UWV jaarverslag 2023, deel 1

Inhoudsopgave

Voorwoord **2**

Infographic **4**

1. Werken aan dienstverlening **6**
1.1. Meer menselijke maat en maatwerk 6
1.2. Intensivering werkzoekenden- en werkgeversdienstverlening 13
1.3. Sociaal-medische dienstverlening 17
1.4. Risicogerichte handhavingsaanpak 21

2. Werken aan het fundament van UWV **24**
2.1. Versterken van capaciteit en vakmanschap 24
2.2. Publieke waarden, ethisch verantwoord, evidencebased 25
2.3. ICT en informatiebeveiliging en privacy 27

3. Werken aan externe samenwerking **32**
3.1. Relatie met samenwerkingspartners 32
3.2. Samenwerken om te komen tot uitvoerbaar beleid 33

4. Werken aan de zichtbaarheid van UWV **38**
4.1. Transparantie 38
4.2. Zichtbaarheid 38

Lijst van afkortingen **40**

Colofon **42**

Voorwoord

We willen nadrukkelijk dat cliënten en werkgevers meer de menselijke maat in onze dienstverlening ervaren, zodat ze zich door UWV gezien, gehoord en geholpen voelen. We willen voorkomen dat ze in de problemen komen doordat we te zeer de letter van de wet naleven. Daarom verbeteren we onze dienstverlening verder. Hiermee hopen we ook het vertrouwen in de overheid te herstellen; dat is de afgelopen jaren flink teruggelopen.

We hebben nieuwe stappen gezet om onze dienstverlening verder te verbeteren ...
We hebben vooruitgang geboekt om onze dienstverlening persoonlijker en toegankelijker te maken. We zien daarnaast dat onze medewerkers steeds vaker samen met hun collega's naar maatwerkoplossingen zoeken voor cliënten in kwetsbare situaties. Achter de schermen werken de verschillende organisatieonderdelen daarvoor steeds nauwer samen. We experimenteren ook met vaste contactpersonen voor mensen met een Wajong-uitkering die te maken hebben met verrekening van inkomsten. Wie door een van onze klantadviseurs wordt gebeld, ziet een herkenbaar 088-nummer en kan er dus zeker van zijn dat UWV belt of heeft gebeld. Doordat onze klantadviseurs met meer mandaat werken, kunnen ze ook cliënten met ingewikkelder vragen zelf snel helpen. Bij echt complexe problemen kunnen ze een cliëntondersteuner inschakelen. Die schakelt snel met interne en externe partijen en past waar nodig maatwerk toe. Verder informeren we cliënten steeds vaker vroegtijdig over wat hun te wachten staat. Mensen die moeten wachten op hun WIA-claimbeoordeling kunnen we nu bijvoorbeeld duidelijkheid verschaffen over de gemiddelde wachttijd in hun regio. We slagen er in de meeste gevallen in om deze cliënten binnen twee weken na ons aanbod een voorschot toe te kennen, waardoor ze minder lang zonder inkomsten zitten. Verder zijn we erin geslaagd om de achterstanden bij de sociaal-medische beoordelingen terug te dringen, hoewel we in 2023 fors meer WIA-aanvragen ontvingen. Het aantal mensen dat langer dan de wettelijke termijn van acht weken op een WIA-claimbeoordeling wacht is in 2023 met 16% afgenomen; het aantal mensen dat al langer dan zes maanden wacht, daalde met 60%.

... maar er valt ook nog heel veel te doen ...
Hoewel we een effect beginnen te zien van de maatregelen die ervoor moeten zorgen dat mensen minder lang op een sociaal-medische beoordeling hoeven te wachten, is het zonneklaar dat het wegwerken van de achterstanden nog jaren gaat duren en dat er meer en ingrijpende veranderingen nodig zijn. We zijn dan ook verheugd dat de Onafhankelijke Commissie Toekomst Arbeidsongeschiktheidsstelsel (OCTAS) in haar eindrapport aangeeft dat Nederland op een andere manier met arbeidsongeschiktheid moet omgaan. In 2024 verbeteren we onze dienstverlening verder en gaan we ook meer aandacht besteden aan verbetering van onze dienstverlening voor werkgevers. Om de mismatch en de krapte op de arbeidsmarkt op te lossen en ervoor te zorgen dat iedereen duurzaam aan het werk kan, is het nodig dat publieke en private partijen hun krachten bundelen en samenwerken. Daar zetten we als UWV vol op in. In de afgelopen jaren hebben we samen met onze partners het fundament gelegd voor deze samenwerking. Inmiddels zijn er acht regionale Werkcentra actief; we verwachten dat er in 2024 in meer regio's een Werkcentrum zal worden geopend.

... ook wat betreft de randvoorwaarden
In 2023 hebben we belangrijke stappen gezet om onze IT-infrastructuur te versterken: al onze applicaties zijn gemigreerd naar een nieuw, moderner datacenter waardoor we voortaan sneller veranderingen kunnen realiseren. Verder zijn we begonnen met de overgang naar een moderne werkplek voor al onze medewerkers. We werken voor een deel echter met sterk verouderde systemen. Daarom staan we voor de enorme opgave om ons IT-landschap niet alleen stabiel te houden, maar ook verregaand te moderniseren. We hebben in 2023 voorbereidingen getroffen om de sturing op dat gebied te versterken, ook op raad van bestuursniveau. Om beter en in samenhang met onze strategische doelstellingen te kunnen prioriteren, gaan we strakker sturen op het IT-veranderportfolio en ICT-capaciteitsmanagement, en zijn we vanaf 2024 overgestapt op kwartaalsturing. UWV verwerkt en gebruikt op grote schaal (persoons)gegevens. We vinden het uitermate belangrijk dat mensen erop kunnen vertrouwen dat hun gegevens bij ons in veilige handen zijn. Voor alle datatoepassingen brengen we vooraf zorgvuldig in kaart of die in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving en ethisch verantwoord zijn. In februari 2023 zagen we ons echter genoodzaakt om het gebruik van de risicoscan Verblijf buiten Nederland stop te zetten, nadat was gebleken dat we de IP-data die we hiervoor gebruikten toch niet rechtmatig verkregen hadden. Inmiddels hebben we besloten dat we alle beslissingen die naar aanleiding van een signaal uit deze risicoscan zijn genomen zullen terugdraaien. De kenmerken van de andere risicoscans houden we nog eens zorgvuldig tegen het licht.

We gaan een dynamische toekomst tegemoet ...
Als we willen komen tot uitvoerbaar beleid dat ook uit te leggen valt, dan is het nodig dat overheid, publieke dienstverleners en politiek samenwerken. In deze samenwerking is een positieve, nieuwe dynamiek ontstaan waarbij we elkaar steeds vaker en eerder weten te vinden, goed naar elkaar luisteren en samenwerken. Die samenwerking willen we in 2024 graag verder verdiepen. Dat geldt ook voor de steeds intensievere samenwerking met onze partners en met onze cliëntenraden.

...vol vertrouwen in onze medewerkers
Om onze ambities te kunnen realiseren zijn alle hens aan dek nodig. Onze medewerkers spelen bij dit alles een cruciale rol. UWV is een aantrekkelijke werkgever die iedereen volop kansen biedt. Ondanks de voortdurend hoge werkdruk zetten onze medewerkers zich onvermoeibaar in om onze ambities te realiseren. Ze zijn zich er daarbij in toenemende

mate van bewust dat en waar ze het verschil kunnen maken en zoeken elkaar steeds vaker op om dienstverlening te bieden die zo goed mogelijk rekening houdt met de persoonlijke omstandigheden van cliënten en werkgevers. Dat vervult ons met trots en dankbaarheid.

Raad van bestuur UWV
Nathalie van Berkel
Maarten Camps, voorzitter
Johanna Hirscher
René Steenvoorden

Infographic

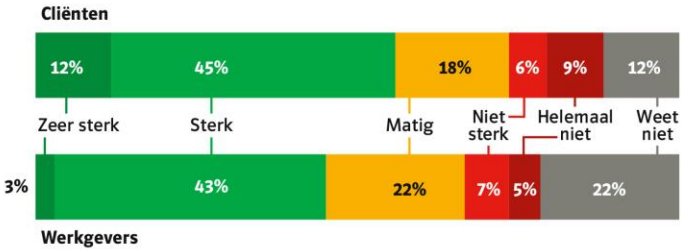
UWV-resultaten 2023

Cijfers zijn afkomstig uit het UWV jaarverslag 2023.

Menselijke maat

We willen dat cliënten en werkgevers meer de menselijke maat in onze dienstverlening ervaren, zodat ze zich door UWV gezien, gehoord en geholpen voelen.

Ervaren menselijke maat



Uitkerings-verstrekking

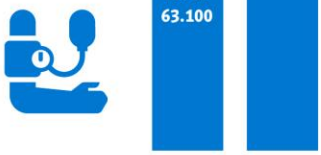
Als werken niet (direct) mogelijk is, zorgen we snel voor een uitkering.

Beoordelen

Doordat de vraag naar sociaal-medische beoordelingen veel groter is dan we met de beschikbare capaciteit aankunnen, moeten veel mensen te lang wachten op hun beoordeling.

Meer WIA-claimbeoordelingen uitgevoerd

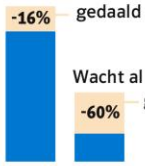
Gestegen t.o.v. 2023 met **22%**



Afname wachtenden voor WIA-claimbeoordeling

Wacht al langer dan 8 weken (de wettelijke termijn):
-16% gedaald van **17.300** naar **14.500**

Wacht al langer dan 6 maanden:
-60% gedaald van **7.700** naar **3.100**



Werk vinden

We ondersteunen mensen bij het vinden en behouden van werk.

Samen met onze partners in mobiliteitsteams en steeds meer Werkcentra in 35 arbeidsmarktregio's.

Met effectieve dienstverlening en gebruik van onze kennis van de arbeidsmarkten.

Werk gevonden

110.300 vanuit WW volledig aan het werk
37.900 naast WW gedeeltelijk aan het werk
8.100 vanuit WIA gedeeltelijk aan het werk
4.500 vanuit WIA volledig aan het werk
7.100 vanuit Wajong
350 vanuit Ziektewet
100 vanuit WAO/WAZ

Handhaving

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

Inlichtingenplicht
- **6.600** overtredingen
- **1.100** boetes opgelegd

Inspanningsplicht
- **58.700** overtredingen
- **37.100** maatregelen opgelegd

Gegevens beheren en delen

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

21,4 miljoen inkomsten-verhoudingen van ruim **14,0 miljoen** personen in polisadministratie

30 miljard gegevens naar circa **1.700** actieve afnemers zoals CBS, Belastingdienst en SVB

Realisatie

Dit alles realiseren we met **21.960** medewerkers (**19.458** fte's) in dienst.

1. Werken aan dienstverlening

We zetten ons elke dag in voor een samenleving waarin iedereen kan meedoen. Ons motto is niet voor niets: UWV werkt voor ons allemaal. Meedoen betekent vaak deelnemen aan de arbeidsmarkt. Daarom zetten we ons in om werkloosheid en arbeidsongeschiktheid te voorkomen. Als werken (tijdelijk) niet mogelijk is, zorgt UWV snel voor inkomen. Wanneer mensen desondanks in financiële problemen terechtkomen, bieden we ze een helpende hand. De laatste jaren is pijnlijk duidelijk geworden dat burgers zich door de overheid niet gezien, gehoord en geholpen voelen. Dat trekken we ons als UWV aan: als publieke dienstverlener vormen wij mede het gezicht van de overheid. Ons doel is dat mensen zich door UWV wél gezien, gehoord en geholpen voelen. We verbeteren en verbreden onze dienstverlening daarom op alle fronten.

1.1. Meer menselijke maat en maatwerk

We zijn ons er steeds meer van bewust geworden dat cliënten en werkgevers te vaak in de knel komen. Doordat UWV-organisatieonderdelen te weinig samenwerken, door de gevolgen van ingewikkelde wet- en regelgeving en doordat we nog de nodige slagen moeten doen om ons IT-landschap te moderniseren als we onze ambities willen realiseren. We hebben in onze strategie vastgelegd dat we de menselijke maat bewust meer gaan toepassen in onze dienstverlening en overgaan tot maatwerk als dat nodig is. Dat vereist ook dat we op een andere manier gaan kijken naar wat we doen en hoe we dat doen. We hebben daarom zorgvuldig in kaart gebracht welke route en processen cliënten en werkgevers dwars door onze organisatie afleggen en tegen welke knelpunten ze daarbij aanlopen. We onderscheiden daarbij vijf hoofdroutes die we bijeenbrengen in vijf integrale klantreizen: daarop gaan we in onze dienstverlening sturen.

We willen toe naar een dienstverlening die toegankelijker, begrijpelijker en passender is voor cliënten, werkgevers en gegevensafnemers. Het moet daarbij duidelijk zijn hoe ze in contact met ons kunnen komen en voor welke dienstverlening ze bij ons terechtkunnen. We streven er ook naar om cliënten, wanneer dat aan de orde is, 'warm' over te dragen aan andere publieke dienstverleners, zodat ze daar niet hun hele verhaal opnieuw hoeven te doen. Wanneer cliënten of werkgevers echt tussen wal en schip dreigen te raken door situaties waar ze zelf geen debet aan zijn, passen we maatwerk toe. We zijn ons ervan bewust dat een fout van UWV grote (financiële) gevolgen kan hebben voor onze cliënten, die daardoor mogelijk stress krijgen of hun vertrouwen in UWV of de overheid verliezen. We moedigen onze medewerkers daarom aan om fouten te signaleren, ze op te lossen en ervan te leren. Bij structurele fouten achterhalen we de oorzaken en proberen we onze systemen en processen zo te optimaliseren, vereenvoudigen of vernieuwen dat de kans op het maken van fouten verkleind wordt. Vaak blijkt er ook aanpassing van wet- en regelgeving nodig te zijn, dat kaarten we dan aan.

In 2023 hebben we belangrijke verdere stappen gezet om meer menselijke maat aan te brengen in onze dienstverlening. We zijn op de goede weg, maar er valt ook nog veel te doen. In hoeverre cliënten en werkgevers ervaren dat we meer de menselijke maat toepassen in onze dienstverlening, meten we met onze nieuwe Menselijke Maat Monitor.

Integraal verbeteren

Cliënten en werkgevers krijgen binnen UWV al snel te maken met meerdere organisatieonderdelen en personen, processen, wetten en regels. We willen dat mensen een drempelloze dienstverlening ervaren. Dat lukt vaak, maar niet altijd. De knelpunten die mensen ervaren, willen we oplossen. Dat doen we via de vijf integrale klantreizen: Ik zoek werk, Ik ben ziek/(deels) arbeidsongeschikt, Ik heb van jongs af aan een handicap, Ik zoek een werknemer en Ik moet iets regelen voor mijn werknemer. In de integrale klantreizen volgen we de principes van ons dienstverleningsconcept: we houden rekening met de persoonlijke situatie van cliënten en werkgevers en met wat ze kúnnen, we maken het hun zo gemakkelijk mogelijk om met ons te communiceren en zaken te regelen, we laten zien dat we alert zijn en ons richten op preventie, we werken zichtbaar samen met andere partijen en verwijzen door waar dat nodig is, en we gaan zorgvuldig en ethisch om met gegevens van cliënten en werkgevers. We starten met het onderzoeken en analyseren van ervaringen van cliënten en werkgevers. Vervolgens gaan we met een agile werkwijze aan de slag om oplossingen te vinden. Dat doen we in teams met vertegenwoordigers uit alle betrokken disciplines en organisatieonderdelen, samen met cliënten en/of werkgevers. De integrale klantreizen bevinden zich in verschillende fasen: bij drie hebben we in 2023 al belangrijke eerste verbeterpunten kunnen doorvoeren of experimenteren we met mogelijke verbetermaatregelen; bij de overige twee waren we eind 2023 nog bezig met de verdiepende analysefase.

Integrale klantreis Ik zoek werk

De integrale klantreis Ik zoek werk richt zich onze dienstverlening voor mensen die op zoek zijn naar een andere baan, werken aan hun re-integratie of een volgende stap in hun loopbaanontwikkeling willen zetten. Mensen met een WW-uitkering geven vooral aan dat ze onze dienstverlening als onvoldoende persoonlijk en op maat ervaren, met te weinig ruimte om zelf de regie te nemen, dat onze informatie niet duidelijk genoeg en moeilijk vindbaar is en dat ze

onvoldoende weten wat hen te wachten staat. In 2023 hebben we diverse maatregelen genomen om deze knelpunten voor een deel op te lossen:

- Elke WW-cliënt die persoonlijke dienstverlening van ons ontvangt, krijgt nu een adviseur werk toegewezen als vaste contactpersoon. Zo maken we de dienstverlening persoonlijker en toegankelijker.
- De adviseur werk bespreekt tijdens contactmomenten met de cliënt welke mogelijkheden er zijn om breder naar werk te zoeken. Tot voor kort werd hiervoor een aparte afspraak met de cliënt gemaakt. Met deze verbetering willen we onze kennis over de arbeidsmarkt nog beter benutten en cliënten vacatures kunnen bieden die beter passen bij hun persoonlijke situatie.
- Met cliënten die volledig werken maar door de hoogte van hun salaris ook recht hebben op een aanvullende WW-uitkering, maken we maatwerkafspraken over de sollicitatieplicht.
- Bij het bereiken van de maximale duur van de WW-uitkering houden we altijd een eindgesprek met de cliënt. We zorgen hiermee voor een zo soepel mogelijke overdracht naar vervolghulpverlening door bijvoorbeeld de gemeente.

In onze knelpuntenbrief hebben we er onder andere op gewezen dat het voor mensen die een nieuwe baan vinden en nog een kleine resterende WW-uitkering behouden, wettelijk niet mogelijk is om vrijwillig die uitkering stop te zetten. Zoiets valt moeilijk uit te leggen. Om hierin verandering aan te brengen is een wetswijziging nodig. Omdat zo'n traject lang duurt, voeren we gesprekken met het ministerie en waar nodig met externe partijen en cliëntenvertegenwoordigers om te bekijken of en hoe er in de tussentijd gedoogd kan worden dat mensen hun WW-uitkering altijd op eigen initiatief kunnen stopzetten.

Integrale klantreis Ik heb van jongs af aan een handicap

Bij de integrale klantreis Ik heb van jongs af aan een handicap zijn we als eerste aan de slag gegaan met knelpunten op twee gebieden. Cliënten hebben het gevoel dat ze tussen wal en schip belanden omdat de samenwerking tussen UWV en andere overheidsorganisaties niet drempelloos verloopt. Verder ervaren ze angst en onzekerheid bij de verrekening van inkomsten met hun uitkering. In het vierde kwartaal van 2023 zijn we gestart met drie pilots waarin we experimenteren met verbetermaatregelen.

- In een pilot met de gemeente Gorinchem experimenteren we met het 'warm' overdragen aan de gemeente van mensen die niet in aanmerking komen voor een Wajong-uitkering, zodat de gemeente kan zorgen voor passende dienstverlening op het gebied van participatie en inkomensondersteuning. Hiervoor vragen we de cliënt expliciet toestemming om zijn naam en contactgegevens met de gemeente te mogen delen. De eerste resultaten van de pilot zijn uiterlijk in het tweede kwartaal van 2024 zichtbaar.
- In Zuid-Limburg zijn we samen met scholen en gemeenten een pilot gestart om jonggehandicapten die nog op school zitten beter voor te lichten, zodat ze beter weten waar ze voor welke dienstverlening terechtkunnen en sneller de juiste ondersteuning krijgen. De eerste masterclass hierover voor professionals en ketenpartners is succesvol verlopen. Momenteel wordt gekeken hoe er landelijk opvolging gegeven kan worden aan dit initiatief. Verder hebben we een informatiepakket ontwikkeld dat is gedeeld met 80 professionals (scholen en gemeentes). Samen met jonggehandicapte scholieren zijn 2 online modules ontwikkeld die we in het eerste kwartaal van 2024 in gebruik nemen.
- In het derde kwartaal van 2023 zijn we in Hengelo en Apeldoorn een experiment gestart met vaste contactpersonen voor mensen met een Wajong-uitkering die te maken hebben met verrekening van inkomsten. Deze contactpersonen kunnen cliënten adviseren over de gevolgen die een verandering in inkomsten heeft voor hun financiële situatie. Ze maken hierbij gebruik van de Nibud-rekenhulp. We bekijken momenteel of en hoe we deze rekentool ook geschikt kunnen maken voor Wajongers (zie hierna, onder het kopje Verbetermaatregelen bij verrekenen van inkomsten arbeidsbeperkten). De rekentool kan op den duur ook worden ingezet voor cliënten met een WIA-, Ziektewet- of WAO-uitkering.
- Een vierde verbeterinitiatief is erop gericht om jonggehandicapten duidelijker inzicht te geven in voorzieningen en re-integratiemiddelen waarvan ze gebruik kunnen maken. Hiervoor werken we onder andere aan een nieuwe webpagina met betere en toegankelijkere informatie. We evalueren het prototype in de eerste helft van 2024 met Wajong-cliënten om erachter te komen of de nieuwe webpagina voldoet aan hun wensen.

Integrale klantreis Ik ben ziek/(deels) arbeidsongeschikt

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

- Mensen die een Ziektewet-uitkering ontvangen ervaren onduidelijkheid over wat hun te wachten staat gedurende de Ziektewet-periode. Om ze daarover goed te informeren en over welke informatie we van hen nodig hebben, beproeven we sinds 2023 een welkomstgesprek vlak na de ziekmelding. In het vierde kwartaal van 2023 en het eerste kwartaal van 2024 beproeven we ook een nieuwe werkwijze waarbij we cliënten van wie we verwachten dat ze langdurig ziek zullen blijven, uitnodigen voor een voorlichtingsgesprek. Tijdens dat gesprek schetsen we de verschillende scenario's en de effecten daarvan op hun inkomen, zodat ze niet meer verrast worden door een beslissing van UWV over hun recht op een uitkering. Samen met cliënten die mogelijk in aanmerking komen voor re-integratie brengen we in deze pilot belemmeringen en mogelijkheden voor hun re-integratie in beeld. Uit onderzoek onder cliënten blijkt dat ze daarnaast vooral behoefte hebben aan inzicht in komende afspraken, persoonlijke documenten en betaalspecificaties, op een overzichtelijke manier bij elkaar. In 2024 breiden we de bestaande UWV-app uit met deze functionaliteiten.
- Mensen die een WIA-uitkering aanvragen missen duidelijke informatie over het totale proces waarmee ze te maken krijgen, van de start van de WIA-aanvraag tot en met hun re-integratie of eventuele overdracht aan de gemeente.
    - Eind 2023 hebben we gewerkt aan nieuwe manieren om cliënten met een Ziektewet-uitkering beter te informeren over wat er wanneer en hoe gaat gebeuren als ze overgaan naar een WIA-uitkering. Deze gaan we vanaf het eerste kwartaal van 2024 testen onder cliënten. Zo bleek de brief waarmee we mensen erop attenderen dat ze een WIA-uitkering kunnen aanvragen vaak onverwacht te komen en daardoor stress te veroorzaken. We hebben de brief verbeterd: een korte, duidelijke tekst en ondersteunend beeld geven de cliënt

snel inzicht waar hij zich in het proces bevindt. In 2024 zullen we dergelijke beeldbrieven uitgebreider gaan gebruiken. Verder hebben we in 2023 een aangepaste service-call ontwikkeld waarmee we cliënten telefonisch gaan informeren dat en waarover er post van ons aankomt. Daarmee starten we half februari 2024 in een bescheiden pilot.
    - Alle mensen die een aanvraag voor een WIA-uitkering doen, lichten we telefonisch in over het WIA-proces en wijzen we op ons WIA-webinar. Wanneer duidelijk is dat de WIA-claimbeoordeling niet binnen de wettelijke termijn van acht weken kan plaatsvinden, attenderen we de cliënt telefonisch op de mogelijkheid om een WIA-voorschot aan te vragen. We hebben het voorschotproces al sterk verbeterd: zo kunnen we onze cliënten in de meeste gevallen al binnen twee weken na de service-call een voorschot toekennen. Daarnaast melden we sinds eind 2023 aan cliënten (en hun werkgevers) als ze ons ons bellen direct wat in hun regio de wachttijd is voor de WIA-beoordeling. De eerste berichten hierover zijn positief: er wordt minder frequent teruggebeld en ook al is het niet altijd een positieve boodschap, cliënten en werkgevers ervaren de duidelijkheid wel als prettig. In de periode dat cliënten op hun WIA-claimbeoordeling wachten, informeren we hen nu ook over de mogelijkheid om re-integratieactiviteiten te starten. Cliënten geven aan dat ze al onze service-calls in hoge mate waarderen. Ze zijn vooral positief over onze proactieve houding, duidelijkheid en uitleg. Door de persoonlijke benadering hebben ze minder het gevoel vergeten te zijn of op een zijspoor te zijn beland.
- Cliënten met een WIA- of Ziektewet-uitkering ervaren het als hinderlijk dat ze vaak te maken hebben met meerdere UWV-organisatieonderdelen, personen, wetten en regels. Om ervoor te zorgen dat cliënten tijdens de Ziektewet-periode direct door de juiste persoon geholpen worden met passende dienstverlening, zijn we in oktober 2023 gestart met een experiment op ons kantoor in Arnhem. Medewerkers van verschillende organisatieonderdelen met verschillende expertises werken daar in teamverband voor dezelfde groep cliënten. We meten daarbij steeds de client- en medewerkersbeleving en bieden ruimte om nieuwe initiatieven te ontplooien binnen dit experiment. De ontwikkelingen richting de vorming van sociaal-medische centra (zie paragraaf 1.3) worden in dit experiment meegenomen.
- Een vierde belangrijk pijnpunt is de financiële onzekerheid die mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering ervaren rond de verrekening van inkomsten naast hun uitkering. Hiervoor hebben we al verschillende verbeterinitiatieven in gang gezet (voor meer informatie zie verderop in deze paragraaf, onder het kopje Verbetermaatregelen bij verrekenen van inkomsten arbeidsbeperkten).

Persoonlijk en gemakkelijk contact

Wij willen dat mensen zich door UWV gezien, gehoord en geholpen voelen. Op steeds meer UWV-kantoren is er een host die mensen gastvrij ontvangt, hun vragen beantwoordt of direct contact legt met een medewerker die hen verder kan helpen. De host kan cliënten ook meenemen naar een huiselijk ingerichte kamer en in contact brengen met een expert van UWV. 91% van de cliënten ervaart de aanwezigheid van een host als waardevol; 94% van de cliënten is tevreden over de dienstverlening door de host. Het aantal locaties waar een host mensen ontvangt is in 2023 uitgebreid van 23 naar 32. Op 10 van deze locaties kan inmiddels gebruik worden gemaakt van beeldbellen. Hierbij verzorgt de host op verzoek van de cliënt een beeldbelverbinding, zodat de cliënt op een persoonlijke manier in gesprek kan met een expert. Uit de evaluatie bleek dat 86% van de cliënten die zonder afspraak de UWV-locatie bezoekt, zich daadwerkelijk geholpen voelt door de host.

Persoonlijker contact

Iedere maand nemen gemiddeld ruim 270.000 mensen contact op met UWV om een vraag te stellen. Met een digitaal overzicht van alle relevante cliëntgegevens, het Klantbeeld burger, konden onze klantadviseurs in 2023 84% van deze vragen direct afhandelen. Dit digitale overzicht bevat alle relevante informatie over contacten met de individuele cliënt, diens adres, arbeidsverleden en lopende uitkeringen (inclusief samenloop van uitkeringen). Het overzicht wordt nog met diverse gegevens uitgebreid. Eind februari 2024 komt volgens de planning ook het Klantbeeld werkgevers beschikbaar. Sinds begin mei 2023 ziet iedereen die door een klantadviseur wordt gebeld op het scherm van zijn telefoon het 088-nummer van UWV in plaats van een anoniem ‘onbekend nummer’. Hierdoor weet de cliënt dat UWV belt en zal hij ook meer geneigd zijn om de telefoon op te nemen.

In een proeftuin hebben we een nieuwe werkwijze beproefd waarbij klantadviseurs met een uitgebreider mandaat werken. Dit betekent dat ze meer vragen zelf kunnen afhandelen, bijvoorbeeld door zelf met UWV-deskundigen te schakelen, en alleen bij echt complexe vragen (multiproblematiek) de cliëntondersteuner hoeven in te schakelen. De cliëntondersteuner fungeert voor deze cliënten als vaste contactpersoon in de regio, schakelt snel met UWV-afdelingen en externe partijen en past waar nodig maatwerk toe. Gemiddeld over 2023 zijn er ongeveer 120 signalen per maand door de cliëntondersteuners opgepakt. 85% van de cliënten die zijn geholpen door een cliëntondersteuner geeft aan (zeer) tevreden te zijn over de ondersteuning. We hebben deze nieuwe werkwijze per 1 januari 2024 landelijk in gebruik genomen. Alle klantadviseurs die werknemersvragen beantwoorden, zijn in de loop van het jaar opgeleid in deze nieuwe manier van werken. Begin 2024 zijn we ook gestart met opleidingen voor klantadviseurs die werkgeversvragen beantwoorden; eind januari 2024 start de eerste groep met deze nieuwe manier van werken. Om inzicht te krijgen in hoeverre de cliënt zich echt gezien, gehoord en geholpen voelt, meten we de tevredenheid van cliënten met een applicatie waarmee ze direct feedback kunnen geven over het contact dat ze hebben gehad met een UWV-medewerker. Sinds juni ziet de medewerker via een persoonlijk ingericht dashboard wat zijn of haar mogelijke verbeterpunten zijn. Cliënten waarderen deze mogelijkheid om direct feedback te geven zeer.

Hulp bij geldzorgen

De schuldenproblematiek is al meerdere jaren een groot maatschappelijk probleem in Nederland. Als beginnende geldzorgen niet vroegtijdig gesignaleerd worden, dan kunnen deze uitmonden in (problematische) schulden. Schulden hebben grote gevolgen voor mensen. Zorgen over financiën leiden tot stress, waardoor mensen zich vaak geen raad meer weten. Mensen met schulden zijn minder goed in staat om te werken, werk te zoeken of scholing te volgen. Schulden kunnen daardoor belemmerend werken bij re-integratie en om mee te doen in de maatschappij. Verder vergroten schulden de kans dat mensen niet kunnen voldoen aan de verplichtingen die horen bij een uitkering. Dit alles vraagt om een maatschappelijk brede schuldenaanpak. Per 1 juli 2023 zijn zowel het minnelijke als het wettelijke schuldsaneringstraject ingekort van 36 naar 18 maanden. Dit zorgt ervoor dat burgers sneller schuldenvrij zijn en daardoor minder lang op het bestaansminimum hoeven te leven. In het verlengde daarvan kan UWV sinds 1 juli 2023 meewerken aan verkorte schuldsaneringstrajecten waarbij mensen met een schuld vrijwillig worden begeleid door een schuldhulpverlener.

Het tijdig signaleren van geldzorgen is belangrijk. Wanneer er snel hulp geboden wordt, dan kan een mogelijke schuldsituatie worden voorkomen. Met het UWV-brede programma Grip op schulden geven we invulling aan onze ambities. We proberen schulden bij UWV zo veel mogelijk te voorkomen en/of te beperken. De specialisten van ons Geldzorgenteam nemen contact op met mensen met schulden en nemen de tijd om hun verhaal aan te horen. Ze kunnen hen bijvoorbeeld actief wijzen op de mogelijkheid om een toeslag aan te vragen, aanbieden om hen door te verwijzen naar de gemeentelijke schuldhulpverlening of attenderen op de voedselbank. Verder passen we maatwerk toe bij het verrekenen van inkomsten van arbeidsbeperkten. In samenwerking met de Centrale Cliëntenraad hebben we onze website uitgebreid met een pagina met oplossingsgerichte informatie over schulden voor iedereen. We bevorderen dat onze medewerkers in hun contacten met cliënten signalen van financiële problemen herkennen, schuldenproblematiek bespreekbaar maken en die mensen in contact brengen met de specialisten van het UWV Geldzorgenteam. Om UWV-medewerkers zich bewust te laten worden van de rol die ze zelf (ongewild) kunnen hebben bij het ontstaan van armoede en schulden én bij het oplossen ervan, bracht de UWV Maatwerkplaats in 2023 het praktijkboek Eigen schuld dikke bult? uit. Dit staat vol met indringende praktijkverhalen van cliënten die in armoede en schulden terechtkwamen en hun ervaringen met UWV.

UWV-medewerkers hebben in 2023 ruim 8.000 keer cliënten doorverwezen naar het UWV Geldzorgenteam (in geheel 2022: bijna 4.300 keer). De stijging van het aantal meldingen houdt gelijke tred met de groeiende problematiek van onze cliënten en de aandacht voor het signaleren en doorverwijzen naar het Geldzorgenteam. Dit team is daarom in 2023 uitgebreid naar ruim 50 specialisten. Zij kunnen het merendeel van de cliënten helpen. In 162 situaties hebben ze gebruikgemaakt van de mogelijkheid om de cliënt 'warm' over te dragen aan de gemeente. Daarnaast wisselen we gegevens uit met andere overheidsinstanties en doen we met data-analyse onderzoek naar het ontstaan van schulden. Hierbij kijken we – wanneer nodig – naar aanpassingen van wet- en regelgeving.

Sinds april 2022 bieden we ook hulp aan werkgevers die in financiële problemen zijn geraakt mede doordat bij de definitieve vaststelling van de NOW-subsidie is geconstateerd dat ze die (deels) moeten terugbetalen. Hiervoor is een team met 6 klantadviseurs samengesteld dat wordt ingeschakeld bij een vermoeden van financiële problemen. Ze nemen dan proactief telefonisch contact op met de werkgever. Ze bieden een luisterend oor en zijn getraind op doorvragen, zodat duidelijk wordt wat de problemen zijn en wat nodig is om de werkgever te helpen. Bijvoorbeeld het treffen van een betalingsregeling of uitstel van betaling. Deze klantadviseurs werken nauw samen met alle UWV-afdelingen die bij de uitvoering van de NOW betrokken zijn en zoeken ook naar oplossingen in samenwerking met andere partijen zoals de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) en de Kamer van Koophandel. In de praktijk heeft het team steeds vaker contact met werkgevers met ernstige financiële problemen voor wie een betalingsregeling niet afdoende is en die daarom verzoeken om kwijtschelding van (een deel van) de NOW-schuld. In 2023 gebeurde dat circa 300 keer. Sinds eind 2022 kunnen de teamleden ook zelf deze verzoeken behandelen. Ze nemen dan contact op met de werkgever om uit te leggen wat UWV wel en niet kan en mag doen. Dat leidt er soms toe dat het verzoek om kwijtschelding wordt ingetrokken of dat de werkgever wordt gewezen op een mogelijke juridische oplossing. In het tweede tertaal van 2023 zagen we het aantal bedrijven dat failliet gaat of stopt iets stijgen. Dat resulteerde in meer hulpvragen bij het Geldzorgenteam voor werkgevers.

Uitbreiding UWV-app

Met de UWV-app kunnen mensen met een WW- of Ziektewet-uitkering altijd en overal, snel, veilig, gemakkelijk en zelfstandig over een aantal services beschikken en zaken digitaal regelen. In 2023 zijn twee nieuwe functionaliteiten toegevoegd aan de UWV-app. Mensen met een WW-uitkering kunnen nu via de app niet alleen hun inkomsten doorgeven, maar ook hun sollicitatieactiviteiten. Op het dashboard zien ze direct ook hoeveel sollicitatieactiviteiten ze nog moeten doorgeven. Ze kunnen via de app nu ook pushnotificaties instellen. Op dit moment zijn er twee beschikbaar: een herinnering om het inkomstenopgaveformulier in te vullen en een melding dat de inkomsten bekend zijn. In 2023 maakten maandelijks gemiddeld 156.000 cliënten gebruik van de UWV-app; de gemiddelde waardering is 4,5 op een schaal van 5. Het aandeel WW-cliënten dat de UWV-app gebruikt om hun inkomsten door te geven, is gestegen van 14% in januari naar 25% in december 2023.

Maatwerk

We spannen ons dagelijks in om bijna 1,2 miljoen mensen perspectief op werk en inkomen te bieden. Dit lukt alleen door met standaarden, processen en protocollen te werken. In de regel gaat dit goed en krijgen mensen de dienstverlening waar ze recht op hebben. Er doen zich echter altijd situaties voor waarin de standaard niet volstaat of

waarvoor zelfs niets is voorgeschreven. We willen dat mensen dan niet van het kastje naar de muur worden gestuurd of tussen wal en schip vallen. Er is dan maatwerk nodig. Maatwerk begint met wat we 'professionele buikpijn' noemen: het gevoel bij UWV-medewerkers dat er iets niet klopt of dat iets zo toch niet de bedoeling kan zijn. We moedigen onze medewerkers aan om in dergelijke gevallen samen met hun collega's binnen de grenzen van de wet naar een goed gemotiveerde maatwerkoplossing te zoeken. Ze kunnen daarbij gebruikmaken van het handvest waarin we begin 2022 onze visie op maatwerk hebben vastgelegd en de handreiking waarin de kaders voor het toepassen van maatwerk zijn beschreven. De materiewetten die we uitvoeren zijn vaak erg complex en tot in detail geregeld. Ze bieden daardoor weinig ruimte. Wanneer handelen naar de strikte letter van de wet tot onbedoelde effecten leidt die tegen de geest van de wet indruisen, maken we zo veel mogelijk gebruik van de juridische mogelijkheden van de beginselen van behoorlijk bestuur zoals die zijn benoemd in de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Maatwerkplaats

Als het niet lukt om samen met collega's een oplossing te vinden, kunnen medewerkers een beroep doen op de landelijke Maatwerkplaats of een van de regionale Maatwerkplaatsen. Daar zoeken medewerkers van alle disciplines die betrokken zijn bij de kwestie gezamenlijk naar een oplossing die zowel recht doet aan de belangen van de cliënt als aan de bedoeling van de wet- en regelgeving. Op deze manier bieden we meer mensen die door de standaardprocedures tussen wal en schip dreigen te vallen dienstverlening op maat en leren we zelf van de opgedane inzichten.

Praktijksignalen vormen de opmaat voor structurele verbeteringen. Elke twee weken komen medewerkers uit alle geledingen van onze organisatie bij elkaar om vanuit verschillende disciplines, expertises en ervaringen signalen te bespreken die op structurele problemen wijzen. Ze onderzoeken zo'n probleem verder en betrekken er de juiste partijen bij om gezamenlijk een structurele oplossing te vinden. Dat kunnen ook externe partijen zijn zoals het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) of ketenpartners zoals de Belastingdienst.

Zoeken naar structurele oplossingen

Bij de Maatwerkplaats viel op dat er steeds meer situaties werden aangekaart over cliënten die UWV om ondersteuning richting werk vragen en dan te horen krijgen dat UWV hun die ondersteuning volgens de wet niet mag bieden. Het gaat dan om mensen die een WIA/IVA-uitkering krijgen omdat bij de sociaal-medische beoordeling is vastgesteld dat ze volledig arbeidsongeschikt zijn bevonden en mensen met een Wajong-uitkering bij wie is vastgesteld dat ze duurzaam geen arbeidsvermogen hebben. We hebben dit bij het ministerie van SZW aangekaart. Het ministerie heeft vervolgens besloten om, bij wijze van experiment, vanaf 22 april 2023 te gedogen dat we ook deze groepen re-integratiedienstverlening bieden, waarbij voor hen geen re-integratieverplichtingen gelden. Inmiddels is deze gedoogconstructie geregeld via een gezamenlijk uitgewerkte algemene maatregel van bestuur.

Signalen vanuit de Maatwerkplaats over structurele knelpunten waren ook een belangrijke bron voor onze knelpuntenbrief 2023 (zie paragraaf 3.2, onder het kopje Dilemma's en knelpunten).

Verbetermaatregelen bij verrekenen van inkomsten arbeidsbeperkten

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

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

- Na een geslaagde pilot weten we dat we met een signaal uit de polisadministratie sneller WIA- en Wajong-cliënten met sterk wisselende inkomsten kunnen identificeren die te maken hebben met een vaste, langlopende verrekencyclus. Wanneer de uitkeringsdeskundige op basis van het signaal uit de polisadministratie ziet dat de verwachte inkomsten afwijken van de daadwerkelijke inkomsten, dan kan deze snel proactief met de cliënt schakelen om te bespreken of de hoogte van de uitkering of de verrekencyclus tussentijds moet worden aangepast. In het vierde kwartaal van 2023 zijn we gestart met de voorbereidingen voor de landelijke implementatie van die werkwijze het derde kwartaal van 2024.
- Om te bereiken dat medewerkers zich beter kunnen verplaatsen in de situatie van mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering en in wat er op je af komt als je naast je uitkering wilt gaan werken en te maken krijgt met verrekenen, hebben we in 2022 de serious game Ervaar UWV in de schoenen van Rosa ontwikkeld en getest. Begin maart zijn we gestart met de landelijke uitrol. We verwachten dat de game nog voor de zomer van 2024 beschikbaar is voor alle medewerkers die dienstverlening verzorgen voor mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Ook steeds meer andere medewerkers kunnen de game spelen.
- Om cliënten met een arbeidsongeschiktheidsuitkering beter te kunnen informeren en sneller duidelijkheid te kunnen geven over hun inkomen is het belangrijk dat alle informatie over een cliënt die ergens bij UWV binnenkomt en die

van invloed kan zijn op de hoogte van diens uitkering, automatisch terechtkomt bij alle relevante organisatieonderdelen. We werken aan een signaleringsfunctie en een werkwijze hiervoor.
- Een van de pijnpunten die cliënten met een arbeidsgeschiktheidsuitkering ervaren als ze zich oriënteren om te gaan werken, is dat alle relevante informatie niet op één plek vindbaar is en dat ze de informatie onduidelijk vinden. In het vierde kwartaal van 2023 hebben we een prototype gemaakt en getest van een webpagina waar alle informatie over werken naast een arbeidsongeschiktheidsuitkering samenkomt en duidelijk wordt uitgelegd in woord en beeld.
- Als een cliënt gaat werken naast zijn Wajong- of WIA-uitkering (of meer of minder gaat werken), wil hij ook weten wat dit betekent voor zijn besteedbaar inkomen. De huidige rekentool van UWV geeft hierop geen antwoord. We streven er daarom naar om deze cliënten meer duidelijkheid te geven over hun totale inkomsten en over de mogelijke gevolgen van inkomsten voor hun financiële situatie. Hiervoor willen we de Nibud-tool Uitkeringnaarwerkberekenaar in onze dienstverlening opnemen. Deze tool is ontworpen om cliënten inzicht te geven in wisselende inkomsten naast hun uitkering, zoals diverse toeslagen van de Belastingdienst. We onderzoeken op dit moment of we de tool samen met het Nibud kunnen uitbreiden en hoe de tool het beste kan worden opgenomen in onze dienstverlening.

Niet alleen bij cliënten met een arbeidsongeschiktheidsuitkering die in loondienst werken, maar ook bij cliënten die als zelfstandige werken ontstaan door de huidige manier van verrekenen (hoge) vorderingen en nabetalingen. Waarschijnlijk zijn de onzekerheid en onduidelijkheid bij deze groep nog groter, omdat de inkomsten maar één keer per jaar (na afloop van het kalenderjaar) aan de hand van de belastinggegevens vastgesteld kunnen worden. Het is voor een zelfstandige heel moeilijk om voorafgaand aan het jaar de verwachte inkomsten als zelfstandige goed in te schatten. Om hier beter zicht op te krijgen, hebben we onder deze zelfstandigen een kleinschalig vooronderzoek gedaan om te zien welk effect het heeft als we deze groep halverwege het jaar (dus halverwege de verrekencyclus) proactief benaderen en vragen om hun inkomsten tot dan toe. Op basis van de uitkomsten gaan we nu een implementatieplan opstellen.

Van geschilbeslechter naar probleemoplosser

Mensen die bezwaar indienen tegen een beslissing, bevinden zich meestal in een ingewikkelde situatie vol onzekerheden. Ze hebben vaak ook al een heel traject bij UWV achter de rug. Ze verlangen een zorgvuldige behandeling van hun bezwaar en willen dat er nog eens goed, eerlijk en onafhankelijk naar hun situatie gekeken wordt, zodat ze weten waar ze aan toe zijn en krijgen waar ze recht op hebben. In 2022 zijn we begonnen om in onze bezwaarprocedure de beweging te maken van geschilbeslechter naar probleemoplosser. Ons doel is dat ook mensen die het niet eens zijn met een beslissing van UWV zich door ons gezien, gehoord en geholpen voelen. We willen hen beter helpen en recht doen aan hun situatie. Hiervoor is het nodig dat we:
- meer tijd en ruimte nemen om een brede analyse van de situatie van de cliënt te maken;
- meer tijd en aandacht besteden aan specifieke doelgroepen en waar nodig nazorg bieden;
- meer tijd reserveren voor complexe (juridische) vraagstukken en/of schrijnende situaties.

We hebben ons bezwaarreglement, waarin de spelregels staan waaraan mensen ons mogen houden, aangepast. Vooruitlopend op initiatieven om de Algemene wet bestuursrecht burgervriendelijker te maken, benoemen we in het vernieuwde reglement expliciet dat we streven naar een zo informeel mogelijke afhandeling van bezwaarschriften. Dit zijn de twee belangrijkste aanpassingen:
- We spreken af dat we binnen vijf werkdagen contact opnemen met de cliënt.
- We gaan op een andere manier met verschoonbaarheid om als iemand te laat een bezwaarschrift indient. Dit houdt in dat we sinds juli 2023 de cliënt altijd horen en de ontvankelijkheid van een bezwaar wegens een termijnoverschrijding minder streng toetsen. Uiteraard nemen we de wet als vertrekpunt. Als iemand echt te laat is en geen goede reden heeft, ontkomen we er niet aan om het bezwaar niet-ontvankelijk te verklaren. We nemen nu echter eerder aan dan voorheen dat er een goede reden was om niet op tijd bezwaar te maken.

Ook bij beroeps- en hogerberoepszaken onderzoeken we expliciet of we de juridische ruimte maximaal benutten. We proberen waar mogelijk te vermijden dat mensen in procedures met UWV verwikkeld raken en streven naar het best mogelijke rechtmatige besluit. Wij zoeken daarbij actief de samenwerking met de rechtshulpverleners.

Maatwerk in bijzondere situaties

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

Herstelactie voor cliënten met inkomsten naast een arbeidsongeschiktheidsuitkering

Uit onderzoek na een intern signaal is gebleken dat tussen maart 2020 en maart 2023 een automatisch signaal dat moet worden afgegeven zodra in de polisadministratie inkomsten van mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering worden geregistreerd, niet alle soorten inkomsten heeft gemeld bij onze medewerkers die de uitkeringen verzorgen. Hierdoor hebben we bij nader inzien ten onrechte boetes opgelegd aan cliënten. Zij hadden weliswaar hun inkomsten niet doorgegeven, maar hun inkomstengegevens waren wel bij ons bekend omdat ze in de polisadministratie stonden. De fout is na het ontdekken ervan hersteld, waardoor uitkeringsdeskundigen sinds maart 2023 bij alle soorten inkomsten weer een signaal krijgen zodat ze die kunnen verrekenen met de uitkering. We hebben in september 2023 besloten de 5.000 ten onrechte opgelegde boetes terug te betalen. Het gaat om een bedrag van in totaal € 6,8 miljoen.

In januari 2024 is de herstelactie gestart. We bellen alle betrokken cliënten om hen in te lichten en sturen hun een brief. Wanneer cliënten door de boete in de problemen zijn gekomen, zullen we samen met hen naar een oplossing zoeken.

Aanvullende dienstverlening voor WW-uitkeringsgerechtigden met mogelijk recht op Toeslagenwet-uitkering

In onze dienstverlening hebben we sinds eind oktober 2022 geregeld dat uitkeringsgerechtigden die een digitale WW-aanvraag doen, een gecombineerde WW-Toeslagenwet-aanvraag invullen als blijkt dat hun dagloon onder het sociaal minimum zit. In de zomer van 2023 bleek echter dat een deel van de doelgroep ten onrechte niet naar de gecombineerde aanvraag is doorgeleid. Deze cliënten hebben de Toeslagenwet-uitkering later ook niet zelf aangevraagd. In augustus 2023 is een aanpassing in het aanvraagproces gedaan waardoor de doelgroep sindsdien weer naar de aanvraag voor een Toeslagenwet-uitkering geleid wordt. Om te voorkomen dat cliënten als gevolg van het uitblijven van de automatische doorleiding naar de gecombineerde aanvraag onder het sociaal minimum leven, hebben we ervoor gekozen om WW-cliënten uit de gemiste groep die daarvoor in aanmerking komen, aanvullende dienstverlening te bieden. We hebben de aanvragen van 38.000 mensen opnieuw beoordeeld; 7.200 van hen bleken mogelijk recht op een Toeslagenwet-uitkering te hebben. We hebben hen gebeld om vast te stellen of dit recht er inderdaad is, en zo ja, hen geadviseerd alsnog een aanvraag voor een Toeslagenwet-uitkering in te dienen. Om nadelige consequenties van een nabetaling voor andere regelingen (zoals huur- en zorgtoeslag) te voorkomen, hebben we hun een budgetcoach aangeboden die de financiële gevolgen voor hen kan berekenen. Medio februari 2024 onderzoeken we hoeveel cliënten daadwerkelijk alsnog een Toeslagenwet-uitkering in aanvulling op hun WW-uitkering hebben aangevraagd en hoeveel van hen deze alsnog hebben ontvangen.

Vereenvoudiging voor cliënten in het buitenland

Mensen die in het buitenland een arbeidsongeschiktheidsuitkering ontvangen, moeten ieder jaar met een formulier verklaren dat ze nog in leven zijn. Dit formulier moeten ze binnen zes weken ingevuld retourneren. Omdat we willen handelen vanuit vertrouwen en het mensen niet onnodig moeilijk willen maken, hebben we de controlevoorschriften gewijzigd. Sinds eind juli 2023 vragen we uitkeringsgerechtigden in het buitenland om een kopie van hun identiteitsbewijs toe te voegen aan hun verklaring van in leven zijn. Dit betekent dat ze niet langer (ver) hoeven te reizen naar de Nederlandse ambassade of een kantoor van de instantie die in hun woonland de arbeidsongeschiktheidswetten uitvoert, om daar het formulier te laten ondertekenen of te voorzien van een stempel. Met deze wijziging maken we het eenvoudiger voor de cliënt om aan hun verplichting te voldoen.

Met de Poolse uitkeringsinstantie ZUS hebben we in 2023 afgesproken om voortaan gegevens uit te wisselen, zodat we kunnen nagegaan of personen die een uitkering van UWV ontvangen en in Polen wonen, nog wel in leven zijn. In juli hebben we de eerste gegevens aan ZUS geleverd. In augustus ontvingen we gegevens vanuit Polen. Daaruit is naar voren gekomen dat er twee cliënten waren overleden van wie de uitkering nog niet was stopgezet; dat is alsnog gedaan. We treffen nu acties om deze gegevens maandelijks geautomatiseerd met Polen uit te wisselen. We onderzoeken bovendien de mogelijkheden om ook met andere landen deze gegevens uit te wisselen.

Coulance voor uitkeringsgerechtigden na aardbevingen

Begin februari 2023 werden Turkije en Syrië opgeschrikt door een reeks heftige aardbevingen. In overleg met het ministerie van SZW is besloten dat alle Turkse en Syrische WW-gerechtigden tussen 14 februari en 1 juli met behoud van hun uitkering een maand naar familieleden en andere naasten konden afreizen om hen bij te staan.

In de 11 getroffen Turkse provincies ontvangen 247 mensen een arbeidsongeschiktheidsuitkering van UWV (in Syrië hebben we geen cliënten met een arbeidsongeschiktheidsuitkering). Zoals hierboven beschreven, sturen we die cliënten jaarlijks een formulier waarmee ze moeten verklaren dat ze nog in leven zijn. Omdat het postverkeer door de aardbeving ernstig was ontregeld, hebben we besloten om gedurende een periode van drie maanden de uitkeringen niet te schorsen als we geen reactie zouden krijgen. Intussen hebben UWV-medewerkers geprobeerd deze cliënten wel op alle mogelijke manieren te bereiken, onder andere telefonisch en via social media. Half juni konden we vaststellen dat we met alle cliënten in het rampgebied contact hadden gehad en dat ze dus allen nog in leven waren. Omdat er ook weer reguliere postcommunicatie mogelijk was, hebben we het reguliere werkproces half juni hervat. Gedurende de periode waarin we een aangepast proces volgden, hebben we 11 uitkeringen doorbetaald die anders geschorst zouden zijn. Verder hebben we in 3 gevallen maatwerk toegepast door een voorschot te verstrekken.

Op 8 september 2023 werd Marokko opgeschrikt door een ernstige aardbeving. Hierna is besloten dat Marokkaanse WW-gerechtigden een maand lang met behoud van hun uitkering in Marokko konden verblijven om familieleden en andere naasten bij te staan. Mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering die in Marokko wonen kregen ook drie maanden de tijd voor het indienen van een verklaring dat ze in leven zijn.

Menselijke Maat Monitor

Als we meer rekening willen houden met de persoonlijke situatie en de behoeften van cliënten en werkgevers, dan is het belangrijk dat we goed naar hen luisteren om erachter te komen wat hun positieve en minder positieve ervaringen met onze dienstverlening zijn. We hebben voor dat doel samen met cliënten en werkgevers een nieuwe monitor ontwikkeld, de Menselijke Maat Monitor. Hiermee meten we halfjaarlijks langs verschillende dimensies hoe cliënten en werkgevers de menselijke maat in onze dienstverlening ervaren. De uitkomsten gebruiken we om onze dienstverlening en processen waar nodig verder aan te passen.

Na een eerste meting in het voorjaar van 2023 hebben we in de periode september– oktober het onderzoek voor de tweede keer gedaan. Voor dit tweede onderzoek hebben we ruim 100.000 uitkeringsgerechtigden en werkgevers benaderd; 7% heeft meegedaan. Uit de twee metingen blijkt dat gemiddeld 56% van de cliënten en 45% van de werkgevers die hebben gereageerd in (zeer) sterke mate de menselijke maat hebben ervaren in onze dienstverlening. Gedetailleerde informatie over de uitkomsten is te vinden in deel 2 van dit jaarverslag, paragraaf 1.1 en in de tabellen in de paragraaf Kwalitatieve prestatie-indicatoren.

De Menselijke Maat Monitor geeft ook inzicht in de verschillen in hoe specifieke klantgroepen de menselijke maat ervaren en in de verschillen daarbij tussen de verschillende integrale klantreizen die cliënten en werkgevers bij UWV doorlopen. Hieruit blijkt dat cliënten jonger dan 35 jaar en werkgevers met minder dan tien werknemers de menselijke maat substantieel minder vaak ervaren. Ook blijkt dat cliënten die meerdere integrale klantreizen doorlopen (bijvoorbeeld zowel Ik heb van jongs af aan een handicap als Ik ben ziek/(deels) arbeidsongeschikt) de menselijke maat minder vaak (zeer) sterk ervaren.

De Menselijke Maat Monitor geeft daarnaast inzicht in de scores op vier dimensies die bepalend zijn voor de mate waarin cliënten en werkgevers de menselijke maat ervaren. Dit zijn UWV ziet mij als mens, UWV is redelijk, UWV helpt en UWV houdt het simpel. Dit geeft de organisatie verder richting om de dienstverlening te verbeteren.

Enkele ervaringen met de menselijke maat

Ter illustratie volgen hier enkele reacties van cliënten en werkgevers uit de Menselijke Maat Monitor:

WIA-uitkeringsgerechtigde: 'Mij werd hulp aangeboden om doelen te realiseren waarvan ik aangaf dat ze mij belangrijk toeschenen en er werd erg goed en begripvol naar mij geluisterd. Het advies dat mij gegeven werd was daarmee goed op mijn situatie afgestemd en maakte dat ik mij gehoord en gezien voelde. Ik had daar echt baat bij en het hielp me verder.'

Werkgever: 'De ontvangen brief. Onpersoonlijk, en dreigend, terwijl dit via een simpel telefoontje of mailtje op te lossen was (door het UWV zelf).'

Ziektewet-uitkeringsgerechtigde: 'Het proces van de aanvragen is onduidelijk, dit zorgt dat je zelf de regie niet goed in handen hebt. Daarbij komt dat als je ziek bent concentratie, overzicht houden juist moeilijk is.'

Werkgever: 'Ze zorgden dat ik nog voor mijn vakantie antwoord had op een vraag en hielden rekening met de termijn waarin ik kon reageren zodat dit niet verliep in de vakantie.'

Doordat dit de eerste metingen zijn en er geen vergelijkingsmateriaal is, kunnen we nog niet aangeven of de scores goed zijn. We hebben de tevredenheid van uitkeringsgerechtigden en werkgevers over onze dienstverlening in het laatste kwartaal van 2023 voor de laatste keer uitgebreid gemeten met onze Klantgerichtheidsmonitor. We melden de belangrijkste resultaten in deel 2 van dit jaarverslag, in paragraaf 1.1 onder het kopje Klanttevredenheid. Omdat de Menselijke Maat Monitor ook inzicht in klanttevredenheid geeft, stoppen we met ingang van 2024 met de Klantgerichtheidsmonitor.

1.2. Intensivering werkzoekenden- en werkgeversdienstverlening

We ondersteunen mensen bij het vinden van passend werk. Werkgevers hebben grote moeite om hun vacatures te vervullen. Tegelijkertijd maken ze nog onvoldoende gebruik van het aanwezige onbenut arbeidspotentieel. We ondersteunen werkgevers bij het vinden en behouden van geschikt (te maken) personeel. Daarbij vragen we extra aandacht voor mensen met een arbeidsbeperking en andere werkzoekenden die minder makkelijk werk vinden. We hebben in onze dienstverlening steeds meer aandacht voor het voorkomen van baanverlies en de begeleiding van werk naar werk.

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

Het is een publiek belang dat de matching tussen vraag en aanbod op de arbeidsmarkt optimaal is, zeker gezien de structurele krapte op de arbeidsmarkt. Daarom investeren we ook in de doorontwikkeling van onze bemiddelingsservice. Hiermee willen we kandidaten op basis van hun skills straks beter kunnen matchen met vacatures en ook meer duidelijk maken in welk opzicht hun skills niet aansluiten bij de in een vacature gevraagde skills. In 2023 hebben we de aanbesteding voor de bemiddelingsservice afgerond en is de technische en functionele voorbereiding van

de implementatie gestart. De integratie van de bemiddelingsservice in ons bestaande ICT-landschap is complex en wordt daarom in fases uitgevoerd.

Samenwerking in Werkcentra

Het demissionaire kabinet heeft de ambitie om een arbeidsmarktinfrastructuur in te richten waarin niemand verdwaalt en iedereen die dat nodig heeft bij één loket terechtkan voor tijdige passende ondersteuning. Wij delen die ambitie van harte. Om de mismatch en de krapte op de arbeidsmarkt op te lossen, is het nodig dat publieke en private partijen hun krachten bundelen en samenwerken. We zetten ons, samen met onze partners, in voor het realiseren van één Werkcentrum per arbeidsmarktregio. Hiermee bouwen we voort op wat we nu al samen doen in de regionale mobiliteitsteams. In het Werkcentrum werken UWV en gemeenten op locatie en/of online samen met regionale partners zoals onderwijsinstellingen, vakbonden en werkgeversorganisaties. Het Werkcentrum is voor alle burgers en bedrijven die daaraan behoefte hebben het loket waar ze terechtkunnen voor hulp op het gebied van werk, scholing, ontwikkeling en hulp bij schulden. De Leerwerkloketten, het loket van de regionale Werkgeversservicepunten en de huidige regionale mobiliteitsteams zijn onderdeel van het Werkcentrum. In veel regio's wordt al concreet invulling gegeven aan deze samenwerking. Er zijn inmiddels verschillende Werkcentra in verschillende stadia van ontwikkeling operationeel in Amersfoort, Groningen, Maastricht, Rotterdam, Eindhoven, Den Bosch, Apeldoorn en Amsterdam. We verwachten dat in 2024 in meer regio's een Werkcentrum zal worden geopend. Iedere regio kent zijn eigen tempo en dynamiek.

Begin 2023 zijn, op initiatief van het ministerie van SZW, binnen het programma Hervorming arbeidsmarktinfrastructuur verschillende werkgroepen van start gegaan die onder andere de voor de regionale Werkcentra benodigde governance en wet- en regelgeving voorbereiden. In de periode van november 2023 tot en met april 2024 rondt het ministerie van SZW de beleidsvoorbereiding af voor het programma. Dit moet leiden tot een brief aan de Tweede Kamer en een wetsontwerp voor internetconsultatie. Doel is dat de wetswijzigingen per 1 januari 2026 ingaan, zodat verder structureel invulling gegeven kan worden aan één Werkcentrum per arbeidsmarktregio, waar iedereen voor hulp terechtkan: werkzoekenden met of zonder uitkering, mensen die van baan willen wisselen en werkgevers die op zoek zijn naar duurzaam inzetbaar personeel.

Werkgeversdienstverlening

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

We beproeven in drie regio's verschillende manieren om de regionale Werkgeversservicepunten beter zichtbaar en vindbaar te maken. Het Werkgeversservicepunt in regio Flevoland/Zwolle maakt vlogs om zijn dienstverlening voor het voetlicht te brengen. Het Werkgeversservicepunt in regio Noord/Midden-Limburg informeert werkgevers met brochures en flyers over de dienstverlening van UWV en het Werkgeversservicepunt in regio West-Brabant/Zeeland licht zijn dienstverlening toe met presentaties tijdens (netwerk)bijeenkomsten. We evalueren deze pilots in het eerste kwartaal van 2024.

Werkzoekendendienstverlening

Werkzoekenden stimuleren we om breder te zoeken en om zich te oriënteren op kansrijke beroepen en de mogelijkheden van om- en bijscholing om duurzamer aan het werk te komen. We wijzen hen daarnaast met webinars op de mogelijkheden binnen een specifieke sector. Het is belangrijk dat we mensen met arbeidsvermogen die nog niet of nog niet volledig naar vermogen aan het werk zijn (het onbenut talent) met inzet van middelen en instrumenten motiveren om (meer uren) aan het werk te gaan en naar werk te begeleiden. We publiceren regelmatig overzichten met kansrijke beroepen en op onze inspiratieplatforms Jouw loopbaan, jouw weg en Meedoen publiceren we praktische tips en inspirerende verhalen van en voor respectievelijk werkzoekenden en mensen met een arbeidsbeperking en arbeidsvermogen.

Sollicitatiescan

Een WW-uitkeringsgerechtigde heeft in principe de plicht om vier keer per vier weken te solliciteren. De sollicitatiescan biedt ons inzicht in de sollicitatieactiviteiten van WW-uitkeringsgerechtigden en de effectiviteit daarvan. Op basis van de inzichten kunnen we mensen uitnodigen voor een gesprek en extra ondersteuning bieden bij hun zoektocht naar werk. Zo is de sollicitatiescan, die oorspronkelijk is ontwikkeld vanuit handhavingsoverwegingen, inmiddels een hulpmiddel in onze dienstverlening aan werkzoekenden.

Maatwerkscan
UWV en de gemeente Den Haag hebben de zogeheten Maatwerkscan ontwikkeld. De Maatwerkscan berekent hoe groot de kans is dat een WW-cliënt naar de bijstand doorstroomt. Hierdoor is het mogelijk 85% van de potentiële doorstromers al tijdens de WW-periode duidelijk in beeld te krijgen. Deze mensen hebben extra ondersteuning nodig om duurzaam aan het werk te gaan. UWV en de gemeente nemen snel contact met hen op om gezamenlijk dienstverlening op maat te bieden. De Maatwerkscan is in gebruik genomen in Den Haag, nadat we daarvoor een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB) hadden gedaan. We zijn bezig met de voorbereidingen voor een landelijke GEB om te bepalen of we de scan landelijk kunnen gaan gebruiken.

Leven Lang Ontwikkelen

Met de strategie Leven Lang Ontwikkelen (LLO) wil het kabinet mensen stimuleren om de regie van hun eigen loopbaan in handen te nemen, door zich continu te ontwikkelen en daarbij aan te sluiten op de veranderende eisen vanuit de arbeidsmarkt. Alle werkzoekenden en werkenden kunnen voor loopbaan- en scholingsadvies terecht bij de Leerwerkloketten, een samenwerkingsverband van regionale opleidingscentra (roc's), gemeenten en UWV. De Leerwerkloketten maken ook deel uit van de regionale Werkcentra. Om hun kansen op de arbeidsmarkt te vergroten, kunnen WW-gerechtigden met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt sinds medio 2018 gebruikmaken van het scholingsbudget WW. Jaarlijks krijgen we hiervoor een budget van € 14 miljoen (inclusief € 0,9 miljoen voor uitvoeringskosten). Er worden vooral opleidingen bekostigd in de transport en logistiek, techniek en bouw, zorg, ICT en pedagogische beroepen. Ook voor mensen met een arbeidsongeschiktheids- of Ziektewet-uitkering zetten we scholing in om hen duurzaam naar werk te begeleiden. Tot eind 2023 konden alle werkenden en werkzoekenden jaarlijks een STAP-subsidie aanvragen (zie hieronder, onder het kopje STAP-budget). In de arbeidsmarktregio's werken we samen met onderwijsinstellingen, zowel publiek als privaat, om de aansluiting tussen arbeidsmarkt en onderwijs te verbeteren en samenwerking binnen LLO te stimuleren. Samen met de MBO Raad en SBB-willen we de dienstverlening aan werkenden en werkzoekenden optimaliseren door passende scholingsmogelijkheden te bieden. Daarvoor delen we ervaringen en uitdagingen in de samenwerking tussen onderwijs en arbeidsmarktennissessies en wisselen we best practices uit.

STAP-budget
Sinds 1 maart 2022 konden alle werkenden en werkzoekenden gebruikmaken van het Stimulering arbeidsmarktpositie-(STAP-)budget. Dit was een leer- en ontwikkelbudget van maximaal € 1.000 dat mensen konden aanvragen voor het volgen van een training, cursus of opleiding om hun positie op de arbeidsmarkt te verbeteren. Voor 2023 was in eerste instantie € 170 miljoen beschikbaar, € 34 miljoen voor elk van de vijf aanvraagtijdvakken. Eind april maakte het kabinet bekend de STAP-regeling per 2024 te beëindigen. Voor de aanvraagperiode van 3 juli werd het budget verlaagd van € 34 miljoen naar € 20 miljoen. Bij deze ronde kon voor het eerst ook budget worden aangevraagd voor vervolgjaren van een meerjarige scholing. Voor de aanvraagperiodes van september en november werd het budget verder verlaagd naar € 10 miljoen per aanvraagperiode. Bovendien kon het STAP-budget alleen gebruikt worden voor door het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) erkende scholing.

In 2023 hebben in totaal ruim 121.000 mensen STAP-budget ontvangen voor 11.000 opleidingen, verdeeld over 1.190 publieke en private opleiders. Duidelijk is dat een brede groep gebruikgemaakt heeft van het STAP-budget. Zo had meer dan de helft van de aanvragers van deze rondes maximaal een mbo 4-opleiding. Ruim de helft (56%) van de aanvragers wilde zich met het STAP-budget bijscholen om het huidige werk beter te kunnen doen, 44% wilde zich omscholen om ander werk te kunnen doen. Bijna een kwart (24%) werkte in de zorg.

In 2024 en eventueel 2025 worden alle subsidies vastgesteld en vinden waar nodig nog terugvorderingen plaats. Om ervoor te zorgen dat opleiders de verplichtingen uit de regeling nakomen, is in samenwerking met het ministerie van SZW en de Toetsingskamer STAP een handhavingsladder opgesteld.

Persoonlijke dienstverlening werkt

Uit de effectmeting van onze WW-dienstverlening blijkt dat WW-gerechtigden zich meer gezien, gehoord en geholpen voelen bij de inzet van persoonlijke dienstverlening. Het onderzoek bevestigt dat er een grote behoefte is aan persoonlijke dienstverlening op maat. De persoonlijke dienstverlening is bewezen effectief: elke extra hierin geïnvesteerde euro betaalt zich ruim twee keer uit doordat het beroep op de WW erdoor afneemt. We spreken op dit ogenblik met het ministerie van SZW over hoe we welke adviezen uit het eindrapport van de effectmeting kunnen verwerken in onze WW-dienstverlening. Het gaat hierbij onder andere over het beschikbaar stellen van een re-integratiebudget voor WW-uitkeringsgerechtigden. Sinds eind november 2022 loopt er een pilot waarbij mensen met een WW-uitkering die zich ziek melden, blijvend actieve re-integratiedienstverlening ontvangen (zie paragraaf 1.3, onder het kopje Sterkere inzet op re-integratie vanuit de Ziektewet). Verder hebben we ervoor gezorgd dat iedere WW-uitkeringsgerechtigde nu een vaste contactpersoon heeft en dat we in een aantal situaties meer maatwerk kunnen toepassen (zie hiervoor, onder het kopje Integrale klantreis Ik zoek werk).

We voeren ook onderzoek uit naar de effectiviteit van onze re-integratiedienstverlening voor WGA-gerechtigden. In augustus 2023 is een tweede voortgangsrapportage van de effectevaluatie gepubliceerd. Hieruit blijkt dat intensievere ondersteuning bij re-integratie tot meer werkhervatting leidt. Het eindrapport verwachten we in het eerste kwartaal

van 2025. Het eindrapport van het onderzoek naar de effectiviteit van onze re-integratiedienstverlening voor Wajong-gerechtigden verwachten we in het eerste kwartaal van 2024.

Intensivering dienstverlening aan arbeidsbeperkten

We wijzen werkgevers er actief op dat ze hun vacatures ook kunnen vervullen met mensen met een arbeidsbeperking. Deze mensen willen vaak graag (weer) aan de slag. We bieden daarbij ondersteuning in de vorm van begeleiding en coaching, voorzieningen, financiële regelingen of advies over het anders organiseren van werk. We willen onze dienstverlening aan werkzoekenden met een arbeidsbeperking intensiveren. We hebben daarom extra adviseurs intensieve dienstverlening en arbeidsdeskundigen geworven. Ook in 2024 blijven we arbeidsdeskundigen werven om nieuwe vacatures te vervullen en om vertrekkende arbeidsdeskundigen te vervangen. In een krappe arbeidsmarkt is dat op dit moment een grote uitdaging. Dankzij de extra capaciteit die we werven, kunnen onze professionals per persoon meer tijd besteden aan de dienstverlening aan cliënten. Zo hebben we geëxperimenteerd met een nieuwe vorm van dienstverlening voor zieke WW-gerechtigden, waarbij de focus ligt op re-integratie en baankansen tijdens de Ziektewet-periode. Voor meer hierover: zie paragraaf 1.3, onder het kopje Sterkere inzet op re-integratie vanuit de Ziektewet. We zetten de extra capaciteit ook in om dienstverlening te bieden aan mensen met een WIA/IVA- of Wajong-uitkering bij wie eerder is vastgesteld dat ze duurzaam geen arbeidsvermogen hebben. Deze groepen zijn volgens de huidige regelgeving uitgesloten van re-integratiedienstverlening. In april 2023 zijn we samen met het ministerie van SZW een experiment gestart waarmee we mensen uit deze groepen toch, op eigen verzoek, ondersteuning kunnen bieden. Vooruitlopend op de start van dit experiment heeft het ministerie de inzet van re-integratieondersteuning voor deze groepen gedoogd. Aan dit experiment is een onderzoek gekoppeld waarmee de effecten van re-integratiedienstverlening voor deze groepen worden gemeten. Het gaat om een langlopend onderzoek dat in 2028 zal zijn afgerond. In 2026 wordt op basis van een tussenrapportage gekeken of de dienstverlening aan deze groepen structureel moet worden gemaakt. We maken ook op andere manieren meer tijd voor cliënten met een arbeidsbeperking. Zo organiseren we elke maand voor WIA- en Wajong-cliënten een inloopspreekuur waar ze met onze adviseurs op de Werkgeversservicepunten op informele wijze hun arbeidskansen kunnen bespreken. Deze bijeenkomsten hebben al tot succesvolle matches met werkgevers geleid.

Onderzoek naar doeltreffendheid dienstverlening

Vanuit Onbeperkt aan het werk, het gezamenlijke kennisprogramma van het ministerie van SZW en UWV, zijn kwalitatieve onderzoeken gestart om inzichtelijk te maken wat de intensievere re-integratiedienstverlening aan mensen met een arbeidsbeperking oplevert vanuit het perspectief van cliënten en dat van professionals en welke mogelijkheden er zijn om de dienstverlening nog doeltreffender te maken. In 2021 is een onderzoek gestart waarbij op basis van diepte-interviews met cliënten is bepaald welke factoren van invloed zijn op welke motivatie de cliënt ervaart om te re-integreren en aan het werk te komen (willen), hoe hij zijn eigen mogelijkheden daarbij ziet (kunnen) en hoe dit tot uiting komt in de re-integratie-inspanningen van de cliënt (het doen, zoals het zoeken naar werk). In de tweede fase van het onderzoek is gekeken naar (nieuwe) handelingsperspectieven voor professionals. Uit het onderzoek komt naar voren hoe belangrijk het is dat onze re-integratieprofessionals zich er bewust van zijn dat het gedrag van hun cliënten en de dynamische situatie waarin die zich bevinden, grote invloed kunnen hebben op de begeleiding naar werk. Daarom is het essentieel dat cliënten hun verhaal goed kunnen doen. Om draagvlak voor re-integratie te creëren is het bovendien belangrijk dat professional en cliënt daarover samen beslissen. De onderzoekers hebben een kaartenset ontwikkeld die de professional voorafgaand aan het gesprek naar de cliënt kan sturen. Deze kaartenset helpt de cliënt om voorbereid, met (meer) inzicht in de eigen situatie en met een beeld van het mogelijke vervolg het gesprek met de re-integratieprofessional aan te gaan over de (on)mogelijkheden voor re-integratie. Hierdoor neemt de kans toe dat knelpunten (eerder) op tafel komen en het gesprek beter en effectiever verloopt. Het eindrapport van het onderzoek is begin maart 2024 verschenen. De inzichten uit het onderzoek worden meegenomen in het opleidings- en trainingsprogramma van UWV. Verder zal nader onderzoek worden verricht naar houding en gedrag van de re-integratieprofessional. In 2024 start TU Delft een vervolgonderzoek om deze kaartenset door te ontwikkelen, specifiek voor de Wajong-doelgroep, en op grotere schaal in de praktijk te beproeven.

Pilot Scholingsaanbod WIA/WGA

In juni 2022 zijn we op vier regionale kantoren gestart met een scholingsexperiment voor WGA-gerechtigden. Het experiment beoogt de werkhervattingskansen te vergroten van WGA-gerechtigden voor wie scholing medisch gezien haalbaar is. De scholingsmogelijkheden van de cliënt worden verkend en in beeld gebracht tijdens gesprekken over re-integratie naar werk. De focus ligt hierbij op Nederlandse taaltrainingen die gericht zijn op het kunnen uitoefenen van een specifieke functie en op leer-werktrajecten voor mensen die gedeeltelijk kunnen werken, met als doel dat deelnemers na afronding van het traject duurzaam aan het werk kunnen gaan of blijven of ander werk vinden. Uit eerder onderzoek weten we dat functiegerichte taaltrainingen kunnen bijdragen aan het succes van leer-werktrajecten. Er is ruimte voor 100 functiegerichte taaltrainingen en 50 leer-werkcombinaties per jaar. Gedurende de pilot loopt een implementatiestudie. Deze studie moet uitwijzen of de nieuwe aanpak WGA-gerechtigden helpt bij het vergroten van hun werkhervattingskansen. Op de vier kantoren zijn in 2023 met 472 cliënten re-integratiegesprekken gevoerd waarin ook aandacht was voor scholing. Die hebben onder andere geleid tot de inkoop van 173 scholingstrajecten en 38 taaltrainingen. Dat zijn er aanzienlijk meer dan in 2022 (97 scholingstrajecten en geen taaltrainingen). Daarnaast is vastgesteld dat op de deelnemende pilotvestigingen 50 leerwerkcombinaties zijn gerealiseerd. We verwachten de eindrapportage in het tweede kwartaal van 2024.

1.3. Sociaal-medische dienstverlening

De vraag naar sociaal-medische dienstverlening is al jaren groter dan we met de beschikbare capaciteit aankunnen. Dit heeft ertoe geleid dat een groot aantal mensen te lang op hun sociaal-medische beoordeling moeten wachten, en daarmee op duidelijkheid over hun recht op uitkering. Cliënten en ook hun werkgevers verkeren hierdoor lang in onzekerheid; voor onze eigen medewerkers betekent het een enorm hoge werkdruk. We werken al langere tijd intensief aan maatregelen die verlichting moeten brengen. In 2023 ontvingen we fors (15%) meer WIA-aanvragen: bijna 84.600 tegenover bijna 73.600 in 2022.In 2024 verwachten we een verdere toename, maar minder fors dan in 2023. Toch zien we voor het eerst sinds lange tijd een voorzichtige afname van het totaal aantal mensen dat wacht op een WIA-claimbeoordeling: hun aantal daalde in 2023 met circa 400 tot 29.500. Het aantal mensen dat al langer dan de wettelijke termijn van acht weken op een WIA-claimbeoordeling wacht daalde in 2023 zelfs met 2.800 (16%) naar 14.500. In 2023 lag de focus op het terugdringen van het aantal cliënten dat langer dan zes maanden wacht op een WIA-beoordeling.

Grote uitdaging

Het aantal cliënten dat langer dan zes maanden na de datum van de WIA-aanvraag wacht op een claimbeoordeling is sinds eind 2022 met 60% gedaald naar bijna 3.100. Dit resultaat is vooral bereikt door toepassing van de zogeheten 60-plusmaatregel die ervoor zorgt dat mensen van 60 jaar en ouder een vereenvoudigde WIA-claimbeoordeling kunnen krijgen zonder inzet van een verzekeringsarts. Daarnaast waren veel medewerkers bereid tot overwerk. Het continueren van deze huidige positieve trend is, ondanks de verlenging van de 60-plusmaatregel en de tijdelijke verlenging van de overwerkregeling, een grote uitdaging. We willen vanuit goed werkgeverschap de overwerkregeling niet tot structureel beleid maken, omdat dit niet past bij een juiste werk-privébalans. Daarnaast weten we dat er in het eerste halfjaar van 2024 veel cliënten bij zullen komen die langer dan 6 maanden op hun WIA-claimbeoordeling wachten doordat het aantal WIA-aanvragen in 2023 fors is toegenomen.

Een andere complicerende factor is dat de Belastingdienst strenger gaat handhaven op de Wet deregulering beoordeling arbeidsrelaties (DBA), die van toepassing is op de inhuur van zelfstandigen. Om toch zo veel mogelijk cliënten te kunnen beoordelen, hebben we de afgelopen jaren externe verzekeringsartsen ingezet. Omdat deze externe verzekeringsartsen onder gezag van UWV werken, dezelfde werkzaamheden verrichten als verzekeringsartsen in loondienst bij UWV en naar verwachting niet kwalificeren als ondernemer, kan er sprake zijn van schijnzelfstandigheid. Binnen UWV is ter handhaving van de wet DBA het beleid dat de inhuur van externen voor een periode langer dan twee jaar (voor zzp'ers) of vier jaar (inhuur via een detacheringsbureau) niet is toegestaan. Het vervangen van de huidige externe verzekeringsartsen door andere externe verzekeringsartsen is gezien de schaarste op de arbeidsmarkt niet realistisch. Het strikt handhaven van de termijnen van twee en vier jaar zou betekenen dat we afscheid moeten nemen van een groot aantal externe verzekeringsartsen, waardoor het aantal wachtende cliënten mogelijk zal oplopen. We zijn over de toepassing van de DBA in gesprek met het ministerie van SZW en de Belastingdienst.

Artsen werven

De afgelopen jaren hebben we veel geïnvesteerd in de capaciteit aan verzekeringsartsen. Het was onze doelstelling om in 2023 140 artsen te werven. We hebben in totaal 120 artsen aangenomen; dat is 33% meer dan in 2022 (90 artsen). Hiermee is het aantal artsen voor het eerst sinds 2019 weer toegenomen. Eind december 2023 zaten er bovendien nog 44 artsen in de sollicitatieprocedure. In 2023 zijn er 91 artsen uitgestroomd (2022: 95). De inzetbare artsencapaciteit was al met al eind 2023 met 573 fte's gemiddelde capaciteit in 2022 (531 fte's).

Maatregelen om mismatch versneld op te lossen

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

Werken in sociaal-medische centra

We maken de omslag naar een regiemodel voor sociaal-medische dienstverlening waarin medewerkers uit meerdere organisatieonderdelen samenwerken om de cliënt op het juiste moment de juiste dienstverlening te bieden en daarbij de capaciteit van de verzekeringsarts zo efficiënt mogelijk te benutten: het sociaal-medische centrum. De kern ervan is dat een vast multidisciplinair team medewerkers onder inhoudelijke leiding van een verzekeringsarts steeds vaststelt op welke momenten welke inzet van welke expertise passend is en welke aanvullende begeleiding er daarna nodig is. De verzekeringsarts kan hierbij taken delegeren aan een sociaal-medisch verpleegkundige, die in veel gevallen het aanspreekpunt is voor de cliënten. Het multidisciplinaire team brengt samen met de cliënt alle benodigde informatie bij elkaar, zodat de verzekeringsarts zich goed geïnformeerd kan concentreren op de beoordeling en op de regie van de

begeleiding naar werk. Eind 2023 waren er van de potentiële 110 sociaal-medische centra teams 105 gestart of al aan het werk.

We hebben in 2023 de resultaten geëvalueerd van de negen teams die op vier UWV-kantoren als eerste zijn gestart als sociaal-medisch centrum, de zogenoemde proeftuinen. Uit deze evaluatie blijkt dat de nieuwe werkwijze effectief kan zijn. Verzekeringsartsen kunnen meer beoordelingen doen, waardoor meer mensen geholpen kunnen worden en minder mensen in onzekerheid en onduidelijkheid verkeren. Positief is de bevinding dat taakondersteuning en taakdelegatie ertoe leiden dat een arts meer beoordelingen kan doen. Voorwaarde is wel dat ondersteunende professionals, zoals de sociaal-medisch verpleegkundige, op de juiste wijze en op de juiste plek worden ingezet. Verder hebben de medewerkers die in een sociaal-medisch centrum werken het idee dat ze, meer dan andere collega's, rekening kunnen houden met de wensen van de cliënt. De sociaal-medische centra bevinden zich nog in de transitiefase: het goed inrichten van de nieuwe onderlinge samenwerking heeft tijd nodig. Ook het tekort aan verzekeringsartsen werkt door: voor bepaalde handelingen is volgens de geldende wetgeving nu eenmaal altijd een verzekeringsarts nodig. Als die er niet is, dan stagneert het werk en neemt de werkdruk voor het hele team toe. We verwachten veel van het werken in sociaal-medische centra en zien ook bij medewerkers een toenemend enthousiasme om in een sociaal-medisch centrum aan de slag te gaan.

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

Monitoren WGA 80-100 medisch

We willen gemiddeld één keer per jaar contact hebben met mensen die op medische gronden als volledig arbeidsongeschikt worden beschouwd (WGA 80-100 medisch). We bespreken dan de ontwikkelingen in hun gezondheid met hen. We plannen vervolgens alleen een herbeoordeling in als uit die informatie blijkt dat herbeoordelen zinvol is. Het voordeel van deze werkwijze is dat we een actueel beeld hebben van hoe het met de cliënt gaat en dat we passende dienstverlening, inclusief re-integratiedienstverlening op maat, kunnen bieden. Bovendien weet de cliënt wat wij van hem verwachten. Doordat onze prioriteit in 2023 lag bij het terugdringen van de achterstanden bij de WIA-claimbeoordelingen, hebben we onze doelstellingen voor het monitoren van de groep WGA 80-100 medisch niet gerealiseerd. Eind 2023 hadden we 48% van de cliënten in beeld die sinds 2021 in de WIA zijn gekomen met de indicatie WGA 80-100 medisch. Hiermee hebben wij onze (in de loop van 2023 met 15% naar beneden bijgestelde) doelstelling van 60% niet gerealiseerd. Wel zien we dat de inhoudelijke doelstellingen van deze maatregel worden gerealiseerd. Gemiddeld 85% van de herbeoordelingen die wij uitvoeren naar aanleiding van de monitoring leidt namelijk tot een wijziging in de uitkeringssituatie van de cliënt. Voor de start van de monitoring in 2021 bedroeg dit percentage gemiddeld nog 71%. Omdat we de komende jaren prioriteit blijven geven aan het terugdringen van achterstanden bij de WIA-claimbeoordelingen, verwachten wij tot en met 2027 nodig te hebben om stapsgewijs te kunnen groeien naar de uiteindelijk gewenste situatie, waarin we 90% van de groep cliënten met een WGA 80-100 medisch-uitkering actueel in beeld hebben.

Vereenvoudigde WIA-claimbeoordelingen voor 60-plussers

Een van de aanvullende maatregelen betreft tijdelijk buitenwettelijk beleid bij de WIA-claimbeoordeling van cliënten die twee jaar ziek zijn en gedurende de periode van 1 oktober 2022 tot en met 31 december 2024 60 jaar of ouder zijn. Hierdoor is het sinds oktober 2022 mogelijk dat niet een verzekeringsarts maar een arbeidsdeskundige voor deze cliënten met een vereenvoudigde beoordeling vaststelt of ze in aanmerking komen voor een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Hiermee krijgen deze cliënten sneller duidelijkheid over hun inkomen tot aan hun pensioengerechtigde leeftijd en komt er verzekeringsartsencapaciteit vrij die we kunnen inzetten om andere cliënten sneller te kunnen helpen. De voorwaarde om deze vereenvoudigde werkwijze toe te passen is dat zowel de cliënt als de werkgever ermee akkoord gaat. De verzekeringsarts wordt wél ingezet wanneer er duurzaam geen arbeidsmogelijkheden zijn – dit in verband met eventuele toekenning van een IVA-uitkering.

We zien dat deze zogeheten 60-plusmaatregel werkt zoals bedoeld: doordat we voor deze groep de WIA-claimbeoordelingen sneller kunnen uitvoeren, blijft er tijd over om ook andere cliënten die op een WIA-claimbeoordeling wachten sneller te kunnen helpen. In juli 2023 hadden we onze doelstelling van 3.500 voor heel 2023 al gerealiseerd: we hadden op dat moment al bijna 8.100 vereenvoudigde beoordelingen uitgevoerd. Eind 2023 hadden we uiteindelijk 50% meer vereenvoudigde beoordelingen uitgevoerd dan we aanvankelijk hadden ingeschat.

Uit de eerste resultaten bleek echter ook dat het percentage IVA-toekenningen fors was gedaald. Waar het percentage IVA-toekenningen tussen 2018 en 2021 redelijk stabiel op gemiddeld 32% lag, bleek dit voor de 60-plusgroep gedaald naar gemiddeld 17%. Een vervolganalyse heeft uitgewezen dat het percentage IVA-toekenningen wegens een medische oorzaak gelijk was gebleven en dat het percentage IVA-toekenningen vanwege een niet-medische oorzaak was gedaald. Om extra zekerheid in te bouwen dat cliënten ten onrechte geen IVA-toekenning ontvangen, hebben we maatregelen getroffen die een strikte en uniforme uitvoering van de 60-plusmaatregel waarborgen. Het percentage IVA-toekenningen is sinds mei 2023 redelijk constant gebleven.

Uit onderzoeksresultaten blijkt dat zowel cliënten als werkgevers overwegend positief zijn over de 60-plusmaatregel en aangeven dat het een winstpunt is dat de maatregel ervoor zorgt dat ze minder lang in onzekerheid verkeren. Cliënten beoordelen het telefoongesprek waarmee de arbeidsdeskundige hun vraagt om in te stemmen met een vereenvoudigde beoordeling, gemiddeld met een 8,2. 78% van de respondenten geeft aan dat UWV hen goed heeft geïnformeerd over de voor- en nadelen van de vereenvoudigde beoordeling. De snelle vereenvoudigde beoordeling biedt hun zekerheid, rust en minder stress, zo blijkt uit het onderzoek. De onderzoeken hebben ook waardevolle leer- en verbeterpunten opgeleverd om de uitvoering van de vereenvoudigde beoordeling van 60-plussers te optimaliseren. We richten ons daarbij op duidelijker uitleg over (de gevolgen van) de vereenvoudigde claimbeoordeling en over wat de cliënt van ons kan verwachten qua re-integratie-inspanningen.

Praktisch beoordelen

In 2023 zijn we de voorbereidingen gestart voor de uitvoering van de nieuwe maatregel Praktisch beoordelen. Hierbij kunnen we voor mensen die nog werken bij de WIA-claimbeoordeling de mate van arbeidsongeschiktheid vaststellen op basis van hun feitelijke verdiensten in plaats van op basis van een theoretische schatting, zoals nu het geval is. De arbeidsdeskundige kijkt in de nieuwe situatie dus niet meer naar het verschil tussen het oude salaris van de cliënt en het salaris dat deze met zijn beperking in theorie nog zouden kunnen verdienen (de zogeheten restverdiencapaciteit), maar brengt de aard, omvang, taken en belasting in kaart van de werkzaamheden die de cliënt in werkelijkheid uitvoert. De verzekeringsarts stelt vervolgens vast of er sprake is van arbeidsongeschiktheid voor dat werk en beantwoordt gericht vragen van de arbeidsdeskundige in relatie tot het werk dat wordt uitgevoerd. De bedoeling is dat de verzekeringsarts op deze manier gerichter wordt ingezet. Daarnaast is de verwachting dat een praktische beoordeling meer aansluit bij de werkelijke situatie en dus op meer begrip kan rekenen bij de cliënt. De start van de maatregel is voorzien voor juli 2024.

Sterkere inzet op re-integratie vanuit de Ziektewet

We nemen ook maatregelen die moeten bevorderen dat meer mensen sneller vanuit een Ziektewet- of arbeidsongeschiktheidsuitkering weer aan het werk gaan. Zo willen we meer capaciteit inzetten voor de re-integratie van cliënten met een Ziektewet-uitkering, vooral van zieke cliënten met een WW-uitkering. Hiervoor hebben we in pilots op zes kantoren een nieuwe werkwijze beproefd. Daarbij spannen we ons ook in om ziekmeldingen te voorkomen van cliënten die zich om niet-medische redenen ziekmelden. Onze vaste contactpersonen gaan dan het gesprek aan met cliënten die aangeven zich niet goed te voelen. Ook bellen de vaste contactpersonen cliënten die zich vanuit de WW ziek melden binnen een dag op, om erachter te komen welke dienstverlening past bij de situatie van de cliënt. Op deze wijze willen wij bewerkstelligen dat lopende re-integratietrajecten worden voortgezet als dat mogelijk is en dat in een vroeg stadium aanvullende dienstverlening op sociaal-medisch vlak wordt ingezet als die toegevoegde waarde heeft. Voor de andere groepen cliënten die onder de Ziektewet vallen hebben we onderzocht of we de grote hoeveelheid werk voor onze re-integratiebegeleiders binnen de Ziektewet kunnen verminderen door deze cliënten onder bepaalde voorwaarden over te dragen aan onze adviseurs werk. Daarbij letten we erop welke mogelijkheden de cliënt heeft om (op termijn) weer aan het werk te gaan. We zijn bezig met een evaluatie van de pilots die inzichtelijk moet maken welke kwalitatieve en kwantitatieve toegevoegde waarde de beproefde werkwijze heeft opgeleverd en of die in de bestaande of aangepaste vorm landelijk moet worden uitgerold. We verwachten hierover in de loop van 2024 besluiten te kunnen nemen.

Optimalisatie van het WIA-claimbeoordelingsproces

Adviesbureau EY heeft begin 2023 het WIA-claimbeoordelingsproces doorgelicht en aanbevelingen gedaan hoe we de doorlooptijd en de beoordelingstijd van WIA-claimbeoordelingen kunnen verkorten. Een aantal aanbevelingen hebben we inmiddels opgepakt:

- *Taakdelegatie:* We nemen de aanbeveling om het werken met taakdelegatie de komende jaren verder te bevorderen ter harte. Op dit moment werkt niet iedere verzekeringsarts met taakdelegatie en -ondersteuning. Binnen de sociaal-medische centra is taakdelegatie een van de pijlers (zie ook hierboven onder het kopje Werken in sociaal-medische centra). We hebben een handreiking voor taakdelegatie uitgewerkt, die in april 2023 is gepubliceerd. Hierin zijn de professionele inzichten vanuit de Handreiking taakdelegatie voor de verzekeringsarts van de NVVG verwerkt, in overleg met onze medezeggenschap en de NOVAG, de beroepsvereniging en vakbond van UWV-verzekeringsartsen. In september zijn we, samen met het netwerk van medisch secretaresses en sociaal-medisch verpleegkundigen en de NOVAG, gestart met de ontwikkeling van een voorbeeldafsprakenset. Vervolgens hebben we alle UWV-kantoren gevraagd de huidige situatie voor taakdelegatie in hun vestigingen weer te geven om daarna te kunnen bepalen hoe de verzekeringsartsen en de sociaal-medische verpleegkundigen onder taakdelegatie effectiever en gerichter ingezet kunnen worden. We verwachten dat deze inventarisatie in het eerste kwartaal van 2024 gereed zal zijn. Daarnaast hebben we een plan van aanpak opgesteld om het werken met taakdelegatie projectmatig te bevorderen en te monitoren. Ook hebben we een zelfrapportage ontwikkeld, waarmee WIA-cliënten kunnen aangeven welke aandachtspunten en mogelijkheden ze zien voor taakdelegatie. Hiermee willen we de eigen inbreng van de cliënt binnen de WIA-procedure beter faciliteren en optimaal benutten. Een plan voor landelijke implementatie wordt in het eerste kwartaal van 2024 opgeleverd.
- *Herontwerp ICT voor arbeidsongeschiktheidswetgeving:* We geven inmiddels ook invulling aan de aanbeveling om de digitale cliënt- en medewerkersprocessen voor de arbeidsongeschiktheidswetten integraal te vernieuwen. Hierdoor zal veel minder dan bij het huidige versplinterde ICT-landschap nog tijdrovend handmatig werk nodig zijn. Het herontwerp moet er ook voor zorgen dat cliënten op een transparante manier de voortgang van de aanvraag en beoordeling kunnen volgen, net zoals dit bij de WW-aanvraag het geval is. Een passend en toekomstbestendig

ICT-landschap heeft ook meerwaarde bij eventuele toekomstige wijzigingen in het stelsel van ziekte en arbeidsongeschiktheid. Dit herontwerp is een langdurig traject dat naar verwachting ruim vijf jaar zal duren. We hebben voor herbeoordelingen op verzoek van werknemers in 2023 een nieuw aanvraagformulier in gebruik genomen dat ons beter in staat stelt te anticiperen op de daadwerkelijke vragen van cliënten. Voor herbeoordelingen op verzoek van werkgevers loopt nu een traject, waarbij we nadrukkelijk samenwerken met onze stakeholders. We verwachten dat we dit formulier in 2024 kunnen opleveren. De nieuwe ICT-toepassingen zullen het gehele proces voor medewerkers vergemakkelijken. Teamondersteuners zijn er nu bijvoorbeeld verantwoordelijk voor dat de cliënt de juiste brief krijgt om hem erop te attenderen dat hij een WIA-uitkering kan aanvragen. Die attenderingen zijn te automatiseren. We hebben in navolging van de aanbeveling van EY een digitale assistent voor WIA-attenderingen ontwikkeld die gebruikmaakt van Robotic Process Automation (RPA). We zijn bezig met de landelijke implementatie hiervan; die doorloopt tot in 2024. In 2023 is al een groot aantal kantoren met de digitale assistent aan de slag gegaan.
- *Vakinhoudelijke opleidingen:* Het implementeren van het nieuwe WIA-claimbeoordelingsproces vraagt veel van onze medewerkers. Functies en takenpakketten veranderen en vragen andere skills van medewerkers. Een van de aanbevelingen is daarom om opleidingen te herijken en beter te laten aansluiten bij de nieuwe beoogde werkwijze van de sociaal-medische centra. Om dit te realiseren zijn inmiddels acties gestart die doorlopen tot in 2024 en verder.

Proactief contact

Het is essentieel om proactief contact met de cliënt op te nemen om deze duidelijkheid te geven over het WIA-beoordelingsproces en te informeren over de mogelijkheid om een voorschot te ontvangen en over onze re-integratiedienstverlening, Deze maatregel (zie ook paragraaf 1.1, onder het kopje Integrale klantreis Ik ben ziek/(deels) arbeidsongeschikt) is ingevoerd, heeft geen direct effect op de achterstanden, maar leidt mogelijk wel tot verbetering van de dienstverlening.

Meedenken over sociaal-medische beoordelingen

Samen met het ministerie van SZW zijn we eind 2023 een internetconsultatie gestart om breed, buiten en binnen UWV, ideeën op te halen over mogelijke oplossingsrichtingen die kunnen bijdragen om grip te krijgen op de achterstanden bij sociaal-medische beoordelingen. In november en december hebben veel deelnemers vanuit veel verschillende perspectieven professioneel met ons meegedacht over welke oplossingsrichtingen kansrijk zijn. De deelnemers gingen gezamenlijk in gesprek over mogelijke oplossingen. Ook vanuit onze eigen organisatie was de betrokkenheid groot.

De aangedragen oplossingsrichtingen focussen vooral op verbetering van de informatievoorziening door de hele keten, de inzet van professionals daar waar die van meerwaarde is en verbetering van de samenwerking tussen verschillende professionals binnen en buiten onze organisatie. Ook was er aandacht voor hoe we innovatief kunnen blijven samenwerken, zodat we werkbare ideeën sneller kunnen implementeren. Het integrale deelverslag van deze ronde is te vinden op de website denkmeeoversmb.nl. Begin 2024 hebben we een verdiepende ronde gedaan, waarin we de deelnemers hebben gevraagd om de voorkeursideeën en -oplossingen te concretiseren.

Het ministerie van SZW en UWV nemen de resultaten van deze consultatie mee in de plannen om de mismatch in de vraag naar en het aanbod van sociaal-medische beoordelingen te verminderen. De uiteindelijke verantwoordelijkheid voor de verdere uitwerking of invoeren van de oplossingen ligt, afhankelijk van de aard van de oplossingsrichting, bij de minister van SZW of bij UWV. In een komende brief aan de Tweede Kamer over sociaal-medisch beoordelen zal de minister ingaan op de resultaten van de consultatie en schetsen wat hiermee gebeurt.

Onafhankelijke Commissie Toekomst Arbeidsongeschiktheidsstelsel

In haar brief van augustus 2022 heeft de minister van SZW aangekondigd dat ze wil komen tot een integrale visie voor een toekomstbestendig, menselijk, eerlijk, uitvoerbaar, uitlegbaar en betaalbaar stelsel rondom ziekte en arbeidsongeschiktheid. Eind november 2022 is daartoe de Onafhankelijke Commissie Toekomst Arbeidsongeschiktheidsstelsel (OCTAS) officieel van start gegaan. De commissie heeft een brede opdracht gekregen om te bezien welke fundamentele hervormingen er nodig zijn en om met diverse oplossingsrichtingen te komen voor de belangrijkste knelpunten in het huidige stelsel. De commissie heeft haar probleemanalyse afgerond en gepubliceerd. De verwachte oplossingsrichtingen in de vorm van een aantal uitgewerkte scenario's worden eind februari 2024 overhandigd aan de minister van SZW.

Expertmeeting internationale arbeidsongeschiktheidsstelsels

Op zoek naar inspiratie voor oplossingsrichtingen hebben we onderzoek gedaan naar arbeidsongeschiktheidsstelsels in acht Europese landen. In dat kader brachten we, samen met vertegenwoordigers van verzekeringsartsen, arbeidsdeskundigen, bedrijfsartsen en het ministerie van SZW een werkbezoek aan Denemarken. Daar is een multidisciplinair team vanuit gemeente en het regionale ziekenhuis verantwoordelijk, ligt de nadruk op re-integratie aan het begin van het proces en verricht een niet-medisch gemeenteprofessional de beoordeling. De onderzoeksresultaten hebben we meegegeven aan de OCTAS en zijn gepubliceerd in het rapport Inzicht in arbeidsongeschiktheidsstelsels: een internationale inventarisatie. De inzichten zijn in november 2023 besproken tijdens een expertmeeting met een brede groep experts: bedrijfsartsen, verzekeringsartsen, arbodiensten, arbeidskundigen, werkgevers, vakbonden, re-integratiebedrijven, cliëntenraad, het ministerie van SZW, onderzoekers en vertegenwoordiging vanuit de OCTAS.

Vanuit al die verschillende perspectieven is gesproken over de mogelijke invulling van een toekomstig verzekeringsstelsel. Ook de resultaten van deze bijeenkomst hebben we met de OCTAS gedeeld.

1.4. Risicogerichte handhavingsaanpak

De meeste mensen willen zich aan de regels houden. We handelen daarom vanuit vertrouwen. We leggen mensen die van ons een uitkering ontvangen uit wat ze van ons mogen verwachten en ook wat wij van hen verwachten. Dit vertrouwen vormt ook het uitgangspunt van het wetsvoorstel Handhaving sociale zekerheid, dat enerzijds de mogelijkheid biedt om passend te reageren op een fout of een kleine overtreding en anderzijds om effectief op te treden wanneer mensen bewust de regels overtreden. We hebben in oktober 2023 de uitvoeringstoets van dit wetsvoorstel afgerond. Het wetsvoorstel is nog niet ingediend bij de Tweede Kamer. We blijven met het ministerie van SZW in gesprek over de doorontwikkeling van het wetsvoorstel en de bijbehorende lagere regelgeving.

Om ons te kunnen richten op situaties waarin er gegronde redenen zijn om regelovertreding te vermoeden, maken we gebruik van een risicogerichte aanpak. Na eerdere onderzoeken naar de misbruikrisico's in de belangrijkste socialeverzekeringswetten die we uitvoeren, zijn in september onderzoeken gestart naar de misbruikrisico's in de polisadministratie en de Faillissementswet. Het proces van risicobeheersing gaat daarna een volgende fase in. Wetswijzigingen, veranderingen in de populatie of ontwikkelingen in de samenleving kunnen leiden tot een andere inschatting van risico's, waardoor ook aanpassing van de beheersmaatregelen nodig kan zijn. We gaan de geïdentificeerde risico's daarom jaarlijks herijken. Als daar aanleiding toe is, doen we elke vier jaar een uitgebreide toets.

Gebruik van risicoscans

Risicoscans zijn een belangrijk onderdeel van onze toezichts- en handhavingsstrategie. We zoeken daarvoor met data-analyse naar combinaties van gedragskenmerken die mogelijk samenhangen met een verhoogde kans op regelovertreding. De signalen die deze scans opleveren worden vervolgens door medewerkers nader onderzocht. Zo kunnen zij gerichter hun werk doen. De toepassing van data in de risicoscans brengt een grote verantwoordelijkheid met zich mee. Het is onze nadrukkelijke bedoeling deze instrumenten in te zetten met de juiste balans tussen enerzijds aandacht voor privacy van cliënten en anderzijds effectief toezicht en handhaving. Ook doen we er alles aan om vooroordelen te voorkomen. Daarvoor hebben we een zorgvuldige aanpak om risicoscans te ontwikkelen en toe te passen, waarbij onder andere de Commissie Data Ethiek risicoscans toetst aan de hand van ons Kompas Data Ethiek. In februari 2023 bleek desondanks dat we voor een van de risicoscans, die voor Verblijf buiten Nederland, voor één kenmerk gebruikmaakten van gegevens die niet rechtmatig verkregen waren. We hebben het gebruik van deze scan toen stopgezet. We zijn een lerende organisatie en vinden het dan ook belangrijk dat we leren van onze fouten. Daarom houden we de kenmerken van de andere twee risicoscans waarmee we werken, de risicoscan Verwijtbare werkloosheid en de Sollicitatiescan (voor meer informatie over deze scan zie paragraaf 1.2), nu nog eens zorgvuldig tegen het licht. Dit doen we onder andere met een externe toets op rechtmatigheid en proportionaliteit en een herijking van de gegevensbeschermingseffectbeoordeling.

Risicoscan Verblijf buiten Nederland stopgezet

Mensen met een WW-uitkering mogen niet zonder toestemming van UWV in het buitenland verblijven, omdat ze dan niet beschikbaar zijn voor de arbeidsmarkt. Medio 2022 hebben we de risicoscan Verblijf buiten Nederland in gebruik genomen. Deze risicoscan maakte onder andere gebruik van IP-gegevens die werden verzameld via cookies. IP-gegevens die erop wijzen dat een WW-cliënt vanuit het buitenland inlogt op uwv.nl werden daarbij, in combinatie met andere factoren, beschouwd als een signaal om nader onderzoek in te stellen. Voordat we de risicoscan in gebruik namen, hebben we, in nauw overleg met het ministerie van SZW, een uitgebreid en zorgvuldig proces doorlopen waarbij met diverse toetsen en onderzoeken (ook extern) is nagegaan en gevalideerd of deze risicoscan rechtmatig was. In het derde kwartaal van 2022 ontstond er echter toch twijfel over de rechtmatigheid, omdat het verzamelen en gebruiken van IP-gegevens via cookies voor de risicoscan mogelijk niet voldeed aan de wet. We hebben toen besloten om alternatieven te verkennen en aanvullend juridisch advies in te winnen bij een advocatenkantoor. Mede op basis van dat advies hebben we het gebruik van de risicoscan in februari 2023 stopgezet. De minister heeft de Tweede Kamer hierover in maart mondeling en in juni ook schriftelijk geïnformeerd. Ook alle naar aanleiding van de risicoscan gestarte onderzoeken hebben we gestaakt. Bovendien gaan we alle beslissingen die zijn genomen naar aanleiding van een signaal uit de risicoscan terugdraaien. Dit geldt zowel voor alle 703 opgelegde boetes als de 414 uitgedeelde waarschuwingen en de 798 beslissingen om uitkeringen terug te vorderen. In totaal gaat het om een bedrag van € 2,7 miljoen. We zijn nu bezig met de voorbereidingen voor deze herstelactie en verwachten in het tweede kwartaal van 2024 te kunnen starten met het terugdraaien van de beslissingen. We bekijken momenteel wat mogelijke alternatieve werkwijzen zijn; in de tussentijd blijven we op traditionele wijze handhaven op ongeoorloofd verblijf met een uitkering in het buitenland.

Risicoscan Verwijtbare werkloosheid

Met de risicoscan Verwijtbare werkloosheid proberen we te voorkomen dat we uitkeringen toekennen aan mensen die daar geen recht op hebben omdat ze verwijtbaar werkloos zijn. UWV-medewerkers stellen naar signalen uit de risicoscan altijd nader onderzoek in. Gebleken is dat het aantal WW-aanvragen dat wordt afgewezen omdat de aanvrager verwijtbaar werkloos is of heeft nagelaten om passende arbeid te behouden, sinds de ingebruikneming van

de risicoscan is toegenomen met 0,8 procentpunt. Uit een kwaliteitscontrole van de afhandeling van signalen uit deze risicoscan kwam naar voren dat medewerkers niet altijd hoor en wederhoor volledig toepassen, terwijl dat wel de bedoeling is. We hebben in september 2023 maatregelen getroffen die ervoor moeten zorgen dat dat wel goed gebeurt.

Risicogericht prioriteren van meldingen

Om de bruikbaarheid van externe signalen over misbruik en oneigenlijk gebruik beter te kunnen bepalen, ontwikkelen we een applicatie waarmee we meldingen risicogericht kunnen prioriteren. Met deze applicatie kunnen we signalen inlezen, verrijken en prioriteren voordat medewerkers ermee aan de slag gaan. In het eerste kwartaal van 2024 nemen we een eerste versie van deze applicatie in gebruik. Tegelijkertijd ontwikkelen we de applicatie door.

Onderzoek export van uitkeringen naar Slowakije stopgezet

In mei 2022 zijn we een onderzoek gestart naar mogelijk georganiseerde fraude met Ziektewet-uitkeringen die werden geëxporteerd naar Slowakije. Het ging om personen die via een uitzendbureau werkten en die zich na enkele dagen ziek meldden. Vervolgens werd de uitkering geëxporteerd naar een woonadres in het buitenland. Uit onderzoek van onze accountantsdienst bleek dat tijdens het fraudeonderzoek intern expliciet navraag is gedaan naar vergelijkbare situaties waarin sprake was van iemand met een woonadres in Slowakije. Hiermee is het gelijkheidsbeginsel (het principe dat iedereen gelijke rechten heeft en recht heeft op een gelijke behandeling) geschonden. Daarom hebben we in juli 2023 onderzoeken naar meldingen die na 1 september 2022 zijn gedaan, stopgezet. UWV is een lerende organisatie, ook wanneer het gaat om de inzet van data in handhaving en het voorkomen van fraude en misbruik met uitkeringen. Ervaringen en lessen die opgedaan zijn in het onderzoek naar deze vorm van Ziektewet-fraude nemen we mee in de evaluatie en verbetering van het werk van UWV. Daarnaast nemen we maatregelen om het werkproces van de Ziektewet minder vatbaar te maken voor fraude. Er wordt nog onderzocht wat voor gevolgen het staken van het onderzoek heeft voor de al vastgestelde sancties.

2. Werken aan het fundament van UWV

Om kwalitatief hoogwaardige dienstverlening te kunnen bieden die we continu verbeteren en verbreden is het essentieel dat onze organisatiestaat als een huis. We werken daarom ook continu aan verbreding en verbetering van ons fundament.

We vragen van onze medewerkers niet alleen dat ze integer en met kennis van zaken handelen, maar ook dat ze tot actie overgaan als ze professionele buikpijn ervaren: het gevoel dat er iets niet klopt of dat het toch zo niet de bedoeling kan zijn. We investeren daarom in het vakmanschap van onze medewerkers en vragen van ons management dat ze medewerkers stimuleren en faciliteren om in hun werkzaamheden meer de menselijke maat toe te passen en maatwerk leveren waar nodig.

We willen dat mensen zich door UWV gezien, gehoord en geholpen voelen. Dat ze meer menselijke maat in onze dienstverlening ervaren. Dat betekent ook dat we op een andere manier moeten gaan werken en sturen: minder vanuit aantallen en normen en meer waardengedreven. Dit vergt ook een lerende organisatie die wendbaar is en mee kan gaan in de veranderingen. Een lerende organisatie maakt bewust stappen om bij te blijven. Dat vraagt om voortdurend nieuwe (wetenschappelijke) kennis opdoen, evalueren en zelfreflectie.

Een goed werkende, betrouwbare en beschikbare ICT is essentieel voor goede dienstverlening en voor de ondersteuning van onze medewerkers daarbij. Daarom is het nodig dat we investeren in permanente vernieuwing van ons IT-landschap en in een slimmere benutting van onze ICT-capaciteit. De vele data op allerlei gebieden waarover we beschikken gebruiken we om onze dienstverlening te verbeteren. Het gaat daarbij ook om persoonsgegevens. Om die veilig te houden, investeren we continu in het op orde brengen en houden van onze informatiebeveiliging en gegevensbescherming.

2.1. Versterken van capaciteit en vakmanschap

De zeer krappe arbeidsmarkt maakt het ook voor UWV steeds moeilijker om personeel te werven. Dat maakt het realiseren van onze ambities een uitdaging. We vragen veel van onze medewerkers voor het realiseren van een dienstverlening die meer uitgaat van een persoonlijke benadering en de menselijke maat. Desalniettemin lukt het onze medewerkers goed om zich deze nieuwe manier van werken eigen te maken en hun vakmanschap te versterken. Daar zijn wij trots op.

De krapte op de arbeidsmarkt beperkt zich niet langer tot specialistische functies zoals verzekeringsartsen of ICT'ers. We hebben ook moeite om andere nieuwe medewerkers te werven die nodig zijn om onze ambities te realiseren. Om onze capaciteit te versterken en ervoor te zorgen dat de juiste persoon op het juiste moment en op de juiste plek werkzaam is, verbeteren we recruitment, arbeidsmarktcommunicatie, externe inhuur en systemen. We zijn verschillende initiatieven gestart om de werkgeverspositie van UWV op de arbeidsmarkt te versterken. In mei 2023 startte onze eerste employer-brandingcampagne onder het motto: Werken bij UWV. Dan werk je voor ons allemaal. In september is de tweede campagne van start gegaan. We laten in deze campagnes zien hoe bijzonder het is om bij UWV te werken: je combineert vakinhoudelijke uitdaging met werk dat je niet alleen voor jezelf doet maar voor de maatschappij. In april en september waren we zichtbaar en hoorbaar op radio, sociale media en online (nieuws)sites. We richtten ons op een breed publiek, en specifiek op ICT'ers en verzekeringsartsen. Ook onze deelname aan onder andere de Nationale Carrièrebeurs heeft bijgedragen aan de zichtbaarheid van UWV als aantrekkelijke werkgever op de arbeidsmarkt. Verder hebben we onze visie op talentinstroom vastgesteld, in verhaalvorm vastgelegd wat UWV zijn (toekomstige) medewerkers te bieden heeft en belooft (onze employee value proposition) en onderzoek gedaan naar de gehele werkwijze rondom arbeidsmarktcommunicatie. Daarnaast zijn we onder andere gestart met de doorontwikkeling van onze eigen vacaturesite Werken bij UWV en de inzet van een nieuw sollicitantvolgsysteem. Tot slot bekijken we samen met de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en het ministerie van SZW hoe onze organisaties elkaar kunnen helpen bij de instroom van nieuwe medewerkers. Dit heeft onder andere geleid tot afspraken om studenten van de mbo-richting Sociale zekerheid te laten instromen en om recruiters van onze organisaties ervaringen te laten delen.

Vakmanschap

Bij de ontwikkeling van het vakmanschap van onze medewerkers ligt de focus op werkend leren en lerend werken. Centraal in het ontwikkelen van het vakmanschap van onze medewerkers staan werken volgens de menselijke maat, het toepassen van maatwerk wanneer dat nodig is en integrale samenwerking tussen medewerkers onderling en tussen organisatieonderdelen. Daarbij besteden we er aandacht aan dat medewerkers handelen met respect, openheid, eigen verantwoordelijkheid en professionaliteit. We stimuleren daarnaast dat medewerkers de ruimte pakken om innovatief te werk te gaan. Dit vraagt om nieuwe vaardigheden en competenties. De inzichten en handelingsperspectieven die worden opgedaan in de bestaande tien UWV-academies vertalen we naar handelen en juist gedrag op de werkplek en

verankeren we vervolgens in de werkprocessen. In overleg met de academies passen we elk kwartaal met onze leveranciers het opleidings- en trainingsaanbod aan voor onze medewerkers.

Het is essentieel dat leidinggevenden medewerkers meenemen in alle veranderingen binnen de organisatie en de dienstverlening en hen stimuleren en faciliteren om hun eigen verantwoordelijkheid te pakken en innovatief te werk te gaan. In maart 2023 zijn alle leidinggevenden op zes leiderschapsmiddagen, verspreid door het land, bijgepraat over de strategie en wat we van hen verwachten. Ook zijn we gestart met een leiderschapsprogramma voor het hogere management; in 2024 start een programma voor het overige management. We meten voortdurend de tevredenheid en de opbrengsten van dit programma en verbeteren het waar mogelijk.

Vitale medewerkers

We vinden het belangrijk dat onze medewerkers trots, vitaal en met plezier hun werk doen en duurzaam inzetbaar zijn. We bevorderen daarom dat onze medewerkers fysiek en mentaal gezond leven en werken. Daarvoor stellen we een ruim aanbod van preventieve voorzieningen beschikbaar dat we continu actualiseren. Om de eigen regie van de medewerker op gezond leven en werken te bevorderen, is het van belang dat medewerker en leidinggevende hierover goed met elkaar in gesprek zijn. Dit goede gesprek is ook van belang wanneer er sprake is van verzuim, zodat medewerker en leidinggevende passende afspraken kunnen maken over werkhervatting en benodigde ondersteuning. Om dit te stimuleren hebben we de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in communicatie naar en training/coaching van leidinggevenden. Komend jaar verleggen we de focus geleidelijk richting de medewerkers, bij wie vaak nog sprake is van kennisachterstand op dit terrein.

Het voortschrijdend verzuimpercentage is in 2023 licht gedaald van 6,2% naar 6,1%. Daarmee ligt het verzuimpercentage bij UWV nog altijd hoger dan de 5,7% in 2019. Hoewel de ondersteuning die we bieden voor de aanpak van verzuim positief wordt gewaardeerd, blijft de beschikbaarheid van de bedrijfsartsen een punt van aandacht. De enorme schaarste aan bedrijfsartsen in Nederland is hier debet aan. Daarom hebben we een pilot uitgevoerd waarin praktijkondersteuners de spreekuren van de bedrijfsartsen voorbereiden, zodat de bedrijfsartsen meer tijd hebben voor de spreekuren. Deze succesvolle pilot krijgt in 2024 een vervolg.

2.2. Publieke waarden, ethisch verantwoord, evidencebased

UWV is er voor iedereen. Met het ministerie van SZW hebben we nieuwe afspraken gemaakt om onze sturing en verantwoording meer in overeenstemming te brengen met publieke waarden. In dat kader maken we een beweging naar waardengedreven werken en sturen. De beslissingen die we nemen in ons werk hebben altijd, direct of indirect, gevolgen voor burgers en bedrijven en moeten dan ook moreel juist, rechtmatig en toereikend zijn. Recente ontwikkelingen zoals de kinderopvangtoeslagaffaire zorgen ervoor dat de maatschappij explicieter van UWV verlangt dat ethische dilemma's bespreekbaar zijn. Ethische beraadslaging is daarom expliciet meegenomen in onze sturingsafspraken met het ministerie van SZW (zie paragraaf 3.2). We verbeteren onze dienstverlening zo veel mogelijk op basis van wetenschappelijke kennis en inzichten. Wat de organisatieonderdelen en kenniseenheden de komende jaren samen gaan onderzoeken, is vastgelegd in de UWV Kennisagenda. Die sluit nauw aan bij de UWV-strategie.

Waardengedreven werken en sturen

We willen meer menselijke maat en waar nodig maatwerk toepassen in onze dienstverlening. Dat betekent dat we veel meer moeten gaan werken en sturen vanuit de waarden die we kunnen toevoegen voor cliënten, werkgevers en de maatschappij. Waardengedreven werken en sturen betekent dat we een omslag moeten maken van handelen vanuit systemen, procedures en regels naar handelen vanuit waarden en de bedoeling van de wet. En dat we niet alleen sturen op het behalen van afgesproken aantallen en normen, maar ook nadrukkelijk oog hebben voor de mensen voor wie we de norm niet halen of die anderszins buiten de boot vallen. Tegelijkertijd komen dan knelpunten en kansen op verbetering tijdig in beeld en kunnen we onze dienstverlening waar nodig aanpassen. Daar hoort ook een doorlopende cyclus van leren, evalueren en verbeteren bij. Om sneller resultaten te kunnen behalen stappen we over op kwartaalsturing. We verwachten dat we daarmee niet alleen beter en in afstemming met elkaar kunnen prioriteren en capaciteit inzetten waar dat nodig is, maar ook opgaves in behapbare porties kunnen opdelen om die vervolgens sneller gezamenlijk te realiseren.

Ethische beraadslaging

Binnen UWV kennen we verschillende methodieken om ethische dilemma's te bespreken. We zijn bezig om deze methodieken steeds vanzelfsprekender en toegankelijker in te bedden in onze dienstverlening. In 2023 zijn binnen UWV diverse ethische dilemma's besproken en initiatieven genomen om de bestaande methodieken meer bekendheid te geven, breder in te zetten en verder te ontwikkelen:

- *Perspectiefcirkel bij de Maatwerkplaats:* Onze Maatwerkplaatsen maken gebruik van de zogeheten perspectiefcirkel. De Maatwerkplaats zorgt ervoor dat alle bij een aangedragen probleem benodigde expertises samenkomen en vanuit drie perspectieven (juridisch, economisch en maatschappelijk) tot een gewogen oplossing komen. Een aantal voorbeelden van deze werkwijze is opgenomen in paragraaf 1.1, onder het kopje Maatwerkplaats.

- *Commissie Data Ethiek:* We werken datagedreven, op een ethisch verantwoorde en transparante manier. De Commissie Data Ethiek waakt hierover. Deze commissie adviseert organisatieonderdelen over ethische dilemma's bij de ontwikkeling en het gebruik van datatoepassingen met algoritmes die burgers kunnen raken. Hiervoor wordt een ethisch impactassessment doorlopen waarbij het door UWV ontwikkelde Kompas Data Ethiek (zie paragraaf 2.3 onder het kopje Bewust datagedreven werken en deel 2 van dit jaarverslag, paragraaf 2.3 onder het kopje Data-ethiek en algoritmen) als belangrijkste kader dient. Daarnaast wordt naar nationale en internationale kaders gekeken, zoals het Impact Assessment Mensenrechten en Algoritmes (IAMA) van de Rijksoverheid. Het Expertteam Data Ethiek ondersteunt de datatoepassingseigenaar bij het ethisch impactassessment. Het assessment wordt vervolgens besproken in de commissie en voorzien van een advies. De Commissie Data Ethiek heeft in 2023 over 6 door UWV gebruikte algoritmetoepassingen advies uitgebracht; de risicoscan Verwijtbare werkloosheid, de Werkverkenner, de maatwerkscan Van WW naar bijstand, de Sollicitatiescan, de Medische rapportage-assistent en de Culturele barometer. Het Expertteam gaat met organisatieonderdelen het gesprek aan over datatoepassingen die ontwikkeld worden, zodat ethische aspecten zo vroeg mogelijk in de ontwikkeling worden meegenomen. In 2023 heeft het team gesprekken gevoerd over de applicatie Kunstmatig intelligente analyseraadpleegassistente (KIARA), die met behulp van kunstmatige intelligentie documenten volledig geautomatiseerd kan analyseren, en over de medische rapportageassistent. In 2024 zullen we de governance van de Commissie Data Ethiek optimaliseren.
- *Commissie Ethiek:* Onze Commissie Ethiek bespreekt belangrijke morele dilemma's en nodigt regelmatig ook medewerkers uit om aan de hand van casuïstiek uit de praktijk mee te denken en te praten over morele dilemma's.
  - Eind maart 2023 besprak de commissie de diversiteitsdoelstellingen die UWV hanteert voor managers en medewerkers. Wat zijn de beste manieren om deze doelstellingen te behalen en zou een verbreding van deze doelstellingen in de rede liggen? De diversiteitsdoelstellingen hebben namelijk betrekking op geslacht, etniciteit en leeftijd, maar niet op factoren als handicap/arbeidsbeperking, sociaal-economische achtergrond, seksuele gerichtheid en genderidentiteit. Hoe kan het gesprek over het (verder) bevorderen van diversiteit binnen de organisatie op een goede manier worden gevoerd, vanuit een open houding en met respect voor ieders mening?
  - De Commissie Ethiek besprak eind juni het belang van een open gedachtewisseling in relatie tot het belang om respectvol met elkaar om te gaan. Dat deed ze naar aanleiding van de aard en toon van een aantal reacties van UWV-medewerkers op artikelen op het UWV-intranet. Er zijn oplossingsrichtingen verkend die gericht zijn op zowel bewustwording als op het stellen en handhaven van grenzen. Begin december is de commissie dieper op dit onderwerp ingegaan, in aanwezigheid van een lid van de externe Commissie Integriteit Deskundigen en een van de trainers van het bureau dat binnen UWV de trainingen Ethisch leiderschap verzorgt. Tijdens deze bijeenkomst is onder andere gesproken over het belang van dialoog en verbinding – niet alleen op het intranet, maar vooral ook op de werkvloer – en de rol die leidinggevenden daarbij kunnen vervullen.
  - In september 2023 heeft de commissie het concept besproken van het Kader omgangsvormen, waarin het hoofdstuk over omgangsvormen uit de UWV-gedragscode nader is uitgewerkt aan de hand van de volgende drie categorieën van gedrag: ongepast, ongewenst en ontoelaatbaar. Om medewerkers praktisch te ondersteunen zijn bij het kader handreikingen gemaakt. Die geven betrokkenen, leidinggevenden en getuigen concrete tips en handvatten hoe te handelen als zij gedrag zien, horen of ervaren waarvan zij last hebben en/of dat niet past binnen onze organisatie. De commissie heeft aan de hand van het kader diverse praktijkvoorbeelden besproken en op basis daarvan aangegeven het een nuttig en praktisch hulpmiddel te vinden.
- *Methode morele oordeelsvorming:* Binnen ons organisatieonderdeel Sociaal-medische zaken is een moreel leertraject gestart om het morele leerproces en de ethische beraadslaging tot een vanzelfsprekend onderdeel van het dagelijkse werk te maken. Zo kunnen sinds maart 2023 medewerkers van dit organisatieonderdeel via een speciaal daarvoor bedoeld e-mailadres ondersteuning vragen bij hun morele dilemma's. Ook is er een ambassadeursnetwerk gestart om de waarde van morele oordeelsvorming voor zowel cliënten als UWV-medewerkers uit te dragen. Daarnaast hebben er verschillende beraadslagingen over morele oordeelsvorming plaatsgevonden, onder andere in de aanloop naar de vereenvoudigde WIA-claimbeoordeling voor 60-plussers (zie paragraaf 1.3) en over het eventuele toekomstige gebruik van kunstmatige intelligentie bij beoordelingen. De hulp die vanuit UWV-district Noord-Holland Noord aan UWV-district Noord is geboden om de achterstanden bij de WIA-claimbeoordelingen terug te dringen, is geëvalueerd en geanalyseerd met de methodiek van ethische beraadslaging. Aan de hand van de uitkomsten zijn verschillende morele vraagstukken geformuleerd. In overleg met betrokkenen wordt bepaald welke morele vraagstukken met voorrang worden onderzocht. Het moreel leertraject is inmiddels ook opengesteld voor medewerkers van andere organisatieonderdelen. Ook twee leden van onze Centrale Cliëntenraad nemen deel aan enkele modules.

Eén kennisorganisatie

Verschillende organisatieonderdelen en kenniseenheden werken samen aan het ontwikkelen en ontsluiten van kennis over de werking van de sociale zekerheid, de arbeidsmarkt en onze dienstverlening. In 2023 hebben we gewerkt aan ruim twintig verschillende onderzoeken binnen de vijf UWV-brede kennisthema's uit de UWV kennisagenda 2022–2025: Met ondersteuning aan het werk, Preventie en werkloosheid, Sociaal-medisch en arbeidskundig handelen, Doenvermogen en Lerende organisatie. We verwijzen op diverse plekken in dit jaarverslag naar onderzoeken die in 2023 zijn verschenen. Vanuit de leerstoel Academisering van de Verzekeringsgeneeskunde is een vierjarig promotieonderzoek afgerond over het ontwerpen van een triage-instrument voor UWV-professionals dat inzicht geeft in belemmerende en bevorderende factoren voor terugkeer naar werk. Hieraan gekoppeld is een beslissingsondersteunend model dat onze arbeidsdeskundigen en adviseurs intensieve dienstverlening helpt om cliënten met een WIA/WGA-uitkering de voor hen best passende dienstverlening aan te bieden.

In het kader van leren van het buitenland hebben we in acht Europese landen geïnventariseerd welke criteria voor arbeidsongeschiktheid worden gehanteerd en welke stappen worden genomen tijdens het proces van claimbeoordeling

op arbeidsongeschiktheid door de cliënt en professional. De resultaten van dit onderzoek dienen als input voor de OCTAS (zie ook paragraaf 1.3). In 2023 hebben we, in nauw overleg met het ministerie van SZW, voorbereidingen getroffen voor een langdurig onderzoek naar de effectiviteit van de inspanningsplicht voor de WW. In dit onderzoek zullen drie varianten voor de invulling van het solliciteren worden gevolgd tot twee jaar na instroom in de WW. Op basis van dit onderzoek kan worden bepaald of de wettelijke regels bijgesteld moeten worden.

Op ons nieuwe webportaal voor kennis en cijfers hebben wij de zichtbaarheid en vindbaarheid van onze publicaties vergroot. We publiceerden er in 2023 onder andere nieuwe rapporten over de inzet van verschillende technologieën voor duurzame inzetbaarheid op de arbeidsmarkt (zie ook deel 2 van dit jaarverslag, in paragraaf 1.4, onder het kopje Innovatieve technologische toepassingen in het voorzieningenpakket) en 9 UWV Kennisverslagen. In oktober verscheen een UWV Kennisverslag over de inspanningen van UWV om meer rekening te houden met het doenvermogen van cliënten: het vermogen om een plan te maken, in actie te komen en vol te houden wanneer het tegenzit. UWV ondersteunt mensen bij ingrijpende gebeurtenissen, zoals ziekte of werkloosheid, en vraagt hun daarbij ook om acties. Het is belangrijk dat deze gevraagde acties aansluiten bij hun doenvermogen: ze moeten de wet niet alleen kennen maar ook kunnen doen. Door beleid en uitvoeringsprocessen doenlijker in te richten, wordt UWV toegankelijker en kan het cliënten beter ondersteunen.

Met onze arbeidsmarktinformatie waren we bijna wekelijks in de media. We hebben een aantal impactvolle publicaties uitgebracht, die onze eigen en andere professionals en stakeholders handelingsperspectief boden. Zo hebben wij werkgevers laten zien aan welke knoppen zij kunnen draaien om vanuit 34 (deel)oplossingsrichtingen de knelpunten op een zeer krappe arbeidsmarkt het hoofd te bieden. Voor werkzoekenden en werkenden, op zoek naar een nieuwe of andere baan, hebben wij in beeld gebracht welke kansen er zijn om die baan ook te vinden. Met de 35 regionale edities van onze jaarlijkse publicatie Regio in Beeld hebben wij voor bestuurders en andere stakeholders de uitdagingen in kaart gebracht. We hebben vervolgens met de stakeholders nadere stappen gezet om de samenwerking op het gebied van regionaal arbeidsmarktbeleid te versterken.

We beschikken elk jaar over € 1,5 miljoen waarmee we onderzoeken kunnen subsidiëren op het gebied van werk en re-integratie van mensen met een ziekte of handicap. In 2023 konden geïnteresseerde partijen subsidie aanvragen voor onderzoek naar preventie van werkuitval bij mensen met een arbeidsbeperking die weer in een reguliere baan aan het werk zijn gegaan en voor onderzoek naar het in beeld krijgen en houden van niet-uitkeringsgerechtigden met een arbeidsbeperking. Vanuit het budget (mede)financieren we ook subsidies die worden verstrekt via het kennisprogramma Vakkundig aan het werk 2 dat wordt uitgevoerd door ZonMw. In totaal hebben we in 2023 € 0,8 miljoen van het beschikbare subsidiebudget besteed.

Om ons sociaal-medisch en arbeidsdeskundig handelen voor mensen met coronagerelateerde klachten te verbeteren, zijn we in 2022 verschillende onderzoeken gestart. Zo zijn we in samenwerking met het Limburgse Zuyderland Medisch Centrum begonnen met een landelijk onderzoek naar de impact van de coronapandemie op de arbeidsgeschiktheid van mensen en de gevolgen voor hun gezondheid en participatie. Uit de eerste resultaten blijkt dat het merendeel van de mensen met langdurige coronaklachten uiteindelijk vanwege deze klachten in de WIA belandt. Bij een deel van de mensen die in de eerste coronagolf zijn uitgevallen was er ook nog sprake van andere ernstige aandoeningen die hebben bijgedragen aan de arbeidsongeschiktheid. Eind 2023 hadden we in totaal meer dan 8.000 WIA-claimbeoordelingen verricht waarbij coronaklachten een rol speelden. Bij een nadere diepteanalyse van de gegevens zal specifiek worden gekeken naar de invloed van de verschillende periodes van de coronapandemie en de aanwezigheid of afwezigheid van andere onderliggende aandoeningen. De resultaten van deze analyse verwachten we voor de zomer van 2024. Ze zullen worden gepubliceerd in een internationaal wetenschappelijk tijdschrift.

2.3. ICT en informatiebeveiliging en privacy

Goed werkende, betrouwbare en beschikbare ICT is essentieel en randvoorwaardelijk voor goede dienstverlening waarin burgers centraal staan, met oog voor de menselijke maat en voor de ondersteuning van onze medewerkers daarbij. UWV staat in dat opzicht voor een grote opgave: het vervangen van de grote applicatieomgevingen, de basisinfrastructuur van het datacenter, het netwerk en de verdere uitrol van de nieuwe werkplek. De migratie naar het nieuwe datacenter is inmiddels succesvol afgerond. Naast deze noodzakelijke vernieuwingen is ook modernisering van ons IT-landschap nodig. Daarmee vergroten we de mogelijkheden voor betere dienstverlening en zorgen we ervoor dat een volgende vernieuwingsslag gemakkelijker zal verlopen. Daardoor zal er op langere termijn minder capaciteit nodig zijn voor de instandhouding van het IT-landschap. In 2023 hebben we een aantal belangrijke stappen gezet in de vernieuwing: we hebben niet alleen gewerkt aan de overgang naar een moderne werkplek voor alle UWV-medewerkers en keuzes gemaakt in de vernieuwing van onze verouderde (legacy)systemen, maar ook de besturing van de IT-veranderingen versterkt. Onze uitdaging op het gebied van de ICT voor de komende jaren blijft groot: we versnellen het voortbrengingsproces verder, moeten onze systemen voortdurend aanpassen aan nieuwe en veranderende wet- en regelgeving, hebben blijvende aandacht voor beveiliging en privacy en blijven onze dienstverlening met behulp van ICT verbeteren.

Niet alle veranderingen kunnen tegelijkertijd worden doorgevoerd, enerzijds doordat in een bepaald aandachtsgebied veranderingen slechts beperkt gelijktijdig uitgevoerd kunnen worden, anderzijds door de beschikbare capaciteit van (ICT-)personeel. Het werven van nieuw personeel is gegeven de krappe arbeidsmarkt lastig en biedt beperkt mogelijkheden. We zullen nog meer onze interne uitdagingen moeten prioriteren door ons portfolioproces en

capaciteitsmanagement verder te verbeteren. We blijven beheerst veranderen en bespreken, monitoren en reviewen onze veranderingen op decentraal en centraal niveau. Met het programma Samen op koers maken we onze ICT-organisatie effectiever, efficiënter en wendbaarder. Ook hebben we aandacht voor ontwikkelingen die ons verder kunnen helpen. Hierbij houden we rekening met beveiligings- en privacyaspecten. We gaan daarbij uit van de overheidsrichtlijnen, bijvoorbeeld op het gebied van algoritmes, artificiële intelligentie (AI) en ethiek. We blijven scherp op (informatiebeveiligings)risico's. Het IT-risicomanagement is onderdeel van het integrale risicomanagement van UWV waarbij risicoleiderschap wordt gehanteerd. We hebben een groot deel van onze IT-dienstverlening uitbesteed. Onze belangrijkste IT-leveranciers verantwoorden zich jaarlijks met Third Party Memorandums (TPM's) over de geleverde producten en diensten.

Voortgang van het UIP

In het UWV Informatieplan (UIP) schetsen we onze ICT-doelstellingen en -planning voor de komende jaren. We hebben ons in 2023 gericht op drie overkoepelende thema's: het verbeteren en verbreden van de dienstverlening, het versterken van het ICT-fundament en het versterken van de governance van het ICT-veranderportfolio. In 2023 hebben we daarbij de volgende voortgang geboekt:

- *Verbeteren en verbreden dienstverlening:* In 2023 hebben we beleid vastgesteld voor een verantwoord gebruik van algoritmes, met bijzondere aandacht voor risicoscans. Momenteel verbreden we dit beleid naar alle algoritmes binnen UWV. Er zijn in verschillende werkprocessen verbeteringen doorgevoerd in de ICT-ondersteuning, zowel voor medewerkers als voor cliënten. Zo zijn WW-medewerkers door het herontworpen Medewerker 2-systeem minder tijd kwijt aan administratieve handelingen, waardoor er meer ruimte is voor persoonlijke dienstverlening. Verder hebben we een belangrijke verbetering doorgevoerd in het proces voor de WIA-aanvragen van werknemers. Dankzij een herontwerp van het digitale aanvraagformulier en het bijbehorende proces kunnen aanvragen voor vraaggestuurde herbeoordelingen op verzoek van een werknemer nu efficiënter en effectiever worden afgehandeld. Hierdoor is er daarbij minder inzet van de verzekeringsarts en de arbeidsdeskundige nodig.
- *Modernisering kernsystemen:* Onze belangrijkste uitkeringssystemen draaien op het OpenVMS-platform, waarvoor vanaf 2028 geen ondersteuning meer is. We hebben ingezet op automatische vertaling van de software naar een modern platform, maar het resultaat hiervan is tegengevallen. Daarom hebben we een nieuw scenario uitgewerkt. Het Adviescollege ICT-toetsing (AcICT) steunt UWV in zijn besluit om de lopende werkzaamheden te stoppen en geeft adviezen om de slagingskans van het nieuwe scenario te vergroten. Deze adviezen worden verwerkt in de nieuwste versie van het programmaplan. In het tweede kwartaal van 2024 nemen we een besluit over het programmaplan.
- *Nieuwe werkplek:* We zijn in 2023 begonnen met de uitrol van een nieuwe werkplek voor onze medewerkers. Deze is gebaseerd op Microsoft-cloudtechnologie. Verouderde systemen waarmee onze medewerkers werken hebben in 2023 tot problemen geleid in combinatie met de nieuwe werkplek. Vooral in het najaar heeft dit een grote weerslag gehad op de beschikbaarheid van de werkplek. Dit heeft vooral intern, maar soms ook extern, tot een lager dienstenniveau en veel frustratie geleid. De uitrol van nieuwe werkplekken zal nog doorlopen in 2024. Veel applicaties moeten nog worden aangepast voor de nieuwe werkplek. Dit vraagt in 2024 om verdere aanpassingen en een geleidelijke overgang van alle werkzaamheden naar de nieuwe werkplek.
- *Veiliger omgaan met persoonsgegevens:* We maken onze Identity and Access management-(IAM-)systemen toekomstbestendig, zodat we voldoen aan de eisen die daaraan worden gesteld vanuit wet- en regelgeving. Tegelijkertijd moeten medewerkers gemakkelijk kunnen schakelen tussen applicaties zonder telkens opnieuw in te hoeven loggen. Hiervoor is in 2023 een verbeterde inlogfaciliteit gerealiseerd. Ook hebben we een governancemodel voor IAM-taken, -verantwoordelijkheden en -bevoegdheden gerealiseerd.
- *Verbeteren cybersecuritymaatregelen:* Met het programma Next Level Security (NLS) richten we ons op het verbeteren van specifieke cybersecuritymaatregelen. Voor dit programma hebben we in 2023 een nieuw programmaplan opgesteld om de weerbaarheid te vergroten. De afronding van het initiële NLS-programma in 2023 heeft geleid tot verbetering van de monitoring en het afhandelen van kwetsbaarheden en cybersecurity-incidenten (zie ook deel 2 van dit jaarverslag, paragraaf 2.3).
- *Versterken van de governance van het ICT-veranderportfolio:* In 2023 hebben we onze informatievoorzieningskoers (IV) geformuleerd. Om beter te kunnen sturen op deze strategische doelstellingen verbeteren we de governance van het ICT-veranderportfolio. In 2023 hebben we veranderingen doorgevoerd in het portfolioproces en de portfoliostructuur. Daarbij zijn de kwaliteitscontroles van en de advisering over de kleinere projecten verder gedecentraliseerd. We zijn inmiddels gestart met de implementatie van lean portfoliomanagement, dat zorgt voor een effectievere sturing op de realisatie van businesswaarde.

Samen op koers

In 2022 zijn we het programma De Versnelling gestart om de ICT-maakbaarheid te vergroten en als paraplu te fungeren voor verschillende verbeterinitiatieven. In de afgelopen periode hebben we onze IV-koers geformuleerd. Hierin hebben we de langetermijnambitie van onze informatievoorzieningsfunctie verder uitgewerkt, inclusief concrete doelstellingen en activiteiten om dit te realiseren. Het programma De Versnelling is voortgezet onder een nieuwe naam: Samen op koers. Dit programma draagt bij aan het moderniseren van legacysystemen, een eenduidig prioriteringsproces voor het portfolio en optimalisatie van de IV-voortbrengingsprocessen:

- *We streven naar één (agile) werkwijze met waardestromen:* Agile werken staat voor een wendbare manier van werken volgens een vaste methodiek. Deze werkwijze zorgt voor minder complexiteit, betere samenwerking, meer kortcyclische sturing en verbetering bij de systematische ontwikkeling van nieuwe ICT-processen. We organiseren teams en activiteiten rondom zogeheten waardestromen: alle activiteiten die nodig zijn om te komen tot

ICT-oplossingen die waarde voor onze cliënten opleveren. Hiermee sluiten we aan op de integrale klantreizen, die de vinger leggen op bestaande knelpunten. De teams in een waardestroom bouwen de (wijzigingen in) applicaties en systemen die nodig zijn voor het oplossen van deze knelpunten. In 2023 hebben we een routekaart opgeleverd en inmiddels zijn we gestart met de implementatie van de eerste waardestroom binnen de integrale klantreis Ik ben ziek/(deels) arbeidsongeschikt.

- *We gaan beter prioriteren met (lean) portfoliomanagement:* Portfoliomanagement past bij de UWV-brede beweging naar agile werken en draagt bij aan een effectieve en efficiënte sturing en uitvoering van projecten. We hebben de maakbaarheid en beheersbaarheid van het portfolio 2024 vergroot door onze grote programma's te reviewen en door meer inzicht te creëren in ons capaciteitsmanagement. Ook hebben we het portfolio meer aangesloten op de UWV-strategie door zogeheten dienstverleningsresultaatindicatoren uit te werken. Daarnaast hebben we kwartaalsturing op het portfolio ingericht die we in de loop van 2024 steeds meer zullen integreren met de kwartaalsturing van de integrale klantreizen en dienstverlening.
- *We werken verder aan een betrouwbare en wendbare doelarchitectuur:* We maken het ICT-landschap van UWV toekomstvast door ons te richten op betrouwbaarheid, flexibiliteit, veiligheid en wendbaarheid. We leggen de huidige situatie systematisch vast en onderzoeken verschillende scenario's voor de toekomst. Op basis van de opgedane inzichten werken we aan een helder beeld van de gewenste doelarchitectuur en een haalbare roadmap voor de realisatie. De architectuur(functie) vervult hierbij op alle niveaus een belangrijke regierol.
- *We automatiseren de ICT-voortbrenging verder:* We automatiseren en versnellen de bouw en oplevering van software door de automatisering van kwaliteitscontroles in het ontwikkelproces. Dit leidt tot stabielere en kwalitatief betere software. In 2023 hebben we na een pilot 5 applicaties succesvol geautomatiseerd.
- *We besteden extra aandacht aan cultuur, gedrag en integrale aansturing:* Al deze initiatieven zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden en vragen om vergaande samenwerking en integrale aansturing. Dit doen we met bijeenkomsten, demo's en events en door gebruik te maken van de nieuwe cultuurbarometer.

Artificiële intelligentie

Artificiële intelligentie (AI) kan een belangrijke impact hebben op UWV. Om duidelijkheid te krijgen over de mogelijkheden hebben we in het najaar van 2023 een proeftuin ingericht waarin organisatieonderdelen verantwoord kunnen experimenteren met generatieve AI (zoals ChatGPT). Voor individuele medewerkers is die mogelijkheid afgesloten. We zijn bezig met de ontwikkeling van een ethisch kader dat de risico's van bijvoorbeeld vooringenomenheid en desinformatie verder adresseert.

Bewust datagedreven werken

UWV beschikt over veel data op allerlei gebieden. We zoeken naar diverse mogelijkheden om deze data meer te benutten om onze dienstverlening te verbeteren. In ons Kompas Data Ethiek zijn de uitgangspunten vastgelegd die UWV toepast bij de ontwikkeling en het gebruik van data en algoritmes. Inmiddels wordt het kompas regelmatig gebruikt bij ethische impactassessments van diverse datatoepassingen. Deze beoordelingen helpen ontwikkelaars, eigenaren en gebruikers van datatoepassingen om ethische effecten in kaart te brengen en (waar nodig) de datatoepassing daarop aan te passen. Wanneer er daarbij dilemma's worden geconstateerd, dan leggen we die voor aan de onafhankelijke Commissie Data Ethiek die ons adviseert over het verantwoord omgaan met data in datatoepassingen. Er is een extern evaluatierapport opgeleverd met aanbevelingen voor het proces van advisering en voor de opdracht aan en de ondersteuning van de commissie. We hebben de belangrijkste leerpunten overgenomen en uitgevoerd. Het expertteam dat de commissie ondersteunt is versterkt en de dialoog over het al dan niet inzetten van een potentiële datatoepassing voordat deze ontwikkeld wordt, komt op gang.

Op onze website uwv.nl zijn tot nu toe negen UWV-algoritmes opgenomen. Deze zijn alle ook opgenomen in het Algoritmeregister van de Nederlandse overheid. In 2023 hebben we het aantal leerlijnen voor dataprofessionals uitgebreid tot negen. We verwachten dat er aan het eind van het eerste kwartaal van 2024 een tiende gereed is, voor datagedreven human resource management.

Informatiebeveiliging en privacy

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

Voortgang implementatie BIO

Door te voldoen aan de BIO vervullen we niet alleen onze wettelijke plicht, maar ook onze maatschappelijke verantwoordelijkheid om op een veilige manier persoonsgegevens te verwerken. Het is onze ambitie om de komende jaren stapsgewijs de informatiebeveiliging verder op orde te krijgen en ervoor te zorgen dat onze processen en systemen per 1 januari 2026 geheel aan de BIO voldoen. Hiervoor hebben we roadmaps opgesteld. De jaarlijkse

activiteiten voor het uitvoeren van gapanalyses en het doorvoeren van verbetermaatregelen zijn inmiddels gestart. In 2023 hebben we een verdere stap gezet als het gaat om de BIO. Alle organisatieonderdelen hebben in-controlverklaringen opgesteld en afgegeven. Een aantal organisatieonderdelen loopt echter achter op de doelstelling. Zij leveren in het eerste kwartaal van 2024 een plan van aanpak op om hun achterstand in te lopen. Op UWV-breed niveau is het beeld dat ruim twee derde van de belangrijkste processen en bijna de helft van de systemen voldoet aan de BIO-doelstelling voor 2023. Een aantal zaken om op zowel technisch als organisatorisch gebied te voldoen aan de BIO is nog niet volgens plan ingeregeld, waardoor komend jaar nog een slag nodig is. In 2024 besteden we onder andere verder aandacht aan het versterken van de sturing via een uniform BIO-dashboard en kwartaalsturing, het in kaart brengen van het processen- en systeemlandschap, het uitvoeren van verbeteracties binnen de organisatieonderdelen om het informatiebeveiligingsniveau te verhogen en het verder invoeren van een centrale tooling met een uniforme werkwijze voor alle organisatieonderdelen. Als we de processen tegen het licht houden van de doelstelling voor 2026, dan zijn die voor een groot deel beoordeeld en de systemen voor een kleiner deel. Een volledige beoordeling is voorzien in de plannen van aanpak tot 2026.

We monitoren de voortgang op de implementatie van de verbeteracties zodat we tijdig kunnen bijsturen om de gestelde ambitie te halen. Hiervoor maken we steeds meer gebruik van een Information Security Management System (ISMS). Met de inzet van governance, risk en compliance-(GRC-)tooling willen we zorgen voor uniformering en eenduidige rapportages en verkrijgen we inzicht in de huidige staat van informatiebeveiliging. De oplevering van de hiervoor benodigde set van maatregelen wordt met vertraging opgeleverd in 2024. Om informatiebeveiligings- en privacybeschermingsrisico’s te verkleinen, maken we op basis van een dreigingsbeeld inzichtelijk wat de grootste dreigingen zijn. Dit beeld is onder andere gebaseerd op het nationale dreigingsbeeld dat het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) ieder jaar uitbrengt.

3. Werken aan externe samenwerking

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

We willen dat mensen zich door UWV gezien, gehoord en geholpen voelen. Of we daarin slagen, willen we ook zichtbaar maken in de manier waarop we ons verantwoorden. We willen daarbij laten zien hoe cliënten en werkgevers onze dienstverlening ervaren, hoe we in ons werk een juiste ethische beraadslaging toepassen, hoe we onze medewerkers ondersteunen in hun vakmanschap en om trots, vitaal en met plezier hun werk te doen en hoe we, samen met het ministerie van SZW, werken aan vereenvoudiging van wet- en regelgeving. We hebben in 2023 de eerste stappen gezet met deze nieuwe manier van verantwoorden.

3.1. Relatie met samenwerkingspartners

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

Landelijke samenwerking arbeidsmarktdashboards

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

CompetentNL voor Nederland

UWV, SBB, TNO en het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) werken in opdracht van de ministeries van SZW en OCW in het programma Vaardig met vaardigheden samen aan de doorontwikkeling van CompetentNL. Het programma heeft twee hoofddoelstellingen. De eerste is het opleveren van een nationale verbindende skillstaal (CompetentNL), waarmee partijen op het gebied van arbeidsmarkt en onderwijs eenduidig informatie over skills kunnen uitwisselen. Inmiddels heeft UWV de eigen data verrijkt met skills. In september 2023 zijn pilots gestart waarin we het gebruik van CompetentNL testen. TNO en SBB zijn verantwoordelijk voor de begeleiding van de pilotdeelnemers, UWV biedt daarbij ondersteuning. De tweede hoofddoelstelling is het in 2025 als open data beschikbaar stellen van de inhoud van CompetentNL via een apart (keten)portaal. UWV is gevraagd om dat portaal te hosten en krijgt hiervoor van het ministerie een aparte opdracht. Hiervoor hebben we de eerder uitgebrachte uitvoeringstoets herijkt. Vooruitlopend op die opdracht, zijn we gestart met de voorbereidingen van het project Beheer en hosting CompetentNL voor Nederland. Met dit project wordt de inrichting van centraal beheer geregeld en de technische ontsluiting via een te realiseren externe gateway. Het project start in het eerste kwartaal van 2024 en richt zich om te beginnen op een proeflivegang met een select aantal partijen op 1 januari 2025. De definitieve livegang van het portaal zal uiterlijk 1 september 2025 plaatsvinden.

Verbeteren uitwisseling matchingsgegevens

UWV neemt samen met het ministerie van SZW en de VNG deel aan het programma Verbeteren uitwisseling matchingsgegevens (VUM). Dit programma heeft tot doel om de kansen van werkzoekenden te vergroten door profielen en vacatures vindbaar te maken bij meer arbeidsmarktpartijen, zodat die beschikken over een rijker aanbod. Werkgevers krijgen zo een compleet beeld van passende kandidaten bij hun vacatures, ongeacht bij welke dienstverlener of in welke regio de werkzoekenden zijn aangemeld. Het Inlichtingenbureau heeft de VUM-uitwisselingsvoorziening gerealiseerd. Een extern onderzoekbureau heeft geconcludeerd dat de uitwisselingsvoorziening goed scoort op veiligheid en de ontwikkeling van software. Daarnaast toont het onderzoek aan dat het ontwikkel- en testproces van VUM voldoet aan alle gestelde kwaliteitseisen. De eindconclusie is dat de voorziening betrouwbaar, bruikbaar en veilig is.

UWV heeft in 2023 een koppelvlak voor de uitwisseling van gegevens ontwikkeld waarmee basiszoekvragen kunnen worden beantwoord. We beproeven de gegevensuitwisseling samen met gemeenten in pilots. Half 2023 is hiermee gestart in achtereenvolgens de regio's Flevoland en Achterhoek. De gemeenten maken hierbij gebruik van een tijdelijk gebruikersportaal dat in opdracht van het ministerie van SZW is ontwikkeld door het Inlichtingenbureau. In het eerste kwartaal van 2024 start volgens planning een pilot met gegevensuitwisseling in de regio Groningen; de gemeenten in deze regio sluiten, conform de doelsituatie, aan via een rechtstreekse koppeling met het eigen ICT-systeem. We zullen op basis van de pilotervaringen het koppelvlak verder ontwikkelen. We zijn begonnen met de voorbereidingen voor de mogelijkheid om zoekvragen te stellen. Dit gebeurt, zoals dat ook in de eindsituatie de bedoeling is, vanuit het nieuwe systeem Bemiddelingsservice (zie de introtekst van paragraaf 1.2). Doordat het operationeel krijgen van de pilots is vertraagd, lopen het programma en de pilots door tot medio 2024.

Handhaving

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

Samenwerken aan preventie van bezwaren

Wanneer iemand het niet eens is met een formele beslissing van UWV, dan kan die een bezwaar indienen. Maar uiteraard voorkomen we liever bezwaren. Door goed te luisteren naar cliënten en hun belangenbehartigers, doen we veel kennis op over knelpunten in onze dienstverlening. Deze kennis en onze expertise delen we breed. Sinds 2022 werken we samen met het Juridisch loket. Het doel van deze samenwerking is om de cliënt vroegtijdig, voor het bezwaarmoment, te helpen om problemen met UWV op informele wijze op te lossen. Ook andere rechtshulpverleners zijn inmiddels aangesloten op deze informele aanpak, sinds juni 2023 werken we ook samen met het Christelijk Nationaal Vakverbond (CNV) en sinds november 2023 met de Federatie Nederlandse Vakbeweging (FNV).

Inrichten overheidsbrede loketten

In het programma Inrichten overheidsbrede loketten (IOL) heeft UWV het afgelopen jaar met verschillende andere uitvoeringsorganisaties en gemeenten bijgedragen aan de ontwikkeling van een overheidsbrede loketfunctie voor burgers die er niet uitkomen in hun contact met de overheid, bijvoorbeeld omdat zij niet weten waar ze met hun vraag terechtkunnen. UWV-medewerkers zijn telefonisch (via de Ketentelefoon) of op locatie betrokken bij drie praktijkinitiatieven met loketten in de gemeenten Enschede, Amsterdam en Utrecht. Binnen het programma werken we aan de ontwikkeling van een goede netwerksamenwerking aan de achterkant van bestaande loketten. Daarmee leggen we een belangrijke basis voor het verwezenlijken van het principe dat mensen altijd geholpen worden en dus nooit bij de verkeerde deur aankloppen.

3.2. Samenwerken om te komen tot uitvoerbaar beleid

Bij het realiseren van onze ambities is ons uitgangspunt een goede dynamiek tussen politiek, beleid en uitvoering. Uitvoerbaar beleid kan alleen tot stand komen wanneer er sprake is van een open gesprek tussen politici, beleidsmakers van ministeries en publieke dienstverleners als UWV. We werken gezamenlijk aan verbetering van de onderlinge samenwerking met beleidsmakers en bewindspersonen. We doen dat ook vanuit de koepel van het Netwerk van Publieke Dienstverleners (NPD). Eventuele knelpunten die we signaleren en kansen die we zien om de dienstverlening aan burgers te verbeteren, brengen we actief onder de aandacht. Daarbij maken we dankbaar gebruik van de signalen die we krijgen van onze cliëntenraden. In de uitvoeringstoets die we op alle nieuwe wet- en regelgeving uitbrengen, letten we scherp op de effectiviteit van de voorstellen. Verder bekijken we periodiek met het ministerie van SZW hoe we de beschikbare ICT-verandercapaciteit het best kunnen inzetten.

Twee keer per jaar informeert de minister van SZW de Tweede Kamer over de belangrijkste ontwikkelingen in de uitvoering van de sociale zekerheid bij UWV en de SVB. Met het document Stand van de uitvoering sociale zekerheid, waarvoor wij input aanleveren, wordt de Tweede Kamer meegenomen in de uitdagingen waar wij als publieke dienstverlener voor staan, hoe we onze dienstverlening (door)ontwikkelen en dat het belang van de mensen om wie het

gaat daarbij voorop staat. Het laat zien hoe we het mogelijk maken om mensen bestaanszekerheid te bieden en hoe we werken aan de toegankelijkheid van de sociale zekerheid door knelpunten weg te nemen via de vereenvoudiging van wet- en regelgeving, in te zetten op beter gebruik van gegevens en het tegengaan van niet-gebruik van uitkeringen.

In aanloop naar de Tweede Kamerverkiezingen van november 2023 en de daaropvolgende formatie werk(t)en we samen met andere publieke dienstverleners en het ministerie van SZW aan versterking van onze gezamenlijke boodschap over onder andere de noodzaak van vereenvoudigde wet- en regelgeving en ruimte voor de menselijke maat in de dienstverlening. Ook de gevolgen van de schaarste op de arbeidsmarkt voor onze eigen organisaties brengen we onder de aandacht: hoe kunnen we met minder mensen hetzelfde werk verrichten en tegelijkertijd de kwaliteit van onze dienstverlening blijven verbeteren? We reiken ook een mogelijke oplossing voor dit vraagstuk aan: door het mogelijk te maken om meer gegevens met elkaar te kunnen delen en meer gebruik te maken van innovatieve ontwikkelingen. De organisaties in het NPD hebben in januari 2024 aan de informateur laten weten bereid te zijn om in gesprek te gaan over de vraag hoe we gezamenlijk – politiek, beleid en uitvoering – de komende jaren werken aan de grote maatschappelijke opgaven.

Driehoek uitvoering–beleid–politiek

We bezien op reguliere basis met het ministerie van SZW wat er in de sturingsrelatie goed gaat en beter kan. In 2022 is de sturingsvisie van 2016 vervangen door de samenwerkingsvisie Samen voor de burger, om beter invulling te geven aan de gedeelde verantwoordelijkheid om maatschappelijke opgaven op te lossen. De samenwerkingsvisie beschrijft vijf principes die de basis vormen van hoe we willen samenwerken. Twee bijlagen met de wettelijke kaders en de verschillende rollen van de sturingsdriehoek schetsen de context waarbinnen we met elkaar deze samenwerkingsprincipes naleven. In 2023 is de visie geïmplementeerd; deze dient nu als leidraad voor de onderlinge samenwerking, met respect voor ieders rol. Twee keer per jaar wordt de Gezamenlijke dag voor de starter georganiseerd, voor nieuwe UWV-, SVB- en SZW-medewerkers die in de dagelijkse praktijk veel met elkaar zullen samenwerken. Met het ministerie van SZW en de SVB hebben we een deel van het inwerkprogramma opgezet dat zich speciaal richt op de samenwerking(safspraken).

Dilemma's en knelpunten

Begin juni 2023 hebben we opnieuw een knelpuntenbrief aan de minister van SZW gestuurd. Die is formeel aangeboden aan de Tweede Kamer tijdens de Avond van de Publieke Dienstverlening (zie hieronder). De brief was een bijlage bij de Stand van de uitvoering sociale zekerheid, die in juni is verschenen en een overzicht geeft van belangrijke ontwikkelingen bij UWV en de SVB. In de knelpuntenbrief geven we aan waar wetgeving UWV in de weg zit om dienstverlening met een menselijke maat te bieden. We staan stil bij het overkoepelende dilemma dat voor de meeste van eerder gemelde knelpunten inmiddels trajecten zijn gestart waaraan met veel inzet wordt gewerkt, maar dat deze trajecten niet op korte(re) termijn leiden tot concrete oplossingen of zichtbare veranderingen voor onze cliënten. We hebben daarom aandacht gevraagd voor een versnelde aanpak voor het oplossen van zes bestaande knelpunten en gepleit voor het realiseren van wendbare wetgeving om gegevensuitwisseling en gegevensverwerking sneller mogelijk te maken. Direct na de publicatie van de knelpuntenbrief hebben we samen met het ministerie van SZW het initiatief genomen om invulling te geven aan de gewenste versnelling. In de laatste maanden van 2023 zijn we aan de slag gegaan met vier van de zes knelpunten: de wettelijke onmogelijkheid om op eigen initiatief een WW-uitkering te beëindigen (zie paragraaf 1.1, onder het kopje Integrale klantreis Ik zoek naar werk), de inkomensterugval wanneer iemand werkloos wordt vanuit de WIA, het ontbreken van de mogelijkheid om bij verblijf in het buitenland calamiteitenverlof voor de WW op te nemen (zie ook paragraaf 1.1, onder het kopje Coulance voor uitkeringsgerechtigden na aardbevingen), beëindiging van de arbeidsovereenkomst met een zieke werknemer via een vaststellingsovereenkomst, waardoor de werknemer daarna geen recht heeft op een Ziektewet- of WW-uitkering (zie ook paragraaf 1.1, onder het kopje Maatwerkplaats.

Voor verschillende knelpunten hebben we oplossingsrichtingen verkend die in 2024 verder uitgewerkt zullen worden (zie ook paragraaf 1.3, onder het kopje Praktisch beoordelen). We zullen deze activiteiten actief monitoren. Op 28 september 2023 was de raad van bestuur te gast bij de Vaste Kamercommissie Sociale Zaken om in een rondetafelgesprek de knelpunten en de oplossingen daarvoor toe te lichten. Ook de SVB, de Landelijke Cliëntenraad en de Centrale Cliëntenraad van UWV en de SVB zaten aan tafel.

Eenvoudigere, uitvoerbare en doenlijke wet- en regelgeving

Om de complexiteit van wetgeving te verminderen, werken we momenteel met het ministerie van SZW aan onder andere vereenvoudiging van de WW. Het doel is om deze wet beter te laten aansluiten op de behoeftes van uitkeringsgerechtigden, werkgevers en de uitvoering. Om gesignaleerde knelpunten aan te pakken worden nu verbeteringen in de WW uitgewerkt in de vorm van beleidsvarianten. Het ministerie van SZW heeft de intentie om de Tweede Kamer in het derde kwartaal van 2024 te informeren over deze beleidsvarianten.

We werken ook toe naar vereenvoudiging van de verlofregelingen bij ouderschap. Een eerste stap is het gelijktrekken van de voorwaarden die gelden voor de verschillende Wazo-regelingen, zoals de opnametermijn en het aanvraagmoment. Daarnaast willen we een aantal knelpunten oplossen die zich voordoen in de uitvoering van de regelingen, zoals wanneer een werknemer tijdens verlof naar een nieuwe werkgever overstapt. Daarbij doen zich nu problemen voor rond het beoordelen van de uitkeringshoogte en de bijbehorende registraties, en inde communicatie. In

februari 2024 presenteert de minister aan de Tweede Kamer een aantal scenario's voor een vereenvoudigd Wazo-verlofstelsel.

Het stelsel van inkomensondersteuning is erg complex geworden. Door de veelheid aan regelingen, verschillende uitvoerders en ingewikkelde voorwaarden zijn mensen onzeker over hun rechten, plichten en hun inkomsten. Mensen durven door deze onzekerheid ook niet altijd de stap naar (meer) werk te zetten. In het programma Vereenvoudiging inkomensondersteuning voor mensen (VIM) werken we, samen met alle betrokken ministeries en publieke dienstverleners, vanuit het perspectief van de mensen die de regelingen gebruiken aan een plan met varianten en verschillende oplossingen voor eenvoudiger inkomensondersteuning. Daarnaast worden op korte en middellange termijn diverse domeinoverstijgende knelpunten aangepakt. Begin 2024 wordt de basis gelegd voor de vorming van stelselvarianten. Daarnaast heeft de minister van SZW toegezegd dat haar departement in de tweede helft van 2024 een brief aan de Tweede Kamer zal sturen waarin een verkenning voor vereenvoudiging van de Toeslagenwet is opgenomen.

Daarnaast hebben we OCTAS, de commissie die zich buigt over vereenvoudiging van de arbeidsongeschiktheidsregelingen, actief van input voorzien (zie ook paragraaf 1.3). De OCTAS heeft eind februari 2024 oplossingsrichtingen in de vorm van een aantal uitgewerkte scenario's aan de minister van SZW overhandigd.

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

In 2023 zijn we gestart met het uitvoeren van de invoeringstoets, een nieuw instrument waarmee we ongeveer een jaar na de implementatiedatum van nieuwe wet- en regelgeving toetsen hoe deze in de praktijk uitpakt voor de uitvoering en voor betrokken burgers en bedrijven. Het instrument is rijksbreed in ontwikkeling op basis van een lerende aanpak, gecoördineerd door het ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV). We hebben twee pilots met de invoeringstoets gedaan; voor het STAP-budget en voor de vereenvoudiging van de Wajong. Het ministerie van SZW heeft deze beide invoeringstoetsen naar de Tweede Kamer gestuurd. De twee pilots hebben inzichtelijk gemaakt welke kansen er liggen voor het instrument en waaraan nog gewerkt moet worden. Duidelijk is dat de invoeringstoets van meerwaarde is doordat signalen uit de uitvoering snel na de invoering van wet- en regelgeving helder in beeld worden gebracht. De uitvoering van invoeringstoetsen in de pilotfase is tijdsintensief gebleken door het ontbreken van duidelijke kaders. Specifiek gaat het daarbij om een gedeeld beeld van wat de invoeringstoets definitief moet gaan worden (qua zwaarte, vorm, beoogde opbrengsten). Dit is een rijksbreed vraagstuk. Het ministerie van JenV werkt aan een handreiking voor organisaties die de invoeringstoets uitvoeren; we werken hieraan mee vanuit de ervaringen met de pilots. We gaan intussen door met het opstellen van invoeringstoetsen en met het werken aan een eigen vaste werkwijze in lijn met de rijksbrede ontwikkelingen.

Avond en Dag van de Publieke Dienstverlening

Op 21 juni organiseerden we, samen met de SVB, voor de tweede keer de Avond van de Publieke Dienstverlening. Op deze avond overhandigden UWV en SVB officieel aan de Tweede Kamer hun zogeheten knelpuntenbrieven.

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

Sturing en verantwoording meer in overeenstemming brengen met publieke waarden

UWV is er voor iedereen. We willen onze taak op zodanige wijze uitvoeren dat mensen zich door ons gezien, gehoord en geholpen voelen. Dat we steeds meer de menselijke maat toepassen in onze dienstverlening en tot maatwerk overgaan waar dat nodig is, hebben we ook tot uitdrukking gebracht in de sturingsafspraken die we in 2022 samen met het ministerie van SZW hebben ontwikkeld, parallel met de ontwikkeling van de interne sturing. Daarbij hebben we gebruikgemaakt van externe ondersteuning en expertise, onder andere van het Zijlstra Center (VU) dat zich bezighoudt met onderzoeken naar maatschappelijke waarde. Met de nieuwe set sturingsafspraken maken we in onze verantwoording over 2023 de beweging zichtbaar die we als organisatie maken. Omdat de maatschappelijke ontwikkelingen niet stilstaan, zullen we de set de komende jaren doorontwikkelen door lerend te evalueren. Naast kwantitatieve indicatoren bevat de set nieuwe, aanvullende kwalitatieve verantwoordingsafspraken (zie deel 2 van dit jaarverslag, paragraaf Prestatie-indicatoren). In de afgelopen maanden hebben we gewerkt aan nieuwe, aanvullende kwantitatieve indicatoren voor sociaal-medische beoordelingen. Deze zijn opgenomen in het UWV Jaarplan 2024.

Signalen cliëntenraden UWV

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

- *Minimaregeling:* De Centrale Cliëntenraad heeft voorgesteld dat we als brede publieke dienstverlener cliënten preventief wijzen op het bestaan van minimaregelingen bij allerlei instanties en de mogelijkheden die deze bieden om te voorkomen dat mensen in de schulden terechtkomen. We hebben de adviezen van de cliëntenraad grotendeels overgenomen in het UWV-brede programma Grip op schulden (voor meer over dit programma: zie paragraaf 1.1, onder het kopje Hulp bij geldzorgen). De Centrale Cliëntenraad wil nog meer werk maken van het voorkomen van schulden en heeft daarom in april 2023 een ongevraagd advies uitgebracht over schuldpreventie. We hebben hierna op uwv.nl een speciale pagina opgenomen waarmee we burgers met geldzorgen wijzen op verschillende voorzieningen en instanties waar ze terechtkunnen voor (financiële) ondersteuning.
- *Integrale klantreizen:* De Centrale Cliëntenraad is betrokken bij de uitwerking van de integrale klantreis Ik ben ziek/(deels) arbeidsongeschikt (voor meer over deze integrale klantreis: zie paragraaf 1.1, onder het gelijknamige kopje.). Sinds januari 2023 nemen we signalen van cliëntenraden mee in ons klantsignaalmanagementsysteem.
- *Aandachtpuntenlijst bij WIA*-aanvraag: De cliëntenraad heeft in 2022 een aandachtspuntenlijst ontwikkeld waarmee mensen die een WIA-uitkering (willen) aanvragen zich beter kunnen voorbereiden op hun sociaal-medische beoordeling om goed voorbereid het gesprek met de verzekeringsarts in te gaan. We hebben de aandachtspuntenlijst in een pilot in Limburg beproefd. Cliënten waren positief over de lijst en gaven aan dat die hun rust geeft. We hebben de pilot in 2023 met een extra vragenlijst uitgebreid naar nog twee locaties. Na evaluatie van de pilots hebben we besloten om de aandachtspuntenlijst landelijk in gebruik te nemen.
- *Risicoscan Verblijf buiten Nederland:* Direct nadat in juli in de publiciteit was gekomen dat UWV met de risicoscan Verblijf buiten Nederland op een wettelijk niet toegestane manier IP-gegevens van cliënten had verzameld, hebben we dit besproken met de Centrale Cliëntenraad. In augustus en september hebben we nadere vragen van de Centrale Cliëntenraad beantwoord en inzage gegeven in het conceptadvies van de door ons ingeschakelde advocaat.

4. Werken aan de zichtbaarheid van UWV

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

4.1. Transparantie

Als publieke dienstverlener bepalen wij mede het vertrouwen dat mensen in de overheid hebben. We laten graag zien wat er goed gaat, maar vinden het belangrijk om ook open te zijn over zaken die niet goed gaan. We vinden het daarnaast belangrijk dat mensen kunnen volgen wat er in onze organisatie gebeurt. We publiceren daarom niet alleen fasegewijs documenten zoals voorgeschreven door de nieuwe Wet open overheid (Woo), maar maken ook proactief interne documenten openbaar.

Wet open overheid

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

In het UWV-brede programma OpenUWV werken we onder andere aan heldere kaders en richtlijnen voor de organisatie en aan verbetering van het vakmanschap van medewerkers die bestuurlijke documenten schrijven. We betrekken de organisatieonderdelen hierbij en stimuleren dat management en medewerkers zich meer bewust worden van het belang van openbaarheid. Het proces van openbaarmaking hebben we in enkele proeftuinen uitgewerkt en beproefd. Sinds half augustus 2022 publiceren we de vergaderverslagen van de raad van bestuur van UWV op uwv.nl en sinds 25 juli 2023 de vergaderstukken van de raad van bestuur. Ondanks dat er nog geen verplichting is voor het publiceren van in de Woo opgenomen informatiecategorieën, plaatsen we periodiek convenanten en ons klachtenoordelenregister op onze site. Sinds januari 2024 publiceren we ook onderzoeksrapporten. Hyperlinks naar onder andere de documentcategorieën die we openbaar maken worden ook gepubliceerd via het landelijke platform Woo-index. Voor het verzamelen, bewaren en (door bijvoorbeeld te anonimiseren en te lakken) voor publicatie geschikt maken van te publiceren documenten is er een gedeeltelijk handmatig proces ingericht. We zijn bezig met de aanschaf van een tool om het proces van anonimiseren te digitaliseren.

Sinds de inwerkingtreding van de Woo pakken we alle verzoeken om documenten conform deze wet op. We hebben een proces ingericht voor de afhandeling van verzoeken en voor eventuele klachten. In 2023 hebben we 78 Woo-verzoeken ontvangen en afgehandeld. Ook hebben we 7 Woo-bezwaren afgehandeld, 4 Woo-(hoger)beroepszaken en 18 Woo-zienswijzeverzoeken. Met een zienswijzeverzoek kan een belanghebbende een gemotiveerde zienswijze bezwaar maken tegen de gepresenteerde wijze van openbaarmaking van een document.) In 87% van de Woo-verzoeken gebeurde dat binnen de geldende beslistermijnen en als dat niet lukte, dan vaak binnen een à twee werkdagen na de beslistermijn. Bij langere overschrijding heeft onze Woo-contactpersoon dat in goed overleg met de indieners van de Woo-verzoeken afgestemd. Deze contactpersoon beantwoordt ook op laagdrempelige en klantvriendelijke wijze vragen over de beschikbaarheid van bestuurlijke documenten met publieke informatie en draagt zorg voor de coördinatie voor een juiste en tijdige afhandeling.

4.2. Zichtbaarheid

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

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

Zichtbaarheid als publieke dienstverlener

We maken als UWV de beweging naar een mens- en waardengedreven publieke dienstverlener. Het uitgangspunt is altijd de menselijke maat, zodat mensen zich gezien, gehoord en geholpen voelen. We laten met concrete verhalen van cliënten, werkgevers, partners en experts zien hoe we invulling geven aan ons motto UWV werkt voor ons allemaal. Dat doen we met een geïntegreerde aanpak via niet alleen onze eigen media en campagnes, maar ook door hiervoor aandacht te vragen in onder andere landelijke en regionale media. In mei zijn we onder ons motto gestart met een mediacampagne waarmee we aan een breed publiek willen laten zien dat onze dienstverlening niet alleen impact heeft op een individu, maar ook op diens directe omgeving en daarmee op de maatschappij. We brachten daarbij als eerste het verhaal van Gerard, een jongeman met een Wajong-achtergrond die mede dankzij UWV aan de slag ging bij het Universitair Medisch Centrum Groningen. Hierna volgde het verhaal van Sinne Kinderopvang, waar UWV ervoor zorgde dat zij-instromers aan het werk konden en vader Tom zijn kind kon blijven brengen en meer kon werken. We hebben we in 2023 ook gewerkt aan de zichtbaarheid van onze organisatie als aantrekkelijke werkgever (zie de introtekst van paragraaf 2.1).

Om de maatschappelijke rol en impact van UWV te laten zien, zijn we in het najaar van 2022 gestart met de talkshow KRAP, waarmee we het maatschappelijke debat over krapte op de arbeidsmarkt faciliteren. Begin april 2023 was de tweede editie: KRAP – Anders werken, blijven leren. In oktober 2023 vond de derde editie plaats: KRAP – De toekomst van werk. We zoeken proactief de media en onze stakeholders op en gaan daarbij issues zoals knellende wet- en regelgeving niet uit de weg. Wanneer we als organisatie fouten maken, dan zijn we daar open en transparant over en geven we aan hoe we zorgen voor oplossingen. Want alleen op die manier kunnen we bouwen aan vertrouwen en onze geloofwaardigheid. Onze knelpuntenbrief die we in juni aan de Tweede Kamer overhandigden (zie paragraaf 3.2, onder het kopje Avond en Dag van de Publieke Dienstverlening) trok ook de aandacht van landelijke media. Raad van bestuurslid Nathalie van Berkel noemde de wetgeving kafkaësk: 'Regels die ooit met een goede bedoeling zijn bedacht, pakken in werkelijkheid juist averechts uit.' In juli 2023 berichtten de media dat UWV met de risicoscan Verblijf buiten Nederland op een wettelijk niet toegestane manier gegevens van cliënten heeft verzameld. In een nieuwsprogramma lichtte bestuursvoorzitter Maarten Camps toe dat hij het gebruik van de risicoscan betreurt en dat we de scan al in februari voorlopig hebben stopgezet, nadat er intern twijfels waren gerezen en uit ingewonnen juridisch advies was gebleken dat een van de gegevenssoorten op niet-rechtmatige manier verzameld is (zie ook paragraaf 1.4, onder het kopje Risicoscan Verblijf buiten Nederland stopgezet).

Reputatie

Door iedere dag mensen naar hun mening over UWV te vragen, kunnen we bijhouden hoe het gedurende het jaar gesteld is met onze reputatie. De reputatie zegt iets over het maatschappelijk draagvlak van een organisatie. Maandelijks worden circa 300 mensen gevraagd naar hun beeld over UWV. We zien sinds de eerste metingen in 2018 een gestage verbetering van de reputatie. Lag de gemiddelde score van UWV eind 2018 op 48, eind 2022 was deze gestegen naar 54. In 2023 is onze reputatie relatief gezien sterk verbeterd: eind 2023 was de score gestegen naar 60. We zien ook dat het vertrouwen in UWV is gestegen: van 56 per eind 2022 naar 62 per eind 2023.

Lijst van afkortingen

AcICT	Adviescollege ICT-toetsing
AI	artificiële intelligentie
AIOS	arts in opleiding tot specialist
AMU	Aanpak Malafide Uitzendbureaus
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
Awb	Algemene wet bestuursrecht
BIO	Baseline Informatiebeveiliging Overheid
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CNV	Christelijk Nationaal Vaakverbond
DBA	Wet deregulering beoordeling arbeidsrelaties
FNV	Federatie Nederlandse Vakbeweging
fte	fulltime-equivalent
GEB	gegevensbeschermingseffectbeoordeling
GRC	Governance, Risk en Compliance
GST	Generieke voorzieningen voor softwareontwikkeling en testen
IAM	identity and Access Management-systemen
IAMA	Assessment Mensenrechten en Algoritmes
ICT	informatie- en communicatietechnologie
ILT	Inspectie Leefomgeving en Transport
IOL	Inrichten overheidsbrede loketten
ISMS	Information Security Management System
IT	informatietechnologie
IV	informatievoorziening
IVA	Inkomensvoorziening volledig arbeidsongeschikten
JenV	**(**ministerie van) Justitie en Veiligheid
KIARA	Kunstmatig intelligente analyseraadpleegassistente
LLO	Leven Lang Ontwikkelen
LSI	Landelijke Stuurgroep Interventieteams
mbo	middelbaar beroepsonderwijs
NLS	Next Level Security
NCSC	Nationaal Cyber Security Center
NLS	Next Level Security
NOVAG	Nieuwe Orde van Verzekeringsartsen Arbeid & Gezondheid
NOW	tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid
NPD	Netwerk van Publieke Dienstverleners
NVVG	Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde
OCTAS	Onafhankelijke Commissie Toekomst Arbeidsongeschiktheidsstelsel
OCW	(ministerie van) Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
RIEC	Regionaal Informatie en Expertise Centrum
roc	regionaal opleidingscentrum
RPA	Robotic Process Automation
RVO	Rijksdienst voor Ondernemend Nederland
SBB	Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven
STAP	Stimulering arbeidsmarktpositie
SUWI	(Wet) structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	(ministerie van) Sociale Zaken en Werkgelegenheid
TNO	Nederlandse Organisatie voor toegepast-natuurwetenschappelijk onderzoek
TPM	Third Party Memorandum
UIP	UWV Informatieplan
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VIM	Vereenvoudiging inkomensondersteuning voor mensen
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
VSO	vaststellingsovereenkomst
VU	Vrije Universiteit
VUM	Verbeteren uitwisseling matchingsgegevens
Wajong	Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten
WAO	Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering
Wazo	Wet arbeid en zorg
WGA	Werkhervatting gedeeltelijk arbeidsgeschikten
WIA	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen

Woo	Wet open overheid
WRR	Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid
WW	Werkloosheidswet
ZUS	Zakład Ubezpieczeń Społecznych (Poolse Instituut voor Sociale Verzekeringen)
Zzp'er	zelfstandige zonder personeel

Colofon

Uitgave
UWV
Financieel Economische Zaken

Postadres
La Guardiaweg 94
1043 DL Amsterdam

Inlichtingen
06-29514048

Auteurs
Hans Berghuis
Lydia Tabois

Volg ons

Disclaimer

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

UWV © 2024