

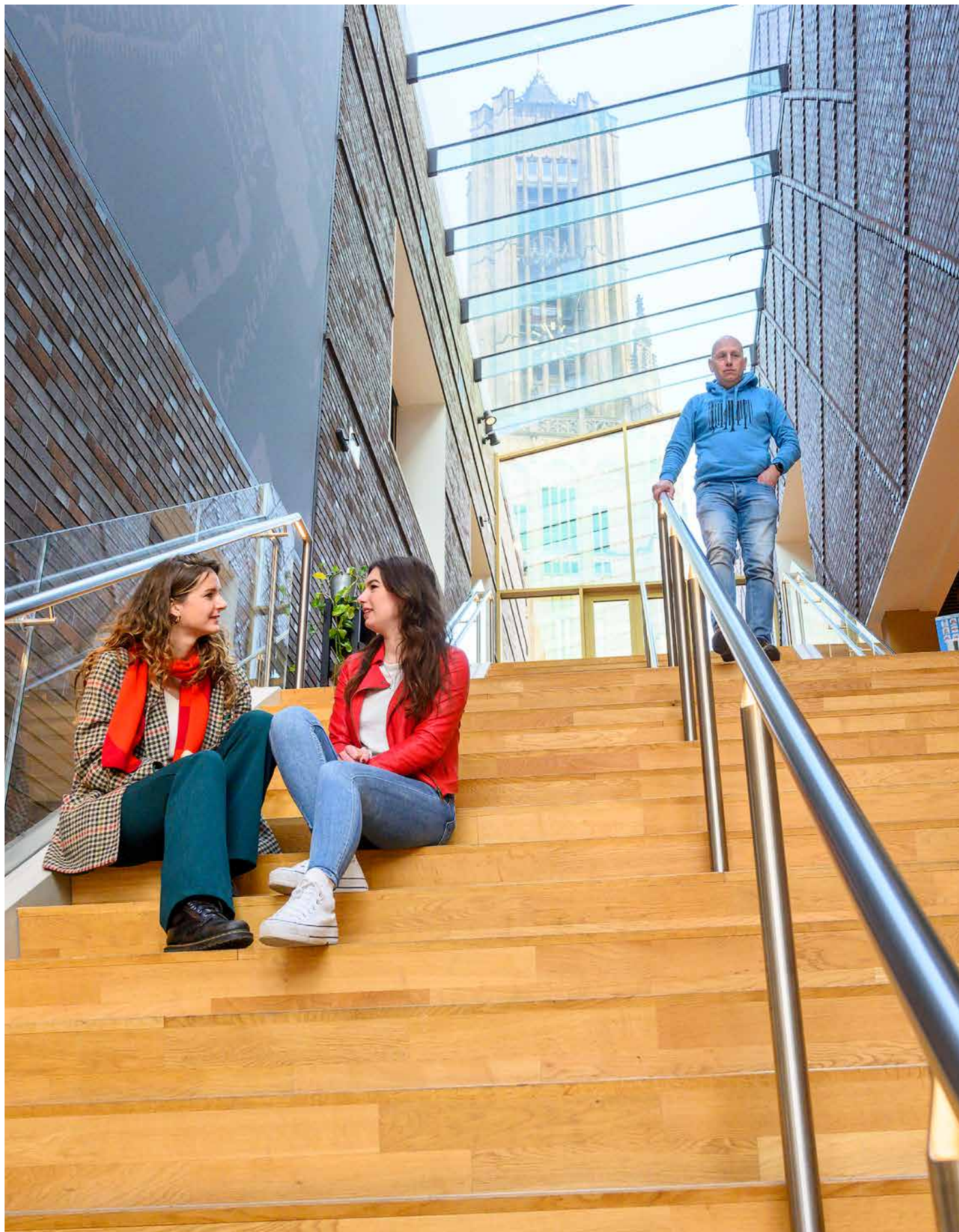
UWV MAGAZINE

SPECIAL

Op naar meer menselijke maat

Jaarverslag 2021 in het kort





INHOUD



NIEUWE
Ambities
4



VERBETEREN
DIENSTVERLENING:
**Meer menselijke
maat en maatwerk**
6



PREVENTIE:
**Voorkomen dat
mensen aan de
zijlijn komen
te staan**
14



ONVOLDOENDE
BEOORDELINGS-
CAPACITEIT:
**Punt van
aanhoudend
grote zorg**
20



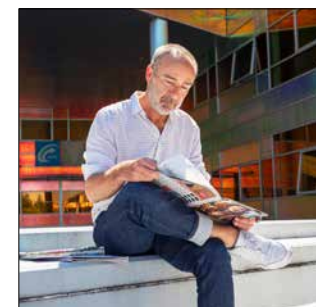
**Vakmanschap
medewerkers
en versneld
vernieuwen ICT**
CRUCIALE
RANDVOORWAARDEN
24



**Mede dankzij
de NOW**
MINDER WW-
UITKERINGEN
28



HANDHAVING
**Risicogerichte
aanpak**
29



NAUWE CONTACTEN
**Zichtbaar en
transparant**
30

■ **Realisatie:** LVB, Amersfoort, lvb.nl ■ **Tekst:** Lydia Tabois, Els Wiegant
■ **Hoofdreductie:** Kees Diamant, Lydia Tabois ■ **Mailadres redactie:** content@uwv.nl
■ **Vormgeving:** LOVEBRAND DESIGNERS® ■ **Lithografie en drukwerk:** Tuijtel, Hardinxveld-Giessendam



NIEUWE Ambities

De coronacrisis en de beperkende maatregelen hebben een groot stempel gedrukt op het jaar 2021. De uitvoering van de tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW) legde en legt nog steeds een groot beslag op de capaciteit van UWV. We hebben voorschotten berekend en uitbetaald, en zijn begonnen met het vaststellen van de definitieve subsidiebedragen. Dat is een inhoudelijk complex traject met veel uitzonderingssituaties waarmee we komende jaren nog volop bezig zijn. Daarnaast zijn er alle 'normale' werkzaamheden én we zijn gestart met het realiseren van onze ambities om onze dienstverlening gestructureerd te verbeteren en te verbreden.

We verbeteren onze dienstverlening, met de focus op meer menselijke maat, ...

UWV wil bijdragen aan een samenleving waarin iedereen meedoet, waar mogelijk met betaald werk. En waarin er oog is voor de menselijke maat. In 2021 hebben we in onze UWV Strategie 2021–2025 'Ruimte voor menselijke maat in dienstverlening' duidelijk geformuleerd waar we ons de komende jaren op gaan richten om goed invulling te geven aan deze ambitie. We gaan onze dienstverlening de komende jaren toegankelijker, passender en consistent maken, zodat iedereen zich gehoord, gezien en geholpen voelt. Bij de verbetering en verbreding van onze dienstverlening benutten we de extra middelen die het kabinet beschikbaar heeft gesteld naar aanleiding van de Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK). Wanneer standaardprotocollen niet voldoen en onze medewerkers 'professionele buikpijn' krijgen bij strikte uitvoering van de wet, moedigen we hen aan om te zoeken naar een maatwerkoplossing en om daarbij de ruimte te benutten die de regels bieden. Voor complexe casuïstiek zijn er de maatwerkplaatsen, waarin collega's van allerlei disciplines samen naar oplossingen

zoeken. Met de maatwerkplaatsen bieden we al ruim een jaar mensen die door de standaardprocedures tussen wal en schip dreigen te vallen, dienstverlening op maat en leren we zelf van de opgedane inzichten. Er kunnen zich ook situaties voordoen waarin groepen mensen nadeel dreigen te ondervinden van onbedoelde effecten van wetgeving of van fouten of nalatigheid van UWV. Dat gebeurde ook in 2021. We hebben in deze specifieke gevallen naar passende oplossingen gezocht, in afstemming met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW).

...we willen voorkomen dat mensen aan de zijlijn (komen te) staan...

De economie heeft zich snel en krachtig hersteld en steunmaatregelen als de NOW hebben duidelijk effect gehad. Het aantal WW-uitkeringen is lager dan voor de coronacrisis en ook het aantal faillissementen is historisch laag. De krapte op de arbeidsmarkt neemt steeds meer toe: voor veel werkgevers is het erg moeilijk om personeel te vinden. We zijn ervan overtuigd dat we samen met onze partners een bijdrage kunnen leveren om de krapte op de arbeidsmarkt op te lossen. Daarbij staat ons een vorm van

dienstverlening voor ogen zoals we die nu toepassen in de regionale mobiliteitsteams. Met gemeenten en sociale partners hebben we in 2021 een publiek-private infrastructuur opgebouwd die we kunnen blijven benutten als toegangspoort voor alle werkenden en werkgevers. Wanneer we daarbij ook optimaal gebruikmaken van elkaars kennis en kunde, slaan we meerdere vliegen in één klap. We voorkomen uitval en werkloosheid, we kunnen door om- en bijscholing werkzoekenden, met of zonder uitkering, toeleiden naar krapteberoepen én we zorgen voor mobiliteit op de arbeidsmarkt, waardoor banen vrijkomen voor de in totaal 1 miljoen mensen die maar moeizaam een plek op de arbeidsmarkt weten te verwerven. Op deze manier geven we invulling aan een tweede belangrijk thema in onze nieuwe strategie: preventie van werkloosheid en voorkomen dat mensen met een beperking aan de zijlijn (komen te) staan.

...en dat mensen (te) lang moeten wachten op een sociaal-medische beoordeling

Een urgent en aanhoudend punt van zorg is de mismatch tussen de voortdurend toenemende vraag naar sociaal-medische dienstverlening en de beperkte



beoordelingscapaciteit waarover we beschikken. In 2021 ontvingen we 9% meer aanvragen voor een WIA-claimbeoordeling dan in 2020. Eind 2021 wachtten zo'n 12.000 mensen langer op de uitkomst van hun WIA-aanvraag dan de daarvoor geldende termijnen. Dat betekent voor hen een langere periode van onzekerheid over hun toekomst en hun inkomsten. We willen niet dat mensen de dupe worden van deze mismatch. Daarom hebben we, in overleg met het ministerie van SZW, besloten te stoppen met het terugvorderen van voorschotten die zijn betaald aan mensen die te lang op een WIA-claimbeoordeling hebben moeten wachten. Het oplossen van de mismatch is voor ons een speerpunt. Ook onze medewerkers ervaren het probleem van de lange wachttijden elke dag aan den lijve in hun contact met cliënten. In samenspraak met het ministerie en de Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde (NVVG) zijn we begonnen om onze sociaal-medische dienstverlening anders in te richten. Er is echter méér nodig, zoals het aanpassen van wet- en regelgeving, om het aantal sociaal-medische beoordelingen terug te dringen. Hierover zijn we met het ministerie in gesprek.

We juichen het toe dat we worden gehoord...

Het op een hoger niveau brengen van onze dienstverlening vraagt een grote inspanning van de gehele organisatie. Daar komt bij dat de krappe arbeidsmarkt ook UWV parten speelt, zeker als het gaat om het aantrekken van specialisten zoals verzekeringsartsen en ICT'ers. We zullen ons ICT-landschap versneld moeten vernieuwen – dat is een ingrijpende en complexe opgave. We zijn verheugd dat het regeerakkoord ons daarvoor ruimte biedt. We zijn, samen met andere uitvoerders, tijdens de formatiebesprekingen in de gelegenheid gesteld om onze wensen en zorgen op tafel te leggen. We hebben daarbij benadrukt dat wet- en regelgeving uitvoerbaar moet zijn en dat het belangrijk is om uitvoerende partijen in een vroeg stadium te betrekken. In het coalitieakkoord heeft het nieuwe kabinet het belang van samenwerking met de publieke dienstverleners benadrukt. We hebben na de bekendmaking een quickscan op het coalitieakkoord gedaan en het ministerie op de hoogte gesteld van kansen en risico's die we signaleren.

...en gaan de toekomst vol vertrouwen tegemoet...

We zijn ons ervan bewust dat onze nieuwe strategie ambitieus is en dat het realiseren

ervan de komende jaren flinke inspanning vraagt. We hebben er echter het volste vertrouwen in dat we hier met z'n allen een goede invulling aan gaan geven. Samen met onze partners en natuurlijk samen met onze medewerkers. Zij hebben bergen werk verzet en dat doen ze nog steeds. Dat doen ze al bijna twee jaar lang vooral thuis en dat valt niet iedereen even gemakkelijk. Onze medewerkers hebben zich in deze moeilijke periode bijzonder flexibel opgesteld. Daarvoor willen we hier onze complimenten aan hen overbrengen. Veel medewerkers willen de voordelen van het thuiswerken graag behouden, maar zien er ook naar uit om elkaar weer op kantoor te treffen. We zijn dan ook blij dat we na de versoepeling van de beperkende coronamaatregelen elkaar weer wat vaker op kantoor kunnen zien. Om met vernieuwde energie samen te werken aan de verwezenlijking van onze ambities.

Raad van bestuur
Nathalie van Berkel
Maarten Camps, voorzitter
Johanna Hirscher
Guus van Weelden



VERBETEREN DIENSTVERLENING: **Meer menselijke maat en maatwerk**

De menselijke maat in onze dienstverlening herstellen: dat is een rode draad in de nieuwe strategie 2021–2025 van UWV. Ons uitgangspunt is dat we binnen de grenzen van de wet zo veel mogelijk aansluiten bij de wensen van burgers en werkgevers. Wanneer wetgeving onbedoeld hard lijkt uit te pakken, kijken we of maatwerk mogelijk is.

We hebben ons het afgelopen jaar over de vraag gebogen hoe we onze dienstverlening toegankelijker, passender en consistentere kunnen maken. Mensen willen gezien, gehoord en geholpen worden. Wij zouden graag zien dat mensen UWV ervaren als één organisatie. We gaan onze dienstverlening de komende jaren stap voor stap verbeteren. Dat doen we aan de hand van het UWV-dienstverleningsconcept dat we in 2021 hebben ontwikkeld. Leidende principes daarin zijn: eenvoud en gemak in communicatie, alert zijn op preventie, rekening houden met de persoonlijke situatie van burgers, zorgvuldig en ethisch omgaan met gegevens, samenwerken met andere partijen en rekening houden met wat doenlijk is voor mensen. Om de verbeteringen te realiseren is een tijdelijk UWV-breed programma Dienstverlening ingericht. Daarbij benutten we onder andere de extra middelen die het kabinet beschikbaar heeft gesteld naar aanleiding van het eindrapport van de

Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK).

Meer menselijke maat

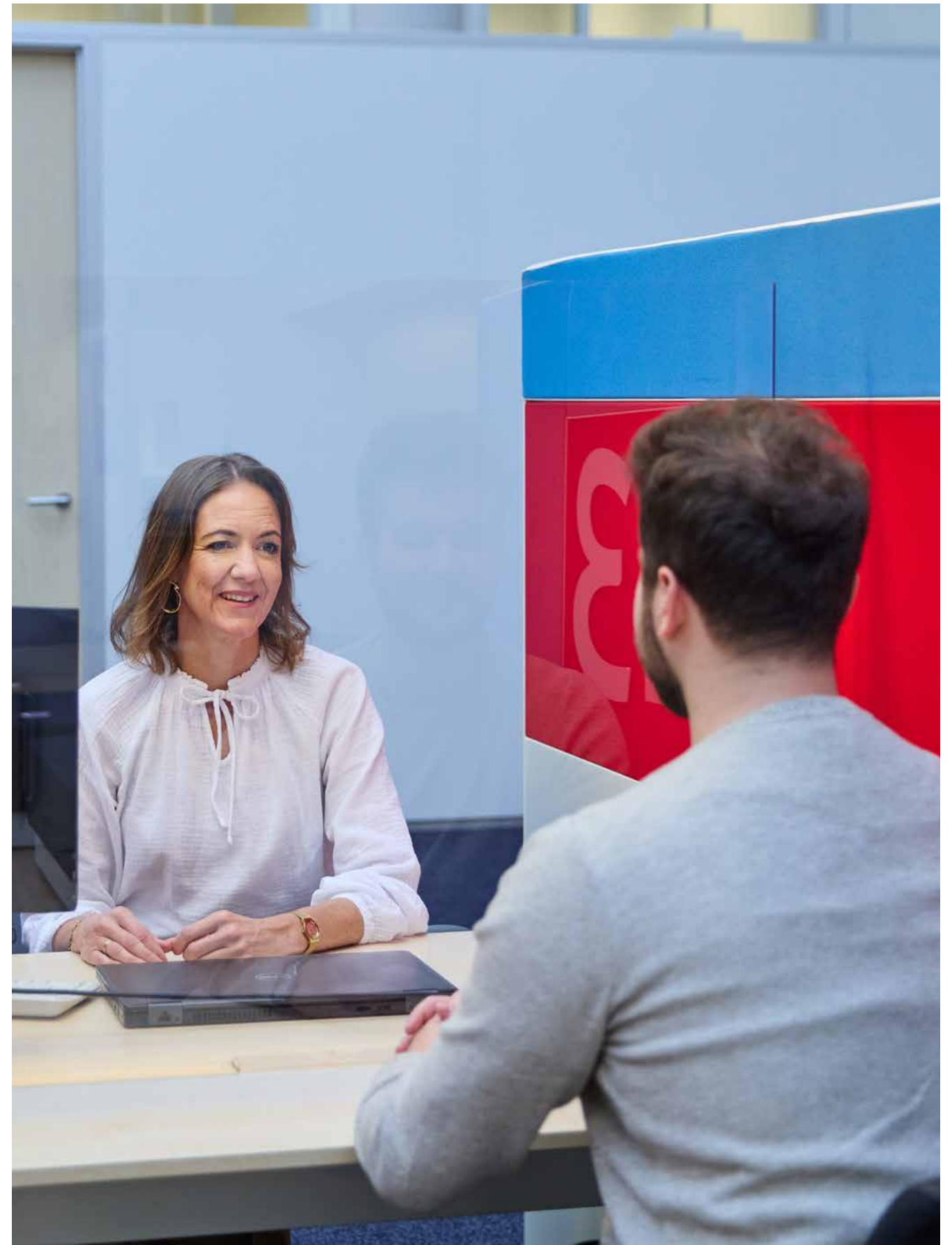
We stemmen onze dienstverlening, binnen de grenzen van de wet, zo veel mogelijk af op de behoeftes en wensen van uitkeringsgerechtigden en werkgevers. Het is belangrijk om bij de voorbereiding van nieuw beleid, tijdens de uitvoering en ook bij de evaluatie steeds goed te kijken hoe regelgeving in de praktijk voor mensen uitpakt en of het voor hen doenlijk is wat we van ze vragen. Om dat te kunnen bepalen is het nodig rekening te houden met hun doenvermogen. Dit begrip verwijst naar de capaciteit van mensen om op de juiste manier in actie te komen zodra duidelijk is wat er van ze wordt verwacht. Onderzoek in 2021 heeft inzicht geboden in wat doenvermogen precies betekent in de context van UWV en hoe we ervoor kunnen zorgen dat onze dienstverlening voor mensen gemakkelijk(er) te doen is.

In vervolg hierop is een eerste prototype opgeleverd van een instrument dat ons helpt rekening te houden met het doenvermogen van onze cliënten als we nieuwe processen ontwerpen. Daarnaast is in 2021 een doenvermogenstoets ontwikkeld. Daarmee kunnen we toetsen of nieuwe wet- en regelgeving doenlijk is voor burgers. Deze nemen we in 2022 in gebruik.

Op 6 oktober heeft UWV de Direct Duidelijk-deal ondertekend, een initiatief om overheidscommunicatie te verbeteren. Hiermee onderstrepen we dat UWV zich committeert aan heldere en persoonlijke communicatie met uitkeringsgerechtigden.

ALS VERREKENEN EEN BEPERKING IS

Eind februari 2021 verscheen het onderzoeksrapport 'Als verrekenen een beperking is'. Dit onderzoek was met subsidie van UWV uitgevoerd nadat de Landelijke Cliëntenraad het onderwerp bij ons had geagendeerd. Uit het onderzoek





WE WILLEN ONZE DIENSTVERLENING ZO VEEL MOGELIJK AFSTEMMEN OP DE WENSEN EN BEHOEFTE VAN CLIËNTEN EN WERKGEVERS.

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 uitkering of juist een te hoge die ze later deels moeten terugbetalen. We zijn direct aan de slag gegaan met de bevindingen. We hebben 28 verbeteracties in kaart gebracht die we nu verder uitwerken. We gaan daarbij uit van het perspectief van de mensen om wie het gaat en niet van efficiencyoverwegingen. Uitkeringen van mensen met sterk wisselende inkomsten willen we voor een kortere periode gaan vastzetten. Verder gaan we mensen met een uitkering beter en persoonlijk informeren.

RECHT OP TOESLAGEN

Mensen met een uitkering bij wie het totale (gezins)inkomen onder het wettelijk minimumloon komt, hebben mogelijk recht op een toeslag. Deze mensen informeren we daarover niet alleen via uwv.nl, we benaderen ze ook persoonlijk. Hiervoor bleek echter onvoldoende wettelijke grondslag te bestaan. De toenmalige staatssecretaris van SZW heeft half december via de Kamerbrief 'Stand van de Uitvoering sociale zekerheid' aangegeven dat hij dit gericht proactief informeren zal gedogen en beziet of er een wettelijke basis voor gecreëerd kan worden.

LUISTEREN NAAR UITKERINGS- GERECHTIGDEN EN WERKGEVERS

Om onze dienstverlening zo veel mogelijk op de behoeftes en wensen van uitkeringsgerechtigden en werkgevers af te stemmen, luisteren we goed naar hen. We zetten ons ervoor in dat zij een drempelloze

reis door UWV heen kunnen maken, zonder last te hebben van mogelijke overdrachten tussen bedrijfsonderdelen, afdelingen, kantoren of medewerkers. Zo betrekken we uitkeringsgerechtigden en werkgevers bij de zogeheten klantreizen, waarmee we de route in kaart brengen die zij binnen UWV afleggen. We zien dan waar zich knelpunten voordoen in klantprocessen en in de samenwerking tussen bedrijfsonderdelen. Op basis daarvan nemen we maatregelen. In 2021 hebben we weer drie klantreizen afgerond: 'Mijn werkgever gaat failliet', 'Ik word werkloos' en 'Ik ben ziek'.

SIGNALEN CLIËNTENRADEN BENUT

De publieke dienstverlening ligt, zeker na de kinderopvangtoeslagaffaire, onder een vergrootglas. Hoe de dienstverlening van UWV uitpakt in de levens van de mensen die ervan afhankelijk zijn, heeft veel aandacht. Onze cliëntenraden staan in nauw contact met de mensen die gebruikmaken van onze dienstverlening en zijn daarom voor UWV een belangrijke bron van informatie. De raden vormen de spreekbuis van onze cliënten. Wij maken dankbaar gebruik van hun gevraagde en ongevraagde adviezen om nieuwe dienstverlening beter in te richten of bestaande te verbeteren. De raden doen dit in formeel uitgewerkte adviezen en

mondeling in de overleggen met de raad van bestuur en het management in de districten. Door de coronamaatregelen werd het overleggen wel bemoeilijkt en was het voor de raden lastiger om de ervaringen te horen van cliënten op de UWV-kantoren en Werkpleinen.

We hebben de Centrale Cliëntenraad ruim vijftig keer verzocht mee te denken over vraagstukken. In ongeveer twintig gevallen is raadsleden gevraagd deel te nemen in een klankbord- of werkgroep. Onderwerpen waarover de cliëntenraden hebben overlegd of geadviseerd, zijn onder andere de problematiek rondom WIA-voorschotten en de WIA-herstelactie, communicatie met cliënten over de overstap naar de Wajong 2010 en het concept van het UWV Jaarplan 2022. De Centrale Cliëntenraad nam ook deel aan de rondetafeldiscussie over knelpunten in de uitvoering, georganiseerd door de commissie voor SZW van de Tweede Kamer. De raad werkt daarnaast mee aan de 'brievenchallenge', waarmee UWV op dit moment in korte tijd de honderd meest gebruikte brieven verbetert.

De districtsraden hebben adviezen verstrekt over de voorbereiding van cliënten op telefonische contacten met medewerkers over sociaal-medische zaken en over de digitale toegankelijkheid van onze dienstverlening voor werkzoekenden. Waar mogelijk hebben we de adviezen vertaald in verbetering van de dienstverlening.

UWV-PANELS

Regelmatig leggen we dienstverleningsvraagstukken voor aan het WIA-, WW- of Wajong-panel. In deze panels denken circa 5.000 uitkeringsgerechtigden op periodieke basis mee over onze dienstverlening. De belangrijkste zaken die we in 2021 aan de deelnemers hebben voorgelegd, waren de brieven over het Wajong-garantiebedrag, het Werkplan waarin we re-integratieafspraken

LEES OOK



EERDER GEPUBLICEERD IN UWV MAGAZINE

Nieuwe strategie UWV 'Iedereen kan meedoen'

UWV heeft een nieuwe strategie voor de periode 2021-2025: Ruimte voor menselijke maat in dienstverlening. Bestuursvoorzitter **Maarten Camps** is blij met de aangescherpte koers: 'We moeten meer aansluiten op de behoeftes van de mensen die van ons afhankelijk zijn.'

Lees [hier](#) het interview met **Maarten Camps**

vastleggen voor mensen met een Wajong- en WIA-uitkering en een video over vacatures zoeken op werk.nl. Verder hebben we WW-panelleden gevraagd naar hun ervaringen over het einde van hun WW-traject. Op basis van hun input werken we binnen de klantreis 'Ik word werkloos' in 2022 een stappenplan uit.

OMNICHANNEL DIENSTVERLENING

UWV werkt toe naar omnichannel dienstverlening. Daarbij bepalen mensen zelf via welk communicatiekanaal ze contact met UWV opnemen, afhankelijk van hun vraag en behoefte. We stemmen onze kanalen steeds meer op elkaar af qua ontwikkeling en besturing, zodat iedereen die contact met ons opneemt via elk kanaal wordt (h)erkend. Zo hoeven mensen niet steeds hun situatie uit te leggen en ervaren ze UWV meer als één geheel.

CHATTEN ACHTER DIGID

Burgers kunnen sinds 1 juli 2021 met UWV chatten in hun persoonlijke Mijn UWV-omgeving, beveiligd met DigiD. Hierdoor hoeven ze, wanneer ze op de website bezig zijn en een vraag hebben, niet meer van kanaal te switchen, zoals naar telefonie of beveiligde e-mail. Met chat via DigiD kan iedereen op een veilige manier digitaal een persoonlijke vraag stellen. De klantadviseur die de cliënt te woord staat, kan zijn

of haar gegevens erbij zoeken. Onze klantadviseurs kunnen meer dan 95% van de klantvragen die zo binnenkomen, in één keer afhandelen.

ONLINE ALTERNATIEVEN

In verband met de coronacrisis hebben we online alternatieven ontwikkeld voor dienstverlening die we voorheen op de vestigingen aanboden. Zo kunnen - na een succesvolle pilot - alle WIA-aanvragers sinds september 2021 gebruikmaken van de online startbijeenkomst WIA, met een webinar, een interactieve voorlichtingsbijeenkomst en een digitaal voorlichtingssprekkuur. Op uwv.nl wordt nu ook eenvoudig uitgelegd welke de te nemen stappen zijn bij een WIA-aanvraag. Verder hebben we webinars en online trainingen ontwikkeld als alternatief voor de dienstverlening die voorheen op de Werkpleinen werd gegeven. We organiseerden webinars waarmee we werkzoekenden informatie en inspiratie bieden voor onder andere het online sollicitatiegesprek, een succesvol netwerkgesprek, het schrijven van een persoonlijk profiel, het in kaart brengen van hun eigenschappen en kwaliteiten en de overstap naar een ander beroep.

ENGELSTALIGE INFORMATIE

Voor mensen die de Nederlandse taal niet

of onvoldoende beheersen hebben we in oktober de Engelstalige informatie op uwv.nl over de rechten en plichten bij een WW-, Ziektewet- en WIA-uitkering, uitgebreid met uitleg over onze dienstverlening.

E-AFSPRAKEN

Sinds 17 november kunnen cliënten via Mijn UWV hun afspraken met verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen zien. We streven ernaar dat alle afspraken met UWV-medewerkers die via de applicatie E-Afspraak zijn gepland, in de toekomst in Mijn UWV worden getoond. De komende tijd monitoren we hoe cliënten deze nieuwe faciliteit ervaren en welke vragen we erover krijgen. Deze input wordt gebruikt om de applicatie verder te verbeteren en door te ontwikkelen.

Maatwerk op individueel niveau

De socialezekerheidswetgeving is vaak erg complex en tot in detail geregeld. Ons uitgangspunt is dat we handelen binnen de grenzen van de materiewetten die we uitvoeren. Maar wanneer handelen naar de letter van de wet tot onbedoelde effecten leidt die tegen de geest van de wet indruisen, beroepen we ons op de beginselen van behoorlijk bestuur uit de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Wanneer standaardprotocollen niet voldoen



en onze medewerkers 'professionele buikpijn' krijgen bij strikte uitvoering van de wet, moedigen we hen aan om te zoeken naar een maatwerkoplossing. Het is daarbij nadrukkelijk onze intentie dat ze handelen naar de bedoeling van de wet en de ruimte benutten die de regels bieden. Ze kunnen hierover het gesprek voeren met hun collega's en leidinggevende en desgewenst advies vragen aan de maatwerkplaats.

MAATWERKPLAATSEN

Bij complexe casuïstiek, waarbij vaak meerdere bedrijfsonderdelen betrokken zijn en wetgeving onredelijk hard lijkt uit te pakken, zoeken medewerkers in maatwerkplaatsen gezamenlijk naar een oplossing die zowel recht doet aan de belangen van de burger in zijn specifieke situatie als aan de bedoeling van de wet. Op deze manier bieden we dienstverlening op maat aan meer mensen die door de

standaardprocedures tussen wal en schip dreigen te vallen. Zelf leren we van de opgedane inzichten. Tot en met eind 2021 zijn er bij de maatwerkplaatsen 425 casussen ingediend en 310 afgehandeld. We zien dat de meeste problemen zich voordoen bij de volgende onderwerpen:

- **Inkomensgevolgen:** Terugvordering en verrekening van te veel of onterecht uitbetaalde uitkeringsgelden leiden bij de cliënt tot (verergerde) schuldenproblematiek of andere negatieve inkomensgevolgen.
- **Re-integratie:** UWV oordeelt dat de cliënt op basis van zijn uitkeringsrechten geen recht heeft op ondersteuning bij re-integratie, of UWV handelt bij scholingsvraagstukken te strikt naar de letter van de wet.
- **Menselijke maat:** Mensen hebben behoefte aan persoonlijke dienstverlening, ze hebben moeite met de vele brieven

over verschillende onderwerpen die ze van verschillende bedrijfsonderdelen ontvangen. Ze zien door de bomen het bos niet meer en hebben behoefte aan uitleg.

De maatwerkplaatsen hebben sinds de officiële start in november 2020 al tal van inzichten opgeleverd in knelpunten die zich voordoen bij de uitvoering van wet- en regelgeving. Om die knelpunten voortaan te voorkomen, nemen we maatregelen zodat we de effecten van beleid vroegtijdig kunnen herkennen en bij het ministerie van SZW aan kunnen kaarten. Sinds 2021 informeren we ook de Tweede Kamer hierover met een (jaarlijkse) knelpuntenbrief. Doel is dat er voortaan bij wetgeving beter rekening kan worden gehouden met de uitvoerbaarheid ervan, het doenvermogen van burgers en de menselijke maat.

LEES OOK



EERDER GEPUBLICEERD IN UWV MAGAZINE ONLINE

Persoonlijke en waardevolle dienstverlening

UWV wil graag dat mensen hun eigen communicatiekanaal kunnen kiezen. Met de **omnichannel-benadering** zet de organisatie een stap in de goede richting. 'Primair voor ons blijven het gebruiksgemak van de kanalen en de tevredenheid van onze cliënten.'

Lees [hier](#) het artikel over omnichannel

Maatwerk in bijzondere situaties

Soms doen zich situaties voor waarin grotere groepen mensen de dupe lijken te worden van onbedoelde effecten van wet- of regelgeving of van nalatig handelen van UWV. Ook dan passen we maatwerk toe.

ONTERECHTE BETALINGEN NIET TERUGGEVORDERD

Uit eigen onderzoek van UWV is gebleken dat in 2019 en 2020 een deel van de mensen met zowel een WW-uitkering als een Ziektewet- of Wet arbeid en zorg (Wazo)-uitkering mogelijk te veel geld heeft gekregen. De Ziektewet- of Wazo-uitkering moet in mindering worden gebracht op de WW-uitkering, maar een steekproef heeft uitgewezen dat dit in 2020 bij ongeveer 1.250 mensen niet is gebeurd. We hebben besloten om, bij wijze van uitzondering, in deze specifieke situatie af te zien van terugvordering. Het gaat hier om een fout van UWV, de uitkeringsgerechtigden valt niets te verwijten. Een deel van hen heeft zelf contact met UWV opgenomen, maar daar hebben we niet adequaat op gereageerd. Daar komt bij dat het gaat om uitkeringen van een tot drie jaar geleden, die bruto moeten worden teruggevorderd. Dit houdt in dat iemand niet alleen forse

bedragen zou moeten terugbetalen, maar dat er ook gevolgen kunnen zijn voor eventuele belastingtoeslagen. In 1.000 gevallen was de terugvordering nog niet in gang gezet, in de overige 250 gevallen draaien we de invordering terug. We hebben een evaluatie uitgevoerd om te bepalen hoe dit proces precies is verlopen en welke lessen UWV daaruit kan trekken. Behalve dat complexe wetgeving en gebrekkige systeemondersteuning bij samenloop van uitkeringen een groot risico betekenen, zijn de belangrijkste conclusies dat de interne en externe communicatie bij UWV soms niet snel genoeg en pas na een extern signaal op gang komt. Er zijn diverse verbeteracties in gang gezet.

ONGEWENSTE INKOMENSGEVOLGEN

Een van de pijlers van de per 1 januari 2021 ingegane Wet vereenvoudiging Wajong is dat werken altijd loont. Bij de uitbetalingen in januari bleek dat het beoogde financiële voordeel niet bij iedereen uitpakt zoals bedoeld. Een deel van de Wajongers ontving in januari 2021 een lagere uitkering dan in december 2020, een aantal juist een hogere. Voor beide groepen zijn we samen met het ministerie van SZW tot een oplossingsrichting gekomen. De Wajongers

die een lagere uitkering ontvingen, sturen we een bijgestelde uitkeringsbeschikking. Zij ontvangen daarbij een nabetaling over de maanden waarin ze te weinig ontvingen en het aanbod voor het inschakelen van een budgetcoach. Dit is inmiddels gedaan voor 345 Wajongers. We zijn met het ministerie van SZW in overleg over uitbreiding van de groep Wajongers die voor een bijgestelde uitkering en nabetaling in aanmerking komen. In totaal 162 Wajongers hebben sinds januari 2021 een hogere uitkering ontvangen. Dit lag onder andere aan de rekenregels voor loondispensatie en andere inkomsten. Deze Wajongers krijgen sinds januari 2022 een lagere uitkering, zoals bedoeld in de wet. We hebben hen daarover vooraf telefonisch geïnformeerd. Zij hoeven niets terug te betalen. We hebben 24 Wajongers verwezen naar een budgetcoach. 4 Wajongers hebben aangegeven dat ze financieel in de problemen komen door de correctie. We bekijken of voor hen een maatwerkoplossing mogelijk is.

OPSCHORTEN EN KWIJTSCHULDEN

Bij een deel van de ouders die door de kinderopvangtoeslagaffaire zijn gedupeerd, zijn schulden ontstaan of verergerd.



VOOR MENSEN DIE DOOR DE STANDAARD- PROCEDURES TUSSEN WAL EN SCHIP DREIGEN TE VALLEN, ZOEKEN WE NAAR EEN OPLOSSING OP MAAT.

TERUGVORDEREN WIA- VOORSCHOTTEN STOPGEZET

Meer oog voor de menselijke maat heeft ertoe geleid dat we in 2021 het terugvorderen van WIA-voorschotten hebben stopgezet. Wie in Nederland een WIA-uitkering aanvraagt, heeft recht op een sociaal-medische beoordeling door UWV binnen 104 weken na de eerste ziekte dag. Wanneer een beoordeling langer op zich laat wachten kunnen mensen, om te voorkomen dat ze tijdelijk geen inkomen hebben, een voorschot krijgen. Blijkt na de beoordeling dat er geen recht op een WIA-uitkering is of dat deze lager is dan het voorschot, dan leidt dit tot verrekening met een andere uitkering of – als dat niet mogelijk is – tot een (gedeeltelijke) terugvordering. Het aantal WIA-claimbeoordelingen dat we niet binnen de wettelijke termijn kunnen uitvoeren, is de afgelopen periode sterk toegenomen. We willen niet dat mensen hier de dupe van worden en in financiële problemen komen. Daarom hebben we, in overleg met het ministerie van SZW, besloten te stoppen met het terugvorderen van deze voorschotten. We schelden voorschotten uitgekeerd tussen 1 januari 2020 en 31 december 2022, kwijt als deze niet verrekend kunnen worden met een definitieve WIA- of WW-uitkering.

In totaal gaat het om circa 3.500 mensen. Wie de terugvordering al (deels) heeft voldaan, krijgt dat geld terug. Het was onze doelstelling om nog voor het einde van het jaar het geld terug te betalen aan alle cliënten voor wie de vordering (deels) in 2021 is ontstaan, zodat er voor hen geen (fiscale) schade zou ontstaan (hogere inkomstenbelasting en/of lagere toeslagen). Hiervoor moesten we in 2021 de dossiers van 1.683 cliënten individueel beoordelen. Eind 2021 hadden we voor 928 cliënten de vordering terugbetaald, kwijtscholden of in enkele gevallen verlaagd omdat er nog verrekening met WW-uitkering of inkomsten aan de orde was. Het ging hierbij om bedragen variërend van € 6 tot € 11.977, met een gemiddelde van € 2.374. Voor 111 cliënten konden we de restitutie nog niet regelen, het merendeel van hen moet nog een WW-uitkering aanvragen. Bij de overige 644 cliënten bleek kwijtschelding, terugbetaling of terugvordering niet aan de orde, bijvoorbeeld omdat ze nog niets hadden terugbetaald van hun WIA-voorschot of omdat het voorschot al volledig was vereffend. In het eerste tertaal van 2022 handelen we de dossiers van de resterende 1.820 cliënten af. In de zomer van 2022 evalueren we met het ministerie van SZW of dit beleid ook na 2022 moet worden voortgezet. Mensen die te lang moeten wachten op hun claimbeoordeling en daarom een voorschot ontvangen, kunnen – als zij dat willen – sinds november 2021 tijdens hun voorschotperiode re-integratiedienstverlening krijgen.

HERSTELACTIE VOOR GEDUPEERDEN VAN HERBEOORDELINGEN

We zetten een speciaal team in om hulp te bieden aan een specifieke groep cliënten die in emotionele, psychische en/of financiële problemen is geraakt door onzorgvuldig handelen van UWV. Het gaat om mensen die in de periode 2006–2010 een WIA-uitkering kregen en die we daarna

LEES OOK



EERDER GEPUBLICEERD IN UWV MAGAZINE

Hoe UWV wil voorkomen dat burgers tussen wal en schip vallen – De Maatwerkplaats

De Maatwerkplaats is een netwerk dat medewerkers van UWV bij elkaar brengt en faciliteert om cliënten te helpen volgens de ‘geest van de wet’. De mensen die worden geholpen door de Maatwerkplaats hebben vooral één gemene deler: er is geen standaardoplossing en deze mensen lopen vast in ‘het systeem’.

*Lees [hier](#) het artikel over
De Maatwerkplaats*

abusievelijk uit het oog zijn verloren. In 2018 is deze groep herbeoordeeld; 2.115 van hen werden toen duurzaam en volledig arbeidsongeschikt verklaard en kregen een IVA-uitkering. Nadat in 2019 bleek dat hierbij een onjuiste werkwijze was toegepast, hebben we besloten om deze mensen opnieuw te herbeoordelen, om elke twijfel aan de rechtmatigheid ervan uit te sluiten. Bij 70% bleef de IVA-uitkering in stand, van 30% werd de uitkering verlaagd of beëindigd. Omdat deze gang van zaken grote impact heeft gehad op cliënten en ook op onze medewerkers, hebben we een extern bureau onderzoek laten doen naar het hele besluitvormingsproces rond deze herbeoordelingen. De resultaten van deze zelfevaluatie zijn opgenomen in het rapport ‘Niet wijzen, maar leren’. Tegelijkertijd attendeerde onze Centrale Cliëntenraad ons erop dat er schrijnende situaties waren ontstaan als gevolg van de

als laatste uitgevoerde herbeoordelingen. We hebben vervolgens per 15 december 2020 een landelijk Meldpunt Herstelactie voor gedupeerden ingericht. Een adviescommissie bekijkt elke melding, de directie van ons bedrijfsonderdeel Sociaal Medische Zaken (SMZ) neemt op basis van het advies een beslissing op maat. Doel is om voor deze mensen zo veel mogelijk over te gaan tot herstel en eventuele compensatie.

We hebben alle betrokkenen telefonisch of per brief benaderd, 579 gedupeerden hebben zich bij het meldpunt gemeld. Zij hebben allemaal een gesprek gehad over wat de beslissing concreet voor hen betekende en wat de financiële gevolgen ervan waren. Waar nodig zijn ze bijgestaan door arbeidsdeskundigen. Geen van de betrokkenen is sinds 1 mei 2021 een nieuwe bezwaar-, beroeps- of

hogerberoepsprocedure gestart tegen de beslissing die UWV bij de hersteloperatie heeft genomen. Voor de 1.536 betrokkenen die het meldpunt niet hebben benaderd, hebben we geen nieuwe beslissing genomen. We hebben deze groep actief benaderd en zijn erin geslaagd met 775 van hen in contact te komen. Zij hebben bevestigd dat ze geen melding willen doen en dat een nieuwe beslissing niet nodig is. Ondanks meerdere contactpogingen hebben we 761 betrokkenen niet te pakken gekregen. Uit hun dossiers blijkt dat bij de laatste herbeoordeling aan bijna 80% van hen dezelfde volledige WIA-uitkering is toegekend als ze hadden vóór beide herbeoordelingen. Bij de laatste herbeoordeling is aan 7 mensen een gedeeltelijke WIA-uitkering toegekend, 3 van hen zijn er zichtbaar financieel op achteruit gegaan. Met 6 van de 7 hebben we inmiddels contact. ■



PREVENTIE: **Voorkomen dat mensen aan de zijlijn komen te staan**

Tweede rode draad in de UWV Strategie 2021-2025 is: meer focus op preventie. We willen voorkomen dat mensen werkloos worden en dat mensen met een beperking aan de kant (komen te) staan. We willen toe naar een structurele situatie waarin álle werkzoekenden en werkgevers bij één publiek loket terechtkunnen voor vragen over werken en een leven lang ontwikkelen. De regionale mobiliteitsteams zijn daartoe een eerste stap.

Met onze partners hebben we voor de regionale mobiliteitsteams een herkenbare, publiek-private infrastructuur opgebouwd die we kunnen blijven benutten als toegangspoort voor alle werkenden en werkgevers. Door daarnaast optimaal gebruik te maken van elkaars kennis en kunde, slaan we meerdere vliegen in één klap: we voorkomen uitval en werkloosheid, we kunnen door om- en bijscholing alle werkzoekenden, met of zonder uitkering, toeleiden naar krapteberoepen én we zorgen voor mobiliteit op de arbeidsmarkt, waardoor banen vrijkomen voor de in totaal 1 miljoen mensen die maar moeizaam een plek op de arbeidsmarkt weten te verwerven. Door op deze manier arbeidsmarktdienstverlening in te richten kunnen we recht doen aan onze doelstelling: een samenleving waarin iedereen kan meedoen.

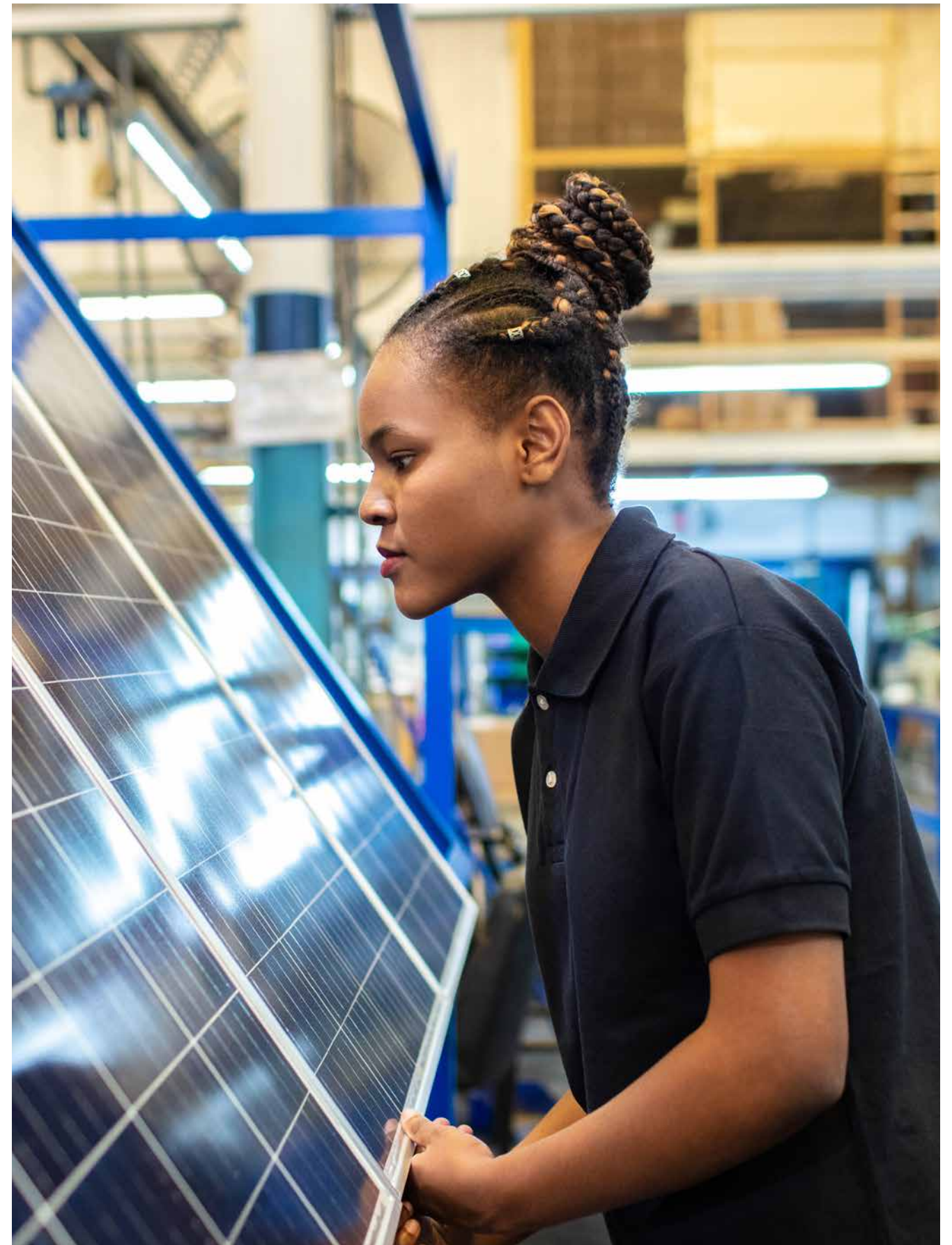
Dienstverlening in de arbeidsmarktregio's

We bieden onze op werk gerichte dienstverlening aan in alle 35 arbeidsmarktregio's. Dat doen we in toenemende mate samen met onze partners in de regionale mobiliteitsteams, in de regionale Werkgeversservicepunten en in de Leerwerkloketten. De focus ligt op ondersteuning bij de vervulling van moeilijk vervulbare vacatures en de overstap naar kansrijke beroepen. Zo willen we bijdragen om de krapte op de arbeidsmarkt op te lossen.

REGIONALE MOBILITEITSTEAMS

In 2021 zijn regionale mobiliteitsteams gevormd om mensen die als gevolg van de coronacrisis hun baan kwijtraken, van werk naar werk te begeleiden en werkloosheid

zo veel mogelijk te voorkomen. Eind 2021 waren zulke teams in alle 35 arbeidsmarktregio's gestart. Hierin werken gemeenten, sociale partners en UWV nauw samen met uitzendbureaus, Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB), onderwijsorganisaties, Werkgeversservicepunten en Leerwerkloketten. De partijen kunnen voor alle werkzoekenden die zich bij hen melden, gebruikmaken van elkaars dienstverlening. Zo kan een arrangement op maat worden samengesteld om werkloosheid te voorkomen of om een uitkeringssituatie zo kort mogelijk te houden. UWV biedt zijn online dienstverlening en de dienstverlening door UWV-adviseurs aan. De regionale mobiliteitsteams kunnen ook gebruikmaken van de dienstverlening die UWV voor zijn eigen werkzoekenden inkoop. We hebben onze inkoopcontracten





DE INFRASTRUCTUUR DIE IS OPGEBOUWD VOOR DE REGIONALE MOBILITEITSTEAMS WILLEN WE BLIJVEN BENUTTEN OM WERKLOOSHEID TE VOORKOMEN.

daarop aangepast. Welke dienstverlening kan worden ingezet, is opgenomen in een landelijke menukaart. Die is onderdeel van de Tijdelijke regeling aanvullende crisis-dienstverlening COVID-19. Het gaat onder andere om op maat inzetbare activiteiten als arbeidsmarktoriëntatie, sollicitatie-training en jobhunting. De menukaart vermeldt ook het maximaal te declareren bedrag per activiteit. Voor de inkoop van deze zogeheten ontschotte dienstverlening door de regionale mobiliteitsteams is voor 2021 en 2022 € 80 miljoen beschikbaar. In afwachting van landelijk beleid benutten we de komende periode om van de regionale mobiliteitsteams te leren, zodat we samen met het ministerie en onze partners de brede arbeidsdienstverlening verder vorm kunnen geven.

VERSTERKEN WERKGEVERS- DIENSTVERLENING

De 35 regionale Werkgeversservicepunten vormen steeds meer één herkenbaar gezamenlijk publiek aanspreekpunt voor werkgevers. Ze zijn ook de verbindende schakel tussen de regionale mobiliteitsteams en de werkgevers in de arbeidsmarktregio. De adviseurs op de Werkgeversservicepunten ondersteunen werkgevers bij hun arbeidsmarktzoekstukken en bij het vinden, behouden of naar ander werk bemiddelen van personeel. Dankzij hun nauwe contacten met werkgevers kunnen ze ook baankansen herkennen voor werkzoekenden die zich bij de regionale mobiliteitsteams melden. Werkgevers waarderen de service van de Werkgeversservicepunten met gemiddeld 74, en 7 van de 10 werkgevers weten het Werkgeversservicepunt te vinden voor werving en selectie. Het ministerie van SZW kende UWV extra middelen toe om in 2021 de werkgeversdienstverlening te versterken met 105 extra fte's. Over heel 2021 registreerden we afspraken met 31.025 werkgevers, 106% van onze doelstelling van 29.250 afspraken (in 2020 waren er zulke afspraken met 24.000 werkgevers).

Daarnaast hebben we met het ministerie afgesproken dat we de extra middelen inzetten om het aantal vacaturevervullingen voor mensen met een WW-, WIA- of Wajong-uitkering te verhogen van 16.000 naar 20.000 op jaarbasis. Eind 2021 zijn voor deze groep in totaal 16.129 vacatures vervuld, 81% van de ambitie. Dit is voornamelijk te verklaren door de kwalitatieve mismatch tussen vraag en aanbod op de arbeidsmarkt. Tellen we ook de vacaturebemiddelingen mee die we hebben gedaan voor niet-uitkeringsgerechtigden en voor mensen die onder verantwoordelijkheid van gemeenten vallen omdat ze een Wet werk en bijstand (Wwb)-uitkering ontvangen, dan is het beeld gunstiger. Voor deze doelgroepen konden we 13.083 vacatures vervullen in 2021. Daarmee komt het totaalaantal vacatures dat door UWV bij werkgevers is vervuld, uit op 29.212.

MEER FOCUS OP SKILLS EN OVERSTAPPEN

Nederland kampt met een tekort aan personeel. 28% van de ondernemers geeft aan dat zij belemmeringen in hun bedrijfsvoering ervaren vanwege personeelstekorten. De kans is groot dat de meeste sectoren de komende jaren last blijven houden van de krapte. Tegelijkertijd is er in bepaalde sectoren en beroepsgroepen juist

sprake van krimp. Het gevolg is dat er voor een deel van de werkenden geen werkzekerheid is als zij hun baan verliezen.

SKILLS STEEDS BELANGRIJKER

Personeel zoeken op basis van skills (vak- en gedragsvaardigheden) kan een grote bijdrage leveren aan het oplossen van de krapte op de arbeidsmarkt. Wanneer duidelijk is welke skills voor een beroep nodig zijn, kan je zoeken naar mensen met die skills. Is er geen perfecte match, dan wordt zichtbaar wat nodig is om ontbrekende skills via om- of bijscholing te leren. Samen met het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) ontwikkelt UWV de skills-ontologie CompetentNL. Dat is een gemeenschappelijke taal die beroepen en opleidingen in skills uitdrukt. Met CBS, TNO en het Centraal Planbureau (CPB) werken we aan ondersteunende kunstmatige-intelligentietechniek om deze standaard te verrijken en actueel te houden. Met SBB brengen we voor het mbo-onderwijs in kaart welke opleiding nodig is om de juiste (nog ontbrekende) skills te verkrijgen bij de stap naar (ander) werk. Er is hard gewerkt om de basisversie van CompetentNL voor het einde van 2021 gereed te hebben. Deze gaan we nu binnen UWV testen en laten beoordelen door andere partijen. Met het oog op de crisisdienstverlening hebben de ministeries van SZW en Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) aan UWV en SBB gevraagd om in 2021 al voor de urgentste kans- en krimpsectoren informatie op skills-niveau te verstrekken aan de regionale mobiliteitsteams en landelijke arbeidsmarktpartijen. Eind augustus 2021 hebben we een dashboard Skills en beroepen met de eerste skills-inzichten live gezet. Hiermee kunnen professionals selecties maken om uit te vinden welke taken en soft skills bij bepaalde beroepen horen. Zo kunnen ze werkzoekenden die willen overstappen naar een ander beroep, helpen bij het vinden van de juiste baan. Eind 2021 bevatte het dashboard 91 beroepen. De regionale mobiliteitsteams

LEES OOK



EERDER GEPUBLICEERD OP [INSPIRATIE.UWV.NL](https://inspiratie.uwv.nl)

Rupskraanmachinist kan na ongeval toch aan het werk blijven

Na een motorongeval kreeg rupskraanmachinist Hans een beenprothese. Het familiebedrijf GMB besloot er alles aan te doen om Hans aan het werk te houden, op zijn kraan. Senior HR-adviseur Peetjan Vink vertelt hoe dat is gelukt, met hulp van diverse organisaties én UWV.

Lees hier het artikel over kraanmachinist Hans

en andere professionals maken er actief gebruik van. Het dashboard wordt al meer dan 3.000 keer per maand geraadpleegd.

VERBETEREN UITWISSELING MATCHINGSGEGEVENS

Werkgevers krijgen een completer beeld van alle passende kandidaten bij hun vacatures en de kansen van werkzoekenden worden groter als hun profielen vindbaar zijn bij meer arbeidsmarktpartijen. In het programma Verbeteren uitwisseling matchingsgegevens (VUM) hebben we, samen met publieke en private arbeidsmarktpartners zoals gemeenten en uitzendorganisaties, een uniforme gegevensset voor profielen van werkzoekenden en vacatures

vastgesteld. Hierdoor kunnen alle betrokken arbeidsmarktpartners op eenduidige wijze profielen en vacatures uitwisselen. Om de kans op fouten of misbruik bij de gegevensuitwisseling te verlagen, werken we ook aan standaardisering van de uitwisseling van gegevens. Hiervoor is een gegevensknooppunt ontwikkeld waarop VUM deelnemers zullen aansluiten. In het eerste kwartaal van 2022 worden de eerste gezamenlijke keten-testen uitgevoerd met de aan te sluiten arbeidsmarktpartijen.

ARBEIDSMARKTINFORMATIE BIEDT INZICHT

Om werkzoekenden, onze adviseurs werk en andere professionals zo goed mogelijk inzicht te bieden in kansen en knelpunten,

hebben we ook in 2021 de kansrijke en minst kansrijke beroepen in kaart gebracht. Voor een deel van de minst kansrijke beroepen hebben we een overzicht gemaakt welke alternatieve (wel kansrijke) beroepen een goede overstap kunnen bieden voor werkzoekenden. Voor werkgevers die moeilijk aan personeel kunnen komen, hebben we 27 oplossingen voor personeelstekorten op een rijtje gezet. Via dashboards bieden we professionals sinds 2020 snel inzicht in allerlei ontwikkelingen op de arbeidsmarkt.

SCHOLING

Door om- en bijscholing te bieden aan werkzoekenden, bijvoorbeeld met behulp van scholingsbudgetten en het STAP-budget



WE WILLEN VOORKOMEN DAT MENSEN MET EEN BEPERKING AAN DE KANT (KOMEN TE) STAAN.

(vanaf 1 maart 2022), kunnen we hen beter matchen bij werkgevers die hun vacatures moeilijk vervuld krijgen. We sluiten met werkgevers landelijke en regionale arrangementen af om werkenden en werkzoekenden via scholing geschikt te maken voor (toekomstige) vacatures. Zo werken we samen in het Techniepact om te anticiperen op de arbeidsmarktontwikkelingen in het kader van de klimaat- en de energietransitie. Verder investeert UWV in alle regio's in Leerwerkloketten. De Leerwerkloketten zijn een samenwerkingsverband tussen UWV, gemeenten en het onderwijs. Het Leerwerkloket helpt en adviseert werkenden, werkzoekenden, scholieren en werkgevers op het gebied van leren en werken vanuit de visie Leven Lang Ontwikkelen. Voor werkzoekenden met een arbeidsongeschiktheidsuitkering betalen we de scholingen vanuit het re-integratiebudget AG. Vanuit het Scholingsbudget WW kunnen we de noodzakelijke scholingen financieren voor WW-gerechtigden die een grote kans hebben om in de WW te blijven. We hebben in 2021 relatief veel aanvragen toegekend: 5.851 tegenover 4.352 in 2020. De meeste aanvragen werden gedaan voor beroepen in transport en logistiek (1.364), ICT-beroepen (960) en pedagogische beroepen (724). Verder waren er ook relatief veel aanvragen voor scholing richting zorgberoepen (627) en technische en bouwberoepen (698). Dit zijn allemaal kansrijke beroepen.

Arbeidsbemiddeling en re-integratie voor WW-gerechtigden

Een groot deel van 2021 waren onze kantoren als gevolg van de lockdowns en de coronamaatregelen slechts beperkt toegankelijk. In bepaalde gevallen was er wel ruimte voor face-to-faciedienstverlening. De grootste prioriteit hadden mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt en niet-digivvaardigen.

INTENSIVERING DIENSTVERLENING

Aanvankelijk was het de verwachting dat veel mensen in verband met de coronacrisis hun werk zouden verliezen en een beroep zouden moeten doen op de WW. Daarom heeft UWV in 2020 en begin 2021 veel extra capaciteit geworven. Door de dempende werking van de NOW en de aantrekkende economie zijn de verwachte hoge WW-volumes echter uitgebleven. De extra capaciteit die we hadden geworven, hebben we in 2021 ingezet voor meer intensieve dienstverlening. Zo bekijken we de dossiers van alle mensen die langer dan een jaar een WW-uitkering ontvangen. We beoordelen of en hoe wij iets voor hen kunnen betekenen. We kunnen nu ook aan het begin van de uitkeringsperiode WW-gerechtigden voor een gesprek uitnodigen, die daar voorheen op basis van de bij ons bekende gegevens niet voor in aanmerking kwamen. Dankzij deze gesprekken zijn zij beter geïnformeerd over hun rechten en plichten en weten zij wat wij voor hen kunnen betekenen. Dit draagt bij aan een hogere klanttevredenheid.

MEER WW-GERECHTIGDEN UITGESTROOMD NAAR WERK

In 2021 stroomden 198.200 WW-gerechtigden uit naar werk, in 2020 waren dat er 190.800. Daarnaast waren er eind 2021 54.500 mensen aan het werk met een aanvulling vanuit de WW (eind 2020: 62.800).

Arbeidsbemiddeling en re-integratie voor mensen met een arbeidsbeperking

Onze dienstverlening is er ook op gericht om mensen met een arbeidsbeperking aan werk te helpen en te houden. De weg naar werk bestaat uit verschillende stappen die wij zichtbaar maken op de participatieladder (afstand tot de arbeidsmarkt). Op basis van de gesprekken die we met deze mensen voeren, bepalen we welke dienstverlening voor hen het meest passend is. Met Wajongers onderhouden we ook contact nadat zij bij een werkgever zijn geplaatst. Op deze manier proberen we uitval te voorkomen. Daar waar dat aan de orde is, spannen we ons in om tijdelijke dienstverbanden te verlengen.

DOORONTWIKKELING DIENSTVERLENING

We intensiveren onze dienstverlening aan mensen met een arbeidsbeperking. Daarvoor investeren we in het vakmanschap van onze professionals. In 2021 zijn we gestart met het Kader methodisch re-integreren en een vernieuwd werkplan. Het kader biedt arbeidsdeskundigen en adviseurs werk een handvat om op methodische wijze uitkeringsgerechtigden in beeld te brengen en passende dienstverlening in te zetten. De afspraken worden opgenomen in het vernieuwde werkplan, dat beter aansluit bij de beleving van uitkeringsgerechtigden. Afgelopen jaar hebben we de eerste stappen gezet om re-integratieondersteuning ook mogelijk te maken voor mensen met een WIA/IVA- of Wajong-uitkering van wie bij de sociaal-medische beoordeling is vastgesteld dat ze duurzaam geen arbeidsvermogen hebben, maar die wel willen werken. Hoewel het UWV aan de wettelijke mogelijkheid ontbreekt om deze groep re-integratiedienstverlening te bieden, heeft de toenmalige staatssecretaris eind 2021 laten weten dat hij dit tijdelijk zal gedogen. In januari 2022 is een wetgevings-traject opgestart om ons totale re-integratiedienstverleningspakket voor deze doelgroep beschikbaar te maken.

LEES OOK



EERDER GEPUBLICEERD IN UWV MAGAZINE

Mobiliteitsteams – Een 'implicite revolutie'?

Regionale mobiliteitsteams moeten een 'vooruitgeschoven post' worden. Een fysiek of virtueel loket waar mensen ondersteuning krijgen om naar nieuw werk te gaan. Ook als ze een uitkering hebben. Directeur UWV WERKbedrijf **Tof Thissen** prijst de gezamenlijke aanpak. 'Niet de regeling, maar de hulpvraag staat centraal', zegt directeur Werk van de gemeente Amsterdam, **Judith Duveen**.

Lees hier het artikel over mobiliteitsteams

OVERGANG NAAR WAJONG 2010

Met de inwerkingtreding van de Wet vereenvoudiging Wajong per 1 januari 2021 zou de mogelijkheid vervallen om de overstap naar de Wajong 2010 te maken. Daarom heeft UWV werkende Wajongers die een uitkering volgens de oude Wajong ontvingen, eind 2020 actief benaderd. Overstappen kan voor velen van deze groep financieel voordeel opleveren. Er hebben zich 6.309 Wajongers met interesse gemeld.

Tijdens overstapgesprekken hebben we de Wajongers erop gewezen dat ze zich goed moesten laten informeren over de gevolgen van een overstap voor hun totale inkomen (inclusief bijvoorbeeld toeslagen), zodat ze een weloverwogen keuze zouden maken. We zijn coulant geweest voor Wajongers die zich na de aanvraagtermijn voor een overstap hebben aangemeld. Verzoeken die tot 1 november 2021 zijn binnengekomen, hebben we nog afgehandeld. In totaal

hebben ruim 3.100 Wajongers er tot nu toe voor gekozen om over te stappen.

MINDER WERKHERVATTINGEN

Het aantal werkhervattingen van mensen met een arbeidsbeperking was in 2021, net als in 2020, aanzienlijk lager dan in de periode voor de coronacrisis. In 2021 hebben ruim 10.600 mensen met een arbeidsbeperking het werk hervat, waaronder 3.000 mensen met een WIA-uitkering en bijna 7.100 Wajongers. ■



ONVOLDOENDE BEOORDELINGSCAPACITEIT: **Punt van aanhoudend grote zorg**

De mismatch tussen onze beoordelingscapaciteit en de toenemende vraag naar sociaal-medische dienstverlening is een punt van aanhoudend grote zorg. In samenspraak met het ministerie van SZW en de beroepsgroep van verzekeringsgeneeskundigen hebben we initiatieven genomen die moeten bijdragen aan een oplossing. Maar er is méér nodig. Daarom zijn we in gesprek over wijziging van wet- en regelgeving, zodat het aantal benodigde sociaal-medische beoordelingen omlaag kan.

Mismatch

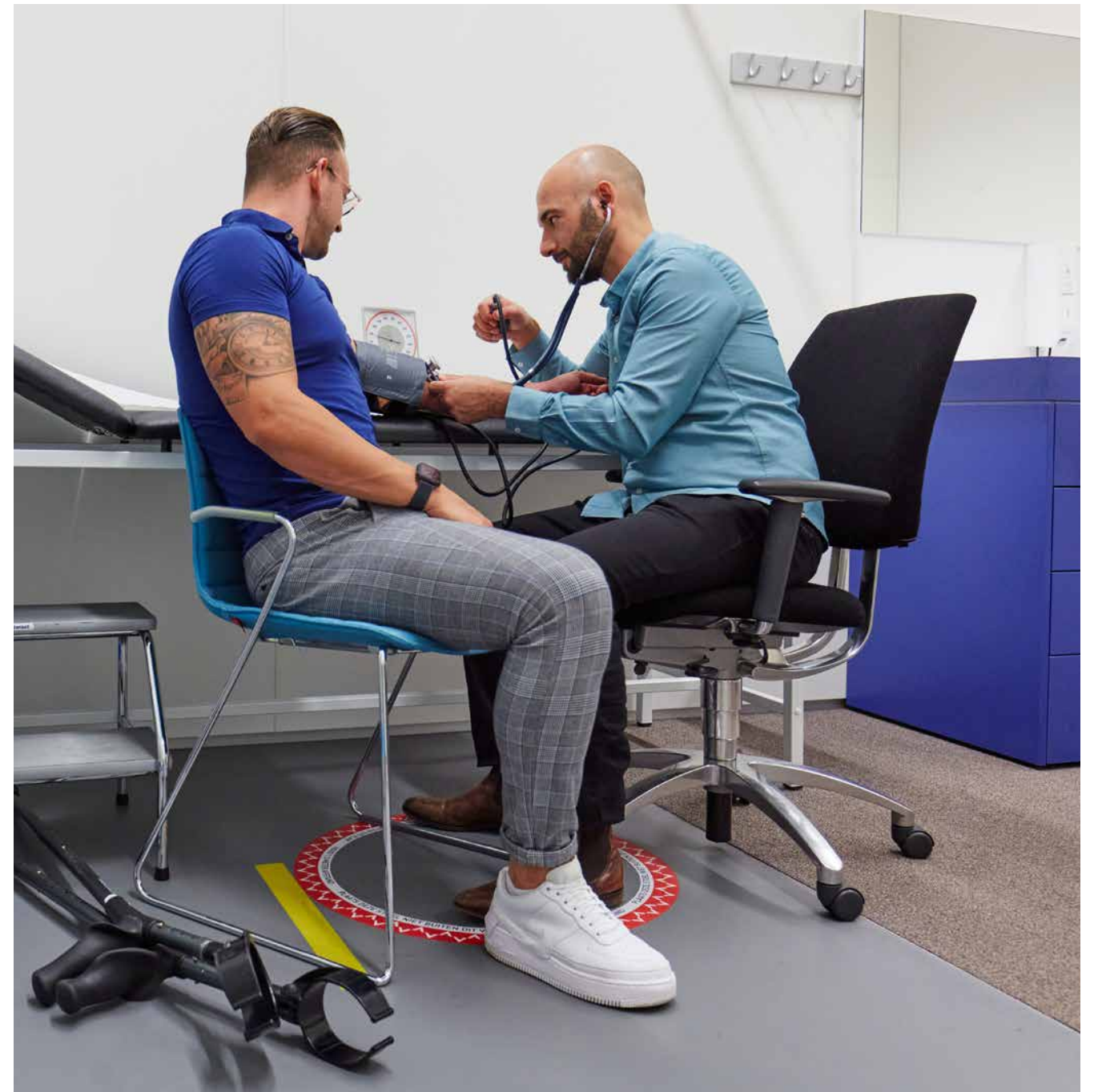
In 2021 hebben we 145.100 sociaal medische beoordelingen uitgevoerd, dat zijn er 10.800 minder dan in 2020 (155.900). Dit komt door de afgenomen beoordelingscapaciteit – vooral van verzekeringsartsen. Eind 2021 was de wachttijd voor een beoordeling gemiddeld 17 weken (in plaats van de wettelijke termijn van maximaal 8); er wachtten toen 12.000 mensen op een beoordeling. We zijn ons ervan bewust dat de lange wachttijden ertoe leiden dat cliënten een (nog) langere periode van onzekerheid doormaken. Voor onze medewerkers betekent het nog meer werk omdat we voorschotten verstrekken aan mensen die te lang op hun beoordeling moeten wachten en omdat werkgevers die zich benadeeld voelen, ons in gebreke stellen. De urgentie om op korte

én langere termijn oplossingen te vinden die recht doen aan onze cliënten en die de extreme werkdruk van onze medewerkers helpen beperken, is groot. Onder andere op basis van de Kamerbrief 'Toekomst sociaal-medisch beoordelen' van 9 april 2021 hebben we initiatieven in gang gezet om de sociaal-medische dienstverlening aan mensen met een uitkering te verbeteren en onze medewerkers perspectief te bieden. Deze nieuwe werkwijzen zijn voor het groeiende aantal uitkeringsgerechtigden nog geen garantie dat zij tijdig de juiste sociaal-medische dienstverlening krijgen. Zoals de minister in de Kamerbrief constateerde: er is meer nodig. We hebben ons samen met de Nederlandse Vereniging van Verzekeringsgeneeskunde (NVVG), het ministerie van SZW en een extern

adviesbureau gebogen over aanvullende wijzigingen in onze werkwijzen en in wet- en regelgeving om te komen tot minder sociaal-medische beoordelingen. Een extern adviesbureau heeft een analyse gemaakt van de mogelijke ontwikkelingen in de vraag naar deze dienstverlening en de beschikbare capaciteit van UWV. Begin 2022 is deze analyse geactualiseerd. We zijn over verdere maatregelen in overleg met het ministerie, de NVVG en sociale partners.

Gevolgen van de mismatch

In 2021 was het aantal aanvragen voor een WIA-claimbeoordeling 9% hoger dan in 2020. Dit komt voor een belangrijk deel doordat steeds meer mensen van 60 jaar en ouder werken. Naarmate mensen ouder worden, neemt de kans op gebreken toe.



Daarnaast is er sprake van een groot aantal aanvragen die te relateren zijn aan zorg die vanwege de coronacrisis is uitgesteld en de beperkte re-integratiemogelijkheden in de eerste twee ziektejaren. Hier doen we nader onderzoek naar. De mismatch tussen de vraag naar sociaal-medische dienstverlening en het tekort aan medewerkers (vooral verzekeringsartsen) heeft meerdere gevolgen.

MEER WIA-VOORSCHOTTEN

In 2021 hebben meer mensen dan voorheen (18.300 in 2021, 11.100 in 2020) een WIA-voorschot ontvangen in afwachting van hun beschikking. Cliënten mogen niet de dupe worden van een vertraging waarop ze zelf geen invloed hebben. Daarom hoeven zij, als achteraf blijkt dat zij geen recht op een WIA-uitkering hebben, dit voorschot niet terug te betalen.

UITSTEL DOOR BEROEP OP OVERMACHT

Wanneer we er niet in slagen een WIA-beoordeling binnen de geldende termijn te verrichten, kan UWV een beroep doen op overmacht. We verlengen dan de beoordelingstermijn. Dat hebben we in 2021 bij de aanvragen van 546 mensen gedaan. Van deze groep wachtten eind 2021 nog 109 mensen op een beoordeling.



AFNAME TIJDIGHEID EERSTE BETALING WAJONG

Er zijn ook minder Wajong-claimbeoordelingen binnen de geldende termijn afgerond. Hierdoor ontvangen ook steeds meer Wajongers hun eerste betaling niet tijdig. De tijdigheid bedroeg 78% en is daarmee gezakt tot onder het niveau van 85% dat we met het ministerie van SZW hadden afgesproken. Voor een Wajong-beoordeling moeten beoordelaars specifieke kennis van regelgeving hebben. Om die reden kunnen Wajongers op een beperkt aantal UWV-kantoren terecht. Vanwege de mismatch zijn deze specifieke beoordelaars noodgedwongen ook ingezet voor de WIA, waardoor ze minder tijd hadden voor de Wajong-beoordelingen. Wajongers krijgen bij een te late beoordeling geen voorschot. Zij voelen een te late beoordeling daardoor vaak direct in hun portemonnee. We sturen er in 2022 uitdrukkelijk op dat de tijdigheid van de eerste Wajong-betaling weer minimaal 85% zal zijn.

TOENAME INGEBREKESTELLINGEN EN DWANGSOMMEN

Steeds meer mensen die te lang op een beoordeling moeten wachten, stellen ons in gebreke en vragen om een dwangsom (10.200 in 2021, tegenover 6.100 in 2020). We handelen beoordelingen waarbij dit dreigt, zo veel mogelijk met voorrang af. Dit heeft echter wel als effect dat andere mensen dan nóg langer moeten wachten. Onze medewerkers voelen de voortdurende druk van de ingebrekestellingen en zien zich genooddaakt deze mensen eerder te helpen. Desondanks is er in 2021 meer aan deze dwangsommen betaald dan in 2020 (€ 4,8 miljoen, tegenover € 3,2 miljoen). Ter vergelijking: UWV-breed is er voor een bedrag van bijna € 5,3 miljoen (2020: € 3,9 miljoen) aan dwangsommen betaald.

Maatregelen

Om toch zo veel mogelijk cliënten zo snel mogelijk passende dienstverlening te

MENSEN MOETEN TE LANG WACHTEN OP EEN SOCIAAL-MEDISCHE BEOORDELING. DE HUIDIGE MAATREGELEN ZIJN NIET VOLDOENDE. DAAR IS MEER VOOR NODIG.

bieden, hebben we in 2021 een aantal maatregelen genomen. We hebben de afgelopen jaren veel moeite gedaan om nieuwe medewerkers te werven en hen te behouden voor onze organisatie. Om de beschikbare capaciteit zo effectief mogelijk in te zetten, zijn we daarnaast overgestapt op andere werkwijzen. In de eerdergenoemde Kamerbrief heeft de minister van SZW concrete voorstellen benoemd van het ministerie, UWV en de NVVG om de situatie voor zowel uitkeringsgerechtigden, werkgevers als onze medewerkers te verbeteren. Deze voorstellen vormen het begin van een oplossing voor de mismatch.

WERKEN IN SOCIAAL-MEDISCHE CENTRA

UWV maakt de omslag naar een regiemodel voor sociaal-medische dienstverlening: het sociaal-medisch centrum. Sommige cliënten hebben in de proeftuinen in Heerlen en Tilburg met dit model kennism gemaakt. Kern is dat een vast team medewerkers, onder inhoudelijke leiding van een verzekeringsarts, steeds vaststelt op welke momenten welke beoordeling logisch is en welke aanvullende begeleiding daarna nodig is. We gaan nader onderzoeken hoe cliënten en medewerkers deze nieuwe werkwijze ervaren, in welke

mate die de kwaliteit en het aantal beoordelingen verhoogt en in hoeverre deze werkwijze bijdraagt aan verkleining van de mismatch. Bij deze werkwijze is het van belang om een actueel beeld van cliënten te hebben. De verzekeringsarts kan hierbij taken delegeren aan een sociaal-medisch verpleegkundige, die in veel gevallen het aanspreekpunt is voor deze cliënten. De sociaal-medisch verpleegkundige brengt samen met hen alle benodigde informatie bij elkaar, zodat de verzekeringsarts zich goed geïnformeerd op de beoordeling kan concentreren.

UITVOERINGSVARIANTEN ZIEKTWET

Eerstejaars Ziektewet-beoordelingen zijn complexe en omvangrijke beoordelingen, die voor verzekeringsartsen zeer tijdrovend zijn. Onderzoek en ervaring leren dat het voor uitkeringsgerechtigden de meeste meerwaarde heeft als zij al in het eerste jaar van de Ziektewet door een verzekeringsarts worden gezien. We proberen drie werkwijzen uit om erachter te komen welke het meest bijdraagt om deze uitkeringsgerechtigden terug naar werk te begeleiden en tegelijkertijd het beperkte aantal verzekeringsartsen zo goed mogelijk in te zetten. Net als bij het eerdergenoemde regiemodel hebben onze medewerkers de ruimte gekregen om de mate van begeleiding en het moment van beoordeling af te stemmen op de situatie van de uitkeringsgerechtigde. Alle districten hebben op basis van de lokale en regionale situatie dienstverlening ingericht om Ziektewet-uitkeringsgerechtigden met deze werkwijzen meer op maat te kunnen bedienen. We volgen nauwgezet wat de effecten ervan zijn op de gemiddelde uitkeringsduur en de instroom in de WIA. We verwachten in 2022 meer inzicht te krijgen in de resultaten.

MONITOREN WGA 80-100 MEDISCH

Mensen die op medische gronden als volledig arbeidsongeschikt worden beschouwd

LEES OOK

EERDER GEPUBLICEERD IN UWV MAGAZINE ONLINE

Mismatch verkleinen

'Een cliënt in de wachtkamer is acceptabel, een wachtlijst is dat niet', stelt Paula van der Brug, programmamanager Agenda van de Toekomst. SZW, NVVG en UWV kwamen tot afspraken over een andere manier van werken die moet helpen om de lange wachttijden voor sociaal-medische beoordelingen te verkorten.

Lees [hier](#) het artikel over mismatch verkleinen

(WGA 80-100 medisch) hebben sinds het najaar van 2021 minimaal één keer per jaar contact met UWV. Zij bespreken dan de ontwikkelingen in hun gezondheid met ons. We plannen alleen een herbeoordeling in als uit de informatie blijkt dat deze zinvol is. Voordeel van deze werkwijze is dat cliënten weten wat wij van hen verwachten, dat wij een actueel beeld hebben van hoe het met hen gaat en we ze beter van dienstverlening op maat kunnen voorzien. Het is onze ambitie om iedereen met de indicatie WGA 80-100 medisch eind 2023 in beeld te hebben. Vijf UWV-kantoren zijn intussen gestart met deze werkwijze. De plannen voor uitbreiding ervan naar de andere locaties liggen klaar. De eerste zichtbare effecten worden vanaf medio 2022 verwacht.

VERBETEREN ONDERBOUWING WERKGEVERS BIJ AANVRAAG (HER)BEOORDELING

Voor cliënten is het fijn als zij zonder vertrag ing de benodigde dienstverlening krijgen en hun werkgever alleen een beoordeling aanvraagt als die echt nodig is. Om dit te bereiken voeren we gesprekken met (vertegenwoordigers van) werkgevers. Doel daarvan is om het informatieproces voor eerstejaars Ziektewet-beoordelingen te

stroomlijnen door onderling volledige en juiste informatie uit te wisselen. We hopen in het eerste tertaal van 2022 afspraken voor de eerstejaars Ziektewet-beoordelingen te kunnen vastleggen in een convenant. Over de herbeoordelingen starten we vergelijkbare gesprekken in 2022.

VOORSTELLEN VERKORTEN WACHTTIJD

Medewerkers is gevraagd mee te denken over het verkorten van de wachttijd voor beoordelingen en onconventionele voorstellen niet uit de weg te gaan. In hun contacten met cliënten ervaren zij het probleem van de lange wachttijden elke dag. Dat heeft onder meer geleid tot voorstellen die erop gericht zijn om snel duidelijkheid te kunnen geven aan mensen die wachten op een WIA-beoordeling. Eén voorstel heeft geleid tot een zeer kleinschalige proef onder dertig mensen. Zieke werknemers van 60 jaar en ouder kregen daarin een WIA-uitkering toegekend na een (plausibiliteits) beoordeling door een arbeidsdeskundige, maar soms zonder beoordeling van een verzekeringsarts. Dat is niet conform de huidige wet- en regelgeving en kan alleen met toestemming van de raad van bestuur van UWV en het ministerie van SZW. We

hebben geconstateerd dat dit proces niet op de juiste manier is verlopen en hebben het ministerie daarover ingelicht. We hebben deze toekenningen daarna opnieuw bekeken en geconstateerd dat er geen aanleiding is om deze cliënten opnieuw op te roepen; de toekenningen blijven van kracht.

ER IS DRINGEND MEER NODIG

De hierboven genoemde maatregelen zijn onvoldoende om de mismatch tussen vraag en capaciteit structureel op te lossen. Er zijn daarom snel aanvullende maatregelen nodig om het aantal sociaal-medische beoordelingen terug te dringen. We moeten zo snel mogelijk komen tot een samenhangend pakket van maatregelen met voldoende impact, zodat de mensen die nu en in de toekomst een beroep op ons doen kunnen rekenen op een tijdige en passende sociaal-medische dienstverlening. We zijn hierover al enige tijd in gesprek met het ministerie en andere relevante partijen. ■



Vakmanschap medewerkers en versneld vernieuwen ICT

CRUCIALE RANDVOORWAARDEN

We willen onze dienstverlening de komende jaren verbeteren en verbreden. Daarvoor is het noodzakelijk dat we ons ICT-landschap versneld vernieuwen. Ook willen we meer gebruikmaken van de vele data waarover we beschikken. Uiteraard met continu oog voor verantwoord omgaan met data, algoritmen, informatiebeveiliging en privacy. Cruciaal zijn de kennis en expertise van onze medewerkers. Het is belangrijk dat zij permanent werken aan hun vakmanschap.

Vernieuwen en vereenvoudigen ICT-landschap

De afgelopen jaren hebben we de stabiliteit en continuïteit van ons ICT-landschap verbeterd. Om onze dienstverlening te kunnen innoveren en ook op termijn continuïteit te kunnen garanderen, is het noodzakelijk om verouderde technologie te vernieuwen. Zo creëren we ook meer wendbaarheid en meer ruimte voor personalisatie en maatwerk.

NIEUWE DATACENTERDIENSTVERLENING

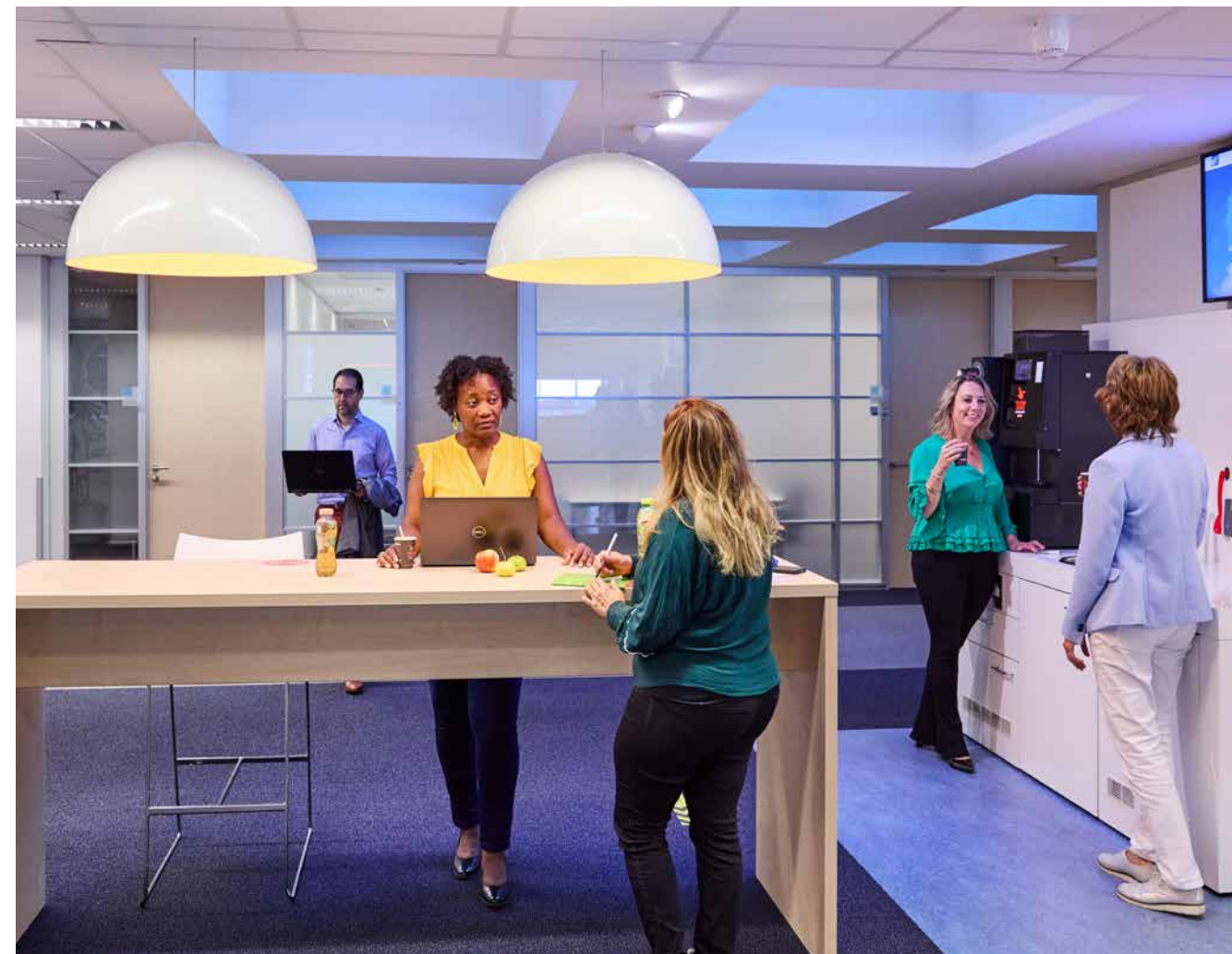
Om de continuïteit van onze dienstverlening te borgen en sneller veranderingen te kunnen realiseren, stappen we over naar nieuwe datacenterdienstverlening die is gebaseerd op moderne technieken en afspraken. In 2021 zijn we verdergegaan met het overzetten naar een nieuwe leverancier

van een belangrijk deel van de applicaties en voorzieningen die bij onze huidige datacenterleverancier draaien. De meerjarige migratie is complex en legt een groot beslag op onze verandercapaciteit. Door stapsgewijs te werken, waarbij we altijd delen van de migratie kunnen terugdraaien, ondervindt onze dienstverlening er geen hinder van.

VERNIEUWING

In 2021 hebben we weer belangrijke ICT-resultaten behaald die bijdragen aan een betere dienstverlening. Zo hebben we een basisplatform voor apps ontwikkeld. Als eerste toepassing hebben we in maart de app gelanceerd waarmee WW-gerechtigden en zieke werklozen in de Ziektewet hun inkomstenopgave kunnen indienen. De gebruiker kan ook een maandelijkse

herinnering instellen voor het invullen van de inkomstenopgave. Verder hebben we een nieuwe, gebruiksvriendelijke medewerkersapplicatie opgeleverd voor het verwerken van een werkloosheidsuitkering of een toeslag. Doordat de applicatie onze medewerkers beter ondersteunt, hebben ze meer tijd om de aanvrager persoonlijk van dienst te zijn. Sinds november 2021 kunnen burgers eenvoudiger een WW-uitkering aanvragen met de nieuwe WW-klantapplicatie op het beveiligde Mijn UWV-portaal op uwv.nl. Hiermee maken we beter gebruik van beschikbare informatie en kunnen we gericht navraag doen naar ontbrekende informatie. Zo kunnen we sneller duidelijkheid geven over de uitkomst van een WW-aanvraag. Daarnaast verhoogt de applicatie de kwaliteit en de uniformiteit van het beoordelingsproces.



Dankzij een nieuwe toepassing (het Uniform klantbeeld) hebben de klantadviseurs van UWV Klantencontact direct alle relevante gegevens van cliënten bij de hand, zodat ze mensen snel en adequaat kunnen helpen. Sinds eind 2021 kunnen cliënten online in Mijn UWV hun afspraken met verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen zien. Verder hebben we in juli de track-en-tracefunctionaliteit Werken met zaken in gebruik genomen voor het bezwaarproces. Deze functionaliteit biedt zowel mensen die een bezwaar indienen als UWV-medewerkers eenvoudig inzicht in de status van een bezwaar. Beide partijen kunnen ook makkelijk documenten aan het dossier toevoegen. Bij ons bedrijfs-onderdeel Werkbedrijf digitaliseren we processen voor cliënt en medewerker in de juridische dienstverlening. Daarnaast

werken we aan zorgvuldige omgang met persoonsgegevens door onder andere voor werkgevers toegang tot werk.nl te realiseren via eHerkenning.

Meer datagedreven werken

UWV beschikt over veel data op allerlei gebieden. Om onze dienstverlening te verbeteren willen we ook meer datagedreven gaan werken. In de eerste helft van 2021 hebben we onze visie op dit onderwerp verder uitgewerkt in een routekaart van activiteiten voor de komende vijf jaar. Daarnaast hebben we een kompas Data-ethiek ontwikkeld. Daarin staan de uitgangspunten die UWV toepast bij het gebruik van data en de ontwikkeling van algoritmen. Zo mag het gebruik van data en technologie er niet toe leiden dat bepaalde mensen of groepen onbedoeld of

onbewust worden achtergesteld of bevoordeeld. In 2022 zet UWV een algoritme-register op en een onafhankelijke Commissie Data Ethiek. Deze zal adviseren over het verantwoord omgaan met data in complexe toepassingen. Om de kennis op het gebied van data te vergroten is in 2021 de UWV Data Academie opgericht. Deze verzorgt onder andere opleidingen en kennissessies.

Blijvende aandacht voor informatiebeveiliging en privacy

UWV verwerkt veel persoonsgegevens die ook digitaal toegankelijk zijn. Het op orde brengen en houden van de informatiebeveiliging en de gegevensbescherming is een permanent proces. Het is essentieel dat medewerkers zich bewust zijn van het belang om veilig en zorgvuldig om te gaan met gegevens van burgers en bedrijven.



VERSNELD VERNIEUWEN VAN ONZE ICT IS ESSENTIEEL OM MEER PERSOONLIJKE DIENSTVERLENING EN MAATWERK TE KUNNEN LEVEREN.

De aandacht daarvoor is echter niet eenduidig belegd en harde borging – zoals bij technische maatregelen – is niet mogelijk omdat het om gedrag gaat. In het realiseren van het gewenste gedrag ligt een grote verantwoordelijkheid bij het management. Dat ondersteunen we met incidentele bewustwordingscampagnes. De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de sinds 2020 geldende Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) zijn de belangrijkste kaders voor onze organisatie. In 2021 hebben we voor het eerst een UWV-brede in-controlverklaring informatiebeveiliging op basis van de BIO opgesteld. Veel van onze (oude) ICT-systemen zijn niet ontworpen volgens de principes van ‘security and privacy by design’. UWV werkt stapsgewijs aan het herontwerpen en vernieuwen van deze systemen, maar er zijn grenzen aan wat we tegelijkertijd kunnen aanpassen. Bij de vernieuwing van applicaties nemen we alle vereisten mee.

RISICO'S VERMINDEREN

Het zal nog meerdere jaren vergen voordat we structureel en effectief op orde zijn. We verwachten dat uiterlijk per 2026 al onze processen en systemen geheel aan de BIO voldoen. Intussen nemen we gerichte beheersmaatregelen om informatiebeveiligings- en privacybeschermingsrisico's te verkleinen.

NEXT LEVEL SECURITY

We nemen maatregelen die zowel op korte termijn effect sorteren als bijdragen aan robuustheid op de langere termijn. Zo hebben we, om onze weerbaarheid te vergroten, in 2021 de logging en monitoring uitgebreid. We analyseren dataverkeerspatronen op onze netwerken nu breder en meer in samenhang zodat we ongewoon dataverkeer beter kunnen opmerken en onderzoeken. We hebben ook een team specialisten aangesteld dat bij gesignaleerde incidenten of ongewone patronen direct in actie komt om maatregelen

te kunnen nemen. Om onszelf beter te wapenen tegen bedreigingen hebben we maatregelen genomen die apparaten zoals laptops en telefoons consistenten en meer in samenhang beschermen. In verband met de toename van ransomware-aanvallen hebben we alle belangrijke back-up-processen nagelopen. Zo willen we zeker stellen dat we ook bij een geslaagde ransomware-aanval op onze operationele systemen kunnen beschikken over de essentiële data. Daarbij hebben we ook gekeken naar mogelijkheden om hiervoor, met het oog op efficiency, specifieke services in te richten. Sinds 2021 analyseren we de continue stroom van dreigingsinformatie uit het National Cyber Security Centrum beter. We analyseren automatisch welke signalen specifiek voor ons van belang zijn, zodat we bij de afhandeling beter kunnen prioriteren. Het is essentieel dat onze medewerkers zich continu bewust zijn van de noodzaak van veilig online gedrag. We wijzen hen regelmatig op de gevaren van misleiding (phishing) en hoe ze verdachte of risicovolle situaties kunnen opmerken en vervolgacties kunnen inzetten.

VERMINDEREN RISICO'S SONAR

De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) heeft in juli 2021 een boete van € 450.000 aan UWV opgelegd voor het niet goed beveiligen van het verzendproces van groepsberichten

via de Werkmap. In de periode van 2016 tot 2018 is 9 keer een Excel-bestand met persoonsgegevens van werkzoekenden als bijlage aan een Werkmapbericht toegevoegd en zo terechtgekomen bij andere werkzoekenden. Na de eerste datalekken via de Werkmap heeft UWV organisatorische maatregelen genomen. Deze voorkwamen niet dat er daarna nog meer van deze datalekken optraden. Mede naar aanleiding van een intern onderzoek eind 2018 naar een ervan hebben we een extern onderzoek laten uitvoeren naar kwetsbaarheden en risico's in ons informatiesysteem Sonar. Dit systeem, waarin de gegevens van werkzoekenden staan geregistreerd, wordt gebruikt door meerdere bedrijfsonderdelen van UWV en door gemeenten. Het onderzoek toonde aan dat Sonar niet voldoet aan de eisen van de AVG en dat de privacy van cliënten onvoldoende is gewaarborgd. Omdat Sonar functioneel en technisch verouderd is, zullen we dit systeem op langere termijn vervangen en uitschakelen. Totdat Sonar volledig is vervangen, zal er – ondanks alle maatregelen die UWV neemt – sprake zijn van restrisico's omdat niet alle tekortkomingen kunnen worden opgelost binnen het huidige systeem. In 2021 zijn maatregelen genomen om op de korte en middellange termijn risico's te verminderen. Vier kortetermijnmaatregelen zijn in 2021 gerealiseerd. Hierdoor zijn gegevens waarvan de bewaartermijn is verlopen uit Sonar verwijderd, is er verbeterde logging en monitoring tot stand gebracht, worden er sterkere wachtwoorden afgedwongen en is er een ambassadeursnetwerk opgericht dat UWV-medewerkers wijst op het belang van privacy. Om te voorkomen dat per ongeluk Excelbestanden met persoonsgegevens worden verstuurd, is de exportfunctionaliteit hiervan uit Sonar afgesloten voor vrijwel alle 18.000 gebruikers van UWV en gemeenten. Voortaan kunnen slechts 24 UWV-medewerkers, die de export nodig hebben voor de uitoefening van hun functie, er gebruik van maken. De acties voor de middellangetermijnmaatregelen,

LEES OOK

EERDER GEPUBLICEERD IN UWV MAGAZINE ONLINE

Datagedreven werken

Datagedreven werken is door de coronacrisis in een stroomversnelling terecht gekomen. 'Zeker in tijden van crisis wil je weten wat werkt en minder goed werkt in de dienstverlening', aldus Nathalie van Berkel van de Raad van Bestuur van UWV. Zo wordt het slim en efficiënt gebruik maken van data steeds belangrijker om lastige vraagstukken op te kunnen lossen.

Lees [hier](#) het artikel over datagedreven werken



die uiterlijk eind 2022 gereed zullen zijn, liggen grotendeels op schema.

BLIJVEN ONTWIKKELEN

Onze dienstverlening is in hoge mate afhankelijk van de kennis en expertise van onze medewerkers. Zij hebben contact met de mensen die gebruikmaken van onze dienstverlening en maken gerichte keuzes om dienstverlening of vervolgstappen in te zetten, waarbij ze rekening houden met zowel de wetgeving als de menselijke maat. Vakmanschap is geen statisch gegeven. Vakmanschap betekent bijblijven met nieuwe ontwikkelingen en inzichten en, indien nodig, oude inzichten bijstellen. Vakmanschap vergt blijvende aandacht. We bieden onze medewerkers daarom een uitgebreid, aantrekkelijk leerprogramma. Ze kunnen in hun vakmanschap groeien door deel te nemen aan opleidingen, trainingen en webinars, gebruik te maken van coaching en intervisie en te participeren in georganiseerde dialogen. Belangrijk aandachtspunt hierbij is dat er ook leertijd moet worden gevonden, zodat alle medewerkers gebruik kunnen maken van deze mogelijkheden.

HOUDING

Vakmanschap betreft ook een houding. We verwachten van onze medewerkers dat

ze elkaar, mensen die gebruikmaken van onze dienstverlening en andere belanghebbers correct en respectvol bejegen. We verlangen daarnaast dat ze integer handelen en zorgvuldig en verantwoord omgaan met alle informatie, bevoegdheden en middelen waarover UWV beschikt. Er is ruimte om te leren van fouten en we delen dilemma's om tot een goede afweging te komen. In 2021 hebben we onder meer gewerkt aan het verder ontwikkelen van ons gezamenlijk moreel kompas. Dit deden we onder andere door bewustwordingsbijeenkomsten te organiseren waarin we een open dialoog stimuleren en concrete morele dilemma's uit de dagelijkse werkpraktijk onderling bespreken. In november hebben we voor de tweede keer de Week van Waarden georganiseerd. Dat gebeurde net als in 2020 online. Deze week stond in het teken van een open gesprek voeren over de praktische vertaling van de kernwaarden van onze organisatie (respect, openheid, eigen verantwoordelijkheid en professionaliteit) in ons gedrag. We hechten eraan dat medewerkers die te maken krijgen met ongewenste omgangsvormen of grensoverschrijdend gedrag op de werkvloer, of die vermoedens hebben van integriteitsschendingen, dat op een laagdrempelige wijze aan de orde kunnen stellen. Daarom zijn we in 2021 gestart met

de werving van interne vertrouwenspersonen. Zij zullen, na succesvolle afronding van een opleiding, de collega's die zich tot hen wenden met raad en daad bijstaan. Dit doen zij naast hun reguliere werkzaamheden. In het laatste kwartaal van 2021 is op [uwv.nl](#) een meldfunctie discriminatie beschikbaar gekomen, waar burgers zich kunnen melden die zich door UWV gediscrimineerd voelen.

LEIDERSCHAP

Medewerkers zijn gebaat bij een stimulerend, inspirerend, faciliterend en verbindend leiderschap. We zetten daarom in op talentontwikkeling en leiderschap. Maar we hebben ook al inspirerende voorbeelden in huis: zo is onze directeur Uitvoering van het bedrijfs onderdeel Klant en Service in november 2021 uitgeroepen tot overheidsmanger van het jaar. Leiderschapsontwikkeling is extra belangrijk om de komende jaren onze nieuwe strategie te kunnen realiseren. Er worden vanuit deze prioriteit verschillende thema's opgepakt. We leggen nu de laatste hand aan een nieuw leiderschapsprofiel en werken aan een plan van aanpak voor leiderschapsontwikkeling. Daarin integreren we alle bestaande leiderschapsprogramma's. Het totale leiderschapsprogramma wordt in 2022 geëvalueerd. ■



Mede dankzij de NOW

MINDER WW-UITKERINGEN

We bieden een vangnet voor iedereen die dat nodig heeft en er recht op heeft. Bijvoorbeeld als iemand tijdelijk geen werk heeft of niet kan werken vanwege een arbeidsbeperking. In 2021 voerden we, net als het jaar ervoor, de Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW) uit om ondernemers en hun werknemers te beschermen tegen de gevolgen van de coronamaatregelen.

UITKERINGEN

UWV zorgt voor vervangend inkomen en helpt mensen op weg naar werk. In 2021 deden we dat voor bijna 1,2 miljoen mensen; in totaal hebben we € 21,3 miljard uitgekeerd aan uitkeringsgerechtigden (2020: ook € 21,3 miljard, voor bijna 1,3 miljoen mensen). De eerder verwachte hoge WW-volumes zijn uitgebleven dankzij de dempende werking van de NOW en het snelle en krachtige herstel van de Nederlandse economie. Eind 2021 verstrekten we 191.800 WW-uitkeringen. Dat is 33% minder dan eind 2020. Het aantal WW-uitkeringen is nog steeds lager dan voor de coronacrisis.



DE UITVOERING
VAN DE NOW IS EEN
INHOUDELIJK COMPLEX
TRAJECT WAAR WE DE
KOMENDE JAREN NOG
VOLOP MEE BEZIG
ZULLEN ZIJN.

DE NOW

De NOW die aan het begin van de coronapandemie in werking trad, legde ook in 2021 veel beslag op onze capaciteit. Werkgevers konden gedurende vier periodes een voorschotaanvraag indienen (voor de NOW 3.2, NOW 3.3, NOW 4 en NOW 5). Het kabinet kondigde eind november de NOW 5 aan en half december de NOW 6. Het is ons gelukt om het loket voor de NOW 5 op 13 december te openen. Zo konden werkgevers een aanvraag indienen vóór of rond de laatste salarisronde van het jaar. Het loket voor de NOW 6 is op 14 februari 2022 geopend. Naast de afhandeling van de voorschot-aanvragen verrichtten we werkzaamheden voor de vaststelling van de definitieve

subsidiebedragen van eerdere NOW-aanvraagperiodes. Dat is een inhoudelijk complex traject met veel uitzonderings-situaties. De optelsom aan regelingen maakt het niet eenvoudiger. Er is een risico dat in bepaalde situaties omzet- en loonsomgegevens niet consistent worden beoordeeld. Om dat te voorkomen bespreken we deze situaties met het ministerie van SZW. De definitieve vaststelling van de subsidiebedragen vergt uiterste precisie en alertheid; daarbij maken we ook gebruik van geavanceerde technieken om inzicht te krijgen in de data.

Het loket voor de vaststelling van de NOW 1 is per 1 november 2021 gesloten. Voor de NOW 1 hebben we in 2020 in totaal 139.500 voorschotten verstrekt. Voor de meeste daarvan dienden werkgevers tijdig een vaststellingsaanvraag in. Een klein deel heeft gebruikgemaakt van de mogelijkheid om uitstel aan te vragen voor het aanleveren van de vereiste (accountants- en/of derden)verklaring. We hebben hen hiervoor tot 20 april 2022 de tijd gegeven. De werkgevers die niet tijdig (vóór 1 november 2021) een vaststellingsaanvraag hadden ingediend, hebben we een herinneringsbrief gestuurd. Zij kregen tot en met 9 januari 2022 de tijd om de aanvraag alsnog in te dienen of uitstel aan te vragen. Bij de bijna 5.400 werkgevers die ook op deze datum nog niets van zich hadden laten horen, hebben we de NOW-subsidie op nihil gesteld en het gehele voorschot teruggevorderd. In 2021 hebben we ook de loketten geopend voor de subsidievaststelling voor de NOW 2 en de NOW 3.1 en op 31 januari 2022 voor de NOW 3.2 en de NOW 3.3. We blijven werkgevers op allerlei manieren erop attenderen dat ze een vaststelling moeten aanvragen. In de praktijk blijkt dat een aanzienlijk deel van de werkgevers het voorschot geheel of gedeeltelijk moet terugbetalen. We hanteren een zeer ruim coulancebeleid, maar het geld moet uiteindelijk wel worden terugbetaald. ■





HANDHAVING

Risicogerichte aanpak

Het ministerie van SZW heeft in 2021, in samenwerking met onder andere UWV, gewerkt aan een nieuwe handhavingsskoers sociale zekerheid 2022-2025. Vertrouwen in de burger is het uitgangspunt. Het accent zal de komende jaren liggen op preventie en het creëren van ruimte voor maatwerk.

We zijn steeds op zoek naar de optimale balans tussen dienstverlening, regelnaleving en handhaving. Het overgrote deel van de mensen die gebruikmaken van onze dienstverlening, houdt zich aan de regels. We nemen deze ruime meerderheid als uitgangspunt in onze benadering en leggen de focus op het voorkomen van regelovertreding en het bevorderen van regelnaleving. Desalniettemin zijn we ons ervan bewust dat een kleine groep geneigd is de regels bewust te overtreden. Bij het voorkomen en aanpakken van misbruik en oneigenlijk gebruik hanteren we een risicogerichte strategie, waarbij de risico's met de grootste impact het eerst worden aangepakt. Daarbij maken we gebruik van de data die tot onze beschikking staan: valide gegevens uit authentieke registers en registraties. Datagedreven werken biedt kansen om risico's in een vroeg stadium te signaleren en regelovertreding te voorkomen en te herkennen. Hierdoor hoeven we het overgrote deel van onze cliënten niet te belasten met onderzoek en controle en voorkomen we langdurige overtredingen die gepaard gaan met hoge terugbetalingen en boetes. Verder maken we een onderscheid tussen foutjes, nalatigheid en bewuste overtredingen.

RISICOGERICHTE HANDHAVINGSAANPAK

De risico's in de WW, Ziektewet en WIA zijn de afgelopen jaren geïdentificeerd. We zijn in 2021 gestart met het voorbeelden van maatregelen waarmee we



VERTROUWEN IN
DE BURGER IS HET
UITGANGSPUNT. OM
RISICO'S AAN TE PAKKEN
MAKEN WE GERICHT
GEBRUIK VAN DE
DATA WAAROVER WE
BESCHIKKEN.

de misbruikrisico's kunnen beheersen. Daarvoor hebben we een zogeheten controlframework ontwikkeld, waarin we een beheersingsstrategie voor de toprisico's voor de drie wetten verwerken. Het controlframework voor de WW is vastgesteld. In 2022 starten we met het uitwerken en implementeren van de beheersmaatregelen. Voor de Ziektewet en de WIA zijn inschattingen gemaakt van de risico's. Een extern onderzoeksbureau heeft nu ook de misbruikrisico's in de WAO en Toeslagenwet geïdentificeerd.

GEBRUIK VAN RISICOSCANS

Risicoscans worden een steeds belangrijker onderdeel van onze toezichts- en handhavingstrategie. We zijn ons ervan bewust dat het werken met risicoscans maatschappelijk gezien vragen kan oproepen. We zijn er tegelijkertijd van overtuigd dat risicoscans een goed en effectief middel zijn, mits ingezet met voldoende waarborgen om bijvoorbeeld vooringenomenheid of discriminatie te voorkomen. Daar toetsen we actief op en we communiceren er intern en extern proactief over. Risicoscans leiden overigens nooit tot een automatisch besluit. Onze medewerkers zullen de signalen altijd onderzoeken voordat zij een beslissing nemen. We verwachten dat de implementatie van de risicoscans voor 'Verblijf buitenland', 'Verwijtbare werkloosheid' en 'Sollicitaties' een belangrijke bijdrage zal leveren aan het verminderen van de risico's op oneigenlijk gebruik of misbruik. Voor de risicoscan 'Verblijf buitenland' worden al 150 signalen per maand aangeleverd. Die beoordelen we op aanpakwaardigheid en onderzoekswaardigheid. Er zijn tot nu toe 279 aanpakwaardige zaken afgerond. Bij 58 daarvan is een regelovertreding geconstateerd (20,8%). In circa 70% van deze zaken is een boete opgelegd. Omdat het over het algemeen langer duurt om zaken af te ronden waarbij een regelovertreding wordt geconstateerd, is het de verwachting dat dit percentage in de loop der tijd zal toenemen. ■





NAUWE CONTACTEN

Zichtbaar en transparant

We hebben een duidelijke ambitie om onze dienstverlening te verbeteren en de menselijke maat daarin terug te brengen. Om die ambitie waar te maken is het van belang dat alle betrokken partijen voortdurend nauw met elkaar in contact staan. We vinden het belangrijk dat we laten zien wat we goed doen en ook open en transparant zijn over zaken die niet goed gaan.

UWV als gesprekspartner

We werken aan de zichtbaarheid en transparantie van onze organisatie en steken energie in de samenwerking met onze stakeholders. Met het ministerie van SZW staan we voortdurend in contact en werken we nauw samen.

SAMENWERKING TUSSEN POLITIEK, BELEID EN UITVOERING

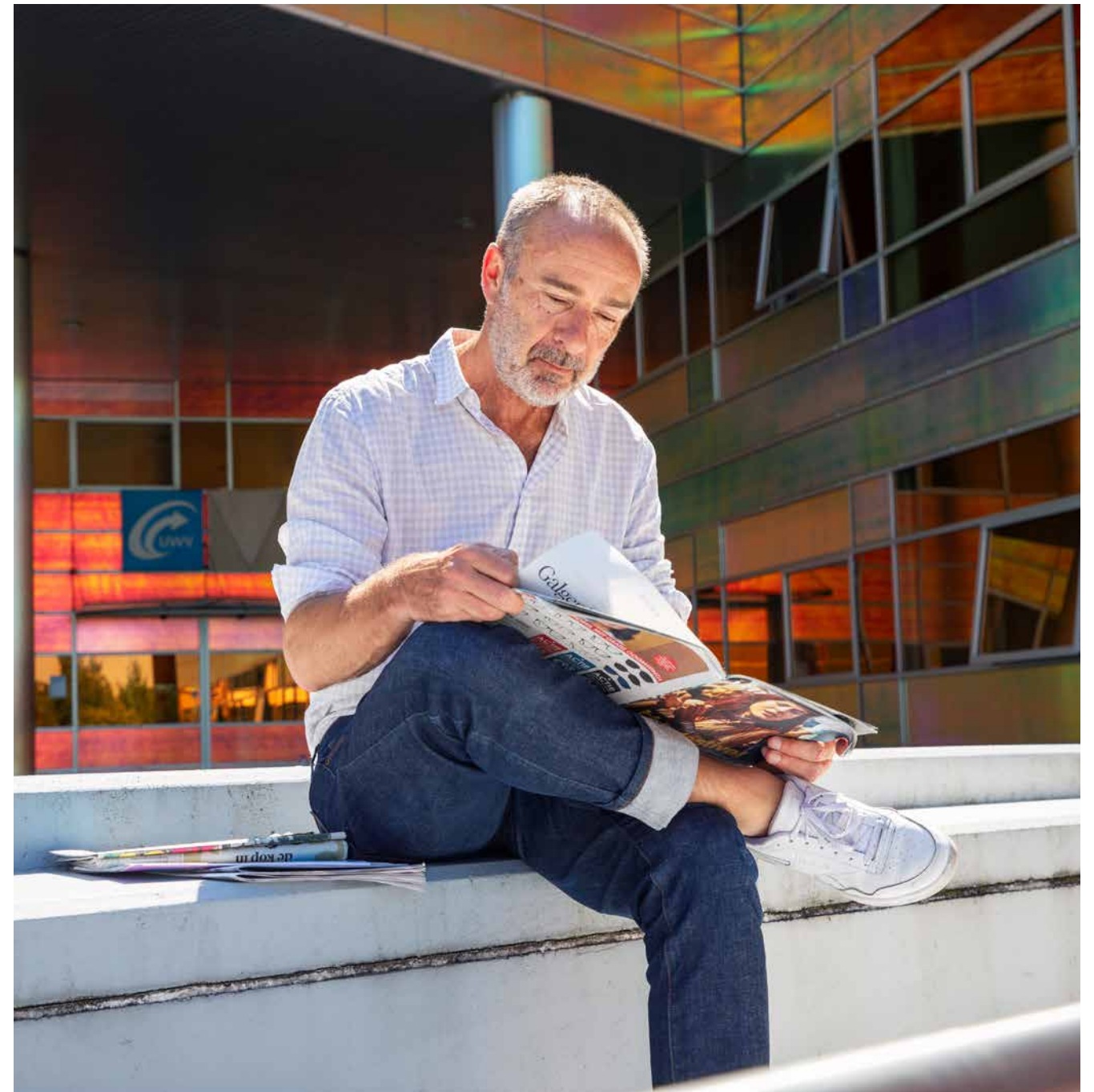
De overheid heeft een duidelijke ambitie om de publieke dienstverlening te verbeteren en de menselijke maat daarin terug te brengen. Het is daarom van belang dat er in elke fase van de beleidsvorming overleg plaatsvindt tussen politiek, beleid en uitvoering. De contacten met de Tweede Kamer

zijn in 2021 geïntensiveerd. UWV verzorgde onder meer technische briefings en kennisbijeenkomsten voor Kamerleden en onze raad van bestuur voerde na de verkiezingen kennismakingsgesprekken met de leden van de vaste Kamercommissie van SZW. Er vond een goed gesprek plaats tussen deze commissie en de raad van bestuur en de Centrale Cliëntenraad van UWV over knelpunten in de uitvoering. Verder kwamen de minister-president en de staatssecretaris van SZW op werkbezoek. Ook bij de kabinetsformatie was er aandacht voor de uitvoering. In gesprekken met de formateurs benadrukte onze voorzitter van de raad van bestuur het belang van uitvoerbare wetgeving en pleitte hij ervoor, samen

met andere uitvoerders, om publieke dienstverleners beter te betrekken bij het opstellen van beleid. Direct na de publicatie van het coalitieakkoord medio december 2021 heeft UWV er een quickscan op uitgevoerd. We hebben gekeken naar de impact van de plannen op UWV en aangegeven waar kansen en risico's liggen, bijvoorbeeld in termen van uitvoerbaarheid. UWV is ook actief betrokken bij het programma Werk aan Uitvoering (WaU). Dat werkt over domeinen, organisaties en departementen heen aan verbetering van de publieke dienstverlening en het terugbrengen van de menselijke maat daarin.

CONTACT MET STAKEHOLDERS

We vinden het belangrijk dat onze



stakeholders en hun achterbannen goed op de hoogte zijn van onze activiteiten en dat wij weet hebben van hun vragen, standpunten en andere bijzonderheden, zodat we erop kunnen inspelen. Met onze belangrijkste bestuurlijke en beleidsmatige stakeholders houden we structureel contact. Signalen van stakeholders kunnen bijdragen aan het verbeteren van onze dienstverlening. In september 2021 nam de voorzitter

van onze raad van bestuur het SP-rapport 'Ziek van UWV' in ontvangst. De 1.200 klachten in dit rapport gaan onder andere over de manier waarop UWV mensen bejegt, fouten die UWV maakt en wet- en regelgeving die UWV uitvoert. Deels gaat het om zaken waar we al aan werken. Andere zaken kunnen alleen worden opgelost door de wet aan te passen. UWV doet hiervoor een beroep op de politiek.

In 2021 investeerden we in de contacten met sociale partners, Cedris, Divosa, SBB, de MBO Raad en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Met deze partijen werken we in de 35 arbeidsmarktregio's samen in de regionale mobiliteitsteams). De leden van onze raad van bestuur maakten in 2021 kennis met de wethouders in de centrumgemeenten van deze arbeidsmarktregio's.



Zichtbaar en transparant

We communiceren proactief en investeren in het vergroten van onze zichtbaarheid en benaderbaarheid. We willen daarmee ook bereiken dat UWV een menselijker gezicht krijgt. Verder zijn we gestart met proeftuinen waarin we ervaring opdoen met het openbaar maken van belangrijke bestuurlijke documenten.

ZICHTBAARHEID OP (SOCIAL) MEDIA

Omdat we proactief willen communiceren, gaan we graag in op verzoeken van media en we zoeken hen ook actief op. Zo waren er in 2021 onder andere items over de regionale mobiliteitsteams en de overstap naar een kansrijk beroep. Verder is er veel interesse in onze arbeidsmarktinformatie: onze experts worden vaak gevraagd om actuele ontwikkelingen en mogelijke oplossingen voor de krapte op de arbeidsmarkt toe te lichten. We communiceren daarnaast actief en openlijk over fouten die we maken en over herstelacties. Onze ambities om in de dienstverlening meer de menselijke maat toe te passen en de gezamenlijke ambitie met de VNG om mensen aan het werk te helpen, waren onderwerp van gesprek op televisie, radio en in kranten. Leden van onze raad van bestuur konden deze ambitie toelichten en aangeven wat we daarbij van de politiek nodig hebben. UWV communiceert actief via social media (Facebook, LinkedIn en Twitter). We hebben geïnvesteerd in een aanpak waarbij we niet alleen rekening houden met wat UWV wil vertellen, maar ook met wat onze volgers op social media interessant vinden. Hierdoor is het gemiddelde bereik per bericht met 60% gestegen en is de interactie met volgers met 30% toegenomen. Daarnaast zijn er meerdere campagnes voor social media ontwikkeld waarmee we mensen kennis laten maken met de dienstverlening van UWV. Verhalen over de ervaringen van werkenden en werkzoekenden (al dan niet met een arbeidsbeperking) en van werkgevers zijn te vinden op het in

WE WERKEN AAN DE
ZICHTBAARHEID EN
TRANSPARANTIE VAN
ONZE ORGANISATIE EN
STEKEN ENERGIE IN DE
SAMENWERKING MET
ONZE STAKEHOLDERS.

oktober 2021 gelanceerde digitale [UWV-inspiratieplatform](#). De leden van de raad van bestuur zijn in 2021 actiever geworden op social media. Verder volgden 750 UWV-medewerkers een webinar over effectief gebruik van hun eigen socialmediakanalen.

OPEN OVERHEID

Naast respect, eigen verantwoordelijkheid en professionaliteit is openheid al sinds jaren een van de vier kernwaarden van UWV. Als publieke bestuurder bepalen wij mede het vertrouwen dat burgers in de overheid hebben. Het is daarom essentieel dat we laten zien wat we goed doen en ook open en transparant zijn over zaken die niet goed gaan. Op 1 mei 2022 treedt de Wet open overheid (Woo) in werking, de opvolger van de Wet openbaarheid van bestuur. Deze nieuwe wet verplicht overheden om vanaf die datum gefaseerd documenten actief 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. We hebben in het najaar van 2021 met een

nulmeting onderzocht wat de stand is van onze informatiehuishouding. Hieruit bleek dat we op een aantal gebieden voortgang boeken, maar dat er de komende jaren ook nog veel te verbeteren valt. We zullen moeten investeren in onze capaciteit en expertise op dit gebied. Daarnaast is er extra aandacht nodig voor de eisen van duurzaam beheer en het verbeteren van de toegankelijkheid van de enorme hoeveelheden informatie waarover UWV beschikt. We hebben het actieplan informatiehuishouding op basis van deze inzichten herijkt. In juli 2021 zijn we het UWV-brede programma OpenUWV gestart. In dit programma werken we onder andere aan heldere kaders en richtlijnen voor de organisatie, verbetering van onze informatiehuishouding en het vakmanschap van medewerkers die bestuurlijke documenten schrijven. Eind 2021 zijn we gestart met proeftuinen om ervaring op te doen met het openbaar maken van belangrijke bestuurlijke documenten. Met ingang van mei 2022 zullen we alle verzoeken conform de Woo oppakken en stapsgewijs documenten actief openbaar maken. Dan hebben we ook een proces ingericht voor klachten over onze afhandeling van Woo-verzoeken en is er een contactpersoon benoemd die op laagdrempelige en klantvriendelijke wijze vragen beantwoordt over de beschikbaarheid van bestuurlijke documenten met publieke informatie. ■

UWV-resultaten 2021

Cijfers zijn afkomstig uit het UWV jaarverslag 2021.

NOW

Tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid

Door de coronacrisis getroffen bedrijven kunnen sinds 6 april 2020 tegemoetkoming in de loonkosten aanvragen.

NOW-regeling	1	2	3.1	3.2	3.3	4	5
Toegekende NOW-aanvragen	139.500	63.700	77.900	75.000	44.700	26.300	40.700
Uitgekeerde voorschotten (x miljard)	€ 7,9	€ 4,3	€ 2,8	€ 3,3	€ 2,0	€ 1,1	€ 0,9
Betrokken werknemers (x miljoen)	2,7	1,3	1,3	1,3	0,8	0,4	0,7
Definitief vastgestelde NOW-aanvragen	106.800	22.500	17.200	-	-	-	-

Uitkerings-verstrekking

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



Beoordelen

We kijken naar wat iemand nog wél kan.



Totaal 145.100 sociaal-medische beoordelingen

87.700

claimbeoordelingen

29.800

eerstejaars
Ziektewet-beoordelingen

27.600

herbeoordelingen

Werk vinden

We ondersteunen mensen bij het vinden van werk.

Persoonlijke ondersteuning

- 165.200 werkoriëntatie-gesprekken met WW'ers
- 16.100 werkoriëntatie-gesprekken met WIA/WGA'ers



- 198.200 vanuit WW volledig aan het werk
- 54.500 vanuit WW gedeeltelijk aan het werk
- 7.100 vanuit WIA gedeeltelijk aan het werk
- 3.000 vanuit WIA volledig aan het werk
- 7.100 vanuit Wajong
- 400 vanuit Ziektewet
- 100 vanuit WAO/WAZ

Handhaving

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



- Inlichtingenplicht**
- 10.200 overtredingen
 - 2.100 boetes opgelegd



- Inspanningsplicht**
- 96.400 overtredingen
 - 40.800 maatregelen opgelegd



Gegevens beheren en delen

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



Realisatie Dit alles realiseren we met 20.810 medewerkers (18.419 fte's) in dienst.

