Werkzaamheden opgeschort en in paragraaf 2.1 Dienstverlening voor WW'ers onder het kopje Aanpassingen in de dienstverlening vanwege coronacrisis.

Besluiten in verband met de capaciteit van UWV

Zoals aangegeven is het werk voor de WW-uitvoering fors toegenomen en zijn er nieuwe taken, zoals de NOW, bijgekomen. Onze medewerkers werken hard door; voor het overgrote deel nog steeds vanuit huis. Volgend jaar besluiten we of en hoe we het hybride werken (deels thuis en deels op kantoor) voortzetten. De werkdruk is flink toegenomen. We focussen op het continueren van de essentiële dienstverlening en kritieke bedrijfsprocessen. Dat betekent dat we prioriteiten hebben moeten aanbrengen: sommige werkzaamheden en veel projecten lopen vertraging op of zijn voorlopig stopgezet. Om alle extra werkzaamheden aan te kunnen, hebben we meer personeel nodig, dat vaak opleiding nodig heeft. We verwachten dit jaar in ieder geval circa 1.150 extra fte's aan te trekken voor een aantal bedrijfsonderdelen (550 voor onze divisie Uitkeren, 300 voor de divisie WERKbedrijf, met nog eens 60 voor afdeling Arbeidsjuridische dienstverlening, 200 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). 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 enkele 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 werkherhaling. 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. Sinds juni hebben we de beoordelingen waarbij lichamelijk onderzoek nodig is hervat. 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.

1.1. Inkomenszekerheid bieden

Het verzorgen van uitkeringen aan werkloze, zieke of arbeidsongeschikte werknemers is een van de kerntaken van UWV. In de eerste acht 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 € 13,8 miljard uit.

Gevolgen van de coronacrisis

We hebben in 2020 te maken met 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

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. We gaan nu uit van 660.000 WW-aanvragen op jaarbasis. Om deze aantallen te kunnen afhandelen is uitbreiding van de capaciteit nodig. Voorlopig gaan we uit van een minimale uitbreiding sinds 1 april met 550 fte's WW-uitkeringsdeskundigen in 2020 en nog eens 350 fte's in de eerste helft van 2021. Tot en met augustus zijn ruim 400 fte's aangetrokken, eind september waren het er al ruim 600. Omdat we er rekening mee houden dat de komende maanden ook uitkeringsdeskundigen vertrekken zetten we onze opschalingsactiviteiten voort om de minimaal benodigde uitbreiding te borgen. De eerste lichten nieuw aangetrokken uitkeringsdeskundigen zijn pas in oktober volledig inzetbaar, omdat het inwerken in de praktijk na de theoretische opleiding ongeveer zes maanden in beslag neemt. Vanaf dan kunnen we geleidelijk meer volledig opgeleide medewerkers inzetten.

De werkdruk voor de uitkeringsdeskundigen zal 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 zijn maatregelen genomen om meer capaciteit vrij te spelen en de productiviteit te verhogen. Doordat we, in overleg met het ministerie van SZW, een aantal werkzaamheden tijdelijk niet meer uitvoeren, hebben we 80 fte's vrijgespeeld (zie verder hierna onder het kopje Werkzaamheden opgeschort). In december bepalen we samen met het ministerie of we deze maatregelen al dan niet voortzetten. Aan het begin van de coronacrisis hadden we daarnaast circa 90 fte's uitkeringsdeskundigen die inmiddels elders binnen UWV werken gevraagd om tijdelijk terug te keren. Verder hadden we 340 fte's extra capaciteit vrijgespeeld. Dit hebben we kunnen doen door onze uitkeringsdeskundigen te vragen om meer uren door te werken – ook in de weekenden en op vrije dagen – doordat medewerkers die normaal gesproken specialistische werkzaamheden uitvoeren – zoals stafmedewerkers, mentoren en kwaliteitsmedewerkers – meehielpen bij de afhandeling van uitkeringsaanvragen en doordat overleggen tot de hoogstnoodzakelijke werden beperkt en activiteiten om het vakmanschap van medewerkers verder te verbeteren werden uitgesteld. In de maanden mei tot en met augustus was de WW-instroom lager dan direct na het begin van de coronacrisis. Daarom hebben we deze laatste maatregelen inmiddels stopgezet. Zo nodig zullen we er echter weer een beroep op doen.

Hoewel de instroom is gedaald, blijft het belangrijk om extra capaciteit uitkeringsdeskundigen WW aan te trekken. Het aantal lopende uitkeringen is immers fors toegenomen. In de afgelopen maanden was het daarnaast nodig dat medewerkers vakantie konden nemen na de extreme drukte. Verder zorgt het in de praktijk begeleiden van het grote aantal nieuwe medewerkers voor druk op de uitvoering. We hebben onderzocht of een fundamenteel andere manier van opleiden tot een snellere inzet in de productie kan leiden. Gebleken is dat we nieuwe medewerkers sneller in de praktijk kunnen inzetten als we werken met procesclustering in plaats van een volledige opleiding. Op rustiger momenten kan dan een vervolg aan de opleiding worden gegeven.

Al met al is, dankzij het thuiswerken en de capaciteitsvrijspelende maatregelen, de productiviteit op het gebied van uitkeringsverstrekking toegenomen. De tijdigheid van betalen is boven de met het ministerie van SZW afgesproken norm.

Tot en met augustus was de instroom bij de Ziektewet 7% hoger dan begroot (zie hierna bij Uitkeringsvolumes, onder het kopje Ziektewet). Op dit ogenblik gaan we uit van in totaal 516.800 Ziektewet-aanvragen en 184.500 Wazo-aanvragen in 2020. Om deze in totaal 701.300 aanvragen te kunnen afhandelen, zijn 326 fte's uitkeringsdeskundigen nodig en 253 fte's medewerkers verzuimbeheer Ziektewet. We hebben opgeschaald op basis van 775.000 aanvragen – dat was het aantal waar we begin juni van uitgingen. Deze prognose is recent naar beneden bijgesteld. Voor 2021 worden 761.000 aanvragen verwacht. Dat betekent dat we al bijna op het benodigde aantal fte's uitkeringsdeskundigen zitten dat we naar de huidige verwachting in 2021 nodig hebben.

Werkzaamheden opgeschort

Om capaciteit vrij te maken zijn alle niet-bedrijfskritische activiteiten opgeschort. Zo zijn uitkeringsdeskundigen tijdelijk niet aanwezig op Werkpleinen. Uitkeringsgerechtigden die een ingrijpende beslissing te wachten staat stellen we hiervan 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).

We hebben eerder dit jaar negen tijdelijke maatregelen genomen die gevolgen kunnen hebben voor de rechtmatigheid van de uitkeringsverstrekking en de handhaving van plichten die gelden voor WW-uitkeringsgerechtigden. We hebben het ministerie van SZW laten weten dat acht van deze maatregelen worden verlengd tot 1 januari 2021, een is al stopgezet. In december bepalen we samen met het ministerie of we de maatregelen al dan niet voortzetten in 2021.

De volgende activiteiten zijn 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. Zie hiervoor ook paragraaf 2.1 Dienstverlening voor WW'ers, onder het kopje Aanpassingen in de dienstverlening vanwege de coronacrisis.
- 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.

De volgende activiteiten zijn 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 pasten we tot augustus tijdelijk niet toe als uitsluitingsgrond. Het WW-recht werd tot en met juli vastgesteld alsof de aanvrager op de eerste werkloosheidsdag in Nederland was. Dit was een tijdelijke coulanceregeling voor aanvragers die door de coronamaatregelen ongewild in deze situatie waren 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 maatregel zullen we ook in 2021 voortzetten.

Beperkte kwaliteitsbewaking

Om de toegenomen werkdruk te verlagen hebben we diverse maatregelen genomen. Een van deze maatregelen was het tijdelijk opschorten van de reguliere kwaliteitsbewaking, de meting operationele kwaliteit (MOK). Inmiddels zijn we, behalve voor de WW, voor alle wetten weer gestart met het uitvoeren van de MOK. De MOK-metingen op de arbeidsongeschiktheidswetten, de Ziektewet en faillissementen laten een vergelijkbare kwaliteit zien als voor de coronaperiode. Voor de WW wordt het verminderde inzicht in de kwaliteit nog steeds deels ondervangen door een beperkte kwaliteitsmeting waarbij de inzet van productiemedewerkers niet nodig is. Deze tijdelijke kwaliteitsmeting laat zien dat ook bij de WW de uitvoeringskwaliteit vergelijkbaar is met die voor de coronacrisis.

Uitkeringsvolumes

De Nederlandse economie wordt flink geraakt door de coronacrisis. Veel werkgevers hebben een beroep gedaan op de NOW (zie hoofdstuk Focus in 2020: de gevolgen van de coronacrisis, onder het kopje Uitvoering van de NOW). 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 acht maanden 2020	Eerste acht maanden 2019	% +/-
WW	Nieuwe uitkeringen	334.227	229.047	46%
	Beëindigde uitkeringen	266.020	255.204	4%
	Lopende uitkeringen	291.660	236.592	23%
WIA	Nieuwe uitkeringen	32.061	29.378	9%
	Beëindigde uitkeringen	17.587	11.820	49%
	Lopende uitkeringen	341.478	319.910	7%
WAO	Nieuwe uitkeringen	364	372	-2%
	Beëindigde uitkeringen	14.908	9.757	53%
	Lopende uitkeringen	221.960	244.149	-9%
Wajong	Nieuwe uitkeringen	4.147	3.991	4%
	Beëindigde uitkeringen	5.057	4.325	17%
	Lopende uitkeringen	243.345	244.832	-1%
Ziektewet	Nieuwe uitkeringen	212.812	195.852	9%
	Beëindigde uitkeringen	237.986	217.310	10%
	Lopende uitkeringen	108.617	95.326	14%

In de eerste acht maanden van 2020 verstrekten we in totaal 686.000 nieuwe uitkeringen en beëindigden we er 642.000. Eind augustus liepen er 1,3 miljoen uitkeringen.

WW

We handelden in de eerste acht maanden van 2020 60% meer WW-aanvragen af dan in dezelfde periode in 2019 (444.600 tegenover 278.700). Daarvan wezen we 25% (110.400) af tegenover 18% (49.600) in dezelfde periode in 2019. 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. Ook 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 gebruik konden maken van de NOW. De WW-aanvragen bleven daardoor onvoltooid en werden afgewezen. 8.600 mensen kregen (tijdelijk) geen WW-uitkering omdat ze een maatregel kregen opgelegd, vrijwel altijd omdat ze verwijtbaar werkloos waren. We verwachten dat het aantal WW-aanvragen en het aantal lopende WW-uitkeringen de komende periode fors zal toenemen.

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 acht maanden van 2020 zijn er ruim 18.200 faillissementsuitkeringen verstrekt, 16% minder dan in dezelfde periode in 2019. We verwachten dat dit aantal als gevolg van de coronacrisis sterk zal toenemen, maar dit is ook afhankelijk van hoe de NOW 3.0 zal uitwerken.

Ziektewet

Het beroep op de Ziektewet is fors gestegen – zij het iets minder dan we eerst verwachtten (zie ook hierboven bij Gevolgen van de coronacrisis, onder het kopje Meer personeel nodig). Deze stijging 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 tot meer dan 20.000 per week. Tussen april en juni zakte dit terug naar ongeveer 10.000 aanvragen per week. In juni en juli was er weer een lichte stijging naar gemiddeld 12.000 aanvragen per week. Eind augustus zat het aantal aanvragen per week op 14.000.

In totaal ontvingen we in de eerste acht maanden van 2020 461.000 meldingen: 349.000 voor de Ziektewet en 112.000 voor de Wazo, terwijl er 432.000 waren begroot (315.000 voor de Ziektewet en 117.000 voor de Wazo). Van de 349.000 Ziektewet-meldingen hadden er 86.000 betrekking op uitzendkrachten, ruim 70% meer dan begroot. Deze stijging komt voor een belangrijk deel voor rekening van personeel van uitzendbureaus die voorheen

eigenrisicodragers waren (het zogeheten Wab-effect). Het aantal van 349.000 ontvangen Ziektewet-meldingen is inclusief de meldingen van werknemers van eigenrisicodragers. Deze mensen verwijzen we door naar hun eigen werkgever.

Er zijn in de eerste acht maanden in totaal 9% meer Ziektewet-uitkeringen toegekend dan in de eerste acht maanden van 2019. De stijging deed zich vooral voor aan het begin van de coronacrisis. Er waren vooral veel meer toekenningen aan uitzendkrachten (een stijging van 77%). 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 (einddienstverbanders). Deze einddienstverbanders 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.

WIA en WAO

We handelden 41.200 WIA-aanvragen af, meer dan in dezelfde periode in 2019 (39.600). Van de aanvragen hebben we er 13.000 (32%) (eerste acht maanden van 2019: 12.700 - ook 32%) 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 13.500 (4,1%) 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 vrijwel hetzelfde tempo af. Eind augustus 2020 was het aantal WAO-uitkeringen 14.600 (6,2%) lager dan eind december 2019. Er werden in de eerste acht 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 vrijwel 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 6.100 aanvragen af voor een Wajong 2015-uitkering, vrijwel evenveel als in de eerste acht maanden van 2019 (bijna 6.200). Hiervan werden er 3.500 (58%) afgewezen, omdat de aanvrager niet duurzaam volledig arbeidsongeschikt werd bevonden (in de eerste acht maanden van 2019: 3.700, 61%). Het aantal Wajong 2015-uitkeringen is in de eerste acht maanden van 2020 met 2.400 gestegen (19%). Daartegenover staat een iets grotere daling (met ruim 3.300) 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 acht 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. 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 verwachten dat de huidige hoge productiviteit de komende periode enigszins zal afnemen, houden we voorzichtigheidshalve rekening met een daling van het tijdigheidspercentage tot 97%.

Tabel: Tijdige eerste betaling

	Norm 2020	Eerste acht maanden 2020	Eerste acht maanden 2019
Betalingen Wwz binnen 10 kalenderdagen na ontvangst inkomstenformulier	90%	98%	98%
Eerste betaling Ziektewet binnen 4 weken na ingang recht	85%	92%	89%
Eerste betaling WIA binnen 4 weken na ingang recht	85%	88%	90%
Eerste betaling Wajong binnen 4 weken na einde beslistermijn	85%	87%	90%

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 acht maanden van 2020 ging het om 5.120 voorschotten op 46.782 WIA-aanvragen (10,9%). Dat zijn er veel meer dan in dezelfde periode in 2019, toen ging het om 1.946 voorschotten op 46.703 WIA-aanvragen (4,2%). De voorraad WIA-claimbeoordelingen is sinds mei weer aan het stijgen. Sinds we half juni 2020 onze face-to-faciedienstverlening weer voorzichtig hebben opgestart zien we het aantal voorschotten langzaam afnemen: in juli en augustus is het aantal voorschotten lager dan in mei en juni.

We verwachten 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 konden

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. Sinds half juni houden we met gelimiteerde capaciteit weer spreekuren op de kantoren, waardoor we weer een beperkt aantal klanten bij wie dat nodig is kunnen oproepen om naar een kantoor te komen.

De daling van de tijdigheid bij de Wajong kent dezelfde oorzaak als die bij de WIA: doordat er geen fysieke spreekuren waren 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 42% 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.

Uit de cijfers blijkt vooralsnog geen stijging van het aantal UWV-uitkeringsgerechtigden met schulden ten opzichte van de precoronaperiode. We verwachten dat het effect van de coronacrisis in de resterende maanden van 2020 en in 2021 wel zichtbaar wordt. Het aantal telefoontjes naar het gespecialiseerde belteam liet sinds februari een dalende trend zien, maar sinds mei is er weer sprake van een stijging. Het aantal uitkeringsgerechtigden voor wie we een minnelijke schuldregeling treffen zien we door de jaren heen gestaag groeien, maar ook hier zien we nog geen effect van de coronacrisis. Ging het in januari 2018 nog om 1.668 mensen (1,6% van het totaal aantal (ex-)uitkeringsgerechtigden met openstaande vorderingen), in januari 2019 was dit opgelopen tot 2.258 mensen (2,4% van het totaal aantal (ex-)uitkeringsgerechtigden met openstaande vorderingen) en in augustus tot 2.845 mensen (3,0% van het totaal aantal (ex-)uitkeringsgerechtigden met openstaande vorderingen).

Pilot

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 voor mensen met schulden 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 hadden wij het voornemen om een gezamenlijk plan te maken om deze nieuwe werkwijze voor de gehele organisatie in te voeren. Als gevolg van de coronacrisis zijn deze werkzaamheden echter eerder dit jaar voorlopig gestaakt. Inmiddels zijn intern de gesprekken hervat om te verkennen wat er onder de huidige omstandigheden mogelijk is. Het is de intentie om de nieuwe werkwijze alvast in te voeren bij de bedrijfsonderdelen die daar onder de huidige omstandigheden ruimte voor hebben. Voor verdere uitrol van de pilotwerkwijze is een wettelijke grondslag voor gegevensuitwisseling tussen UWV en gemeenten van belang (zie ook paragraaf 6.3 onder het kopje Samenwerkingsverbanden).

Maatwerk coulance bij invorderen

Vanwege de coronacrisis is besloten om mensen die hierom verzoeken drie maanden uitstel van betaling te verlenen. De klant moet hierbij aangeven dat het verzoek om uitstel het gevolg is van de coronacrisis. We bellen de klant na afloop van de driemaandstermijn proactief en onderzoeken dan samen de betaalbaarheid en afloscapaciteit, rekening houdend met de beslagvrije voet. In principe wordt hierbij gestreefd naar betaling in twaalf termijnen. Wanneer echter blijkt dat de klant nog niet in staat is de vordering te betalen, dan zal zes maanden uitstel worden verleend. Daarna wordt opnieuw contact opgenomen om te bezien wat de betalingsmogelijkheden zijn. Er zijn altijd maatwerkafspraken mogelijk. Ook zelfstandigen kunnen een voorlopige betalingsregeling krijgen.

Gerechtsdeurwaardertrajecten via CJIB

In het kader van het Actieplan brede schuldenaanpak van de overheid – dat zich richt op het voorkomen van problematische schulden – is bepaald dat mensen met schulden moeten kunnen rekenen op een zorgvuldige en maatschappelijk verantwoorde incasso. Om dit te realiseren is er een rijksbrede clustering van het innings- en incassoproces, waarbij alle gerechtsdeurwaardertrajecten van overheidsorganisaties via het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) lopen. Voor UWV geldt dat vanaf 29 juni 2020 debiteuren met een deurwaarderstraject worden overgedragen aan het CJIB. Het CJIB voert vervolgens het werkproces uit onder verantwoordelijkheid van UWV. Het voordeel is dat de burger maar met één gerechtsdeurwaarder te maken heeft, het risico op doorkruising van deurwaardertrajecten kleiner wordt en kosten worden bespaard door het centraal beleggen bij het CJIB.

Uitkeringen aan gedetineerden en voortvluchtigen

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. Uitkeringen voor de WW worden onmiddellijk beëindigd en uitkeringen voor de arbeidsongeschiktheidswetten en de Ziektewet als de detentie langer dan één maand duurt. We willen komen tot een robuust proces. Het vooronderzoek hiervoor is inmiddels afgerond. We hebben besloten dat we gebruik gaan maken van een nieuwe dataservice Recht op uitkeren detentie en van een nieuwe matchingservice. De oude Gemeenschappelijke Verwijsindex (GVI) – die nog alleen gebruikt wordt voor het vergelijken van gegevens bij detentie en voor het raadplegen van het recht op een uitkering door het Bureau Keteninformatisering Werk & Inkomen (BKWI) – wordt vervangen en daarna uitgefaseerd. Hiervoor stellen we in het derde kwartaal van 2020 een projectvoorstel op, waarna de realisatie plaatsvindt in 2021.

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 waren de herstelacties voor de arbeidsongeschiktheidswetten en de Ziektewet volledig uitgevoerd. Half maart is de herstelactie voor de WW opgeschort in verband met de sterk stijgende aantallen uitkeringsaanvragen door de coronacrisis en de invoering van verschillende noodmaatregelen om de crisis te helpen bestrijden, zoals de NOW. De herstelactie voor de WW is in september weer opgestart. In juni is aan het ministerie van SZW gerapporteerd over de voortgang.

Via het Centraal Justitieel Incassobureau 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. Na een nader onderzoek is UWV tot de conclusie gekomen dat deze uitkeringen om uiteenlopende redenen niet terugvorderbaar zijn. Daarbij speelt onder andere mee dat uit eerdere uitspraken van de Centrale Raad van Beroep (CRvB) blijkt dat UWV een uitkering alleen kan terugvorderen als de voortvluchtige met een brief is geïnformeerd over het voornemen om de uitkering stop te zetten.

Het CJIB kan sinds eind 2019 in de maandelijkse gegevensuitwisseling met uitkeringsinstanties alleen nog de gegevens doorgeven van voortvluchtigen die niet actief door de politie worden gezocht. Dit omdat anders de opsporingsactiviteiten van de politie zouden worden belemmerd. UWV en het ministerie van SZW achten deze ontwikkeling onwenselijk, omdat actief gezochte voortvluchtigen hierdoor een uitkering kunnen behouden. UWV, CJIB en de ministeries van SZW en Justitie en Veiligheid zijn op zoek naar een middenweg. Het idee is om naast de actief gezochte voortvluchtigen ook voortvluchtigen die na drie maanden nog niet zijn opgespoord mee te nemen in de uitwisseling. Een gedeeld proefbestand bleek veel extra matches op te leveren. Alle betrokken partijen staan er positief tegenover om de maandelijkse uitwisseling in de toekomst met deze groep voortvluchtigen uit te breiden. Dit is nog onder voorbehoud van nader onderzoek door het CJIB. Ook de andere uitkeringsinstanties moeten nog hierbij betrokken worden.

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.

Als gevolg van de coronacrisis moesten we onze kantoren half maart voor het publiek sluiten. Onze medewerkers hebben veel flexibiliteit getoond bij het overschakelen van fysieke spreekuren naar het beoordelen op afstand. Ze hebben ervoor gezorgd dat een groot deel van de beoordelingen op verantwoorde wijze doorgang kon vinden. Toch maken we ons zorgen voor de rest van het jaar en voor de toekomst. Beoordelingen waarbij volgens de professionele mening van de verzekeringsarts lichamelijk onderzoek of een face-to-facegesprek noodzakelijk is, zijn blijven liggen. Deze complexere beoordelingen vergen gemiddeld veel tijd. Dit zorgt voor een zorgwekkende toename van de voorraden nog uit te voeren beoordelingen. De inzetbare verzekeringsartsencapaciteit is al langere tijd een punt van zorg. Door de coronacrisis hebben zowel de werving als de opleiding van nieuwe artsen en arbeidsdeskundigen vertraging opgelopen die we nauwelijks zullen kunnen inlopen. We voorzien dat het onder de huidige omstandigheden niet mogelijk is om voor 1 januari 2025 naast al het reguliere werk ook nieuwe taken op ons te nemen. In de Stuurgroep sociaal-medische beoordelingen bekijken we samen met het ministerie van SZW en de Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde (NVVG) of en hoe we structurele oplossingen kunnen vinden voor het probleem van de toenemende voorraden.

Sociaal-medisch beoordelen in coronatijden

Doordat face-to-face-sprekken onmogelijk waren, zijn tot half juni alle beoordelingen uitgevoerd op basis van het dossier en/of telefonisch contact. Onze medewerkers hebben actief meegedacht over mogelijke oplossingen en de nieuwe manier van beoordelen snel geadopteerd. Het aantal beoordelingen dat op basis van het dossier is afgedaan, is hierdoor bijna verviervoudigd naar ongeveer 70%. De geldende kwaliteitsnormen zijn bij de aangepaste werkwijzen uiteraard niet aangetast. Verzekeringsartsen beslisten zelf, eventueel in professionele afstemming met landelijke adviseurs verzekeringsarts, of een kwalitatief goede beoordeling onder de aangepaste omstandigheden mogelijk was. Wanneer dat niet kon omdat lichamelijk onderzoek of een face-to-facegesprek noodzakelijk was, werd de beslissing doorgeschoven. 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. Alle opgeschorte WIA-claimbeoordelingen moeten uiteraard worden ingehaald – daar zijn we inmiddels druk mee bezig. Zo lang de beoordeling niet heeft plaatsgevonden, 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. Sinds 15 juni houden we met gelimiteerde capaciteit weer gesprekken op de kantoren. Omdat het vooral gaat om eerder niet-afgeronde beoordelingen is bekend waarvoor de klant naar kantoor komt en kunnen we kortere en effectievere gesprekken inplannen.

Dankzij de getroffen maatregelen zijn we erin geslaagd circa 70% van de beoordelingen op afstand te verrichten, op verantwoorde wijze, in lijn met de waarden van het met het ministerie van SZW afgesproken crisisplan (veiligheid, inkomenszekerheid, continuïteit en rechtmatigheid) en de afgesproken prioritering. Dat stemt tot tevredenheid. Tegelijkertijd zijn er voldoende redenen voor zorgen over de rest van het jaar. Niet alles is gelukt of kon doorgang vinden. Doordat circa 30% van de beoordelingen is uitgesteld tot het moment dat de fysieke gesprekken hervat zouden worden, is er werk blijven liggen. Daarnaast hebben beoordelingen vertraging opgelopen omdat aanvullende medische informatie noodzakelijk was terwijl de betrokken curatieve artsen primair belast waren met de zorg voor coronapatiënten of omdat de betrokken werkgever niet bereikbaar was voor hoor en wederhoor. We zien ook dat de samenwerking op afstand tussen teams onderling en tussen teams en stafmedewerkers in de eerste maanden van de coronacrisis niet overal even goed op gang is gekomen. Daardoor heeft een aantal teams een bovengemiddeld aantal beoordelingen opgeschort. De ontstane achterstanden zijn we nu aan het inlopen; we zorgen verder voor een lerend effect binnen de betrokken teams.

De werving van nieuwe verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen is sinds half maart gestagneerd (zie ook verderop in deze paragraaf onder het kopje Stand van zaken verzekeringsartsencapaciteit) en opleidingen hebben vertraging opgelopen. Door de beperkende coronamaatregelen kwamen alle klassikale opleidingen sinds half maart stil te liggen. In plaats daarvan was er online onderwijs. Begin juni 2020 zijn de klassikale opleidingen voor verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen weer hervat. De begeleiding van jonge artsen op de werkvloer door ervaren verzekeringsartsen (de praktijkopleiding) ging nog wel door, zij het in verminderde mate. Hierdoor hebben de laatsten tijdelijk meer tijd om zelf beoordelingen te verrichten. We verwachten dat we de opgelopen opleidingsvertraging niet of nauwelijks zullen kunnen inlopen; dit zal voelbaar zijn in onze strategische personeelsplanning.

Tot slot konden geplande werkzaamheden om nieuwe innovatieve werkwijzen uit te werken of te beproeven niet doorgaan. Het gaat dan bijvoorbeeld om werkwijzen die beogen om meer proportioneel te handelen of eerstejaars Ziektewet-beoordelingen op een andere manier uit te voeren.

De coronaperiode heeft ook mooie ontwikkelingen opgeleverd. Medewerkers ondernamen zelf initiatieven om problemen die zich voordeden op te lossen. Een voorbeeld: omdat de verzending van brieven door het werken op afstand vertraging opliep, gingen medewerkers in ploegendiensten werken om brieven aan klanten over hun beoordeling te printen en te verzenden. Deze nieuwe manier van werken leidde ertoe dat in versneld tempo processen logischer en efficiënter werden ingericht. In het Ziektewet-arboproces is de papieren gevalskaart, waarop onder andere de voortgang van de contacten en afspraken met de klant wordt bijgehouden, in versneld tempo vervangen door een digitale variant.

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 in 2020 voeren we 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 een verzekeringsarts en/of arbeidsdeskundige betrokken had moeten zijn maar dat ten onrechte niet gebeurd 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 vrijkomt 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. In juni 2020 heeft het ministerie van SZW de geldigheidsduur van functies in het CBBS eenmalig verlengd van twee naar drie jaar. Deze maatregel is noodzakelijk om de volledigheid van het CBBS-bestand voor de nabije toekomst te waarborgen.

Aantal uitgevoerde beoordelingen

We hebben in de eerste acht maanden van 2020 103.623 sociaal-medische beoordelingen uitgevoerd, dat zijn er minder dan in de eerste acht maanden van 2019 (106.115). De eerste maanden van de coronacrisis kon er meer capaciteit worden ingezet dan gemiddeld. Dit was onder andere mogelijk doordat er minder verlof werd opgenomen en doordat de opleidingsinspanningen op de werkvloer waren verminderd. Verder was de opbouw van studiepunten voor (her)certificering uitgesteld en er waren minder overleggen en intercollegiale toetsingen. In de zomermaanden hebben veel medewerkers hun opgebouwde verlofuren alsnog opgenomen. Daarnaast was er een toename van het verzuim. Dit heeft ertoe geleid dat het aantal beoordelingen in de zomermaanden is gedaald.

Tabel: Overzicht aantallen gerealiseerde sociaal-medische beoordelingen

	Begroting 2020	Realisatie eerste acht maanden 2020	Vershil
Claimbeoordelingen*	55.982	54.941	-1.041
Eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	25.863	27.873	2.010
Herbeoordelingen	30.446	20.809	-9.637
Totaal	112.291	103.623	-8.668

* Het gaat hier niet alleen om claimbeoordelingen voor de WIA maar ook voor de Wajong en om Aanvragen beoordeling arbeidsvermogen (Participatiewet-beoordelingen voor opname in het doelgroepregister voor de banenafspraak).

Dat we in de eerste acht maanden van 2020 minder herbeoordelingen en minder Aanvragen beoordeling arbeidsvermogen afhandelden dan in dezelfde periode in 2019 is in lijn met de lagere instroom. Hierdoor konden we meer capaciteit inzetten op WIA-claimbeoordelingen en eerstejaars Ziektewet-beoordelingen – conform de met het ministerie afgesproken prioriteitstelling. De productiviteit van de teams is hierbij iets gestegen. Het hogere aantal eerstejaars Ziektewet-beoordelingen correspondeert met de hogere instroom. De instroom van eerstejaars Ziektewet-beoordelingen blijft de komende maanden hoog. Dat wordt veroorzaakt door de toename van het aantal ziekmeldingen in 2019 en doordat er minder mensen de Ziektewet uitstroonden gedurende de eerste 42 weken. (Na 42 weken Ziektewet volgt een uitnodiging voor een eerstejaars Ziektewet-beoordeling.)

We constateren dat bij de eerstejaars Ziektewet-beoordelingen meer klanten dan voor de coronacrisis doorstromen naar het tweede Ziektewet-jaar (69% tegenover 61%). Bij WIA-claimbeoordelingen worden er sinds de coronacrisis iets meer aanvragen toegekend dan daarvoor.

Effecten op de voorraad

De voorraden ontwikkelen zich op zorgwekkende wijze. Oorzaak is de aanhoudend grotere vraag naar sociaal-medische beoordelingen dan begroot sinds mei. De voorraden lopen extra op door het structureel hoge verzuim onder verzekeringsartsen. Verder hebben we op dit moment relatief veel complexe dossiers in behandeling, waarvan de afhandeling gemiddeld veel tijd vergt. In de zomermaanden was er bovendien minder capaciteit door de zomervakantie. Als gevolg van al deze factoren zien we – zoals eerder voorspeld – de voorraden sinds mei groeien.

We hebben zoals gezegd te maken met meer complexe WIA-aanvragen. De behandeling hiervan is veel arbeidsintensiever dan die van overige beoordelingen. De voorraad WIA-claimbeoordelingen nam in 2020 een aantal maanden af, maar laat sinds mei weer een stijging zien. We verwachten dat de voorraad WIA-claimbeoordelingen eind dit jaar zal uitkomen op circa 19.000.

De voorraad eerstejaars Ziektewet-beoordelingen is per eind augustus 2020 5.750 hoger dan eind 2019. Doordat wegens de coronacrisis geen fysieke spreekuren mogelijk waren, is in april een tijdelijk proces ingevoerd voor de eerstejaars Ziektewet-beoordelingen van werknemers van eigenrisicodragende werkgevers. Er werd gewerkt met de screeningsmethode. Daarbij beoordeelt een team, bestaande uit een verzekeringsarts, een arbeidsdeskundige en een re-integratiebegeleider, op basis van het dossier van de klant en een door deze ingevulde online vragenlijst of de klant al dan niet kansrijk is om 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. Sinds april werd voor werknemers van eigenrisicodragende werkgevers altijd een beschikking afgegeven – ook in gevallen waar eigenlijk een fysiek spreekuur nodig was om tot een oordeel te komen. In die gevallen ging de klant door naar het tweede Ziektewet-jaar en werd er zo nodig na enige tijd een Toetsing verbetering belastbaarheid tweede ziektejaar (TVB2) uitgevoerd. In juni hebben we vastgesteld dat deze tijdelijke werkwijze juridisch niet houdbaar is. Sinds 1 juli geven we daarom in de genoemde situatie geen beschikking meer af. De betrokken werknemer krijgt in plaats daarvan een brief waarin staat dat de eerstejaars Ziektewet-beoordeling is uitgesteld totdat een fysieke beoordeling weer mogelijk is en dat hij tot dat moment zijn Ziektewet-uitkering behoudt. Dit besluit heeft impact op de voorraad: een niet-afgerond oordeel blijft immers openstaan in de werkvoorraad. Op basis van bovenstaande verwachten we dat de voorraad eerstejaars Ziektewet-beoordelingen per eind 2020 zal uitkomen op circa 20.000.

Tabel: Voorraadontwikkeling

	Eind 2019	Eind augustus 2020	Vershil
Voorraad claimbeoordelingen*	18.652	21.078	2.426
Achterstand voorraad claimbeoordelingen*	4.320	5.943	1.623
Voorraad eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	14.589	20.339	5.750
Achterstand voorraad eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	4.455	6.773	2.318
Voorraad herbeoordelingen	34.010	36.905	2.895
Achterstand voorraad herbeoordelingen	18.820	20.760	1.940
Totaal voorraad	67.251	78.322	11.071
Totaal achterstand voorraad	27.595	33.476	5.881

* De voorraad claimbeoordelingen bestaat niet alleen uit claimbeoordelingen voor de WIA maar ook voor de Wajong en voor Aanvragen beoordeling arbeidsvermogen (Participatiewet-beoordelingen voor opname in het doelgroepregister voor de banenafspraak).

In de eerste acht maanden van 2020 nam de voorraad herbeoordelingen met 8,5% toe; deze komt daarmee 1.900 uit boven het met het ministerie afgesproken aantal van 35.000. De instroom van herbeoordelingen is ten opzichte van vorig jaar wel 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 ervan uit dat de voorraad herbeoordelingen zal oplopen tot circa 39.500 per eind 2020.

Dwangsommen

We hebben te maken met een toename van het aantal dwangsommen dat wordt aangevraagd omdat aangevraagde herbeoordelingen en WIA-claimbeoordelingen niet binnen de geldende termijn worden verricht. Tot en met augustus is UWV 2.969 keer in gebreke gesteld en hebben we voor een bedrag van € 2,25 miljoen dwangsommen betaald – dat is al iets meer dan in heel 2019 aan dwangsommen is betaald. De dwangsommen worden vooral ingediend door gespecialiseerde bureaus die ruim 40% van het aantal aanvragen voor hun rekening nemen. Wanneer de huidige trend zich voortzet, groeit dit bedrag in 2020 door richting € 3,5 à € 4 miljoen. Om het aantal dwangsommen terug te dringen zetten we in op een interne communicatiecampagne om de bewustwording te vergroten en op een betere regievoering op de tijdige afwikkeling van ingediende aanvragen voor een beoordeling. Deze inspanningen worden belemmerd door de omvang van onze werkvoorraden. Bovendien is regievoering in coronatijd een stuk complexer als gevolg van het werken op afstand.

Aan het begin van de coronacrisis hebben we besloten om herbeoordelingen die we niet kunnen verrichten omdat lichamelijk onderzoek nodig is, op te schorten wegens overmacht. De aanvrager kan ons dan niet in gebreke stellen en een dwangsom opleggen. Eind augustus hebben we vastgesteld dat dit niet juridisch houdbaar is. We hebben besloten de maatregel stop te zetten; het is onze intentie de voorraad opgeschorte herbeoordelingen eind november te hebben weggewerkt. Overigens zien we dat er sinds de herstart van de face-to-face dienstverlening minder gebruik is gemaakt van de mogelijkheid om wegens overmacht op te schorten.

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 binnen een wettelijke context, 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.

Werken met taakdelegatie

We hebben ons ten doel gesteld om eind 2021 60% van de geregistreerde verzekeringsartsen met taakdelegatie te laten werken. Eind augustus 2020 maakt 59% 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. Het wachten is nu op het advies van de medezeggenschap en ruimte in de regelgeving voor uitbreiding van taakdelegatie.

De minister van SZW heeft de Tweede Kamer in juni 2020 via de brief Stand van de uitvoering sociale zekerheid laten weten dat het wenselijk is om zowel het Schattingsbesluit arbeidsongeschiktheidswetten als de verschillende materiewetten – zoals de WIA – aan te passen om taakdelegatie een juridisch goede basis te geven. In de tweede helft van dit jaar bepaalt het ministerie welke wijzigingen van wet- en regelgeving het exact wil voorstellen, na nadere afstemming met UWV en de relevante beroepsgroepen.

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. In juni 2020 is een besluit genomen over de verdere invulling van de arbeidsmarkttoeslag. In de tweede fase gelden andere voorwaarden dan in de eerste. Zo komen alleen geregistreerde verzekeringsartsen in aanmerking die in de hr-cyclus minimaal een goede beoordeling krijgen. Verzekeringsartsen die werken met taakdelegatie worden beloond met een hoger bedrag. Deze toeslag uit de tweede fase is met terugwerkende kracht per 1 januari 2020 toegekend.

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 750 fte's eind augustus 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. Of we onze wervingsdoelstellingen in 2020 zullen behalen, is afhankelijk van het verdere verloop van de coronasituatie. De afgelopen periode zagen we basisartsen vertrekken naar care & curefuncties op de

arbeidsmarkt. Op dit moment zien we dat kandidaten die zich tijdens de crisis op de ziekenhuizen hadden gericht nu alsnog interesse tonen in UWV. Een beperkende factor bij de werving is dat we nu geen meekijkdagen kunnen organiseren. Voor kandidaten is dit vaak een onmisbaar onderdeel van het sollicitatieproces. Dit heeft zijn weerslag op het aantal geworven artsen. In de eerste acht maanden van 2020 zijn 79 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 84 artsen uitgestroomd. Om het vak van bedrijfs- en verzekeringsarts meer bekendheid te geven onder geneeskundestudenten is UWV samen met een aantal andere organisaties uit het domein van arbeid en gezondheid de website deanderedoker.nl gestart.

Tabel: Artsencapaciteit

	Gemiddeld aantal fte's eerste acht maanden 2020	Aantal fte's per eind augustus 2020	Aantal fte's per eind 2019
Aantal geregistreerde verzekeringsartsen zonder taakdelegatie*	152	151	189
Aantal geregistreerde verzekeringsartsen met taakdelegatie	222	222	210
Aantal AIOS'en*	166	166	161
Aantal ANIOS'en*	150	142	167
Aantal verzekeringsartsen extern en ingehuurd	76	76	82
Subtotaal	766	757	809
Opleidingsinvestering**			
Begeleiding A(N)IOS'en en neventaken	-41	-40	-54
Opleiding AIOS'en	-56	-57	-66
Opleiding ANIOS'en	-52	-47	-57
Subtotaal	-149	-144	-177
Extra capaciteit			
Taakdelegatie***	135	137	132
Subtotaal	135	137	132
Totaal nettoverzekeringsartsencapaciteit	752	750	764

* Per 1 januari 2020 is er een nauwkeurigere registratie van de verschillende artsfuncties. 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.

Als gevolg van de uitstroom van ervaren verzekeringsartsen – wegens pensionering en naar marktpartijen – en de 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.

Toekomst veiligstellen

Behalve met groeiende voorraden als gevolg van de coronacrisis 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. Wanneer we alternatieve werkwijzen uitproberen, zorgen we voor extra begeleiding om te waarborgen dat gehandeld wordt binnen wettelijke en professionele kaders.

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. 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 zijn begin dit jaar gesprekken gestart om te komen tot gezamenlijk gedragen voorstellen voor het aanpassen van de werkwijze waarmee UWV sociaal-medische beoordelingen uitvoert. De mogelijkheden om deze gesprekken met elkaar te voeren waren de eerste maanden beperkt – de gevolgen van de pandemie vroegen de volledige aandacht van alle betrokkene partijen. De urgentie om oplossingen te vinden is echter onverminderd groot. Daarom zijn de gesprekken begin juni hervat; ze lopen door in de tweede helft van 2020.

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 burgers terecht een beroep doen op een werknemersverzekering. We controleren of klanten de regels en plichten die bij een uitkering horen, naleven. Is er toch sprake van regelovertreding, dan treden we op. Onder invloed van de coronacrisis hebben we helaas een aantal handhavingsactiviteiten moeten opschorten.

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. Dit jaar zijn we gestart met de inventarisatie van misbruikrisico's voor de Ziektewet en de WIA. Het onderzoek voor de Ziektewet is inmiddels afgerond, het onderzoek voor de WIA loopt nog. In het najaar gaan we samen met het ministerie van SZW de geïdentificeerde risico's afwegen om te komen tot een gedragen waardering en prioritering. Daarnaast heeft het onderzoeksbureau, in samenwerking met UWV en het ministerie van SZW, gewerkt aan een verdere professionalisering en verbetering van ons huidige (operationele) afwegingskader. Het nieuwe afwegingskader moet leiden tot een door het ministerie en UWV gewogen en gedragen prioritering van de frauderisico's waarbij ook rekening wordt gehouden met 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. De implementatie en toepassing van dit nieuwe strategisch afwegingskader hebben vertraging opgelopen. In september worden de activiteiten hervat.

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. Als gevolg van de coronamaatregelen is het aantal interne meldingen sinds half maart aanzienlijk gedaald; prioriteringsafspraken worden om die reden daar waar nodig ook herzien in overleg met het ministerie van SZW.

Door de impact van de coronacrisis hebben we eerder besloten het programma Investeren in de toekomst (IidT) voorlopig te bevriezen. Dit programma heeft tot doel om de capaciteit uit te breiden en toekomstbestendig te maken, verder te ontwikkelen en te professionaliseren. Het project dat zich richt op de herziening van boetes naar aanleiding van uitspraken van de Centrale Raad van Beroep (CRvB) verloopt ondanks de coronacrisis volgens planning (zie ook verderop in deze paragraaf onder het kopje Uitspraken Centrale Raad van Beroep). Omdat de hoeveelheid werk minder groot is dan we eerder verwachtten is de werving van een derde groep nieuwe fraudeonderzoekers vooralsnog uitgesteld. Per september kunnen conform planning nieuwe fraudeonderzoekers na hun opleiding aan het werk.

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.

Er is een uitgebreid praktijkexperiment uitgevoerd om no-show gedrag bij werkoriëntatiegesprekken te voorkomen. Het experiment is in samenwerking met vier kantoren opgezet, uitgevoerd en geëvalueerd. Er zijn drie gedragsinterventies getest die inspelen op achterliggende gedragsmechanismen: werkzoekenden zijn gebeld om een afspraak te maken, ze kregen een bevestigingsbrief over de afspraak voor het gesprek en een bijlage met een overzicht van het dienstverleningsaanbod van UWV. Uit de resultaten van de pilot blijkt dat de beproefde methode effectief is om no-show te voorkomen. Dit neemt significant af bij klanten die telefonisch bereikt worden en het aantal klanten dat niet op afspraak verschijnt is zelfs verwaarloosbaar. Ook het aantal afmeldingen neemt af en de klanttevredenheid neemt toe bij telefonische benadering. De interventie is nog niet kosteneffectief, omdat deze relatief veel tijd kost vergeleken met de originele uitnodigingsmethode en ruim 70% van de klanten de interventie niet nodig heeft. In september bepalen de vier bij het experiment betrokken kantoren de vervolgstappen.

Datagedreven werken

We willen proactief en risicogericht 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 is extra ruimte beschikbaar gesteld. Door de coronacrisis is de uitvoering van de controles minder goed mogelijk. Er is vertraging opgetreden bij controles van het risicomodel Verwijtbare werkloosheid, deze vertraging is afgestemd met het ministerie van SZW. In april is de verbeterde versie van het risicomodel Verblijf buitenland getest. Signalen uit het nieuwe model zijn vervolgens van april tot en met juli gevalideerd door themaonderzoekers. Gezien het beperkte contact met klanten door de coronamaatregelen week de gehanteerde methodiek enigszins af van voorgaande modellen. Ongeveer 70% van de signalen afkomstig uit het risicomodel bleek onderzoekswaardig te zijn - een sterke verbetering ten opzichte van de vorige versie. Er wordt nog besloten hoe het risicomodel ingezet kan worden. Verder wordt momenteel een framework voor risicomodellen ontwikkeld. We werken eraan om het risicomodel Verblijf buitenland daarin te implementeren. Het risicomodel helpt te bepalen waarnaar onderzoek moet worden verricht; de besluitvorming en het onderzoek zelf worden door de medewerkers gedaan. De AVG-aspecten zijn nog in onderzoek, borging hiervan vindt plaats via het framework.

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 moesten we bijstellen, door de coronacrisis was er vrijwel geen ruimte voor het opstarten van nieuwe onderzoeken. In augustus 2020 zijn nog twee onderzoeks- en analyseteams gestart.

De lijst met mogelijke frauderisico's blijft onveranderd groot. Bij de totstandkoming van de NOW hebben UWV en het ministerie van SZW ook handavingsrisico's onderkend. Vanuit de primaire doelstelling om door de coronacrisis getroffen bedrijven zo snel mogelijk hulp te bieden ter bescherming van de werkgelegenheid is UWV zo snel mogelijk overgegaan tot de eerste betalingen aan werkgevers. Het ministerie van SZW heeft geaccepteerd dat hierbij een beperkt aantal risicobeperkende maatregelen is genomen. UWV trekt samen met ketenpartners - de Inspectie SZW (ISZW), de Belastingdienst en de Fiscale Inlichtingen- en Opsporingsdienst (FIOD) - op in onderzoek naar misbruik en oneigenlijk gebruik van de NOW. Er is overleg op alle niveaus. Een speciale NOW-taskforce binnen UWV brengt de risico's verder in kaart en onderzoekt de gevolgen van deze risico's. Waar mogelijk stelt de taskforce verzachtende maatregelen voor. Een voorbeeld van een dergelijk preventieve actie zijn de 13.000 brieven die UWV, op basis van data-analyse van de taskforce, stuurde naar werkgevers die een grote terugval hadden in de totale loonsom. Zij kregen de suggestie om hun derde NOW-uitbetaling vrijwillig te annuleren om zo een uiteindelijke terugbetaling te voorkomen. De taskforce heeft ook de taak om meldingen te verrijken. Indien deze verrijking daar aanleiding toe geeft, schorst UWV het voorschot en/of draagt het deze casus over aan een ketenpartner. In de huidige fase ligt de focus met name op het gezamenlijk oppakken en afhandelen van meldingen en het verkennen en realiseren van gegevensuitwisselingen die nodig zijn voor een verdere datagedreven werkwijze. Tot en met augustus hebben wij bijna 800 meldingen over 600 bedrijven ontvangen over de NOW 1.0 en NOW 2.0 gezamenlijk. De meldingen zijn door UWV verrijkt en waar nodig overgedragen aan een ketenpartner voor verdere verwerking.

Effectief handhaven

Om zo effectief mogelijk te handhaven, maken we gebruik van een risicogerichte aanpak. In de eerste maanden van 2020 zijn extra handavingsdeskundigen aangetrokken die na een opleiding binnenkort aan het werk gaan. Hiermee zorgen we ook op de langere termijn voor extra handavingscapaciteit. Uitgangspunt voor de inzet van onze handavingscapaciteit 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 drie 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 leverde 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 dit 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. Eind april 2020 is de proef uitgebreid met negen andere gemeenten tot in totaal twaalf.

Gedurende de periode juni tot en met augustus 2020 heeft UWV aan elf van deze twaalf gemeenten de gegevens gestuurd voor circa 160 adresonderzoeken. Op basis van deze tweede levering van UWV-informatie hebben de elf gemeenten 71 adresonderzoeken uitgevoerd. De onderzoeksresultaten zijn begin september geëvalueerd. Bij 86% van de uitgevoerde adresonderzoeken werd de niet-ingezetene niet op het adres aangetroffen. Als een WW-uitkeringsgerechtigde meer dan vier maanden in de RNI staat ingeschreven op een bepaald adres maar niet op dat adres woont of bekend is, kan dit een indicatie zijn dat de persoon in kwestie mogelijk niet voldoet aan de eis dat hij tijdens de duur van de WW-uitkering in Nederland moet zijn. Om vast te stellen of daar sprake van is, onderzoekt UWV nu de onderzoeksresultaten van de gemeenten nader. Bij de overige 14% van de uitgevoerde adresonderzoeken bleek de niet-ingezetene wel op het onderzochte adres te verblijven – de gemeente zorgt er dan voor dat de persoon in kwestie zich alsnog inschrijft in de BRP. De gemeenten constateerden ook andere zaken waartegen ze actie ondernemen, zoals overbewoning, oneigenlijke bewoning of illegale onderverhuur. Daarnaast kunnen medewerkers uit de uitvoering adresgegevens waar ze vraagtekens bij hebben (zogenoeten verwonderadressen) melden bij het centrale loket dat UWV daarvoor heeft ingericht. Bij gereede twijfel over de juistheid van een adres doet UWV rechtstreeks melding bij de desbetreffende gemeente. Er zijn in de eerste acht maanden van 2020 17 meldingen bij het centrale loket gedaan, waarvan er 7 bij gemeenten zijn gemeld.

Overtredingen inlichtingenplicht

Uitkeringsgerechtigden hebben een inlichtingenplicht om relevante wijzigingen zoals vrijwilligerswerk, vakantie of verhuizing tijdig en volledig aan ons door te geven. 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 acht maanden van 2020 was het totaal geconstateerde benadelingsbedrag als gevolg van overtredingen van de inlichtingenplicht € 16,0 miljoen. Dat is minder dan in dezelfde periode in 2019 (€ 17,3 miljoen). Het boetebedrag in de eerste acht maanden van 2020 is ook evenredig lager (€ 2,7 miljoen) dan dat in dezelfde periode in 2019 (€ 2,9 miljoen). Deze daling is een gevolg van de coronacrisis: we konden geen bezoeken afleggen.

De groei van het aantal interne meldingen stabiliseerde begin 2020; sinds de coronacrisis 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. Normaal gesproken voeren we telefonische controles uit die bedoeld zijn om de controlebeleving te verhogen. Doordat deze tijdelijk zijn stopgezet, komt het aantal controles op jaarbasis lager uit dan verwacht. Ook het aantal externe meldingen is gedaald. De coronamaatregelen verminderen de mogelijkheid om zwart te werken en vakanties of verblijf in het buitenland waren aanvankelijk bijna niet meer of beperkter mogelijk. De afhandeling van meldingen waarbij een huisbezoek of face-to-facecontact nodig is, loopt vertraging op. We hadden beperkte onderzoeksmogelijkheden, huisbezoeken (ook in het buitenland) waren niet mogelijk, waarnemingen ter plaatse waren minder effectief.

De effecten van de coronacrisis op de handhavingsactiviteiten zijn meegenomen in een notitie aan het ministerie van SZW over het herijken van de prioriteiten op het gebied van handhaven. Besloten is dat we alle meldingen over vermoedelijke regelovertreding weer gaan onderzoeken en dat de voorraad meldingen die sinds medio 2019 is ontstaan wordt weggewerkt. Face to facegesprekken op de kantoren kunnen sinds juni weer worden ingepland. Daarbij hebben strafrechtelijke zaken de hoogste prioriteit. Verder blijken gesprekken met klanten ook heel goed te kunnen worden gevoerd via Skype. Hierdoor kunnen dossiers die eerder bleven liggen weer worden opgepakt en afgesloten. De opgelopen ouderdom van de voorraad meldingen zal hierdoor afnemen.

Tabel: In behandeling genomen fraudesignalen

	Eerste acht maanden 2020	Eerste acht maanden 2019
Interne meldingen	9.134	12.255
Externe meldingen	5.737	6.043
Overige signalen	3.094	6.597

Ondanks de grotere inzet op handhaving hebben we in de eerste acht maanden van 2020 minder overtredingen van de inlichtingenplicht geconstateerd dan in dezelfde periode in 2019. 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 acht maanden 2020		Eerste acht maanden 2019	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal geconstateerde overtredingen	7.900		9.600	
Opgelegde boetes	2.800	35%	3.300	34%
Opgelegde waarschuwingen	3.400	43%	4.200	44%
Geen boete of waarschuwing opgelegd	1.700	22%	2.100	22%
Processen-verbaal voor Openbaar Ministerie	*0	0%	*0	0%

* Dit is een afgerond aantal, het exacte aantal is 26 (2019: 24).

Uitspraken Centrale Raad van Beroep

Met de inwerkingtreding van de Fraudewet per 1 januari 2013 moest een uitkeringsgerechtigde die zich niet aan de regels van de inlichtingenplicht hield bovenop het te veel ontvangen bedrag een boete van maximaal 100% betalen. Dit aangescherpte boeteregime leverde boetes op die veel hoger waren dan daarvoor. Mede naar aanleiding van uitspraken van de Centrale Raad van Beroep (CRvB) op 24 november 2014 is de Fraudewet per 1 januari 2017 aangepast. Er was echter geen overgangsregeling getroffen. De hoge boetes die in de periode van 1 januari 2013 tot en met 12 oktober 2014 waren opgelegd (en niet meer ontvankelijk waren voor bezwaar tot op het moment van de uitspraak van de CRvB) bleven daarom onaangepast. Op 7 maart 2019 heeft de CRvB drie uitspraken gedaan over drie herzieningsverzoeken van aangescherpte boetes. De CRvB heeft hierbij richtlijnen gegeven voor de behandeling van verzoeken om herziening van boetes die zijn opgelegd in de periode van 1 januari 2013 tot en met 12 oktober 2014. Met het ministerie van SZW hebben we vervolgens afgesproken dat we de betrokken uitkeringsgerechtigden zullen informeren over de mogelijkheid om een herzieningsverzoek in te dienen en dat we de boetes zullen herzien. Sinds eind 2019 hebben we ruim 3.700 uitkeringsgerechtigden die in aanmerking komen aangeschreven. Tot half september hebben ruim 2.200 van hen een herzieningsaanvraag ingediend. Met een deel van de mensen die schriftelijk niet reageerden, hebben we telefonisch contact gezocht. De boetes worden binnen acht weken herzien. De herzieningsactie ligt op schema, we verwachten dat de herstelactie eind oktober wordt afgerond.

Sinds de aanpassing van de Fraudewet in 2014 maken we bij zaken waarin de benadeling vóór 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 vijf klanten die eerder bezwaar hebben gemaakt omdat in hun zaak dit onderscheid niet is gemaakt. Recentelijk heeft de CRvB uitspraak gedaan in verschillende zaken over verzoeken om aangescherpte boetes uit 2013 en 2014 te herzien. In deze hoger beroepszaken had UWV de boetes al herzien op basis van vuistregels die de CRvB in 2019 heeft vastgesteld voor soortgelijke zaken. In de zaken waarover de CRvB nu uitspraak heeft gedaan stond onder andere centraal of deze vuistregels moesten worden aangevuld met een extra vuistregel om de overtredingsperiode op te knippen in een periode voor en een periode na 1 januari 2013. De CRvB heeft nu geoordeeld dat deze extra regel niet aan de vuistregels wordt toegevoegd en dat UWV dus terecht deze knip niet heeft toegepast bij de herziening van de aangescherpte boetes.

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 inspannt, kan worden gekort op zijn uitkering. We hebben in de eerste acht maanden van 2020 minder overtredingen van de inspanningsplicht geconstateerd en ook minder maatregelen en waarschuwingen opgelegd. Dit komt doordat we tijdelijk zijn gestopt met het versturen van automatische verantwoordingsberichten als een WW'er onvoldoende solliciteert. Omdat veel werkzoekenden zich zorgen maken over hun eigen gezondheid en/of die van hun huisgenoten als zij buiten de deur gaan werken, hebben we met het ministerie van SZW afgesproken om bepaalde vormen van repressieve handhaving tijdelijk niet uit te voeren – zoals bij onvoldoende solliciteren of het weigeren van een passend werkaanbod. Een overzicht van dit soort 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. We zijn in overleg met het ministerie van SZW over uitbreiding van de schorsingsmogelijkheden wanneer klanten niet meewerken aan controles.

Tabel: Overtredingen inspanningsplicht

	Eerste acht maanden 2020		Eerste acht maanden 2019	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal geconstateerde overtredingen	38.900		70.100	
Opgelegde maatregelen	23.800	61%	25.100	36%
Waarvan maatregelen WW	20.200		22.200	
WW-klanten die te laat hun WW-uitkering aanvragen	6.800		5.600	
WW-klanten die verwijtbaar werkloos waren	8.200		5.200	
WW-klanten die onvoldoende hun best deden om passende arbeid te verkrijgen	2.400		4.800	
Niet melden feiten en omstandigheden aan UWV	800		2.600	
Overtredingen van de controlevoorschriften	1.100		2.600	
Overige	900		1.400	
Waarvan maatregelen overige wetten	3.600		2.900	
Opgelegde waarschuwingen	14.500	37%	44.100	63%
Geen maatregel of waarschuwing opgelegd	600	2%	900	1%

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. De afgelopen acht maanden zijn meerdere van dit soort onderzoeken afgerond; de rapporten zijn vastgesteld. Het gaat om periodiek onderzoek naar gezondheidsfraude, een vooronderzoek naar de re-integratiedienst Werkfit maken en onderzoeken naar dienstverbanden bij een postbedrijf, meerdere uitkeringen op één adres (als onderdeel van het maatregelenpakket Fraude WW), de voorziening bruikleenauto's en de no-riskpolis.

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. Toch hebben we meer geld teruggevorderd. In de eerste acht maanden van 2020 hebben we voor fraudethema's in totaal € 6,3 miljoen (zelfde periode in 2019: € 6,0 miljoen) aan benadelingsbedragen teruggevorderd, € 0,65 miljoen (zelfde periode 2019: ook € 0,65 miljoen) aan boetes opgelegd en € 12,7 miljoen (zelfde periode in 2019: € 12,0 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 hennepcultuur, criminele activiteiten en de erotische sector.

Voor al deze thema's heeft de coronacrisis flinke impact 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 en nieuwe onderzoeken naar misbruikrisico's opstarten. Zo is het onderzoek hervat naar niet-gemelde inkomsten als zorgverlener betaald uit een persoonsgebonden budget. Het onderzoek naar meerdere uitkeringen op één adres is volgens planning afgerond. Daarnaast zijn er risicosignalen gegenereerd voor het thema gefingeerde dienstverbanden en vanuit het risicomodel Verblijf buitenland.

In afstemming met het ministerie van SZW zijn bepaalde themaonderzoeken weer opgepakt. Daarnaast zijn we begonnen met het opstarten van nieuwe onderzoeken en met werkzaamheden om het fundament van de interne organisatie te verstevigen (programma Investeren in de toekomst). De voorbereidingen voor nieuwe onderzoeken zijn in volle gang, zodat deze in september daadwerkelijk van start kunnen gaan. Bij de keuze voor nieuwe onderzoeken is rekening gehouden met de financiële impact en de uitvoerbaarheid zonder face-to-facecontact met de klant. We starten in september met onderzoeken die betrekking hebben op de polisadministratie en op zelfstandigen. In navolging van een strafrechtelijk onderzoek van de ISZW naar een specifieke tussenpersoon heeft de officier van justitie toestemming gegeven voor bestuursrechtelijke onderzoeken naar de klanten die aan deze tussenpersoon gekoppeld kunnen worden. De voorbereidingen voor deze bestuursrechtelijke onderzoeken zijn gestart.

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. Dit kan ook

met terugwerkende kracht. Aanvragen worden onderzocht op misbruik van de regeling. Het aantal aanvragen is veel minder groot dan verwacht. Later dit jaar zijn de eerste resultaten bekend.

Fraudezaken die in aanmerking komen voor het strafrecht, bespreken we voor met het Functioneel Parket van het Openbaar Ministerie (OM). Zo voorkomen we dat we zaken indienen waarbij de kans op een passend strafrechtelijk vonnis zeer gering is. In de eerste acht maanden van 2020 zijn 27 processen-verbaal ingediend. Bij het OM is er door de coronacrisis sprake van een vertraagde afhandeling. Desondanks verwachten we dat we in 2020 de 40 in het handhavingssarrangement afgesproken processen-verbaal zullen indienen.

Voor de herstelactie op detentiemeldingen (zie paragraaf 1.1 onder het kopje Uitkeringen aan gedetineerden en voortvluchtigen) hebben UWV en het ministerie van SZW 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 in de periode daarvoor 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.

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 één adres:** We onderzoeken ook situaties waarin meer dan drie uitkeringen op één 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. Het eindrapport is geschreven en de selectiecriteria voor meerdere uitkeringen op één 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:** Het risicomodel Verblijf buitenland heeft een volwassen ontwikkelstatus bereikt en is klaar voor implementatie in het reguliere werkproces. De gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB) is aangeboden aan de functionaris gegevensbescherming bij UWV. Deze heeft aanvullende vragen gesteld die nu worden uitgezocht. We treffen voorbereidingen om het risicomodel dit najaar in gebruik te nemen als structurele mitigerende maatregel op dit risico.
- **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. Omdat er een tijd lang geen face-to-facegesprekken op UWV-locaties werden gehouden vanwege de coronamaatregelen, was er ook geen sprake van registratie van begeleiders. Met de versoepeling van de coronamaatregelen zijn de face-to-facegesprekken op UWV-locaties in beperkte mate weer opgestart – het gaat alleen om gesprekken die echt noodzakelijk zijn. We verwachten in het vierde kwartaal van 2020 een besluit te nemen over het al dan niet voortzetten 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-faciedienstverlening op de pilotvestigingen. UWV heeft op basis van de

- resultaten van de pilot Export WW in juni besloten niet over te gaan tot landelijke uitrol van de in de pilot beproefde werkwijze. Met het ministerie van SZW is daarna gesproken over het vervolg van de pilot in opmaat naar politieke besluitvorming. Afsproken is dat UWV een analyse maakt over wat een landelijke uitrol zou betekenen en bekijkt wat er mogelijk is. In de analyse worden de resultaten van de evaluatie, politieke weging en kwaliteitsborging meegenomen.

Samenwerkingsverbanden

In lijn met het UWV Handhavingsjaarplan 2020 dat de minister in december 2019 aan de Tweede Kamer heeft aangeboden, richten wij ons in 2020 op de samenwerkingsverbanden Landelijke Stuurgroep Interventieteams (LSI) en Regionaal Informatie en Expertise Centra (RIEC). Hierbij heeft de LSI de hoogste prioriteit.

LSI

Bij de interventieactiviteiten opereren we samen op basis van een convenant met onder andere de ISZW en de Belastingdienst in interventieteams. Er zijn inmiddels twee projecten afgesloten; het LSI-project Schoonmaak en LSI Vakantiepark Horsterwold Zeewolde. Deze projecten hebben niet geleid tot nader onderzoek en/of opgelegde boetes. Naar aanleiding van het LSI-project Schoonmaak heeft UWV 57 signalen onderzocht. In 13 gevallen is benadeling vastgesteld, waarna een totaalbedrag van € 160.451 is teruggevorderd. Het aantal fraudegevallen kan nog oplopen. Naast deze twee zaken zijn er nog ruim 20 extra signalen die moeten worden onderzocht uit een strafrechtelijk onderzoek van Opsporing ISZW. De gezamenlijke aanpak in de schoonmaakbranche wordt voortgezet op basis van een nieuw convenant.

Na half maart zijn fysieke controles binnen LSI-projecten opgeschort. De betrokken themaonderzoekers hebben in deze periode signalen verrijkt en verwonderadressen geselecteerd voor toekomstige huisbezoeken. Ook is de kennis en kunde over het verrijken van signalen met elkaar gedeeld. De meeste LSI-projecten zijn met enkele maanden verlengd. De projectleden van een LSI-project in Dordrecht hebben klanten voor gesprekken uitgenodigd op het kantoor van de Sociale Dienst Drechtsteden. Begin juli is de eerste fysieke controle binnen een LSI-project gehouden, diverse chalets op een vakantiepark zijn gecontroleerd op met name permanente bewoning en illegale bebouwing.

Momenteel lopen er twee landelijke projecten: het LSI-project Aanpak WW-fraude en tussenpersonen – dit project wordt in het vierde kwartaal afgerond en het LSI-project Malafide facilitators, waarvan UWV de trekker is. In februari en maart hebben we voor dit laatste project bijeenkomsten gehouden met vertegenwoordigers van de betrokken ketenpartners. Deze partners hebben vervolgens het projectplan gereviewd. Na het doorvoeren van de laatste aanpassingen is het uitvoeren van een GEB in gang gezet. Zodra deze gereed is, wordt een vervolgbijeenkomst met de stuurgroepleden belegd en wordt het projectplan ter goedkeuring aan de LSI aangeboden. Data-analisten van de betrokken partijen hebben overleggen gevoerd om een goed beeld te krijgen hoe we de data van de verschillende partijen op elkaar kunnen aansluiten. Een vervolgbijeenkomst hierover zal plaatsvinden in september.

Landelijk Informatie en Expertise Centrum en Regionaal Informatie en Expertise Centra

UWV neemt deel aan de RIEC en het LIEC, die tot doel hebben om een integrale aanpak van georganiseerde criminaliteit vorm te geven. We nemen aan meerdere RIEC's actief deel. Door de coronacrisis vonden overleggen binnen de RIEC's vanaf maart plaats via virtuele vergadervoorzieningen, telefoon en e-mail. Er is onder andere gesproken over de aanpak van criminele motorbendes, waarvan veel leden een arbeidsongeschiktheidsuitkering van UWV ontvangen. Ook is onderzoek gedaan naar misbruik van financiële overheidssteun in verband met de coronacrisis. Naar aanleiding van een RIEC-casus zijn voorbereidende gesprekken gevoerd met het team mensenhandel van de politie in Oost Nederland. Een horeca-controle waaraan UWV zelf niet heeft deelgenomen, heeft geleid tot een onderzoek waarbij we wel betrokken zijn. Wij ontvangen hiervoor de te onderzoeken informatie.

Sinds juni zijn de controles langzaamaan weer hervat. De eerste controle sinds het begi van de coronacrisis was in de Spaanse Polder. Op dat bedrijventerrein in Rotterdam is een werkende UWV-uitkeringsgerechtigde aangetroffen. UWV heeft ook meegedaan aan een grootschalige controle georganiseerd door het RIEC Rotterdam en het RIEC Haaglanden. Hierbij zijn meerdere UWV-uitkeringsgerechtigden aangetroffen maar het is nog niet duidelijk of en hoeveel zaken hieruit voortvloeien. In juli zijn er 3 signalen vanuit RIEC Haaglanden binnengekomen. Bij 2 daarvan heeft UWV belang.

Overige activiteiten met samenwerkingspartners

Samenwerkingsconvenant Schoonmaak

De samenwerking met de ISZW en de Belastingdienst vindt sinds juni plaats op basis van een samenwerkingsconvenant. Sinds juli zijn de overleggen over de voortgang in kleine groepjes hervat. Nieuwe zaken worden opgepakt na publicatie van het nieuwe convenant in de Staatscourant.

Inspectieondersteuning en Informatiehuishouding (I&I)

In dit project werken medewerkers van Opsporing/ISZW, de Belastingdienst en UWV samen. Het project is de opvolger van het programma Aanpak van malafide uitzendbureaus (AMU). Het samenwerkingsverband heeft de volgende doelen:

- Multidisciplinair optreden om onrechtmatig gebruik van overheidsmiddelen en overheidsvoorzieningen op het terrein van de sociale zekerheid en de inkomensafhankelijke regelingen te voorkomen en te bestrijden, alsook premiefraude en het niet-naleven van de arbeidswetten, waaronder illegale tewerkstelling en onderbetaling.
- Malafide uitzendondernemingen aanpakken om (internationale) oneerlijke concurrentie in de uitzendsector en verdringing op de arbeidsmarkt van reguliere arbeidskrachten te bestrijden. De focus ligt daarbij op de inzet van repressieve middelen maar er is ook aandacht voor preventie.

Er worden papieren of fysieke controles uitgevoerd bij uitzendbureaus. Vanwege de coronacrisis waren de overleggen tot september geannuleerd.

LAA

UWV neemt deel aan de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA) van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) – zie hierboven bij Effectief handhaven, onder het kopje Meldpunt UWV.

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, hebben we onze dienstverlening telefonisch en digitaal voortgezet.

Sinds half juni zijn onze kantoren weer beperkt open. We hebben gekozen voor een gefaseerde aanpak van de terugkeer naar de afgesproken dienstverlening van voor de coronacrisis. Per 15 juni is gestart met geprioriteerde dienstverlening aan met name niet-digivaardigen en nieuwe WIA/WGA-uitkeringsgerechtigden. Per 1 juli zijn we weer gestart met face-to-facedienstverlening aan werkgevers – zie ook paragraaf 2.5 Dienstverlening voor werkgevers in de arbeidsmarktregio's.

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. Doordat de mogelijkheden om weer face-to-facegesprekken te voeren op dit moment beperkt zijn, verwachten we 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.

De coronacrisis heeft grote gevolgen voor de arbeidsmarkt. Het aantal WW-uitkeringen is snel toegenomen, vooral bij jongeren, en stijgt naar verwachting verder. Omdat tegelijk het aantal vacatures afneemt wordt het moeilijker om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan werk te helpen. Toch zijn er nog steeds kansen op de arbeidsmarkt. Ons actieplan Proactief matchen speelt daarop in. Het heeft tot doel om versneld kandidaten te bemiddelen naar vacatures. Dit actieplan heeft geleid tot een sterke stijging van het aantal bemiddelingsgesprekken en een toename van de opgehaalde vacatures in de sectoren waar de vraag naar werknemers groot is. Ook het aantal vervulde vacatures vertoont vanaf begin juli weer een stijgende lijn. Om de arbeidsmarkteffecten van de coronacrisis te bestrijden hebben we met onze gemeentelijke partners diverse mobiliteitscentra opgezet (zoals in Groot-Amsterdam en Rijnmond), en deelgenomen aan noodloketten of andere vormen van werkgeversdienstverlening. Dit financieren we mede met de bijdrage die wij vanuit het programma Perspectief op Werk (PoW) ontvangen voor de inzet van regionale PoW coördinatoren.

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 door de coronacrisis geen regulier seizoensverloop. En opschaling van personeel betekent geen directe toename van de productiviteit; nieuwe medewerkers moeten eerst worden opgeleid.

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. De dienstverlening wordt zo veel mogelijk online en telefonisch aangeboden en via beeldbellen. De introductiebijeenkomst voor nieuwe WW'ers is inmiddels in de vorm van een webinar beschikbaar. Sinds september kunnen werkzoekenden online de training Succesvol naar werk volgen. Het gaat om een traject van zeven weken met acht deelnemers via MS Teams. Ook nieuw is een webinar voor klanten die de maximale duur van hun WW-recht bereiken. We hebben face-to-facegesprekken op de vestigingen in beperkte mate hervat. Voor hervatting van de groepsgewijze dienstverlening op de vestiging lopen pilots, maar we verwachten dat er voor de meeste vormen van groepsgewijze dienstverlening voorlopig nog geen sprake zal zijn van landelijke opschaling. Na een succesvolle pilot is eind september de kleinschalige workshop Succesvol naar werk beschikbaar gekomen. Vestigingen kunnen zelf beslissen of zij deze workshop op de vestiging willen aanbieden.

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. Deze coulance betrachten we tot eind november, waarna we weer automatische verantwoordingsberichten gaan sturen. We zullen onze klanten hierover vanaf oktober informeren. Per 1 januari 2021 zullen we weer een sanctie opleggen als de WW-gerechtigde zich herhaaldelijk niet aan zijn sollicitatieverplichtingen houdt – tot die tijd laten we de klant weten dat we de sanctionering gaan hervatten.
- Geplande face-to-facegesprekken worden nu voor het grootste deel telefonisch gevoerd. Als de klant geen gehoor geeft aan een telefonische afspraak kunnen we geen maatregel opleggen omdat het niet mogelijk is iemand te verplichten de telefoon op te nemen. Klanten identificeren gebeurt bij het eerste face-to-facegesprek, maar in de praktijk gebeurt dat steeds minder omdat de meeste dienstverlening online of telefonisch plaatsvindt.
- Op twee vestigingen verzorgden we intensieve dienstverlening voor uitkeringsgerechtigden die hun WW-uitkering willen exporteren naar een andere EU-staat, de EER of Zwitserland om daar werk te zoeken. In plaats van een keer per week een face-to-face-afspraak op de vestiging werd er gebeld met de klant, al dan niet met inzet van een tolk. Deze pilots zijn inmiddels beëindigd, maar de aangepaste werkwijze op de voormalig pilotvestigingen loopt door in afwachting van politieke besluitvorming.
- Sinds juli kunnen niet-digivaardigen weer op de kantoren langskomen voor hulp om hun WW-aanvraag op papier in te dienen. We vragen uitkeringsgerechtigden die voor een afspraak op de kantoren komen om een verklaring van verblijf te tekenen. We verzoeken hen in verband met de coronamaatregelen om alleen te komen.
- Onze adviseurs proberen minimaal 1 à 2 keer per maand contact te hebben met elke WW-gerechtigde werkzoekende. 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.
- We hebben volwaardige online alternatieven voor groepsgewijze dienstverlening via een webinar of Microsoft Teams.

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.

Verdere uitbreiding capaciteit

Door de coronacrisis verwachten we in 2020 en 2021 een substantieel hoge instroom van WW-gerechtigde werkzoekenden. Voor dit jaar gaan we uit van gemiddeld 313.400 WW-gerechtigde werkzoekenden, voor 2021 van gemiddeld circa 530.000. In juni hebben we besloten om dit jaar het aantal adviseurs werk met 300 fte's uit te breiden, tot begin september hadden we er al 244 geworven. Begin september hebben we netto met 102 fte's opgeschaald. In de maanden oktober tot en met december starten 142 fte's met de opleiding. In september is aanvullend besloten om voor 2021 verder op te schalen met nog eens 460 fte adviseurs werk. Daarnaast is er de mogelijkheid maximaal 100 fte's tijdelijke expertise in te huren die direct workshops en trainingen kunnen geven aan werkzoekenden. Hiervan zullen we alleen gebruikmaken als daar regionaal een noodzaak toe is. Verder is mondeling met het ministerie van SZW afgesproken dat we 35 fte aan adviseurs leren en werken zullen werven en 105 fte adviseurs werkgeversdienstverlening. Deze adviseurs gaan zich richten op de extra investering in scholing van werkzoekenden en op het afsluiten van arrangementen met werkgevers. Omdat de omvang van de WW onzeker blijft, vindt de opschaling van personeel plaats op basis van flexibele contracten.

Post-hbo-opleiding tot adviseur werk

De Hanze Hogeschool en UWV hebben in 2019 de handen ineengeslagen ter bevordering van het vakmanschap van UWV-medewerkers. Samen hebben zij een opleiding tot adviseur werk ontwikkeld. Het betreft een post-hbo-opleiding van één jaar waarin de combinatie van leren en werken centraal staat. In september van 2019 startte de eerste groep van bijna dertig personen. Zij hadden net daarvoor een hbo-diploma behaald en waren nog onbekend met UWV. De nieuwe collega's hebben nu succesvol hun opleiding afgerond. Zij sloten het leerjaar op 28 augustus af met een digitale bijeenkomst waarbij zij hun Hanzecertificaat ondertekenden.

Resultaten

Het gemiddeld aantal productieve uren van adviseurs werk per fte komt, op basis van de productie tot en met juli, geëxtrapoleerd op jaarbasis uit op 1.229 uur (de met het ministerie afgesproken norm is 1.250 uur). De voorgenomen ophoging van capaciteit zal vooralsnog niet leiden tot het beoogde aantal uren. Nieuwe medewerkers moeten worden ingewerkt en zijn niet per direct volledig productief. De laatste groep nieuwe medewerkers die vorig jaar zijn ingestroomd, is bezig met het laatste deel van de opleiding en zal eind van dit jaar klaar zijn. In verband met de coronacrisis is de opleiding aangepast, deze duurt nu zeven in plaats van tien maanden.

We voeren werkoriëntatiegesprekken met mensen die naar onze inschatting hulp nodig hebben bij het vinden van werk. In totaal hebben we in de eerste acht maanden van het jaar 148.050 werkoriëntatiegesprekken gevoerd,

waarvan 54.600 gesprekken met werkzoekenden die volgens de Werkverkenner minder dan 50% kans hebben om binnen één 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. 90,4% 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 acht maanden 2020	Eerste acht maanden 2019*
Werkoriëntatiegesprekken	148.050	86.580
Face to face	21.220	N.v.t.
Telefonisch	126.830	N.v.t.
Monitorgesprekken	17.460	14.620
Face to face	1.320	N.v.t.
Telefonisch	16.140	N.v.t.
Coachingsgesprekken	172.160	157.485
Face to face	33.685	81.020
Telefonisch	138.475	76.465

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

De 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 augustus hebben wij 2.585 keer zo'n passend werkaanbod gedaan, waarmee we tijdsevenredig voor 77% 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. We verwachten uit te komen op circa 4.000 van deze passende werkaanboden.

Uitstroom naar werk vanuit een WW-uitkering

Tot en met eind augustus zijn 114.300 WW-gerechtigden uitgestroomd naar werk (dezelfde periode in 2019: 117.300 werkzoekenden). Het aantal van 114.300 is inclusief 31.400 mensen die na werkherhervatting geen inkomstenformulier meer hebben ingevuld (eerste acht maanden van 2019: 22.500) en 17.300 mensen die na werkherhervatting afzien van hun resterende, vaak kleine, WW-uitkering (eerste acht maanden van 2019: 7.900). Daarnaast waren er eind augustus 2020 61.500 mensen aan het werk met een aanvulling vanuit de WW (eind augustus 2019: 63.700).

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 kwalitatieve en kwantitatieve evaluaties hebben vertraging opgelopen. We verwachten dat de uitkomsten in november beschikbaar komen. Door de coronacrisis nemen werkherhervattingskansen 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 acht maanden van 2020 zijn er 2.359 scholingen aangevraagd voor een bedrag van € 5,5 miljoen. Hiermee is 82% van het tijdsevenredig budget gebruikt. Uit de maandelijkse rapportages blijkt dat de meeste opleidingen zijn gericht op beroepen in transport en logistiek (30%), in techniek en bouw (12%), in ICT-beroepen (11%) en in pedagogische beroepen (9%). Vanaf maart liep het aantal opleidingen terug. Sinds juni is het totaal aantal opleidingen weer gestegen naar het niveau van voor de lockdown – zij het dat er een verschuiving is in de beroepssegmenten waarin wordt opgeleid. Zo zijn opleidingen in de horeca bijna nihil.

De Beleidsregels scholing zijn per 26 juni 2020 aangepast. Voortaan is het voldoende om vast te leggen wat de afspraken zijn met een werkgever en is een schriftelijke verklaring niet meer nodig. Ook is het mogelijk een scholing te verstrekken die langer duurt dan één jaar ingeval er sprake is van een combinatie van leren en werken. Sinds januari wordt met een vast sjabloon gewerkt dat afdwingt dat de voorwaarden waaronder het scholingsbudget wordt

toegekend in het dossier worden vastgelegd. Het effect van deze maatregel en de aangepaste beleidsregels is nog nauwelijks terug te zien: de onrechtmatigheid nam licht af van 22,6% in verslagjaar 2019 naar 22,0% (zie ook paragraaf 7.2 onder het kopje Rechtmatigheid uitkeringsverstrekking). Reden hiervan is dat er een nieuwe onrechtmatigheid is waargenomen, namelijk dat het in het dossier vastgelegde krapteberoep waartoe wordt opgeleid niet voorkomt op de gepubliceerde krapteberoepenlijst. Deze waarneming verklaart een groot deel van de geconstateerde onrechtmatigheid in 2020. In de praktijk wordt de regeling conform de afspraak met het ministerie van SZW ingezet om WW-uitkeringsgerechtigden om te scholen naar (regionale) krapteberoepen en/of via scholingsarrangementen met werkgevers. Daarbij heeft de adviseur werk ruimte om een professionele afweging te maken van wat een krapteberoep is. De toets op rechtmatigheid wordt echter gedaan aan de hand van de letterlijke tekst van de regeling. Zolang de oorzaak van de geconstateerde onrechtmatigheid niet wordt weggenomen, zal deze gedurende de looptijd van het scholingsbudget geconstateerd blijven worden.

In verband met de coronacrisis is afgesproken dat opleidingen die digitaal kunnen worden voortgezet, 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 daar gelijk mee op. De coronacrisis zal zeker van invloed zijn op de benutting van het budget. Hoe dit zich precies zal ontwikkelen, is nog niet te zeggen.

Scholing voor iedereen

De overheid wil iedereen die een relatie met de Nederlandse arbeidsmarkt heeft in staat stellen om zijn arbeidsmarktpositie te versterken door scholingsactiviteiten te volgen. Hiervoor komt per persoon een financiële ondersteuning van maximaal € 1.000 per jaar beschikbaar – de zogeheten STAP-subsidie. UWV heeft de opdracht gekregen om de subsidieregeling Stimulering arbeidsmarktpositie (STAP) uit te voeren. Deze regeling zal naar verwachting per 1 januari 2022 ingaan. We zullen de STAP-regeling zo veel mogelijk als online dienst aanbieden en digitaal uitvoeren. Hiervoor ontwikkelen we onder andere een internettoepassing waarmee we de binnen UWV beschikbare arbeidsmarktinformatie kunnen vertalen in gerichte arbeidsmarktadviezen voor werkenden en werkzoekenden. De voorbereidingen voor de uitvoering van de STAP-regeling zijn inmiddels in volle gang – zie hiervoor hoofdstuk 5 Nieuw beleid onder het kopje STAP-regeling.

Doorkijk naar toekomstige ontwikkelingen

We hebben gekozen voor een gefaseerde aanpak van de terugkeer naar de afgesproken dienstverlening van vóór de coronacrisis. We houden er rekening mee dat we de komende tijd bij pieken in de instroom van nieuwe werkzoekenden zullen moeten terugvallen op de minimale variant van dienstverlening, met een focus op werkzoekenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt (Werkverkennersscore 0-50%). De prioritering van de werkzaamheden stellen we vast in afstemming met het ministerie van SZW. In de afgelopen maanden hebben wij geleerd dat dienstverlening via alternatieve kanalen (online, telefonisch, beeldbellen) ook voordelen heeft; werkzoekenden verliezen geen reistijd en hebben contact met UWV vanuit de vertrouwde thuisomgeving waarin ze zich meer op hun gemak voelen. Onze adviseurs werk geven aan dat deze online en telefonische alternatieven goed uitvoerbaar zijn. We willen deze alternatieven dan ook blijven aanbieden, naast face-to-facegesprekken. We versterken daarom onze online dienstverlening en bouwen deze verder uit, om het self-servicevermogen van werkzoekenden te vergroten.

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 primair telefonisch en digitaal plaats. Sinds half juni bieden we weer in beperkte mate face-to-facedienstverlening. Daarbij geven we voorrang aan oriëntatiegesprekken met nieuwe WIA/WGA-uitkeringsgerechtigden en vervolgens aan niet-digivaardige WIA/WGA'ers. We merken dat bij een deel van onze WGA-klanten angst bestaat om te participeren vanwege besmettingsgevaar en/of omdat zij behoren tot een risicogroep. Sinds half juni is ook beeldbellen beschikbaar voor klantcontacten. Dit communicatiekanaal staat nog in de kinderschoenen. We zien dat beeldbellen relatief gezien nog niet veel wordt ingezet, maar dat de voordelen ervan in bepaalde situaties wel herkend worden.

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 acht maanden van 2020 hebben we gemiddeld 2,5 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 (29.952 van de 31.214) minimaal 1 keer per jaar gesproken (de norm is 90%). Eind augustus 2020 boden we in totaal 61.684 WIA/WGA'ers actieve re-integratiedienstverlening, waarvan er 94% een volledig klantprofiel en 98% een werkplan hadden. In de eerste acht maanden van 2020 zijn 11.047 nieuwe WIA/WGA'ers ingestroomd in onze re-integratiedienstverlening. We voerden 7.943 werkoriëntatiegesprekken en stelden 8.842 (eerste) werkplannen op. We hebben in deze periode 6.469 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 moeten voor het experiment minimaal 6.000 personen instromen. 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 augustus waren 3.963 mensen ingedeeld bij de controlegroep die geen dienstverlening ontvangt, 216 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.

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 tijdens de crisis minder snel overgaan tot een verlenging van tijdelijke contracten.

Resultaten

We hebben inmiddels minimaal 1 gesprek gevoerd met 50.350 van de 53.534 (94%) 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 acht maanden van 2020 voor deze doelgroep 6.600 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 augustus hebben we 4.312 Wajongers aan werk kunnen helpen. Hiermee voldoen we tijdsevenredig voor 80% aan de doelstelling (8.000 plaatsingen op jaarbasis). Het aantal vacatures neemt af. We houden er daarom rekening mee dat we de beoogde 8.000 plaatsingen niet gaan halen. We verwachten dat we dit jaar circa 6.000 plaatsingen zullen realiseren.

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. Eind augustus 2020 hadden we met 8.591 werkende Wajongers gesprekken gevoerd. 883 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.

Uitstroom naar werk vanuit een arbeidsongeschiktheidsuitkering

Sinds de coronacrisis is er sprake van een verslechterende arbeidsmarkt, zeker voor werkzoekenden met een beperking. In de eerste acht maanden van 2020 vonden 26% minder mensen met een arbeidsbeperking werk dan in dezelfde periode in 2019. Het aantal mensen met een WIA-uitkering dat in de eerste acht maanden van 2020 werk vond, was 13% lager dan in de eerste acht maanden van 2019. Het aantal Wajongers dat werk heeft gevonden, is 29% lager dan in dezelfde periode in 2019. Er is geen nieuwe instroom meer van Wajongers met arbeidsvermogen. De Wajongers die nu nog niet werken hebben vaak beperkte mogelijkheden en/of een grote afstand tot de arbeidsmarkt en zijn daardoor moeilijk plaatsbaar. Ook het aantal mensen met een Ziektewet-uitkering en een WAO- of WAZ-uitkering dat in deze periode een baan vond, daalde (met respectievelijk 41% en 33%). In totaal vonden in de eerste acht maanden van 2020 6.900 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 acht maanden 2020	*Eerste acht maanden 2019
Aantal aan werk geholpen mensen met een arbeidsbeperking	6.929	9.309
Mensen met recht op Wajong-uitkering	4.312	6.121
Mensen met recht op overige arbeidsongeschiktheidsuitkeringen	2.617	3.188
Mensen met recht op WAO-/WAZ-uitkering	109	166
Mensen met recht op WIA-uitkering	2.224	2.542
Mensen met recht op Ziektewetuitkering	284	480

* 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 eerste acht maanden van 2020 hebben ook nog 3.806 mensen met een WIA/WGA-uitkering gedeeltelijk het werk hervat.

Doorkijk naar toekomstige ontwikkelingen

De maatregelen die we hebben getroffen in verband met de coronacrisis hebben nog steeds impact op onze dienstverlening aan mensen met een arbeidsbeperking. Deze bestaat nog steeds primair uit telefonische gesprekken of beeldbellen. We werken aan een gestage hervatting van de face-to-facedienstverlening. Hierbij geven we vooralsnog voorrang aan oriëntatiegesprekken met WIA/WGA'ers en als tweede aan gesprekken met niet-digivaardige WIA/WGA'ers en Wajongers. Daarna volgen startgesprekken met bestaande klanten die hun baan verliezen, en beoordelingen van voorzieningen waarvoor fysiek passen nodig is.

Inzet re-integratiediensten

UWV koopt voor klanten met een Ziektewet- of arbeidsongeschiktheidsuitkering re-integratiedienstverlening in bij re-integratiebedrijven. Het gaat om drie type re-integratiediensten:

- modulaire diensten
- de dienst Werkfit maken
- de dienst Naar werk

Modulaire diensten zijn bedoeld voor mensen met arbeidsvermogen voor wie de stap naar de dienst Werkfit maken nog te groot is en bevatten activiteiten die gericht zijn op het verhogen van de maatschappelijke participatie. Daarnaast kopen we onder de vlag van modulaire diensten begeleiding bij scholing in, bedoeld voor mensen die wel de vaardigheden en het vermogen hebben om een scholing met goed gevolg te volbrengen, maar ondersteuning nodig hebben bij zaken als studieritme en structuur aanbrengen. Sinds 1 juli 2020 maken deze diensten structureel deel uit van ons dienstverleningspakket. Naast deze re-integratiediensten kopen we ook scholingen in en verstrekken we subsidie voor trajecten op grond van de methodiek Individuele plaatsing en steun (IPS). Deze trajecten zijn bedoeld voor klanten met ernstige psychische aandoeningen (EPA) en worden verzorgd door ggz-instellingen.

Effecten van coronacrisis

Tot en met augustus 2020 is geen daling zichtbaar in de inkoop van re-integratiediensten. Er is wel sprake van een daling bij de inzet van IPS-trajecten. Deze trend was echter al zichtbaar in 2019. Een belangrijke verklaring voor de daling is dat de beschikbare capaciteit voor het verzorgen van IPS-trajecten in toenemende mate ook wordt ingezet voor de gemeentelijke populatie met psychische aandoeningen.

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. Eenzelfde coulance is ook in acht genomen bij de ggz instellingen voor IPS-trajecten.

Resultaten

In de eerste acht maanden van 2020 zijn 19.935 re-integratiediensten ingekocht. Daarnaast is er subsidie voor 339 IPS-trajecten verstrekt. Het voor 2020 beschikbare budget is € 94,0 miljoen. De totale uitgaven voor de eerste acht maanden van 2020 waren € 55,2 miljoen (in dezelfde periode in 2019: € 57,9 miljoen). Daarmee blijven we binnen het beschikbare tijdsevenredige budget van € 62,7 miljoen.

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

	Eerste acht maanden 2020	Eerste acht maanden 2019
WAO	253	245
Ziektewet	5.460	5.433
oWajong/Wajong 2010	5.587	5.998
WIA	6.469	6.417
WW (WIA/Ziektewet < 35%)	2.166	566
Totaal ingekochte re-integratiedienstverlening	19.935	18.659
IPS	339	450
Totaal	20.274	19.109

* Naast de in de tabel genoemde 20.274 re-integratie- en IPS-trajecten die we vanuit het budget van € 94,0 miljoen hebben ingekocht, hebben we 614 Ziektewet-arbo-interventies ingekocht.

We houden bij hoeveel re-integratietrajecten/diensten leiden tot een plaatsing in betaalde arbeid na afronding van dat traject. In 2017 leidde 46,1% van de trajecten naar werk, in 2018 was dit 48,3%. Voor trajecten die in 2019 zijn gestart was het percentage eind augustus 2020 36,3%. Dit percentage kan nog stijgen omdat deze trajecten later dit jaar nog tot een plaatsing kunnen leiden.

Voor mensen met een arbeidsongeschiktheids- of Ziektewet-uitkering hebben we in de eerste acht maanden van 2020 1.681 scholingen ingekocht. Er werden 1.747 scholingen afgesloten, waarvan 1.350 met diploma en 397 zonder diploma). Eind augustus liepen er nog 2.776 scholingen. Voor scholingen WW: zie paragraaf 2.1 onder het kopje Scholingsbudget WW.

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 (zoals 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 privé-situaties (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

Het aantal aanvragen voor voorzieningen is in de eerste acht maanden met 20% gedaald ten opzichte van dezelfde periode in 2019. Het aantal aanvragen voor jobcoaching vertoonde al een dalende trend, de afgelopen maanden is het aantal aanvragen hiervoor sterker gedaald. Bij de afhandeling van aanvragen lopen we in op de werkvoorraad. Het aantal toe- en afwijzingen is over de eerste acht maanden van 2020 met bijna 10% gedaald ten opzichte van vorig jaar. We handelen de aanvragen van voorzieningen digitaal en telefonisch af. Als face-to-facecontact nodig is – bijvoorbeeld bij de aanpassing van een auto of bij een werkplekonderzoek – kan dat sinds half juni weer, met inachtneming van de coronamaatregelen.

UWV kent voorzieningen toe voor ondersteuning op de werkplek wanneer er sprake is van een structureel functionele beperking. In verband met de coronamaatregelen en het advies om zo veel mogelijk thuis te werken, heeft UWV de afgelopen periode steeds vaker verzoeken ontvangen over voorzieningen voor de thuiswerkplek. De voorzieningen die de klant al op de werkplek heeft, kunnen soms naar de thuiswerkplek worden verplaatst. Als dit niet het geval is, kan de klant een aanvraag doen voor een voorziening voor de thuiswerkplek. Werkplekaanpassingen die niet verbonden zijn aan een beperking vallen onder de arboverantwoordelijkheid van de werkgever.

Resultaten

In de eerste acht maanden van 2020 hebben we 25.310 *werkvoorzieningen* ingezet voor mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering, waarvan de meeste voor Wajongers (19.215). De uitgaven voor deze voorzieningen bedroegen € 47,0 miljoen en blijven daarmee ruim binnen het beschikbare tijdsevenredige budget van € 61,3 miljoen. De uitgaven daalden met ruim 2% ten opzichte van dezelfde periode in 2019 (€ 48,1 miljoen). Dat komt vooral door lagere kosten voor zowel interne als externe jobcoaching.

Tabel: Aantal ingezette werkvoorzieningen

	Eerste acht maanden 2020	Eerste acht maanden 2019
Werknemersvoorzieningen*	23.834	27.171
Intermediaire voorzieningen	820	1.733
Externe jobcoach	11.068	12.839
Loondispensatie	6.285	7.466
Meeneembare voorzieningen	3.258	3.245
Starterskrediet	4	21
Vervoersvoorzieningen	2.399	1.867
Werkgeversvoorzieningen	1.476	1.892
Interne jobcoach	1.400	1.791
Meeneembare voorzieningen	2	3
Pilot Generieke werkgeversvoorzieningen	0	n.v.t.
Overige werkgeversvoorzieningen	74	98
Totaal	25.310	29.063

* Inclusief voorzieningen voor zelfstandigen en werkzoekenden.

Per 1 juli 2019 zijn de normbedragen voor voorzieningen herijkt. Klanten die gebruikmaken van een (rolstoel)taxi als vervoersvoorziening hadden in een aantal gevallen sinds die datum niet het volledige bedrag vergoed gekregen. Inmiddels heeft deze groep een nabetaling ontvangen.

In de eerste acht maanden van 2020 hebben we in opdracht van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) 3.510 *onderwijsvoorzieningen* toegekend. Dat zijn er minder dan in dezelfde periode in 2019 (3.599). 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 acht maanden 2020	Eerste acht maanden 2019
Intermediair	5,8	7,3
Meeneembaar	2,1	2,2
Vervoer	3,6	5,4
Totaal voor de klant	11,5	14,9
Uitvoeringskosten	1,0	0,9
Totaal	12,5	15,8

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. We zijn in gesprek met de ministeries van VWS en SZW om te kijken in hoeverre het mogelijk is de regelgeving voor de tolkvoorziening voor de verschillende domeinen te harmoniseren. In de eerste acht maanden van 2020 hebben we 306 toekenningen aan nieuwe klanten verstrekt. Verder hebben 296 personen met een lopende voorziening een maatwerk aanvraag ingediend omdat zij meer tolkuren nodig hadden. Al deze aanvragen zijn toegekend. Aan 105 organisaties is een voorziening toegekend waarvoor € 0,7 miljoen is uitgegeven.

Inclusief uitvoeringskosten hebben we in de eerste acht maanden van 2020 € 5,9 miljoen aan tolkvoorzieningen uitgegeven. De *intermediaire voorzieningen* binnen het leefdomein bestaan volledig uit de tolkvoorziening. Voor de uitgaven voor de klant is een budget van € 11,5 miljoen toegekend. In de eerste acht maanden van 2020 hebben we daarvan € 5,4 miljoen uitgegeven. Dit is ruim binnen de tijdsevenredige begroting van € 7,7 miljoen. Als gevolg van de coronacrisis waren de uitgaven in april tot en met juni lager dan verwacht.

Tabel: Uitgaven voorzieningen leefdomein

Bedragen x € 1 miljoen	Eerste acht maanden 2020	Eerste acht maanden 2019*
Intermediaire voorzieningen	5,4	1,2
Totaal voor de klant	5,4	1,2
Uitvoeringskosten	0,5	0,1
Totaal	5,9	1,3

* De uitgaven in 2019 voor tolkvoorzieningen leefdomein zijn gemaakt vanaf 1 juli 2019.

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 we 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 de pilot wordt geëxperimenteerd met het stapsgewijs loslaten van het individuele dienstverband als voorwaarde voor een werkvoorziening. Inmiddels zijn twee subsidieaanvragen van werkgevers ontvangen. Beide zijn afgewezen omdat ze niet aan de voorwaarden voor de subsidie voldeden, echter een aanvraag is in heroverweging genomen. Wegens het achterblijven van aanvragen is met het ministerie van SZW afgesproken om de periode voor subsidieaanvragen met een half jaar te verlengen. UWV zal een communicatieplan opstellen om de pilot meer onder de aandacht van werkgevers te brengen.

Kwaliteitsverbetering bestellen re-integratietrajecten en voorzieningen

In 2019 is naar voren gekomen dat het bestellen/inkopen van re-integratietrajecten en voorzieningen beter moet en kan. Daarom treffen we in 2020 meerdere maatregelen, waaronder verbetering van onze opdrachtgeversrol binnen het bestelkader AG en van ons leveranciersmanagement. We scholen onze medewerkers volgens het kader methodisch re-integreren en bieden een opleiding aan gericht op de inkoop van re-integratiedienstverlening. Verder werken we aan beleids- en procesverbeteringen bij voorzieningen. Een verbetering die al is doorgevoerd, is de extra controle die wordt verricht voordat een voorziening wordt verstrekt (het vierogenprincipe). Verder controleren we alle bestelaanvragen voor re-integratie en scholing op juistheid, plausibiliteit en volledigheid. Deze maatregelen beogen het verhogen van de rechtmatigheid van ons handelen.

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 en de dienstverleningsportfolio.

Uitgevoerde maatregelen

Het persoonlijke traject van de klant en de afgesproken diensten worden onderbouwd en vastgelegd in het vernieuwde werkplan WW dat sinds mei gebruikt wordt. We werken aan het doorvoeren van verbeteringen in het werkplan AG. Zo komt daarin onder andere het gebruik van het in voorgaande paragraaf genoemde methodische kader terug en wordt de rol van arbeidsdeskundigen in het plan meegenomen. De beoogde invoering eind 2020 loopt vertraging op wegens onvoldoende releasecapaciteit. De huidige verwachting is dat het nieuwe werkplan AG in het voorjaar van 2021 ingevoerd zal zijn.

Naast de verbetering van de werkplannen is ingezet op de verbetering van de registratie in Sonar van de verleende dienstverlening aan klanten. Steekproefsgewijs wordt gekeken hoe wordt geregistreerd. De uitkomst van deze meting wordt teruggekoppeld naar de medewerkers. Het versterken van vakmanschap is een ander spoor waarop we inzetten. Er wordt geïnvesteerd in reflectie op het werk, in leertrajecten en opleidingen. We brengen in kaart welke opleiding, kennis en ervaring – de zogenoemde professionele standaard – nodig is om de functies van adviseur werk en adviseur werkgeversdienstverlening te kunnen uitoefenen.

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, de meting operationele kwaliteit (MOK) zal op termijn de aparte onderzoeken en monitoren (grotendeels) gaan vervangen.

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.

Casüistiekbespreking ter verbetering van de kwaliteit voeren we digitaal en telefonisch uit. De telefonische gesprekken zijn qua karakter anders dan de face-to-face gesprekken. 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 8. Dat zijn dezelfde cijfers als vóór de coronacrisis.

2.4. Dienstverlening voor banenafpraak

Uit de trendrapportage over het eerste kwartaal van 2020 blijkt dat er tot en met eind maart landelijk in totaal 58.763 extra banen voor de banenafpraak waren gecreëerd. Dat zijn er netto 3.029 minder dan eind december 2019. Dit komt doordat veel tijdelijke contracten in december aflopen. UWV heeft geen informatie over de reden van dit baanverlies en dus ook niet over een eventuele relatie met de coronacrisis. Het streefcijfer voor eind 2020 is 67.500 extra banen. Er komen 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 maart 232.909 mensen ingeschreven in het doelgroepregister voor de banenafpraak. Sinds 30 januari 2020 kunnen mensen ook vragen om uitschrijving te worden uit het doelgroepregister. Tot en met augustus 2020 kwamen 1.348 verzoeken voor uitschrijving binnen, 98% van deze aanvragen is afgehandeld (1.321). Hiervan zijn er 1.081 toegekend en 240 afgewezen. Op 10 juni 2020 is via [werk.nl](#) een interactief [dashboard over de banenafpraak](#) gelanceerd. Met dit dashboard is het mogelijk om inzicht te krijgen in de voortgang van de banenafpraak per arbeidsmarktregio. Met het interactieve dashboard kunnen gebruikers (bij UWV en gemeenten) snel eigen selecties maken. Ook kunnen ze eenvoudig een vergelijking maken met een andere arbeidsmarktregio of met landelijke data.

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. Sinds 15 juni gaan onze arbeidsdeskundigen weer op werk- en bedrijfsbezoek, met inachtneming van de RIVM-regels. Als er voor de arbeidsdeskundige geen mogelijkheid bestaat om een werkbezoek aan de werkgever af te leggen, vindt 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 dan afgegeven voor de duur van zes maanden. UWV hanteert voor deze loonwaardebepaling op afstand een aangepast tarief. Loonwaardebepalingen op basis van een bedrijfsbezoek kunnen worden afgegeven voor een langere periode dan zes maanden.

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 banenafpraak) en de (gezamenlijke) werkgeversdienstverlening kunnen beschikken over recente kandidaatgegevens. Eind augustus 2020 stonden er 100.504 kandidaten met een ingevuld klantprofiel in Sonar, 10.753 van gemeenten en 89.751 met een UWV-indicatie.

Transparantie van werkzoekendenprofielen

Met de [Kandidatenverkenner banenafpraak](#) maken we de profielen inzichtelijk van kandidaten die onder de banenafpraak 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 augustus geleid tot 41 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 banenafpraak staan gepland in november 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 acht maanden van 2020 voor ruim 13.000 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 spelen we in met het actieplan Proactief matchen met als doel om versneld kandidaten te bemiddelen naar ontstane vacatures (zie ook het begin van dit hoofdstuk).

We hebben actief onze werkgeversnetwerken benaderd om vragen en onzekerheden op te halen en hen van advies te voorzien. Deze werkgeversdienstverlening hebben we digitaal of telefonisch moeten vormgeven. De waardering voor onze proactieve benadering onder werkgevers is goed. Sinds juli hebben we onze face-to-face dienstverlening aan werkgevers weer opgestart. We leggen op verzoek weer bezoeken af bij werkgevers, bijvoorbeeld in verband met een loonwaardebepaling of voorzieningen. Ook organiseren we weer kleinschalige bijeenkomsten zoals speedmeets van werkgevers met werkzoekenden.

Samen met onze gemeentelijke partners zijn we eerder dit jaar opgetrokken bij het opzetten van mobiliteitscentra (zoals in Groot Amsterdam en Rijnmond), noodloketten en andere vormen van werkgeversdienstverlening tijdens de coronacrisis. Omdat onderdelen van de eerder gemaakte actieplannen voor Perspectief op Werk (PoW) niet kunnen doorgaan, zoals bijvoorbeeld matchingevenementen, kunnen onze regionale PoW coördinatoren deels worden ingezet om werkgevers bij te staan in crisistijd.

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. Eind 2020 wordt de ontwerpfasen afgerond. Het ontwerp wordt in 2021 in een aantal pilots beproefd.

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 pas vanaf de eerste WW-dag aanbieden, zoals advies over sollicitaties en kansrijke beroepen, trainingen en webinars, en ontmoetingen met werkgevers die personeel zoeken. 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 33 mensen. De dienstverlening loopt door – zij het digitaal. Wel zal het vanwege de coronacrisis moeilijker zijn deze mensen naar nieuw werk te helpen. Inmiddels hebben 8 van de 33 deelnemers een andere baan gevonden. We hebben deze dienstverlening ook ingezet voor werknemers uit de flexibele schil van VDL/Nedcar die eind 2019 hun baan verloren. Deze dienstverlening is afgerond. In het algemeen zijn de ervaringen van zowel werknemers als werkgevers positief.

In de arbeidsmarktregio Groot Amsterdam is een Regionaal Werkcentrum opgericht, een publiek-private samenwerking waaraan UWV deelneemt. Dit mobiliteitscentrum richt zich op het aan het werk houden van mensen (van-werk-naar-werk), waardoor instroom in een uitkering wordt voorkomen. Het Regionaal Werkcentrum is in eerste instantie gestart voor de duur van één jaar.

Pilots Leerwerkketten Plus

Leerwerkketten zijn regionale samenwerkingsverbanden van onderwijsinstellingen, gemeenten en UWV, met kennis van onderwijs en arbeidsmarkt. Het doel van de Leerwerkketten is mensen te stimuleren een leven lang te leren, zodat ze duurzaam kunnen participeren. Om de ondersteuningsstructuur voor leren en werken te versterken loopt er van half 2019 tot en met 2021 een pilot Leerwerkloket Plus in de arbeidsmarktregio's Fryslân, Rijnmond en Twente. In deze pilots werken drie bestaande Leerwerkketten aan het intensiveren van hun dienstverlening, het vergroten van hun toegankelijkheid en zichtbaarheid, en het verstevigen van de samenwerking en kennisdeling met andere landelijke en regionale initiatieven. Doel is te komen tot een breed (publiek en privaat, regionaal en sectoraal) samenwerkingsverband voor loopbaanadvisering en ondersteuning van (niet)werkenden en werkgevers. De drie Leerwerkketten Plus krijgen drie jaar lang extra middelen om hun dienstverlening te versterken en te verbreden. Elke regio heeft zijn eigen focus: het opdoen van ervaringen met het stimuleren van een leven lang ontwikkelen voor werknemers in Friesland, samenwerking met een regionaal scholingsfonds in Twente en samenwerking in een grootstedelijke regio tussen publieke en private partners in Rijnmond.

In het eerste anderhalf jaar van de pilot hebben de drie Leerwerkketten Plus hun formatie en het aantal locaties waar zij loopbaanadvies aanbieden vergroot en hun bestaande instrumentarium uitgebreid. Om hun zichtbaarheid en toegankelijkheid te vergroten hebben de Leerwerkketten Plus op elkaar afgestemde (digitale) marketingcampagnes gelanceerd en nieuwe regionale websites met e-guidancefunctionaliteiten als persona's, een chatmodule en een persoonlijke testomgeving. In lijn met het verzoek van het kabinet om te streven naar (regionale) samenwerking, kennisdeling en afstemming zoeken de Leerwerkketten Plus in de uitvoering van de pilot continu verbinding met partners, met andere initiatieven en met andere Leerwerkketten. De Leerwerkketten Plus delen hun ontwikkelingen landelijk onder andere via de actie-agenda Leven Lang Ontwikkelen van de Sociaal-Economische Raad (SER). De coronacrisis heeft het voor de Leerwerkketten Plus lastiger gemaakt om een deel van hun Plusactiviteiten uit te voeren. Toch hebben zij hun bereik ten opzichte van de periode voor de pilot verhoogd en hun positie in de regionale arbeidsmarkt verder versterkt.

Met het ministerie van SZW en de drie Leerwerkketten Plus hebben we een tweede ronde monitorgesprekken gevoerd om de voortgang en resultaten van het eerste pilotjaar te bespreken. De geleerde lessen worden op een rij gezet. Eind november 2020 staat een derde ronde voortgangsgesprekken gepland.

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. Sinds maart 2020 zijn er drie dashboards beschikbaar gesteld: over de [vacaturemarkt](#), [banenafsprake](#) en [spanningsindicator](#). 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. De dashboards zijn de eerste van een reeks die in de komende maanden wordt gepubliceerd. Het [dashboard Basiscijfers Jeugd](#), een gezamenlijk product van Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB) en UWV is geactualiseerd in augustus.

Om inzicht te bieden in welke beroepen nu wel of juist niet kansrijk zijn op dit moment én welke beroepen geraakt zijn door de coronacrisis, is in augustus het artikel 'Kansrijke en minder kansrijke beroepen' gepubliceerd. In de notitie 'Coronacrisis: toename WW vooral vanuit flexibele contracten' is inzichtelijk gemaakt welke groepen vooral in de WW terecht zijn gekomen sinds de coronacrisis. Eind juni werd een update van de actuele personeelstekorten en overschotten gepubliceerd. Tot slot is eind juli het laatste rapport met de tweewekelijkse update over de vacatureontwikkelingen verschenen. Sindsdien wordt verwezen naar het dashboard vacaturemarkt op [werk.nl](#).

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 tijdens onze jaarlijkse congressen. We zijn er tijdens de coronacrisis in geslaagd om de arbeidsjuridische dienstverlening te continueren. Klantcontact verloopt hoofdzakelijk via de telefoon en per beveiligde e-mail. Zo nu en dan vinden er ook weer face-to-faceoverleggen plaats.

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 acht maanden van 2020 18.000 ontslagaanvragen afgehandeld, daarvan kenden we er 2.900 toe en wezen we er 400 af. Tijdens de behandeling werden 13.200 aanvragen door de werkgever ingetrokken; vaak zijn ze alsnog met de werknemer overeengekomen om het dienstverband met wederzijdse instemming te beëindigen. Daarnaast konden we 1.500 aanvragen niet in behandeling nemen wegens te weinig informatie. We handelden 81% 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 96%.

We zien dat het aantal ontslagaanvragen vanaf maart is toegenomen als gevolg van de coronacrisis. Gedurende de acht weken van eind mei tot en met half juli was er sprake van een piek. In deze periode zijn 7.600 ontslagaanvragen ingediend, 4.400 meer dan waar we oorspronkelijk vanuit waren gegaan. Tot op heden is het gelukt – ook tijdens de piekperiode – om de ontslagaanvragen tijdig af te handelen. Om ervoor te zorgen dat de tijdigheid op peil blijft trekken we in totaal 60 fte's extra medewerkers aan. Deze opschaling is inmiddels vrijwel voltooid. De wijze waarop het ontslagvolume zich zal ontwikkelen is afhankelijk van het effect van de steunmaatregelen, waaronder de NOW 3.0, en de economische ontwikkelingen.

In de eerste 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 enkele ontslagaanvragen vanwege bedrijfseconomische redenen ingediend – verreweg de meeste daarvan 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 dit onderwerp zie hoofdstuk 5 Nieuw beleid, onder het kopje Wet arbeidsmarkt in balans.

Tabel: Afhandeling ontslagaanvragen

	Eerste acht maanden 2020		Eerste acht maanden 2019	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal ingediende ontslagaanvragen	18.800		9.400	
Bedrijfseconomisch	16.600		7.700	
Langdurig arbeidsongeschikt	2.200		1.700	
Aantal afgewikkelde ontslagaanvragen	18.000		9.600	
Aantal verleende ontslagvergunningen	2.900	16%	2.400	25%
Tijdens behandeling door werkgever ingetrokken	13.200	74%	5.500	57%
Niet in behandeling genomen wegens onvoldoende informatie	1.500	8%	1.400	15%
Afgewezen ontslagaanvragen	400	2%	300	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 ontvingen in de eerste acht maanden van 2020 ruim 4.700 aanvragen voor een tewerkstellingsvergunning en we handelden er bijna 4.800 af. Dat deden we voor 98% binnen vijf weken. We verleenden bijna 4.200 tewerkstellingsvergunningen.

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 acht maanden van 2020 2.600 verzoeken om advies af, voor 93% deden we dat binnen vijf weken. In 2.100 gevallen gaven we een positief advies.

Het aantal tewerkstellingsvergunningen en GVVA's daalde vanaf maart als gevolg van de coronacrisis. Vreemdelingen konden niet naar Nederland reizen, waardoor werkgevers geen gebruik konden maken van verleende vergunningen. Ook konden 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 zien dat het aantal aanvragen in juli en augustus weer is toegenomen.

3. Overige dienstverlening

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

3.1. Contact met de klant

We willen onze klanten zo veel mogelijk dienstverlening op maat bieden. Bij onze sociaal-medische beoordelingen en ook bij onze op werk gerichte dienstverlening vormen persoonlijke gesprekken een belangrijke component. Deze gesprekken voeren we normaal gesproken face to face op onze kantoren. Half maart hebben we als gevolg van de coronacrisis moeten besluiten 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 zijn we begonnen met een voorzichtige hervatting van de face-to-facedienstverlening op onze kantoren. We nodigen klanten op kleine schaal uit voor een afspraak op de vestiging. We hebben op alle bezoekslocaties maatregelen getroffen om klanten veilig te kunnen ontvangen en UWV-medewerkers veilig te laten werken. Er zijn looproutes en aanduidingen aangebracht om de klantenstroom in goede banen leiden. Op spreekplekken zijn plexiglazen afscheidingen aangebracht tussen UWV-medewerkers en klanten. Verder zetten we gastheren en -vrouwen in. Deze hosts doen bij de entree een korte uitvraag naar de gezondheidssituatie van de klant. Op basis daarvan wordt een afspraak eventueel verplaatst. De hosts maken klanten ook wegwijs in de aangepaste vestiging.

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 vragen over de NOW en de TOFA hebben we tijdelijke speciale telefoonnummers in het leven geroepen. Om het telefoniekanaal te ontlasten, verwijzen we actief naar het digitale kanaal. 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.

NOW 1.0 en 2.0

Op www.simulatie-now.nl kunnen werkgevers zelf aan de slag met de tools voor de NOW 1.0 en NOW 2.0. De berekeningen zijn niet helemaal precies – het blijven robuuste regelingen – maar de uitkomsten komen goed in de buurt. Om een goede inschatting van omzetverlies te maken kunnen werkgevers terecht op rekenhulpomzetverlies.nl. Met [de simulatietool voor de NOW 1.0](#) kunnen werkgevers die NOW 1.0 hebben aangevraagd zien wat de dalende loonsom betekent voor de definitieve tegemoetkoming. Ze kunnen op basis van hun daadwerkelijke loonsom en omzetverlies berekenen of zij geld ontvangen of moeten terugbetalen. Zo ontstaat er een realistisch beeld en zijn werkgevers beter voorbereid op een eventuele terugbetaling. De [simulatietool voor de NOW 2.0](#) helpt werkgevers in te schatten waarvoor zij in aanmerking komen.

TOFA

UWV heeft zich ingespannen om de TOFA bij de doelgroep, flexibele arbeidskrachten, onder de aandacht te brengen. Dit deden we onder meer via organisaties die dicht bij de mensen staan die mogelijk voor de regeling in aanmerking kwamen, zoals uitzendbedrijven, de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) en vakbonden. Onze campagne op social media is door veel mensen gezien en gedeeld. Algemene informatie, de voorwaarden, een adviestool en vragen en antwoorden hebben we samengebracht op uwv.nl/TOFA. Deze pagina is meer dan 184.000 keer bezocht. Ons advies aan mensen die de regeling wilden aanvragen was om eerst de TOFA-adviestool te raadplegen. Achterliggende gedachte was dat dit teleurstelling achteraf voorkomt en ervoor zorgt dat we minder aanvragen hoeven af te wijzen. De adviestool is bijna 98.000 keer geraadpleegd. Via de adviestool konden flexwerkers hun e-mailadres achterlaten. UWV stuurde vervolgens een bericht als het aanvraagformulier klaarstond. Op deze manier zijn naar alle waarschijnlijkheid veel telefoontjes voorkomen.

Kanalen in samenhang

Verreweg de meeste van de 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 en via de Werkmap op werk.nl.

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](https://www.uvw.nl) en werk.nl verder uit en investeren ook in persoonlijk contact via de beveiligde chatfunctie. Op 24 augustus is daar een digitaal communicatiemiddel bij gekomen: de UWV-app. Burgers regelen steeds meer zaken via een app en verwachten dat ook bij UWV te kunnen. Met een app kun je snel, waar en wanneer je maar wilt op je smartphone of tablet je zaken regelen. De eerste versie van de app is bedoeld voor klanten met een WW-uitkering of een Ziektewet-uitkering vanuit de WW in het noorden van het land, Utrecht en Flevoland. Zij kunnen met de app hun inkomstenopgave invullen en versturen, eerder ingevulde inkomstenopgaven bekijken en een herinneringsnotificatie instellen zodat zij op tijd zijn met invullen en versturen. In de toekomst kunnen we aan de app meer e-diensten toevoegen. Na evaluatie en eventuele aanpassingen komt de app naar verwachting eind dit jaar beschikbaar voor alle klanten die maandelijks hun inkomsten moeten doorgeven. De mogelijkheid om de inkomstenopgave te doen via Mijn UWV of op papier blijft bestaan.

Sinds 9 juni kon een eerste groep (circa 10% van de WW-gerechtigden) de taken en berichten uit de Werkmap ook op [Mijn UWV](https://mijn.uwv.nl) zien en afhandelen. Ze kunnen hierdoor al hun uitkeringsgerelateerde zaken in één digitale omgeving inzien en regelen. Dit is een eerste stap in de verdere positionering van uwv.nl als dé omgeving waar alle rechten en verplichtingen rond uitkeringen te vinden zijn, en werk.nl als hét platform om de arbeidsmarkt transparant te maken en mensen te ondersteunen en te inspireren bij hun zoektocht naar nieuw werk. De nieuwe functionaliteit is geleidelijk uitgerold. Hierdoor konden we het effect op de belasting en stabiliteit van uwv.nl goed monitoren en de groep klanten met toegang tot de nieuwe functionaliteit op een gecontroleerde manier uitbreiden. Ook rapportages van het online klikgedrag, de klantwaardering van webpagina's en de vragen die bij ons Klantencontactcentrum (KCC) binnenkomen zijn na iedere opschaling betrokken bij het bepalen van vervolgstappen en het optimaliseren van de dienstverlening. De nieuwe functionaliteit is sinds half september voor alle WW-gerechtigden zichtbaar.

Wie hulp wil om digitaal zaken met UWV te regelen, kan sinds 13 juli 2020 op een veilige manier iemand machtigen om namens hem in te loggen op de Werkmap. De machtiging kan worden aangevraagd via digid.nl en geldt ook voor het aanvragen van een WW-uitkering en het regelen van zaken voor een bijstandsuitkering op werk.nl. Voor Mijn UWV – de persoonlijke klantomgeving op uwv.nl – is DigiD Machtigen sinds december vorig jaar al mogelijk. De voordelen van digitale dienstverlening zijn daardoor ook beschikbaar voor klanten die zelf niet goed met een computer of digitale dienstverlening overweg kunnen of die dat willen uitbesteden.

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 acht maanden van 2020 zijn in totaal bijna 1.800 brieven en ruim 1.700 webpagina's gewijzigd.

In de eerste acht maanden van 2020 kregen uwv.nl en werk.nl respectievelijk 41,3 miljoen en 17,5 miljoen bezoeken. Dat gebeurt steeds vaker via een mobiel apparaat: uwv.nl werd in 57% van de gevallen via een mobiel apparaat bezocht. Dat gebeurde in 53% via een smartphone en in 4% via een tablet. Onze website werk.nl werd in 42% van de gevallen via een mobiel apparaat bezocht: in 39% via een smartphone en in 3% via een tablet. We verwerkten in deze periode iedere eerste dag van de maand via Mijn UWV gemiddeld ruim 128.000 inkomstenopgaven. Maandelijks werden in het tweede tertaal totaal gemiddeld ruim 272.000 inkomstenopgaven verwerkt. Ook hier zien we een groei in het gebruik van mobiele apparaten; 39% 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 3,2 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 Wat is de tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW)?

Dienstverlening aan werkgevers

Ook werkgevers maken steeds vaker gebruik van onze digitale dienstverlening. In de eerste acht maanden van 2020 werd het werkgeversportaal 864.000 keer bezocht. Via Digipoort en het werkgeversportaal deden werkgevers 599.300 verzuim-, hersteld- en 42-weeksmeldingen. 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 acht maanden met ruim 30.000 nieuwe accounts met eHerkenning gestegen tot 110.990. Deze accounts doen meldingen namens 79.273 werkgevers.

De contacten tussen werkgevers en onze werkgeveraccountmanagers vinden voor een groot gedeelte online plaats. Inmiddels vinden er weer steeds meer gesprekken plaats op de locatie van de werkgever - daarbij nemen we uiteraard de benodigde maatregelen. UWV heeft een groot aantal bezwaren ontvangen tegen afwijzingen voor de NOW. De werkgeveraccountmanagers zijn bijgesprongen en hebben in bezwaarzaken waarin het bezwaar ongegrond wordt verklaard telefonisch contact opgenomen met de werkgever. In dit gesprek legden ze uit waarom het bezwaar ongegrond zou worden verklaard en hoe de NOW precies in elkaar steekt. Werkgevers waarderen dat het contact op deze manier plaatsvond. Ze voelden zich serieus genomen in hun bezwaar. De meerderheid van de werkgevers die op deze manier benaderd werd, koos er vervolgens voor om het bezwaar in te trekken.

Ondersteunende dienstverlening

In de eerste acht 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 extra vragen van burgers vanwege een toenemende onzekerheid over de (financiële) effecten van de uitbraak van het coronavirus op hun werk en inkomen en de steunmaatregelen enerzijds en anderzijds het inzetten van dit jaar aangenomen medewerkers die dus minder ervaren zijn. Ondanks de moeilijke omstandigheden zorgen onze medewerkers ervoor dat de dienstverlening op peil blijft. Gedurende de eerste acht maanden van 2020 zijn ruim 4 miljoen telefoontjes afgehandeld. Het servicelevel bij de afhandeling van contacten met werkgevers via telefoon en berichten was de afgelopen periode eveneens 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.

Capaciteit

Omdat we later dit jaar een aanzienlijke toename van het aantal WW vragen voorzien en de capaciteit niet ineens kunnen opschalen, zijn we sinds mei bezig met het geleidelijk opschalen van personeel. Inclusief de uitbreiding voor de uitvoering van NOW en TOFA is de capaciteit de afgelopen maanden uitgebreid met per saldo 143 klantadviseurs (dit is de stand per eind augustus). Daarnaast onderzoeken we of er mogelijkheden zijn om een deel van het extra werkaanbod op alternatieve wijze op te vangen. Deze mogelijkheden worden getoetst in het programma Robuust en schaalbaar klantencontact. Hierbij ligt de focus op het verleiden van klanten om gebruik te maken van kanalen die 24/7 open zijn, het monitoren van veelgestelde vragen en het actualiseren van deze informatie op alle kanalen. We kijken ook naar de mogelijkheid om de klant na een telefoongesprek een mailbericht met de gegeven antwoorden te sturen. Om de meestgestelde vraag over de betaling van de WW-uitkering verder terug te dringen testen we welke verwijzingen naar andere kanalen aantoonbaar het meeste effect hebben. Ook testen we of we klanten kunnen verleiden naar de contactpagina te gaan door deze en niet een telefoonnummer te noemen in brieven. De eerste resultaten worden verwacht aan het eind van het jaar.

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 acht maanden van 2020 hebben we vier klantreizen in kaart gebracht. Dit zijn de klantreis Ik ontvang een uitkering en moet naar de gevangenis en een update van de klantreis rondom arbeidsmigranten. De andere twee zijn in het kader van de introductie van de NOW in kaart gebracht: de klantreis van de werkgever die een beroep op deze regeling doet en de klantreis van werknemers die naar aanleiding van de coronacrisis een WW-uitkering willen aanvragen.

De klantreis Ik zoek personeel, die in maart vanwege de coronacrisis was stopgezet, hebben we de afgelopen maanden alsnog afgerond. In de afgelopen drie jaar heeft UWV 891.000 werkzoekenden via een Werkgeversservicepunt bemiddeld. 13% van de werkzoekenden die bemiddeld worden via een Werkgeversservicepunt wordt aangenomen. Uit de klantreis blijkt dat de belangrijkste knelpunten voor werkgevers de volgende zijn. Ten eerste zijn de dienstverlening van UWV en de Werkgeversservicepunten onvoldoende bekend. Daarnaast ervaren werkgevers dat UWV zich niet gedraagt als een strategische partner voor de werkgever, terwijl de werkgever daar wel behoefte aan heeft en UWV dit wel wil zijn. Werkgevers geven aan dat ze vooral meer proactief benaderd willen worden en merken dat er met hen wordt meegedacht. Tot slot ervaren werkgevers dat de cv's op werk.nl niet altijd actueel zijn of geen goed beeld geven van de kandidaat. De komende maanden zullen we maatregelen nemen op basis van deze uitkomsten.

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. Zo hebben we in mei via het klantpanel bij Wajong klanten onderzoek gedaan over handhaving. Uit dit onderzoek blijkt dat Wajong klanten het logisch vinden dat er regels gelden bij een uitkering. Ze gaven aan dat de informatie van UWV over de regels wel beter kan, net als de communicatie over wanneer UWV controleert. We onderzoeken daarom nu welke verbeteringen mogelijk zijn. In mei deden we via het klantenpanel ook onderzoek bij WIA-klanten. Zij gaven een positief oordeel over een nieuw ontwikkelde brief waarmee UWV klanten eraan herinnert om wijzigingen aan UWV door te geven. We hebben de brief met hun opmerkingen verder verbeterd; in augustus hebben we deze verbeterde brief in gebruik genomen.

Tot slot bespreken we beleidsmatige onderwerpen vroegtijdig met de Centrale Cliëntenraad; uitvoerende zaken bespreken we op districtsniveau met de Districtscliëntenraden. Door de coronacrisis zijn besprekingen en vergaderingen op UWV-kantoren nu niet mogelijk. We hanteren een bezettingsgraad van maximaal 25% op de kantoren. Het kunnen ontvangen van klanten op spreekuren heeft hierbij de prioriteit. We houden de raden via hun eigen website op de hoogte van de ontwikkelingen. Daarnaast wordt sinds mei, naar tevredenheid, met de verschillende raden overleg gevoerd via MS Teams.

3.2. Klanttevredenheid

We meten de tevredenheid van uitkeringsgerechtigden en werkgevers over onze dienstverlening twee keer per jaar uitgebreid. Over de uitkomsten van de eerste meting in 2020 rapporteren we in dit achtt maandenverslag. In het eerste halfjaar van 2020 is er een opvallende stijging in de tevredenheid. De algemene tevredenheid over UWV was nog nooit zo hoog en daarnaast is de tevredenheid over veel verschillende aspecten van de dienstverlening gestegen. Dit is ongetwijfeld een gevolg van de dienstverlening tijdens de coronacrisis en het verbeterde imago dankzij de positieve media-aandacht die hierop volgde. Hoe de tevredenheid zich op de lange termijn ontwikkelt is de vraag, maar feit is dat UWV in de afgelopen maanden in de ogen van uitkeringsgerechtigden en werkgevers goed heeft gepresteerd.

De grootste stijging in tevredenheid zien we bij werkgevers. De overall tevredenheid is met 0,8 gestegen van 6,5 naar 7,3. Zowel grote als kleine werkgevers zijn tevredener. Onder kleine werkgevers — die vaak gebruik hebben gemaakt van de NOW — ligt de tevredenheid het hoogst (7,5). Ook zien we onder de kleine werkgevers een hogere respons, waardoor deze in grotere mate vertegenwoordigd zijn in het onderzoek dan tijdens eerdere metingen. Werkgevers beoordelen vooral het telefonische contact een stuk positiever. Toch zijn werkgevers niet over alles enthousiast: het deskundigenoordeel en de beslissing over de WIA kunnen sneller, fouten in de administratie kunnen sneller hersteld worden en het zoeken en vinden van kandidaten op werk.nl kan worden verbeterd.

Werkgevers die NOW 1.0 hebben aangevraagd gaven de aanvraag en de afhandeling ervan een 8,3. Ook over specifieke dienstverleningsaspecten waren zij tevreden:

- gemak van de aanvraag: 91% (zeer) tevreden;
- snelheid van de aanvraagafhandeling: 91% (zeer) tevreden;
- duidelijkheid van de beslissing: 86% (zeer) tevreden;
- tijdigheid van de betaling: 88% (zeer) tevreden.

De tevredenheid van uitkeringsgerechtigden is gestegen van 7,1 naar 7,4. Deze stijging is zichtbaar sinds maart, het begin van de coronacrisis. De grootste stijgingen (minimaal +0,5) zien we bij mensen die in de WW terecht zijn gekomen omdat hun WIA-aanvraag is afgewezen en bij uitkeringsgerechtigden voor de Ziektewet, de IOW en de WAO/WAZ. De stijging van de tevredenheid is bij uitkeringsgerechtigden voor de WW (+0,2) en de WIA (+0,1) minder groot. Vooral UWV Telefoon en gebeld worden door UWV worden beter beoordeeld. Als een afhandeling langer duurt of een beslissing nadeliger uitpakt, gaat de communicatie echter nog niet helemaal goed. Dit beoordelen uitkeringsgerechtigden nog steeds met een (krappe) onvoldoende.

Tabel: Klanttevredenheid

	Norm 2020	Eerste meting 2020	Gemiddelde score 2019
Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,0	7,4	7,1
Klanttevredenheid werkgevers	6,3	7,3	6,5
Klanttevredenheid werkzoekenden, 0 tot 3 maanden werkloos	n.v.t.	7,3	7,1
Klanttevredenheid werkzoekenden, 4 tot 12 maanden werkloos	n.v.t.	7,4	7,3
Klanttevredenheid werkgevers over online vacaturebemiddeling en -vervulling	n.v.t.	6,5	6,0

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 acht maanden van 2020 ontvingen we 4.264 klachten. Dit is 21% 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 werden alle face-to-facecontacten met bijvoorbeeld verzekeringsartsen, arbeidsdeskundigen en adviseurs werk tijdelijk stopgezet. Dit leidde tot minder bejegeningklachten. Van alle ontvangen klachten hebben er 7 betrekking op de coronacrisis. Het gaat dan bijvoorbeeld om 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. Verder hadden 38 klachten betrekking op de NOW en 10 op de TOFA. Deze klachten gaan vooral over het uitblijven van of te late betalingen en over onze dienstverlening – bijvoorbeeld een trage afhandeling, onduidelijkheid van regels of het uitblijven van een ontvangstbewijs. 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. In juli zijn er 7 klachten binnengekomen van werkgevers die het er niet mee eens zijn dat ze vermeld staan in het register van de uitbetaalde NOW-bedragen per werkgever dat op verzoek van het ministerie van SZW openbaar is gemaakt.

We handelden 4.280 klachten af, een klein gedeelte daarvan was ingediend in 2019. Het lukte om 99,8% 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 acht maanden van 2020 was de klachtintensiteit 0,17% (2019: 0,3%). We voorzien voor de komende periode een toename van het aantal WW-klachten. Om achterstanden te voorkomen hebben we daarom de capaciteit voor de klachtafhandeling uitgebreid met 4 fte's.

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 is eind augustus door het ministerie van VWS erkend als geschilleninstantie. De commissie 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 acht maanden van 2020 is er 1 klacht 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 acht maanden van 2020 werden 57.600 bezwaren ingediend. Dat is 27% meer dan in dezelfde periode vorig jaar (45.400). De toename van het aantal wetstechnische bezwaren hangt samen met de economische gevolgen van de coronacrisis: er zijn bezwaren ingediend over beslissingen inzake de tijdelijke regelingen NOW en TOFA (zie hoofdstuk Focus in 2020: de gevolgen van de coronacrisis) en er zijn meer bezwaren ingediend over beslissingen voor de WW/Toeslagenwet. Door de grotere toestroom van bezwaren is de werkdruk toegenomen. Daarom hebben we de reguliere capaciteit met circa 40 fte's uitgebreid. Om de bezwaren tegen NOW- en TOFA-beslissingen te behandelen zijn er eerder twee tijdelijke eenheden ingericht met ervaren en tijdelijke krachten (190 fte's). Omdat de TOFA inmiddels is beëindigd en omdat er weinig aanvragen en daarmee ook weinig bezwaren zijn, is de capaciteit voor de TOFA-eenheid in augustus fors afgeschaald. De medewerkers die op dit moment werken voor de NOW worden opgeleid om de bezwaren tegen de NOW-afrekening juist, snel en begripvol af te handelen.

In de eerste acht maanden hebben we 56.600 bezwaarzaken kunnen afhandelen. Het percentage gegronde bezwaren is in de eerste acht maanden van 2020 met 23,4% iets lager dan dat in dezelfde periode in 2019 (25,3%). 31,5% van de bezwaarzaken is ingetrokken, meer dan in dezelfde periode in 2019 (27,3%). Deze stijging komt met name door het hoge percentage ingetrokken NOW-bezwaarzaken (33,8%). We beproeven in pilots of de wachttijd voor de klant verkort kan worden. Dit doen we zowel voor wetstechnische als medische bezwaren. De medische pilot heeft gelopen tot 1 september; de evaluatie volgt nog. De twee wetstechnische pilots zijn succesvol afgerond. Zodra we ruimte zien voor de combinatiepilots van wetstechnische en medische zaken gaan we deze weer opstarten. 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 acht maanden van 2020 was de bezwaarintensiteit 2,6% (over dezelfde periode in 2019: 2,1%).

Tabel: Afhandeling bezwaren

	Eerste acht maanden van 2020	Eerste acht maanden van 2019
Ontvangen bezwaren	57.600	45.400
WW	12.600	9.600
Arbeidsongeschiktheidswetten	31.500	22.700
Ziektewet	13.500	13.100
Afgehandelde bezwaren	56.600	45.300
WW	12.600	9.900
Arbeidsongeschiktheidswetten	30.200	21.900
Ziektewet	13.800	13.500

Als gevolg van de coronamaatregelen was face-to-facecontact met klanten tot 1 juni niet mogelijk. Dat vingen we zo veel mogelijk op met telefonische contacten en beeldbellen. Omdat in sommige gevallen face-to-facecontact echt noodzakelijk is, hebben we deze contacten sinds de beperkte openstelling van onze kantoren in juni weer hervat. Ongeveer een derde van de mensen die een medisch bezwaar hebben ingediend, heeft hierdoor langer 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 is de werkvoorraad (hoger)beroepszaken opgelopen tot bijna 12.000 per eind augustus. 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: deze blijven goed binnenkomen, waardoor ook onze dienstverlening verloopt zoals gegevensafnemers van ons gewend zijn. Eind juli 2020 stonden er 20,4 miljoen inkomstenverhoudingen van 13,5 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 per 1 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 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. Aansluitend is de termijn met drie maanden verlengd. De termijn loopt nu tot 1 oktober 2020. Tot en met augustus hebben 93 klanten de verzekering als gevolg van de coronacrisis alsnog beëindigd. 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 Sociale Verzekeringsbank (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 van het ministerie van BZK. We willen gegevens en informatie snel en goed beschikbaar stellen. Daarom ontwikkelen we in samenwerking met enkele afnemers nieuwe diensten die dit mogelijk maken. Hiervoor hebben we een configureerbare webservice (CWS) ontwikkeld, waarmee we makkelijker gegevensleveringen op maat kunnen verzorgen voor afnemers. Om mogelijke kandidaten voor vacatures landelijk voor werkgevers vindbaar te maken, werken we in het programma Verbeteren uitwisselen matchingsgegevens (VUM) met gemeenten aan een standaard gegevensset en uitwisselingsvoorziening voor werkzoekendenprofielen naar een efficiëntere manier om deze gegevens uit te wisselen.

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.

Risicomanagement in planning-en-controlcyclus

De externe planning-en-controlcyclus met het ministerie van SZW start met het jaarplan, waarna we rapporteren over de stand van het uitvoeringsjaar via achtereenvolgens het vier- en het achtmaandenverslag en na twaalf maanden via het jaarverslag. Op deze externe cyclus heeft UWV zijn interne planning-en-controlcyclus mede afgestemd.

De interne voorjaarsnota's die alle bedrijfsonderdelen eind maart maken leveren informatie op voor het viermaandenverslag. In een voorjaarsnota 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. Het 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 doorgevoerd. 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. Over de beheersmaatregelen die we nemen en restrisico's die overblijven, rapporteren we vervolgens in het viermaandenverslag aan de minister.

Het achtmaandenverslag bevat informatie uit de maandrapportages en uitvoeringsinformatie. Daarnaast wordt voor het achtmaandenverslag nogmaals navraag gedaan naar de risico's voor het lopende uitvoeringsjaar. Normaal gesproken is er eind september voor elk organisatieonderdeel een voortgangsgesprek tussen opnieuw de directeur van het bedrijfsonderdeel, de portefeuillehouder uit de raad van bestuur en de directeur Financieel Economische Zaken, zodat via het achtmaandenverslag de juiste risico's met het ministerie kunnen worden gedeeld. Door de bijzondere omstandigheden is dat dit jaar niet gebeurd, maar we zullen dit in 2021 hervatten. De risicosessie heeft wel plaatsgevonden.

Terugblik op onze informatievoorziening

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 werk volumes 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 door het hoge klantvolume en de werkdruk hebben we aan het begin van de coronacrisis keuzes moeten maken in de werkprocessen. Deze keuzes hebben we met het ministerie van SZW gedeeld in gesprekken en via het viermaandenverslag. In de maanden daarna hebben we het ministerie op de hoogte gehouden via een maandmonitor die de voortgang op de gemaakte afspraken over opschaling en werkprocessen in beeld bracht. Nu het erop lijkt dat de uitvoering zich staande houdt en de klantaantallen zich stabiel ontwikkelen, zijn we overeengekomen de maandelijkse rapportage te stoppen. In oktober leveren we vooralsnog voor de laatste keer de maandelijkse monitor op, over de maand september. In dit achtmaandenverslag geven we de voortgang sinds het viermaandenverslag weer en kijken we vooruit naar de rest van het jaar.

Verloop crisis is grootste risico

De situatie in Nederland is nog altijd uiterst onzeker. Wij hebben beelden bij het verloop van het klantvolume die we ontleen aan onze eigen uitvoering en voorspellingen van het CPB. Daar koersen we op. De mate waarin deze voorspellingen uitkomen hangt in hoge mate af van hoe het verder gaat met de verspreiding van het coronavirus. Een verder oplopen van het virus en een eventuele tweede lockdownperiode zullen een groot effect hebben op ons werk. Dan verliezen alle voorspellingen hun waarde, kunnen we het jaarplan 2021 terzijde leggen en zullen we nieuwe afspraken moeten maken over werkprocessen, doelstellingen en budget. Wij hebben in het Driehoeksoverleg tussen de plaatsvervangend secretaris-generaal en de directeur-generaal Sociale Zekerheid en Integratie van het ministerie van SZW en de raad van bestuur van UWV van 24 september afgesproken om nauw met elkaar in contact te blijven

over hoe de situatie zich ontwikkelt en om samen nieuwe afspraken te maken als dat nodig is. Net zoals in 2020 zullen we dan in het viermaandenverslag van 2021 het jaarplan herijken.

Restrisico's

Door dit gehele achtmaandenverslag 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 en er beperkingen op fysiek contact blijven bestaan.*

Dit risico is ook gemeld in het viermaandenverslag en heeft centraal gestaan in de gesprekken die wij afgelopen maanden hebben gevoerd over de stand van de uitvoering. Met trots kunnen we vaststellen dat UWV erin is geslaagd de klanten tijdig te betalen, ook in de maanden dat de aanwas van nieuwe klanten verdubbelde. De voorlopige cijfers over de financiële rechtmatigheid van de uitkeringsverstrekking (99,6%) laten zien dat het uitvoeringsproces ondanks alle werkdruk goed is verlopen. We hebben maatregelen genomen door bij de bedrijfsonderdelen Uitkeren, WERKbedrijf, Bezwaar en Beroep en Klant en Service zo snel mogelijk personeel op te schalen. Het is echter onmogelijk om de volledig benodigde hoeveelheid personeel te werven – laat staan om deze tijdig opgeleid op de werkvloer te hebben. De discrepantie tussen de benodigde en de beschikbare personeelsaantallen heeft ons genoodzaakt een aantal werkzaamheden uit het referentiewerkproces niet meer uit te voeren. Daarnaast waren en zijn er werkprocessen die we door de coronabeperkingen op fysiek contact niet kunnen uitvoeren, ook al hebben we het personeel daarvoor beschikbaar. De maatregelen en beperkingen op de werkprocessen zijn opgenomen in het viermaandenverslag, hebben we gevolgd via de maandelijkse monitor en komen ook in dit achtmaandenverslag aan de orde. We verwachten dat de afwijkingen van het referentiewerkproces ertoe zullen leiden dat meer burgers een uitkering ontvangen waarop ze geen recht hebben. Zo zien we bijvoorbeeld dat de interne fraudesignalen uit de uitvoerende divisies sterk verminderd zijn en dat verhoudingsgewijs meer klanten na de eerstejaars Ziektewet-beoordeling het tweede Ziektewet-jaar ingaan. In welke mate de afwijkingen in het proces leiden tot onterechte uitkeringstoekenning is moeilijk financieel te duiden. De afgelopen maanden hebben ons gesterkt in onze overtuiging dat we de tijdige betaling aan uitkeringsgerechtigden kunnen garanderen, ook als de klantstroom sterk toeneemt. Tot op heden is dankzij de NOW-regelingen het aantal faillissementen en daarmee het beroep op loondoorbetaling door UWV zeer beperkt gebleven. Er is zelfs sprake van een werkstroom die lager is dan vorig jaar. Het proces loondoorbetaling bij faillissement is daardoor niet onder druk komen te staan. Dit proces zien wij als een risico als het beroep hierop plotseling zeer sterk toeneemt: het gaat hier om een nog volledig papieren en handmatig proces dat de nodige mankracht kost. Een mogelijke tweede lockdownperiode, in combinatie met de afbouw van de NOW-regelingen, kan leiden tot een groot aantal faillissementen in een kort tijdsbestek. Onze dienstverlening zal in dat geval onder druk komen te staan.

- *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. Het vergt een enorme inspanning en investering om die externe ontwikkelingen bij te benen. Dat komt mede doordat wij werken met systemen uit een tijd dat privacy by design nauwelijks aan de orde was en eerder het gemakkelijk delen van informatie belangrijk werd gevonden. Ook het trainen van medewerkers in wat zij in hun dagelijkse werk kunnen doen om deze risico's te verminderen vraagt tijd. Wij voeren per bedrijfsonderdeel een IB&P-plan met verbetermaatregelen uit, maar de plannen zijn ontoereikend om alle gesignaleerde kwetsbaarheden op korte termijn op te lossen. In de investeringsportfolio moeten wij keuzes maken tussen IB&P-aanpassingen in systemen en nieuwe wetgeving, gebruikerswensen, verbeteringen voor de klant of investeringen in stabiliteit en continuïteit. 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. Wij proberen de risico's die wij kennen zo transparant mogelijk te melden aan het ministerie. Een voorbeeld daarvan is onze recente melding van de risico's in Sonar, ons klantvolgsysteem. De melding en onze aanpak van de risico's laten onverlet dat deze niet van vandaag op morgen zijn opgelost en dat er een aanzienlijk restrisico overblijft.

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

Voor de TOFA, de NOW 1.0 en de opvolgers van deze regeling hebben wij intern risicosessies gehouden; de opbrengst daarvan is gedeeld met het ministerie van SZW. Op een groot deel van de risico's zijn we in staat om voldoende beheersmaatregelen te nemen, in een aantal gevallen resteert echter een restrisico dat het ministerie zal moeten accepteren. Rode draad in die restrisico's is dat al deze regelingen ervan uitgaan dat UWV de aanvragers snel een voorschot verstrekt. Bij de NOW wordt daarbij afgegaan op de door de werkgever gemaakte inschatting van het omzetverlies. Pas bij de afrekening wordt vastgesteld of die inschatting klopt en wat het

werkelijke omzetverlies is. Naarmate voorschot en afrekening verder in tijd uit elkaar liggen, neemt de kans toe op problemen bij de terugvordering en het begrip van de werkgever daarvoor. Schrijnende situaties bij individuele werkgevers vormen een potentieel publiciteitsrisico waarop we samen met het ministerie van SZW moeten acteren. Daarnaast is bij het inrichten van de controles voor de NOW gebleken dat een aantal fraudemogelijkheden moeilijk is te detecteren en te voorkomen.

- *Het risico op het niet tijdig verrichten van medische keuringen, met als gevolg dat klanten langer een Ziektewet- of arbeidsongeschiktheidsuitkering ontvangen dan nodig is.*

Wij zijn al jaren met het ministerie van SZW in gesprek over onze capaciteit aan verzekeringsartsen die ontoereikend is om alle medische beoordelingen te verrichten die zich in een jaar aandienen. Door de tijd heen hebben we diverse maatregelen genomen zoals taakdelegatie en het uitbreiden van de artsencapaciteit. Tot nu toe hebben we de stijging van de voorraden niet tot staan weten te brengen. Deze oplopende voorraden staan symbool voor het structurele gat tussen de beschikbare capaciteit en de werkvoorraad. We verwachten dat de voorraden in 2020 zullen groeien met in totaal 12.000 dossiers. Verder zien we meer instroom in en ook minder uitstroom uit de Ziektewet. De coronamaatregelen en de oplopende werkloosheid zijn daar waarschijnlijk deels de oorzaak van. We constateren dat bij de eerstejaars Ziektewet-beoordelingen meer klanten doorstromen naar het tweede Ziektewet-jaar dan vóór de coronacrisis (69% tegenover 61%). Dit leidt later tot een groter aantal WIA-claimbeoordelingen. Eenzelfde beweging zien wij in het traject tot de eerste 42 Ziektewet-weken, waar de uitstroom lager is dan normaal. Dit zal leiden tot nog meer aanwas van eerstejaars Ziektewet-beoordelingen. Het te laat of niet verrichten van deze beoordelingen, die de toegang tot de sociale zekerheid bewaken, leidt ertoe dat klanten een uitkering behouden die zij bij een tijdige keuring mogelijk waren kwijtgeraakt. We zijn in gesprek met het ministerie en de vakorganisaties om samen een oplossing te vinden voor de korte en de langere termijn. Totdat die oplossing gevonden is, vormen de hoger dan noodzakelijke uitkeringslasten een te accepteren restrisico.

- *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. Wij zien in de praktijk dat de coronacrisis nu alle aandacht opeist in de uitvoering. De ervaren medewerkers worden ingezet voor het opleiden van de nieuw aangenomen collega's in plaats van het coachen van de zittende populatie. Een beweging om de kwaliteit te verbeteren die een aantal divisies met kracht had ingezet ligt tijdelijk stil: door de thuiswerkverplichting en de hoge werkdruk is er maar weinig aandacht en tijd over voor casuïstiekbespreking en het terugkoppelen van gemaakte fouten. Voor 2021 hebben we € 15 miljoen gereserveerd om de investeringen in vakmanschap en organisatieontwikkeling met kracht door te zetten en de noodzakelijke verbeteringen in gang te kunnen zetten. Wij rekenen erop dat we voor de financiering van eenzelfde bedrag in 2022 gebruik kunnen maken van een deel van de middelen die gereserveerd zijn voor de versterking van de uitvoering.

Voortgang versterking risicomanagement

De minister heeft de Tweede Kamer toegezegd dat UWV het risicomanagement versterkt. Daarmee zijn we in 2019 aan de slag gegaan. Het 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 het ministerie van SZW beter kan voeren. Het plan van aanpak is op 5 december 2019 gedeeld met het ministerie en op 20 februari 2020 gepresenteerd in een gezamenlijke risicoconferentie van het ministerie, SVB en UWV.

Vertraagde verbetermaatregelen weer opgepakt

In het viermaandenverslag hebben we gemeld dat het oppakken van twintig verbetermaatregelen uit het plan van aanpak vertraging heeft opgelopen. Wij meldden toen dat de tweedaagse bijeenkomst van de raad van bestuur en directeuren om samen alle acties van een plandatum en actiehouders onder de directeuren te voorzien door de samenkomstbeperkingen was uitgesteld. Ook de acties die ingrijpen op het risicobewustzijn van de medewerkers of het ophalen van risico's in de uitvoering liggen, gezien de werkdruk op de kantoren, tijdelijk stil. De uitgestelde bijeenkomst is nog voor de zomer alsnog gehouden en we hebben eind augustus een eerste stand van zaken kunnen opmaken. Voor de meeste acties is er inmiddels een plan van aanpak en zicht op een inhoudelijke uitwerkingslijn; een aantal acties is al afgerond. Gezien de omstandigheden zijn wij redelijk positief over de voortgang die is geboekt. Cruciaal blijft echter dat ook de uitvoering kan worden bereikt – maar zolang die zucht onder hoge werk volumes boeken we hier minder voortgang dan we zouden willen.

Ook weer concreet zichtbare stappen gezet

In het viermaandenverslag hebben we aangegeven welke acties van het plan van aanpak al zijn afgerond of in gang gezet. In vervolg daarop is het goed te melden dat de afgelopen maanden de volgende zaken nieuw zijn opgepakt:

- Met de hoofden Business Control & Kwaliteit (BC&K) is afgesproken dat zij elk kwartaal een risicosessie in hun eigen divisie houden en daarover rapporteren in de maandrapportage. Zij doen ook twee keer per jaar een risico-uitvraag in de districten. In een risicoschouw halen we daar vervolgens gezamenlijk de rode draden uit. Aan de risicoparagraaf in dit achtmaandenverslag ligt een dergelijke risicoschouw ten grondslag.
- De risicosessie die naar tevredenheid is uitgevoerd voor de NOW 1.0, is consequent herhaald voor de NOW 2.0, de NOW 3.0 en het afrekenproces van de NOW 1.0. Deskundigen van UWV en het ministerie van SZW hebben risico's en beheersmaatregelen in kaart gebracht. De restrisico's zijn gemeld in de uitvoeringsbrieven aan het ministerie.
- Eind september zijn de raad van bestuur en directeurs samengekomen om op alle onderdelen van het plan van aanpak stil te staan bij de voortgang en de gekozen inhoudelijke aanpak. De voortgang op de acties wordt tweewekelijks gevolgd en met de Kanban-methode bewaakt door de Groepsraad (de raad van bestuur en de directeurs van divisies en stafdirecties van UWV). De stuurgroep risicomanagement krijgt een nieuwe samenstelling en zal zich meer gaan richten op het bereiken van doelen. Wanneer een actie op het Kanban-bord wordt gemarkeerd als voltooid, betekent dat dat het beoogde doel van de actie daadwerkelijk is bereikt. In oktober wordt in een extern geleide bijeenkomst van de Groepsraad stilgestaan bij risicoleiderschap en hoe dat tussen raad van bestuur en directeurs wordt beleefd.

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 acht maanden van 2020 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.

Door gewijzigde specificaties kost de bouw van de rekenmodule wat meer tijd dan gepland, waardoor het project een maand uitloopt. 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 mei 2020 hebben we met de Wtl-rekenmachine de definitieve berekeningen gemaakt voor het lage-inkomensvoordeel (LIV, een tegemoetkoming in de loonkosten), het jeugd-LIV en het loonkostenvoordeel (LKV). Deze berekeningen zijn succesvol vervoegd verstuurd naar de Belastingdienst die de beschikkingen en bijbehorende bijlagen heeft geprint en, twee maanden eerder dan gepland, heeft uitbetaald. De 145.120 verstuurd berekeningen hebben betrekking op 805.875 werknemers voor wie de werkgever recht heeft op een of meer tegemoetkomingen. Het totaalbedrag van de definitieve berekening is bijna € 736 miljoen, waarvan circa € 525 miljoen voor het LIV, circa € 63 miljoen voor het jeugd-LIV en circa € 148 miljoen voor het LKV.

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 voert deze wet uit sinds 1 juli 2020. In juli en augustus hebben we 5.653 aanvragen ontvangen. Met het verzamelbesluit SZW 2021 worden met terugwerkende kracht tot 1 juli 2020 nog enkele omissies in het dagloonbesluit gerepareerd in verband met de WIEG, in lijn met de huidige uitvoering.

Wet invoering betaald ouderschapsverlof

Het wetsvoorstel Wet invoering betaald ouderschapsverlof (Wibo) introduceert per 2 augustus 2022 een nieuwe uitkering van 50% van het (gemaximeerde) dagloon 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. In juni volgde een addendum op de uitvoeringstoets over de internationale aspecten van het wetsvoorstel en over enkele aanpassingen van het wetsvoorstel die aanleiding waren voor nieuwe ramingen van de uitvoeringskosten. We verwachten in september 2020 een verzoek om een uitvoeringstoets voor de lagere regelgeving. Om de planning te kunnen halen, zal UWV uiterlijk 1 oktober 2020 van het ministerie SZW de opdracht moeten krijgen om te starten met de implementatie van het wetsvoorstel. We zullen moeten implementeren zonder onomkeerbare stappen te zetten totdat de Tweede Kamer het wetsvoorstel behandeld heeft. Dit zal naar verwachting eind 2020 gebeuren.

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 heeft UWV de taak om 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. De levering van signalen is inmiddels gereed, de applicatie voor de uitvoerings- en beheerorganisatie volgt 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 nader adviseren of cao-bepalingen meegenomen kunnen worden bij het beoordelen van de aanvragen voor een uitkering. De uitkomsten van dit onderzoek zijn inmiddels besproken met het ministerie van SZW. Het ministerie heeft in vervolg op dit overleg een set van vragen aan UWV voorgelegd. We werken op dit moment aan de beantwoording hiervan.

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. UWV en het ministerie van SZW hebben afgesproken dat UWV in alle gevallen van bedrijfsbeëindiging wegens ziekte van de werkgever (ongeveer 600 gevallen per jaar) een plausibiliteitstoets uitvoert. Voor de gevallen die deze plausibiliteitstoets niet doorstaan (ongeveer 10%), huurt UWV een gecertificeerde arbodienst in. De arbo-arts kijkt vervolgens opnieuw naar de beoordeling.

Wet banenafpraak en quotum arbeidsbeperkten

De Wet banenafpraak 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 is 2 juni 2020 uitgebracht. Vanwege vertraging bij de Belastingdienst door de coronacrisis wachten we op dit moment nog op een reactie van het ministerie van SZW. De wet kan daarom ook nog niet ingediend worden. De wijzigingen in de doelgroepverklaring LKV-banenafpraak- om vanaf 2022 de werkgever het LKV te laten aanvragen - worden daarom in een nota van wijziging op de Wet tot Uitvoeren breed offensief geregeld. De parlementaire behandeling hiervan start naar verwachting in september.

Wet vereenvoudiging Wajong

Het doel van het wetsvoorstel Wet vereenvoudiging Wajong is het wegnemen van belemmeringen om de participatie van mensen met een Wajong-uitkering op de arbeidsmarkt te activeren. 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 hebben bij de implementatie de wens van de Eerste Kamer ingewilligd om 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 te laten treden. Concreet betekent dit dat Wajongers die vanaf 1 september 2020 studeren of gaan studeren een volledige uitkering ontvangen en niet meer worden gekort. Daarnaast kunnen jonggehandicapten zonder arbeidsvermogen die aan de voorwaarden voldoen al tijdens hun studie in aanmerking komen voor een Wajong-uitkering of onderwijs gaan volgen. Alle andere maatregelen, inclusief de nieuwe rekenregels voor inkomensondersteuning, gaan in op 1 januari 2021. Dit betekent dat het uiteindelijke effect op het brutotoeslag van de werkende mensen met een Wajong-uitkering 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 de wet uit te voeren, maar ook moeilijker

om deze te begrijpen. We verwachten daarom veel vragen vanuit deze kwetsbare 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 moest 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 er in december 2020 een nieuw instrument wordt opgeleverd. Dit instrument, het Inzetbaarheidsprofiel 2.0, bestaat uit een set van definities van beoordelingspunten en referentiewaarden. De bijbehorende leidraad met werk- en procesafspraken volgt in mei 2021. UWV heeft bij het ministerie aangegeven dat het wetsvoorstel vier maanden na oplevering van het instrument en de leidraad uitvoerbaar is – dus per 1 september 2021.

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 één 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 hebben betrekking op de digitalisering binnen de overheid en 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 Basisregistratie personen (BRP) participeerde UWV in 2019 in het traject van het ministerie van BZK waarin breed wordt nagedacht over een toekomstige registratie van persoonsgegevens. Daarnaast leverde UWV onder andere via het programma Toekomst gegevensuitwisseling werk en inkomen (TWI) een bijdrage aan de visie op de Regie op Gegevens van hetzelfde ministerie. Beide trajecten lopen dit en volgende jaren door. UWV heeft op verzoek van BZK zitting genomen in de programmaraad van de Modernisering BRP. UWV continueert participatie in de stuurgroep van het Programma TWI.
- 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 de wet is opgeschoven als gevolg van de coronacrisis. De Tweede Kamer heeft het wetsvoorstel op 18 februari 2020 aangenomen, maar behandeling in de Eerste Kamer is vooralsnog opgeschort. Het is nog niet volledig duidelijk wat de nieuwe ingangsdatum wordt: de Tweede en Eerste Kamer moeten nog een aantal algemene maatregelen van bestuur (AMvB's) beoordelen die voor de volledige behandeling van het wetsvoorstel van belang zijn. 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. Door de gefaseerde totstandkoming van lagere regelgeving is voor UWV op het gebied van implementatie van de wet nog veel onduidelijk en onzeker.
- 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 heeft de raad van bestuur ingestemd met het projectplan.

STAP-regeling

UWV heeft de opdracht gekregen om de subsidieregeling Stimulering arbeidsmarktpositie (STAP) uit te voeren (zie ook paragraaf 2.1, onder het kopje Scholing voor iedereen). Begin 2020 is gestart met de eerste fase van het project: analyse en ontwerp. Er is onder andere een projectplan opgeleverd en er is een procesontwerp gemaakt van de primaire- en ondersteunende processen. Deze fase is medio 2020 afgerond. Vervolgens is begonnen aan fase twee: verwerving en realisatie. Er worden parallel twee aanbestedingen uitgevoerd: voor de STAP-applicatie en voor een e-facturatiebroker. De STAP-applicatie is nodig voor ondersteuning van het aanvraagproces en ondersteunende services; de e-facturatie broker is nodig om betalingen aan opleiders te kunnen doen. We verwachten dat beide trajecten eind 2020, begin 2021 zijn afgerond. Er is inmiddels een kwartiermaker benoemd die de uitvoering van de STAP-regeling gaat vormgeven. Om op 1 januari 2022 klaar te zijn voor de uitvoering van de regeling moet er nog wel wat gebeuren. Op een aantal kritieke punten in het proces zijn we afhankelijk van het ministerie van OCW en DUO, zoals voor het scholingsregister. Om de beoogde datum te halen, is het noodzakelijk dat het ministerie van SZW ons helpt om deze afhankelijkheden te managen.

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. 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. Hrm-beleid

Het hrm-beleid van de afgelopen jaren, waarbij we inzetten op veranderen zonder boventalligheid en op premobiliteit, heeft geleid tot een sterke door- en uitstroom van medewerkers en een minimaal aantal boventalligen in 2020. Ons personeelsbestand is echter vergrijsd, waardoor we de komende jaren te maken hebben met een aanzienlijke pensioenuitstroom. Bovendien brengt de coronacrisis sinds maart een grote toename van werk voor UWV met zich mee. We staan als organisatie dan ook voor een grote instroomopgave. We verwachten dit jaar in totaal met in ieder geval 1.150 extra fte's op te schalen. 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. Hierin komt onder andere de grote wervingsnoodzaak van schaarse professionals naar voren zoals verzekeringsartsen, arbeidsdeskundigen, ICT-experts en data-analisten. Actueel is de werving van onder andere administratief- en wetstechnisch medewerkers in verband met de toegenomen WW-volumes. Naast instroom en doorstroom staat de loopbaanontwikkeling van alle UWV-medewerkers centraal in ons hrm-beleid.

De afgelopen jaren is er 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.

Thuiswerken

Verreweg de meeste UWV-medewerkers werken in de context van de coronacrisis thuis. Om hen goed te ondersteunen en te informeren is direct in maart sterk ingezet op ICT-middelen en -mogelijkheden en op dagelijkse communicatie en beantwoording van veelgestelde vragen via de digitale werkplek (intranet). Alle medewerkers beschikken over een laptop en mobiele telefoon van UWV. Om de werkplek thuis beter in te richten is het nu ook mogelijk een monitor, toetsenbord en muis aan te vragen en om een bureaustoel van kantoor mee naar huis nemen. Ook is er veel aandacht voor het belang van onderling contact, samenwerken, de balans werk-privé en het welbevinden van medewerkers. Voor het laatste is onder andere een interne pool van coaches beschikbaar gemaakt en zijn er (dagelijks geactualiseerde) online activiteiten voor en informatie over persoonlijke fysieke en mentale vitaliteit. Het miniwerkbelevingsonderzoek in april naar het welbevinden en de ervaringen met thuiswerken van medewerkers heeft een vervolg gekregen in het brede, tweejaarlijkse werkbelevingsonderzoek dat we van begin augustus tot medio september uitvoeren. Daarnaast onderzoeken we de opvallende daling in verzuimmeldingen tijdens deze periode van thuiswerken, en nemen we in het najaar deel aan het onderzoek We werken thuis van het Kenniscentrum Center for People and Buildings en de TU Delft. Op die manier verwachten we in december voldoende basis te hebben voor een structureel beleid op het gebied van thuis- en kantoorwerken en de inrichting van onze kantoren.

Personeelsbestand

Volgens de huidige verwachtingen hebben we dit jaar in ieder geval 1.150 extra fte's nodig. In de eerste acht maanden van 2020 steeg zowel het aantal medewerkers als het aantal fte's van UWV met 4,4%. 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, (administratief) medewerker bezwaar, verzekeringsartsen, teamondersteuners, medewerkers invorderen 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) zetten we sinds eind 2019/begin 2020 de flexibele arbeidsplekken voor deze functie om naar vaste arbeidsplaatsen, waardoor uitzendkrachten én ook interne medewerkers een vaste aanstelling krijgen. Inmiddels is dat voor 70% van de flexcontracten gebeurd. In de eerste acht maanden van 2020 zijn 138 flexkrachten in vaste

dienst gekomen. Toch is het aantal flexkrachten dit jaar met 294 gestegen ten opzichte van december 2019. Dit komt vooral door de toename van uitkeringsdeskundigen WW, medewerkers bezwaar en klantadviseurs. In de eerste acht maanden van 2020 verliet in totaal 3,2% van onze vaste medewerkers de organisatie. Er is 1 medewerker boventallig geworden. Eind augustus 2020 waren er in totaal nog 21 medewerkers boventallig.

Tabel: Aantal medewerkers

	Eind augustus 2020	Eind december 2019
Medewerkers in dienst		
Vaste medewerkers	16.470	16.233
Tijdelijke medewerkers	2.584	2.011
Totaal	19.054	18.244
Fte's	16.734	16.028
Overige medewerkers		
Externe medewerkers	548	635
Flexkrachten	1.874	1.580

UWV als aantrekkelijke werkgever

We investeren sterk in de bekendheid met UWV en de positionering van UWV als aantrekkelijk werkgever, en in het optimaliseren van onze wervings- en selectie-inspanningen. Eind juni ging het tweede deel van de online mediacampagne [Werken met zin](#) van start, met onder andere drie video's. De campagne liep zes weken tot begin augustus en leidde tot bijna 85.000 bezoekers. De meeste belangstelling was er voor de vacatures voor klantadviseurs (ruim 12.600), uitkeringsdeskundigen (ruim 3.100) en adviseurs werk (ruim 2.600). In november volgt het derde deel van de campagne. Dat UWV wordt gezien als een werkgever met meerwaarde blijkt ook uit de nominatie van UWV voor de verkiezing Beste overheidsorganisatie van het jaar. In onze inzending stond het Verhaal van UWV centraal: Bouwen aan een samenleving waarin iedereen meedoet. Helaas zijn we niet doorgedrongen tot de finalisten. In de lijst van Favoriete werkgevers 2020 van Intermediair zijn we dit jaar gestegen van plek 69 naar plek 36.

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 sinds mei een digitaal programma aan, dat zoveel mogelijk aansluit bij de aanvankelijke doelen. Dit bestaat uit een e-zine voor alle nieuwe medewerkers, een aantal e-learnings om in de eigen tijd te volgen, en een webinar met een van de leden van de raad van bestuur. Het introductieprogramma heeft intussen een maandelijkse frequentie. Vanaf oktober wordt het aanbod (voorlopig online) verder uitgebreid en zal er ook meer aandacht zijn voor communityvorming. Het programma wordt dan onder andere aangevuld met een 'na 90 dagen'-sessie van onze loopbaancentra, waarmee we alle nieuwe medewerkers inzicht bieden in mogelijkheden voor verdere ontwikkeling, doorstroom en loopbaanstappen binnen UWV. Tot en met 2021 houden we met enkele enquêtes de vinger aan de pols bij de jongere UWV-medewerkers (tot en met 30 jaar) als het gaat om hun loopbaan- en ontwikkelbehoeften. Hiermee willen we 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.

Inzetbaarheid, leren en ontwikkeling

In lijn met de cao-afspraken organiseren we met de loopbaancentra activiteiten voor verschillende generaties medewerkers. Er zijn dialoogsessies gehouden 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. Op basis van de uitkomsten van die sessies bieden de loopbaancentra het management informatie en tools, en de medewerkers een platform om vitaal en inzetbaar te blijven. De trainees die we jaarlijks werven, bieden we een programma dat zich richt op het vormgeven van het vervolg van hun loopbaan. In ontwikkeling is nog een programma voor dialoogsessies met medewerkers jonger dan 35 jaar. Verder zijn we bezig met een specifieke aanpak voor loopbaanbegeleiding van medewerkers die afkomstig zijn uit de doelgroep voor de banenafpraak. In augustus is een communicatiecampagne gestart over de rol en de dienstverlening van de loopbaancentra. Deze campagne nodigt alle medewerkers uit om, aan de hand van concrete verhalen van UWV-medewerkers, na te denken over de eigen ontwikkeling en loopbaan.

Leren en ontwikkelen krijgt verder focus via het programma Vertrouwen in vakmanschap. Daarnaast kunnen alle medewerkers sinds begin dit jaar op eigen initiatief gebruik maken van een online 'all you can learn' aanbod van 2.000 opleidingen. Dit aanbod wordt steeds aangepast als daar in de organisatie behoefte aan is.

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. Vanwege de coronacrisis zijn na half maart de bijeenkomsten op locatie die gepland stonden in het kader van de intensivering van Vertrouwen in vakmanschap (iViv) stilgelegd. Deze zijn deels omgezet in online bijeenkomsten.

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 twee van de drie geplande dialoogsessies plaatsgevonden. Hierin gingen honderd 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 drie dialoogsessies die in de maanden mei tot september zouden plaatsvinden. We verwachten dat er dit najaar geen fysieke bijeenkomsten meer zullen volgen.

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 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 (online) in te zien en te gebruiken bij de dagelijkse werkzaamheden. UWV Inzicht is inmiddels gereed voor de belangrijkste elf wet- en regelgevingen. Het is ook verwerkt in drie masterclasses binnen het programma voor nieuwe managers (de Baanbrekers) dat dit najaar van start gaat. 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 leerklimatecan opgezet die inzicht geeft in de sterktes en uitdagingen van het leerklimaat binnen UWV. Ook wordt er een 'fundament' vastgesteld van kennis over bijvoorbeeld wet- en regelgeving die relevant is voor elke UWV-medewerker. In het najaar werken we de aanbevelingen van dit onderzoek naar het leerklimaat binnen UWV uit en vullen we de curricula verder aan. Daarnaast 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. Later geplande sessies hebben vanwege de beperkende maatregelen nauwelijks kunnen doorgaan. De voorbereidingen met de teams die zich al voor half maart hadden aangemeld lopen wel door.

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 directeurs 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 en ervaren hoe je risico's kunt herkennen en de impact hiervan in kunt schatten. In het vervolgtraject wordt met elke managementlaag gereflecteerd op de mate waarin er al sprake is van goed risicoleiderschap. Er is met de raad van bestuur begonnen, in juli stond risicomanagement op de agenda van de Groepsraadbijeenkomst. In het najaar volgen ook de andere managementlagen en daarna de andere organisatielagen. Op basis hiervan zullen verbeteracties worden gedefinieerd en uitgerold.

Diversiteit en inclusiviteit

We willen dat UWV zo veel mogelijk een afspiegeling is van de maatschappij en dat alle medewerkers zich binnen UWV gelijk behandeld, gewaardeerd en gerespecteerd voelen. We streven naar meer diversiteit in de hogere salarisschalen. We nemen daarom deel aan het Charter Cultureel Talent naar de Top. In het voorjaar zijn 7 directeurs gestart met de coaching van 35 talentvolle medewerkers met een niet-westerse achtergrond. Voor managementfuncties werken we samen met een partij gespecialiseerd in de werving en selectie van medewerkers met een cultureel diverse achtergrond. In augustus volgden 40 hrm-medewerkers en managers een summerschool Diversiteit. In juli en augustus hebben we extern onderzoek laten verrichten naar de beloning van onze medewerkers, met speciale aandacht voor de man-vrouwverdeling. We verwachten de uitkomsten vanaf medio september intern te kunnen bespreken.

Voor de deelname van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt heeft UWV zich ten doel gesteld om in het kader van de banenafpraak in de periode tot eind 2020 500 duurzame arbeidsplaatsen op maat te creëren. Tot en met augustus 2020 zijn er hiervan 376 gerealiseerd. Hiermee lopen we achter op onze eigen planning. We verwachten dat we de beoogde 500 arbeidsplaatsen in 2021 met een aanbodgerichte aanpak wel zullen realiseren. Onze adviseurs werk op de Werkgeversservicepunten leveren hiervoor cv's aan. Ook werven we kandidaten voor deze plekken via de grote wervingsacties. In de zomer hebben we 4 Zomerdialogen tussen managers georganiseerd over ervaringen en

mogelijkheden. Deze worden wegens succes voortgezet, ook binnen bedrijfsonderdelen worden voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd. Op het intranet zorgen we voor regelmatige berichtgeving met tips en ervaringsverhalen.

Via het traject Talentontwikkeling inclusief bieden we kandidaten uit de doelgroep voor de banenafpraak een opstap om aan de slag te gaan en werkritme te krijgen. Het project biedt een kennismakings- en werkervaringsperiode voor een secretariaatondersteunende functie, waarna de deelnemers kunnen doorstromen naar een daadwerkelijke arbeidsplek. Sinds september 2018 hebben op het hoofdkantoor zo zes geselecteerde deelnemers ondersteuning gekregen. Allemaal zijn zij doorgestroomd naar een passende functie. Om Talentontwikkeling inclusief op te schalen en te verbreden, worden mogelijkheden verkend om de loopbaancentra een coördinerende rol te geven bij het vinden van administratieve vacatures en plekken elders in de organisatie en bij het inrichten van een opstaptraject.

Op 18 september is de Trainee pool van start gegaan met 123 trainees van hbo- of wo-niveau, onder wie 19 statushouders en 7 medewerkers uit de doelgroep voor de banenafpraak. De selectie heeft volledig online plaatsgevonden, met een webinar, een traineescan, een pitch, een online escaperoom en tot slot een een-op-eengesprek.

Zoals afgesproken in een convenant met GGZ Nederland richten we ons ook op medewerkers met een psychische kwetsbaarheid. De plaatsing van kandidaten die in een IPS-traject zitten op reguliere UWV-vacatures ligt momenteel stil in verband met de coronacrisis. Deze zal in 2021 worden hervat vanuit het project Banenafpraak.

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 acht maanden van 2020 ontvingen we 102 meldingen van mogelijke integriteitsschendingen. In 90 gevallen ging het om een UWV-medewerker en 12 keer waren het klanten of derden. Er zijn 49 integriteitsonderzoeken gestart en 52 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 12 keer arbeidsrechtelijke maatregelen getroffen, uiteenlopend van een mondelinge waarschuwing tot beëindiging van het dienstverband. Dit laatste gebeurde 1 keer. In de eerste acht maanden van 2020 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 (in 2019 waren er 130 meldingen).

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.

Naar aanleiding van het vorig jaar uitgevoerde cultuuronderzoek is de aanbeveling gedaan om intern vertrouwenspersonen aan te stellen, 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. Het resulterende voorstel wordt ter instemming voorgelegd aan de ondernemingsraad.

De uitkomsten van het integriteitsdashboard over 2019 zijn, in aanwezigheid van de leden van de CID, besproken met de raad van bestuur en de directies, en daarna ook met de ondernemingsraad. Veel best practices die zijn opgehaald worden de komende periode uitgewisseld. Met de Groepsraad zijn in een interactieve werksessie de uitkomsten van het eigen dashboard voor de Groepsraad besproken. Er zijn thema's vastgesteld waar de Groepsraad zich de komende tijd onderling op wil richten. Per thema zijn concrete verbeter suggesties besproken.

6.2. Vernieuwen en vereenvoudigen ICT-landschap

De afgelopen maanden is binnen UWV veel aandacht uitgegaan naar de gevolgen van en maatregelen naar aanleiding van de uitbraak van het coronavirus. Specifiek binnen ICT ging het om een heel snelle implementatie van de tijdelijke steunmaatregelen (de NOW 1.0 en 2.0 en de TOFA) en het faciliteren van het werken en leren op afstand door onze medewerkers. De ICT om de steunmaatregelen te ondersteunen moest in zeer korte tijd worden gerealiseerd. Dat

was alleen mogelijk door specialisten van UWV vrij te maken, door intensief samen te werken met onze leveranciers en door al vroeg in het proces naar informatievoorzienings (IV) -implicaties te kijken met onze opdrachtgever, het ministerie van SZW. Inmiddels zijn we bezig met de voorbereidingen voor de ICT-ondersteuning voor het derde steunpakket (de NOW 3.0) dat per oktober dit jaar zal ingaan. De NOW-regelingen zijn als tijdelijke regelingen ontworpen. De ICT-oplossing hiervoor wordt voldoende toekomstvast gemaakt om de finale afrekeningen uit te kunnen voeren op langere termijn, een grove inschatting is minimaal tot eind 2022.

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. Ondersteuning voor leren op afstand is extra urgent geworden omdat UWV veel nieuwe medewerkers aantrekt die nodig zijn voor de uitvoering van de extra regelingen en het toenemend aantal uitkeringen. UWV-medewerkers kunnen voorzieningen voor het thuiswerken aanvragen, van een bureaustoel tot de benodigde hardware.

Werkzaamheden voor wet- en regelgevingstrajecten, inclusief de extra tijdelijke regelingen, vragen inzet van specialisten van UWV en een intensieve samenwerking met enkele van onze leveranciers. Dit heeft op een aantal plaatsen consequenties voor de planning van al lopende projecten zoals project Herontwerp WW-processen. Projecten die als gevolg van de coronamaatregelen tijdens de implementatiefase vertraging hebben opgelopen zijn inmiddels weer op gang gekomen. Een voorbeeld hiervan is het project Digitalisering werkprocessen bij het bedrijfsonderdeel Bezwaar en Beroep. Voor enkele projecten verwachten we blijvende impact, maar de omvang daarvan is nog niet goed aan te geven.

Keuzes blijven nodig

De extra werkzaamheden voor de tijdelijke regelingen, de noodzakelijke modernisering van het ICT-landschap en de gewenste verbetering van de dienstverlening zorgen ervoor dat het maken van keuzes onverminderd belangrijk blijft. Ook informatiebeveiliging en waarborging van de privacy blijven de komende jaren onze aandacht vragen. In 2020 en de komende jaren werken we aan vereenvoudiging en modernisering van onze ICT. Zo verkrijgen we door de vernieuwing van de datacenterdienstverlening flexibiliteit en kostenefficiëntie en transformeren we gefaseerd de ICT-landschappen voor ondersteuning van medische beoordelingen en de begeleiding naar werk naar moderne, wendbare ICT. Op het gebied van wet- en regelgeving realiseren we afspraken uit het regeerakkoord over het domein van werk en inkomen op nationaal en internationaal niveau. Het gaat dan bijvoorbeeld om de Wet vereenvoudiging Wajong en EESSI, het Europese systeem voor de elektronische uitwisseling van socialezekerheidsinformatie. We realiseren ook kabinetsafspraken die betrekking hebben op andere domeinen zoals de Wet digitale overheid die onder verantwoordelijkheid van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) valt en de Handelsregisterwet van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat.

We hebben enige ruimte gecreëerd in onze verandercapaciteit dankzij de stappen die we hebben gezet op het gebied van de stabilisatie van ons ICT-landschap. De totale omvang van de benodigde ICT-vernieuwingen is echter groter dan de beschikbare middelen. Met het ministerie van SZW hebben we afspraken gemaakt over extra, specifieke financiering die ons helpt om onze ICT-systemen te vernieuwen en om onze dienstverlening voor burgers en onze ondersteuning van UWV-medewerkers te innoveren.

UWV Informatieplan

We gebruiken het meerjarig UWV Informatieplan (UIP) sinds 2016 om onze IV-strategie te beschrijven. Het UIP wordt jaarlijks geactualiseerd; de noodzaak om keuzes te maken is in het plan zichtbaar. 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 acht 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 samen als oogmerk hebben de organisatie wendbaarder te maken en de kwaliteit te verhogen. Dit praktijkjaar is gebruikt voor intensieve afstemming met de medezeggenschap en het beproeven van de voorgestelde organisatieveranderingen en nieuwe werkwijzen. De adviesaanvragen met de beoogde formalisering van de inrichting voor de decentrale IV-offices, de centrale CIO-office en de IV-ketens zijn in augustus vastgesteld door de raad van bestuur en ingediend bij de ondernemingsraad. De inrichting van de beleidsmatige processen is gaande en wordt eind dit jaar getoetst op de door de divisies gezamenlijk gemaakte afspraken. Het beoogde besturingsmodel voor de IV-veranderingen is eerst bij twee divisies beproefd. We starten dit jaar met het implementeren van het besturingsmodel inclusief de tijdens de beproefing opgedane verbeterpunten bij de divisies.

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 stabiel 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. 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 basis van het definitieve BIT-advies herijken we het projectplan.

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 eerste maanden van dit jaar 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. Een herbezinningsperiode is gepland voor de rest van dit jaar, waardoor deze strategische doelstelling niet in 2020 gerealiseerd zal worden.

De IV voor de NOW- en TOFA-regelingen is onder hoge druk tot stand gekomen. Hierbij wordt gebruikgemaakt van een verkort IV-proces en kortetermijn-IV-oplossingen. Ook bij de NOW-regelingen accepteren we omwille van de snelheid bewust onrechtmatigheid van de gebruikte oplossing. We borgen de stabiliteit en continuïteit van de ICT-ondersteuning op de langere termijn, zodat de eindafrekeningen na afloop van de regelingen uitgevoerd kunnen 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 inclusief overdracht van dit systeem aan de lijnorganisatie, implementatie van op de BIR gebaseerd cryptografiebeleid en toepassing van het Secure Software Development framework (zie verder ook paragraaf 6.3 Informatiebeveiliging en privacy). In 2020 zijn IB&P-tekortkomingen voor het klantvolgsysteem Sonar, integraal in kaart gebracht. We pakken op korte termijn op projectmatige wijze de benodigde maatregelen op om deze tekortkomingen weg te nemen.

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). Dit jaar 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. Enkele belangrijke trajecten zijn vorig jaar al gestart en in de eerste acht maanden van 2020 afgerond. Dit geldt onder andere voor het groot onderhoud voor Sonar, applicaties voor de uitkeringsverstrekking en voor online communicatie en het elektronisch archief. Het groot onderhoud van de infrastructuur voor de betalingsstraten (MIMAS-cluster) is begin 2020 gestart. Dit gebeurt in nauwe samenwerking met de divisie Uitkeren omdat functionele en technische veranderingen binnen dit systeemcomplex gelijktijdig plaatsvinden met de migratie naar het nieuwe datacenter. De eerste ontvlochten applicatie uit het cluster zal in maart 2021 gereed zijn in het nieuwe datacenter; we verwachten het gehele traject in 2022 te kunnen afronden. Daarnaast is gestart met de impactanalyse voor groot onderhoud van onze website werk.nl.

Softwareontwikkeling en testen

We hebben in de eerste maanden van 2020 een visie op softwareontwikkeling en testen opgesteld en afgestemd met de architectuurboard, het inhoudelijke UWV-brede gremium voor ICT-architectuur. De visie is gericht op kwalitatief goede en snelle voortbrenging, met positief effect op de stabiliteit. De businesscase die deze visie ondersteunt wordt in de tweede helft van 2020 opgeleverd. In 2021 willen we projecten starten die bijdragen aan een versnelling van softwareontwikkeling en testen.

UIP-categorie 2 - Wet- en regelgevingstrajecten

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-veranderingscapaciteit 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. In juli is de aansluiting op de incassodienstverlening gerealiseerd; er zijn vervolgens zaken op geautomatiseerde wijze overgedragen. Het project bereidt de decharge voor. Voor gebruikers binnen en buiten UWV zijn de gevolgen beperkt gebleven. Zij hebben langer gebruikgemaakt 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. Het 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 is uitgebreid getest en lost een deel, maar zeker niet alle onvolkomenheden op. De Europese Commissie heeft aangegeven verdere verbeteringen door te voeren in de release van eind 2020. UWV is voornemens begin december 2020 met een eerste proces voor de WW live te gaan. Ondertussen heeft de Europese Commissie het voornemen geuit om de applicatie waarvan gebruik wordt gemaakt halverwege 2021 aan de lidstaten c.q. instituten over te dragen. Indien er door de lidstaten c.q. instituten geen centrale partij wordt gevonden waarbij we de applicatie kunnen afnemen, zullen we zelf op zoek moeten gaan naar een leverancier.

In het tweede tertaal van 2020 is een application programming interface (API) voor vacatures opgeleverd waarmee leden en partners van het Nederlandse EURES-netwerk hun vacatures vanaf eind 2020 via werk.nl kunnen doorleiden naar het EURES-portaal. EURES is het Europese netwerk van arbeidsvoorzieningsorganisaties. Er wordt onderzocht op welke wijze in 2021 andere EURES-leden hierop kunnen aansluiten. Het Nationaal Coördinatiebureau (NCO) EURES Nederland is beheerder van het Nederlandse EURES-netwerk. Het toelatingsportaal voor potentiële leden en partners is bijgewerkt en in de periode van 1 mei tot 1 juli 2020 opengesteld voor de aanmelding van nieuwe leden en partners. Leden van het netwerk delen actief cv's en vacatures, bieden algemene informatie én maatwerkadvies. Partners van ons netwerk kunnen minstens een van deze diensten leveren. Dit jaar zijn er geen aanvragen gedaan. Het EURES-netwerk Nederland telt per 1 september 2020 zes leden. Als beheerder van het netwerk heeft het NCO Europese rapportagetaken. In juni is de Nederlandse bijdrage aan het Performance Measurement System (PMS) voor het eerste halfjaar van 2020 tijdig opgeleverd. Verder is meegewerkt aan het ex-postevaluatieonderzoek en kennissessies voor de uitbreiding van het netwerk van de Europese Commissie.

Per januari 2021 geldt de wettelijke verplichting om gebruik te maken van het Handelsregister (HR) van de Kamer van Koophandel (KvK) als basisregistratie. We hebben de aansluiting op het Handelsregister in gang gezet. Daarnaast zijn de procedures voor de aansluiting op de KvK-dataservice gestart. Het project loopt enige vertraging op door prioritering van expertise voor de NOW-regelingen en beperkte vertraging bij de Kamer van Koophandel.

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 hadden ook impact op de voortgang. Hierdoor moesten we de migratie van de eerste applicaties (wave 1) uitstellen. Eind juli is voldaan aan de voorwaarden voor de migratie. Het fysieke datacenter, de netwerkverbinding tussen UWV en het datacenter en randvoorwaardelijke voorzieningen als informatiebeveiliging, geautomatiseerde monitorvoorzieningen en datatransferservices zijn opgeleverd. De eerste applicaties uit wave 2 zijn vervolgens succesvol gemigreerd. De verwachting is dat deze wave in oktober zal worden opgeleverd. Enkele applicaties uit de oorspronkelijk geplande wave 1 worden meegenomen in de huidige wave 2. De overige applicaties uit wave 1 worden verdeeld over de opvolgende waves. Hiermee blijft de oorspronkelijke planning voor de overige waves grotendeels gelijk. Deze wijzigingen hebben nu geen directe invloed op de planning voor de totale transitie in drie jaar tijd. Om het risico op uitloop te verminderen wordt intensief met de leverancier overlegd en samengewerkt.

Door technische vraagstukken is de landelijke implementatie van de *e-afpraak bij de divisie Sociaal Medische Zaken (SMZ)* verplaatst van 2019 naar 2020. De eerste maanden van het jaar hebben we de eerder geconstateerde performanceproblemen opgelost en de koppeling met het facilitymanagementinformatiesysteem gerealiseerd. Het herijkte projectplan is in juli door de raad van bestuur goedgekeurd; de uitrol op de kantoren wordt opgepakt. Realisatie van de e-afpraak bij de divisie wordt in september verwacht.

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. De start van de pilots wordt in verband met een stabiliteitsissue verschoven. Dit heeft geen impact op de in 2020 verwachte oplevering van de basis klantbeeld burger voor het KCC.

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

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 beslisriteria opgesteld om een keuze uit de alternatieven te kunnen maken. Het eindrapport met advies wordt in september verwacht.

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 gericht te bevragen. Daardoor kan het aanvraagproces klantvriendelijk, efficiënter en sneller verlopen. Vanwege de budgetomvang is in juni een BIT-toets gestart. De verwachting is dat het BIT eind september zijn eerste conclusies zal presenteren.

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 is met interviews een gateway review op dit programma uitgevoerd. De aanbevelingen met de hoogste prioriteit worden nu verder uitgewerkt. 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. De vooronderzoeken bevinden zich in de initiatiefase.

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. De uitrol over alle kantoren hebben we eerder in verband met de coronamaatregelen uitgesteld. Inmiddels is de aanpak aangepast; de uitrol zal in het vierde kwartaal van 2020 plaatsvinden.

De implementatie van het *nieuwe ICT-middel voor inputmanagement* – voor verwerking en verdeling van alle binnenkomende post en berichten – is gestart met de Ziektewet-verwerkingsstroom en functioneert goed. Ingebruikname van de overige verwerkingsstromen en applicaties staat gepland voor het vierde kwartaal. Er is wat vertraging ontstaan door onder andere de NOW-regelingen. Tot de volledige oplevering later 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. De realisatie van deze strategische doelstelling betekent dat we een efficiëntieslag in documentverwerking hebben bereikt na een lang proces waarin enkele keren een herstart noodzakelijk bleek. De complexiteit van het systeem, dat veel verschillende processen moet ondersteunen, is onderschat. Borging van de leerpunten uit dit traject krijgt nadrukkelijk onze aandacht.

Innovatie

Innovatie is een belangrijk aandachtspunt. We organiseren gezamenlijk met het ministerie van SZW en de SVB in het najaar bijeenkomsten waar we samenwerken, experimenteren en leren van initiatieven in relatie tot innovatieve ontwikkelingen en deze onder de aandacht brengen van beleidsmakers en managers in de drie organisaties. 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. Daarbij scherpen we ons proces voor de UWV-innovatiefunnel (de stappen van het signaleren van technologische trends tot en met het beproeven van een oplossing) aan. 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. Recent afgeronde 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.

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. Het standaardinkoopmodel is opgeleverd en toegepast bij de niet-openbare Europese aanbesteding voor het polisdomein (gegevens loonaangifte). We publiceren binnenkort de Europese applicatieaanbesteding voor documentaire informatievoorziening. Daarin nemen we de lessen vanuit de aanbesteding voor het polisdomein mee.

UIP-categorie 4 - Functionele doorontwikkeling en batentrajecten

Alle *Werkmapdiensten brengen we onder bij Mijn UWV* op [uwv.nl](https://www.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](https://www.werk.nl). In de eerste maanden van het jaar zijn diverse testen op de nieuwe afbakening van Werkmapdiensten uitgevoerd, waaronder ook een gebruikersacceptatietest. De soft launch voor een beperkte doelgroep heeft in augustus plaatsgevonden; deze zal komende maand worden uitgebreid naar de gehele doelgroep. We verwachten dit in het vierde kwartaal van dit jaar af te ronden.

Eind 2020 komt de *UWV-app met een eerste set diensten gereed* en kunnen klanten er gebruik van maken. Per 1 september heeft een kleine groep gebruikers met een WW-uitkering of een Ziektewet-uitkering vanuit de WW de inkomstenopgave succesvol ingediend via de app-functionaliteit. De komende maanden wordt deze functionaliteit gefaseerd ook voor de gehele doelgroep beschikbaar gesteld.

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.

De laatste maanden heeft de coronacrisis veel invloed gehad op de UWV-organisatie. Er werden nieuwe regelingen ingevoerd, werkwijzen werden aangepast en voor de bestaande dienstverlening moet gestaag worden opgeschaald. In het algemeen is bij deze ontwikkelingen voldoende aandacht geweest voor de bescherming van persoonsgegevens; het aantal incidenten is hierdoor niet significant toegenomen. Toch maakten de omstandigheden dat er meer risico's moesten worden geaccepteerd dan gebruikelijk. Van belang is dat, zodra de omstandigheden dat toelaten, maatregelen worden genomen om risico's terug te dringen.

Privacy

Terugkerende thema's zijn de ontwikkeling van aanvullend beleid rond bijvoorbeeld digitale communicatie, de omgang met gezondheidsgegevens en ook personeelsgegevens. Dit gaat langzaam, zeker in de omstandigheden van de coronacrisis. Voordeel van goed aanvullend beleid is dat het duidelijkheid geeft aan medewerkers en managers en dat het werk bespaart.

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, moet UWV ook de betrokkene inlichten. In de eerste acht maanden van 2020 heeft UWV in totaal 1.894 signalen over mogelijke inbreuken ontvangen. Daarvan hebben we er tot en met augustus 636 als datalek gemeld bij de AP. Dit is ruim 40% meer dan in de eerste acht maanden van 2019. Meer dan 90% van de gemelde datalekken heeft betrekking op door UWV verzonden post – er is dan bijvoorbeeld sprake van verkeerde adressering of er is een verkeerde bijlage toegevoegd. Intern wordt inmiddels werk gemaakt van de adressenproblematiek – de verschillende adressen die een klant kan aanhouden zijn een belangrijke bron van fouten. UWV heeft contact met andere zelfstandig bestuursorganen (zbo's) en de AP om te komen tot een vereenvoudigde afhandeling van postgerelateerde datalekken. Op dit moment zijn er nog geen concrete afspraken tot stand gekomen.

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. De huidige afhandeling op de UWV-kantoren verloopt niet goed: medewerkers zijn onvoldoende 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 met duidelijke richtlijnen voor de afhandeling. Afgelopen kwartaal is gestart met de verdere uitwerking van dit proces en de verkenning van een ondersteunend afhandelingssysteem. Ook zijn we begonnen met de voorbereidingen voor het digitaliseren van het aanvraagproces voor inzage en correctie via Mijn UWV. Dit aanvraagproces richt zich niet alleen op inzage- en correctie, maar ook op andere rechten die voortvloeien uit de AVG, zoals het recht op vergetelheid en het tijdelijk stopzetten van de verwerking van persoonsgegevens.

Samenwerkingsverbanden

Het ontbreken van een duidelijk wettelijk kader zorgt al langere tijd voor onduidelijkheid voor medewerkers en managers in de samenwerking met partners en in contact met de klant. Wat er in de praktijk gebeurt hangt dan vaak af van de lokale situatie. De enige goede oplossing hiervoor is wet- of regelgeving waarin taken en verantwoordelijkheden duidelijk zijn omschreven en de daarvoor vereiste gegevensuitwisseling is vastgelegd. Sinds het begin van het jaar zijn we hierover in gesprek met het ministerie van SZW; dit heeft echter helaas nog niet geleid tot concrete resultaten. Mede daardoor kan een initiatief als de vroegsignalering bij schuldenproblematiek (zie paragraaf 1.1 onder het kopje Pilot) nog niet als vast onderdeel van onze dienstverlening worden opgenomen.

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 acht maanden van 2020 heeft de GEB-board in totaal 38 GEB-checks en 42 GEB-rapporten afgerond (er zijn 59 GEB-checks en 53 GEB-rapporten ontvangen).

Algoritmes en kunstmatige intelligentie

Als gevolg van de coronacrisis is de geplande start van de Commissie Datagestuurd Werken uitgesteld tot september. Dat betekent dat op dit moment nog geen meeromvattende toetsing plaatsvindt op de inzet van algoritmes en kunstmatige intelligentie bij UWV. Dergelijke toepassingen worden overigens wel getoetst vanuit het perspectief van de AVG via een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB). Noemenswaardig zijn in dit verband de GEB's van drie analyse-omgevingen. De belangrijkste gesignaleerde risico's betreffen de grootschalige verwerking van niet-geanonimiseerde gegevens, de verwerking van gegevens voor doelen waar die gegevens niet voor verkregen zijn en het handhaven van oorspronkelijke bewaartermijnen. Mitigerende maatregelen stuiten vaak op weerstand. Dit geldt bijvoorbeeld voor de screening van medewerkers die toegang hebben tot de analyse-omgevingen. Punt van zorg is dat er buiten de aangeboden GEB's meer toepassingen van kunstmatige intelligentie en algoritmen worden gebruikt die nog niet getoetst zijn. We willen ook daarvoor GEB's laten opstellen.

Betrouwbaarheid leveranciers

UWV maakt met name voor ondersteunende processen vaak gebruik van externe partijen en clouddiensten. Hiervoor worden contracten gesloten en GEB's opgesteld. Dit voorjaar is bij één partij bij toeval aan het licht gekomen dat de geleverde diensten niet voldeden aan de minimale eisen voor beveiliging en privacy. Dat is intussen opgelost, maar de conclusie is dat de papieren werkelijkheid niet noodzakelijk overeenkomt met de echte werkelijkheid. Het is van belang aangeboden diensten van externe partijen altijd te onderzoeken en minimaal te onderwerpen aan een zogeheten penetratietest.

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. Deze Red envelope controlled access procedure (REP) 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. Een aantal divisies heeft de eerste fase nog niet afgerond (de interne afspraak was om dat te doen in het eerste kwartaal van 2020). In het vierde kwartaal van 2020 wordt de toepassing van de REP binnen UWV geëvalueerd.

Een ander belangrijk beveiligingsthema dat een constant aandachtspunt is binnen het IV-domein, is veilige software. Sinds 2012 hanteert UWV hiervoor het Secure Software Development (SSD) framework. Voor nieuwe software is dit in afspraken/contracten met softwareleveranciers vastgelegd. In 2019 is de pilot waarin de implementatie van SSD is geëvalueerd met de applicatie- en hostingleveranciers, afgerond. Vervolgens is begin 2020 een projectplan met verbeteracties opgesteld. Momenteel worden deze verbeteracties uitgevoerd. Zo zijn er aanpassingen doorgevoerd die het SSD-proces moeten optimaliseren. Verder wordt de informatievoorziening over de SSD-bevindingen en hoe deze

op te lossen verbeterd. Dat gebeurt door het realiseren van een oplossingsbibliotheek waarin SSD-oplossingen worden opgenomen. Hiervoor is nu een middel aangewezen dat momenteel in pilotvorm wordt beproefd.

Ook in het tweede tertaal van 2020 is verder gewerkt aan het ontwikkelen van een centrale voorziening om logdata uit infrastructuur en applicaties op te slaan (loghost). Zo is de scope van het project Loghost uitgebreid, waardoor versneld de logging en monitoring is uitgevoerd op de websites van UWV – een vereiste vanuit het DigiD normenkader. Daarnaast is een dreigingsanalyse afgerond. Op basis van het resultaat is een prioritering aangegeven voor de nieuw te ontsluiten logbronnen.

Eerder dit jaar is een tool voor Information Security Management System (ISMS) opgeleverd voor een beperkte scope. Dat betekent dat nu uitsluitend de normenkaders DigiD en SUWI zijn opgenomen. Daarnaast zijn ICT-controles opgenomen voor het normenkader van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). 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 concreter inzicht in de mate van compliance.

Verder is binnen UWV het vernieuwde cryptografiebeleid vastgesteld, wat is afgeleid van de BIO. Dit beleid is richtinggevend voor de wijze waarop UWV zowel opgeslagen data als data die worden uitgewisseld tussen systemen en met andere partijen kan beveiligen. Bij de toepassing van het cryptografiebeleid wordt op basis van een risicoanalyse bepaald waar aanvullende maatregelen op het gebied van versleuteling nodig zijn. Bij het operationaliseren van het beleid maken we gebruik van de ervaring die we in 2019 en 2020 hebben opgedaan met de onderliggende Richtlijn cryptografische beheersmaatregelen en houden we rekening met de mogelijkheden die de transitie naar het nieuwe datacenter DXC biedt. Voor de situatie bij DXC worden specifieke richtlijnen opgesteld naast de beheerlijnen die de komende jaren tijdens de transitiefase bij de huidige dienstverlener van kracht blijven. De bedrijfsonderdelen hebben half april 2020 inzichtelijk gemaakt op welke wijze zij invulling geven aan het cryptografiebeleid en afgesproken dat zij halfjaarlijks dit inzicht herijken.

Jaarlijks vertalen we het Cybersecuritybeeld Nederland (CSBN) van het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) naar het dreigingsbeeld voor UWV. Een van de directe bronnen daarbij zijn de incidenten die zich bij UWV voordoen. Zo was het begin 2020 door problemen met Citrix-software een tijd onmogelijk om thuis te werken. Tegelijkertijd werd een kwetsbaarheid ontdekt in de Microsoft besturingssystemen. In dezelfde periode was er in de media ook veel aandacht voor een gijzelsoftware-aanval bij Maastricht University. Deze aanval heeft UWV gelukkig niet geraakt. We hebben onderzocht welke maatregelen UWV nog meer kan nemen om dergelijke aanvallen af te wenden en om de privacy-impact van het gebruik van Microsoft-systemen steeds verder te beperken. Verder hebben we onderzocht welke acties binnen UWV nodig zijn bij de inkoop van ICT en leveranciersmanagement.

Autorisatiebeheer

Effectief autorisatiebeheer, als onderdeel van identity access management (IAM), 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. Eerder dit jaar hebben we geconstateerd dat het proces, het controlemodel en het autorisatiebeheersysteem (ABS) voor verbetering vatbaar zijn. We gaan de nodige verbeteringen realiseren via een meerjarig programma. We richten ons in eerste instantie op de inrichting van een betere beheerorganisatie en op het beperken van de risico's die de hoogste prioriteit hebben. Het gaat dan om overautorisatie en onderautorisatie. In het eerste geval heeft iemand rechten op systemen en toegang tot gegevens die niet bij zijn functie horen en is er een risico van misbruik, bijvoorbeeld fraude met geldstromen of het lekken van (persoons)gegevens. In het tweede geval heeft iemand juist te weinig rechten, waardoor hij zijn werk niet goed kan doen. Met het programma Helios zijn we een vooronderzoek gestart om te inventariseren wat er als eerste moet worden opgepakt om onder andere deze risico's te mitigeren.

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 die op termijn zullen leiden tot een afname van het aantal delta's. Daarnaast worden stappen gezet om autorisatiebeheer als onderdeel van 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 eind 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 eerder dit jaar geëvalueerd en worden nu geactualiseerd. Afgesproken is dat ze worden opgenomen in het onboardingprogramma voor nieuwe medewerkers, dat in de loop van 2020 stapsgewijs wordt uitgerold in de divisies. Divisies zijn zelf verantwoordelijk om de huidige medewerkers en managers de e-learnings te laten volgen. Daarnaast worden voorbereidingen getroffen voor bewustwordingsactiviteiten in oktober, de cybersecuritymaand. Bewustwording kan nooit in de plaats treden van principes als dataminimalisatie, beperking van

autorisaties, privacy by design en adequate beveiligingsmaatregelen. Systemen en processen dienen in dat opzicht inherent foutbestendig te zijn. Het is duidelijk dat dat zeker bij oudere systemen vaak nog niet het geval is. In die situaties is een bewuste omgang met persoonsgegevens een sleutelfactor.

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 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 lopen nog; ze worden in nauwe samenwerking met de betrokken bedrijfsonderdelen uitgevoerd. In 2021 zullen de bedrijfsonderdelen naar verwachting een gap-analyse ten opzichte van het nieuwe beleid uitvoeren. Zorgpunt is dat UWV bij de BIR een risicogerichte benadering heeft gehanteerd. Deze wordt nog steeds gevolgd maar volstaat niet meer: toepassing van de BIO vereist een systeemgerichte benadering waarbij bedrijfsonderdelen zich verantwoorden ten opzichte van een minimale set van de BIO-normen. Dit vraagt een andere benadering van informatieveiligheid door het management en het zal in veel gevallen een grotere claim op de (verander)capaciteit van de bedrijfsonderdelen leggen.

Informatiebeveiligings- en privacybeschermingsagenda

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. Uit de herijking van de IB&P-agenda in het eerste tertaal van dit jaar komt naar voren dat de top 11 van 2020 grotendeels van toepassing blijft voor 2021. Er is blijvend aandacht nodig voor de digitale weerbaarheid van de organisatie naast de aandacht voor al in de top 11 opgenomen risico's (zie onderstaande tabel). 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 en daarmee onverminderd actueel.

Tabel: Top 11 risicogebieden

Risicogebieden	Risico
1. Bewustzijn	Medewerkers zijn zich onvoldoende bewust van de risico's en hun rol op het gebied van IB&P of handelen niet naar deze risico's.
2. Doelbinding en proportionaliteit	Doelbinding en proportionaliteit is niet conform de vereisten van de AVG ingericht: • Medewerkers (waaronder ook beheerders) hebben toegang tot meer persoonsgegevens dan zij nodig hebben voor hun taakuitvoering. • Persoonsgegevens van/over medewerkers en van klanten worden langer bewaard dan is toegestaan. • Elementen van de gegevenshuishouding zijn niet op orde: eenduidige uitvoering masterdatamanagement waaronder adressenbeleid, VIP-beleid, dataminimalisatie, de vermenging van gegevensbestanden die voor verschillende doelen zijn aangelegd et cetera.
3. Beveiliging portalen	Het belang van veilige digitale dienstverlening aan klanten en derden via de portalen neemt steeds verder toe. Het aantal diensten dat op de portalen wordt aangeboden groeit en het gebruik door klanten en derden neemt toe.
4. Digitale weerbaarheid (nieuw)	De weerbaarheid van de organisatie staat steeds verder onder druk door een toenemende cyberdreiging. Maatregelen om incidenten te voorkomen of tijdig te detecteren en schade te beperken moeten afdoende zijn ingericht.
5. Informatie buiten bronsystemen	Beveiligingsmaatregelen zijn veelal op applicaties gericht. Wanneer persoonsgegevens aan applicaties zijn onttrokken en elders worden opgeslagen zijn deze maatregelen niet effectief.
6. Veilig digitaal communiceren (VDC)	Niet voor alle werkprocessen zijn goede, geaccepteerde middelen beschikbaar om veilig informatie te delen (zoals VDC of portalen) en de huidige VDC-oplossing is niet geschikt voor het versturen van medische informatie. Het gebruik van het open e-mailkanaal voldoet niet aan de gestelde IB&P-eisen voor informatie-uitwisseling. Daarnaast vergroot het gebruik van e-mail het risico op een datalek.
7. Verouderde techniek en innovatie	UWV heeft systemen in gebruik die niet aan beveiligingsnormen zoals SSD, encryptie en zonering van netwerk kunnen voldoen. Daarnaast bieden sommige applicaties niet de functionaliteiten die gebruikers nodig hebben waardoor onveilige workarounds ontstaan.
8. Datalekken	Fundamentele oorzaken achter datalekken, zoals workarounds op systemen die onvoldoende het werkproces ondersteunen en het ontbreken van een betrouwbaar eenduidig adressenbestand, worden nog onvoldoende opgelost.
9. Leveranciersmanagement	Er is onduidelijkheid over de regie richting leveranciers ten aanzien van IB&P.
10. Data-analyseomgevingen	Het ontbreekt aan een volledig inzicht van alle data analyseomgevingen en uniform beleid over analyseomgevingen dat geldt voor alle organisatieonderdelen. Uit de gap-analyse AVG blijkt dat toegang tot gegevens, doelbinding en dataminimalisatie principes in de data-analyseomgevingen onvoldoende worden toegepast.
11. Shadow IT	Decentraal worden voorzieningen ontwikkeld/ingekocht die niet centraal beheerd worden. Shadow IT is vaak onveilige software, waarbij databases of applicaties buiten de beveiligde UWV-omgeving en -beheer worden geplaatst.

De IB&P-agenda 2021-2025 is half juli vastgesteld. De voornaamste wijzigingen zijn dat:

- de risicogebieden worden geconcretiseerd op basis van inzichten uit de gap-analyse op het privacybeleid en recente ontwikkelingen;
- het risicogebied 'rechten van betrokkenen' is verwijderd uit de top 11 omdat er al afdoende maatregelen zijn genomen of voor 2020 staan gepland;
- het risicogebied 'digitale weerbaarheid' is in de top 11 geplaatst vanwege de toenemende cyberdreiging en de noodzaak om adequate maatregelen te nemen.

De voorgenomen IB&P-maatregelen die projectmatig moeten worden opgepakt worden meegenomen in de prioritering van de projectportfolio van het UWV Informatieplan (UIP). Daarna wordt opnieuw bekeken welke maatregelen regulier worden opgepakt. Een overkoepelend risico is inherent aan de eerdergenoemde risicogerichte benadering: doordat IB&P-belangen nog onvoldoende zijn ingevlochten in de bredere prioriteitstelling van de bedrijfsonderdelen is er geen sprake van werkelijk IB&P-management. Mitigerende maatregelen die in GEB's en jaarplannen worden voorgesteld dreigen daardoor niet op het netvlies van de juiste personen te staan en de realisatie is op zijn minst onvoorspelbaar. Het voortbestaan van risico's wordt daarbij niet expliciet en op het juiste niveau geaccepteerd.

6.4. Kennisontwikkeling

In de eerste acht 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 vullen de beide thema's nu samen verder in met concrete onderzoeksprojecten. Tot nu toe hebben beide nieuwe thema's 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. Het kennisproject Toetsingskader doenvermogen dienstverlening en processen loopt. Op basis van literatuuronderzoek en expertmeetings zijn de inhoudelijke factoren voor een toetsingskader vastgesteld. In het najaar gaan we samen met eindgebruikers deze factoren vertalen in een prototype doenvermogenstoets en deze testen aan de hand van een praktijkcasus. Er zijn dertig bestaande UWV-werkprocessen geïnventariseerd, waaruit we er een aantal selecteren. Dit doen we aan de hand van prioriteringscriteria. Ook in het najaar gaan we aan de hand van al verricht literatuuronderzoek vaststellen wat de begrippen doenvermogen en basisvaardigheden impliceren voor een uitvoeringsorganisatie als UWV.

Werkgevers beter begrijpen

Werkzoekenden met een arbeidsbeperking 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. Bij het kennisthema Werkgevers beter begrijpen staat het benutten van kennis bij het verbeteren van de UWV-werkgeversdienstverlening centraal. Er is behoefte aan het bieden van handelingsperspectief en directe toepassing van opgedane inzichten. Een eerste verkenning wijst uit dat de werkgeversdienstverlening van UWV tien verschillende rollen vervult. Die rollen variëren van het geven van voorlichting over regelingen en het beoordelen van de re-integratie-inspanningen van werkgevers tot het overnemen van loonverplichtingen bij betalingsonmacht en faillissement. Uit de verdiepende inventarisatie die in juni 2020 is uitgevoerd bleek een UWV-brede kennisbehoefte op vier subthema's:

- trends en ontwikkelingen die van belang zijn voor de werkgeversdienstverlening
- werkgeversbenadering in UWV-brede samenhang bezien
- leren van reeds aanwezige kennis
- kennisuitwisseling.

UWV-breed werken de deelnemers nu aan een opzet voor concrete uitwerking van de vier subthema's.

Weten wat werkt

Een 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. Het rapport naar de inhoud van ingekochte dienstverlening is gepubliceerd en er lopen nog onderzoeken naar de effectiviteit van IPS en de effecten van onze dienstverlening aan Wajongers en WGA'ers. De onderzoeken naar de rol van ervaringsdeskundigen en naar de rol van de klant in het re-integratieproces, en het vervolgonderzoek naar jobcoaching bevinden zich allemaal in de fase van plan van aanpak. 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 in juli 2020 een SUWI-subsidieonderzoek gestart. Dit onderzoek heeft als doel de afwegingen van professionals in de hele keten, opdrachtgevers (UWV en gemeenten) en opdrachtnemers (re-integratiebedrijven en jobcoachorganisaties), om dienstverlening in te zetten in beeld te brengen.

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 basis daarvan is een onderbouwde keuze gemaakt voor het instrument Werkscan werkvermogen werkzoekenden en wordt in overleg met het Arbeidsdeskundig Kennis Centrum (AKC) gekeken hoe dit geïmplementeerd zou kunnen worden.

De partijen die in april 2019 als winnaars uit de bus kwamen bij de door de Coalitie voor Technologie en Inclusie (CTI), uitgeschreven challenge hebben in zeven pilots 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 en het onderzoek naar de pilots wordt in september 2020 afgerond. De resultaten van dit onderzoek worden in oktober gepubliceerd.

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-face gesprekken. De keuzehulp is om die reden tijdelijk aangepast naar de mogelijkheden tot dienstverlening tijdens de crisis. De keuzehulp is een-op-een verbonden met de voorspellende factoren voor werkherhervatting van de Werkverkenner. Begin september 2020 is een nieuwe versie (2.1) van de Werkverkenner landelijk in gebruik genomen. Deze nieuwe versie kent meer voorspellende factoren dan de voorgaande versie. De keuzehulp is daarom vanaf september ook uitgebreid met informatie over effectieve dienstverlening voor de nieuwe factoren uit de Werkverkenner.

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 signaleerd 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. De individuele ervaringen en handelwijze om het veinzen van klachten te herkennen en ernaar te handelen zijn bij ruim 1.100 UWV-professionals uitgevraagd. Deze deelstudie loopt. Het uiteindelijke 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/onderzoeken loopt langer door dan de periode van de Kennisagenda. We geven hieronder de actuele stand van zaken.

Stimuleren zoeken naar ander werk

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-kanten. 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. Uit de evaluatie van de pilots komt naar voren dat de betrokken klanten het waarderen dat UWV een luisterend oor biedt en ze 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. Door de coronacrisis is dit eerder dit jaar stil komen te liggen. Voor meer informatie over dit onderwerp zie paragraaf 1.1. onder het kopje Ondersteuning aan mensen met schulden. 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 sinds april 2020 onder andere een publicatie over de contractvormen van personen die de WW instroomden (om de toename in de WW verder te duiden) en een publicatie over de meest kansrijke en minder kansrijke beroepen. Ook verscheen er een factsheet over de kansen en mogelijkheden voor werkzoekenden bij de overheid. Daarnaast zijn er diverse rapportages verschenen die inspelen op de snelle ontwikkelingen naar aanleiding van de coronacrisis. Ze geven inzicht in de actuele tekorten en overschotten per sector, de vacatureontwikkeling en de regionale impact van de coronacrisis op de werkgelegenheid. Al deze rapportages hebben tot doel om arbeidsmarktpartijen zo goed mogelijk te ondersteunen.

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, net als 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 1.0 en de NOW 2.0 geïmplementeerd, de voorschotregeling voor beide NOW-regelingen succesvol uitgevoerd en de TOFA-regeling geïmplementeerd en uitgevoerd. Het begrotingsbeeld voor 2020 wordt sterk beïnvloed door de coronacrisis. De uitvoering van de verschillende steunmaatregelen, de opschaling vanwege de toenemende klantvolumes en aanpassingen in de bedrijfsvoering zoals het thuiswerken, hebben een enorme impact. Het uitvoeringsbudget van UWV wordt – doorgaans – in de loop van het jaar niet meer aangepast aan nieuwe volume-inzichten. Gezien de uitzonderlijke omstandigheden heeft het ministerie van SZW voor 2020 - naast specifieke budgetten voor de uitvoering van de NOW en de TOFA - € 105 miljoen extra toegekend voor onder andere opschalingskosten en frictie in de bedrijfsvoering.

Begrotingsresultaat eerste acht maanden 2020

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

Tabel: Begrotingsresultaat UWV

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie eerste acht maanden 2020	Begroting eerste acht maanden 2020	Verschil	%	Begroting 2020
1. Claimbeoordeling					
1.1 Toekennen/afwijzen claim	373,0	388,8	-15,8	-4,1%	583,2
1.2 Continueren	235,1	259,7	-24,5	-9,5%	389,5
1.3 Handhaving	37,3	46,7	-9,3	-20,0%	70,0
	645,5	695,1	-49,6	-7,1%	1.042,6
2. Dienstverlening werkzoekenden					
2.1 WW-dienstverlening	158,9	165,8	-6,9	-4,1%	248,7
2.2 AG-dienstverlening	136,9	149,4	-12,5	-8,4%	224,1
2.3 Inkoop re-integratie en voorzieningen	27,8	32,5	-4,7	-14,4%	48,7
	323,5	347,6	-24,1	-6,9%	521,4
3. Gegevensbeheer en werkgeversdienstverlening					
3.1 Gegevensbeheer	31,3	33,8	-2,5	-7,3%	50,6
3.2 Werkgeversdienstverlening	59,2	61,2	-2,0	-3,2%	91,7
	90,5	94,9	-4,4	-4,7%	142,4
4. Uitkeringsverstrekking					
4.1 Uitkeringsverstrekking	58,0	66,5	-8,5	-12,8%	99,8
	58,0	66,5	-8,5	-12,8%	99,8
5. Klantcontact					
5.1 Klantcontact	90,6	91,2	-0,6	-0,6%	136,7
	90,6	91,2	-0,6	-0,6%	136,7
Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	1.208,1	1.295,3	-87,3	-6,7%	1.943,0
Vernieuwing, investerings- en transitiebudget	55,4	60,7	-5,2	-8,6%	91,0
Invoering wet- en regelgeving	15,2	14,1	1,1	8,1%	21,1
Totaal projectkosten	70,6	74,7	-4,1	-5,5%	112,1
Frictiekosten personeel en huisvesting	3,7	6,9	-3,2	-46,3%	10,3
Totaal (voor mutaties fondsen en reserveringen)	1.282,4	1.376,9	-94,5	-6,9%	2.065,4
Onttrekking aan bestemmingsfonds frictiekosten	-17,7	-17,7	0,0		-26,5
Onttrekking aan egaliseringsreserve	0,0	0,0	0,0		0,0
Totaal (na mutaties fondsen en reserveringen)	1.264,7	1.359,3	-94,5	-7,0%	2.038,9

De opgenomen jaarbegroting 2020 voor de uitvoeringskosten bedraagt € 2.038,9 miljoen. Hiervoor heeft het ministerie van SZW € 2.036,3 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 leefdoel. In de eerste acht maanden van 2020 is het tijdsevenredige budget met € 94,5 miljoen onderschreden. Dit is met name het gevolg van de hiervoor genoemde extra budgettoekenning van € 105 miljoen voor coronakosten. Deze is pro rata in het tijdsevenredige budget tot en met augustus opgenomen, maar een deel van de uitgaven wordt pas in de laatste vier maanden van 2020 verwacht. Het gaat dan bijvoorbeeld om de kosten voor de oplopende verlofsaldi (€ 30 miljoen), de verdere opschaling bij de divisies (€ 20 miljoen) en de thuiswerkvergoeding (€ 5 miljoen). Daarnaast houden wij rekening met € 20 miljoen eindejaarsposten.

Rekening houdend met deze extra uitgaven in het laatste tertiaal verwachten we in 2020 een positief saldo van € 15 tot € 35 miljoen te realiseren. Samen met de afgesproken onttrekking van € 26,5 miljoen aan het bestemmingsfonds frictiekosten zouden we dan € 40 tot 60 miljoen aan de egaliseringsreserve toevoegen. Dit voordelig saldo vloeit voor een groot deel voort uit een onderschrijding van de € 105 miljoen die ons extra is toegekend in verband met de coronacrisis. De kosten voor opschaling liggen in lijn met de verwachting die we begin juni hadden. Maar de kosten voor oplopende verlofsaldi lijken uit te komen op € 30 miljoen in plaats van de verwachte € 50 miljoen. Daarnaast gingen we ervan uit dat 'meer- en minderkosten' elkaar door aanpassingen in de bedrijfsvoering in evenwicht zouden houden. Bij gebrek aan ervaringscijfers was het begin juni nog lastig om deze kosten goed te ramen. Naar nu blijkt is het saldo van 'meer- en minderkosten' fors lager, want er zijn minder reiskosten, lagere kosten voor evenementen, opleidingen en vergaderingen, en activiteiten zijn uitgesteld. Opgemerkt

wordt dat - hoewel de onzekerheden zijn afgenomen - de eindejaarsprognose nog een aantal substantiële onzekerheden bevat. Het is bijvoorbeeld niet ondenkbaar dat de zorgwekkende ontwikkeling van het aantal coronabesmettingen en de recent genomen maatregelen nog een fors effect op de oplopende verlofsaldi hebben.

Hierna gaan wij in op de te onderscheiden posten van het begrotingsresultaat.

Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening

Hieronder volgt een nadere toelichting op basis van de costaccountingmethodiek:

- *Claimbeoordeling*: De kostenonderschrijving is voor een belangrijk deel toe te schrijven aan de WIA en aan de eerder vermelde nog te realiseren verdere opschaling bij de divisies in het derde tertaal. Er waren met name meer beslissingen WW en meer activiteiten bij de Ziektewet-uitkeringen van uitzendkrachten en begeleiding kort verzuim. Bij de continueringen was er sprake van minder activiteiten bij de herbeoordeling WIA, bij de Ziektewet waren er meer dan voorzien doordat er meer activiteiten langdurig verzuim waren. De handhavingsactiviteiten lagen onder het niveau van de begroting.
- *Dienstverlening werkzoekenden*: De activiteiten dienstverlening werkzoekenden WW lagen rond het niveau van de begroting. De activiteiten AG-dienstverlening en inkoop re-integratie en voorzieningen waren op een lager niveau dan voorzien in de begroting. Met name waren er minder activiteiten caseload WIA en Wajong.
- *Gegevensbeheer en werkgeversdienstverlening*: De totale activiteiten lagen onder het begrote niveau.
- *Uitkeringsverstrekking*: De activiteiten voor debiteurenbeheer en het bestandsbeheer lagen onder het begrote aantal.
- *Klantcontact*: Het totaalaantal activiteiten bij de telefonische klantcontacten was hoger dan was voorzien in de begroting. Dit geldt met name voor het klantcontact over de WW en met werkgevers.

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 acht maanden van 2020 € 4,1 miljoen lager dan tijdsevenredig begroot. Op jaarbasis verwachten wij circa € 115 miljoen aan projectkosten te realiseren.

Frictiekosten personeel en huisvesting

De frictiekosten personeel bedragen € 3,3 miljoen. Deze frictiekosten bestaan voornamelijk uit de kosten van de interne mobiliteitscentra. Er heeft geen dotatie plaatsgevonden aan de voorziening Sociaal plan. Onze prognose voor heel 2020 bedraagt circa € 5 miljoen.

De frictiekosten huisvesting bedragen € 0,4 miljoen. Eind augustus 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 oorspronkelijke 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

Bij de laatste herijking van de begroting is geconcludeerd dat de frictiekosten personeel en aanvulling projectportfolio gefinancierd kunnen worden uit de onderschrijving van het reguliere budget. Via dit achtmaandenverslag verzoeken wij de minister van SZW om uitsluitend de begrote uitgaven voor het bestedingsplan dienstverlening voor een bedrag van € 26,5 miljoen definitief vrij te geven.

In de oorspronkelijke begroting is verder € 10,3 miljoen opgenomen als verwacht gebruik uit de egaliseriereserve. Gezien de resultaatontwikkeling is de huidige verwachting dat wij ultimo 2020 geen bedrag zullen onttrekken aan de egalisatie. De begroting hebben wij hierop aangepast.

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 acht
maanden 2020

1. Kosten eigen personeel dat werkzaam is in ICT-functies	101,8
2. Hardware	21,4
3. Standaardsoftware	30,8
4. Spraak- en dataverbindingen	11,2
5. Inhuur van personele capaciteit van externe bedrijven ten behoeve van ICT taken	41,1
6. Aan ICT-leveranciers uitbestede diensten	102,6
ICT-kosten ten behoeve van de uitvoering	308,9

Kostenraming NOW voor 2020

Op verzoek van de minister van SZW hebben we een actuele kosteninschatting voor de uitvoering van de NOW-regelingen opgenomen. Voor de NOW 1.0 zijn we uitgegaan van 80% terugvorderingen en 25% bezwaren op de aanvragen tot vaststelling. Naar aanleiding van deze actuele kosteninschatting zal de minister indien nodig de budgettoekenning bijstellen.

Tabel: Raming uitvoeringskosten NOW

Bedragen x € 1 miljoen

2020

NOW 1.0	
Voorschotbetaling	6,2
Vaststelling subsidies	13,0
	19,2
NOW 2.0	8,2
Voorschotbetaling	-
Vaststelling subsidies	
	8,2
NOW 3.0	
Voorschotbetaling	5,8
Vaststelling subsidies	-
	5,8
Totaal NOW	
Voorschotbetaling	20,2
Vaststelling subsidies	13,0
Totaal	33,2

Huisvesting

In de eerste acht maanden van 2020 is het aantal te huisvesten fte's toegenomen. Deze nieuwe medewerkers moeten vanwege de te volgen opleidingen en werkzaamheden een deel van de tijd naar kantoor komen. De meeste (circa 16.000) van onze medewerkers werken echter nog steeds (grotendeels) thuis. Daardoor kunnen we de opschaling met het huidige aantal vierkante meters opvangen. Als iedereen op kantoor zou moeten werken, zouden we circa 13.500 m² tekort komen. Gelet op de huidige ontwikkelingen verwachten we niet dat onze medewerkers na afloop van de coronacrisis weer de volledige werktijd op kantoor zullen doorbrengen. We gaan er dan ook van uit dat de huidige vastgoedportefeuille voldoende huisvesting zal bieden om de groei van UWV op te vangen. Het aantal vierkante meters is intussen in de eerste acht maanden van 2020 wel gestegen met 1.200. Deze stijging is tijdelijk en wordt veroorzaakt door de aanhuur van een nieuw pand in Apeldoorn. Het aantal vierkante meters daalt weer per oktober als we het huidige pand in Apeldoorn afstoten. Ons beleid is echter gericht op vermindering van het aantal vierkante meters: we hebben een pand in Leiden afgestoten en lopende huurcontracten voor diverse locaties aangepast.

Tabel: Huisvesting

	31 augustus 2020	31 december 2019
Aantal panden in portefeuille	67	71
Aantal vierkante meters	360.100	358.900

Eind augustus had UWV 67 panden in portefeuille. Dat zijn er 4 minder dan eind 2019 doordat 1 pand is aangehuurd, 1 pand is afgestoten en 4 huurcontracten zijn omgezet naar gebruikersovereenkomsten. Het gaat hier om workshopruimtes en satellietvestigingen 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. Sinds augustus 2020 lopen er heronderhandelingen voor 2 panden, in Doetinchem en Assen. Voor 1 pand in Leeuwarden is een nieuw huurcontract afgesloten dat per 2022 ingaat. De gerealiseerde huisvestingskosten tot en met augustus zijn binnen de begroting gebleven.

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 achtt maandenverslag meten we het percentage financiële fouten in de uitkeringslasten over de eerste drie kwartalen van verslagjaar 2020 (de periode van 1 oktober 2019 tot 1 juli 2020). Dit percentage bedraagt 0,4. 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 driekwart 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 drie kwartalen 2020	Verslagjaar 2019	Eerste drie kwartalen 2020	Verslagjaar 2019
Wajong	0,0	0,2	0,3	0,0
WAO	0,0	0,0	0,0	0,0
WAZ	0,0	0,0	0,0	0,0
Wazo	0,5	0,3	0,0	0,0
WIA	0,1	0,4	0,0	0,2
WW	0,9	2,1	2,6	0,7
Ziektewet	2,1	1,9	0,4	0,0
Toeslagenwet	0,3	1,9	0,0	0,2
IOW	0,0	0,8	0,0	0,0
Kaderwet SZW-subsidies	22,0	22,6	22,3	0,0
Totaal	0,4	0,7	0,6	0,2

Toelichting

- Het UWV-brede foutpercentage ligt onder het niveau van het verslagjaar 2019.
- Bij de Ziektewet en de Wet arbeid en zorg (Wazo) is het foutpercentage hoger dan in het verslagjaar 2019.
- Bij de Wajong, de WIA, de WW, de Toeslagenwet, de IOW en de Kaderwet SZW-subsidies is het foutpercentage lager dan in 2019.
- Er zijn geen financiële fouten bij de Wajong, de WAO, de WAZ en de IOW.
- Bij de WW gaat het vooral om fouten bij het vaststellen van het achterstallige loon bij faillissementsuitkeringen.
- Het foutpercentage bij de WIA wordt voornamelijk veroorzaakt door onvolkomenheden in de administratieve afhandeling van betalingen voor voorzieningen.
- Bij de Ziektewet is aftrek van verdiensten een belangrijke foutsoort. Bij zowel de Ziektewet als de Wazo neemt het aandeel daglooffouten toe.
- Onder de Kaderwet SZW-subsidies wordt met ingang van het verslagjaar 2019 de Regeling tijdelijk scholingsbudget UWV verantwoord die UWV sinds 1 juli 2018 uitvoert. Bij de uitvoering van deze regeling zijn meerdere onrechtmatigheden geconstateerd. Gezien de relatief beperkte omvang van het bestede budget (€ 5,5 miljoen in deze verslagperiode) in relatie tot de totale omvang van de UWV-uitkeringsmassa (€ 14,7 miljard) is de impact op het UWV-brede foutpercentage gering.

De UWV-brede onzekerheid bedraagt momenteel 0,6%. Dit wordt grotendeels veroorzaakt door onzekere posten bij de WW. De onzekerheden zijn nog in onderzoek.

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 verantwoordt de UWV deze in het jaar van de onrechtmatige handeling. In de eerste zeven maanden van 2020 zijn, om de bedrijfscontinuïteit te garanderen, contracten ter waarde van € 1,0 miljoen met instemming van de raad van bestuur onrechtmatig verlengd. In de eerste zeven 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 zeven maanden van 2020 is een onrechtmatigheid van uitgaven vastgesteld van € 10,1 miljoen. Dat is lager dan in de eerste zeven maanden van 2019 (€ 12,8 miljoen).
- We beoordelen contracten voor externe inleen. In 2018 is een dynamisch aankoopstelsel (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 trimester 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 zeven maanden van 2020 bedraagt de onrechtmatige externe inhuur € 17,8 miljoen. In de eerste zeven maanden van 2019 was dat nog € 21,2 miljoen.

De totale onrechtmatigheid binnen de uitvoeringskosten komt hiermee voor de eerste zeven maanden van 2020 uit op € 28,9 miljoen. In de eerste zeven maanden van 2019 was dat € 38,4 miljoen.

7.3. Social return

We willen sociale waarde voor de samenleving creëren. We zetten ons actief in om de arbeidskansen te vergroten van groepen die een afstand tot de arbeidsmarkt hebben. Sinds 2019 doen we dat op gestructureerde wijze door bij alle aanbestedingen boven € 214.000 (dit zijn altijd Europese aanbestedingen) ten minste 5% van de geraamde contractwaarde in te zetten voor social return. Samen met leveranciers geven we hier invulling aan door middel van de zogenaamde bouwblokkenmethode. Deze transparante waardebepaling maakt het voor leveranciers mogelijk om social return op meerdere manieren in te vullen, bijvoorbeeld door zelf mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in dienst te nemen, bestellingen te plaatsen bij sociale ondernemingen, of maatschappelijke organisaties te ondersteunen met specifieke kennis of faciliteiten.

Sinds de start in 2019 zijn 18 nieuwe contracten afgesloten waarop social return van toepassing is – hiervan zijn er 8 afgesloten in 2020. De betrokken leveranciers hebben zich daarbij verplicht om over de gehele contractperiode in totaal € 2,9 miljoen te besteden aan social return. 7 contracten zijn inmiddels gestart, de overige 11 starten in de loop van dit jaar. Tot en met juni 2020 is € 177.000 aan social return gerealiseerd – dit is bijna 75% van de doelstelling voor 2020 op de reeds gestarte contracten van € 237.000). Omdat 11 van de afgesloten contracten nog moeten starten, verwachten we dat deze bedragen de komende maanden zullen oplopen. Wel is het vanwege de beperkende coronamaatregelen voor een aantal leveranciers moeilijker geworden om invulling te geven aan hun socialreturnverplichting.

Lijst van afkortingen

ABS	autorisatiebeheersysteem
AG	arbeidsongeschiktheid
AIOS	arts in opleiding tot specialist
AKC	Arbeidsdeskundig Kennis Centrum
AMU	Aanpak malafide uitzendbureaus
AMvB	algemene maatregel van bestuur
ANIOS	arts niet in opleiding tot specialist
AP	Autoriteit Persoonsgegevens
arbo	arbeidsomstandigheden
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
Awb	Algemene wet bestuursrecht
B&B	Bezwaar en Beroep
BC&K	Business Control & Kwaliteit
BIG	beroepen in de individuele gezondheidszorg
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 Kinesiologie
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
CRvB	Centrale Raad van Beroep
CSBN	Cybersecuritybeeld Nederland
CTI	Coalitie voor Technologie en Inclusie
CWS	configureerbare webservice
DAS	dynamisch aankoopstelsel
DHH	Directie Handhaving
DJI	Dienst Justitiële Inrichtingen
DUO	Dienst Uitvoering Onderwijs
EER	Europese Economische Ruimte
EPA	ernstige psychische aandoeningen
EU	Europese Unie
EURES	European Employment Services
EZWB	eerstejaars Ziektewet-beoordelingen
FIOD	Fiscale Inlichtingen- en Opsporingsdienst
fte	fulltime-equivalent
GEB	gegevensbeschermingseffectbeoordeling
ggz	geestelijke gezondheidszorg
GVI	Gemeenschappelijke Verwijsindex
GVVA	gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid
hr	human resources
HR	Handelsregister
IAM	identity access management
IB&P	informatiebeveiliging & privacy
ICT	Informatie- en communicatietechnologie
I&I	Inspectieondersteuning en Informatiehuishouding
IidT	Investeren in de toekomst
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
ISMS	Information Security Management System
ISZW	Inspectie SZW
IV	informatievoorziening(functie)
IVA	Inkomensvoorziening volledig arbeidsongeschikten

iViv	intensivering van Vertrouwen in vakmanschap
KCC	Klantencontactcentrum
KCVG	Kenniscentrum Verzekeringsgeneeskunde
KMR	Kader methodisch re-integreren
KvK	Kamer van Koophandel
LAA	Landelijke Aanpak Adreskwaliteit
LIV	lage-inkomensvoordeel
LKV	loonkostenvoordeel
LLC	Landelijke Loonsanctiecommissie
LSI	Landelijke Stuurgroep Interventieteams
MCP	Minimum controleprogramma
MOK	meting operationele kwaliteit
NCO	Nationaal Coördinatiebureau
NCSC	Nationaal Cyber Security Centrum
NOW	tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid
NVvA	Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen
NVVG	Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde
OCW	(ministerie van) Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
OM	Openbaar Ministerie
OPB&CM	operationele procesbesturing en casemanagement
oWajong	oude Wajong
P&C-cyclus	planning-en-controlcyclus
PMS	Performance Measurement System
PoC	proof of concept
PoW	Perspectief op Werk
REP	Red envelope controlled access procedure
RIEC	Regionaal Informatie en Expertise Centrum
RIV	re-integratieverslag
RNI	Registratie Niet-ingezetenen
SBB	Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven
SER	Sociaal-Economische Raad
SMZ	Sociaal Medische Zaken
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
UIP	UWV Informatieplan
UMC	Universitair Medisch Centrum
UPA	UWV Persoonsadministratie
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VDAB	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
VDC	Veilig digitaal communiceren
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
Wav	Wet arbeid vreemdelingen
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
Wmebv	Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer
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
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

