

UWV viermaandenverslag 2022, deel 1



Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Infographic	4
1. Werken aan dienstverlening	5
1.1. Meer menselijke maat en maatwerk	5
1.2. Preventieve werkzoekendendienstverlening	8
1.3. Sociaal-medische dienstverlening	10
1.4. Risicogerichte handhavingsaanpak	12
1.5. Gegevensdienstverlening	12
2. Werken aan het fundament van UWV	13
2.1. Versterken van vakmanschap	13
2.2. Sturen op samenwerking tussen bedrijfsonderdelen	13
2.3. ICT en informatiebeveiliging en privacy	14
3. Werken aan externe samenwerking	17
3.1. Samenwerken om te komen tot uitvoerbaar beleid	17
3.2. Relatie met samenwerkingspartners	17
4. Werken aan de zichtbaarheid van UWV	19
4.1. Transparantie	19
4.2. Zelfbewustheid	20
5. Doelmatigheid	21
Lijst van afkortingen	22
Colofon	23

Voorwoord

We willen betere en bredere dienstverlening bieden, met meer oog voor de menselijke maat ...

We werken aan de verbetering en verbreding van onze dienstverlening, met meer oog voor de menselijke maat. Hierbij maken we gebruik van de financiële middelen en de ruimte die het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) ons biedt. Daarbij is het essentieel dat wet- en regelgeving uitvoerbaar is, rekening houdt met het doenvermogen van mensen en voldoende ruimte biedt voor menselijke maat en maatwerk. Onlangs, in mei, konden we – samen met andere publieke dienstverleners – in een gesprek met de minister-president en de minister voor Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen en in een gesprek met de ministerraad aangeven wat we nodig hebben om ons werk goed te kunnen doen. We hebben daarbij benadrukt dat het essentieel is dat we vaker al vanaf de start bij nieuw beleid betrokken worden en ervoor gepleit dat niet alleen wetsvoorstellen maar ook amendementen zouden moeten worden getoetst op uitvoerbaarheid. Dat voorkomt ongelukken verderop in het proces. We zijn verheugd dat het kabinet het belang van structurele samenwerking met publieke dienstverleners onderschrijft; in het najaar volgt een nieuw gesprek tussen de ministerraad en de publieke dienstverleners.

... waarbij mensen UWV ervaren als één organisatie ...

We willen bereiken dat mensen een drempelloze dienstverlening ervaren. We hebben onlangs besloten te gaan sturen op meer en soepeler samenwerken aan één UWV. Daarvoor maken we gebruik van integrale klantreizen, waarmee we de samenhang in kaart brengen in het traject dat mensen binnen UWV doorlopen, dwars door alle bedrijfsonderdelen en districten heen. Op basis van de inzichten die we daarbij opdoen kunnen we alle contacten en processen beter op elkaar afstemmen en mensen beter helpen. We gaan werken met vijf integrale klantreizen. We willen er dit jaar twee volledig in beeld hebben en daarvoor de nieuwe werkwijze al in de praktijk brengen. Volgend jaar volgen de overige drie.

... en zich gehoord, gezien en begrepen voelen.

We zoeken vaker proactief contact met onze cliënten en met werkgevers, werken meer met vaste contactpersonen en communiceren persoonlijker. Sinds april zijn om te beginnen op vier van onze kantoren hosts aanwezig die mensen gastvrij ontvangen en in één keer goed helpen. Verder is een service-callteam gestart dat mensen proactief belt om uitleg over bepaalde zaken te geven en verdere ondersteuning aan te bieden. De eerste indrukken zijn zeer positief: cliënten geven aan dit proactieve contact met UWV op prijs te stellen en voelen zich daadwerkelijk geholpen. We willen ook mensen met schulden beter ondersteunen. Het is de bedoeling dat zo snel mogelijk, uiterlijk in het derde kwartaal van 2022, elke medewerker met cliëntcontact actief mogelijke schuldenproblematiek signaleert en de cliënt doorverwijst naar ons speciale schuldhelpverleningsteam. Dat kijkt hoe de cliënt het beste kan worden geholpen en kan, als de cliënt dat wil, deze overdragen aan de gemeentelijke schuldhelpverlening. Sinds april bieden we ook schuldhelpverlening aan werkgevers die in financiële problemen zijn geraakt doordat ze NOW-subsidie moeten terugbetalen.

We versterken de samenwerking in de arbeidsmarktregio's ...

De samenwerking in de arbeidsmarktregio's heeft door de coronacrisis een grote impuls gekregen. Met de regionale mobiliteitsteams is de basis gelegd voor een krachtige en effectieve samenwerking met gemeenten, sociale partners en andere partners in de regio's. Die samenwerking willen we continuëren en verbreden. We zijn ervan overtuigd dat dé sleutel tot het vinden van een oplossing voor de huidige krapte op de arbeidsmarkt ligt in het inschakelen van groepen mensen die nu nog aan de kant staan en het geschikt maken van mensen voor krapteberoepen. We zijn verheugd dat het scholingsbudget WWV voor mensen met een kans op langdurige werkloosheid wederom verlengd is en zetten in op het structureel maken van dit budget. We hebben in nauwe samenwerking met DUO en opleidingsinstituten hard gewerkt aan de invoering van het Stimuleringsarbeidsmarktpositie (STAP)-budget per 1 maart. De belangstelling voor dit budget, dat mensen kunnen aanvragen voor het volgen van een training, cursus of opleiding om hun positie op de arbeidsmarkt te verbeteren, is groot. Het budget voor de eerste aanvraagperiode was op de derde dag al benut; dat voor de tweede aanvraagperiode al binnen twee dagen.

... en blijven werken aan oplossingen voor de te late sociaal-medische beoordelingen

Een blijvend punt van zorg en aandacht is de mismatch tussen de vraag naar sociaal-medische beoordelingen en de capaciteit waarover we daarvoor beschikken. Hierdoor wachten veel mensen te lang op de afhandeling van hun WIA- of Wajong-aanvraag of herbeoordeling en verkeren daardoor lange tijd in onzekerheid. Als we de beoordeling niet op tijd kunnen uitvoeren, bellen we en wijzen we op de mogelijkheid om een voorschot aan te vragen. Om de mismatch duurzaam op te lossen zijn ingrijpende maatregelen nodig. Het gaat niet alleen om een effectievere inzet van beoordelingscapaciteit maar ook om het terugdringen van het aantal benodigde sociaal-medische beoordelingen. We zijn volop bezig met de uitvoering van de maatregelen die we vorig jaar met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en de NVVG hebben afgesproken. Maar er is méér nodig, zoals het aanpassen van wet- en regelgeving. Samen met het ministerie, cliënten en andere stakeholders leggen we nu de laatste hand aan een aanvullend maatregelenpakket.

We staan voor een grote opgave maar gaan deze vol vertrouwen aan

Onze plannen zijn ambitieus. Het realiseren ervan vraagt de komende jaren een enorme inspanning. We prijzen ons gelukkig dat we daarbij kunnen rekenen op de enorme inzet van onze medewerkers. Zij spannen zich elke dag weer in om cliënten en werkgevers zo goed mogelijke dienstverlening te bieden, signaleren knelpunten, zoeken naar oplossingen en investeren intussen ook in hun vakmanschap. Samen hebben we in de eerste vier maanden van 2022 al mooie stappen gezet en er zullen nog vele volgen. Het in januari 2022 verschenen boekje 'Hoe maatwerk bij UWV het licht zag' bevat inspirerende voorbeelden van hoe onze medewerkers hun vakmanschap inzetten om maatwerkoplossingen te vinden voor mensen die tussen wal en schip dreigen te vallen. Deze uitgave voegen we met plezier als bijlage aan dit viermaandenverslag toe.

Raad van bestuur UWV
Nathalie van Berkel
Maarten Camps, voorzitter
Guus van Weelden

Infographic

UWV-resultaten eerste vier maanden 2022

Cijfers zijn afkomstig uit het UWV viermaandenverslag 2022.

Tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid	NOW-regeling	1	2	3.1	3.2	3.3	4	5	6
Door de coronacrisis getroffen bedrijven konden tussen 6 april 2020 en 13 april 2022 tegemoetkoming in de loonkosten aanvragen.	Toegekende aanvragen	139.500	63.700	77.900	75.000	44.700	26.300	41.000	30.300
	Uitgekeerde voorschotten (x miljard)	€ 7,9	€ 4,3	€ 2,8	€ 3,3	€ 2,0	€ 1,1	€ 0,9	€ 1,1
	Definitief vastgestelde aanvragen	125.700	45.900	23.800	11.300	5.500	800	-	-
	Aantal nabetalingen	35.700	14.000	15.100	6.700	3.100	500	-	-
	Bedrag nabetalingen (x miljoen)	€ 445,7	€ 189,1	€ 83,4	€ 36,8	€ 12,6	€ 1,6	-	-
	Aantal terugvorderingen	90.000	31.900	8.700	4.600	2.300	300	-	-
	Bedrag terugvorderingen (x miljoen)	€ 2.290,1	€ 1.074,8	€ 135,1	€ 83,3	€ 29,3	€ 3,9	-	-

Uitkeringsverstreking

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



Beoordelen

We kijken naar wat iemand nog wél kan.

We werken aan efficiënter gebruik van onze beoordelingscapaciteit.



Werk vinden

We ondersteunen mensen bij het vinden en behouden van werk.



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

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



- 47.800 vanuit WW volledig aan het werk
- 48.100 vanuit WW gedeeltelijk aan het werk
- 2.400 vanuit WIA gedeeltelijk aan het werk
- 1.300 vanuit WIA volledig aan het werk
- 2.600 vanuit Wajong
- 200 vanuit Ziektewet
- 62 vanuit WAO/WAZ

Handhaving

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



Inlichtingenplicht

- 3.400 overtredingen
- 600 boetes opgelegd



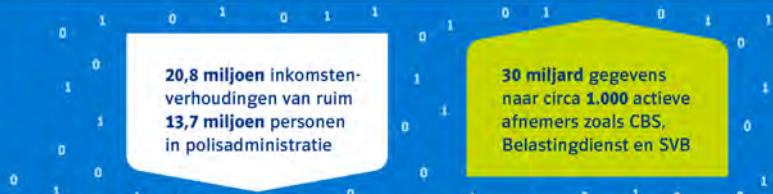
Inspanningsplicht

- 30.300 overtredingen
- 15.300 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 21.155 medewerkers (18.714 fte's) in dienst.



1. Werken aan dienstverlening

We gaan onze dienstverlening de komende jaren verder verbeteren en verbreden, met meer aandacht voor de menselijke maat. We willen toe naar een dienstverlening die toegankelijker, passender en consistent is voor cliënten, werkgevers en gegevensafnemers. Het moet daarbij duidelijk zijn voor welke soorten dienstverlening mensen bij ons terecht kunnen en hoe ze in contact kunnen komen met UWV.

1.1. Meer menselijke maat en maatwerk

Ons streven is dat mensen UWV ervaren als één organisatie met oog voor de menselijke maat. We zullen onze dienstverlening de komende jaren stap voor stap in dat opzicht verbeteren. Dat doen we aan de hand van het UWV-dienstverleningsconcept dat we in 2021 hebben ontwikkeld. Leidende principes daarbij zijn eenvoud en gemak in communicatie, alert zijn op preventie, rekening houden met de persoonlijke situatie van mensen, zorgvuldig en ethisch omgaan met gegevens, samenwerken met andere partijen en rekening houden met wat mensen kunnen doen (doenvermogen). Om deze verbetering en verbreding van onze dienstverlening 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) voor de verbetering van onze dienstverlening.

Om te vernemen wat cliënten verstaan onder de menselijke maat, hebben we deze vraag voorgelegd aan de WIA-, WW- en Wajong-panelen. In deze drie panelen denken circa 5.000 uitkeringsgerechtigden op periodieke basis mee over onze dienstverlening. Cliënten zijn immers de meest directe bron waaruit we relevante kennis kunnen putten over positieve en minder positieve aspecten van onze dienstverlening. We willen dan ook meer gebruikmaken van hun ervaringen om onze dienstverlening te kunnen verbeteren en doen daarom regelmatig onderzoek naar de waardering, behoeften en verwachtingen van cliënten.

We willen er zorg voor dragen dat onze medewerkers alerter worden op de menselijke maat en de uitgangspunten van ons nieuwe dienstverleningsconcept, waarvoor we hun handvatten bieden. De cultuur, de manier van denken en de ondersteuning van medewerkers moeten in het teken staan van het helpen van de cliënt. Professionaliteit, autonomie, voldoende tijd en het kunnen volgen van een cliënt zijn daarbij belangrijke elementen. Om het vakmanschap van medewerkers nog verder te versterken, hebben we de leertijd en de tijd om kwaliteit te kunnen leveren voor klantadviseurs voor werknemers en uitkeringsgerechtigden verder uitgebreid. We bieden hun de gelegenheid om competenties (door) te ontwikkelen die nodig zijn om cliënten goed te kunnen helpen: gesprekstechniek, kennis van wet- en regelgeving en het kunnen inspelen op de behoefte van de cliënt.

Meer persoonlijk en proactief contact

Mensen willen zich door UWV gehoord, gezien en begrepen voelen. We hebben onderzocht of en hoe proactieve contacten daaraan kunnen bijdragen. In 2022 zetten we een aantal verbeterinitiatieven in gang. We gaan proactiever contact zoeken, meer met vaste contactpersonen werken en persoonlijker (niet anoniem) communiceren. Cliënten geven vaak ook aan dat ze de UWV-brieven onduidelijk, te lang en onvriendelijk vinden. We zijn daarom bezig om de 100 meest impactvolle brieven leesbaarder en klantgerichter te maken; eind april 2022 waren er 27 klaar. Hieronder gaan we in op een aantal concrete resultaten die we hebben geboekt in de eerste vier maanden van 2022.

Vaste contactpersoon

We willen ervoor zorgen dat mensen sneller passende hulp krijgen wanneer ze die nodig hebben, zodat ze niet tussen wal en schip belanden. We gaan daarom ons klachtenproces herinrichten en een vaste contactpersoon toewijzen aan cliënten bij wie we complexe (multi)problematiek vermoeden. Deze contactpersoon, de cliëntmanager, zal aanwezig zijn op het regiokantoor en reageren binnen 24 uur nadat een vraag is gesteld of een klacht is ingediend. De cliëntmanager moet adequaat handelen, snel schakelen met afdelingen binnen UWV en met externe organisaties, en waar nodig maatwerk toepassen. In de eerste vier maanden van 2022 zijn we bezig geweest met de interne voorbereidingen voor deze functie. Eind maart hebben we 10 vacatures uitgezet; de planning is dat de eerste cliëntmanagers in juni starten.

Hosts op UWV-locaties

Op de UWV-kantoren komt een host die mensen gastvrij ontvangt en de cliënt in een keer goed kan helpen. Begin april zijn we hiermee gestart op drie locaties: Utrecht, Venlo en Zwolle. Na de evaluatie eind 2022 zal het aantal locaties worden opgeschaald.

Service-calls

Om zo veel mogelijk te voorkomen dat mensen als gevolg van eventuele onduidelijkheden of misinterpretatie de regels overtreden, hebben we een team Service-call ingericht dat cliënten proactief gaat bellen met informatie over een proces en de daarbij behorende verwachtingen. In maart 2022 zijn we gestart met een eerste service-call bij betermeldingen.

We nemen na een betermelding contact op met de cliënt om te vragen of alle vervolgstappen duidelijk zijn en of UWV hierbij wellicht nog verder kan ondersteunen, bijvoorbeeld bij de aanvraag van een WW-uitkering of bij solliciteren. De eerste indrukken zijn zeer positief: cliënten geven aan dit proactieve contact met UWV op prijs te stellen en voelen zich daadwerkelijk geholpen. Ook cliënten die geen vragen hadden, waren positief verrast dat UWV proactief contact met hen opnam. In april hebben we het aantal telefonische contacten verhoogd van 50 naar 450 per week. Ook zijn we die maand gestart met gestructureerde metingen, waaronder een klanttevredenheidsmeting.

Verbeteren digitale dienstverlening voor werkgevers

We zijn een project gestart om het publiek toegankelijke werkgeversportaal op uwv.nl en de beveiligde omgeving Digipoort te verbeteren. Daarbij maken we onder andere gebruik van inzichten die we hebben opgedaan bij klantreizen. Bij de verbetering van Digipoort werken we samen met werkgevers en hun softwareleveranciers.

Contact bij vertraging WIA-claimbeoordeling

Een blijvend punt van zorg en aandacht is de duur van de afhandeling van WIA- en Wajong-aanvragen. Mensen verkeren daardoor nog langer in onzekerheid. Bij WIA-aanvragers ontstaat er bovendien onduidelijkheid over het voorschot dat UWV (wel of niet) verstrekt. We gebruiken de extra middelen voor de verbetering van onze dienstverlening om extra capaciteit te werven en schakelen ook klantadviseurs van UWV Klantencontact in om deze cliënten te informeren. We bellen mensen nu altijd om de ontvangst van hun WIA-aanvraag te bevestigen. Als we de beoordeling niet op tijd kunnen uitvoeren, bellen we opnieuw en wijzen we ook op de mogelijkheid om een voorschot aan te vragen.

Ontslagdienstverlening dichterbij brengen

We willen ook onze arbeidsjuridische dienstverlening dichterbij werkgevers en burgers brengen. In maart 2022 zijn we gestart met een pilot in Rotterdam waarin we actief persoonlijk contact opnemen met werkgevers en bij ontslag betrokken werknemers wanneer we in de door hen aangeleverde informatie onvolledigheden, onduidelijkheden of evidente onjuistheden signaleren. De eerste ervaringen zijn positief. De werkgevers en werknemers waarderen de preventieve aanpak en het persoonlijke contact met UWV. Bij een positieve evaluatie van de pilot zullen we deze werkwijze breder uitrollen.

Signaleren en doorverwijzen bij schulden

De schuldenproblematiek was al vóór de coronacrisis een urgent maatschappelijk probleem in Nederland. De verwachting is dat deze problematiek verder zal toenemen als gevolg van onder andere de stijging van de prijzen door de oorlog in Oekraïne en een toenemend aantal faillissementen. Schulden hebben een grote impact op mensen. Zorgen over financiën kunnen zorgen voor stress, wat leidt tot een verminderd doen- en denkvermogen. Hierdoor zijn mensen met schulden minder goed in staat om werk te zoeken of scholing te volgen. Schulden kunnen daarmee belemmerend werken bij re-integratie en om mee te kunnen doen in de maatschappij. Verder vergroten schulden de kans dat mensen de verplichtingen overtreden die horen bij een uitkering. Dit alles vraagt om een maatschappelijk brede schuldnaanpak. UWV wil mensen met schulden beter ondersteunen. We gaan het signaleren van schulden en het doorverwijzen bij schulden integraal verankeren in onze dienstverlening. We hebben een plan opgesteld om deze werkwijze UWV-breed gefaseerd in te voeren.

Het is de bedoeling dat zo snel mogelijk, uiterlijk in het derde kwartaal van 2022, elke medewerker met cliëntcontact actief mogelijke schuldenproblematiek signaleert en de cliënt doorverwijst naar het UWV Schuldhulpverleningsteam. Om medewerkers hierop voor te bereiden zijn een e-learningmodule en een werkinstructie ontwikkeld die helpen om signalen te herkennen, schuldenproblematiek bespreekbaar te maken én de cliënt in contact te brengen met specialisten van UWV. Deze hebben specifieke kennis over de interne en externe mogelijkheden en pakken het dan verder op. Zij kunnen bijvoorbeeld zorgen voor een voorschot, doorverwijzen naar een budgetcoach of naar de gemeentelijke schuldhulpverlening. Sinds 1 januari 2022 is er een wettelijke grondslag waardoor de specialisten mensen met schulden 'warm' kunnen overdragen aan gemeenten. Dat betekent dat ze de contactgegevens van een cliënt, met diens instemming, mogen doorgeven aan de betreffende gemeente. Dat werkt beter en is veel prettiger voor de cliënt, omdat deze meer ontzorgd wordt. Omdat nu meer collega's gaan signaleren, gaan we het team specialisten uitbreiden tot 32 fte's per eind 2022; per 1 mei telde het team 11,4 fte's.

Schuldhulpverlening voor werkgevers

Sinds begin april 2022 bieden we ook schuldhulpverlening aan werkgevers die in financiële problemen zijn geraakt doordat bij de definitieve vaststelling van de NOW-subsidie is geconstateerd dat ze deze (deels) moeten terugbetalen. Voor deze nieuwe vorm van dienstverlening is een team van 7 klantadviseurs ingesteld dat wordt ingeschakeld bij een vermoeden van financiële problemen. Ze nemen dan proactief telefonisch contact op met de werkgever. Ze bieden een luisterend oor en zijn getraind op doorvragen, zodat duidelijk wordt wat de problemen zijn en wat nodig is om de werkgever te helpen. Bijvoorbeeld het treffen van een betalingsregeling of verlenging van de terugbetalingstermijn, of doorverwijzing naar andere instanties zoals de Kamer van Koophandel of de gemeente. Deze klantadviseurs werken nauw samen met alle UWV-afdelingen die bij de uitvoering van de NOW betrokken zijn. Deze nieuwe vorm van dienstverlening betekent een eerste stap in de ondersteuning van werkgevers die door de coronacrisis in de problemen zijn geraakt. Omdat werkgevers vaak aan meerdere instanties moeten terugbetalen, werken we samen met de Belastingdienst en de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) ook aan een bredere aanpak.

Maatwerk

We spannen ons dagelijks in om ruim 1 miljoen mensen perspectief op werk en inkomen te bieden. Dit lukt alleen door met standaarden, processen en protocollen te werken. In de regel gaat dit goed en krijgen mensen de passende dienstverlening waar ze recht op hebben. Er doen zich echter altijd situaties voor waar de standaard niet volstaat of waarvoor zelfs niets is voorgeschreven. We willen dat mensen dan niet tussen wal en schip belanden. In dit soort gevallen is maatwerk nodig. Maatwerk begint met wat we 'professionele buikpijn' noemen, het gevoel bij UWV-medewerkers dat er iets niet klopt of dat iets zo toch niet de bedoeling kan zijn. We moedigen onze medewerkers aan om in dergelijke gevallen zelfbewust te handelen en binnen de grenzen van de wet naar een maatwerkoplossing te zoeken. Begin 2022 hebben we onze visie op maatwerk vastgelegd in een handvest. Voor medewerkers zijn in een handreiking de kaders beschreven voor het toepassen van maatwerk.

Maatwerkplaatsen

Bij complexe casuïstiek, waarbij vaak meerdere bedrijfsonderdelen betrokken zijn en wetgeving onredelijk hard lijkt uit te pakken, kunnen medewerkers terecht bij de maatwerkplaatsen. Daar zoeken medewerkers van alle relevante bedrijfsonderdelen gezamenlijk naar een oplossing die zowel recht doet aan de belangen van de burger in diens specifieke situatie als aan de bedoeling van de wet. Op deze manier bieden we meer mensen die door de standaardprocedures tussen wal en schip dreigen te vallen dienstverlening op maat en leren we zelf van de opgedane inzichten. In de eerste vier maanden van 2022 zijn er bij de maatwerkplaatsen 92 casussen ingediend en 87 afgehandeld. We zien dat de meeste problemen zich onbedoeld voordoen bij de volgende onderwerpen:

- *Inkomensgevolgen:* Terugvordering en verrekening van te veel of onterecht uitbetaalde uitkeringsgelden leidt 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. Inmiddels gedooft het ministerie dat we toch re-integratiedienstverlening gaan bieden aan mensen met een WIA/IVA- of Wajong-uitkering bij wie is vastgesteld dat ze duurzaam geen arbeidsvermogen hebben (zie ook paragraaf 1.2, onder het kopje Intensivering dienstverlening aan arbeidsbeperkten). Om de inzet van scholing te verbeteren, zijn per 1 februari 2022 120 gespecialiseerde scholingsadviseurs gestart (zie ook paragraaf 1.2, onder het kopje Scholing).
- *Menselijke maat:* Mensen hebben behoefte aan persoonlijke dienstverlening, ze hebben moeite met de vele brieven over verschillende onderwerpen die ze van verschillende UWV-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 tal van inzichten opgeleverd in knelpunten die zich voordoen bij de uitvoering van wet- en regelgeving. Om die knelpunten voortaan bij voorbaat te voorkomen, nemen we maatregelen om de effecten van beleid vroegtijdig te herkennen en bij het ministerie van SZW aan te kaarten.

Meer maatwerk bij afhandeling bezwaren

Bij de afhandeling van bezwaar- en beroepszaken maken we de beweging van geschilbeslechter naar probleemoplosser. We willen dat de burger de bezwaarprocedure als informeel, laagdrempelig en oplossingsgericht ervaart. Bij bezwaarzaken gaat het om cliënten die zich niet kunnen vinden in een beslissing van UWV. Ook kan het vertrouwen zijn aangetast omdat de cliënt zich niet gehoord of begrepen voelt. Het is aan UWV om in een dialoog met de cliënt te achterhalen wat er speelt (menselijke maat) en een rechtmatige beslissing te nemen die op draagvlak kan rekenen bij alle partijen (maatwerk). Door meer tijd en aandacht te besteden aan de individuele omstandigheden van de cliënt en breder te kijken naar de situatie waarin deze zich bevindt, kunnen we de cliënt beter helpen en recht doen aan zijn of haar unieke situatie. In de eerste maanden van 2022 hebben we vooral geïnvesteerd in het meenemen van medewerkers in deze beweging, zodat ze de juiste context hebben, weten welke routes ze kunnen bewandelen en welke instrumenten ze kunnen inzetten.

In 2021 zijn we gestart met de implementatie van een nieuw werkproces waarmee we de doorlooptijden bij de bezwarenafhandeling willen terugbrengen. Dit betekent voor cliënten dat ze korter op een beslissing op hun bezwaar hoeven te wachten en minder lang in onzekerheid verkeren. Dit doen we met het programma Sneller voor de klant. In maart is het nieuwe werkproces bij 67% van de teams geïmplementeerd. In het derde kwartaal wordt de implementatie afgerond, alle teams werken dan met het nieuwe werkproces.

Maatwerk bij verrekenen van inkomsten arbeidsbeperkten

Uit het eind februari 2021 verschenen onderzoeksrapport [Als verrekenen een beperking is](#) blijkt dat de manier waarop UWV en gemeenten inkomsten uit werk met een uitkering verrekenen tot onzekerheid en financiële problemen kan leiden bij werkende mensen met een beperking die een uitkering hebben. Dit speelt vooral bij mensen met wisselende inkomsten. UWV maakt een inschatting van het inkomen en hanteert dat bedrag vervolgens drie, zes of twaalf maanden bij de verrekening. Hierdoor krijgen mensen soms maandenlang een te lage uitkering of juist een te hoge uitkering die ze later deels moeten terugbetalen. We zijn direct aan de slag gegaan met de bevindingen uit dit onderzoek, dat met UWV-subsidie is uitgevoerd nadat de Landelijke Cliëntenraad het onderwerp bij ons had aangekaart. We hebben inmiddels een programmamanager aangesteld die sturing zal geven aan de 28 verbeteracties die we nu verder uitwerken. We gaan daarbij uit van het perspectief van de mensen om wie het gaat en niet van efficiencyoverwegingen. We zullen medio 2022 met een klantreis de route bij het verrekenen van inkomsten in kaart brengen. Uitkeringen van mensen met sterk wisselende inkomsten willen we voor een kortere periode gaan vastzetten. In het derde kwartaal van 2022 zullen we een pilot starten om te toetsen of we de doelgroep op basis van gegevens uit de polisadministratie kunnen identificeren, zodat we vervolgens contact met hen kunnen opnemen om te bespreken of

de hoogte van de uitkering tussentijds moet worden aangepast. Om onze medewerkers handelingsperspectieven voor de nieuwe werkwijze te bieden, ontwikkelen we een serious game. Deze verbeteracties financieren we met de extra gelden die we hebben gekregen om onze dienstverlening te verbeteren.

Bijzondere situaties

Soms doen zich bijzondere situaties voor waarin grotere groepen mensen de dupe lijken te worden van onbedoelde effecten van wet- of regelgeving of van nalatig handelen van UWV. We passen dan generiek maatwerk toe. In 2021 zijn we bijvoorbeeld gestopt met het terugvorderen van door ons uitbetaalde WIA-voorschotten en gestart met het opschorten en kwijtschelden van schulden van mensen die gedupeerd zijn door de kinderopvangtoeslagaffaire. Over de verdere afhandeling van deze herstelacties rapporteren we in deel 2 van dit viermaandenverslag, in paragraaf 1.1, onder het kopje Maatwerk in bijzondere situaties.

Evaluatie samenloop

In 2021 is gebleken dat een groep van circa 1.250 mensen die in de jaren daarvoor tegelijkertijd meerdere uitkeringen ontving onterechte betalingen heeft ontvangen omdat we de samenloop van WW-uitkeringen met Ziektewet- en Wazo-uitkeringen niet hadden verrekend. Omdat deze uitkeringsgerechtigden niets te verwijten valt, hebben we de onterechte betalingen niet teruggevorderd. Om erachter te komen wat er precies is misgegaan en welke lessen we eruit kunnen trekken, hebben we deze situatie geëvalueerd. De belangrijkste conclusies zijn dat complexe wetgeving en gebrekkige systeemondersteuning bij samenloop van meerdere uitkeringen een groot risico betekenen, en dat de interne en externe communicatie bij UWV soms niet snel genoeg en pas na een extern signaal op gang komt. We willen fouten bij samenloop zo veel mogelijk voorkomen. Daarom gaan we de gesignaleerde risico's en knelpunten aanpakken. We zijn begin 2022 een vooronderzoek gestart naar welke vormen van samenloop van uitkeringen er allemaal mogelijk zijn, welke situaties er in de praktijk spelen en waar zich hiaten in de processen voordoen. We verwachten dat dit vooronderzoek in het tweede kwartaal van dit jaar is afgerond, waarna concrete verbetervoorstellen kunnen worden geformuleerd. Er wordt een vakteam ingericht dat aan de hand van actuele praktijksituaties gaat toetsen of de voorgestelde oplossingen inderdaad tot de juiste resultaten leiden.

Rapportage WIA-herstelactie

In het jaarverslag 2021 hebben we vermeld dat 2.115 cliënten mogelijk in de problemen waren gekomen doordat ze vanaf 2018 kort na elkaar tweemaal een sociaal medische beoordeling ondergingen, na jarenlang geen contact met UWV te hebben gehad. Voor hen is vorig jaar een hersteloperatie op basis van maatwerk in gang gezet, waarbij individuele weging kon leiden tot herstel van het uitkeringsrecht en/of financiële compensatie en/of extra ondersteuning in de vorm van juridische en financiële advisering en emotionele hulp.

We hebben uit deze WIA-herstelactie belangrijke leerpunten voor eventuele volgende herstelacties opgehaald:

- Het is belangrijk dat er een vaste contactpersoon is voor de betrokken cliënten.
- Het helpt om binnen UWV regisseurs aan te wijzen.
- Bij deze specifieke herstelactie hielp het dat er direct financiële of juridische hulp gegeven kon worden.
- UWV moet proactief op zoek gaan naar signalen dat er mogelijk iets niet goed gaat en de tijd nemen om die signalen te onderzoeken en te begrijpen.

1.2. Preventieve werkzoekendendienstverlening

De arbeidsmarkt heeft zich op veel vlakken hersteld van de coronacrisis. Het aantal WW-uitkeringen ligt op een laag niveau en er zijn heel veel vacatures. Er is sprake van een zeer krappe arbeidsmarkt, waarin veel werkgevers grote moeite hebben om geschikt personeel te vinden. De sleutel tot de oplossing lijkt te liggen in het aannemen van mensen die in eerste instantie niet geheel voldoen aan alle eisen, maar die wel geschikt te maken zijn voor de functie. We wijzen werkgevers daarbij onder andere op mensen die nu nog aan de kant staan zoals mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, de mogelijkheden van om- en bijscholing en de inzet van leer-werkarrangementen, het anders organiseren van werk en de inzet van voorzieningen. Andersom stimuleren we werkzoekenden om breder te zoeken en zich te oriënteren op kansrijke beroepen.

Met het samen met Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB) ontwikkelde skillsdashboard bieden we inzicht in de taken en soft skills (gedragsvaardigheden en persoonlijkheidskenmerken) die bij mbo-beroepen horen. Het dashboard laat ook zien dat voor kansrijke en overstapberoepen vaak dezelfde skills nodig zijn als voor minder kansrijke beroepen. Het dashboard wordt fasegewijs uitgebreid. Eind maart zijn naast nieuwe beroepen nu voor het eerst mbo-kwalificaties toegevoegd. Daarmee is het mogelijk om per kansrijk beroep na te gaan welke specifieke kwalificaties ervoor nodig zijn. Om de kwaliteit van onze werkzoekendendienstverlening te versterken, hebben we met de extra middelen die beschikbaar zijn gesteld om onze dienstverlening te verbeteren 52 senior adviseurs werkzoekendendienstverlening aangetrokken die sinds 1 januari 2022 adviseurs werk begeleiden en coachen.

Samenwerking in de arbeidsmarktregio's

We zijn ervan overtuigd dat we samen met onze partners in de arbeidsmarktregio's een belangrijke bijdrage kunnen leveren om de krapte op de arbeidsmarkt op te lossen. Half september 2021 zijn 35 regionale mobiliteitsteams gestart die mensen die door de coronacrisis hun baan kwijtraaken van werk naar werk te begeleiden. De regeling zal worden uitgebreid, zodat ook mensen die vóór 2 maart 2020 werkloos zijn geworden gebruik kunnen maken van de dienstverlening van de regionale mobiliteitsteams. In de teams werken gemeenten, sociale partners en UWV nauw samen met uitzendbureaus, SBB, onderwijsorganisaties, Werkgeversservicepunten en Leerwerkloketten. Deze partijen kunnen voor alle werkzoekenden die zich bij hen melden, hun eigen dienstverlening inzetten en ook gebruikmaken van elkaars dienstverlening.

We koesteren de ambitie om de gezamenlijke dienstverlening met regionale partners te continueren en te verbreden. Wat ons voor ogen staat is een structurele situatie waarin alle werkzoekenden, werknemers en werkgevers bij één herkenbaar publiek loket terecht kunnen met al hun vragen over werk, inkomen, loopbaanontwikkeling, scholing en voorzieningen. Daarom hebben we het initiatief genomen tot de ontwikkeling van het concept voor regionale Werkcentra. Inmiddels zijn er vier regionale Werkcentra. In een Werkcentrum werken UWV en gemeenten onder één dak samen met meerdere partners. Bij voorkeur met regionale Werkgeversservicepunten, Leerwerkloketten, onderwijsinstellingen, sociale partners en eventueel ook private partijen. Met als doel om burgers in de volle breedte laagdrempelig dienstverlening te bieden. We werken aan een kaderplan waarmee we inzetten op vier extra regionale Werkcentra in arbeidsmarktregio's waar de samenwerking daaraan toe is. Er is al één intentieverklaring getekend, namelijk voor de vorming van een regionaal werkcentrum in Amersfoort. Dit doen we vooruitlopend op landelijke besluitvorming door het ministerie van SZW over structurele doorontwikkeling van de dienstverlening van de regionale mobiliteitsteams, binnen het mandaat dat UWV en gemeenten nu hebben. Parallel hieraan voeren we gesprekken met het ministerie en andere landelijke stakeholders over de richting van de landelijke besluitvorming. In het coalitieakkoord heeft het kabinet uitgesproken dat het de arbeidsmarktinfrastructuur structureel wil uitbreiden. Onderdeel hiervan zijn instrumenten voor om- en bijscholing die de overstap naar krapteberoepen ondersteunen. Het kabinet wil de met de regionale mobiliteitsteams opgedane ervaringen hierbij betrekken. Rond deze zomer wil het ministerie van SZW samen met alle betrokken partijen de contouren vaststellen en duidelijkheid geven over de positie van de regionale mobiliteitsteams in 2023 en over het vervolgproces.

Scholing

We zetten scholing in om mensen uit kansarme beroepen geschikt te maken voor kansrijke beroepen en/of hun kennis bij te spijkeren, zodat ze aantrekkelijke kandidaten worden voor werkgevers. We willen dat zo effectief mogelijk doen. Per 1 februari 2022 zijn 120 adviseurs werk, verspreid over het hele land, gestart in de rol van scholingsadviseur. De hulp van de scholingsadviseur kan worden ingeroepen als bij contact met een werkzoekende blijkt dat er een complexe scholingsvraag aan de orde is. Doordat deze relatief kleine groep adviseurs werk zich specifiek met de dienstverlening rond scholing bezighoudt, ontstaat er meer specialistische kennis. Alle scholingsadviseurs volgen in de eerste helft van 2022 een leertraject. Inmiddels hebben de eersten van hen dit traject succesvol afgerond.

Scholingsbudget WW

Sinds medio 2018 ontvangen we het tijdelijk scholingsbudget WW. Daarmee kunnen we voor WW-gerechtigden met een relatief grote kans op langdurige werkloosheid om- of bijscholing inkopen richting een kansrijk beroep of een arbeidsplek waarvoor een werkgever een baangarantie of -intentie heeft afgegeven. Op de huidige krappe arbeidsmarkt is het belangrijker dan ooit om mensen geschikt te maken voor vacatures die werkgevers maar moeilijk vervuld krijgen. We hebben met het ministerie van SZW gesproken over de voortzetting in 2022 van het tijdelijke scholingsbudget WW. UWV krijgt voor 2022 een budget van € 14 miljoen (inclusief € 0,9 miljoen voor uitvoeringskosten) om scholing in te kopen voor WW-gerechtigden met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Inzet STAP-budget

Sinds 1 maart 2022 kunnen alle werkenden en werkzoekenden gebruikmaken van het Stimulerings arbeidsmarktpositie (STAP)-budget. Dit is een leer- en ontwikkelingsbudget van maximaal € 1.000 dat mensen kunnen aanvragen voor het volgen van een training, cursus of opleiding om hun positie op de arbeidsmarkt te verbeteren. Hiervoor hebben we een portaal ingericht waarmee we aanvragen nagenoeg geheel digitaal kunnen afhandelen; ook is op ons kantoor in Leeuwarden een nieuwe werkeenheid opgericht met 110 medewerkers. In 2022 is € 160 miljoen beschikbaar, gelijkelijk verdeeld over vijf aanvraagtijdvakken. De regeling vervangt de fiscale aftrek scholingsuitgaven en is laagdrempelig en toegankelijk voor iedereen met een band met de Nederlandse arbeidsmarkt. Het aanvraagproces is eenvoudig en verloopt voornamelijk digitaal. Mensen die hulp nodig hebben kunnen terecht op een Werkplein.

De belangstelling voor het STAP-budget is groot. Op de derde dag van het eerste aanvraagtijdvak voor de maanden maart en april was het budget van € 32 miljoen al benut. In dit tijdvak zijn circa 36.000 aanvragen toegekend voor ongeveer 4.200 verschillende opleidingen bij 235 publieke en private opleiders. De toegankelijkheid van de regeling is terug te zien in de resultaten. Een brede groep heeft gebruikgemaakt van het STAP-budget. Meer dan de helft van de aanvragers heeft maximaal een mbo-achtergrond, de grootste groep is tussen de 30 en 40 jaar en bijna een kwart van de aanvragers is 50 jaar of ouder. Meer dan de helft van de aanvragers (58%) gebruikt het budget voor omscholing en 42% voor bijscholing. Meer dan de helft van de aanvragers werkt en heeft een vast contract. De rest is verdeeld over mensen met een tijdelijk contract, geen contract en zzp'ers.

Mede door de grote belangstelling deden zich tijdens de start van het eerste aanvraagtijdvak technische problemen voor. Het portaal raakte overbelast en de koppeling tussen het scholingsregister en het STAP-portaal verliep op dat moment niet naar verwachting. We hebben maatregelen genomen om de problemen op te lossen. Het budget voor de tweede aanvraagperiode voor de maanden mei en juni was in twee dagen door in totaal 45.000 deelnemers aangevraagd.

Intensivering dienstverlening aan arbeidsbeperkten

We wijzen werkgevers er actief op dat ze hun vacatures ook kunnen vervullen met mensen met een arbeidsbeperking. Deze mensen willen vaak graag (weer) aan de slag. UWV kan daarbij ondersteuning bieden in de vorm van bijvoorbeeld voorzieningen, financiële regelingen of advies over het anders organiseren van werk. We willen onze dienstverlening aan werkzoekenden met een arbeidsbeperking intensiveren. We zijn gestart met een opschaling met 124 adviseurs intensieve dienstverlening en 30 arbeidsdeskundigen. Hierdoor kunnen onze professionals meer tijd besteden aan de dienstverlening aan cliënten. We zetten de extra capaciteit ook in om dienstverlening te bieden aan mensen met een WIA/IVA- of Wajong-uitkering bij wie eerder is vastgesteld dat ze duurzaam geen arbeidsvermogen hebben. Deze groepen zijn volgens de huidige regelgeving uitgesloten van re-integratiedienstverlening. We bereiden samen met het ministerie van SZW een experiment voor waarmee we hun toch ondersteuning kunnen bieden. Vooruitlopend op de start van dit experiment (voorzien in 2023) wordt de inzet van re-integratieondersteuning voor deze groepen al gedoogd. Het ministerie heeft de Eerste en Tweede Kamer hierover in februari 2022 geïnformeerd.

Ervaringsdeskundigheid

De afgelopen jaren hebben we in een district ervaring opgedaan met de inzet van twee adviseurs intensieve dienstverlening die zelf ervaringsdeskundige zijn. Uit een eerste evaluatie blijkt dat deze adviseurs vanuit hun eigen ervaring cliënten met een psychische kwetsbaarheid meer als een gelijkwaardige behandelen en wederzijds vertrouwen opbouwen, waardoor ze hen beter kunnen ondersteunen bij het vinden van werk. Recent is een vervolgonderzoek van start gegaan dat moet zorgen voor een verdere onderbouwing van aard, inhoud en toegevoegde waarde van de ervaringsdeskundigheid en waarin wordt verkend hoe ervaringsdeskundigheid verder ingezet kan worden binnen de organisatie.

1.3. Sociaal-medische dienstverlening

In de eerste vier maanden van 2022 zijn 43.173 sociaal-medische beoordelingen uitgevoerd. Dat zijn er 8.227 (16%) minder dan in de eerste vier maanden van 2021 (51.400). Deze daling betreft vooral de eerstejaars Ziektewet-beoordelingen en herbeoordelingen. Voor eerstejaars Ziektewet-beoordelingen beproeven we sinds september 2021 verschillende werkwijzen waarbij niet meer standaard voor iedereen zo'n beoordeling wordt ingezet (zie ook hierna onder het kopje Uitvoeringsvarianten Ziektewet). Claimbeoordelingen hebben de hoogste prioriteit. Deze arbeidsintensiefste beoordelingen voerden we relatief gezien het meest uit, al waren het er wel 5% minder dan in de eerste vier maanden van 2021 (28.390 ofwel 66% van het totaal aantal in de eerste vier maanden van 2022 uitgevoerde sociaal-medische beoordelingen tegenover 29.806 ofwel 58% van dat totaal aantal in dezelfde periode in 2021). Dat hangt vooral samen met de artsencapaciteit waarover we kunnen beschikken. De brutocapaciteit daalde van gemiddeld 744 fte's in 2021 naar gemiddeld 720 fte's in de eerste vier maanden van 2022. De nettocapaciteit is evenwel meer afgenomen. Dit komt doordat de samenstelling van onze artsencapaciteit wijzigt als gevolg van de uitstroom van ervaren artsen – voornamelijk wegens pensionering – en de instroom van basisartsen. Sinds 2020 hebben we steeds minder ervaren verzekeringsartsen, die per persoon meer tijd moeten besteden aan de opleiding en begeleiding van nieuwe collega's. Steeds meer basisartsen nemen deel aan de opleiding tot verzekeringsarts. Deze opleidingsinspanningen zijn voor de langere termijn essentieel, maar zorgen ervoor dat de daadwerkelijk voor het uitvoeren van sociaal-medische beoordelingen inzetbare artsencapaciteit (de nettoartsencapaciteit) is afgenomen van gemiddeld 596 fte's in 2021 naar gemiddeld 546 fte's in de eerste vier maanden van 2022 (-8%).

De vraag naar sociaal-medische dienstverlening is groter dan de beschikbare capaciteit. In overeenstemming met de afspraken met het ministerie van SZW hebben de WIA-claimbeoordelingen prioriteit. Hierdoor is het aantal lopende aanvragen gedurende de eerste vier maanden afgenomen. Er is echter sprake van een toename in de achterstand doordat tot nu toe niet altijd de oudste dossiers als eerste werden opgepakt; dit gaan we bijsturen. Doordat we in minder gevallen tijdig de claimbeoordeling hebben afgerond, is het aantal verstrekte WIA-voorschotten in de eerste maanden toegenomen ten opzichte van 2021. Als deze trend doorzet, verwachten we in totaal circa 21.000 voorschotten te verstrekken in 2022 (18.300 in 2021). Daarnaast lopen ook de dwangsommen op van mensen die een aanvraag hebben gedaan en ons in gebreke stellen. We verwachten dat het bedrag aan dwangsommen verder oploopt van € 4,8 miljoen in 2021 naar € 9 miljoen in 2022.

De gevolgen van de mismatch zijn voor zowel cliënten, werkgevers als medewerkers van UWV zeer onwenselijk. Mensen die een aanvraag hebben ingediend, moeten lang wachten op de uitkomst van hun beoordeling en verkeren daardoor lang in onzekerheid. Onze medewerkers hebben te maken met een hoge werkdruk door de grote vraag naar de dienstverlening én doordat er al veel aanvragen langer dan de wettelijk geldende termijnen liggen. In de eerste vier maanden van 2022 zijn we met het ministerie van SZW in gesprek geweest en aan de slag gegaan met maatregelen die zowel op de korte als op de lange termijn moeten zorgen voor perspectief voor cliënt en medewerker. Er is een werkgroep aangesteld die samen met cliënten, UWV-medewerkers en alle betrokken stakeholders moet komen tot een

samenhangend pakket van maatregelen voor de komende jaren. De minister zal de Tweede Kamer deze zomer over het resulterende pakket informeren. Dit maatregelenpakket is aanvullend op de eerder afgesproken maatregelen waarover we hieronder onder het kopje Maatregelen om mismatch op te lossen rapporteren.

Maatregelen om mismatch op te lossen

In april 2021 heeft de minister van SZW de Tweede Kamer met de brief Toekomst sociaal-medisch beoordelen geïnformeerd over maatregelen die we nemen als begin van een oplossing voor de mismatch. Hieronder gaan we in op de stand van zaken.

Werken in sociaal-medische centra

UWV maakt de omslag naar een regiemodel voor sociaal-medische dienstverlening: het sociaal-medisch centrum. Sommige cliënten kunnen in de proeftuinen op vier locaties met dit model kennismaken. Kern van de werkwijze is dat een vast team medewerkers onder inhoudelijke leiding van een verzekeringsarts steeds vaststelt op welke momenten welke inzet van welke expertise passend is en welke aanvullende begeleiding er daarna nodig is. In juni en november dit jaar onderzoeken we nader hoe cliënten en medewerkers deze nieuwe werkwijze ervaren, in welke mate dit de kwaliteit en het aantal beoordelingen verhoogt en in hoeverre deze werkwijze bijdraagt aan de verkleining van de mismatch. Om te bepalen op welk moment welke dienstverlening voor cliënten passend is, is het van belang om een actueel beeld van hen te hebben. De verzekeringsarts kan hierbij taken delegeren aan een sociaal-medisch verpleegkundige, die in veel gevallen het aanspreekpunt is voor de 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 Ziektewet

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 worden gezien door een verzekeringsarts. Om erachter te komen welke werkwijze het meest bijdraagt aan het terug naar werk begeleiden van Ziektewet-uitkeringsgerechtigden en het tegelijkertijd zo goed mogelijk inzetten van het beperkte aantal verzekeringsartsen, proberen we drie verschillende werkwijzen uit. Net als bij het hierboven genoemde regiemodel hebben onze medewerkers afhankelijk van de werkwijze 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 helpen. We volgen nauwgezet wat de effecten van de verschillende werkwijzen bij de Ziektewet zijn op de gemiddelde uitkeringsduur en de instroom in de WIA. In 2022 wordt een eerste volledige evaluatie uitgevoerd, waarbij we kijken naar de effecten van de uitvoeringsvarianten op de uitstroom van de cliënt richting werk, de uitstroom uit de Ziektewet om andere redenen en de inzet van diverse professionals. Begin 2022 bleek dat het nog niet bij ieder district duidelijk was in welke opzicht de varianten van elkaar verschillen en wat dit in de praktijk betekent. Dit is daarom nog eens concreet aan ze uitgelegd, zodat we bij de eerste evaluatie beter kunnen kijken naar de werking van de afzonderlijke varianten.

Monitoren WGA 80-100 medisch

Mensen die op medische gronden als volledig arbeidsongeschikt worden beschouwd (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. We zien dat deze werkwijze nog niet overal goed van de grond komt. Het aantal afspraken met cliënten loopt achter op de verwachting. We hebben specifiek voor deze dienstverlening extra sociaal-medisch verpleegkundigen geworven en opgeleid, en bekijken met ieder district apart hoe we meer cliënten kunnen spreken en beoordelen.

Verbeteren onderbouwing eigenrisicodragers bij aanvraag beoordeling

Voor cliënten is het fijn als zij zonder vertraging de benodigde dienstverlening krijgen en hun werkgever alleen een beoordeling aanvraagt als dat echt nodig is. Om dit te bereiken voeren we gesprekken met (vertegenwoordigers van) werkgevers die eigenrisicodrager voor de Ziektewet zijn om onderling vooral volledige en juiste informatie uit te wisselen. We hebben daarnaast concrete processtappen geformuleerd voor het afsluiten van een convenant met eigenrisicodragers. Het is daarbij de bedoeling dat (vertegenwoordigers van) deze werkgevers zelf (laten) beoordelen of een eerstejaars Ziektewet-beoordeling van toegevoegde waarde is. Hierbij zal gebruikgemaakt worden van een afgeleide methode als die we toepassen voor de screening van aanvragen voor een eerstejaars Ziektewet-beoordeling van mensen zonder werkgever, voor wie UWV de arborol vervult. We gaan deze nieuwe werkwijze vanaf 1 juni 2022 voor een periode van drie maanden beproeven. UWV voert in deze fase ook zelf de beoordeling uit, waarna de resultaten van de screening van de werkgever en UWV met elkaar worden vergeleken. Als na de proefperiode blijkt dat het model werkt, zal het convenant worden getekend en kunnen we de eerstejaars Ziektewet-beoordeling ook voor werknemers van eigenrisicodragers selectief uitvoeren. Binnenkort starten ook gesprekken om te komen tot een betere onderbouwing door eigenrisicodragers van aanvragen voor een herbeoordelingen.

1.4. Risicogerichte handhavingsaanpak

De risico's in de WW, de Ziektewet, de WIA, de WAO en de Toeslagenwet zijn de afgelopen jaren geïdentificeerd. We zijn in 2021 gestart met het voorbereiden van maatregelen waarmee we de misbruikrisico's kunnen beheersen. Deze voorbereidingen verlopen voorspoedig; we hebben de set van maatregelen voor de WW vastgesteld en voor de Ziektewet en de WIA de risico's gerangschikt. We werken nu aan de beheersmaatregelen. Wij verwachten dat het ministerie van SZW de besluitvorming over het pakket van beheersmaatregelen voor deze wetten en eventuele extra financiering zal afronden in het tweede tertaal van dit jaar. In het derde tertaal volgen dan de Toeslagenwet en de WAO.

Gebruik van risicoscans

Risicoscans worden een steeds belangrijker onderdeel van onze toezichts- en handhavingsstrategie. 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 intern en extern proactief over de inzet van risicoscans. Risicoscans leiden overigens nooit tot een automatisch besluit. Onze medewerkers zullen de signalen altijd verder onderzoeken voordat zij een beslissing nemen. We verwachten dat de implementatie van de door ons ontwikkelde 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 op die gebieden. De risicoscan Verblijf buitenland wordt inmiddels gebruikt. De risicoscan Verwijtbare werkloosheid is verder ontwikkeld; uit validatie blijkt dat de voorspellingskracht verder is toegenomen. Deze scan zal naar verwachting in het derde kwartaal van 2022 in productie worden genomen. De voorbereidingen voor de landelijke implementatie van de Sollicitatiescan zijn gestart. Om verantwoord gebruik en transparantie gedurende de gehele levenscyclus van risicoscans te waarborgen hebben we een raamwerk ontwikkeld, het Model risicomangement (MRM). Als eerste hebben we ervoor gezorgd dat de risicoscan Verblijf buitenland voldoet aan het MRM. We vinden het belangrijk om op verantwoorde wijze om te gaan met data en algoritmes. Voor meer informatie hierover zie paragraaf 2.3, onder het kopje Meer datagedreven werken.

Fraude Signalering Voorziening

Eind maart 2022 hebben 2.837 UWV-cliënten een brief van de Belastingdienst gekregen met de mededeling dat zij opgenomen zijn geweest in de Fraude Signalering Voorziening (FSV). De FSV werd tot eind februari 2020 door de Belastingdienst gebruikt als systeem voor het signaleren van risicosignalen. Deze cliënten waren in de FSV opgenomen naar aanleiding van een informatieverzoek van UWV aan de Belastingdienst. Wij doen dit soort verzoeken wanneer we fiscale gegevens nodig hebben om te controleren of mensen nog recht op een uitkering hebben of om recht, hoogte en duur van uitkeringen voor zelfstandigen te kunnen vaststellen. Verder vragen we bij de Belastingdienst informatie over schulden op wanneer we een onterecht uitbetaalde uitkering willen terugvorderen. We waren er niet van op de hoogte dat personen over wie we een informatieverzoek indienen in de FSV konden terecht komen. De Belastingdienst onderzoekt nog of de opname in de FSV onterechte gevolgen heeft gehad voor onze cliënten. De Auditdienst Rijk (ADR) doet in opdracht van het ministerie onderzoek naar deze zaak. Dit onderzoek loopt nog. Tot nu toe hebben 100 cliënten telefonisch contact met ons opgenomen voor een toelichting waarom we over hen een informatieverzoek aan de Belastingdienst hebben gedaan. We hebben ook 85 spontane signalen van de Belastingdienst ontvangen die naar nu blijkt afkomstig waren uit de FSV. Naar aanleiding van 8 van deze signalen hebben we een onderzoek ingesteld; in 1 geval hebben we een officiële waarschuwing opgelegd.

1.5. Gegevensdienstverlening

Ook in onze dienstverlening voor gegevensafnemers brengen we voortdurend verbeteringen aan en passen we waar mogelijk maatwerk toe. Ons uitgangspunt is dat we kwalitatief hoogwaardige data leveren waar burgers, werkgevers en onze zakelijke relaties echt mee geholpen zijn. In 2021 is een team van specialisten gestart dat de organisatie bijstaat met raad en daad op het gebied van de kwaliteit van en het veilig omgaan met gegevens. Hierdoor komen eventuele problemen en risico's sneller aan het licht en worden er eerder de juiste oplossingen gevonden om onze dienstverlening te verbeteren.

Configureerbare webservices

We hebben een applicatie, configureerbare webservices (CWS), ontwikkeld waarmee we realtime persoons- en loonaangiftegegevens op maat kunnen leveren aan zowel interne als externe afnemers. We zorgen er daarbij voor dat de afnemer niet meer krijgt dan exact nodig is en wat deze (juridisch) mag ontvangen. Er zijn nu vijf configureerbare webservices: de CWS loonaangiftegegevens en de CWS werkgevergegevens voor externe gegevensafnemers en de CWS persoonsgegevens, de CWS handelsregistergegevens, en de CWS inhoudingsplichtigen (combinatie handelsregister en werkgevergegevens) voor interne afnemers. Deze maken ook gebruik van de CWS-loonaangiftegegevens. Steeds meer afnemers die tot nu toe gebruikmaakten van de oude webservices voor loonaangifte- en persoonsgegevens worden aangesloten op de CWS; we zien ook dat het gebruik van CWS toeneemt.

2. Werken aan het fundament van UWV

Om kwalitatief hoge dienstverlening te kunnen bieden die we continu verbeteren en verbreden is het essentieel dat onze organisatie, het fundament, staat als een huis. We investeren daarom in het vakmanschap van onze medewerkers en in de kwaliteit van ons ICT-landschap. Omdat we willen dat mensen UWV als één organisatie ervaren, gaan we ook actief sturen op betere interne samenwerking.

2.1. Versterken van vakmanschap

In 2022 investeren we verder in het vakmanschap van onze medewerkers. We vragen hun om de stap te zetten naar het bieden van meer maatwerk. Belangrijk is dat ze hierin worden ondersteund en de tijd krijgen om zich hierin te ontwikkelen. Voor het extra geld dat beschikbaar is gesteld voor het verbeteren van onze dienstverlening, hebben we een bestedingsplan dienstverlening opgesteld. De leertijdmiddelen hieruit zijn verdeeld over de organisatieonderdelen en ingezet voor decentrale initiatieven. We evalueren de ingezette leertijdmiddelen medio 2022 voor het eerst.

Vakmanschap is niet alleen van belang voor het bieden van maatwerk. Het is essentieel dat medewerkers zich ook verder blijven ontwikkelen. De afgelopen periode hebben we verder ingezet op het vormgeven van de UWV-academies. Er zijn op dit moment academies in ontwikkeling bij negen bedrijfsonderdelen. We inventariseren nu wat er decentraal en centraal wordt aangeboden en uitgevoerd. Met de academies wordt ook structureel gesproken over het opleidings- en trainingsaanbod (all you can learn) waarvan onze medewerkers gebruik kunnen maken. Op basis van deze gesprekken bekijken we samen met de leveranciers of het aanbod geactualiseerd kan worden.

Voor het bereiken van onze strategische doelstellingen en het functioneren van het risicomanagementsysteem is een organisatiecultuur nodig waarin mensen alert zijn en acties ondernemen als ze signaleren dat cliënten tussen wal en schip dreigen te vallen, wet- en regelgeving niet aansluit bij de bedoeling van de wet, er sprake is van fouten in de organisatie, of dat systemen en werkprocessen niet werken of verkeerd uitpakken. Dat vraagt om risicoleiderschap. We hebben een leermodule risicoleiderschap opgezet waarvoor alle leidinggevendenden, controllers en kwaliteitsadviseurs zijn uitgenodigd. In de periode april tot en met juni 2022 zullen ruim 800 medewerkers uit de doelgroep deze opleiding volgen.

2.2. Sturen op samenwerking tussen bedrijfsonderdelen

Uitkeringsgerechtigden en werkgevers hebben vaak te maken met meerdere bedrijfsonderdelen van UWV, elk vanuit hun eigen rol. We willen dat mensen UWV meer gaan ervaren als één organisatie. We gaan daarom expliciet daarop sturen. Dat doen we onder andere door te sturen op integrale klantreizen.

Integrale klantreizen

Met een klantreis brengen we, vanuit de invalshoek en de behoefte van de cliënt of werkgever, de route in kaart die mensen die van onze dienstverlening gebruikmaken binnen UWV afleggen. We zien dan waar zich knelpunten voordoen in onze processen en in de samenwerking tussen bedrijfsonderdelen. Op basis daarvan bekijken we vervolgens welke verbetermaatregelen we kunnen nemen. In de afgelopen jaren zijn er al 18 klantreizen ontwikkeld voor specifieke processen. Deze gaan we nu samenvoegen in 5 integrale klantreizen. Het voordeel van een integrale klantreis is dat deze de samenhang toont in het traject dat iemand binnen heel UWV doorloopt, dwars door alle bedrijfsonderdelen en districten heen. Op basis van de inzichten die we daarbij opdoen kunnen we gericht sturen op betere samenwerking, zodat alle contacten en processen op elkaar worden afgestemd en mensen UWV ervaren als één organisatie.

We starten waar de noodzaak van verbetering van onze dienstverlening het grootst is. De eerste integrale klantreis die we oppakken is Ik ben jonggehandicapt. Jonggehandicapten vormen een kwetsbare groep met complexe problematiek, waarvoor de menselijke maat van groot belang is en er al belangrijke verbetertrajecten lopen, zoals een andere manier om inkomsten te verrekenen (zie paragraaf 1.1, onder het kopje Maatwerk bij verrekenen van inkomsten arbeidsbeperkten). De tweede klantreis die we zullen oppakken is Ik ben ziek of gedeeltelijk arbeidsgeschikt. Ook hiervoor lopen al intensieve verbetertrajecten, met name om de lange wachttijden voor sociaal-medische beoordelingen terug te dringen. De 3 andere integrale klantreizen zijn Ik zoek werk, Ik zoek een werknemer en Ik wil iets regelen voor mijn werknemer (zoals een zwangerschapsuitkering). We willen nog dit jaar de eerste 2 integrale klantreizen volledig in beeld hebben en daarvoor de nieuwe werkwijze al in de praktijk brengen. De overige 3 volgen in 2023. Iedere klantreis is onder de verantwoordelijkheid gebracht van een integraal opererende directeur (de 'reisleider') die hiervoor een ondersteunend team tot z'n beschikking krijgt.

Eén UWV

We werken ook op andere manieren aan meer en betere samenwerking.

Op basis van de UWV Kennisagenda werken de verschillende bedrijfsonderdelen en kennisseenheden samen aan onderzoeken die inzicht bieden in de werking van de sociale zekerheid en onze dienstverlening. De opgedane kennisinzichten worden UWV-breed benut om onze dienstverlening te verbeteren. Zo is er binnen het kennisthema Doenvermogen een doenvermogenoets ontwikkeld die UWV-breed toepasbaar is en ervoor moet zorgen dat onze processen zodanig worden ingericht dat onze dienstverlening makkelijk(er) te doen wordt voor cliënten. Onze dienstverlening aan werkgevers is veelomvattend. UWV heeft daarbij vanuit verschillende rollen contact met werkgevers. We toetsen bijvoorbeeld aanvragen die werkgevers doen of faciliteren hen met adviezen of voorzieningen. In andere gevallen hebben we contact als samenwerkingspartners. Kwalitatief onderzoek binnen het kennisthema Werkgevers beter begrijpen bevestigt het belang van samenwerking binnen UWV. Medewerkers moeten zich meer bewust zijn van de contacten die werkgevers hebben met andere UWV-onderdelen en daar in hun eigen dienstverlening meer rekening mee houden.

Een andere vorm van samenwerking doet zich voor als bedrijfsonderdelen elkaar te hulp schieten. Zo handelden medewerkers van onze arbeidsjuridische dienstverlening tussen september 2021 en april 2022 schadezaken af voor het bedrijfsonderdeel Bezwaar en Beroep. In totaal zijn hierdoor 644 dossiers versneld voor werkgevers afgewikkeld. Bijkomend voordeel is dat dit het vakmanschap van de betrokken medewerkers versterkt en de onderlinge inzetbaarheid van professionals vergroot. Klantadviseurs van UWV Klantencontact worden regelmatig ingeschakeld om andere bedrijfsonderdelen te ontlasten. Ze ondersteunen bijvoorbeeld bij het informeren van mensen die op een WIA-claimbeoordeling wachten.

Waardegedreven kpi's

De samenleving is complexer geworden en verandert sneller dan ooit. Veranderingen in de samenleving weerspiegelen zich in het doel en de missie van publieke organisaties, de waarde die ze voor de samenleving hebben en de wijze waarop zij zich organiseren. Het ministerie van SZW en UWV zijn het erover eens dat een deel van de huidige prestatieafspraken niet meer past bij de veranderde tijdsgeest. De sturing van een publieke organisatie als UWV zou zich primair moeten richten op de toegevoegde waarde van UWV voor de maatschappij. De huidige set van kritische prestatie-indicatoren (kpi's) is te veel gericht op de interne processen van UWV in plaats van op de externe toegevoegde publieke waarde. Deze afspraken zijn aan vervanging toe. Het ligt voor de hand om daarvoor in de plaats meer aandacht te geven aan sturing op de menselijke maat in onze dienstverlening. We werken samen met het ministerie aan de ontwikkeling van een nieuwe set sturingsafspraken, parallel met de ontwikkeling van de interne sturing. Daarbij zullen we gebruikmaken van externe ondersteuning en expertise, onder andere van het Zijlstra Center (VU) dat zich bezighoudt met onderzoeken naar maatschappelijke meerwaarde. Met de nieuwe set sturingsafspraken willen we in ons jaarplan voor 2023 de beweging die we doormaken voor het eerst zichtbaar maken. De set die er dan ligt zal permanent moeten worden doorontwikkeld en moet onderdeel worden van het doorlopende 'goede gesprek' over onze gezamenlijke opdracht en hoe we daarop sturen en verantwoorden.

2.3. ICT en informatiebeveiliging en privacy

Een belangrijk onderdeel van 'werken aan het fundament' is de permanente vernieuwing van onze ICT-infrastructuur. Deze is belastend voor de organisatie, maar we boeken wel strategische winst. Met elke vernieuwingsslag vergroten we de mogelijkheden voor betere dienstverlening en zorgen we ervoor dat een volgende vernieuwingsslag weer gemakkelijker zal verlopen. Daardoor is er op langere termijn minder capaciteit nodig voor de instandhouding van het ICT-landschap, waardoor de mogelijkheden voor verdere verbetering van de dienstverlening weer toenemen. Eind dit jaar brengen we de laatste systemen over van het oude naar het nieuwe datacenter. In 2023 volgen dan nog de systemen die er sinds de aanbesteding zijn bijgekomen. De overgang naar de nieuwe, cloudgebaseerde werkplek is gestart. De pre-pilotfase, waarin alle laptops extra beveiligd worden, verloopt succesvol. Na de zomer volgt een grootschalige uitrol van Office365 naar alle 23.000 werkplekken.

Voortgang van het UIP

In het UWV Informatieplan (UIP) schetsen we onze ICT-doelstellingen voor de komende jaren. In de afgelopen jaren hebben we conform het UIP de continuïteit en stabiliteit van ons ICT-landschap verbeterd. In 2022 werken we verder aan de noodzakelijke vereenvoudiging en vernieuwing om ook in de toekomst goede, betrouwbare en moderne dienstverlening te kunnen blijven bieden, met meer wendbaarheid en meer ruimte voor personalisatie en maatwerk. In dit kader hebben we voor 2022 ook strategische UIP-doelstellingen geformuleerd op het gebied van digitale dienstverlening (e-dienstverlening), e-werken en gegevenshuishouding. Deze zijn in de tekst gecursiveerd. In deel 2 van dit viermaandenverslag, paragraaf 2.3 rapporteren we over de voortgang van de overige doelstellingen uit het UIP.

- *E-dienstverlening* Sinds 1 maart 2022 kunnen werkenden en werkzoekenden gebruikmaken van het STAP-budget (zie paragraaf 1.2, onder het kopje Inzet STAP-budget). Het portaal voor UWV-medewerkers en het opleidersportaal zijn conform planning op 14 februari live gegaan. Op 1 maart is het loket voor het aanvragen van het STAP-budget geopend. Het systeem kon ondanks alle genomen maatregelen de massale toeloop niet goed verwerken. De hierop genomen aanvullende maatregelen zijn effectief gebleken.

- *E-werken* Met het project Modernisering dienstverlening voorzieningen (MEDV) hebben we een nieuwe, volledig digitale dienst voor het aanvragen van een voorziening gerealiseerd. Deze is op 17 januari 2022 in gebruik genomen. Sinds november 2021 hebben al ruim 100.000 mensen gebruikgemaakt van de nieuwe e-aanvraag WWV, ook wel WWV-klantapplicatie genoemd. Uit onderzoek blijkt dat onze cliënten positief zijn over deze nieuwe applicatie; ze waarderen de applicatie met gemiddeld een 8. Ze vinden de e-aanvraag duidelijk en overzichtelijk en dat ze logisch stap voor stap door de aanvraag heen worden geleid.
- *Gegevenshuishouding* Op het gebied van gegevenshuishouding en het beheer van kernadministraties hebben we concrete stappen gezet met projectvoorstellen voor onder andere datalifecyclemanagement en masterdatamanagement. Datalifecyclemanagement moet ervoor zorgen dat in de systemen alleen gegevens blijven staan die relevant zijn en die conform wet- en regelgeving mogen worden gebruikt. Masterdatamanagement moet voorkomen dat er verschillende versies van gegevens op verschillende plaatsen worden gebruikt uit verschillende bronnen. In het programma Datafabriek, dat de bestaande 3 verouderde datawarehouseomgevingen vervangt (zie deel 2 van dit viermaandenverslag, paragraaf 2.3, onder het kopje Strategische ICT-doelstellingen), is ook voorgang geboekt. Na eerdere vertragingen zijn de eerste 9 bronnen en 3 informatieproducten in het nieuwe UWV Data-integratiemagazijn opgeleverd. Ook is het voortraject voor de aanbesteding van doeltechnologie voor de analyseomgevingen afgerond.

Druk op ICT-portfolio

We zien een dringende maatschappelijke behoefte om sneller vanuit een integrale overheid betere dienstverlening te realiseren waarin de burger centraal staat. Dat heeft voordelen voor burgers, maar ook voor UWV. We verwachten bijvoorbeeld dat we minder artsen nodig zullen hebben als mensen zelf toegang hebben tot gegevens die hun directe omgeving, zoals de behandelende sector, over hen bijhoudt en ze die kennis vervolgens zelf kunnen delen met relevante partijen zoals UWV. In een dergelijke brede context zorgen voor goede ICT-ondersteuning stelt een regievraag die UWV overstijgt. Als we in samenwerking met het ministerie van SZW de ketensturing kunnen verbeteren, kan dit de cliënten van UWV enorm helpen. Een dergelijke ontwikkeling stelt ook nieuwe eisen aan de regie op onze interne ICT, die dan in toenemende mate rekening moet houden met systemen en voorzieningen buiten UWV.

Door dit alles neemt de druk op onze ICT-portfolio toe terwijl onze ICT-capaciteit tegelijkertijd beperkt is. Met het UIP is de afgelopen jaren een hoge mate van beheersing van het projectportfolio bereikt. Deze toegenomen beheersing geeft ons ruimte om te investeren in het vergroten van onze ICT-veranderingscapaciteit door efficiencyverbetering. Met het hiervoor gestarte programma De Versnelling willen we bewerkstelligen dat we meer kunnen bereiken voor de dienstverlening zonder in te leveren op noodzakelijk onderhoud, zoals het ontwikkelen van nieuwe applicaties die verouderde systemen kunnen vervangen. We zijn ervan overtuigd dat we onze veranderingscapaciteit kunnen vergroten door wendbaarder, efficiënter en slimmer te gaan werken. We investeren in meer inzet van automatisering bij het ontwikkelen en testen van systemen en werven gericht medewerkers met skills die we nu tekortkomen. Verder willen we beter prioriteren, zodat we de best mogelijke resultaten bereiken voor onze dienstverlening.

Meer datagedreven werken

UWV beschikt over veel data op allerlei gebieden. We zoeken naar diverse mogelijkheden om onze dienstverlening te verbeteren en willen daarvoor ook meer datagedreven werken. We gaan daarbij verantwoord te werk. In het kompas Data-ethiek zijn de uitgangspunten vastgelegd die UWV toepast bij het gebruik van data en het ontwikkelen 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 februari 2022 is een onafhankelijke Commissie Data Ethiek opgericht, die adviseert over het verantwoord omgaan met data in complexe toepassingen. De commissie toetst met een ethisch impact assessment of wordt voldaan aan de uitgangspunten van het kompas Data-ethiek. Het eerste jaar van functioneren van de commissie wordt gebruikt als inleerjaar. Gedurende 2022 doen we met een pilot Algoritmeregister ervaring op met het beheren en gebruiken van zo'n register en met het publiceren van informatie over algoritmes. Om de beschikbare kennis op het gebied van data te vergroten, is in 2021 de UWV Data Academie opgericht. Deze verzorgt onder andere dataopleidingen en kennissessies en ondersteunt het gebruik van curricula en leerlijnen, en het tot stand brengen van een datacommunity. Het aanbod aan middelen vanuit de academie bouwen we in 2022 en 2023 stelselmatig uit.

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. 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 voor een deel van de meest kritische bedrijfsprocessen. 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. De in de in-controlverklaring geconstateerde tekortkomingen worden nu gedicht. Verder zijn we begonnen met het inventariseren van tekortkomingen bij minder kritische processen. Bij de vernieuwing van applicaties nemen we alle vereisten mee.

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. In de eerste vier maanden van 2022 heeft accountants- en adviesorganisatie KPMG een aanscherping van de cyber security roadmap opgeleverd. De te nemen stappen worden in het tweede kwartaal van 2022 omgezet in concrete plannen.

Verminderen risico's Sonar

Het systeem Sonar bevat gegevens van veel werkzoekenden en voldoet niet aan de eisen die de AVG stelt. Sonar wordt vervangen, maar dit kan niet op korte termijn. Er zijn kortetermijnmaatregelen genomen om de risico's te beheersen. De acties voor de middellangetermijnmaatregelen, die uiterlijk eind 2022 gereed zullen zijn, liggen grotendeels op schema. Voor meer informatie zie deel 2 van dit viermaandenverslag, paragraaf 2.3, onder het kopje Verminderen risico's Sonar.

3. Werken aan externe samenwerking

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

3.1. Samenwerken om te komen tot uitvoerbaar beleid

Uitvoerbaar beleid kan alleen tot stand komen wanneer er sprake is van een open dialoog tussen de Tweede Kamer, de betrokken ministeries en uitvoeringsorganisaties als UWV. We werken gezamenlijk aan verbetering van de onderlinge samenwerking.

Driehoek uitvoering-beleid-politiek

Het ministerie van SZW en UWV bezien op reguliere basis wat er in de sturingsrelatie goed gaat en beter kan. In 2021 is het traject samenwerkingsvisie gestart om de sturingsvisie uit 2016 te vervangen. Het doel is om beter invulling te geven aan de gedeelde verantwoordelijkheid om maatschappelijke opgaven op te lossen. Dit vraagt onder andere om responsiviteit, vakmanschap, transparantie en voortdurende reflectie op hoe we onderling beter kunnen samenwerken en beter de verbinding kunnen leggen tussen beleid, uitvoering en politiek. Begin 2022 hebben vertegenwoordigers van het ministerie, de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en UWV verdiepende gesprekken gevoerd over de samenwerking. Op basis van deze verdiepende groepsgesprekken en de eerder gehouden interviews en schrijfsessies is een schets voor een samenwerkingsvisie opgesteld. Het is de bedoeling dat deze visie vóór deze zomer wordt vastgesteld.

3.2. Relatie met samenwerkingspartners

UWV bevindt zich niet op een eiland. We werken op allerlei gebieden intensief samen met partners in de SUWI-keten en in het sociale domein.

Samenwerking in de arbeidsmarktregio's

Sinds 2021 werken gemeenten, sociale partners en UWV in de regionale mobiliteitsteams nauw samen met uitzendbureaus, SBB, onderwijsorganisaties, Werkgeversservicepunten en Leerwerkloketten. We koesteren de ambitie om deze dienstverlening te continueren en te verbreden in regionale Werkcentra waar we alle werkzoekenden, werknemers en werkgevers laagdrempelig over de volle breedte dienstverlening kunnen bieden. In een Werkcentrum werken UWV en gemeenten onder één dak samen met meerdere partners. Bij voorkeur met regionale Werkgeversservicepunten, Leerwerkloketten, onderwijsinstellingen, sociale partners en eventueel ook private partijen. Voor meer informatie zie paragraaf 1.2 onder het kopje Samenwerking in de arbeidsmarktregio's. We verstrekken maandelijks aan de Werkgeversservicepunten en de regionale mobiliteitsteams arbeidsmarktinformatie, informatie over aanstaande ontslagen, verleende ontslagvergunningen en aanvragen voor werkvergunningen.

Samenwerking arbeidsmarkt-onderwijs landelijk

In het kader van de crisisdienstverlening hebben UWV en SBB in 2021 samen een skillsdashboard ontwikkeld dat steeds verder wordt uitgebreid (zie de inrotekst van paragraaf 1.2). Het dashboard ondersteunt arbeidsmarktprofessionals bij het matchen van werkzoekende en werkgever en is gebaseerd op een eerste versie van de skillsontologie CompetentNL, die UWV ontwikkelt samen met SBB, CBS en TNO. In opdracht van de ministeries van SZW en Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) hebben we de vervolgoopdracht gekregen om samen CompetentNL verder te ontwikkelen als publieke en nationale skillstaal voor Nederland, waarbij ten minste een koppeling wordt gelegd tussen skills en de kwalificatiestructuur van de diverse mbo-opleidingen. Vanuit het Nationaal Groeifonds is voor deze ontwikkeling voorwaardelijk financiering toegekend. We werken momenteel aan een gezamenlijk programmaplan.

Uitwisseling van beschikbare gegevens

De loonaangifteketen is de financiële en gegevensaorta van Nederland. Door hergebruik van geregistreerde gegevens bespaart de overheid op uitvoeringskosten, worden de administratieve lasten voor werkgevers verlaagd en ondervinden burgers meer zogenaamd burgergemak. UWV, de Belastingdienst en het CBS willen de loonaangifteketen van Nederland steeds robuuster maken. Dit betekent enerzijds het vergroten van het aanpassingsvermogen van de loonaangifteketen

voor toekomstige ontwikkelingen en anderzijds het maximaliseren van het meervoudig gebruik van de gegevens uit de loonaangifteketen. Er zijn twee belangrijke speerpunten. Ten eerste versneld digitaal terugkoppelen, waardoor werkgevers eerder worden gewezen op verkeerde gegevens in hun aangifte. Doordat deze gegevens dan ook sneller worden hersteld, verbetert de kwaliteit van de gegevens in onze polisadministratie. Hierdoor neemt ook de kwaliteit toe van de UWV-leveringen aan gegevensafnemers en verbetert de dienstverlening van deze afnemers. Het tweede speerpunt is om onder andere pensioenfondsen op de loonaangifteketen aan te sluiten, waardoor deze niet langer apart gegevens van werknemers bij hun werkgevers hoeven op te vragen. Dit betekent administratieve lastenverlichting voor de werkgever en lagere uitvoeringskosten voor de pensioenfondsen.

Verder werken we met gemeenten samen om cliënten met schulden over te dragen naar gemeentelijke schuldhulpinstanties. We leveren hiervoor een aantal contactgegevens van de cliënt met schulden, als de cliënt dit wil (zie ook paragraaf 1.1, onder het kopje Signaleren en doorverwijzen bij schulden).

Sociaal-medische beoordelingen

In het Kenniscentrum Verzekeringsgeneeskunde (KCVG) werken UWV, het Amsterdam UMC en het Universitair Medisch Centrum Groningen (UMCG) sinds 2005 samen om wetenschappelijk onderzoek op het gebied van de verzekeringsgeneeskunde te bevorderen en meer wetenschappelijke onderbouwing aan de verzekeringsgeneeskunde te geven. UWV staat garant voor de financiering van reeds gestarte promotietrajecten. UWV is ook kennispartner van het Arbeidsdeskundig Kennis Centrum (AKC). Het AKC wil een bijdrage leveren aan de professionaliteit van de arbeidsdeskundige en zo bijdragen aan het bevorderen van duurzame arbeidsparticipatie in Nederland.

Het Centrum Inclusieve Arbeidsorganisatie (CIAO) is een expertisecentrum van Maastricht University dat in samenwerking met UWV is opgericht. CIAO faciliteert partijen die zich professioneel inzetten voor de bevordering van duurzame arbeidsparticipatie, in het bijzonder van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Dat heeft onder meer geresulteerd in de methodiek Inclusief herontwerp van werk (IHW). De doorontwikkelde versie IHW 2.0 brengt in kaart welke werkzaamheden zich lenen voor werkzoekenden die (nog) niet over de juiste kwalificaties beschikken om een bestaande functie in een organisatie uit te oefenen, maar wel ondersteunende werkzaamheden kunnen uitvoeren die bijdragen aan vermindering van de werkdruk in bijvoorbeeld de zorg en het onderwijs. Deze methodiek vormt de basis voor het bedrijfsadvies inclusieve arbeidsorganisatie dat UWV kosteloos aanbiedt aan werkgevers die hun organisatie toegankelijk willen maken voor mensen met een arbeidsbeperking. CIAO is onder andere betrokken bij een door het Europees Sociaal Fonds gefinancierd project waarin wordt onderzocht of het meerwaarde heeft om Individuele plaatsing en steun (IPS)-trajecten te combineren met IHW-trajecten.

In februari is een onderzoeksconsortium, bestaande uit het Amsterdam UMC, de HAN University of Applied Sciences en het Universitair Medisch Centrum Groningen, gestart met de doorontwikkeling van het instrument Beschrijving arbeidsbelastbaarheid en re-integratiemogelijkheden (BAR). Dit is een wetenschappelijk onderbouwd instrument om de samenwerking tussen bedrijfsartsen, arbeidsdeskundigen en verzekeringsartsen te verbeteren en zo de re-integratie van zieke werknemers te bevorderen. UWV is nauw betrokken bij de doorontwikkeling, samen met de beroepsverenigingen van verzekeringsartsen, arbeidsdeskundigen en bedrijfsartsen (NVVG, NVvA, NVAB) en de brancheorganisatie voor duurzaam werk (Kwaliteit op Maat).

4. Werken aan de zichtbaarheid van UWV

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

4.1. Transparantie

Als publieke dienstverlener bepalen wij mede het vertrouwen dat mensen in de overheid hebben. We laten graag zien wat er goed gaat, maar vinden het belangrijk om ook open en transparant te zijn over zaken die niet goed gaan. Daarvoor is het cruciaal dat we onze informatiehuishouding op orde hebben.

Verbeteren informatiehuishouding

We hebben in het najaar van 2021 met een nulmeting onderzocht wat de stand is van onze informatiehuishouding. De uitkomst is dat de informatiehuishouding van UWV zich bevindt op volwassenheidsniveau 2 (op een schaal van 1 tot en met 4). Het is onze ambitie om deze stapsgewijs langs de vier actielijnen van het actieplan Informatiehuishouding te verhogen naar volwassenheidsniveau 3. Als dat volwassenheidsniveau is behaald, hebben we een substantiële verbetering van onze informatiehuishouding bereikt. We zullen deze verbetering gefaseerd realiseren over een periode van vijf jaar, parallel aan de doorlooptijd van het rijksbrede programma Open op Orde. We zullen hiervoor vooral moeten investeren in onze capaciteit en in de expertise van onze (informatie)professionals. Daarnaast is er extra aandacht nodig voor de toegankelijkheid van de enorme hoeveelheden informatie waarover UWV beschikt. We hebben het actieplan Informatiehuishouding op basis van deze inzichten herijkt. Eind januari 2022 hebben we het herijkte actieplan toegestuurd aan het ministerie van SZW. De volgende herijking is in 2023.

Het actieplan Informatiehuishouding omvat 28 initiatieven. In de eerste vier maanden van 2022 is voor 4 hiervan een plan van aanpak met onderbouwd budget vastgesteld. Deze 4 initiatieven richten zich op (een vooronderzoek naar) de governance van de informatiehuishouding, monitoring van de informatiehuishouding gedurende de periode 2022-2026, uitbreiding van het data-office en uitbreiding van het aantal medewerkers voor dienstverlening aan zakelijke afnemers en burgers. De eerste resultaten zijn al zichtbaar. We verwachten eind 2022 de doelstellingen te hebben gerealiseerd. In totaal liggen er nu plannen van aanpak voor 9 initiatieven. Hiervoor is op onderbouwde wijze € 1,6 miljoen van de voor 2022 beschikbare € 8 miljoen geclaimd. Hiervan betreft € 1,4 miljoen structurele claims. We volgen de voortgang en de uitvoerbaarheid van alle initiatieven nauwgezet.

Wet open overheid

Naast respect, eigen verantwoordelijkheid en professionaliteit is openheid al sinds jaren een van de vier kernwaarden van UWV. Op 1 mei 2022 is de Wet open overheid (Woo) in werking getreden, als opvolger van de Wet openbaarheid van bestuur. Deze nieuwe wet verplicht overheden om gefaseerd documenten proactief 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.

In juli 2021 zijn we gestart met het UWV-brede programma OpenUWV. 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, en een gefaseerde invoering van de informatiecategorieën uit de Woo die overheidsorganisaties actief openbaar moeten maken. Welke informatiecategorieën wanneer actief openbaar moeten worden gemaakt, wordt landelijk besloten. Eind 2021 zijn we gestart met proeftuinen om ervaring op te doen met het openbaar maken van belangrijke bestuurlijke documenten en om van die ervaringen te leren. Bij alle vergaderstukken die aan de raad van bestuur worden voorgelegd, is nu een rubriek opgenomen waarin wordt aangegeven of ze voor openbaarmaking in aanmerking komen. In de proeftuinen doorgronden we op hoofdlijnen het proces om de gefaseerde implementatie in de komende jaren door te voeren. We hebben inmiddels globaal zicht op dilemma's die spelen bij het openbaar maken van documenten en daarmee inzicht in hoe we de medewerkers in de organisatie kunnen betrekken en ondersteunen.

Sinds 1 mei pakken we alle verzoeken om documenten te verstrekken conform de Woo op. We voldeden per die datum aan de invoeringsverplichtingen van de wet. We hebben een proces ingericht voor de afhandeling van verzoeken en voor eventuele klachten daarover. Verder hebben we een contactpersoon aangesteld die op laagdrempelige en klantvriendelijke wijze vragen beantwoordt over de beschikbaarheid van bestuurlijke documenten met publieke informatie. Op uwv.nl hebben we [speciale pagina's](#) ingericht waar alle relevante informatie rondom de Woo te vinden is. Voor UWV-medewerkers die te maken kunnen krijgen met de Woo zijn een handleiding en instructie opgesteld, zodat ze op inhoud- en procesniveau weten hoe ze moeten handelen.

4.2. Zelfbewustheid

Bij het realiseren van onze ambities willen we nog meer dan voorheen proactief handelen en bijdragen aan een andere dynamiek tussen politiek, beleid en uitvoering. Eventuele knelpunten die we signaleren en kansen die we zien om de dienstverlening aan burgers te verbeteren brengen we actief onder de aandacht. Daarbij maken we dankbaar gebruik van de signalen die we krijgen van onze cliëntenraden.

Signalen cliëntenraden UWV

UWV kent een Centrale Cliëntenraad en elf Districtscliëntenraden. We zijn op allerlei niveaus structureel met elkaar in dialoog. In de gesprekken van de cliëntenraden met raad van bestuur, directeuren en districtsmanagement worden vaak nog niet verder onderzochte signalen besproken en meegenomen. Daarnaast brengen de raden gevraagd en ongevraagd advies uit. In de eerste vier maanden van 2022 deden ze dat onder andere over de volgende onderwerpen.

- *Equality of arms*: Via een informeel ongevraagd advies is een voorstel ingediend om cliënten te helpen om zich beter voor te bereiden op een bezwaar- of beroepsprocedure. Ons bedrijfsonderdeel Bezwaar en Beroep gaat hiermee aan de slag en koppelt terug aan de Centrale Cliëntenraad.
- *Minimaregeling*: De Centrale Cliëntenraad heeft een voorstel ingediend om cliënten als brede publieke dienstverlener preventief te wijzen op het bestaan van minimaregelingen bij allerlei instanties en de mogelijkheden die deze bieden om te voorkomen dat cliënten in de schulden terechtkomen. De minimaregeling zal worden ingebed in de brede aanpak van de UWV-visie op schulden.
- *Empowerment cliënten*: De Centrale Cliëntenraad heeft een vragenlijst gemaakt die cliënten helpt zich beter voor te bereiden op een gesprek met de verzekeringsarts. Deze vragenlijst wordt op dit moment in een pilot in district Limburg aan cliënten verstrekt. De evaluatie vindt de komende maanden plaats.

5. Doelmatigheid

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

Tabel Begrotingsresultaat UWV

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie eerste vier maanden 2022	Begroting eerste vier maanden 2022	Vershil	% Begroting 2022	
Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	679,0	689,6	-10,5	-1,5%	2.068,7
Projectkosten	53,7	50,7	3,0	6,0%	152,0
Friciekosten personeel en huisvesting	0,1	1,7	-1,5	-92,7%	5,0
Totaal (voor mutaties fondsen en reserveringen)	732,9	741,9	-9,0	-1,2%	2.225,7
Onttrekking aan bestemmingsfonds frictiekosten	0,0	0,0	0,0		0,0
Toevoeging aan egaliseringsreserve	0,0	0,0	0,0		0,0
Totaal (na mutaties fondsen en reserveringen)	732,9	741,9	-9,0	-1,2%	2.225,7

Begrotingsresultaat eerste vier maanden 2022

De opgenomen jaarbegroting 2022 voor de uitvoeringskosten bedraagt € 2.225,7 miljoen. Hiervoor heeft het ministerie van SZW € 2.222,4 miljoen aan budget toegekend. Daarnaast ontvangt UWV van het ministerie van OCW € 2,2 miljoen voor de onderwijsvoorzieningen en van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) € 1,1 miljoen voor de uitvoering van de tolkvoorziening in het leefdoel. In de eerste vier maanden van 2022 is het budget per saldo met € 9,0 miljoen onderschreden; dit betreft voornamelijk de reguliere kosten.

Projectkosten

Voor 2022 is € 152,0 miljoen begroot voor projecten. Dit is een richtbedrag, gedurende het jaar wordt via een gecontroleerd besluitvormingsproces per project budget vrijgegeven. De gerealiseerde projectkosten voor de eerste vier maanden liggen 6% boven het tijdsevenredige budget.

Friciekosten personeel en huisvesting

De frictiekosten personeel bedragen € 0,1 miljoen in de eerste vier maanden van 2022. Er heeft geen dotatie plaatsgevonden aan de voorziening Sociaal plan. De frictiekosten huisvesting zijn in deze periode nihil. Eind april 2022 stonden er geen panden leeg. In principe is er geen ruimte om uit te breiden binnen de bestaande portefeuille.

Fondsen en reserveringen

UWV heeft de beschikking over verschillende reserves. Voor de uitvoeringskosten zijn dat het bestemmingsfonds voor frictie- en investeringskosten en een egaliseringsreserve. UWV kan met toestemming van de minister van SZW de bestemmingsfondsen aanspreken. De daadwerkelijke onttrekking wordt bepaald bij het opstellen van de jaarrekening 2022 en is afhankelijk van het eventueel ontstaan van frictiekosten en onvoorziene uitgaven die niet binnen het budgetair kader kunnen worden opgevangen.

Lijst van afkortingen

ADR	Auditdienst Rijk
AKC	Arbeidsdeskundig Kennis Centrum
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
BAR	Beschrijving arbeidsbelastbaarheid en re-integratiemogelijkheden
BIO	Baseline Informatiebeveiliging Overheid
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CIAO	Centrum Inclusieve Arbeidsorganisatie
CWS	configureerbare webservice
DUO	Dienst Uitvoering Onderwijs
FSV	Fraude Signalering Voorziening
fte	fulltime-equivalent
ICT	informatie- en communicatietechnologie
IHW	Inclusief herontwerp van werk
IPS	Individuele plaatsing en steun
IVA	Inkomensvoorziening volledig arbeidsongeschikten
KCVG	Kenniscentrum Verzekeringsgeneeskunde
kpi	kritische prestatie-indicator
mbo	middelbaar beroepsonderwijs
MRM	Model risicomanagement
MEDV	Modernisering dienstverlening voorzieningen
NOW	tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid
NVAB	Nederlandse Vereniging voor Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde
NVvA	Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen
NVVG	Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde
OCW	(ministerie van) Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
POK	Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag
RVO	Rijksdienst voor Ondernemend Nederland
SBB	Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven
STAP	Stimulering arbeidsmarktpositie
SUWI	(Wet) structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	(ministerie van) Sociale Zaken en Werkgelegenheid
TNO	Nederlandse Organisatie voor toegepast-natuurwetenschappelijk onderzoek
UIP	UWV Informatieplan
UMCG	Universitair Medisch Centrum Groningen
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VU	Vrije Universiteit Amsterdam
VWS	(ministerie van) Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Wajong	Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten
WAO	Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering
WAZ	Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen
Wazo	Wet arbeid en zorg
Wet SUWI	Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen
WGA	Werkhervatting gedeeltelijk arbeidsgeschikten
WIA	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
Woo	Wet open overheid
WW	Werkloosheidswet

Colofon

Uitgave

UWV –
Financieel Economische Zaken

Postadres

La Guardiaweg 94
1043 DL Amsterdam

Inlichtingen

06-29514048

Auteurs

Hans Berghuis
Lydia Tabois

Volg ons

**Disclaimer**

Alles uit deze uitgave mag worden overgenomen, echter uitsluitend met bronvermelding
UWV © 2022

