



Ministerie van Sociale Zaken en  
Werkgelegenheid

# Stand van de uitvoering sociale zekerheid UWV en de SVB

Mensen centraal in  
dienstverlening

# Inhoud

<b>Samenvatting</b>	<b>3</b>
<b>1 SVB en UWV in vogelvlucht</b>	<b>5</b>
1.1 De SVB	5
1.2 UWV	7
<b>2 Dienstverlening die om mensen draait</b>	<b>10</b>
2.1 Persoonlijk contact	10
2.2 Effectieve dienstverlening die bijdraagt aan de bedoeling: ruimte voor de uitvoering, samenwerking met klanten en binnen de keten	12
2.3 Dienstverlening die ‘werkt’ omdat zij aansluit bij wat mensen kunnen: aandacht voor doenvermogen	13
<b>3 Digitalisering en automatisering van dienstverlening</b>	<b>15</b>
3.1 Voordelen digitale dienstverlening: gebruiksvriendelijk, sneller, minder fouten en kostenefficiënt	15
3.2 Toename digitalisering en automatisering: dienstverlening zonder omkijken van de klant	17
3.3 Inzet op geautomatiseerde afhandeling	17
3.4 Digitale internationale dienstverlening versus informatie- uitwisseling	19
<b>4 Privacy en veiligheid persoons-gegevens en gegevensuitwisseling</b>	<b>20</b>
4.1 De implementatie van de AVG door de SVB en UWV	20
4.2 Cybersecurity: investeringen in extra bescherming gaan mogelijk ten koste van capaciteit op andere inzet	22
<b>5 Waarborgen voor dienstverlening in de toekomst</b>	<b>23</b>
5.1 Medewerkers voor de dienstverlening van de toekomst	23
5.2 Investeringen in ICT	23
<b>Bijlage 1: Klantreis</b>	<b>25</b>

# Samenvatting

Het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) en de Sociale Verzekeringsbank (SVB) voeren regelingen uit die in belangrijke mate bijdragen aan volwaardige deelname in de samenleving en bestaanszekerheid van burgers door het voorzien in inkomensondersteuning of begeleiding naar werk. Met deze rapportage wordt de Tweede Kamer periodiek geïnformeerd over de grote uitvoeringsvraagstukken van UWV en de SVB.

Mensen die een beroep op UWV en SVB doen, moeten kunnen rekenen op betrouwbare, kwalitatief goede en toegankelijke dienstverlening, in een vorm die zo veel mogelijk tegemoetkomt aan hun wensen en behoeften, nu en in de toekomst. Het beeld dat uit deze stand van de uitvoering oprijst, is er één van een uitvoering die er goed voor staat en innovatief en zorgvuldig te werk gaat bij het ondersteunen van mensen. Deze geven aan tevreden te zijn over de dienstverlening en afgesproken prestatie indicatoren worden vrijwel allemaal gehaald. Uiteraard zijn er ook klachten en worden fouten gemaakt. Hier wordt door beide uitvoeringsorganisaties zorgvuldig naar gekeken en een oplossing voor gezocht in individuele gevallen of, bij een bredere problematiek, door structurele aanpassingen in de uitvoering.

Om ook in de toekomst goede dienstverlening te kunnen bieden die aansluit bij wensen van burgers staan UWV en de SVB nog voor flinke opgaven waar hard aan wordt gewerkt. Daarbij spelen dilemma's en keuzes die in deze stand van de uitvoering inzichtelijk worden gemaakt. SZW is hierover voortdurend in goed gesprek met de uitvoering als onderdeel van een gezamenlijke strategische agenda. Waar nodig worden verdere afspraken gemaakt.

## *Maatwerk in dienstverlening*

Aan dienstverlening worden vele, soms tegenstrijdige, eisen gesteld. De mens moet centraal staan, er moet kosteneffectief worden gehandeld en waar nodig moet maatwerk geboden worden. SVB en UWV houden hier rekening mee bij de inrichting van hun digitale en persoonlijke dienstverlening.

Bij bepaalde vormen van dienstverlening heeft persoonlijk contact meerwaarde omdat het aansluit bij de wens van de burger of omdat het leidt tot betere resultaten. Het organiseren van persoonlijk contact voor grote aantallen mensen is echter relatief kostbaar en kan niet aan iedereen actief worden aangeboden. Digitale en geautomatiseerde dienstverlening is in sommige gevallen kosteneffectiever, maar ook sneller, minder foutgevoelig en levert meer gebruikersgemak. Complexiteit van wet- en regelgeving maakt dat er beperkingen zijn aan het automatiseren van bepaalde processen. SVB en UWV onderzoeken wanneer geautomatiseerde en persoonlijke dienstverlening het best ingezet kan worden. Voor het bieden van effectief maatwerk is samenwerking tussen uitvoerders en met gemeenten ook van groot belang. Zo nemen UWV en de SVB actief deel aan de integrale aanpak voor mensen die problematische schulden hebben. Dit soort integrale dienstverlening kan effectiever maatwerk bieden aan mensen, die hulp nodig hebben. Het is echter niet altijd eenvoudig en efficiënt te realiseren. Verschillen in ICT systemen maakt bijvoorbeeld dat er beperkingen zijn aan gegevensuitwisseling.

Er is nog winst te boeken in aandacht voor uitvoerbaarheid en uitlegbaarheid van beleid en regelgeving. Dagelijkse ervaringen uit de uitvoering zullen daarom eerder in het beleidsvormingsproces worden betrokken. Daarbij is meer aandacht voor de bedoeling van de wet, complexiteit van beleid en regelgeving en de mate van zelfredzaamheid en het 'doenvermogen' van burgers. Ook zal om betere dienstverlening voor mensen te realiseren, ingezet worden op de versterking van afstemming en samenwerking tussen uitvoeringsorganisaties en (lokale) overheden rond bepaalde gemeenschappelijk te identificeren thema's.

### *Veilige en betrouwbare gegevensuitwisseling*

Digitalisering van de dienstverlening en continue en toenemende dreiging op het gebied van cybersecurity maakt dat de uitvoering ook aan steeds hogere eisen voor informatiebeheer, veiligheid en privacy moet voldoen. Er zijn bij beide uitvoeringsorganisaties verschillende maatregelen gerealiseerd die de AVG voorschrijft om de privacy van burgers te waarborgen. Er is een Functionaris Gegevensbescherming benoemd, er is een regeling ten behoeve van inzage- en correctierecht en er is een privacy statement bij UWV en de SVB. Privacy en informatiebeveiliging vormen bij beide organisaties een richtinggevend IV principe binnen de meerjaren ICT strategie. Gegeven de omvang en complexiteit van het ICT landschap van UWV en de SVB, is er echter de komende jaren nog een forse inspanning nodig om volledig invulling te geven aan het principe van 'privacy by design' in bestaande ICT systemen.

### *Waarborgen voor dienstverlening in de toekomst*

Dienstverlening blijft mensenwerk waarbij UWV en de SVB afhankelijk zijn van het aantrekken van hoog gekwalificeerd personeel. In een krappe arbeidsmarkt betekent dit een toenemende kwetsbaarheid met (mogelijke) directe impact op de dienstverlening. Het voortdurend tekort aan verzekeringsartsen blijft dan ook een zorg voor het tijdig doen van (her) beoordelingen. Ondanks een grote inzet is het nog niet gelukt om voldoende verzekeringsartsen aan te trekken. In de bijlage bij deze rapportage wordt uitgebreid stil gestaan bij de aanpak van deze problematiek. Ook vacatures voor ICT experts zijn steeds lastiger te vervullen terwijl veel capaciteit nodig is in verband met de structurele en toenemende cyberdreiging. Inzet op een meerjarenpersoneelsplanning is dan ook een gemeenschappelijke opgave voor UWV, de SVB en SZW.

Om in de toekomst goede dienstverlening te garanderen, zijn ook verdere ICT-investeringen essentieel. Een veilige en betrouwbare technische infrastructuur vormt de basis voor een goede dienstverlening. Het uitvoeren van alle activiteiten om de ICT-omgeving up-to-date te houden, is een zware opgave. De SVB en UWV zullen in nauwe samenspraak met SZW steeds de voortgang en de (her)prioritering van de ICT-projecten bezien. Ook wordt in samenwerking met de uitvoering zorgvuldig gekeken naar de complexiteit en impact van nieuwe wet- en regelgeving en de belasting van de totale veranderopgave. Bij de implementatie hiervan moet, afhankelijk van de omvang en impact, geprioriteerd worden. Niet alle nieuwe wet- en regelgeving kan tegelijk ingevoerd worden.

# 1 SVB en UWV in vogelvlucht

## Grote ZBO's verantwoordelijkheid voor omvangrijke geldstromen uit premie- en belastinginkomsten

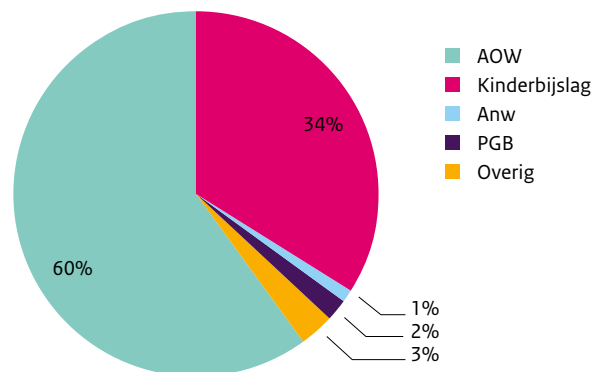
De SVB en UWV zijn twee grote zelfstandige bestuursorganen voor de uitvoering van de sociale zekerheid, waar jaarlijks ruim 68 miljard in om gaat.

Hieronder wordt op basis van klanttevredenheid, kerncijfers en score op prestatie indicatoren in vogelvlucht een beeld geschetst van de SVB en UWV. Omdat definities en registraties verschillen, zijn scores van beide organisaties niet onderling vergelijkbaar.

### 1.1 De SVB

De Sociale Verzekeringsbank (SVB) is uitvoerder van zeven sociale verzekeringswetten, zoals het AOW-pensioen, de kinderbijslag (AKW) en de Aanvullende inkomensvoorziening ouderen (AIO). Ook verzorgt de SVB de uitbetaling van de salarissen en declaraties uit het trekkingsrecht persoonsgebonden budget (PGB) en keert vergoedingen uit aan verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen. In 2017 keerde de SVB aan ruim vijfenhalf miljoen mensen uit. Het grootste deel (60%) van deze mensen ontvangt een uitkering op grond van de AOW. In onderstaande figuur is de verdeling van klanten over de verschillende wetten weergegeven.

Figuur 1.

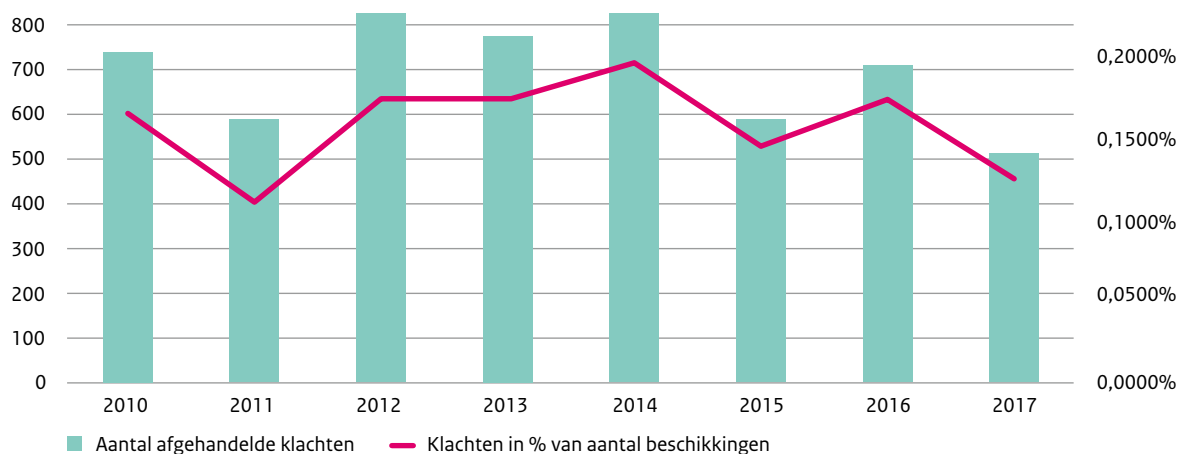


## Klanttevredenheid: dienstverlening goed gewaardeerd

**7,7** De SVB meet elke twee jaar de klanttevredenheid. In 2016 is het laatste onderzoek gehouden onder klanten van de AOW, AKW, Anw, en AIO. De score kwam, evenals in 2014, uit op 7,7. De SVB gebruikt de feedback van haar klanten continue om de dienstverlening op peil te houden en waar mogelijk te verbeteren.

Ten opzichte van 2017 is de klachtenintensiteit (het aantal klachten als percentage van het aantal beschikkingen) afgenomen, zoals weergegeven in onderstaande figuur. Deze was in 2017 0,14%.

Figuur 2. Klachtenintensiteit



## Prestatie indicatoren: nationale processen op orde, maar internationale tijdigheid blijft een uitdaging

De SVB heeft vrijwel alle doelen behaald die waren afgesproken voor 2017. De streefwaarden op tijdigheid van internationale betalingen werden niet gehaald. Dit heeft onder meer te maken met de complexiteit van het internationale werkveld waar de SVB afhankelijk is van samenwerking met andere nationale en lokale overheden. De SVB voert een verdere analyse uit om hier beter inzicht in te krijgen en neemt maatregelen ter verbetering.

Tabel 1.

Prestatie-indicator	Realisatie 2017	Streefwaarde 2017	Realisatie 2016
<b>Klantgerichte uitvoering</b>			
Klanttevredenheidsonderzoek*	Niet gemeten	8	7,7
Tijdigheid klachtafhandeling**	96%	95%	95%
<b>Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking</b>			
Nationale tijdigheid			
• AOW	99%	98%	99%
• AKW	98%	96%	99%
• Anw	95%	96%	99%
• AIO	98%	95%	99%
• TAS	100%	98%	100%
• Overbruggingsregeling AOW	97%	96%	99%
• REM Internationale tijdigheid***	97%	85%	98%
• AOW	94%	96%	98%
• AKW	79%	96%	87%
• Anw	92%	96%	98%
Rechtmatigheid****	100%	99%	100%

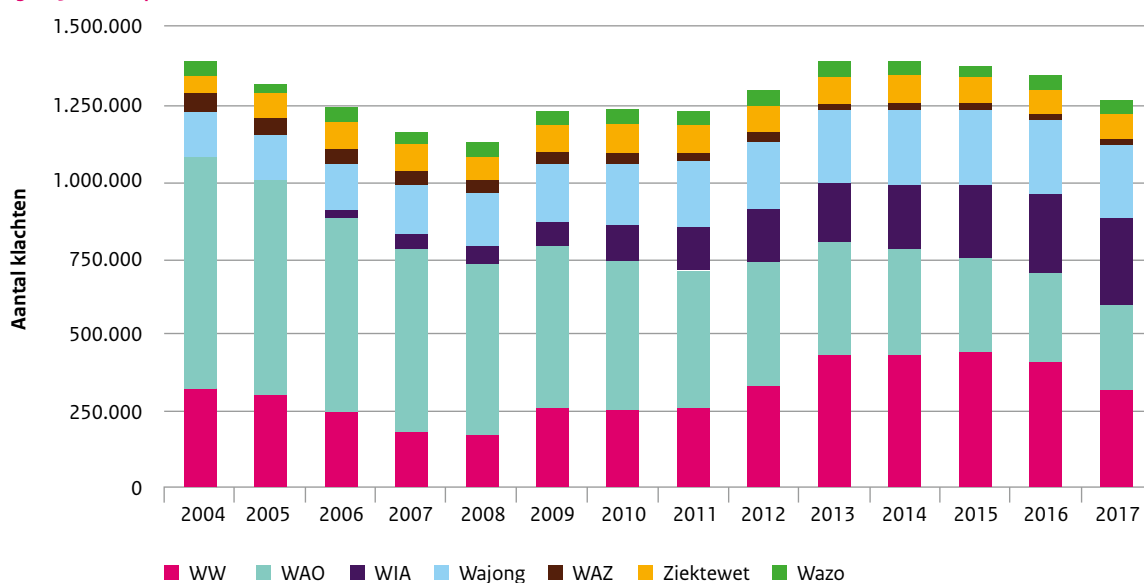
Waar normen van tijdigheid worden overschreden of mensen anderszins ontevreden zijn over de dienstverlening van de SVB, neemt de SVB persoonlijk contact om samen met de klant te bekijken of een directe oplossing mogelijk is.



## 1.2 UWV

UWV zorgt voor de uitvoering van de werknemersverzekeringen, zoals de WW, WIA, WAO, WAZ, Wazo en Ziektewet. Daarnaast biedt UWV arbeidsmarkt- en gegevensdiensten. In 2017 keerde UWV in totaal aan 1,3 miljoen mensen een uitkering uit, omdat ze door werkloosheid, ziekte of arbeidsongeschiktheid (tijdelijk) niet konden werken. Daarnaast ondersteunt UWV werkzoekenden en werkgevers op 35 regionale werkgeversservicepunten en voert zij jaarlijks circa 165.000 medische beoordelingen uit. Voor de WW geldt dat het aantal mensen dat een uitkering ontvangt, sterk meebeweegt met de economische trends en in 2017 is gedaald. Voor arbeidsongeschiktheidsuitkeringen zoals de WAO en de WIA geldt dit niet. In onderstaande figuur is de verdeling van het aantal klanten per wet weergegeven.

Figuur 3. Klanten per wet



### Klanttevredenheid: mooie stijgende lijn onder uitkeringsgerechtigden en werkgevers

UWV meet de klanttevredenheid voor de meeste doelgroepen twee maal per jaar. Het landelijk klanttevredenheidscijfer van uitkeringsgerechtigden is 7,2. Dit is een lichte verbetering ten opzichte van 2016 (7,1). Ook de tevredenheid van werkgevers over de uitvoering van de wettelijke taken door UWV is gestegen, van 6,4 naar 6,7. De dienstverlening van de accountmanagers wordt door werkgevers hoog gewaardeerd, met een tevredenheid van 8,6 (2016: 8,4). UWV voert verschillende onderzoeken uit naar dienstverlening om de klanttevredenheid structureel te verbeteren, onder meer op het gebied van klantprocessen en de werkgeversdienstverlening bij het aannemen van klanten met een arbeidsbeperking.

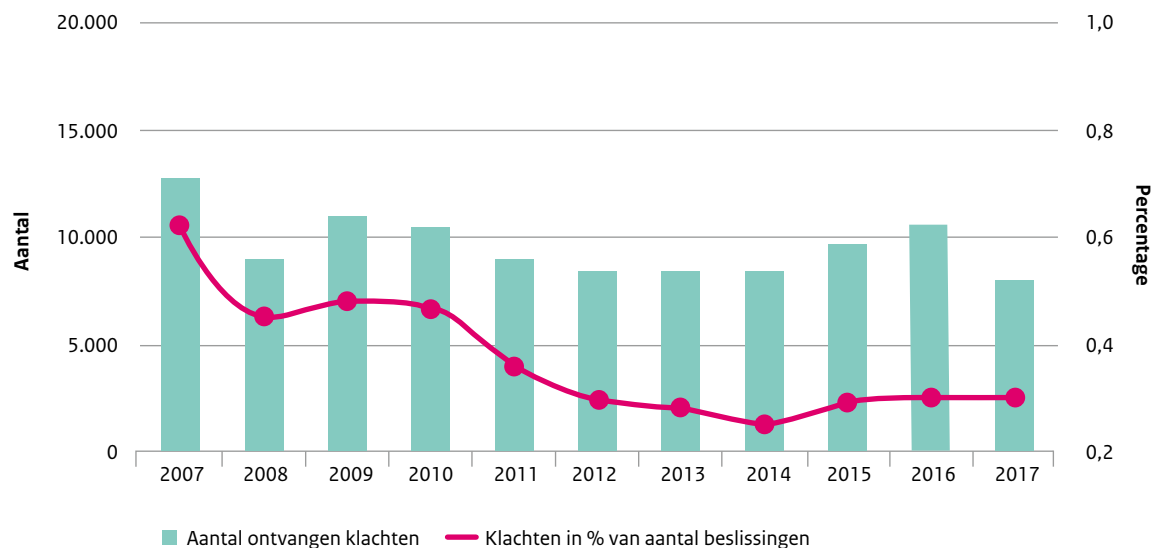
### Klachten: nemen af maar invoering van regelgeving kan tot tijdelijke toename leiden

In individuele gevallen komt het voor dat een klant ontevreden is over de dienstverlening van UWV. UWV probeert klachten zo veel mogelijk samen met de burger op te lossen, waarbij maximaal wordt ingezet om de relatie te herstellen. Dit door persoonlijk contact, bespreking van gewenste oplossingen en wanneer gewenst een persoonlijk gesprek. Afsluiting vindt plaats met een persoonlijke brief en telefonisch contact om met de klant terug te blikken op de afhandeling van de klacht. Uiteraard staat bezwaar altijd open. Vanuit UWV wordt daarbij standaard mediation aangeboden.

**7,2**

UWV registreert het aantal ontvangen klachten over uitkeringsbeslissingen afgezet tegen het aantal genomen uitkeringsbeslissingen. De uitkomst daarvan geeft de klachtintensiteit weer. In 2017 was de klachtintensiteit 0,3%. In 2017 ontving UWV 8.000 klachten, aanzienlijk minder dan in 2016. De piek in 2016 had te maken met de invoering van de Wwz: UWV ontving toen vooral veel klachten van Wwz-klanten over de inkomstenopgave. Voor de invoering van nieuwe wet- en regelgeving als onderdeel van het Regeerakkoord is uitlegbaarheid richting klanten dan ook een speerpunt voor UWV.

Figuur 4. Klachtintensiteit



### Prestatie indicatoren: alle normen behalve bij de uitstroom uit de ziektewet zijn behaald

UWV heeft op één na (het percentage uitstroom in het tweede Ziektewet-jaar) alle normen behaald die waren afgesproken voor 2017. Het niet halen van deze norm houdt verband met de achterstanden in het uitvoeren van eerstejaars ziektewet beoordelingen. Mensen die op basis van een eerstejaars keuring uitstromen, worden niet meegeteld als uitstroom in het tweede Ziektewet-jaar.



Tabel 2: Prestatie-indicatoren

Resultaatgebied	Prestatie-indicatoren	Norm 2017	2017
Voorkomen van uitkeringsinstroom/ Preventie WIA-instroom uit Ziektewet	Gemiddelde verzuimduur in het eerste Ziektewet-jaar in dagen	65 dagen	52 dagen
	Percentage uitstroom uit Ziektewet in tweede Ziektewet-jaar	20,0%	19,4%
Rechtmatigheid	Percentage rechtmatigheid	99,0%	99,2%
Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking	Tijdigheid:		
	betalingen Wwz binnen 10 kalenderdagen na ontvangst inkomstenformulier	90%	98%
	eerste betaling Ziektewet binnen 4 weken na ingang recht	85%	92%
	eerste betaling WIA binnen 4 weken na ingang recht	85%	93%
Bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom	Percentage cv's op werk.nl van werkzoekenden met sollicitatieplicht WW	75%	84%
	Aantal geplaatste Wajongers	8.000	8.400
	Klanttevredenheid werkzoekenden bekend en werkend met digitale dienstverlening	6,5	7,2
	Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,0	7,2
Klantgerichtheid	Klanttevredenheid werkgevers	6,3	6,7
	Klachtintensiteit	0,4%	0,3%
	Bezwaarintensiteit	3,0%	2,4%
Efficiency uitvoering	Realisatie uitvoeringskosten binnen budget	≤100%	96%
	Realisatie re-integratiekosten binnen budget	≤100%	83%
Efficiency gegevensverwerking	Percentage gegevensleveringen uit polisadministratie conform overeenkomst	95%	99%

\* Dit percentage heeft alleen betrekking op de eerste betalingen. Met ingang van 2017 geldt de norm voor alle betalingen Wwz (eerste- en continueringbetalingen).

## Ieder jaar weer beter

Vanaf het jaar 2018 is er een nieuwe set prestatie-indicatoren, die zoveel mogelijk gerelateerd is aan de strategische doelen en beleidsprioriteiten. De inzet is op een verdere verbetering van de dienstverlening. SZW en UWV en SVB voeren continu het gesprek over de beoogde en gerealiseerde prestaties. Het halen van de afgesproken normen is geen vanzelfsprekendheid.

<sup>1</sup> Tweede Kamer, 2016-2017, 26 448, nr. 591

## 2 Dienstverlening die om mensen draait

### Goede dienstverlening: veel eisen aan dienstverlening die ook spanning kunnen opleveren

Mensen die een beroep op UWV en de SVB doen, moeten kunnen rekenen op betrouwbare, kwalitatief goede en toegankelijke dienstverlening. Deze dienstverlening bieden UWV en de SVB het liefst aan in een vorm die tegemoet komt aan de wensen en behoeften van hun klanten, maar moet ook doelmatig en efficiënt zijn. Dit kan wringen. Goede dienstverlening kan zowel digitaal als persoonlijk zijn. Digitale dienstverlening is snel, betrouwbaar en goedkoop. Het voordeel van persoonlijk contact is dat er meer ruimte is voor de individuele vraag van de burger. In beide vormen van dienstverlening kan maatwerk geboden worden. Bij de uitvoering van wet- en regelgeving gaat het altijd om een combinatie van digitale dienstverlening en persoonlijk contact. De juiste verhouding tussen wat digitaal en wat persoonlijk wordt behandeld, is een zoektocht en kan per bedrijfsproces verschillen.

Het streven vanuit zowel UWV als de SVB is om voor complexere zaken en mensen die meer begeleiding nodig hebben, dienstverlening met meer persoonlijk contact te bieden. En tegelijkertijd, mede voor het creëren van ruimte voor vergaand maatwerk, eenvoudige zaken en processen zo veel mogelijk digitaal of (volledig) geautomatiseerd af te handelen. De mate waarin dit mogelijk is, wordt mede door regelgeving en randvoorwaarden op het gebied van financiële middelen en capaciteit bepaald. Knelpunten worden door de uitvoerders geagendeerd, al dan niet in een breder verband van samenwerkende uitvoerders.

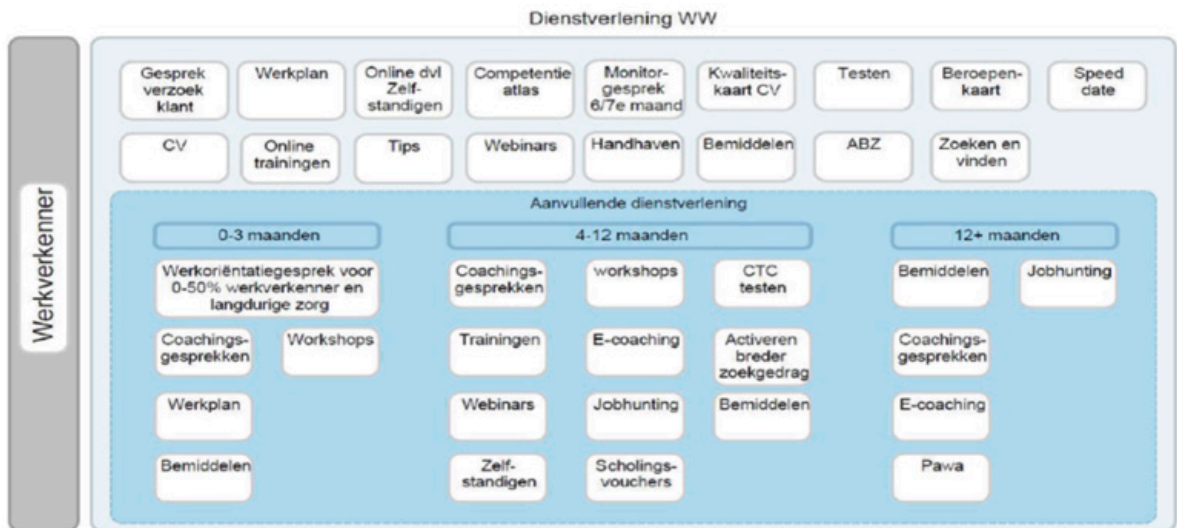
### 2.1 Persoonlijk contact

Bij een sociaal-medische beoordeling door een verzekeringsarts en arbeidsdeskundige, die bepalend is voor de vaststelling van recht, hoogte en duur van een uitkering is persoonlijk contact noodzakelijk om een zorgvuldig oordeel van de situatie te geven, om te bepalen hoe re-integratie vorm te geven en om iemand mee te nemen in de uitkomst. Dat geldt eveneens voor effectieve klachtbehandeling en complexe zaken, zoals de internationale dienstverlening door de SVB aan mensen die in het buitenland wonen en of werken of dat in het verleden hebben gedaan. Voor mensen die niet digitaal of anderszins vaardig zijn om zaken geheel zelfstandig te regelen is persoonlijk contact ook nodig.

Soms wordt de keuze voor persoonlijk contact ingegeven door de voorkeur van een individuele burger. Gezien de omvang van het aantal burgers dat UWV en de SVB bedienen, is persoonlijk contact echter niet altijd mogelijk. UWV en de SVB maken samen met het ministerie van SZW keuzes over de gerichte inzet van beschikbare middelen.

Uit verschillende onderzoeken blijkt dat met persoonlijk contact in bepaalde situaties ook betere resultaten kunnen worden behaald, bijvoorbeeld om mensen sneller naar werk te begeleiden.

Zo is door UWV de werkverkenner ontwikkeld, een wetenschappelijk onderbouwde online vragenlijst, waarmee de kans wordt bepaald dat een WW-gerechtigde binnen een jaar een nieuwe baan vindt. Daarbij wordt het aanbod vooral op die mensen gericht die extra ondersteuning nodig hebben en voor wie dienstverlening aannemelijk tot betere resultaten leidt. Op basis van de uitkomsten van deze werkverkenner wordt in overleg met de klant een keuze gemaakt voor het aanbod van aanvullende dienstverlening.



Het kabinet heeft met dit regeerakkoord 70 miljoen extra toegekend aan UWV om substantieel meer persoonlijke dienstverlening te bieden voor begeleiding naar werk van mensen met een WW-, WGA- of Wajonguitkering. Hierbij zal ook nadrukkelijk aandacht zijn voor verdere versterking van inzichten in de effectiviteit van persoonlijke dienstverlening.

Uitbreiding van deze persoonlijke dienstverlening bij de begeleiding naar werk betekent dat er meer mensen geworven en opgeleid moeten worden om dit werk uit te voeren. Daar wordt vol op ingezet maar voor deze opgave is tijd nodig.

### UWV gaat mensen gerichter helpen

UWV krijgt met het regeerakkoord €70 miljoen voor meer persoonlijke dienstverlening. Het extra budget maakt het mogelijk om onder andere meer WW-klanten met een zwakke arbeidspostie professioneel te ondersteunen, door een gesprek te voeren en aanvullende dienstverlening te bieden zoals coaching en workshops. Door de aantrekkende economie daalt het aantal werklozen. Maar lang niet iedereen heeft een goede kans op werk. Zo blijven laaggeschoolden, 50-plussers en mensen met taalproblemen achter, net als mensen die niet matchen met de vraag van de arbeidsmarkt. Omdat ze bijvoorbeeld ooit zijn opgeleid voor een functie die inmiddels niet meer bestaat. Deze klanten hebben een intensieve dienstverlening nodig.

Ook gedeeltelijk arbeidsgeschikten die voor minder dan 35% arbeidsbeperkt zijn en in de WW zitten, wil UWV straks gerichter helpen. Een stratenmaker die rugproblemen heeft, kan niet meer in dezelfde functie aan de slag. Zo iemand heeft hulp nodig bij het instromen in een andere functie. Op dit moment onderzoeken we samen met SZW welke nieuwe aanvullende diensten we kunnen ontwikkelen. Al zullen we vooral aan de slag gaan met het gerichter inzetten van de al aanwezige diensten.

SVB en UWV zullen in het jaarplan van 2019 extra aandacht besteden aan het evenwicht tussen geautomatiseerde dienstverlening en persoonlijk contact.

Om persoonlijk face-to-face contact mogelijk te maken, worden andere manieren verkend om dit te bieden. Zo zet de SVB in op het met andere ketenpartners aanbieden van persoonlijke dienstverlening op locatie. Dit sluit ook aan bij behoeftes van de burger om met verschillende vragen op één plek terecht te kunnen.

### SVB levert samen met ketenpartners maatwerk op locatie

Voor het kunnen leveren van maatwerk op locatie moet de SVB nauw samenwerken met ketenpartners. Daarbij helpt het als alle uitvoerders over de strikte grenzen van het eigen werkveld heen elkaar de helpende hand bieden, met de leefwereld van de klant als uitgangspunt. Sinds het voorjaar van 2018 is de SVB daarom deelnemer in de pilot 'gezamenlijke dienstverlening op locatie'. Eén dagdeel in de week werken medewerkers van de SVB in de gemeenten Almere, Amsterdam, Breda, Enschede, Leeuwarden en Maastricht aan een gemeentebalie om klanten te helpen.

#### SVB-medewerker Bertil Tibbe (locatie Deventer)

*'Ik vind het leuk om één dag in de week bij de gemeente Enschede aan de balie te werken. Je hebt weer direct klantcontact. Dit is door de digitale dienstverlening toch wel aan het verdwijnen. Er blijven klanten die persoonlijk contact juist wel nodig hebben. Ik denk dat deze klanten tijdens het gesprek meer vragen stellen en pas weggaan als alle vragen zijn beantwoord. En doordat we nu met UWV, CAK, DUO en Juridisch Loket op één plek zitten, kunnen we makkelijker naar elkaar doorverwijzen als dat nodig is en is de klant meteen geholpen.'*

UWV heeft 35 regiokantoren waarin UWV soms ook samen met gemeenten is gehuisvest.

SZW verwelkomt (lokale) samenwerking bij het aanbieden van maatwerk in dienstverlening en wil dit verder stimuleren door onder meer eventuele knelpunten die dergelijke samenwerking in de weg staan op te lossen.

## 2.2 Effectieve dienstverlening die bijdraagt aan de bedoeling: ruimte voor de uitvoering, samenwerking met klanten en binnen de keten

Dienstverlening is effectief wanneer deze bijdraagt aan het bereiken van het beoogde doel van regelgeving en mensen in de praktijk helpt. Het is van belang om ruimte te geven aan initiatieven binnen de uitvoering die hieraan bijdragen. Soms wringt bepaalde wetgeving immers in de praktijk en levert het onbedoelde effecten op voor de burger.

Om er voor te zorgen dat regelingen en voorzieningen het beoogde effect hebben, is ook samenwerking met klanten van belang. Zij hebben immers bij uitstek ervaringskennis over de impact van beleid. UWV en de SVB zetten steeds meer in op innovatie en kwaliteitsverbetering in dergelijke samenwerking. Bijvoorbeeld door gebruik van klantpanels en gesprekken met cliëntraden, maar ook met instrumenten als klantreizen en profielen.

Gezien de grote onderlinge verwevenheid en impact van regelgeving en beleid vanuit verschillende overheden, is het belangrijk om innovatie binnen de keten verder vorm te geven en elkaars kennis en capaciteit nog beter te benutten. Hierin vervult de Manifestgroep, een netwerk van 16 uitvoeringsorganisaties, onder meer een belangrijke bijdrage, net als het Netwerk van publieke dienstverleners.

Beleid en wetten ontwikkelen in een complexe samenleving betekent soms dat regels knellen of niet toereikend zijn voor het oplossen van (nieuwe) maatschappelijke dilemma's die zich in de uitvoering voordoen.

### Innovatie in dienstverlening: SVB Garage de Bedoeling

De SVB wil werken vanuit de bedoeling van de regels om zo de betrokken burger een tastbare oplossing te kunnen bieden. In de 'Garage de Bedoeling' zitten medewerkers vanuit diverse disciplines van de SVB bij elkaar om een concreet knelpunt voor een burger op te lossen. De SVB heeft in 2017 de Rijksbrede benchmark award gewonnen met deze vernieuwende aanpak om de burger centraal te stellen in situaties waarin de regels knellen. Een voorbeeld betreft de casus "Verzwegen vermogen in het buitenland" d.d. februari 2017.

#### **Knelpunt: De AIO-gerechtigde die netjes het bezit van een woning in het buitenland aan de SVB opgeeft is slechter af dan iemand die dat bezit verzwijgt. Dat kan toch niet de bedoeling zijn!**

Voor het recht op bijstand en AIO is ook vermogen in het buitenland van belang. Wanneer ongemeld vermogen in het buitenland vastgesteld wordt, moet het recht op uitkering met terugwerkende kracht worden ingetrokken en het teveel betaalde worden teruggevorderd, gevolgd door een boete. Een knelpunt dat gemeenten en SVB vanuit de Garage de Bedoeling hebben gesignaleerd is dat het bedrag van de terugvordering en de bestuurlijke boete als schuld wordt afgetrokken van het totale bezit van de gerechtigde. Daardoor komt het vermogen van betrokkene in de regel weer onder de vermogensgrens te liggen. Dit betekent dat betrokkene weer recht heeft op bijstandsuitkering of AIO. Het teruggevorderde bedrag kan worden verrekend met de uitkering. Bij een bijstandsuitkering en AIO is na toerekening van de ophogingscomponenten echter geen, dan wel een zeer beperkte beslagruimte, waardoor verrekening van de fraudeschuld met de uitkering niet mogelijk is, of maar met een zeer gering bedrag per maand.

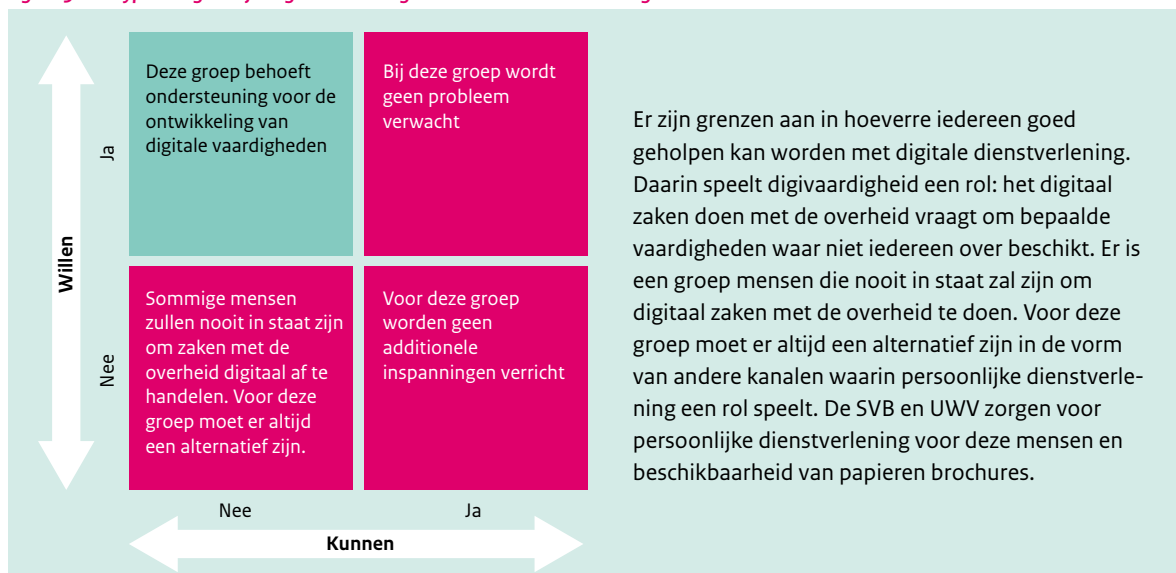
Fraude mag niet lonend zijn. Daarom wordt momenteel in overleg met gemeenten, SVB en andere uitvoeringsorganisaties onderzocht of het beleid hierop aangepast moet worden. De Tweede Kamer is hierover geïnformeerd in de brief inzake vermogensonderzoek in het buitenland vanwege vermogensfraude in de bijstand (Kamerstuk 17 050, nr. 542).

SZW en de SVB voeren regelmatig overleg om eventuele 'reparaties' uit te laten voeren en of andersoortige maatregelen te nemen om in de uitvoeringspraktijk gebleken knelpunten te verhelpen. Ook in de samenwerking tussen UWV en SZW is nadrukkelijk aandacht voor vakmanschap vanuit de bedoeling van wet- en regelgeving en worden uitvoeringssignalen regelmatig besproken.

## 2.3 Dienstverlening die 'werkt' omdat zij aansluit bij wat mensen kunnen: aandacht voor doenvermogen

Een aandachtspunt bij het bieden van maatwerk is dat er niet te makkelijk gedacht wordt over de zelfredzaamheid van burgers. Er moet rekening worden gehouden met wat zij kunnen (doenvermogen). Binnen de uitvoering wordt al de noodzakelijke aandacht gegeven om dienstverlening te garanderen voor mensen die niet in staat zijn om digitaal zaken te doen met de overheid.

**Figuur 5. Vier typen burgers bij het gebruik van digitale overheidsdienstverlening**



UWV en de SVB zien dat er, naast niet digivaardige mensen, een grotere groep bestaat die niet goed weet wat van hen wordt verlangd of zich onvoldoende bewust zijn van regels en voorwaarden die aan een uitkering zijn verbonden.

Mensen met een uitkering kunnen daardoor onbedoeld in de problemen komen doordat ze bijvoorbeeld sollicitatieactiviteiten niet (tijdig) doorgeven. Dat kan zorgen voor problemen en boetes voor burgers, met name voor meer kwetsbare groepen. In de uitvoering is er dan ook groeiende aandacht voor de beperkingen aan zelfredzaamheid en het verschil in 'doenvermogen' van burgers.

**Figuur 6.**



Er wordt daarom door UWV en SVB geïnvesteerd in toepassing van gedragswetenschappelijke inzichten. Dit gebeurt bijvoorbeeld in de manier waarop er gecommuniceerd wordt over de rechten en plichten van burgers ten aanzien van sociale zekerheid en handhaving. Ook is er meer oog voor het niet-gebruik van regelingen en toeslagen als mogelijk gevolg van onvoldoende zelfredzaamheid van burgers.

Het kabinet vindt het van belang om meer aandacht te geven aan beleid en uitvoering die beter aansluiten bij wat mensen kunnen. In de reactie op het WRR rapport "Weten is nog geen doen" is dan ook aangekondigd dat het Integraal Afwegingskader voor beleid en regelgeving aangevuld zal worden met informatie over doenvermogen. Ook wordt van uitvoerders voortaan gevraagd om in de uitvoeringstoets naar voren te brengen hoe de uitvoering aan zal sluiten bij het doenvermogen van de doelgroepen met wie ze te maken hebben. SZW zal samen met de SVB en UWV pilots uitwerken om hierin ervaring op te doen en dit verder vorm te geven.

## 3 Digitalisering en automatisering van dienstverlening

### 3.1 Voordelen digitale dienstverlening: gebruiksvriendelijk, sneller, minder fouten en kostenefficiënt

Digitalisering maakt het mogelijk om gebruiksvriendelijkere dienstverlening te bieden en is daarnaast een middel om efficiënter te werken. Zo hebben klanten inmiddels de mogelijkheid om steeds meer zaken zelf online te regelen.

Door geautomatiseerde afhandeling kunnen klanten sneller antwoord krijgen op hun (aan)vraag. Exemplarisch daarvoor is de ontwikkeling in tijdigheid van betalingen over de afgelopen 10 jaar door het UWV.

Tabel 3.

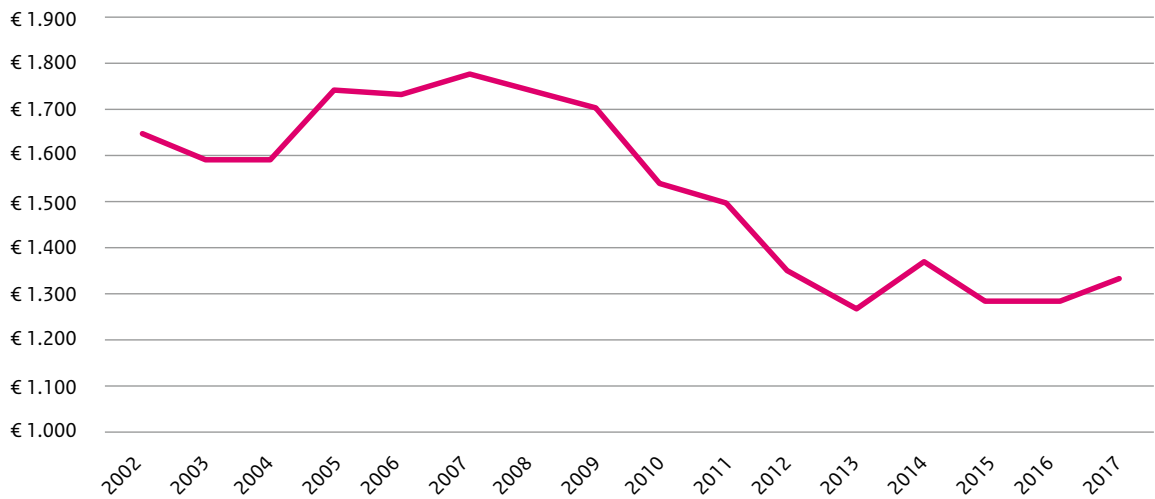
Tijdigheid eerste betaling	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
WW (< 4 weken na ingang recht)*	88%	81%	95%	95%	97%	98%	98%	98%		
WW (10 kalenderdagen na ontvangst inkomstenformulier)**								96%	96%	98%
ZW (< 4 weken na ingang recht)	63%	80%	90%	89%	92%	92%	92%	88%	91%	92%
WIA (< 4 weken na ingang recht)	86%	83%	87%	90%	91%	91%	95%	94%	93%	93%
Wajong (< 18 weken na aanvraag)	82%	88%	82%	83%	82%	95%	96%	94%	92%	91%

De uitvoering is hiermee in staat om grote hoeveelheden aanvragen rechtmatig en tijdig af te handelen. Zo maakte de digitalisering van de WW-aanvraag het voor UWV mogelijk om de sterk gestegen klantvolumes van de afgelopen jaren goed af te handelen. Daar waar UWV in 2010 iets meer dan 400.000 nieuwe WW-uitkeringen heeft toegekend, lag dit aantal in 2014 op 600.000. Met geautomatiseerde afhandeling wordt het risico op fouten in de uitvoering, en daarmee het risico op onnodige herstelkosten en financiële problemen bij burgers, kleiner.

Digitalisering en geautomatiseerde processen kunnen ook bijdragen aan het terugdringen van uitvoeringskosten. In de evaluatie van de wet SUWI is eerder geconcludeerd dat de versnelde invoering en doorontwikkeling van de digitale dienstverlening een besparing opleverde op de uitvoeringskosten van het UWV die heeft bijgedragen aan het invullen van de taakstellingen. In het onderstaande overzicht is een dalende trend in de kosten per lopende uitkering van UWV te zien.

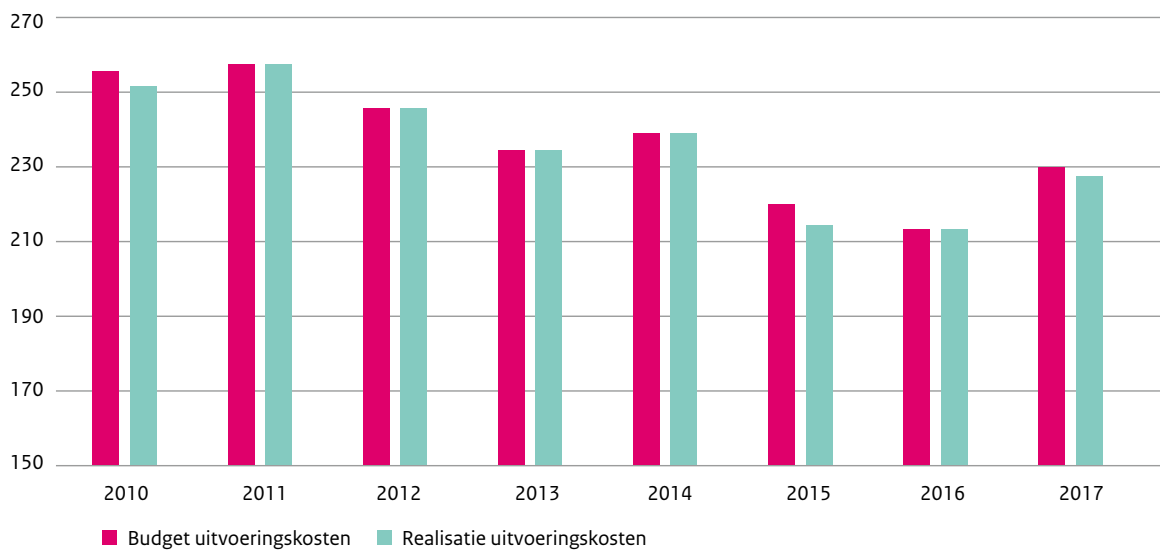


**Figuur 7. Kosten per lopende uitkering**



Ook bij de SVB is een overall dalende trend in de totale uitvoeringskosten te zien.

**Figuur 8. Uitvoeringskosten SV (in miljoenen euro's)**



## 3.2 Toename digitalisering en automatisering: dienstverlening zonder omkijken van de klant

De afgelopen jaren zijn taakstellingen opgelegd aan de uitvoerders van sociale zekerheid. Het invulling geven hieraan was alleen mogelijk door het inzetten op digitalisering en het verminderen van persoonlijk contact. Gebleken is dat digitale dienstverlening voordelen biedt, maar dat daarnaast ook persoonlijk contact nodig is om mensen goed van dienst te kunnen zijn.

Voor een groot deel van de klanten kan de SVB door de inzet van digitale middelen inspelen op de levensgebeurtenis. Vaak verloopt de dienstverlening dan geheel geautomatiseerd, zonder dat zij daarnaar hoeft om te kijken.

### Blij verrast door de SVB

*“Vandaag werd ik blij verrast door de SVB. Ik kreeg bericht dat ik vanaf het volgende kwartaal kinderbijslag op mijn rekening krijg voor mijn zoon Nolan. Ik heb Nolan natuurlijk aangegeven bij de burgerlijke stand van mijn woonplaats. Maar daarna gaat het blijkbaar allemaal vanzelf. Gemeente en SVB hebben hun samenwerking zo ingericht dat ik korte tijd daarna bericht krijg over de kinderbijslag voor Nolan. Waren meer zaken maar zo geregeld.”*

*Aldus Nick, een 37-jarige Rotterdammer die sinds kort meedoet in het online klantenpanel van de SVB.*

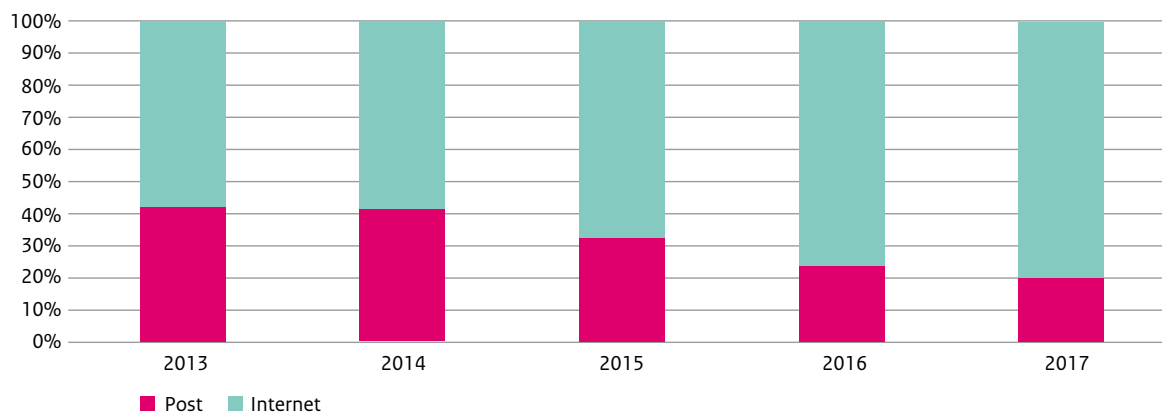
Bovenstaande ervaring kan iedereen meemaken bij de geboorte van zijn tweede kind. Bij de geboorte van een eerste kind ontvangt een ouder binnen twee tot vier weken na aangifte van de geboorte een bericht van de SVB dat er kinderbijslag aangevraagd kan worden. Bij een volgend kind wordt de al verkregen informatie gebruikt en wordt alles geruisloos op de achtergrond geregeld. Na de aangifte door Nick gaan er bij de SVB allerlei processen lopen.

Om de geruisloze uitvoering vorm te geven, maakt de SVB zoveel als mogelijk gebruik van al bij de overheid bekende gegevens, bijvoorbeeld van de Basis Registratie Personen. Wanneer het gezin van Nick bekend is bij Belastingdienst Toeslagen omdat het ook huurtoeslag of zorgtoeslag ontvangt, krijgt Nick ook automatisch Kindgebonden budget uitgekeerd. Hiervoor wisselt de SVB gegevens uit met Belastingdienst Toeslagen.

## 3.3 Inzet op geautomatiseerde afhandeling

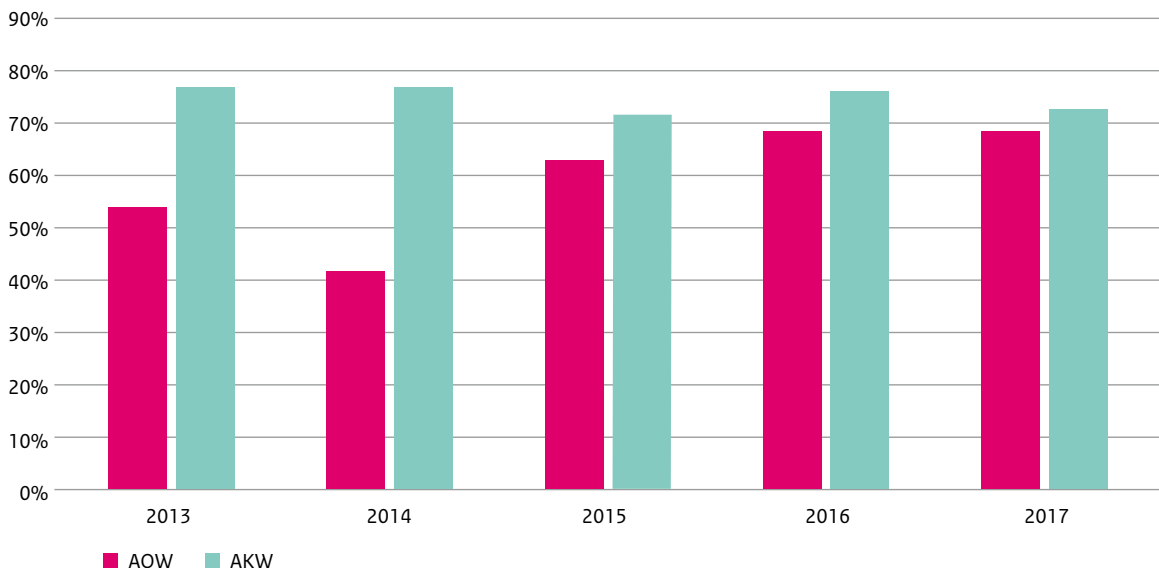
De hoeveelheid digitale aanvragen bij de SVB en UWV is enorm toegenomen. Waar in 2008 nog 70% van de WW aanvragen bij het UWV digitaal werd gedaan, was dat in 2017 gestegen tot 97%.

Figuur 9. AOW-aanvragen binnengekomen per post of via internet



Zoals hieronder weergegeven blijft de geautomatiseerde afhandeling van aanvragen bij de SVB de afgelopen jaren licht toenemen, bijvoorbeeld bij de AOW (van 54% in 2013 naar 68% in 2017) en de Kinderbijslag (van 77% in 2013 naar 81% in 2017).

Figuur 10. Percentage automatisch afgehandelde aanvragen



### Ook bij UWV groeit de (volledig) automatische afhandeling van zaken.

#### Straight Through Processing door UWV

In de komende jaren zet UWV zich verder in om zijn klanten met behulp van moderne technieken snellere en betere digitale dienstverlening te bieden. Bijvoorbeeld in de vorm van 'Straight Through Processing' (STP). Hierbij wordt het mogelijk gemaakt om WW-aanvragen volledig geautomatiseerd af te handelen, zonder tussenkomst van een medewerker. UWV legt daarbij de gegevens die ze al heeft voor aan de aanvrager en stelt slimme vragen om de ontbrekende gegevens aan te vullen. Voor de aanvrager brengt deze geautomatiseerde afhandeling veel voordelen met zich mee. Zo krijgt hij sneller duidelijkheid omdat het recht, de hoogte en de duur van de uitkering direct worden vastgesteld en getoond. Dat vergroot ook de transparantie naar de burger. Inmiddels wordt 7% van alle WW-aanvragen op deze wijze volledig geautomatiseerd afgehandeld. UWV streeft ernaar om het aantal volledig geautomatiseerd afgehandelde WW-aanvragen binnen enkele jaren op te hogen tot 20 tot 40% van alle WW-aanvragen. Vereenvoudiging van wetgeving kan hieraan bijdragen. Uitdaging is om daarbij een balans te vinden met ruimte voor maatwerk in de regelgeving en de daarmee samenhangende wendbaarheid van de uitvoering.

Gezien de voordelen van digitale en geautomatiseerde dienstverlening voor burger en organisatie, is verdere inzet op geautomatiseerde afhandeling bij de behandeling van eenvoudige aanvragen wenselijk en onderdeel van de ambities van UWV en de SVB voor de komende jaren. Het gaat daarbij met name om uitkeringsdienstverlening.

In hoofdstuk 2 werden al enkele situaties beschreven waar maatwerk in de vorm van persoonlijk contact noodzakelijk of wenselijk is. Hoe meer differentiatie en uitzonderingen in wet- en regelgeving worden opgenomen, hoe lastiger het vaak is om de uitvoering te vereenvoudigen en uitvoeringskosten laag te houden. Streefcijfers in het behalen van Straight Through Processing (STP) (het afhandelen van vragen en verzoeken zonder tussenkomst van een medewerker) kunnen dan onder druk komen te staan. Complexiteit in regelgeving kan niet altijd in ICT systemen worden verwerkt of maakt ICT ontwikkeling en beheer zeer kostbaar. Tegelijkertijd kan het in bepaalde gevallen voor rechtvaardig beleid nodig zijn veel uitzonderingen

in regelgeving op te nemen. Tegen deze achtergrond is UWV ook doorlopend met het ministerie van SZW in gesprek over mogelijkheden tot vereenvoudiging van de regelgeving die tot vereenvoudigde uitvoeringsprocessen kan leiden. In de afwegingen daarbij staat het bereiken van een maximaal maatschappelijk effect centraal. Dat betekent dat steeds de balans moet worden gezocht tussen snelheid, efficiëntie, beperking van administratieve lasten, zorgvuldigheid en het recht doen aan individuele situaties. Voor mensen die afhankelijk zijn van dienstverlening zijn deze verschillende elementen van belang.

Over de keuzes voor maatwerk in regelgeving en de impact daarvan op ICT systemen en de uitvoering van de regelingen is daarom continu overleg tussen beide ZBO's en SZW als onderdeel van het beleidsvormingsproces, bij nieuwe en aanpassing van bestaande regelgeving.

### **Straight Through Processing en CAO afspraken**

Werkgevers en werknemers krijgen steeds meer mogelijkheden om bij CAO af te wijken van de hoofdregels van het Burgerlijk Wetboek. Aangezien Nederland meer dan 1.000 CAO's kent, neemt de variatie aan afwijkingen daarop toe. Een grote variatie aan afwijkingen leidt tot complexiteit en is minder goed werkbaar, zowel voor UWV als voor de burger. UWV moet complexe systemen bouwen om cao-afspraken op de juiste wijze toe te passen bij de vaststelling van recht, hoogte en duur van de uitkering. Dit maakt automatisering moeilijk en kan er toe leiden dat aanvragen alsnog handmatig verwerkt moeten worden. Deze risico's en mogelijke dilemma's maken deel uit van de uitvoeringstoetsen.

## **3.4 Digitale internationale dienstverlening versus informatie- uitwisseling**

Doordat steeds meer Nederlanders tijdelijk of voor langere tijd in het buitenland wonen en veel EU-werknemers (tijdelijk) werk verrichten in Nederland, wordt de uitvoering en handhaving van de sociale zekerheid complexer en tijdrovender voor zowel de uitvoering als de burger. De uitdaging is dan ook om in internationaal en Europees verband tot meer efficiënte werkprocessen te komen met gebruikersgemak voor burgers maar ook met minder kosten voor de uitvoering. Investerings in digitale dienstverlening kunnen hier ten dele uitkomst bieden.

### **Gebruikersgemak bij 'in leven bewijs' in het buitenland**

Veel mensen in het buitenland hebben recht op uitkeringen uit Nederland. En voor die uitkeringen moeten mensen aantonen nog in leven te zijn. In Nederland krijgt de SVB bij overlijden een bericht vanuit de bevolkingsadministratie. Met een aantal andere landen wisselt de SVB inmiddels overlijdensgegevens uit, waardoor de klant niet zelf meer zijn in leven zijn moet aantonen. Burgers die in andere landen wonen moeten echter ieder jaar weer aantonen dat zij nog in leven zijn. En dat kan lastig zijn in landen of gebieden waar post niet of nauwelijks aankomt en waar transport niet zo vanzelfsprekend is als hier. De SVB onderzoekt daarom op welke manier we deze klanten beter kunnen helpen met digitale oplossingen. Want internet is inmiddels wel vaak beschikbaar. Vanuit het innovatielab van de SVB wordt op dit moment een nieuwe procedure getest voor het zogenaamde 'in leven bewijs'.

Digitale dienstverlening en gegevensuitwisseling waar de klant geen omkijken naar heeft, is bij internationale uitvoering afhankelijk van betrouwbare basisregistraties en gegevensuitwisseling met deze landen. Ook is de uitvoering hierin afhankelijk van een goede samenwerking met andere (lokale) overheden bij onderzoek ter plekke. De overstijgende diplomatieke relatie kan hierin van invloed zijn.

## 4 Privacy en veiligheid persoonsgegevens en gegevensuitwisseling

Dienstverlening waar de burger zo min mogelijk omkijken naar heeft, is gebaseerd op de verzameling, verwerking en uitwisseling van steeds grotere hoeveelheden persoonsgegevens. Al met al wisselt bijvoorbeeld de SVB op jaarbasis ongeveer 1 miljard berichten uit die de uitvoering voor de burger soepeler laat verlopen. UWV verwerkt elke maand gegevens die afkomstig zijn van circa 700.000 inhoudingsplichtigen in de polisadministratie waarin circa 20 miljoen inkomstenverhoudingen van 13,1 miljoen burgers geregistreerd zijn.

De aard van de gegevens, het risico van onjuiste of onzorgvuldige omgang met gegevens en de mogelijkheid van beveiligingsincidenten maken het treffen van adequate maatregelen noodzakelijk om oneigenlijk gebruik of misbruik te voorkomen. Burgers moeten erop kunnen vertrouwen dat zorgvuldig met hun persoonsgegevens wordt omgegaan. Dit maakt dat er hoge eisen gesteld worden aan informatiebeheer, veiligheid en privacy. Ook hierin staan individuele rechten van burgers steeds centraler. Vanuit de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) dienen de rechten van de burger op onder meer inzage en zeggenschap over gegevens, als een integraal onderdeel van dienstverlening gewaarborgd te worden.

### 4.1 De implementatie van de AVG door de SVB en UWV

Binnen de SVB en UWV is er altijd al veel aandacht geweest voor privacy en beveiliging van persoonsgegevens. De inspanningen om de privacy van burgers te waarborgen onder de Wet Bescherming Persoonsgegevens en de meldplicht datalekken worden nu voortgezet onder de Algemene verordening gegevensbescherming. Voorbereidingen om aan de aanvullende eisen die de AVG stelt te voldoen zijn bij beide organisaties in 2017 gestart.

Essentiële maatregelen (aanstelling van de Functionaris Gegevensbescherming, het up-to-date maken van de regeling inzage- en correctierecht en het opstellen van een privacy statement om te voldoen aan de informatieplicht aan burgers) zijn genomen. De SVB en UWV hebben veel geïnvesteerd in de AVG-implementatie. De complexiteit zit in het toepassen van de AVG in bestaande ICT systemen en processen.

#### SVB: AVG in drie fases

SVB hanteert drie fases waarin verschillende aanpassingen plaatsvinden. Op 25 mei voldeed SVB onder meer aan de verplichtingen inzake rechten van klanten/burgers (zoals inzage- en correctierecht), een register van verwerkingen en aanstelling van een FG. Binnen de IT-systemen van de SVB zijn twee onderdelen nog niet gereed. Ten eerste het anonimiseren van productie-data ten behoeve van testen. De verwachting is dat dit voor eind 2018 alsnog zal zijn gerealiseerd. Ten tweede moeten systemen nog verder worden aangepast op het tijdig vernietigen van gegevens. De SVB verwacht dit in de loop van 2019 af te ronden.

## UWV: meerjarenprogramma aanpak

UWV heeft op 25 mei ook de essentiële maatregelen doorgevoerd, zoals de aanstelling van een Functionaris Gegevensbescherming, verankeringsprincipes van privacy by design, vastlegging richtlijnen voor accountability, in staat zijn inzicht te bieden in verwerkingen van persoonsgegevens, model voor het uitvoeren van Protection Impact Assessments en aanpassing van verwerkersovereenkomsten. De hoeveelheid aanpassingen om alle bestaande verwerkingen te toetsen en waar nodig in overeenstemming te brengen met de AVG was echter te groot om voor 25 mei gerealiseerd te zijn. De basis is echter op orde.

UWV heeft een programmadirecteur AVG aangesteld om zo effectief en samenhangend mogelijk de beheersmaatregelen te treffen die nodig zijn om aan de AVG-eisen te kunnen voldoen. Belangrijke stappen zijn reeds gezet op het gebied van logging en monitoring, in het beperken van toegang tot de doelgroep, bij het anonimiseren van testdata en bij het veiliger maken van de analyse omgevingen. De toegang van gemeentelijke medewerkers en medewerkers van (ICT-)leveranciers tot systemen wordt steeds verder ingeperkt tot de minimaal noodzakelijke gegevens waarvoor een wettelijke basis bestaat. Tevens is besloten om zo snel mogelijk op e-Herkenning aan te sluiten (2018) als veilig inlogmiddel voor bedrijven.

Maar de ambitie van UWV gaat verder. Er is de komende jaren meer nodig om aan alle bepalingen te kunnen voldoen. Deze meerjarige activiteiten zijn complex en vragen veel van de verandercapaciteit van UWV. Er is de komende jaren meer nodig om de principes van bestaande privacy design en privacy by default verwerkt te hebben in alle bestaande ICT. Deze meerjarige activiteiten zijn complex en vragen veel van de verandercapaciteit van UWV. Inzet op aanpassing van ICT systemen volgens AVG- richtlijnen zal daarbij in samenhang moeten worden gezien met het implementeren van andere noodzakelijke maatregelen gericht op stabiliteit, continuïteit, vernieuwing en de implementatie van nieuwe of veranderde wet- en regelgeving.

De architectuur wordt aangepast naar het 'privacy by design' en het 'privacy by default' principe: het al tijdens de ontwikkeling van producten en diensten aandacht besteden aan privacy verhogende maatregelen. Gegeven de omvang en complexiteit van het ICT landschap van UWV en de SVB, met veel oudere ICT systemen en de volle orderportefeuille die er al is, zal deze systeemsprong jaren in beslag nemen en opbouw van ervaring en expertise vergen om hier volledig invulling aan te geven.

De dienstverlening kan aanzienlijk verbeterd worden door handig gebruik te maken van gegevens van overheidspartijen. Daarbij is het van belang om te redeneren vanuit wat de burger nodig heeft, bijvoorbeeld door het maken van een klantreis. Zo is uit een klantreis die de gemeente Enschede en de SVB met een klant maakten (zie bijlage 1), gebleken dat mensen die AOW aanvragen ook vragen hebben over de gevolgen die dit heeft voor bijvoorbeeld hun recht op bijstand. Door handig gebruik te maken van gegevens die de overheid heeft, kunnen deze vragen op voorhand beantwoord worden.

Op korte termijn worden de processen voor het uitwisselen van gegevens verder aangepast aan het 'privacy by design' principe. Ook dat vraagt de nodige capaciteit. Daarbij zal ook aandacht worden besteed aan het regelen (en mogelijke beperking) van toegang tot gegevens en aan de aanlevering van (gevoelige) gegevens conform AVG. Voortgang en mogelijke knelpunten bij de implementatie van de AVG zijn punt van voortdurende aandacht in gesprekken tussen SZW, UWV en de SVB. Over de voortgang zal de Tweede Kamer ook periodiek worden geïnformeerd.

## 4.2 Cybersecurity: investeringen in extra bescherming gaan mogelijk ten koste van capaciteit op andere inzet

Cybersecurity is een randvoorwaarde voor het goed functioneren van de uitvoering. De afgelopen jaren zien we een structurele en toenemende cyberdreiging, wat een groot risico oplevert voor ongestoorde dienstverlening. Digitale spionage richt zich steeds meer op publieke en private organisaties met grootschalige toegang tot persoonsgegevens. Hierbij wordt informatie buitgemaakt die zicht geeft op de sociale omgeving en werkkring van klanten en medewerkers van de getroffen organisaties. Een geslaagde aanval kan de primaire processen van UWV en de SVB verstoren of zelfs stilleggen en daarmee direct zeer grote impact hebben op de inkomenszekerheid van mensen. Het noodzaakt UWV en de SVB tot het investeren in kennis en middelen om de ICT systemen en gevoelige data op adequate wijze te kunnen beveiligen. Dat betekent dat er voor andere inzet mogelijk minder capaciteit beschikbaar is.

Vanuit de SVB en UWV is aandacht voor drie belangrijke invalshoeken: preventie, detectie en response. Beide organisaties beschikken over een Security Operations Center (SOC) waar bijvoorbeeld monitoring van systemen kan plaatsvinden, zodat tijdig op (bijna) incidenten gereageerd kan worden. Ook wordt structureel ingezet op het vergroten van cyber awareness bij medewerkers. Zo hielden UWV en SVB een gezamenlijke oefening om de veiligheid van elkaars website te testen en de cyber weerbaarheid van de uitvoering te vergroten.

Gezien de nauwe verwevenheid van digitale diensten en dienstverlening is goede samenwerking binnen de overheid van belang. Zo hebben verstoringen op DigiD direct effect op de dienstverlening van UWV en de SVB. Maar ook met private partijen is samenwerking essentieel voor het succesvol afslaan van en optreden tegen cyberaanvallen. Zo is het UWV op 18 april 2018 als eerste ZBO aangesloten op het Nationaal Detectie Netwerk: een samenwerkingsplatform voor de Rijksoverheid en vitale private partijen om digitale gevaren en risico's beter en sneller te kunnen waarnemen. Hiermee krijgt UWV sneller dreigingsinformatie waardoor sneller maatregelen kunnen worden getroffen om mogelijke schade voor de burger en UWV te beperken of voorkomen

Gezien de kwetsbaarheid voor cyberaanvallen zijn bij voorjaarsnota extra financiële middelen voor de SVB vrijgemaakt voor investeringen in de beveiliging van haar ICT systemen. Bij UWV zal de kwetsbaarheid voor cyber security aanvallen meegenomen worden in het eerstvolgende meerjarige UWV ICT plan (UIP).



# 5 Waarborgen voor dienstverlening in de toekomst

## 5.1 Medewerkers voor de dienstverlening van de toekomst

De ontwikkelingen in zowel digitale als persoonlijke dienstverlening over de afgelopen tien jaar stellen hoge eisen aan UWV en SVB als organisaties en aan de medewerkers die hiervoor nodig zijn.

Zo zijn meer ICT'ers en data-analisten nodig om de nieuwe systemen en processen te onderhouden. Voor financieel administratieve medewerkers blijven de lastigere werkzaamheden over. Daarbij is meer persoonlijk contact nodig met de burger om complexe vragen te beantwoorden. Voor medewerkers betekent dit dat zij kennis moeten hebben van de bedoeling achter de diverse uitkeringsregelingen en ruimte krijgen om vanuit hun vakmanschap en in de geest van de verschillende regelingen, zelf de meest passende oplossing voor de burger te vinden.

Ook zorgt de verdergaande geautomatiseerde dienstverlening gecombineerd met de daling van de werkloosheid ervoor dat bij UWV over drie jaar zo'n 500 minder medewerkers in de uitvoering nodig zijn. En ook bij de SVB krimpt de organisatie mede als gevolg van de toenemende automatisering.

### Voortdurend tekort aan artsen een zorg

UWV blijft zich inspannen om de beschikbare artsencapaciteit te vergroten. Dat is essentieel om de dienstverlening aan burgers en bedrijven op peil te houden. De afgelopen periode zijn veel acties in gang gezet. Dit heeft helaas nog onvoldoende effect. In de bijlage bij deze rapportage staan de uitkomsten van de expertgroep "Gerichte inzet van verzekeringsarts" en wordt inzicht gegeven in de realisatie en prognose van het aantal sociaal-medische beoordelingen.

Dienstverlening blijft mensenwerk waarbij UWV en de SVB afhankelijk zijn van het aantrekken van hoog gekwalificeerd personeel, zoals verzekeringsartsen, ICT specialisten en arbeidsconsulenten. In een krappe arbeidsmarkt met vergrijzend personeel betekent dit een toenemende kwetsbaarheid met (mogelijke) directe impact op de dienstverlening. De meerjarenpersoneelsplanning staat dan ook nadrukkelijk op de agenda van beide organisaties en is onderwerp van aandacht in de gesprekken met SZW.

## 5.2 Investeringen in ICT

Om ook in de toekomst goede dienstverlening te garanderen, zijn verdere ICT-investeringen essentieel. Een veilige en betrouwbare technische infrastructuur vormt de basis voor een goede dienstverlening aan de burger. Het uitvoeren van alle activiteiten om de ICT-omgeving up-to-date te houden, is een zware opgave. De SVB en UWV, zullen in nauwe samenspraak met SZW steeds de voortgang en de (her)prioritering van de ICT-projecten bezien.

### SVB

In het IT-plan 2018-2020 heeft de SVB de meerjarige plannen geschetst om het ICT-landschap te consolideren en moderniseren, waarbij extra middelen voor Informatiebeveiliging (inclusief cyber security) worden ingezet. Het IT-plan is ambitieus en om hier goed invulling aan te geven, is tijd, een goede governance structuur en implementatie capaciteit binnen de organisatie nodig. Om tegelijkertijd de kwaliteit in de uitvoering van het ICT plan en inzet op zaken ten behoeve van de continuïteit en stabiliteit van de organisatie te waarborgen, wordt zorgvuldig gekeken naar prioritering en een realistische planning.

De SVB werkt in 2018 verder aan het verbeteren van de stabiliteit en veiligheid van haar ICT-omgeving. Recent is het project vAKWerk succesvol afgerond. De gegevens van klanten en de functionaliteiten van het systeem waarmee de kinderbijslag werd uitgevoerd, zijn overgezet naar een integraal systeem. Daarmee wordt de dienstverlening aan kinderbijslagklanten effectiever en efficiënter. Voor de uitvoering van het trekkingsrecht PGB wordt in samenwerking met de keten en zorgverzekeraar DSW een nieuw ICT systeem ontwikkeld.

## UWV

UWV werkt aan zijn ICT volgens de in het UWV Informatieplan (UIP) vastgestelde prioriteiten. Voor 2017 is prioriteit gegeven aan de stabiliteit en continuïteit van het UWV ICT-landschap: een complex landschap met veel verouderde systemen. Een stabiel, betrouwbaar en veilig ICT-landschap is randvoorwaardelijk voor de uitvoering van de maatschappelijke taak van UWV en voor het kunnen bieden van (persoonlijke) dienstverlening. Maar ook vereenvoudiging en vernieuwing van ICT is daarvoor van belang. UWV vernieuwt binnen een aantal jaren noodzakelijkerwijs een groot deel van de applicaties die gebruikt worden om mensen naar werk te begeleiden, om het recht op een uitkering vast te stellen en om uitkeringen uit te betalen. Met nieuwe ICT vergroot UWV bovendien zijn wendbaarheid, waardoor UWV gemakkelijker en sneller wet & regelgeving en wensen vanuit de politiek en maatschappij kan realiseren.

Naast stabiliteit en continuïteit geeft het UWV ook hoge prioriteit aan de implementatie van nieuwe of veranderende wet- en regelgeving. De uitdaging is om de uitvoering van het nieuwe wet- en regelgeving vanuit het regeerakkoord zo zorgvuldig, vlot en efficiënt mogelijk vorm te geven terwijl tegelijkertijd de noodzakelijke investeringen in stabiliteit en continuïteit van het ICT-landschap ook plaats vinden. Hierover zijn afspraken gemaakt in het UIP en vindt voortdurend goed overleg tussen het ministerie van SZW en UWV plaats om mogelijke knelpunten in de samenloop van nieuwe wet en regelgeving en bredere ICT investeringen in goede banen te leiden. Bij de implementatie hiervan moet, afhankelijk van de omvang en impact, geprioriteerd worden. Niet alle nieuwe wet- en regelgeving kan tegelijk ingevoerd worden.

# Bijlage 1: Klantreis

# Ik nader mijn pensioengerechtigde leeftijd

(Gemeente Enschede en SVB)

