

## **Stand van de uitvoering**

datum 11 december 2020

## Inhoud

Inleiding—4

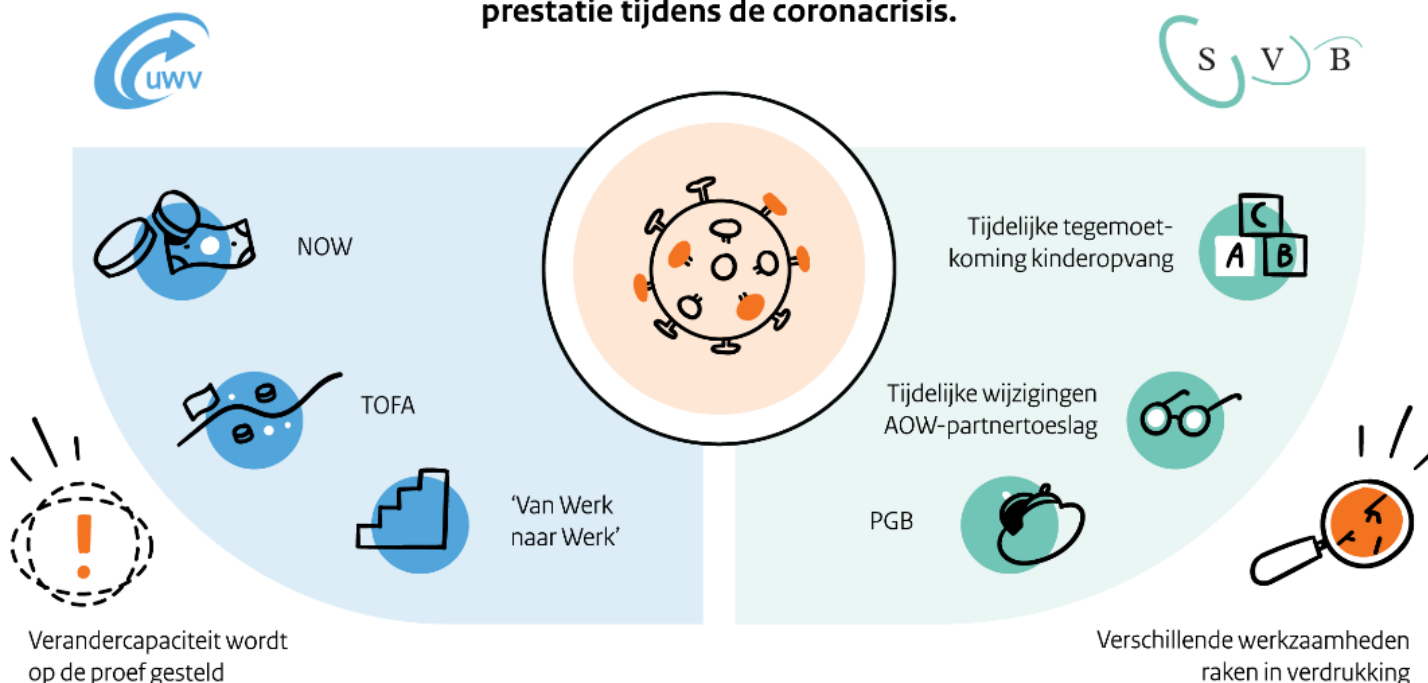
- 1 Gevolgen van corona voor de uitvoering van de sociale zekerheid—7**
  - 1.1 Aanpassingen in de uitvoering en bedrijfsvoering door UWV—7
  - 1.2 Aanpassingen in de uitvoering en bedrijfsvoering door de SVB—12
- 2 Dienstverlening die om mensen draait—15**
  - 2.1 Dienstverlening UWV—15
  - 2.2 Dienstverlening SVB—19
- 3 Aandacht voor handhaving—25**
  - 3.1 Voortgang maatregelen na WW-fraude—25
  - 3.2 Risico's in handhaving—30
- 4 Kansen en risico's rondom gegevensuitwisseling—36**
  - 4.1 Modernisering van het stelsel van gegevensuitwisseling werk en inkomen—36
  - 4.2 SONAR—37
  - 4.3 Samenloop van detentie en uitkering—39
  - 4.4 Voortgang maatregelen loonaangifteketen—40
  - 4.5 Overige kansen en risico's gegevensuitwisseling—42
- 5 Waarborgen voor dienstverlening in de toekomst—46**
  - 5.1 Werk aan uitvoering—46
  - 5.2 Jaarplannen 2021 UWV en SVB—48
  - 5.3 Sturing en toezicht—48
  - 5.4 ICT-ontwikkelingen—51
  - 5.5 Ontwikkelingen uit Europa—56



Maatschappelijke meerwaarde en publieke opdracht om burgers en bedrijven optimaal te bedienen.

**De uitvoering vormt de plek waar burgers en bedrijven de overheid in de praktijk ontmoeten. UWV en de SVB leveren een belangrijke prestatie tijdens de coronacrisis.**

UWV en de SVB zijn het gezicht van de sociale zekerheid.



Reguliere dienstverlening op peil



Beide zbo's genomineerd. De SVB Beste overheidsorganisatie van het jaar



Uitkeringen tijdig verstrekt



Klanttevredenheid verhoogd

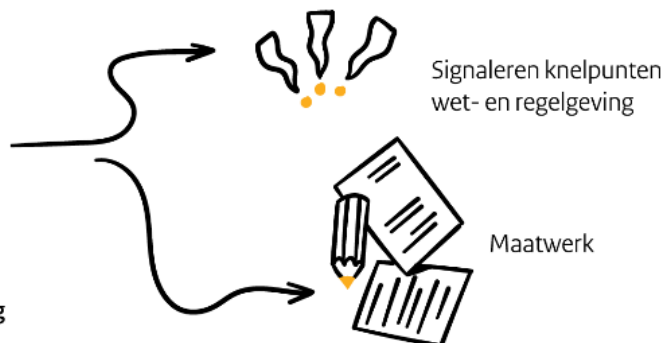
**De coronacrisis toont de wendbaarheid van de uitvoeringsorganisaties op de korte termijn. Deze resultaten bieden echter geen garantie voor de toekomst.**



Traject Werk aan Uitvoering



Verbeteren dienstverlening



Signaleren knelpunten wet- en regelgeving

Maatwerk

## Inleiding

UWV en de SVB zijn belangrijke steunpilaren in de samenleving. Zo ook tijdens de coronacrisis waarin zij een belangrijke prestatie leveren. Zo zorgt UWV voor een snelle en adequate uitvoering van de crisisregelingen NOW en TOFA en de afhandeling van toegenomen WW-aanvragen. Ook is UWV gestart met voorbereidingen voor de regionale van-werk-naar-werkdienstverlening in samenwerking met gemeenten en sociale partners. De organisatie slaagt er tegelijkertijd in om de reguliere dienstverlening op peil te houden en de klanttevredenheid te verhogen.

De SVB voerde als gevolg van de coronacrisis de Tijdelijke tegemoetkoming kinderopvang uit en gaf vorm aan tijdelijke veranderingen rondom de AOW-partnertoeslag en het PGB. Ondanks deze aanvullende taken worden door de SVB de uitkeringen tijdig verstrekt en blijft de SVB zich actief inspannen om maatschappelijke doelen te realiseren zoals het tegengaan van problematische schulden.

Deze inspanningen worden gewaardeerd en dat is meer dan terecht. Zowel UWV als de SVB zijn genomineerd voor Beste overheidsorganisatie van het jaar waarbij laatstgenoemde de eerste prijs mocht ontvangen.

De uitvoering vormt de plek waar burgers en bedrijven de overheid in de praktijk ontmoeten en is daarom een essentieel onderdeel van de democratische rechtsstaat. Uitvoeringsorganisaties zoals UWV en de SVB hebben een maatschappelijke meerwaarde en publieke opdracht om burgers en bedrijven optimaal te bedienen. Ook zijn medewerkers van UWV en de SVB het gezicht van de overheid. In deze coronacrisis doen we een groot beroep op hen als uitvoerders van de sociale zekerheid.

Maar de uitvoering van nieuwe regelingen en de toegenomen werkloosheid leggen ook een druk op deze organisaties. Dit heeft geleid tot tijdelijke aanpassingen in het proces. Als gevolg van corona kunnen sommige taken niet, of minder snel worden opgepakt, zoals werkzaamheden op het terrein van handhaving en sociaal-medisch beoordelen. Een aantal ICT-projecten heeft vertraging opgelopen.

De coronacrisis toont de wendbaarheid van de uitvoeringsorganisaties op de korte termijn. Deze resultaten bieden echter geen garantie voor de toekomst. Veel coronamaatregelen zijn ontworpen buiten het gestelde kader en het IV-landschap om. Vooral bij UWV staat er druk op de IV-ontwikkeling en de beperkte verandercapaciteit die er nog is, wordt ingezet op noodzakelijke vernieuwingen. Dit heeft tot gevolg dat bij UWV trajecten worden uitgesteld.

Om de uitvoering van de sociale zekerheid op de middellange en lange termijn toekomstbestendig en wendbaar te maken, geven we uitwerking aan de handelingsperspectieven uit het rapport Werk aan Uitvoering Fase II van ABDTOPconsult<sup>1</sup> dat wij uw Kamer 11 september 2020 hebben aangeboden. Voor de komende Tweede Kamerverkiezingen verwachten wij uw Kamer hierover te informeren. In dit licht zijn ook de aanbevelingen uit het parlementair onderzoek

---

<sup>1</sup> Kamerstukken II 2019/2020, 31490, nr. 284

van de Tijdelijke commissie Uitvoeringsorganisaties van belang. Deze is ingesteld om onderzoek te doen naar de oorzaken van terugkerende problemen bij uitvoeringsorganisaties en het verlies van de menselijke maat.

Goede dienstverlening aan burgers en bedrijven is van belang. In de uitvoering wordt ingezet op het verbeteren van de dienstverlening. Daarnaast zijn we met de uitvoering in gesprek over waar wet- en regelgeving knelt. Daarbij luisteren we goed naar de signalen van de werkvloer en bekijken we op welke manier we deze knelpunten kunnen wegnemen. Hierover informeren we uw Kamer periodiek in de Stand van de uitvoering.

In deze Stand van de uitvoering nemen we u in de volgende hoofdstukken mee in de actualiteiten en dilemma's die spelen binnen de sociale zekerheid en in de ontwikkelingen die zich specifiek afspelen binnen UWV en de SVB. We besteden aandacht aan de effecten van de coronacrisis en de gevolgen en risico's van de tijdelijke aanpassingen bij de uitvoeringsorganisaties. Bij deze Stand van de uitvoering bieden wij uw Kamer ook de jaarplannen 2021 van UWV en de SVB, het Informatieplan van UWV en de IV-strategie van de SVB aan. Daarnaast bieden wij uw Kamer de twee opgeleverde onderzoeken naar misbruikrisico's in de ZW en WIA aan.

# 1. Gevolgen van corona voor de uitvoering van de sociale zekerheid



## NOW 2.0

63.654 aanvragen toegekend voor 1,3 miljoen werknemers.



## TOFA

Tot medio september 23.300 aanvragen, waarvan 53% afgewezen.



## Sociaal-medisch beoordelen



**70%** beoordelingen op afstand.

**30%** beoordelingen uitgesteld.

## Van-werk-naar- werkdienstverlening



Mobiliteitsteams in 35 arbeidsmarktregio's.



Gemeenten



Sociale partners



Onderwijs

## Handhaving



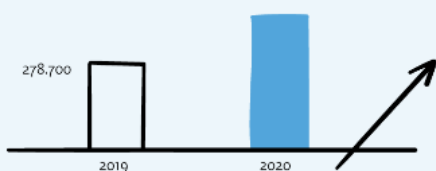
Minder controles.



Face-to-face contact is sinds juni gedeeltelijk weer mogelijk.

## Uitvoering WW

Stijging van 60% in aanvragen.



## Aanpassingen in internationale dienstverlening



## Gevolgen voor UWV

In 2020 heeft UWV circa 1000 fte extra aangetrokken en naar verwachting zullen er in 2021 nog circa 2000 fte verder worden aangetrokken.



Crisis legt druk op ICT-portfolio, aantal projecten is vertraagd.



## Continuïteit dienstverlening

Ondanks de coronacrisis zijn dienstverlening en prestaties op orde.



## Tijdelijke tegemoetkoming kinderopvang

598.000 ouders €296 miljoen uitgekeerd.

## Handhaving



Zoveel mogelijk met alternatieve maatregelen.



Huisbezoeken per 1 september beperkt hervat en per oktober weer stilgelegd.

## ICT-portfolio

Komt in de verdrukking.



Verschuiving naar 2021.

## 1 Gevolgen van corona voor de uitvoering van de sociale zekerheid

De aanhoudende coronacrisis raakt ook UWV en SVB. Ondanks de implementatie van nieuwe, omvangrijke regelingen en het werken vanuit huis slagen beide uitvoeringsorganisaties er nog steeds in om de dienstverlening op peil te houden en hogere volumes weg te werken. Mensen konden en kunnen nog steeds rekenen op tijdige ondersteuning en dienstverlening. Dit was niet mogelijk geweest zonder het treffen van maatregelen in de uitvoering. Hierover hebben wij uw Kamer in de vorige Stand van de uitvoering<sup>2</sup> geïnformeerd. In dit hoofdstuk lichten we de laatste stand van zaken toe.

De overgang naar thuiswerken en de anderhalvemetersamenleving heeft impact op de medewerkers van UWV en de SVB en zal dit naar verwachting ook in 2021 hebben. Zowel UWV als de SVB stimuleren personeel vitaal te blijven door toch vrije dagen op te nemen en op een gezonde manier thuis te werken.

### 1.1 Aanpassingen in de uitvoering en bedrijfsvoering door UWV

UWV levert een knappe prestatie in het opzetten en uitvoeren van de tijdelijke noodmaatregelen en laat zien dat het onder exceptionele omstandigheden alle zeilen bij weet te zetten om de dienstverlening op peil te houden. In de vorige Stand van de uitvoering informeerden wij uw Kamer al over de enorme druk op de capaciteit die bij UWV is ontstaan door de toename in WW-aanvragen, de uitvoering van de Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid 1.0 en de beperkingen als gevolg van coronamaatregelen. De omstandigheden als gevolg van het coronavirus zullen zich naar verwachting nog geruime tijd blijven voordoen. Dit zorgt begrijpelijkerwijs voor extra druk op het realiseren van de voor 2020 gestelde normen en afspraken. Er is geen ruimte om achterstanden in te lopen. Dit zal ook de prestaties in 2021 flink gaan beïnvloeden.

Om de groeiende volumes op te kunnen vangen, schaaft UWV zijn capaciteit verder op en om de reguliere dienstverlening te kunnen blijven leveren, heeft UWV maatregelen moeten treffen. Wij informeerden uw Kamer in de vorige Stand van de uitvoering al over de gemaakte keuzes die gevolgen hebben voor de dienstverlening, de handhaving en de bedrijfsvoering. Aan deze keuzes liggen overwegingen ten aanzien van de capaciteit, de veiligheid en beperkte bewegingsvrijheid van uitkeringsgerechtigden, onvoorziene situaties voor werkgevers en uitkeringsgerechtigden en de veiligheid van de eigen medewerkers ten grondslag. Hieronder informeren wij u verder over de effecten van de coronacrisis en de laatste stand van zaken van de genomen maatregelen.

#### *NOW*

Vanuit de intentie om zo veel mogelijk werkgelegenheid te behouden, heeft het kabinet op 17 maart 2020 de tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging voor Werkgelegenheid (NOW) aangekondigd. De cijfers tot nu toe: voor de NOW 1.0 zijn er bijna 140.000 toekenningen geweest, waarmee voor ruim 2,6 miljoen werknemers het loon is doorbetaald. Voor de NOW 2.0 gaat het om 63.654 toekenningen, met 1,3 miljoen werknemers. Voor de NOW 3.0 zijn er tot 26 november 27.603 aanvragen ingediend. Sinds 7 oktober jl. kunnen werkgevers een

---

<sup>2</sup> Kamerstukken II 2019/2020, 26448, nr. 634

aanvraag indienen voor definitieve vaststelling van de NOW 1.0-subsidie. Het loket voor vaststellingsverzoeken NOW 2.0 wordt half april 2021 geopend.

Voor NOW 3.0 kunnen werkgevers in drie verschillende tijdvakken een aanvraag voor subsidie indienen. Het derde NOW-tijdvak loopt van 1 oktober tot en met 31 december 2020. Het vierde tijdvak loopt van 1 januari tot en met 31 maart 2021 en het vijfde tijdvak van 1 april tot en met 30 juni 2021. Voor elk tijdvak kan een werkgever besluiten om wel of geen aanvraag te doen. Ook werkgevers die geen aanspraak hebben gemaakt op de NOW 1.0 of de NOW 2.0 kunnen gebruikmaken van de NOW 3.0. De vaststelling van de subsidie vindt na afloop van de drie tijdvakken plaats, naar verwachting vanaf het najaar van 2021. Aspecten van de NOW 3.0:

- Bedrijven die een beroep doen op het derde tijdvak van de NOW 3.0 moeten kampen met een omzetverlies van minimaal 20%. Naarmate de crisis langer duurt, moeten bedrijven die langdurig omzetverlies lijden ook hun bedrijfsvoering kunnen aanpassen. Het kabinet biedt werkgevers daarom in de NOW 3.0 de ruimte om een gedeelte van de loonsom te laten dalen zonder dat dit tot uiting komt in een verlaging van de subsidie bij de vaststelling.
- Het maximaal te vergoeden loon per werknemer zal in de eerste twee tijdvakken gelijk zijn aan dat bij de NOW 1.0 en 2.0, namelijk maximaal tweemaal het dagloon. In het vijfde tijdvak zal nog maximaal één keer het maximum dagloon worden vergoed.
- Voor werkgevers die een aanvraag doen voor bedrijfseconomisch ontslag en daarnaast gebruik maken van de NOW in de derde, vierde of vijfde tijdvak is het verplicht zich te melden bij UWV. Het betreft de aanvragen die gedaan worden in de door de werkgever aangevraagde subsidieperiode. Indien geen gevolg wordt gegeven aan deze meldingsplicht wordt bij de subsidievaststelling de tegemoetkoming met 5% verlaagd.

#### Risico's:

- Aan het begin van de crisis was het voor werkgevers lastig in te schatten hoeveel omzetverlies zij precies zouden lijden en hoe de loonsom zich zou ontwikkelen. Daarom is een voorschot van 80% van het subsidiebedrag verstrekt. Op die manier trachtten we te voorkomen dat werkgevers bedragen moeten terugbetalen, als later blijkt dat er gelukkig minder omzetverlies is geleden of als de loonsom is gedaald. Niettemin kan dat toch vaak het geval zijn.
- De NOW kent mede vanwege de snelle totstandkomingsgeschiedenis risico's op misbruik en oneigenlijk gebruik. Er is sprake van gevoeligheid voor misbruik en oneigenlijk gebruik bij elke regeling waarbij er afhankelijkheid is van (door derden geleverde) gegevens bij de beoordeling van de aanvraag. Voor zover mogelijk worden deze risico's geadresseerd met beheersmaatregelen, maar het is realistisch te verwachten dat er onvolkomenheden in de aanpak van deze risico's zullen zijn en deze risico's kunnen niet helemaal voorkomen worden. Vanwege het grote maatschappelijke belang van de NOW voor behoud van bedrijvigheid en banen, worden deze onvolkomenheden geaccepteerd.
- Daarnaast voeren we ook gesprekken om de regeling te monitoren en indien nodig bij te sturen, zonder daarbij de uitvoerbaarheid uit het oog te verliezen. We hebben voortdurende aandacht voor risico's op het gebied van misbruik en oneigenlijk gebruik en hechten veel waarde aan de huidige overleggen met betrokken partijen (naast UWV ook Inspectie SZW) zodat in



gezamenlijke afstemming bepaald kan worden hoe de risico's kunnen worden gemitigeerd.

#### *TOFA*

De Tijdelijke Overbruggingsregeling voor Flexibele Arbeidskrachten (TOFA) gaf flexibele arbeidskrachten voor de maanden maart, april en mei recht op een tegemoetkoming van €550 per maand, mits ze konden aantonen dat ze in februari 2020 minimaal €400 aan brutoloon hadden verdiend en in maart minimaal €1. Het inkomen in april moest minimaal 50% lager zijn dan in februari en mocht niet meer dan bruto €550 bedragen.

In juni informeerden we uw Kamer over de uitvoerbaarheidsaspecten en risico's van de TOFA<sup>3</sup>. De uitvoering van de TOFA door UWV is evenwel goed verlopen. Tot medio september is er €18,1 miljoen uitbetaald. Daarbij zijn circa 23.300 aanvragen verwerkt, waarvan 53% heeft geleid tot een afwijzing. Bij 12,5% van de afgewezen aanvragen was er geen sprake van een minimaal inkomstenverlies van 50%, bij ruim 56% van de afgewezen aanvragen heeft de aanvrager te weinig salaris ontvangen in februari of te veel in april om in aanmerking te komen voor een tegemoetkoming.

#### *Mobiliteitsteams werk-naar-werk-dienstverlening*

Om werkgevers te ondersteunen bij het vinden van nieuw werk voor hun werknemers zal UWV in 2021 in alle 35 arbeidsmarktregio's in mobiliteitsteams deelnemen plus een landelijk ondersteunend team inrichten. Dit gebeurt in nauwe samenwerking met (centrum)gemeenten, sociale partners en onderwijs. De teams zullen zowel aan werkzoekenden, werknemers als ZZP'ers ondersteuning bieden in het vinden van nieuw werk en (om)scholing. Er is gestart met het inrichten van drie mobiliteitsteams in de arbeidsmarktregio's Groot-Amsterdam, Midden-Utrecht en Midden-Brabant. Deze van-werk-naar-werkdienstverlening wordt vervolgens geleidelijk uitgebreid naar de overige arbeidsmarktregio's.

#### *Uitvoering WW*

UWV heeft te maken met een substantieel hogere WW-instroom door de coronamaatregelen. Ter illustratie: UWV handelde in de eerste acht maanden van 2020 wel 60% meer WW-aanvragen af dan in dezelfde periode in 2019, namelijk 444.600 tegenover 278.700. Logischerwijs heeft dit effecten gehad voor de divisie Uitkeren en de dienstverlening door UWV WERKbedrijf.

#### Beëindiging maatregelen buiten wet- en regelgeving

Zoals wij aan uw Kamer hebben gemeld in de vorige Stand van de uitvoering<sup>4</sup> heeft de hogere WW-instroom geleid tot capaciteitstekorten bij UWV. Dankzij ingrijpende maatregelen heeft UWV desondanks 98% van de WW-betalingen op tijd kunnen verstrekken, ruim boven de norm van 90%. Om deze prestatie te bereiken heeft UWV allerlei interne maatregelen getroffen en is er hard gewerkt aan de opschaling van capaciteit bij de divisie Uitkeren. Daarnaast zijn er negen noodzakelijke maatregelen getroffen die buiten wet- en regelgeving vallen, waarvan het merendeel nog loopt. In de vorige Stand van de uitvoering hebben wij uw Kamer over deze maatregelen reeds op de hoogte gesteld. In deze brief informeren we uw Kamer over het vervolg van deze maatregelen na 1 januari 2021. Belangrijke maatstaf daarvoor is de nieuwe raming van het CPB van de werkloosheid in de middellangetermijnverkenning (MLT).

<sup>3</sup> Kamerstukken II 2019/2020, 35420, nr. 73

<sup>4</sup> Kamerstukken II 2019/2020, 26448, nr. 634

Op basis van de raming is er nog steeds een capaciteitstekort na 1 januari 2021, ook als we rekening houden met de huidige opschaling in fte, die ook in 2021 zal worden voortgezet. Uiteraard is de raming met de nodige onzekerheid omgeven. Tegelijkertijd is het tekort niet zo hoog dat het noodzakelijk blijft om alle maatregelen buiten wet- en regelgeving te verlengen. Omdat het een overzienbaar, maar nog steeds onzeker tekort is, hebben we besloten om alle maatregelen buiten wet- en regelgeving te beëindigen per 15 januari 2021, op de maatregel 'geen correctie verschil IKO en Polis' na. Deze maatregel houdt in dat wanneer de inkomsten die de WW-gerechtigde opgeeft lager zijn dan de inkomsten zoals die staan geregistreerd in de polisadministratie, UWV binnen marges niet over gaat tot beoordeling van die inkomsten. De financiële consequenties hiervan zijn naar verwachting beperkt. Wij verlengen deze maatregel, omdat deze relatief veel fte oplevert en makkelijk schaalbaar is als de WW-instroom onverwacht hoger uitvalt dan geraamd.

De afgelopen maanden voerde UWV steekproeven uit om de gevolgen van de maatregelen buiten wet- en regelgeving in het oog te houden. In de volgende Stand van de uitvoering informeren we uw Kamer over de uitkomsten hiervan en over de nog lopende maatregel 'geen correctie verschil IKO en Polis'.

#### *Sociaal-medisch beoordelen*

Het beroep op de Ziektewet is gestegen maar iets minder dan eerder verwacht. Naast een stijging van het beroep op de Ziektewet door de coronacrisis leidt de terugkeer van een aantal grote eigenrisicodragende uitzendbureaus per 1 januari 2020 naar het publieke bestel onder invloed van de Wet arbeidsmarkt in balans (Wab) ook tot een stijging. In totaal ontving UWV in de eerste acht maanden van 2020 461.000 meldingen: 349.000 voor de Ziektewet en 112.000 voor de Wazo, terwijl er 432.000 waren begroot. UWV handelde 41.200 WIA-aanvragen af, meer dan in dezelfde periode vorig jaar (39.600).

Doordat face-to-face spreekuren onmogelijk waren, zijn tot half juni alle beoordelingen uitgevoerd op basis van het dossier en/of telefonisch contact. Verzekeringsartsen maakten zelf de afweging of zij over voldoende informatie beschikten om een beoordeling te verrichten. Kwam een verzekeringsarts ook na samenspraak met een adviseur verzekeringsarts tot de conclusie dat een kwalitatief goede beoordeling zonder fysiek spreekuur niet mogelijk was, dan stelde UWV de beoordeling uit. UWV heeft op die manier 70% van zijn beoordelingen op afstand af kunnen handelen. Sinds 15 juni houdt UWV met gelimiteerde capaciteit weer spreekuren op de kantoren.

Omdat UWV geen bedrijfsbezoeken kon uitvoeren, is het functiebestand van het claimbeoordelings- en borgingssysteem (CBBS) niet volledig up-to-date te houden. Wij hebben besloten de geldigheidsduur van functies in het CBBS te verlengen van twee naar drie jaar. Deze maatregel is noodzakelijk om de volledigheid van het CBBS-bestand voor de nabije toekomst te waarborgen.

#### Risico's

Doordat circa 30% van de sociaal-medische beoordelingen is uitgesteld tot het moment dat de fysieke spreekuren hervat zouden worden, is er werk blijven liggen. Daarnaast hebben beoordelingen vertraging opgelopen doordat aanvullende (medische) informatie noodzakelijk was, terwijl de betrokken curatieve artsen niet beschikbaar waren in verband met de zorg voor coronapatiënten of de betrokken werkgever niet bereikbaar was voor hoor en wederhoor. Ook de meer complexe WIA-aanvragen zijn veelal uitgesteld en de behandeling hiervan is veel

arbeidsintensiever dan die van overige beoordelingen. Dit legt extra druk op de al toenemende voorraden. We zijn hierover dan ook intensief met onder andere UWV in gesprek, zoals later in deze brief toegelicht in het hoofdstuk over dienstverlening. Bij uitstel van beoordelingen volgt UWV regulier beleid als het gaat om het verstrekken van voorschotten, zoals aan uw Kamer toegelicht op 14 mei 2020<sup>5</sup>.

#### *Handhaving*

Als gevolg van de coronamaatregelen is het aantal interne fraudemeldingen bij UWV sinds half maart aanzienlijk gedaald. Dat komt ook doordat bedrijfsonderdelen onder druk van de huidige omstandigheden besloten hebben om minder prioriteit aan de meldingen te geven. Normaal gesproken voert UWV telefonische controles uit die bedoeld zijn om de controlebeleving te verhogen. Doordat deze tijdelijk zijn stopgezet, komt het aantal controles op jaarbasis lager uit dan verwacht. Ook het aantal externe meldingen is gedaald. Inmiddels is besloten dat UWV alle meldingen over vermoedelijke regelovertreding weer gaat onderzoeken en dat de voorraad aan meldingen die sinds medio 2019 is ontstaan, wordt weggewerkt. Face-to-face gesprekken op de kantoren kunnen sinds juni weer worden ingepland. Daarbij hebben strafrechtelijke zaken de hoogste prioriteit. Ook de uitvoering van de WW-fraudemaatregelen wordt door de coronacrisis geraakt. Hier gaan we in hoofdstuk 3 nader op in.

UWV trekt samen met ketenpartners - de Inspectie SZW (ISZW), de Belastingdienst en de Fiscale Inlichtingen- en Opsporingsdienst (FIOD) - op in onderzoek naar misbruik en oneigenlijk gebruik van de NOW. Een speciale NOW-taskforce binnen UWV brengt de risico's verder in kaart en onderzoekt de gevolgen van deze risico's. Waar mogelijk stelt de taskforce mitigerende maatregelen voor.

#### *Aanpassingen in internationale dienstverlening*

In de vorige Stand van de uitvoering<sup>6</sup> hebben wij uw Kamer bericht dat er bij de internationale dienstverlening een aantal aanpassingen in de werkwijze of coulance werden toegepast. Er is geen sprake meer van coulance bij de exportregeling WW. Deze werd alleen toegepast aan het begin van de coronacrisis, toen uitkeringsgerechtigden niet van tevoren konden weten dat zij bij het verstrijken van de exporttermijn vanwege corona niet tijdig konden terugkeren naar Nederland. De aangepaste werkprocessen in geval van ZW-aanvragen in het buitenland en waar postbezorging in het buitenland niet mogelijk is, zijn nog steeds van kracht. Waar sprake is van code geel worden ZW-uitkeringsgerechtigden wel uitgenodigd voor fysieke spreekuren.

#### *Gevolgen voor de organisatie van UWV*

De coronacrisis heeft ook gevolgen voor de organisatie van UWV. De organisatie moest snel aangepast worden aan het thuiswerken, maar ook om de groeiende klantvolumes aan te kunnen. Dit vereist onder meer een flinke opschaling van de capaciteit. In 2020 heeft UWV circa 1000 fte extra aangetrokken en naar verwachting zullen er in 2021 nog circa 2000 fte verder worden aangetrokken. Dit is een grote operatie welke veel vraagt van de organisatie met betrekking tot het inwerken van alle extra medewerkers. Daarnaast legt de crisis ook druk op de IV-ontwikkeling van UWV. Een aantal projecten is hierdoor vertraagd wat verder zijn beslag legt op de al beperkte verandercapaciteit in 2021 als gevolg van de wet- en regelgeving die komend jaar geïmplementeerd dient te worden. Hier zullen we in hoofdstuk 5 nader op ingaan. Gezien de uitzonderlijke omstandigheden is er - naast specifieke budgetten voor de uitvoering van de NOW en de TOFA - voor 2020 €105

<sup>5</sup> Kamerstukken II 2019/2020, Aanhangsel van de handelingen, nr. 2778

<sup>6</sup> Kamerstukken II 2019/2020, 26448, nr. 634

miljoen extra toegekend aan UWV voor onder meer opschalingskosten en frictie in de bedrijfsvoering. UWV verwacht deze extra middelen niet volledig uit te putten omdat frictie in de bedrijfsvoering naar verwachting lager uitvalt. We blijven hierover met UWV in gesprek.

## **1.2 Aanpassingen in de uitvoering en bedrijfsvoering door de SVB**

### *Continuïteit dienstverlening*

Nog steeds lukt het de SVB ondanks de voortdurende coronapandemie om de dienstverlening en prestaties op orde te houden. Tijdens deze crisis heeft de SVB met haar werkzaamheden bijgedragen aan de financiële stabiliteit van miljoenen Nederlanders. Alle betalingen worden op tijd gedaan. Wel staat de telefonische dienstverlening van de SVB ten gevolge van corona onder druk. De telefonische dienstverlening is per 1 september weer verbeterd en een aantal aanpassingen is in de werkprocessen gedaan om de burgers zo goed mogelijk te bedienen. Begin 2021 moet een nieuw aanbestedingstraject worden herstart met betrekking tot telefonie. Daarnaast worden de medewerkers voorzien van een softphone (bellen in de vorm van software of apps) om het thuiswerken beter te ondersteunen.

De SVB heeft de gevolgen van corona zodanig weten op te vangen dat burgers er minimaal door getroffen werden. Wel nemen de voorraden toe, vooral bij internationale regelingen. Met name de zaken waar maatwerk nodig is zijn gevoelig voor de afhankelijkheid van ketenpartners (vooral in het buitenland). Om de voorraden terug te brengen naar een gezond niveau en de gevolgen voor de dienstverlening te beperken, is extra inspanning in 2021 nodig.

### *Tijdelijke tegemoetkoming kinderopvang*

De reguliere kinderopvang in Nederland was (gedeeltelijk) gesloten van 16 maart tot en met 7 juni 2020. Om te voorkomen dat ouders hun contract met de kinderopvang opzeggen, heeft het kabinet besloten ouders tegemoet te komen in de eigen bijdrage die zij betalen. Voor de uitbetaling van de tegemoetkoming is een beroep gedaan op de SVB. De SVB heeft op basis van door Belastingdienst/Toeslagen vastgestelde gegevens de uitbetalingen verricht, beschikkingen gestuurd en het eerstelijns contact verzorgd. Bezwaar- en beroepszaken zijn door de Belastingdienst/Toeslagen afgehandeld.

Circa 575.000 ouders hebben op 8 juli de tegemoetkoming eigen bijdrage kinderopvang ontvangen. Voor het bepalen van de hoogte van de tegemoetkoming is uitgegaan van de gegevens zoals die begin april bij de Belastingdienst/Toeslagen bekend waren. Ouders van wie een kind nog niet bekend was bij de Belastingdienst begin april, maar die wel kosten hebben gemaakt voor de kinderopvang gedurende de sluitingsperiode, hebben begin oktober een ambtshalve herziening ontvangen. Dit betrof circa 23.000 ouders. Voor het totaal van 598.000 ouders is een totaalbedrag van €296 miljoen uitgekeerd.

Het kabinet heeft begin september besloten dat er ook een tegemoetkoming komt voor ouders die tijdens de gedwongen sluiting van de kinderopvang vanwege corona de rekening van de kinderopvang hebben doorbetaald en tot nu toe buiten de tegemoetkomingsregeling vielen. Het gaat om de ouders van circa 8.000 kinderen die de kosten voor kinderopvang geheel zelf betalen en dus geen gebruik maken van kinderopvangtoeslag of een gesubsidieerd aanbod van de gemeente. De regeling wordt momenteel nader uitgewerkt.

### *Handhaving in binnen- en buitenland*

Huisbezoeken in Nederland in het kader van handhaving zijn per 1 september beperkt hervat. Vanwege de verscherping van de maatregelen zijn deze in oktober echter weer stilgelegd. De huisbezoeken in het kader van signaal- of risicogericht onderzoek buiten Nederland liggen sinds half maart stil. De voorbereidingen waren getroffen voor een eerste onderzoek in Duitsland half september. Gezien de aangescherpte maatregelen in oktober en november is besloten om voorlopig dergelijke onderzoeken niet meer uit te voeren in het buitenland. Van de voor 2020 geplande 1.000 onderzoeken in het buitenland zullen er circa 300 worden afgerond (exclusief de vermogensonderzoeken buitenland).

De SVB handhaaft zoveel mogelijk met alternatieve maatregelen. Op dit moment wordt gewerkt via deskresearch, vooronderzoek en ontwikkeling van protocollen die het mogelijk maken om huisbezoeken te verrichten indien de situatie dat weer toelaat. Daarnaast wordt gewerkt aan het ontwikkelen van workarounds en alternatieven, zoals bellen en beeldbellen met burgers in het buitenland. Voor het eind van 2020 doet de SVB een proef met beeldbellen, gericht op burgers in Duitsland. De uitkomsten van deze proef moeten een beeld geven over de bruikbaarheid van dit alternatief. Per saldo loopt de werkvoorraad bij de afdeling Handhaving op. De SVB heeft beleid ontwikkeld om de werkvoorraad te verminderen.

In november is het levensbewijzenproces voor burgers in het buitenland weer opgestart. De SVB voert een coulancebeleid indien het vanwege coronamaatregelen onmogelijk is het levensbewijs te laten valideren door een bevoegde autoriteit. Dan wordt voorlopig volstaan met een vergelijking van de handtekening van de rechthebbende op het levensbewijs.

#### *Gevolgen voor de organisatie van de SVB*

Ook bij de SVB heeft de coronacrisis effect op de werkzaamheden in het ICT-portfolio. Hier zullen we in hoofdstuk 5 nader op ingaan. Uit de medewerkersbarometer blijkt dat een groot deel van de medewerkers fysieke klachten ervaart tijdens het werk. Ook dit vraagt aandacht en investeringen. De coronacrisis heeft ook financiële gevolgen voor de SVB. Het gaat bijvoorbeeld om kosten voor de voorzieningen voor verlofdagenverplichtingen en het geschikt maken van de SVB-kantoren voor de 1,5-meter-afstandsregel. Tegenover hogere kosten staan echter ook kostenmeevallers zoals de posten reiskosten woon-werkverkeer en opleidingskosten.

## 2. Dienstverlening die om mensen draait



Toekomst sociaal-medisch beoordelen



Ontwikkelingen dienstverlening WW



Verbeteringen in de dienstverlening



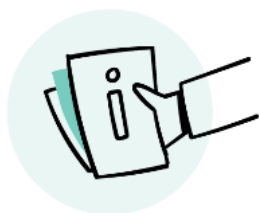
Start vervolgonderzoek jobcoaching



Meersporenaanpak niet-gebruik van de AIO



Uitkomsten pilots vrouwenopvang en op weg naar de arbeidsmarkt



Verkenning leefvormen AOW



Werken aan een proactieve dienstverlening



## 2 Dienstverlening die om mensen draait

### 2.1 Dienstverlening UWV

#### *Ontwikkelingen in dienstverlening WW*

Door de aanzienlijk hogere instroom in de WW is de dienstverlening voor WW-gerechtigden onder druk komen te staan. UWV heeft in nauw overleg met SZW een aantal acties ondernomen om de dienstverlening op peil te kunnen houden. Het aantal adviseurs is aanzienlijk opgeschaald om de hogere instroom zo veel mogelijk op te kunnen vangen. Verder is de online dienstverlening versterkt en zijn er voor de persoonlijke dienstverlening ook digitale en telefonische alternatieven: webinars, online selfservice instrumenten, online trainingen en beeldbellen.

Om de uitvoeringscapaciteit nog verder te vergroten zijn ook tijdelijke maatregelen ingezet. Zoals wij u in de vorige Stand van de uitvoering hebben gemeld<sup>7</sup>, heeft UWV de afgelopen periode geen actief handhavingsbeleid gevoerd omtrent de sollicitatieplicht. UWV is wel werkzoekenden blijven stimuleren om te solliciteren, binnen de geldende beperkingen. Ook is de handhaving omtrent passend werkaanbod versoerd, waarbij er geen maatregelen zijn opgelegd bij mogelijk verwijtbaar gedrag. Het versoeren van de handhaving omtrent de sollicitatieplicht en passend werkaanbod zijn maatregelen die hebben geleid tot een besparing in de uitvoeringscapaciteit bij UWV. Zoals wij in hoofdstuk 1 aangaven, hebben wij met UWV afgesproken dat deze maatregelen vanaf 15 januari 2021 worden teruggedraaid. Dit vanwege de wenselijkheid om weer volledig te handhaven en de verwachting dat de lopende ophoging van het aantal adviseurs de eerdere tekorten grotendeels op kan vangen.

Met de hierboven genoemde acties en grote inspanning van de adviseurs is UWV in staat geweest om de persoonlijke dienstverlening voor WW-gerechtigden met een kwetsbare arbeidsmarktpositie zo veel mogelijk op peil te houden. De uitdaging is echter nog niet voorbij, aangezien de verwachting blijft dat de WW-instroom ook in 2021 aanzienlijk hoger zal zijn dan initieel geraamd. Ook in 2021 zal UWV de capaciteit qua adviseurs verder uitbreiden. Werven, opleiden en volledig inwerken van nieuwe medewerkers kost echter de nodige tijd. Dat betekent dat er toch een tekort aan uitvoeringscapaciteit kan ontstaan bij pieken in de instroom of als de instroom harder toeneemt dan verwacht. Dan zijn extra maatregelen nodig.

SZW en UWV zijn de afgelopen periode tot afspraken gekomen over additionele tijdelijke maatregelen die kunnen worden ingezet om in de komende periode de dienstverlening op niveau te houden. UWV zal een mobiel team adviseurs gericht inzetten in regio's waar de pieken het hoogst zijn en zal ook waar nodig en mogelijk tijdelijk trainers inhuren om bepaalde vormen van groepsgewijze dienstverlening uit te voeren.

Wanneer deze acties niet afdoende blijken moet worden overgegaan op andere maatregelen die ten koste zullen gaan van de dienstverlening. Uitgangspunt bij deze verdergaande maatregelen is om de dienstverlening voor de meest kwetsbare werkzoekenden te ontzien om langdurige werkloosheid zo veel mogelijk te voorkomen. UWV zal indien nodig eerst de handhavingsactiviteiten gericht afschalen voor groepen waar deze het minst effectief worden geacht, zoals werkenden met een aanvullende WW-uitkering. Pas daarna zal worden overwogen om de

---

<sup>7</sup> Kamerstukken II 2019/2020, 26448, nr. 634

persoonlijke dienstverlening gericht te versoberen, bijvoorbeeld door de dienstverlening omtrent passend werkaanbod af te schalen of door de dienstverlening te beperken voor werkzoekenden met een kortdurende uitkering.

Wat betreft de WW-dienstverlening staat UWV de komende tijd voor een grote en onvoorspelbare opgave. Wij verwachten echter dat UWV deze uitdaging aankan dankzij de gemaakte afspraken in combinatie met de inzet vanuit de uitvoering. Ook willen wij benadrukken dat de verdergaande maatregelen niet lichthartig zullen worden ingezet en dat UWV en SZW in continu contact zullen blijven staan over het verloop van de WW-dienstverlening. In de volgende Stand van de uitvoering zullen wij u nader informeren over de eventuele inzet van de hier genoemde maatregelen.

#### *Verbeteringen in de dienstverlening*

UWV blijft de directe dienstverlening aan burgers, werkgevers en afnemers continu verbeteren. Een aantal concrete verbeteringen die afgelopen jaar door UWV zijn uitgevoerd zijn:

- Inzet van ervaringsdeskundigen. Voor sommige burgers is contact met of een bezoek aan UWV niet gemakkelijk. Met name voor mensen met een psychische aandoening of verslavingsproblemen, kan extra aandacht nodig zijn. Bij Werkbedrijf Nijmegen staan ervaringsdeskundige UWV'ers klaar, om samen met hulpverleningsorganisaties mensen met complexe problematiek nieuw perspectief te bieden.
- Succesvol naar werk voor niet-digivaardigen. In Amsterdam werkt UWV samen met de Openbare Bibliotheek Amsterdam om niet-digivaardige burgers te helpen bij de stap naar de arbeidsmarkt. Het is laagdrempelig, informeel en zo weet UWV ook burgers te bereiken die soms moeilijk te bereiken zijn of de weg naar UWV niet snel weten te vinden. UWV biedt hen een luisterend oor, maar ook praktische tips door de training 'Succesvol naar Werk', zodat ook zij op weg (terug) kunnen naar de arbeidsmarkt.
- Het Klantcentrum. Op het hoofdkantoor van UWV is sinds kort een 'Klantcentrum' gevestigd. Een fysieke ruimte, waar iedere UWV-medewerker terecht kan om samen met burgers en werkgevers vraagstukken over de dienstverlening op te lossen. In het Klantcentrum werkt een team van UWV'ers met verschillende expertises, om bijvoorbeeld gebruikerstesten, interviews met mensen die de dienstverlening zelf ervaren en meet & greets met werkgevers te organiseren. In het Klantcentrum maakt UWV de afstand tussen UWV en de uitkeringsgerechtigde kleiner, om de dienstverlening te helpen verder te verbeteren.
- Start Maatwerkplaats. Via de maatwerkplaatsen brengt UWV casuïstiek in kaart om te bezien wat de maatwerk belemmerende en bevorderende factoren zijn. Daar waar te weinig ruimte is voor de uitvoering om conform de bedoeling van het beleid te handelen, gaat UWV in gesprek met SZW. Daarbij wordt bestaand onderzoek over maatwerk betrokken. Daarnaast brengt UWV komende periode alle lopende acties op maatwerk in beeld en neemt UWV deel aan de Rijksbrede maatwerkplaats om samen met andere organisaties leren en verbeteren van maatwerk te kunnen versnellen.
- No Escape Room. Je kunnen verplaatsen in die situatie van iemand anders, is essentieel om een persoon goed te kunnen helpen. Om hierin te helpen, heeft UWV de 'no-escape room' gebouwd. In deze ruimte ondergaan deelnemers verschillende belevingen in virtuele realiteit (VR). Het doel is om begrip te kweken hoe lastig de situatie van sommige uitkeringsgerechtigden van UWV is. Zo kan UWV ook die personen steeds beter helpen.
- Configureerbare Webservices. UWV beheert de Polisadministratie, met daarin de loongegevens van miljoenen mensen. Wanneer een interne of



externe afnemer graag inzage wilde in de loonaangiftegegevens van een bepaalde groep, was die informatie vaak niet genoeg op maat en duurde de levering lang. Met het ontwikkelen van de configureerbare webservices, is deze informatie nu realtime opvraagbaar én kan deze op maat worden geschreven. Dat scheelt afnemers veel tijd en werk: UWV bedient hen op deze manier beter én sneller.

- Internationale dienstverlening. Komend half jaar worden de vertalingen van UWV-sites gelinkt aan NederlandWereldwijd (project Loket Buitenland) en aan YourEurope (project Single Digital Gateway). Hierdoor komt ook meer vertaalde content over producten en diensten van het UWV beschikbaar. Naar verwachting kan UWV in 2021 een uitvoeringstoets uitvoeren voor de Single Digital Gateway fase 2. In deze fase kunnen procedures worden aangevraagd en afgehandeld in het Engels. UWV en SZW gaan in gesprek hoe de uitkomsten van de uitvoeringstoets kunnen worden gewogen gelet op de veranderopgave waar UWV in 2021 reeds voor staat. Overigens heeft UWV ook de rechten en plichten van de WW, ZW en WIA vertaald in meerdere talen. Daar wordt apart op ingegaan in het hoofdstuk over handhaving.

#### *Toekomst sociaal-medisch beoordelen en uitkomst experiment WGA 80-100 medisch*

In de vorige Stand van de uitvoering<sup>8</sup> schreven wij u over het gesprek met betrekking tot de toekomst van het sociaal-medisch beoordelen. Het goede en intensieve overleg met betrokkenen, met name UWV en de Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde (NVVG), hierover loopt nog. In het voorjaar van 2021 informeren wij u over de voortgang en over de mogelijkheden die wij zien om de toekomst van het sociaal-medisch beoordelen op de korte en de langere termijn veilig te stellen, zeker nu we zien dat de voorraad sociaal-medische beoordelingen steeds verder oploopt. Ook afspraken over het werken met taakdelegatie, het gemotiveerd aanvragen van herbeoordelingen, het leveren van maatwerk aan WIA-gerechtigden in de categorie WGA 80-100 medisch en een andere invulling van de eerstejaarsziektewetbeoordeling komen hierbij aan bod.

#### *Claimbeoordeling- en borgingssysteem*

In de Stand van de uitvoering van juni 2019<sup>9</sup> informeerden wij u over de verbeteringen in de matchingssystematiek van het claimbeoordeling- en borgingssysteem. Uit onderzoek is gebleken dat er op drie vlakken verbeteringen mogelijk zijn: geautomatiseerde matching, vulling van het functiebestand en het handelen van professionals. UWV heeft in de afgelopen periode haar implementatietraject ter verdere verbetering van het bestaande proces CBBS succesvol afgerond. De doorgevoerde aangepaste werkwijze omvat in de kern een vrij technische exercitie. In het implementatietraject stelde UWV vast dat de uitkomsten van de claimbeoordeling van verzekerden op basis van de aangepaste werkwijze in lijn zijn met de uitkomsten van de claimbeoordelingen uit de vorige versie van CBBS.

De coronamaatregelen hebben gezorgd voor een tijdelijke wijziging van het Schattingsbesluit in verband met de gevolgen voor de actualisering van het CBBS-functiebestand. Doordat UWV vanaf maart 2020 tijdelijk geen bedrijfsbezoeken kon afleggen, kwam de vulling van het functiebestand in het geding. Om de vaststelling van de mate van arbeidsongeschiktheid te kunnen voortzetten conform de situatie vóór corona, is de geldigheidsduur van de functies in CBBS tijdelijk verlengd van 24 maanden naar 36 maanden tot 1 juli 2021.

<sup>8</sup> Kamerstukken II 2019/2020, 26448, nr. 634

<sup>9</sup> Kamerstukken II 2018/2019, 26448, nr. 625

Door de tijdelijke verzwaring van de gedeeltelijke lockdown zijn bedrijfsbezoeken sinds november 2020 wederom tijdelijk niet mogelijk. Met UWV wordt onderzocht wat dit betekent voor het CBBS-functiebestand en de vaststelling van de mate van arbeidsongeschiktheid ná 1 juli 2021. Op dit moment is nog niet bekend wat de gevolgen van de tijdelijke verzwaring van de gedeeltelijke lockdown zijn en of aanvullende maatregelen nodig zijn voor de vaststelling van de mate van arbeidsongeschiktheid na 1 juli 2021. Als hierover meer bekend is, informeren wij u hier nader over.

#### *Opvolging herstelactie garantstellers bij eigenrisicodragers in de WGA*

In de vorige Stand van de uitvoering<sup>10</sup> bent u geïnformeerd over de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep, die stelde dat garantstellers van eigenrisicodragers in de WGA een zelfstandig belang hebben bij een uitkeringsbesluit WIA wanneer de werkgever, die eigenrisicodrager WGA is, failliet is, in schuldsanering verkeert of geen werkgever meer is. UWV heeft de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) geraadpleegd bij de aanpassing van hun werkwijze als gevolg van deze uitspraak. Naar aanleiding van de voorlopige raadpleging heeft UWV in de kopieën aan garantstellers een aantal gegevens over de uitkeringsgerechtigde geschraapt. Daarnaast is begonnen met het nazenden van kopieën van uitkeringsbesluiten WIA die tussen 5 maart 2019 en 26 oktober 2020 zijn genomen én met de reguliere verzending van kopieën van uitkeringsbesluiten WIA aan garantstellers.

#### *Start vervolgonderzoek jobcoaching*

In de Stand van de uitvoering van december 2019<sup>11</sup> hebben wij uw Kamer geïnformeerd over de resultaten van het eerste onderzoek jobcoaching. Onderzocht is hoe het mensen op de arbeidsmarkt vergaat nadat ze aan het werk zijn gegaan met begeleiding van een jobcoach via UWV. Naar aanleiding hiervan heeft uw Kamer de motie-Van Brenk/Van Kooten-Arissen aangenomen<sup>12</sup>. Deze motie verzoekt de regering om te onderzoeken of en hoe jobcoaching en re-integratiedienstverlening beter op elkaar afgestemd kunnen worden en op welke manier een combinatie van jobcoaching en re-integratiedienstverlening de kans op duurzaam werk kan vergroten. In dit kader start UWV, in overleg met SZW, begin 2021 een vervolgonderzoek jobcoaching. Hierbij wordt gekeken naar de persoonlijke dienstverlening aan Wajongers bij (dreigende) baanbeëindiging en de relatie met ingezette jobcoaching. In het kader van de persoonlijke dienstverlening aan Wajongers biedt UWV reeds ondersteuning aan werkende Wajongers. Onder andere door Wajongers te ondersteunen bij verlenging van tijdelijke contracten en door het vroegtijdig oppakken van de re-integratie bij het niet verlengen van de aanstelling.

#### *Klanttevredenheid UWV*

De inzet van alle medewerkers bij UWV uit zich in waardering onder werkgevers en uitkeringsgerechtigden. De algemene tevredenheid over UWV was niet eerder zo hoog. De grootste stijging in tevredenheid is te zien bij werkgevers. De tevredenheid is met 0,8 gestegen van 6,5 naar 7,3. Zowel grote als kleine werkgevers zijn meer tevreden. Onder kleine werkgevers, die vaak gebruik hebben gemaakt van de NOW, ligt de tevredenheid het hoogst (7,5). De tevredenheid van uitkeringsgerechtigden is gestegen van 7,1 naar 7,4. Deze stijging is zichtbaar sinds maart, het begin van de coronacrisis. De grootste stijgingen (minimaal +0,5) zien we bij mensen die in de WW terecht zijn gekomen omdat hun WIA-aanvraag is

<sup>10</sup> Kamerstukken II 2019/2020, 26448, nr. 634

<sup>11</sup> Kamerstukken II 2019/2020, 26448, nr. 630

<sup>12</sup> Motie van de leden Van Brenk en Van Kooten-Arissen over jobcoaching en re-integratieverlening beter op elkaar afstemmen. Kamerstukken II 2019/2020, 35300-XV nr.69

afgewezen en bij uitkeringsgerechtigden voor de Ziektewet, de IOW en de WAO/WAZ. De stijging van de tevredenheid is bij uitkeringsgerechtigden voor de WW (+0,2) en de WIA (+0,1) minder groot. Vooral UWV Telefoon en 'gebeld worden door UWV' worden beter beoordeeld. Wanneer een afhandeling langer duurt of een beslissing nadeliger uitpakt, gaat de communicatie nog niet helemaal goed. Dit beoordelen uitkeringsgerechtigden nog steeds met een (krappe) onvoldoende.

## 2.2 Dienstverlening SVB

De afgelopen jaren heeft de dienstverlening van de SVB steeds een tijdelijke financiële impuls gekregen. Deze tijdelijke impulsen worden structureel zodat de SVB met deze extra middelen meer mogelijkheden heeft te voldoen aan de met SZW afgesproken normen. Op dit moment staat de tijdigheid van de regelingen AKW internationaal, AKW nationaal, AOW internationaal en de AIO onder druk, daarentegen zijn de cijfers in het tweede tertaal van 2020 al wel gestegen. Bovenop de middelen voor het bestendigen van de bestaande dienstverlening worden er vanaf 2022 ook aanvullende middelen beschikbaar gesteld voor extra ruimte voor maatwerk in dienstverlening.

### *Werken aan een proactieve dienstverlening*

De SVB werkt op verschillende manieren aan het verbeteren van de proactieve dienstverlening. Bijvoorbeeld door de dienstverleningsprocessen te verbeteren. In het terug- en invorderingsproces wordt voorafgaande aan (het versturen van) een aanmaning of een incasso-opdracht, telefonisch contact gezocht met de burger. Op deze wijze kan de SVB bij het terug- en invorderen rekening houden met de persoonlijke omstandigheden van de burger.

### *Verkenning leefvormen in de AOW*

In de beleidsdoorlichting van artikel 8 van de begroting van SZW (AOW) is geconstateerd dat er op het terrein van leefvormen binnen de AOW knelpunten optreden. Naar aanleiding hiervan is een verkenning aangekondigd naar de mogelijkheden die er zijn om het stelsel van leefvormen in de AOW fundamenteel te vereenvoudigen en te moderniseren. Toegezegd is dat de verkenning leefvormen aan het eind van het jaar aan uw Kamer zou worden aangeboden. Er is echter meer tijd nodig om het onderzoek af te ronden. De oplevering van de verkenning leefvormen zal in het eerste kwartaal van 2021 worden aangeboden.

Uw Kamer heeft naar aanleiding van uitzendingen van omroep Max meermaals vragen gesteld over duurzaam gescheiden (Van Brenk, Slootweg, Omtzigt). Dit is voor de SVB aanleiding geweest om, vooruitlopend op de verkenning, het bestaande beleid op onderdelen te verduidelijken. Om te bepalen of er sprake is van duurzaam gescheiden leven, beoordeelt de SVB of gehuwden leven als ware ze ongehuwd. De SVB kijkt daarbij of er sprake is van wederzijdse zorg, de frequentie van sociale contacten en naar de financiële verstrengeling. Binnen het bestaande juridische kader is de ruimte voor de SVB beperkt, maar in individuele gevallen kan de SVB eerder tot het oordeel komen dat er sprake is van duurzaam gescheiden leven. Zo wordt het verlenen van mantelzorg aan de partner van wie men gescheiden leeft niet langer meegewogen in de beoordeling van de zorgrelatie. Wel dient de SVB ook in die situaties de frequentie van de sociale contacten en financiële verstrengeling in de beoordeling mee te nemen. Voorts is besloten om familiebezoek niet langer mee te wegen in de beoordeling van de leefsituatie. En ten derde, zal de SVB duurzaam gescheiden leven aannemen vanaf het moment dat een scheiding formeel wordt aangevraagd. De SVB past instructies voor medewerkers aan, net als de vragenlijsten die gebruikt worden bij huisbezoeken en zal de informatie op de website hierop aanpassen. Zonder verdergaande wijzigingen in het beleid zullen zich

situaties voor blijven doen waarin de beoordeling van de leefsituatie door de SVB niet aansluit bij de beleving van burgers.

Bij opname in een zorginstelling van een van de partners, kan men kiezen om voor de AOW als duurzaam gescheiden levend te worden aangemerkt. Dit leidt tot toekenning van een hogere AOW. Maar deze wijziging heeft ook gevolgen voor toeslagen, inhouding eigen bijdrage, inkomstenbelasting. De leden van Brenk (50Plus) en Peters (CDA) hebben met hun motie van 30 juni 2020<sup>13</sup> verzocht om een betere informatievoorziening in deze situatie, waarbij financiële consequenties inzichtelijk worden gemaakt voor burgers. Naar aanleiding van deze motie heeft SVB de informatie op de website, over de situatie waarin een van de partners in een verpleeghuis wordt opgenomen, kritisch bekeken. Hieruit blijkt dat de informatie die SVB biedt een volledig beeld geeft van de verschillende terreinen waarop de keuze voor een gehuwden- dan wel een alleenstaanden AOW financiële gevolgen heeft, zoals op de hoogte van de Toeslagen en de eigen bijdrage voor de Wet langdurige zorg (Wlz). Echter deze informatie volstaat niet voor burgers om een juiste afweging te maken. Wat op individueel niveau de gevolgen zijn van de keuze kan door de SVB niet volledig inzichtelijk worden gemaakt. Vanuit de SVB is het goed mogelijk om de gevolgen van de keuze op de hoogte van de AOW te laten zien. Echter hoe deze keuze doorwerkt op bijvoorbeeld de toeslagen en inhouding Wlz is afhankelijk van het individuele inkomen en vermogen. De SVB gaat in gesprek met de Belastingdienst en het CAK om te bezien of de informatievoorziening die deze organisaties bieden voor deze groep mensen nog verbeterd kan worden.

De SVB heeft als beleid dat de keuze om als duurzaam gescheiden levend te worden aangemerkt onomkeerbaar is. Onderzocht zal worden of het beleid op dit punt dient te worden aangepast en burgers eenmalig kunnen terugkomen op eerder gemaakte keuzes. In de aanbiedingsbrief bij de verkenning zal ingegaan worden op de uitkomst van dit onderzoek.

#### *Meersporenaanpak van niet-gebruik van de AIO*

De SVB intensiveert de aanpak van het niet-gebruik van de AIO, mede naar aanleiding van de bevindingen van de Algemene Rekenkamer hierover in het uitvoeringsjaar 2017<sup>14</sup>. Het niet-gebruik van de AIO wordt langs meerdere sporen aangepakt.

Eén van die sporen betreft aanvullend verdiepend onderzoek naar de achtergronden en de ontwikkeling van dit niet-gebruik. Het onderzoek voert het CBS in samenwerking met de SVB en het ministerie van SZW uit en is bijna afgerond. Over de resultaten wordt uw Kamer in de volgende Stand van de uitvoering geïnformeerd. Gegeven de mogelijkheden en de beperkingen van de beschikbare data richt dit onderzoek zich noodzakelijkerwijs op het uitvoeringsjaar 2018 en eerder.

Het tweede spoor richt zich op het over de hele linie blijven werken aan verbeteringen in de uitvoeringsprocessen. Dit betreft verdere aanpassingen in de aanvraagprocedure voor de AIO, verbeteringen in de informatievoorziening, en versterking van de samenwerking met gemeenten. Dit sluit aan bij de motie Kuzu c.s.<sup>15</sup> over de actieve rol van de overheid in het informeren van alle ouderen over

<sup>13</sup> Kamerstukken II 2019/2020, 24515, nr. 540

<sup>14</sup> Algemene Rekenkamer, Rapport ouderdomsregelingen ontleed, 2019 (Kamerstukken II 2019/2020, 29389, nr. 97)

<sup>15</sup> Motie van het lid Kuzu c.s. over een actieve rol in het informeren van alle ouderen over de AOW en AIO-rechten (Kamerstukken II 2020/2021, 29389, nr. 104)

de AOW, en AIO-rechten. In dat licht heeft de SVB een traject met de naam 'AIOpeners' lopen. In dat traject heeft de SVB het onderzoek naar mogelijke interventies afgerond en worden nu op verschillende vlakken verbeteringen doorgevoerd. De verbeteringen met betrekking tot de communicatie zijn vooral gericht op het verbeteren van de informatie aan de potentiële klant in aanloop naar de AOW-leeftijd. Enkele voorbeelden van verbeteringen zijn:

- Bij een digitale AOW-aanvraag wordt men uitgebreider op de AIO gewezen.
- Bij de toekenning van de AOW wordt een aparte bijlage over de AIO toegevoegd voor alle AOW-gerechtigden met onvolledige AOW en/of een jongere partner.
- Twee maanden voor ingang van de AOW ontvangen burgers een herinnering om hen aan te sporen om in actie te komen.

Bij al deze informatiemomenten wordt gewezen op de AIO-check op internet en kunnen burgers de SVB bellen. De AIO-check is daarbij aangepast om een zo goed mogelijke indicatie te geven van een mogelijk recht op AIO.

Met behulp van uitvoerig klantonderzoek is verder gekeken naar het verbeteren van het aanvraagproces. Dit resulteerde onder meer in de volgende ontwikkelingen:

- De ontwikkeling van een digitaal aanvraagformulier in plaats van het papieren aanvraagformulier.
- Uit klantonderzoek bleek verder dat burgers ten onrechte in de veronderstelling verkeerden dat, als ze een keer afgewezen waren voor de AIO, ze nooit meer een nieuwe aanvraag konden doen. Hierop is de informatievoorziening aangepast.
- Voor gemeenten is een nieuwe folder ontwikkeld die zij aan burgers kunnen geven met daarin relevante informatie over de AIO. En er worden, wanneer dat weer kan, voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd.

Het derde spoor is de ontwikkeling van een persoonsgerichte benadering op basis van signalen van niet-gebruik uit gegevensuitwisseling. Daarbij gaat het om uitwisseling van inkomensgegevens uit de Polisadministratie. Dit sluit aan bij de motie Peters c.s.<sup>16</sup> over het gericht informeren van potentieel rechthebbenden over de mogelijkheden om AIO aan te vragen. Daarnaast pleit deze motie er voor het daarheen te leiden zodat de daartoe benodigde gegevensuitwisseling geen belemmering vormt. Dat wil zeggen dat juridische en technische barrières voor gegevensuitwisseling die nodig is voor die gerichte benadering, geslecht moeten worden. Realisatie hiervan is een ingewikkelde operatie die tijd kost. Op dit moment werkt het innovatielab van de SVB, Novum, samen met UWV, TNO en het ministerie aan een technologische en innovatieve oplossing. Tegelijkertijd werkt het ministerie aan een ministeriële regeling die het mogelijk maakt om die oplossing in pilotvorm in praktijk te brengen. Mede afhankelijk van de verdere uitwerking kunnen die pilots in de loop van 2021 in praktijk worden gebracht. Afhankelijk van de resultaten van de pilots kan een meer structurele inbedding van gegevensuitwisseling bij de uitvoering worden overwogen, inclusief de daarvoor benodigde wetsaanpassing. Het spanningsveld tussen privacywetgeving en datagebruik ten behoeve van de doelgroep is hierbij een complicerende factor.

In Amsterdam is de 'Warme overdracht' AIO door middel van driegesprekken (tussen potentiële rechthebbende, gemeente en de SVB) een regulier proces in alle stadsdelen. Vanwege coronamaatregelen zijn deze gesprekken niet fysiek, maar worden burgers telefonisch benaderd. Er wordt gekeken naar alternatieven door bijvoorbeeld het voeren van een driegesprek via beeldbellen. Er zijn gesprekken met meerdere gemeenten om het niet-gebruik AIO terug te dringen.

---

<sup>16</sup> Kamerstukken II 2019/2020, 24515, nr. 545

#### *Uitkomsten pilot Vrouwenopvang*

De Nationale ombudsman heeft in het rapport *Vrouwen in de knel* knelpunten benoemd die vrouwen in de vrouwenopvang ervaren, zoals de zorgelijke financiële situatie van deze vrouwen. De SVB heeft daarom in samenwerking met Belastingdienst/Toeslagen en vrouwenopvang Moviera in Oosterbeek een pilot uitgevoerd met als doel om het verwerkings- en aanvraagproces van kinderbijslag en daarmee het kindgebondenbudget voor vrouwen in de vrouwenopvang te versnellen. Deze zomer is het eindrapport van de pilot opgeleverd. Het advies vanuit de pilot is om deze werkwijze landelijk in te voeren. Op dit moment worden de uitvoeringsconsequenties in kaart gebracht om te bezien hoe de uitkomsten kunnen leiden tot afspraken over het vervolg van de pilot. De Staatssecretaris van Financiën informeerde uw Kamer hier eerder over<sup>17</sup>.

#### *Uitkomsten pilot Op weg naar de arbeidsmarkt*

De pilot *Op weg naar de arbeidsmarkt*, uitgevoerd door de SVB in samenwerking met een zestal gemeenten, is afgerond en geëvalueerd. In de pilot is het toegenomen aantal Anw-gerechtigden, dat de SVB heeft overgedragen voor dienstverlening aan de gemeente, veelbelovend. Uit de gesprekken die de SVB met deze personen heeft gevoerd, blijkt dat zij zich niet altijd bewust zijn van de financiële consequenties als de Anw-uitkering wordt beëindigd. De voorwaarden die recht geven op een uitkering op grond van de Participatiewet net als de verplichtingen die hieraan zijn verbonden, zijn over het algemeen niet bekend. Vroegtijdige en persoonlijke communicatie hierover vanuit de SVB is belangrijk. Het meest effectieve moment hiervoor is het moment waarop het jongste kind tussen de 12 en 14 jaar is. Vanaf dat moment is bij de Anw-gerechtigden de noodzaak aanwezig. De omstandigheden om aan het werk te gaan of meer te gaan werken doen zich dan voor doordat de actieve zorg voor het jongste kind afneemt. Ook ontstaat de financiële noodzaak doordat het einde van de Anw-uitkering in zicht komt. Uit de pilot blijkt de meerwaarde van het persoonlijke contact met de Anw-gerechtigde. Een deel van deze groep is geholpen met ondersteuning door de gemeente bij het vinden van werk.

De positieve uitkomsten en bevindingen van de pilot geven aanleiding tot landelijke uitrol. De SVB houdt er wel rekening mee dat gemeenten vanwege de coronacrisis in 2021 eerst nog andere prioriteiten hebben. In de volgende Stand van de uitvoering zullen we uw Kamer nader informeren.

#### *Klanttevredenheid SVB*

In het tweede tertaal is het periodiek klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder burgers van de vier grote SV-regelingen van de SVB. Deze burgers geven de SVB een 8.2 als rapportcijfer voor de algemene dienstverlening. Dit is een kleine stijging ten opzichte van de 8.0 uit 2018, met de kanttekening dat deze veroorzaakt kan zijn door het hogere vertrouwen in de overheid tijdens de eerste maanden van de coronacrisis. De tevredenheid over de verscheidene processen en kanalen is tevens gelijk aan of iets hoger dan in 2018.

#### *SVB Overheidsorganisatie van het jaar 2020*

Dit jaar heeft de SVB de verkiezing Overheidsorganisatie van het jaar 2020 gewonnen. Volgens het juryrapport: [heeft] 'SVB (...) tijdens het werkbezoek duidelijk laten zien hoe enkele rode lijnen door de organisatieontwikkeling lopen. Zo kijkt zij voorbij de regels en systemen in relatie tot de burger en is er ruimte om te

---

<sup>17</sup> Kamerstukken II 2020/2021, 31066, nr. 706

bespreken, expliciteren en af te wegen. De SVB is niet bang voor professionele buikpijn. Problemen en uitdagingen worden niet uit de weg gegaan, maar actief opgezocht en aangepakt'. Daarnaast roemde de jury de focus op innovatie en verbetering van de klantervaring. Dit combineert de SVB met 'indrukwekkende productiecijfers en klanttevredenheid'.

# 3. Aandacht voor handhaving

## Voortgang maatregelen na WW-fraude



Aanpak adresfraude UWV



Voortgang talenbeleid



Ontwikkelingen risicomodellen door UWV



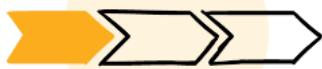
Uitkomsten onderzoek  
Meerdere uitkeringen op één adres



Vervolg pilot export WW



## Risico's in handhaving



Uitkomsten doorlichting sociale zekerheid op misbruikrisico's en afwegingskader



Inventarisatie registratie fraudemeldingen



Voortgang inventarisatie nationaliteit



## 3 Aandacht voor handhaving

Voor het maatschappelijk draagvlak van de sociale zekerheid is het van belang om oneigenlijk gebruik, onbedoelde fouten en misbruik te voorkomen en te bestrijden. Daarom heeft handhaving onze aandacht en is dit volop in ontwikkeling. In dit hoofdstuk gaan wij in op de voortgang en vertraging van handhavingsmaatregelen en -activiteiten in de sociale zekerheid en daarnaast op de risico's die wij signaleren.

### 3.1 Voortgang maatregelen na WW-fraude

In de vorige Stand van de uitvoering<sup>18</sup> gaven wij aan dat de uitvoering van een aantal maatregelen in het kader van WW-fraude vertraagde of stilgelegd werd in de afgelopen periode als gevolg van de coronacrisis. Enerzijds doordat capaciteit moest worden ingezet op de werkzaamheden voor de uitvoering van de NOW en de toename in WW-aanvragen, anderzijds door het ontbreken van face-to-face contacten. Een aantal van deze vertragingen en opschortingen is nog steeds aan de orde. Het gaat daarbij onder meer om het tijdelijk opheffen van het vakteam – en daarmee het risicomodel - verwijtbare werkloosheid, geen 100% controle op papieren aanvragen en registratie van tussenpersonen.

Aan andere zaken kon wel worden doorgewerkt. De ZW en de WIA zijn door KPMG in samenwerking met UWV en SZW doorgelicht op misbruikrisico's. Daarnaast is een aantal maatregelen afgerond of inmiddels gereed voor besluitvorming en in voorbereiding van landelijke implementatie. Het aanstellen van verbindingsofficieren voor de regiokantoren met het oog op het stimuleren en verbeteren van fraudemeldingen was enkele maanden vertraagd en heeft inmiddels plaatsgevonden. Als gevolg van de capaciteitsrestricties kan de landelijke implementatie niet in alle gevallen ongehinderd doorgaan. Zo kunnen activiteiten in het kader van het risicomodel sollicitatieactiviteiten en de invoering van een gewijzigde vakantieregeling bijvoorbeeld pas in een later stadium plaatsvinden.

Hieronder wordt de voortgang op en plannen voor een groot aantal maatregelen beschreven, waarbij aangegeven wordt waar vertragende invloeden van corona aan de orde zijn.

#### *Aanpak adresfraude UWV*

Naar aanleiding van de WW-fraude door arbeidsmigranten heeft de Kamer met de motie van het lid Van Dijk (SP) verzocht om de BRP leidend te maken. In de vorige Stand van de uitvoering<sup>19</sup> is aangegeven dat in samenwerking met UWV en BZK onderzocht zou worden of UWV meer wettelijke bevoegdheden voor het schorsen van uitkeringen kan worden gegeven als betrokkenen niet als ingezetene in de BRP zijn geregistreerd. Inmiddels is duidelijk geworden dat dit op significante juridische bezwaren stuit. Bezien is of deze bezwaren kunnen worden weggenomen. Daarvoor is van belang of de wijziging in regelgeving zou beantwoorden aan een daadwerkelijke behoefte, dat wil zeggen noodzakelijk en nuttig voor de handhaving. Echter, een dergelijke maatregel lijkt onvoldoende bij te dragen aan het opsporen van fraude. Het feit dat een persoon ingeschreven is als ingezetene in de BRP, is nog steeds geen garantie dat deze ook echt in Nederland verblijft. Zodoende biedt de maatregel geen nieuwe handvatten voor handhaving en blijft controle op feitelijk verblijf in Nederland noodzakelijk.

<sup>18</sup> Kamerstukken II 2019/2020, 26448, nr. 634

<sup>19</sup> Kamerstukken II 2019/2020, 26448, nr. 634

Gezien het bovenstaande zien wij meer in de maatregelen die UWV al genomen heeft, de inrichting van een specifieke terugmeldvoorziening op verblijfsadressen door UWV en een voorgenomen aanpassing door het Ministerie van BZK. Naar aanleiding van de WW-fraude heeft UWV al diverse maatregelen genomen om beter zicht te krijgen op personen met een WW-uitkering die te lang als niet-ingezetene zijn geregistreerd of die mogelijk ten onrechte niet in Nederland verblijven. Zo heeft UWV de adresregistratie opgeschoond, wijst UWV WW-gerechtigden die langer dan vier maanden als niet-ingezetene zijn geregistreerd op de aangifteplicht in de wet BRP en werkt UWV samen met de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA). Voorts heeft de Staatssecretaris van BZK in de brief van 21 september 2020<sup>20</sup> aangegeven ook de registratie van het verblijfsadres in Nederland voor niet-ingezetenen mogelijk te maken. Dit zou de vindbaarheid van arbeidsmigranten moeten vergroten. Tevens heeft UWV in samenwerking met LAA een pilot uitgevoerd waarbij UWV deze gemeenten informeert over niet-ingezetenen die langer dan vier maanden een WW-uitkering ontvangen. De gemeente kan dan een controle ter plaatse verrichten. De ervaringen met deze werkwijze zijn positief. De intentie is om de pilot structureel in te voeren voor alle 280 gemeenten die deelnemen aan LAA. In combinatie met de registratie van een verblijfsadres in de BRP denken wij hiermee een effectieve aanpak voor het lokaliseren van arbeidsmigranten te creëren.

#### *Uitkomsten handhavingsonderzoek Meerdere uitkeringen op één adres*

In oktober 2018 is UWV gestart met verscherpte controle op verblijf buiten Nederland door het repressieve handhavingsonderzoek *Meerdere uitkeringen op één adres*. Meerdere uitkeringen op één adres kunnen een indicatie zijn van het zonder toestemming in het buitenland verblijven, al dan niet met behulp van een tussenpersoon. Dit onderzoek is inmiddels afgerond en heeft gelopen tot en met april 2020, opgedeeld in vier tranches, waarbij in totaal 104 adressen met 820 uitkeringsgerechtigden zijn gecontroleerd. Handhaving via dit onderzoek is succesvol gebleken: in totaal zijn bij 31% van de uitkeringen overtredingen geconstateerd met een totaalbedrag van €1.545.380 aan boetes en terugvorderingen. 73% van deze overtredingen betrof ongeoorloofd verblijf buiten Nederland gedurende de uitkering. De belangrijkste kenmerken voor de selectie van deze doelgroep, uitkeringsgerechtigden die als niet-ingezetenen staan ingeschreven en meerdere uitkeringen op één adres in Nederland, zijn opgenomen in het risicomodel Verblijf buiten Nederland. Het voornemen is om handhaving op verblijf buiten Nederland daarom vanaf 2021 voort te zetten via dit model.

#### *Ontwikkelingen risicomodellen door UWV*

Eerder hebben wij uw Kamer geïnformeerd over de verschillende risicomodellen die UWV ontwikkelt teneinde het opsporen van fraude en oneigenlijk gebruik in de WW te optimaliseren<sup>21</sup>. Het betreft in totaal drie risicomodellen in verschillende stadia van ontwikkeling en toepassing.

#### Risicomodel verwijtbare werkloosheid

Het eerste risicomodel ziet toe op het detecteren van vermoedelijke regelovertreding van verwijtbare werkloosheid. Om de effectiviteit van het gebruik van het risicomodel te meten, heeft UWV in een onderzoek in 2019 de reguliere controle op verwijtbare werkloosheid vergeleken met 100% controle en risicogerichte controle. Wij hebben uw Kamer in de vorige Stand van de uitvoering<sup>22</sup> geïnformeerd dat UWV, op basis van de resultaten uit het onderzoek en met onze

<sup>20</sup> Kamerstukken II 2020/2021, 27859, nr. 146

<sup>21</sup> Kamerstukken II 2018/2019, 17050, nr. 569

<sup>22</sup> Kamerstukken II 2019/2020, 26448, nr. 634

steun, gekozen heeft voor de verdere ontwikkeling en brede uitrol van het risicomodel. In diezelfde brief hebben wij uw Kamer ook geïnformeerd over de impact van de coronacrisis op de verschillende maatregelen op het gebied van verwijtbare werkloosheid. De werkzaamheden van het vakteam dat werkte aan de ontwikkeling van het risicomodel verwijtbare werkloosheid, zijn tijdelijk gestaakt. Ook de reeds verscherpte controles op papieren WW-aanvragen zijn tijdelijk stopgezet. Sindsdien vindt de controle op verwijtbare werkloosheid op reguliere wijze plaats. Afhankelijk van de ontwikkelingen rondom het coronavirus en de effecten daarvan op de capaciteit van UWV, zal UWV beginnen aan de landelijke implementatie na de zomer van 2021. De verwachting is dat UWV de resultaten van het vervolgonderzoek naar de effectiviteit van controle op verwijtbare werkloosheid, (zoals toegelicht in de vorige Stand van de uitvoering), dan kan leveren aan het einde van 2023.

#### Risicomodel verblijf buiten Nederland

UWV heeft het risicomodel Verblijf buiten Nederland ontwikkeld om te kunnen handhaven op ongeoorloofd verblijf in het buitenland. Het model is aan het einde van de ontwikkelfase en laat goede resultaten zien. Voordat het model geïmplementeerd kan worden, is het belangrijk om het gegevensbeheer en de gegevensbescherming van de uitkeringsgerechtigden zorgvuldig te toetsen. Om die reden ligt het model momenteel stil en ter beoordeling bij de Functionaris Gegevensbescherming van UWV. De verwachting is dat het risicomodel vanaf januari 2021 operationeel is. De controle op ongeoorloofd verblijf buiten Nederland vindt nu daarom op reguliere wijze plaats. Daarnaast hebben wij eerder in deze brief aangegeven welke maatregelen er op het vlak van adressenbeleid zijn, waarbij gemeenten controleren of mensen op de opgegeven adressen verblijven.

#### Risicomodel sollicitatie activiteiten

Dit risicomodel heeft als doel om ineffectieve sollicitatieactiviteiten op te sporen. Naast het controleren op het aantal sollicitatieactiviteiten, onderzoekt UWV in deze ontwikkelfase of het mogelijk is om kenmerken te definiëren die een indicatie geven over mogelijk (on)bewust ineffectief solliciteren. Aan de hand daarvan kan UWV (na nader dossieronderzoek) gericht nagaan of er sprake is van ineffectief sollicitatiegedrag en het gesprek aangaan met de WW-gerechtigde. De validatie van het model is afgerond.

In de vorige Stand van de uitvoering<sup>23</sup> meldden wij uw Kamer dat uitkeringsgerechtigden vanwege de coronamaatregelen niet opgeroepen werden voor een gesprek op kantoor. Inmiddels is fysieke dienstverlening weer deels mogelijk en is dit weer opgestart. Desondanks wordt het merendeel van de gesprekken nog telefonisch gedaan. Ondanks deze hervatting van de werkzaamheden heeft het traject vertraging opgelopen. De komende tijd worden verdere resultaten verzameld. Naar verwachting vindt de brede uitrol van dit risicomodel plaats in 2022.

#### *Vervolg pilot export WW*

In de vorige Stand van de uitvoering<sup>24</sup> hebben wij uw Kamer geïnformeerd over de resultaten van de pilot export WW. In deze pilot – die liep van 1 juli 2019 tot 1 januari 2020 – is op twee UWV-vestigingen onderzocht of intensieve dienstverlening ertoe leidt dat WW-gerechtigden die hun uitkering mogelijk willen exporteren de

---

<sup>23</sup> Kamerstukken II 2019/2020, 26448, nr. 634

<sup>24</sup> Kamerstukken II 2019/2020, 26448, nr. 634

voorwaarden voor export beter naleven.<sup>25</sup> Wij hebben toegezegd uw Kamer in deze Stand van de uitvoering te informeren over de wijze waarop vervolg wordt gegeven aan de pilot.

Op de twee vestigingen werden WW-gerechtigden die tot de doelgroep behoorden in de vier weken volgend op de eerste werkloosheidsdag wekelijks uitgenodigd voor gesprekken over sollicitatie-activiteiten.<sup>26</sup> Deze gesprekken vonden plaats met een tolk. Daarnaast werden bijeenkomsten georganiseerd waarin de WW-gerechtigden in hun eigen taal over de rechten en plichten werden geïnformeerd. Ook vonden speeddates plaats met werkgevers en uitzendbureaus.

#### Bevindingen pilot export WW

De wekelijkse gesprekken en speeddates met werkgevers zijn zeer arbeidsintensief en duur gebleken. Deze waren gericht op een relatief klein deel van de beoogde doelgroep (60 tot 70% van de doelgroep werd niet bereikt), terwijl de dienstverlening niet heeft geleid tot een toename van het aantal werkhervattingen. Bij gelijkblijvende capaciteit zou deze vorm van dienstverlening bovendien ten koste gaan van de dienstverlening aan andere WW-gerechtigden. Wel gaven de wekelijkse contacten een beter zicht op de vraag of de betrokkenen ook in Nederland verbleven. Dit kan echter ook op een andere, goedkopere, wijze worden gerealiseerd. De informatiebijeenkomsten en inzet van tolken zijn positief geëvalueerd. Hoewel dit niet met zekerheid valt te zeggen, hebben deze bijeenkomsten er daarnaast mogelijk aan bijgedragen dat minder WW-gerechtigden hun uitkering hebben geëxporteerd.<sup>27</sup>

#### Vervolg

UWV wil een vervolg geven aan de pilot door de informatiebijeenkomsten over rechten en plichten landelijk te gaan inzetten. Door deze voorlichting wordt bovendien de rol van tussenpersonen teruggedrongen. Daarnaast worden WW-gerechtigden die hun WW-uitkering willen exporteren verplicht het exportformulier persoonlijk aan te vragen én op te halen bij een UWV-kantoor. Deze twee modules zijn kosteneffectief en eenvoudig uit te voeren. Wij gaan met UWV nog in gesprek over de uitwerking en het moment van invoering, met de verwachting dat dit als gevolg van de coronacrisis niet eerder dan in 2022 is.

#### *Samenwerking met tussenpersonen*

De verkenning om samen te werken met tussenpersonen is inmiddels afgerond en geëvalueerd. UWV heeft door het organiseren van informatiebijeenkomsten met tussenpersonen van WW-gerechtigden verkend in hoeverre een samenwerking met bonafide tussenpersonen mogelijk en wenselijk is. Hierbij heeft UWV ingezet op het opbouwen van een relatie, het duidelijk maken van de regels en bekeken of het mogelijk is dat deze groep tot het tekenen van intentieverklaringen of zelfcertificering komt. Het doel bij deze maatregel was om de samenwerking met integere tussenpersonen aan te gaan en zo de afhankelijkheid van arbeidsmigranten van malafide tussenpersonen te verkleinen.

---

<sup>25</sup> Dat wil zeggen: verblijven de betrokken WW-gerechtigden de eerste vier weken daadwerkelijk in Nederland en ondernemen ze in deze vier weken voldoende activiteiten om weer aan het werk te komen.

<sup>26</sup> De intensieve dienstverlening is ingezet voor WW-gerechtigden die een papieren aanvraag hebben ingediend en stonden ingeschreven in het Register Niet-Ingezetenen (RNI).

<sup>27</sup> Op de pilotvestigingen was sprake van een substantiële daling van het aantal exportaanvragen ten opzichte van de controlevestigingen. De oorzaak van deze daling is niet aan te wijzen. Een van de mogelijkheden is dat dit komt door verbeterde informatievoorziening, waardoor WW-gerechtigden beter weten onder welke voorwaarden export kan worden aangevraagd.

Voor het opzetten van deze verkenning heeft UWV gesprekken gevoerd met de SVB, de Algemene Bond Uitzendondernemingen en de Belastingdienst om te leren van hun aanpak. Daarna heeft UWV meerdere bijeenkomsten georganiseerd en tussenpersonen uitgenodigd. Een klein deel van de tussenpersonen is op de uitnodiging ingegaan. Desondanks waren het constructieve bijeenkomsten waar UWV lessen uit heeft kunnen trekken.

Naast waardering van de tussenpersonen en een beeld van hoe tussenpersonen UWV ervaren, kon UWV concluderen dat een samenwerking niet zal leiden tot het behalen van het beoogde resultaat. De lage opkomst en lage organisatiegraad van deze diverse groep maken dat er onvoldoende draagvlak is voor het effectief inzetten op intentieverklaringen of zelfcertificering. Daarom ondersteunen wij de keuze van UWV om deze verkenning geen vervolg te geven.

#### *Voortgang talenbeleid*

In de vorige Stand van de uitvoering<sup>28</sup> hebben wij aangegeven dat UWV voor zowel de WW als de ZW de rechten en plichten in zeven talen heeft vertaald. Inmiddels zijn de rechten en plichten met betrekking tot de WIA ook vertaald en zijn alle teksten beschikbaar op de website van UWV. Binnenkort start UWV met de evaluatie van deze vertalingen. Deze maatregel is ook in lijn met de uitvoering door het kabinet van de aanbeveling van het Aanjaagteam Bescherming Arbeidsmigranten om informatievoorziening zoveel mogelijk beschikbaar te stellen in de taal van de arbeidsmigrant. Het kabinet heeft in november het Centraal Informatieknooppunt gelanceerd dat uiteindelijk ook in zeven talen beschikbaar is en doorverwijst naar de corresponderende pagina's van UWV.

#### *Aanpassing vakantieregeling*

In onze brief van 2 april 2019<sup>29</sup> hebben wij een set van maatregelen aangekondigd om misbruik bij de export van WW-uitkeringen tegen te gaan. In onze brief van 14 oktober 2019<sup>30</sup> informeerden wij uw Kamer daarna over aanvullende maatregelen die wij willen nemen, waaronder een aanscherping van de Vakantieregeling WW en IOW. We willen de Vakantieregeling WW en IOW zo wijzigen, dat het aantal vakantiedagen op basis van de maximale uitkeringsduur wordt berekend. Daarmee komt het aantal vakantiedagen van alle WW-gerechtigden beter in verhouding te staan tot de maximale duur van de WW-uitkering. Deze wijziging is inmiddels voorbereid. Door werkzaamheden als gevolg van de coronacrisis ligt het traject momenteel stil. Zodra UWV hier voldoende ruimte voor heeft, wordt het voortgezet.

#### *Terugbetalingstermijn bij het schenden van de inlichtingenplicht*

Op 29 september jl. hebben wij vragen van het lid Tielen (VVD) beantwoord over terugvordering door het UWV.<sup>31</sup> Hierin hebben wij gemeld dat de maximale wettelijke terugbetalingstermijn voor een vordering drie jaar is. In geval van schenden van de inlichtingenplicht is deze termijn in beginsel een jaar. Indien sprake is van een hoog bedrag dat teruggevorderd wordt, is dat een korte termijn. Wij hebben daarom bezien of deze termijn verlengd kan worden. De *Regeling tenuitvoerlegging bestuurlijke boeten en terugvordering onverschuldigde betalingen* biedt hiertoe een beperkte mogelijkheid. Indien een schuldenaar niet kan voldoen aan terugbetaling binnen 12 maanden, is er een mogelijkheid om een terugbetalingstermijn van langer dan 12 maanden te stellen. Hierbij wordt evenwel

<sup>28</sup> Kamerstukken II 2019/2020, 26448, nr. 634

<sup>29</sup> Kamerstukken II 2018/2019, 21501-20, nr. 1430

<sup>30</sup> Kamerstukken II 2019/2020, 21501-31, nr. 540

<sup>31</sup> Kamerstukken II 2020/2021, Aangangsel van de Handelingen, nr. 219

uitgegaan van het volledig benutten van de aflossingscapaciteit. Wij zijn met UWV in gesprek of het effectiever zou zijn om dit instrument uit te breiden zodat langere betalingsregelingen tegen een lagere aflossing dan de maximale aflossingscapaciteit mogelijk worden.

### 3.2 Risico's in handhaving

*Uitkomsten doorlichting sociale zekerheid op misbruikrisico's en afwegingskader*  
Uw Kamer heeft met de motie van het lid Wiersma (VVD)<sup>32</sup> verzocht om een doorlichting van de sociale zekerheid op fraudegevoeligheid. UWV heeft ter invulling van deze motie samen met SZW een breed extern onderzoek naar misbruikrisico's laten uitvoeren. Doelstelling van het onderzoek is om zowel inzicht te krijgen in de misbruikrisico's als het ontwikkelen van een integraal afwegingskader om op transparante wijze tot keuzes te komen voor wat betreft de handavingsinzet van UWV. In 2019 is de WW doorgelicht. Zoals wij in de vorige Stand van de uitvoering<sup>33</sup> berichtten, heeft het proces van toepassing bij de WW vertraging ondervonden als gevolg van de coronacrisis. Eind 2020 zal dit eerste traject zijn afgerond, waarna wordt bekeken welke aanvullende beheersmaatregelen genomen zullen worden.

Inmiddels is ook de doorlichting van de ZW en de WIA door KPMG afgerond. Beide rapporten vindt u bijgesloten bij deze brief. Ook is gestart met het waarderen en wegen van de risico's van de ZW en WIA middels het afwegingskader. Het afwegingskader biedt de basis voor het prioriteren van risico's en besluitvorming over de inzet van mensen en middelen. Dit is naar verwachting afgerond voor het voorjaar van 2021. Naar aanleiding hiervan zullen gesprekken plaatsvinden tussen UWV en SZW over in hoeverre het wenselijk en noodzakelijk is om aanvullende beheersmaatregelen te nemen bovenop de al ingezette maatregelen dan wel de restrisico's te accepteren voor de WW, de ZW en de WIA.

In de gesprekken met UWV over de noodzakelijke aanvullende beheersmaatregelen neem ik ook de motie Van Dijk/Tielen mee die uw Kamer op 3 september 2020 heeft aangenomen.<sup>34</sup> In deze motie wordt de regering verzocht om de controle op de uitbetaling van uitkeringen in het buitenland te intensiveren, zo nodig hierin samenwerking met andere landen te zoeken en/of te versterken en de Kamer hierover te informeren. Wij informeren uw Kamer over de uitkomst hiervan in de volgende Stand van de uitvoering.

In 2021 worden de WAO en WAZO doorgelicht, in 2022 de Wajong en de Toeslagenwet (TW) en de IOW in 2023. Ook maken wij met UWV momenteel verdere afspraken om de systematiek van het afwegingskader en de herijking daarvan structureel te borgen. Over de voortgang informeren wij uw Kamer in de volgende Stand van de uitvoering.

#### *Risico's Toeslagenwet*

Het onderzoek dat UWV en SZW doen om de handavingsrisico's in de Toeslagenwet te beperken, loopt nog. Het grootste risico dat UWV daarbij signaleert is de beperkte handhaafbaarheid van de kostendelersnorm bij de Toeslagenwet. Dit heeft UWV in de uitvoeringstoets bij invoering van de kostendelersnorm aangegeven en recent in de Signaleringsbrief van juni 2020.

Er zijn meer verbeteringen in de uitvoering van de Toeslagenwet mogelijk. SZW en UWV werken daarom aan verschillende voorstellen om de uitvoering van de

<sup>32</sup> Kamerstukken II 2018/2019, 17050, nr. 559

<sup>33</sup> Kamerstukken II 2019/2020, 26448, nr. 634

<sup>34</sup> Kamerstukken II 2019/2020, 26448, nr. 635

Toeslagenwet te vereenvoudigen, waarvan de kostendelersnorm het belangrijkste onderdeel is. We bekijken tegelijkertijd ook welke eventuele vereenvoudigingen mogelijk zijn in lagere regelgeving. We informeren uw Kamer in de volgende Stand van de uitvoering over de voortgang hiervan.

#### *Voortgang inventarisatie nationaliteit*

In de vorige Stand van de uitvoering<sup>35</sup> gaven wij aan dat er tezamen met UWV en de SVB een inventarisatie plaats gaat vinden over de wijze waarop binnen de sociale zekerheid gebruik wordt gemaakt van nationaliteit in wetten, regelingen, procedures en risicomodellen. Eenzelfde verzoek is besproken met de Inspectie SZW en de VNG, bij die laatste rekening houdend met het decentrale karakter van de Participatiewet. De inventarisaties zijn inmiddels vrijwel gereed. Binnenkort wordt begonnen met de analyse en beoordeling op toelaatbaarheid en wenselijkheid. Zodoende kunnen wij daar in de volgende Stand van de uitvoering verder op ingaan. De Inspectie SZW informeert uw Kamer eigenstandig over dit onderwerp.

#### *Inventarisatie registratie fraudemeldingen bij UWV*

Uw Kamer heeft met de motie van de leden Van Dijk en Leijten verzocht om uit te zoeken of UWV gebruikt maakt van 'zwarte lijsten' en vooringenomen risicoselectie.<sup>36</sup> Uw Kamer verzocht ook om een overzicht te geven van de soort en aard van de door de Belastingdienst aan het UWV verstrekte gegevens teneinde te voorkomen dat mensen onterecht als fraudeur bekendstaan.

Voor het registreren van interne en externe fraudemeldingen maakt UWV gebruik van zaaksysteem Phoenix. Een binnenkomende melding wordt in het zaaksysteem geregistreerd en onderzocht op behandelbaarheid en onderzoekwaardigheid. Wanneer een melding niet behandel- of onderzoekwaardig blijkt, wordt deze terzijde gelegd en conform het UWV retentiebeleid geschoond. Wanneer de melding wel onderzoekwaardig is, wordt een fraudeonderzoek gestart. Een klant blijft dan opgenomen in het zaaksysteem gedurende de behandeling van het fraudeonderzoek. Na het verstrijken van de retentietermijn worden de gegevens geschoond. Om de mogelijkheid uit te sluiten dat ergens binnen UWV 'zwarte lijsten' in omloop zijn, bijvoorbeeld doordat medewerkers van UWV aparte registraties bijhouden, is er een uitvraag gedaan binnen de organisatie. Hieruit zijn geen resultaten naar voren gekomen. UWV maakt naar het zich laat aanzien dus geen gebruik van andere registratiesystemen of lijsten die door kunnen gaan als 'zwarte lijsten'.

UWV maakt gebruik van risicomodellen om de frauderisico's binnen de eigen klantenpopulatie te signaleren. UWV treft diverse maatregelen om stigmatiserende vooringenomenheid te minimaliseren. UWV ontwikkelt de risicomodellen zorgvuldig en voegt bijvoorbeeld willekeurig geselecteerde gevallen toe aan de risicoselecties. Hiermee wordt een betere afspiegeling van de populatie in het risicomodel gevormd. Voorts geldt dat er binnen UWV nooit sprake is van een geautomatiseerd oordeel over een regelovertrekking. Dat oordeel hangt altijd samen met nader onderzoek door een medewerker. Het voorkomen van vooringenomenheid vindt bij UWV dus plaats bij zowel het ontwikkelen van risicomodellen als bij de risicobeoordeling.

UWV heeft onderzocht of zij meldingen direct uit de Fraude Signalering Voorziening (FSV) van de Belastingdienst heeft ontvangen. Dit blijkt niet het geval te zijn. Wel werken onder andere UWV en de Belastingdienst samen in verschillende handavingsinitiatieven, zoals de Landelijke Stuurgroep Interventieteams (LSI),

<sup>35</sup> Kamerstukken II 2019/2020, 26448, nr. 634

<sup>36</sup> Kamerstukken II 2019/2020, 26448, nr. 636

voor de aanpak van oneigenlijk gebruik en misbruik van uitkeringen. Het is mogelijk dat de Belastingdienst in het kader van die samenwerking gegevens uit de FSV heeft gebruikt en dat deze gegevens zo ook bij UWV terecht zijn gekomen. Het is niet te achterhalen of dit is inderdaad wel eens is voorgekomen. Tot slot vindt ook op reguliere basis gegevensuitwisseling tussen de Belastingdienst en UWV plaats, ten behoeve van het uitvoeren van de wettelijke taken van UWV, zoals de gegevensuitwisseling in het kader van de loonaangifteketen. De daarbij in de polisadministratie opgenomen gegevens worden door UWV ingezet voor zijn taakvoering inclusief de controletaak. Bijvoorbeeld om de inkomstenopgave van een uitkeringsgerechtigde voor in te vullen of te controleren.

*Inzet particuliere partijen bij vermogensonderzoek in het buitenland*

In het debat met uw Kamer op 3 september jl. over de wijziging van de Participatiewet is gesproken over de vermogensonderzoeken in het buitenland om misbruik of oneigenlijk gebruik van de bijstand te detecteren. Gemeenten kunnen voor de uitvoering van internationale vermogensonderzoeken gebruikmaken van het Internationaal Bureau Fraude-informatie (IBF) van UWV en de attachés sociale zaken van de SVB en hun wereldwijde netwerk van vertrouwensadvocaten. Tijdens het debat is bevestigd dat gemeenten eveneens gebruik kunnen maken van particuliere onderzoeksbureaus. De wet SUWI stelt slechts de taak voor UWV en de SVB, maar geeft gemeenten geen verplichting om hier gebruik van te maken.

Op verzoek van het lid Nijkerken-de Haan (VVD) is de inzet van particuliere onderzoeksbureaus en de acceptatie daarvan onder gemeenten besproken met VNG, alsook met UWV en de SVB. In deze gesprekken met de uitvoering is door de partijen beaamd dat de inzet van zowel het IBF als andere partijen naar Nederlands recht toegestaan is en dat gemeenten vrij zijn om te kiezen met welke partij zij in zee willen gaan. Daarbij is aandacht besteed aan risico's die verbonden kunnen zijn aan de keuze tussen de verschillende onderzoekspartijen. Een risico is dat de samenwerking van IBF en de SVB met de buitenlandse autoriteiten wordt bemoeilijkt.

Naar aanleiding van de gesprekken blijft het uitgangspunt dat het de bevoegdheid en verantwoordelijkheid van de gemeente is om een keuze te maken tussen IBF, de SVB of een particulier onderzoeksbureau. Dit laat onverlet dat bij de keuze tussen deze partijen de gemeente wel als relevante factor mee kan laten wegen hoe het individuele land aankijkt tegen de (wijze van) vermogensonderzoeken. In 2019 is mede daarom voor gemeenten de reeds bestaande handreiking geactualiseerd die beschrijft wat er nodig is om een onderzoek naar vermogen in het buitenland op te starten, maar ook hoe het onderzoek in de praktijk in verschillende landen vormgegeven wordt. Ieder land hecht er waarde aan te weten of en welke activiteiten een andere mogendheid op haar grondgebied verricht en of deze activiteiten plaatsvinden conform lokale wetgeving. Dat is niet anders voor wat betreft onderzoeken naar vermogen. Met een aantal landen zijn ook bilaterale afspraken gemaakt met betrekking tot de vermogensonderzoeken dan wel werkafspraken op welke wijze informatie opgevraagd kan worden. In landen waarmee Nederland afspraken heeft gemaakt, heeft het dus meerwaarde om de vermogensonderzoeken uit te laten voeren via de publieke instanties op een wijze, conform de afspraken, die zo min mogelijk weerstand oproept bij de betreffende landen.



### *Beëindiging inzet Fraudescorekaart*

Via deze weg informeren we uw Kamer dat op 28 augustus 2020 de beschikbaarstelling van de Fraudescorekaart (hierna FSK) door BKWI aan gemeenten is beëindigd. De FSK is in opdracht van gemeenten ontwikkeld door een extern bureau en BKWI stelde deze beschikbaar via de Suwinet-Inkijk applicatie. De FSK is een rekenmodel dat op basis van algemene kenmerken in combinatie met statistische gegevens over fraudegedrag het risico op fraude bij bijstandsaanvragen inschat. De ingevulde waarden voor ruim 20 variabelen worden vertaald in risicoscores. Voorbeelden van deze variabelen zijn beroep (bv. horeca, schildersbedrijf, kapper), woonsituatie (bv. eigenaar, inwonend bij ouders, woonwagen, dakloos, kraakpand), woonwijk (laag risico, neutraal risico, hoog risico) of opleiding (laag, midden, hoog). De totaalscore is een aanwijzing voor het frauderisico. Wanneer dit risico hoog is, kan een gemeente besluiten om tot nader onderzoek over te gaan.

In juni van dit jaar werd duidelijk dat de werking van het algoritme van de FSK en de motivering voor de gekozen variabelen niet is gedocumenteerd. Hierdoor voldoet de FSK onder andere niet aan het transparantiebeginsel van de AVG. Met inachtneming van het advies van de Functionaris gegevensbescherming hebben BKWI en de VNG daarom besloten om de FSK per 28 augustus jl. volledig te verwijderen uit de Suwinet-Inkijk applicatie.

Het stopzetten van de Fraudescorekaart heeft beperkte gevolgen voor de handhaving van fraude bij bijstandsaanvragen. Uit een analyse over de periode december 2019 tot en met juni 2020 blijkt dat 158 gemeenten gebruikmaakten van de FSK. 25 gemeenten hebben de FSK maandelijks gebruikt, maar bij een beperkt aantal casussen. De VNG geeft aan dat zij na beëindiging van de FSK slechts door drie gemeenten is benaderd over de mogelijkheden voor een alternatief van de FSK.

### *Huisbezoeken in de EU*

De SVB verricht voorlopig geen huisbezoeken meer in het buitenland. Overleg vanuit SZW en de SVB met Zwitserland, Polen en België over het verrichten van huisbezoeken in die landen, loopt nog altijd. Ook UWV zal voorlopig geen huisbezoeken meer verrichten in het buitenland in het kader van handhaving.

### *Tijdelijke opschorting levensbewijs*

De SVB heeft het proces *Onderzoek levensbewijs* dat sinds april jl. stillag, in de maand november weer opgestart. Om de achterstand in te lopen stuurt de SVB maandelijks de formulieren levensbewijs van de reguliere maand en van een achterstallige maand naar burgers. Na circa een half jaar is de achterstand naar verwachting weer ingehaald. De SVB heeft daarbij de mogelijkheid opgenomen om maatwerk te verlenen aan burgers die niet in staat zijn om het levensbewijs te laten ondertekenen door een buitenlandse autoriteit of door een niet functionerende post hun levensbewijs niet in kunnen sturen. Bijvoorbeeld door te bellen met de burger en door middel van een aantal controlevragen zijn 'in leven zijn' vast te stellen. Bij het verlenen van maatwerk zoekt de SVB naar een goed evenwicht tussen het bieden van financiële bestaanszekerheid voor burgers en het mitigeren van de handavingsrisico's.

De SVB wil in de loop van 2021 de Waldo app gaan implementeren. Deze biedt voor de AOW/Anw-gerechtigden woonachtig in het buitenland de mogelijkheid om langs de digitale weg het in leven zijn aan de SVB aan te tonen. Voor burgers die dit liever op de traditionele wijze (dus middels een papieren levensbewijs) willen blijven doen, blijft die mogelijkheid bestaan. Voorts zet de SVB in op de gegevensuitwisseling 'in

leven zijn' met hun belangrijkste buitenlandse partnerinstituten. In die situatie komt dan het levensbewijs (zowel op papier als digitaal) voor de burger te vervallen.

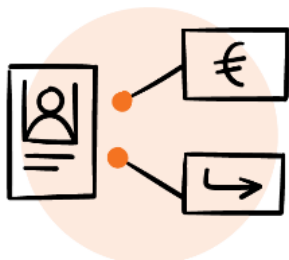
*Schuldig nalatig: uitwisseling stopgezet en analyse uitspraak CRvB*

De SVB heeft eind 2019 de vorige herstelactie Schuldig nalatig afgerond naar aanleiding van een uitspraak van de CRvB. Begin 2020 had de SVB net de uitwisseling met de Belastingdienst voorzichtig opgestart. Op 10 juli jl. heeft de Centrale Raad van Beroep (CRvB) echter uitspraak gedaan in een procedure over de schuldig nalatig (SN) verklaring van een premieplichtige. De CRvB heeft geoordeeld dat het schuldig nalatig verklaren voortaan geen betrekking meer kan hebben op het premiedeel dat via de loonheffing op de aanslag in mindering is gebracht. Het schuldig nalatig verklaren door de SVB is sinds begin september opgeschort.

Het schuldig nalatig verklaren kan leiden tot een korting op een toekomstige AOW-uitkering. Het opschorten van het proces van schuldig nalatig verklaren kan tot gevolg hebben dat (een beperkt aantal) ouderen komende periode al een AOW-uitkering gaat ontvangen, waarop eigenlijk een korting had moeten plaatsvinden. Deze korting zal achteraf, na aanpassing van de gegevensuitwisseling met de Belastingdienst, alsnog nog worden toegepast.

De uitspraak vergt vooral aanpassingen in de ICT bij de Belastingdienst ten behoeve van de bestandsuitwisseling naar de SVB. Op dit moment wordt onderzocht of en wanneer de ICT-toepassingen bij de Belastingdienst hiertoe kunnen worden aangepast zodat het proces weer kan worden opgestart. De SVB en Belastingdienst brengen hierover een uitvoeringstoets uit aan de minister. Naar aanleiding van deze uitspraak van de CRvB willen wij verkennen of het proces van schuldig nalatig verklaren vereenvoudigd kan worden voor de burger en de uitvoering.

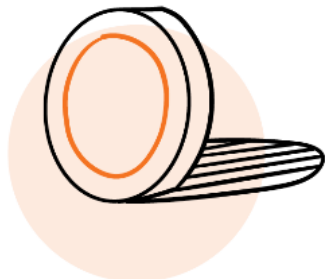
# 4. Kansen en risico's rondom gegevensuitwisseling



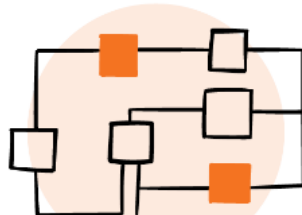
Modernisering stelsel gegevensuitwisseling werk en inkomen



SONAR



Ontwikkelingen samenloop van detentie en uitkering



Voortgang maatregelen loonaangifteketen



Overige kansen en risico's gegevensuitwisseling

## 4 Kansen en risico's rondom gegevensuitwisseling

### 4.1 Modernisering van het stelsel van gegevensuitwisseling werk en inkomen

In de afgelopen jaren heeft de digitalisering van het stelsel werk en inkomen, en als onderdeel daarvan de gegevensuitwisseling, een grote vlucht genomen. Deze ontwikkeling was aanleiding om een visie op de toekomst van de gegevensuitwisseling in het werk en inkomen domein te ontwikkelen. Vervolgens is gestart met het programma Toekomst Gegevensuitwisseling Werk en Inkomen om deze visie in de praktijk te brengen.<sup>37</sup>

Het doel van het programma is het realiseren van een stelsel van gegevensuitwisseling dat burgerregie faciliteert. Dit komt tot uitdrukking in stelselwetgeving, stelselkaders, besturingsstructuur en stelselservices (ICT). Dit geheel moet uiteindelijk uitgroeien naar een fundament voor diensten door publieke en private dienstverleners. Het programma past principes zoals privacy by design toe en beproeft nieuwe technologieën. Om te leren wat in de praktijk werkt en wat dit betekent voor het vormgeven van het stelsel, doet het programma een aantal pilots met burgers, bijvoorbeeld het bieden van inzicht aan burgers van de inkomensconsequenties bij het aanvaarden van (tijdelijk) werk vanuit de bijstand. De veronderstelling hierbij is dat het wegnemen van onzekerheid over de inkomensconsequenties het aanvaarden van (tijdelijk) werk bevordert. Het programma wordt uitgevoerd door het Ministerie van SZW, UWV, SVB, VNG, het Inlichtingenbureau (IB) en UWV/BKWI tezamen met pilotpartners zoals de gemeentes Enschede, Amsterdam, Rotterdam en Groningen.

De belangrijkste punten:

- *Het versterken van de positie van burger*  
Het stelsel faciliteert dienstverlening waarmee burgers beter worden toegerust om zelfstandig, met behulp van gegevens over henzelf en over hun persoonlijke levenssituatie, verantwoordelijkheid te nemen voor (belangrijke) keuzes waar zij voor staan. Niet iedereen is in staat om regie te voeren over zijn situatie en gegevens. Burgers die dat willen, krijgen hulp van professionals waar en wanneer dat nodig is.
- *Naast publieke partijen, diensten en gegevens ook private partijen, diensten en gegevens faciliteren*  
Bij het denken vanuit het burgerperspectief past ook het denken in een publiek-privaat speelveld. In het programma worden keuzes gemaakt om de noodzakelijke wettelijke, organisatorische en technische randvoorwaarden in te vullen om samenhangende publieke en private diensten en gegevensuitwisselingen te faciliteren. Denk hierbij aan het door de burger op digitale wijze gebruiken van in publieke of private registraties opgeslagen gegevens.

Afgelopen juni is gestart met fase 4 'Realiseren en funderen' waarbij de maatschappelijke waarde van het stelsel via het opstellen van een maatschappelijke kosten-batenanalyse in beeld wordt gebracht. Via het pilot portfolio wordt deze waarde onderbouwd. Het programma draagt bij aan de Handelingsperspectieven van het traject Werk aan Uitvoering (WAU) en BMH-13: Een betere overheid voor burgers en bedrijven en vindt in afstemming plaats met het programma Regie op Gegevens van het Ministerie van BZK.

<sup>37</sup> Kamerstukken II 2018/2019, 26648, nr. 609

## 4.2 SONAR

SONAR is een centrale applicatie van het UWV Werkbedrijf. In SONAR worden werkzoekenden geregistreerd. Het systeem is de basis voor arbeidsbemiddeling aan de WW- en de AG-populatie. Zowel UWV als diverse gemeenten hebben toegang tot dit systeem. Naar aanleiding van een externe privacy audit op SONAR is in een Kamerbrief<sup>38</sup> van 5 oktober 2020 uiteengezet wat de tekortkomingen zijn op het gebied van informatiebeveiliging en privacy (IB&P) voor SONAR. In deze brief is ook vermeld welke maatregelen UWV neemt om de tekortkomingen op te lossen. UWV treft via het project SONAR IB&P verschillende korte en middellange termijn maatregelen binnen het huidige systeem. Op de lange termijn wordt SONAR vervangen. Deze vervanging verloopt in fasen en is noodzakelijk, omdat naast de tekortkomingen op het gebied van IB&P, het systeem ook verouderd is en functionele beperkingen kent. De in kaart gebrachte tekortkomingen op het gebied van IB&P kunnen niet allemaal verholpen worden via de korte en middellange termijn maatregelen. Sommige risico's zullen pas verholpen zijn wanneer het systeem volledig is vervangen en dat zal niet voor 2025 zijn. In de voornoemde Kamerbrief is aangegeven dat de Tweede Kamer via de Stand van de uitvoering nader wordt geïnformeerd over de verscheidene maatregelen en de restrisico's. Om de hierna uitgewerkte maatregelen en risico's binnen de volledige context te kunnen plaatsen, zullen wij de vier deelrapporten vertrouwelijk bij uw Kamer ter inzage leggen conform de Regeling vertrouwelijke stukken.

Tot slot melden wij hier voor de volledigheid dat UWV op 18 oktober 2020 een WOB-verzoek heeft ontvangen waarbij één van de deelrapporten van de audit op SONAR is opgevraagd. Dit betreft het deelrapport met de titel 'Privacy'. UWV heeft op 11 december op het WOB-verzoek beslist en de uitkomst is te vinden op de website van UWV.

### *De kortetermijnmaatregelen rondom SONAR: uiterlijk maart 2021 afgerond*

Op de korte termijn zijn er al maatregelen opgestart. Deze maatregelen zijn benoemd in de eerdergenoemde brief. De reset van de wachtwoorden is november 2020 afgerond. De andere kortetermijnmaatregelen, namelijk het systeem van logging en monitoring invoeren, het opschonen van het systeem door persoonsgegevens te verwijderen waarvoor de bewaartermijnen verstreken zijn, en maatregelen ter bevordering van het internaliseren van het privacybelang bij medewerkers, worden in maart 2021 afgerond.

### *De middellangetermijnmaatregelen rondom SONAR: uiterlijk eind 2022 afgerond*

Op de middellange termijn vormt een belangrijke maatregel het aanscherpen en beter documenteren van autorisaties in SONAR. Het doel van deze maatregel is om de autorisaties zodanig in te richten dat een gebruiker alleen die gegevens kan inzien die nodig zijn voor de uitvoering van diens wettelijke taken. Om dit te bereiken wordt eerst de documentatie met betrekking tot de huidige autorisaties geactualiseerd en compleet gemaakt. Deze actie wordt in het eerste kwartaal van 2021 afgerond. Per huidige autorisatie wordt volledig gedocumenteerd welke gegevens noodzakelijk zijn voor welke functies en welke aanpassingen nodig zijn ten opzichte van de huidige autorisaties. Vervolgens worden de nieuwe, meer fijnmazige autorisaties duidelijk belegd bij alle relevante organisatieonderdelen, zodat helder is wie binnen de organisatie verantwoordelijk is voor welke autorisaties. Tenslotte wordt dit autorisatiemodel geïmplementeerd en worden de autorisaties technisch doorgevoerd. De implementatie is eind 2022 gereed. Een hieraan gerelateerde middellangetermijnmaatregel maakt het technisch mogelijk om

<sup>38</sup> Kamerstukken II 2020/2021, 26643, nr. 714

gebruikers alleen toegang te geven tot gegevens van burgers in de eigen regio, voor zover die gebruikers niet belast zijn met landelijke arbeidsbemiddeling en/of landelijke toegang niet noodzakelijk is voor de uitvoering van wettelijke taken.

Een andere belangrijke middellangetermijnmaatregel betreft het verbeteren van het risicomanagementproces omtrent de borging van IB&P-aspecten binnen SONAR. Deze maatregel adresseert de bevinding dat informatiebeveiligingsmaatregelen niet volledig en/of niet correct worden geïmplementeerd en dat er onvoldoende periodieke controles plaatsvinden op de correcte implementatie en uitvoering van maatregelen. Het doel van het verbeteren van het risicomanagementproces is om de volwassenheid van dit proces te verhogen, zodat risico's op het gebied van IB&P tijdig worden gesignaleerd, hier actie op kan worden ondernomen en er periodieke controles plaatsvinden. Hiertoe zal in het eerste kwartaal van 2021 een Plan-Do-Check-Act (PDCA) cyclus worden opgezet specifiek gericht op IB&P, waardoor op meer gestructureerde wijze maatregelen kunnen worden getroffen, de controle en evaluatie meer systematisch plaats kan vinden en beter kan worden bijgestuurd. Daarna zal dit proces verder worden ondersteund door de implementatie van technische tooling, waarmee bijvoorbeeld IB&P-functionarissen nog beter kunnen monitoren en controleren of getroffen maatregelen naar behoren werken. Deze maatregelen dragen er tevens aan bij dat de benodigde organisatorische verbeteringen op een gestructureerde wijze doorgevoerd worden, zoals het prominent en regulier behandelen van IB&P-risico's in management-overleggen en het monitoren van en daadwerkelijk gevolg geven aan afspraken hierover.

#### *Restrisico's rondom SONAR*

Door de functionele en technische beperkingen van SONAR, kunnen niet alle in kaart gebrachte tekortkomingen op het gebied van IB&P worden verholpen in SONAR. Onder andere om deze reden wordt het systeem op de lange termijn vervangen. Er zullen tot die tijd dus restrisico's overblijven. De belangrijkste risico's die in ieder geval niet volledig kunnen worden gemitigeerd binnen het huidige systeem, worden hier benoemd.

Er zijn beperkte technische mogelijkheden om gegevens van inactieve burgers (tijdelijk) te 'maskeren' of verbergen. Het gaat hier om gegevens van inactieve burgers die nog niet verwijderd mogen worden in verband met de wettelijke bewaartermijn van 5 jaar. Dit restrisico betekent dat deze gegevens nog toegankelijk zijn voor geautoriseerde gebruikers van SONAR, terwijl deze gegevens niet noodzakelijk zijn voor de uitvoering van wettelijke taken. De implementatie van het meer fijnmazige autorisatiemodel lost dit probleem niet geheel op. Via de verbeterde logging en monitoring is het wel mogelijk om onrechtmatig gebruik van SONAR te signaleren, te monitoren en indien nodig te sanctioneren.

De zogenaamde exportfunctionaliteit van SONAR wordt sterk ingeperkt, maar deze functie blijft vanwege technische beperkingen desondanks beschikbaar voor een deel van de gebruikers van het systeem die dit niet direct nodig hebben voor de uitvoering van hun taken. Het betreft een noodzakelijke functie. Met de exportfunctionaliteit kunnen gegevens die in SONAR geregistreerd staan, geëxporteerd worden uit het systeem. De gegevens kunnen dan verder gebruikt worden in andere ICT-systemen. De exportfunctionaliteit is bijvoorbeeld nodig voor het opbouwen van dossiers van burgers, bijvoorbeeld ten behoeve van processen m.b.t. bezwaar & beroep. Ook wordt de exportfunctionaliteit gebruikt bij het beheer van het systeem. Middels bewustwordingscampagnes en trainingen worden medewerkers gewezen op de risico's bij het gebruik van de exportfunctie en de noodzaak om hier zorgvuldig mee om te gaan.

De maatregelen op het gebied van bewustwording, maar ook de verbeterde logging en monitoring, maken het mogelijk om bewust en verantwoord om te gaan met een aantal van de genoemde risico's. Echter, de logging en monitoring kent zelf ook technische beperkingen. Het is bijvoorbeeld niet mogelijk om op basis van gedragspatronen automatisch afwijkingen te signaleren. Het blijft noodzakelijk om hier handmatig toezicht op te houden. De verbeterde logging en monitoring ondersteunt dit wel door geautomatiseerde signalen te genereren wanneer een onrechtmatige gegevensverwerking heeft plaatsgevonden en door wie.

#### *Doorkijk naar de lange termijn rondom SONAR*

Zoals in de Kamerbrief van 5 oktober jl. vermeld, blijven er ook na het treffen van voornoemde maatregelen restrisico's over. Dit is onvermijdelijk, gezien de technische beperkingen in SONAR. De restrisico's zijn pas verholpen, wanneer het systeem is uitgefaseerd en vervangen. Momenteel worden al stappen gezet ter voorbereiding van het uitfaseren en vervangen van SONAR. Zo wordt er gedurende 2020 en 2021 gewerkt aan de analyse en het ontwerp van nieuwe ICT-componenten volgens de principes van privacy-by-design. Wij informeren uw Kamer in de volgende Stand van de uitvoering en in het Informatieplan UWV over de voortgang van alle maatregelen.

### **4.3 Samenloop van detentie en uitkering**

Zoals in juni 2019<sup>39</sup> aan uw Kamer gemeld is, kwam bij UWV aan het licht dat het proces van het vergelijken van de gegevens van DJI met de WW en de Ziektewet respectievelijk twee en vier jaar niet goed gefunctioneerd heeft waardoor er ten onrechte uitkeringen zijn verstrekt aan gedetineerden. Naar aanleiding van deze constatering zijn er diverse verbetermaatregelen en herstelacties in gang gezet. De coronacrisis heeft grote gevolgen gehad voor de uitvoering, vanwege de enorme toename van de WW- en ZW-aanvragen. Hierdoor was UWV genoodzaakt om de herstelacties voor de WW en de ZW tijdelijk op te schorten. Daarnaast zijn stafmedewerkers, die betrokken waren bij de taskforce detentie, ingezet op urgente dossiers zoals de NOW en TOFA regelingen.

#### *Terugvorderingen gedetineerden*

Zoals hiervoor gemeld zijn op 16 maart 2020 de herstelacties voor de WW en ZW tijdelijk stilgezet vanwege de coronacrisis. De AW-herstelactie is volledig afgerond. Dit geldt inmiddels ook voor de ZW herstelactie, die in juni 2020 afgerond is. De hervatting van de herstelactie voor de WW is voorbereid en is eind oktober 2020 van start gegaan. Het betreft dan nog ruim 350 gevallen die beoordeeld en waar nodig herzien en teruggevorderd moeten worden. Deze herstelactie wordt nog in 2020 afgerond. In onderstaande tabel vindt u de stand van zaken rondom de terugvorderingen (peildatum 15 november).

Wet	Aantal gevallen	Aantal afgehandeld	Herzien	Totaal bedrag	Gemiddeld bedrag
AW	680	680	296	€ 1,5 miljoen	€ 5.000
ZW	272	272	205	€ 456.000	€ 2.200
WW	689	278	194	€ 157.000	€ 800

De genoemde bedragen zijn de terugvorderingsbedragen, wat hiervan daadwerkelijk geïnd wordt, is pas na langere tijd zichtbaar.

<sup>39</sup> Kamerstukken II 2018/2019, 17050, nr. 579

#### *Terugvorderingen voortvluchtigen*

Uit onderzoek van UWV naar aanleiding van berichten van het CJIB is gebleken dat er in 94 gevallen een uitkering van UWV is ontvangen tijdens de periode van voortvluchtigheid. Dit zijn mensen van wie de taakstraf is omgezet naar een detentie, die niet is ondergaan. Op verzoek van SZW heeft UWV alle 94 gevallen onderzocht op de mogelijkheid om terug te vorderen. Na een onderzoek naar politiegegevens is UWV tot de conclusie gekomen dat de uitkeringen bij de 94 gevallen om juridische en uitvoeringstechnische redenen niet terug te vorderen zijn. Deels omdat er onvoldoende zekerheid is dat betrokkenen op de hoogte zijn gesteld van het omzetten van hun taakstraf in detentie. Dit is een juridische voorwaarde om een terugvordering in te zetten.

#### *Korte termijnoplossingen*

De in de vorige Stand van de uitvoering beschreven korte termijnoplossingen (verbetering procesinrichting voor verwerking detentiemeldingen en herhaaldelijke vergelijking detentiemeldingen en lopende uitkeringen) worden onverkort uitgevoerd. Daarnaast is gekeken hoe de processen rondom monitoring geoptimaliseerd kan worden.

#### Optimalisering van processen rondom monitoring

Naar verwachting zal UWV eind 2020 de inrichting van de vierkantsvergelijking hebben afgerond. Met deze vergelijking is de afhandeling van een bij UWV binnengekomen detentiemelding nog beter te volgen. De vierkantsvergelijking betreft een proces waarin gecontroleerd wordt of de binnengekomen detentiesignalen die gematcht zijn met een lopende uitkering binnen de uitvoering van UWV goed zijn verwerkt. De vergelijking vangt dus aan op het moment dat detentiemeldingen van DJI 'positief' gematcht zijn met een uitkering verstrekt door UWV.

#### *Structurele oplossingen*

##### Het onderzoeken en realiseren van een toekomstbestendige oplossing

Met het onderzoek naar het interne proces en de daarvoor benodigde systemen is er een start gemaakt met een structurele oplossing voor samenloop van uitkeringen en detentie. Een deel van de oplossing ligt in het vervangen van het verouderde GVI systeem. Een ander deel in het verbeteren van de aanlevering van alle gegevens door DJI/Justid. De beschikbare tijd van UWV is op dit moment als gevolg van de coronacrisis beperkt waardoor de realisatie vertraging ondervindt. In de volgende Stand van de uitvoering zal uw Kamer nader worden geïnformeerd over de voortgang en planning van deze oplossingen.

#### **4.4 Voortgang maatregelen loonaangifteketen**

In de vorige Stand van de uitvoering<sup>40</sup> informeerden wij u over mogelijke maatregelen die door de partners in de loonaangifteketen zijn geïnventariseerd om misbruikrisico's te onderkennen en te beperken. Deze inventarisatie vond plaats naar aanleiding van het rapport van de commissie Loonaangifteketen<sup>41</sup>. In haar rapport adviseerde de commissie om fraudebestrijding en -preventie verder te ontwikkelen om zodoende meer evenwicht te brengen in de balans tussen dienstverlening, handhaving en efficiëntie in de Loonaangifteketen. Tevens informeerden wij u kort over de verschillende perspectieven en belangen van het UWV en de Belastingdienst op het gebied van handhaving en de samenwerking in het algemeen binnen de loonaangifteketen.

<sup>40</sup> Kamerstukken II 2019/2020, 26448, nr. 634

<sup>41</sup> Kamerstukken II 2019/2020, 26448, nr. 630



Ten aanzien van de maatregelen *ter bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik, gegevenskwaliteit en misbruikrisico's en specifieke actielijnen van het UWV* wordt door de betrokken organisaties en samen met de Staatssecretaris van Financiën (Fiscaliteit en Belastingdienst) bezien welke onderdelen van de maatregelen daarvan kansrijk zijn. Dit proces is werkenderwijs in gang gezet en hieronder geven wij de stand van zaken weer met betrekking tot deze maatregelen. Wij geven u alvast mee dat de uitwerking van de mogelijke maatregelen tevens een toets op maakbaarheid, haalbaarheid en mogelijk inpassing in planningen en portfolio noodzaakt voordat definitieve politiek-bestuurlijke besluitvorming plaatsvindt.

Ter bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik is het Analyseteam Gegevenskwaliteit LAK, onder verantwoordelijkheid van de keteneigenaren UWV en de Belastingdienst, gestart met de verkenning om misbruikrisico te detecteren die gerelateerd zijn aan de gegevens in de loonaangifte. Het gaat om risico's met betrekking tot correctieberichten met terugwerkende kracht, gefingeerde dienstverbanden en nul-aangiften. De eerste stap is inmiddels gezet. Dit betreft een beschrijving van situaties waarin met behulp van oneigenlijk aanlever- en correctiegedrag, manipulaties op gegevens in de polisadministratie uitgevoerd worden die kunnen leiden tot onterechte vaststellingen van uitkeringen en teruggaven. De volgende stappen richten zich op het oneigenlijke aangifte- en correctiegedrag van inhoudingsplichtigen en of dit herkenbaar aangetroffen wordt in de polisadministratie. Wij verwachten u volgend jaar de bevindingen van de verkenning te kunnen melden.

Met betrekking tot *gegevenskwaliteit en misbruikrisico's* is onder regie van het Afnemersoverleg een werkgroep ingesteld die zich richt op het in beeld brengen van de aard van fraude- en misbruikrisico's. Het Ketenbureau beziet daarnaast welke verbeteringen er mogelijk zijn om fouten in de aanlevering te verminderen door middel van een BSN-verificatiepunt. Om dit te bewerkstelligen is besloten om samen met de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RIVG) een onderzoek uit te voeren naar een mogelijkheid om inhoudingsplichtigen aan te sluiten op het BSN-nummerregister. Hiertoe is een overleg tussen de ministeries van BZK, Financiën en het Ketenbureau in voorbereiding. De acties ten aanzien van het versneld digitaal terugkoppelen zijn ingepland voor 2022.

Ook is voortgang te melden over de *specifieke actielijnen van UWV*. Het gaat hier om het doorvoeren van een risicoassessment, positioneren van het strategisch frauderisicomanagement en juist weergeven van het beëindigen van het dienstverband.

- Inmiddels voert UWV op een cyclische manier een jaarlijks risicoassessment uit op de loonaangifteketen. Naar aanleiding van onderzoek naar handhavingsrisico's zijn niet acceptabele risico's geïnventariseerd en gewogen, en hierop worden maatregelen getroffen. Deze maatregelen worden gemonitord en de kennis die wordt opgedaan in nieuwe onderzoeken voedt op zijn beurt het volgende risicoassessment.
- UWV heeft besloten om, gezien de onlosmakelijke samenhang tussen frauderisico's en de uitvoeringsprocessen, het frauderisicomanagement op te nemen in de managementcontracten tussen de Raad van Bestuur en de divisiedirecteuren. Op deze manier worden ingrepen in de informatievoorziening die samenhangen met frauderisicomanagement in het UWV Informatieplan opgenomen.
- Ten aanzien van het invullen van de code 'reden beëindigen van het dienstverband' door werkgevers zijn geen nadere acties nodig. Onderzoek binnen de loonaangifteketen wijst uit dat het aantal gemaakte fouten beperkt is

en verder terugloopt. Het bestaande terugkoppelproces lijkt toereikend en zal regulier worden gemonitord. Wel volgt er nader onderzoek naar het veelvuldig gebruik door werkgevers in bepaalde sectoren van een tweetal codes voor het beëindigen van het dienstverband.

#### **4.5 Overige kansen en risico's gegevensuitwisseling**

##### *Data-initiatief*

De SVB is bezig de dienstverlening te verbeteren. Een van de speerpunten is een meer datagedreven uitvoering om zo efficiënter te werken maar ook om beter aan te sluiten bij de behoeftes van burgers. Dit vraagt om een goede datakwaliteit en datatoegankelijkheid. Daarom zet de SVB de komende jaren sterk in op het verbeteren van de datakwaliteit en de datahuishouding. De SVB zal ook met vernieuwde technieken en hedendaagse mogelijkheden de bestaande databestanden doorlichten om tot verbeterde datakwaliteit te komen. Dit kan betekenen dat er onregelmatigheden in data worden aangetroffen die in het verleden met de toen gebruikelijke techniek geleid hebben tot onrechtmatigheden voor burgers. De SVB zal hier vooral vanuit het perspectief van de burger zo verantwoord mogelijk mee omgaan door te werken vanuit de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, zoals het vertrouwensbeginsel. In samenwerking met SZW wordt een visie en aanpak opgesteld, waarbij het vraagstuk wordt gezien vanuit juridisch-, burger- en uitvoeringsperspectief.

##### *Datalekken*

In de periode 1 januari tot en met 31 augustus 2020 hebben er bij UWV en de SVB respectievelijk 636 en 300 datalekken plaatsgevonden. Het betrof in vrijwel alle gevallen datalekken waarin het om de persoonsgegevens van één persoon ging, bijvoorbeeld een verkeerd geadresseerde brief. Elk datalek is er een teveel van wege de impact op betrokkenen. Hoewel datalekken nooit helemaal uit te sluiten zijn, is het handelen er bij beide organisaties vanzelfsprekend op gericht om datalekken te voorkomen. Alle datalekken zijn gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).

Tenslotte is in de vorige Stand van de uitvoering<sup>42</sup> melding gemaakt van een impactvol datalek bij UWV aangaande de gegevenslevering aan twee verzekeraars in het kader van de aanvulling op de ziektebewaking. Ten tijde van de vorige Stand van de uitvoering, juni 2020, werd dit incident nog nader onderzocht. Uit nader onderzoek is gebleken dat er geen hoog risico heeft bestaan voor betrokkenen. Het is niet waarschijnlijk dat het datalek heeft geleid tot een risico voor de rechten en vrijheden van betrokkenen. Op basis van contractuele afspraken met de verzekeringsmaatschappijen en geldende zorgplicht is ervoor gezorgd dat de gegevens die niet nodig waren voor de betreffende taken zijn verwijderd.

##### *Gegevensuitwisseling tussen de SVB en DUO over deeltijdstudenten*

In de vorige Stand van de uitvoering<sup>43</sup> is naar voren gekomen dat de SVB op basis van gegevensuitwisseling met DUO ook deeltijdstudenten niet aanmerkt als kostendelers in het kader van de AIO en Anw, terwijl het naar de letter van de wet alleen om voltijdstudenten zou moeten gaan. Toegezegd is om in deze rapportage in te gaan op het aantal gevallen waarom het hier gaat. Gebleken is dat het voor de SVB om een in aantallen beperkte omvang gaat (ongeveer 65 deeltijdstudenten in peiljaar 2019), dat hierbij geen personen benadeeld worden en dat het om gegevensstromen gaat die ook voor gemeenten relevant zijn en die niet eenvoudig voor specifiek de SVB kunnen worden aangepast. Deze context maakt dat eventuele maatregelen in de huidige coronacrisis nu niet urgent zijn.

<sup>42</sup> Kamerstukken II 2019/2020, 26448, nr. 634

<sup>43</sup> Kamerstukken II 2019/2020, 26448, nr. 634



*Gegevensuitwisseling met ketenpartners over Caribische studenten*

Studenten uit het Caribisch deel van het Koninkrijk zijn in beginsel uitgesloten voor de Nederlandse volksverzekeringen en hebben daarmee noch de verplichting noch het recht om een Zvw-zorgverzekering in Nederland af te sluiten. Het gegeven dat men in het bezit is van de Nederlandse nationaliteit en ingeschreven is in de Basisregistratie Personen (BRP) wekt bij deze specifieke groep studenten de indruk dat zij recht hebben op een Nederlandse zorgverzekering. Desondanks is dit alleen zo wanneer zij naast hun studie ook (regulier) werk verrichten. Deze verwarring zorgt ervoor, dat deze specifieke groep studenten vaak onterecht een Nederlandse zorgverzekering afsluit en/of onterecht een zorgtoeslag aanvraagt bij de Belastingdienst. De SVB werkt actief samen met andere partijen zoals Nuffic, universiteiten, CAK en het Arubahuis om de voorlichting aan Caribische en buitenlandse studenten hieromtrent te verbeteren. Om onterecht verzekerden tijdig te signaleren, gaat de SVB in opdracht van VWS in 2021 automatische gegevens uitwisselen met zorgverzekeraars (project TOVER).

Daarnaast is het bij de SVB niet in alle gevallen bekend of het gaat om een student, die niet werkzaam is en afkomstig is uit het Caribisch deel van het Koninkrijk. Hierdoor worden in sommige gevallen deze studenten niet automatisch herkend in de Basisadministratie verzekerden (BAV) als zijde niet volksverzekerd. Dit kan er uiteindelijk toe leiden, dat er een boete wordt opgelegd door het CAK. Deze boetes zullen worden ingetrokken wanneer de student een aanvraag doet bij de SVB voor een onderzoek van de verzekeringsplicht Wet langdurige zorg (WLZ) en als uit dat onderzoek blijkt dat zij niet verzekerd zijn voor de volksverzekering. Om te voorkomen dat deze groep studenten zelf in actie moet komen, is de SVB in gesprek met DUO om te kijken of door middel van het verbeteren van de gegevensuitwisseling deze specifieke groep eerder kan worden herkend.

*Personen werkzaam bij een ambassade, consulaat of intergouvernementele organisatie*

Inmiddels is bij de SVB het onderzoek naar personen werkzaam bij een ambassade, consulaat of intergouvernementele organisatie waarbij twijfel bestaat over het recht op kinderbijslag of over de verzekeringsstatus, afgerond. In de uitvoering is het reguliere werkproces hersteld. Het Ministerie van Buitenlandse zaken (BZ) heeft de SVB hiertoe eerder een bestand geleverd met personen werkzaam bij een ambassade, consulaat of intergouvernementele organisaties en de personen behorende tot hun huishouding die mogelijk niet verplicht verzekerd zijn voor de volksverzekeringen in Nederland, als gevolg van bepalingen in internationale verdragen. Van alle onterechte toekenningen is de verzekering aangepast. Onterecht verstrekte uitkeringen worden in alle gevallen teruggevorderd.

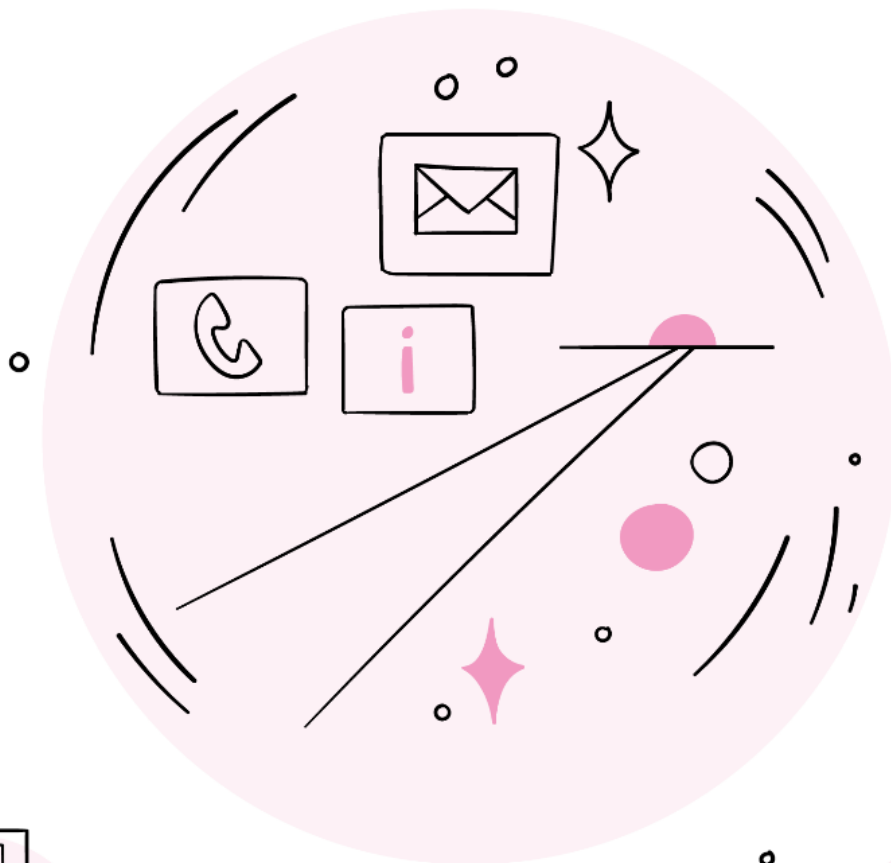
# 5. Waarborgen voor dienstverlening in de toekomst



Van Werk aan Uitvoering naar  
Werkagenda voor de uitvoering



Jaarplannen 2021  
UWV en SVB



Opvolging evaluatie  
sturing en toezicht



ICT-ontwikkelingen, UWV  
Informatieplan en SVB  
IV-strategie



Ontwikkelingen  
uit Europa

## 5 Waarborgen voor dienstverlening in de toekomst

### 5.1 Werk aan uitvoering

Via brieven die in november 2019, februari en september 2020 jongstleden zijn verzonden is uw Kamer geïnformeerd over de activiteiten die het kabinet onderneemt om de uitvoering te verbeteren. Via een Ministeriële Commissie Uitvoering (MCU) en een daarbij behorende 'Werkagenda voor de uitvoering' levert het kabinet een bijdrage om de uitdagingen waar de overheid zich voor gesteld ziet het hoofd te bieden. In dit hoofdstuk informeren wij u over de onderzoeken en activiteiten die plaatsvinden om de toekomstbestendigheid, wendbaarheid en dienstverlening van de uitvoering te versterken.

#### *Van Werk aan Uitvoering naar Werkagenda voor de uitvoering*

Het traject Werk aan Uitvoering bestaat uit twee fasen. Het resultaat van fase 1 is op 14 februari jl. aan uw Kamer aangeboden<sup>44</sup>. In fase 1 is de huidige situatie en ervaren problematiek bij de Belastingdienst, UWV, SVB en DUO in kaart gebracht. In fase 2 zijn concrete handelingsperspectieven met voorstellen voor verbetering van de dienstverlening en een wendbaarder en toekomstbestendiger uitvoering met daarbij oplossingsstappen om dat te realiseren. Op 11 september 2020 is het rapport Werk aan Uitvoering fase 2 naar uw Kamer toegezonden<sup>45</sup>.

In Werk aan Uitvoering zijn zes handelingsperspectieven geformuleerd. De handelingsperspectieven dragen bij aan een meer toekomstbestendige en wendbare uitvoering die burgers en bedrijven zo optimaal mogelijk kunnen bedienen. Deze handelingsperspectieven vormen een stip op de horizon voor de komende tien jaar met acties die op korte termijn al in gang gezet kunnen worden.

Op basis van Werk aan Uitvoering fase 1 en 2 kan worden geconcludeerd dat er structurele verbeteringen nodig zijn. Het realiseren van de voorgestelde handelingsperspectieven vergt een meerjarige gezamenlijke inspanning van uitvoeringsorganisaties, ministeries, kabinet, gemeenten én parlement. We moeten daarmee samen aan de slag. Vooruitlopend op het traject Werk aan Uitvoering heeft dit kabinet al structureel extra geïnvesteerd in de uitvoering bij UWV en de SVB. De nadere uitwerking van de geboden handelingsperspectieven en acties in Werk aan Uitvoering vindt plaats door te komen tot een Werkagenda voor de uitvoering onder opdrachtgeverschap van de Ministeriële Commissie Uitvoering. Daarnaast wordt middels een onderzoek getracht om de financiële consequenties van deze handelingsperspectieven voor de vier betreffende uitvoeringsorganisaties in beeld te krijgen. We streven ernaar om deze uitwerkingen voor de kabinetsformatie af te ronden, zodat het volgende kabinet extra stappen en de eventueel daarvoor benodigde financiële middelen kan afstemmen.

#### *Toekomstverkenning en internationale vergelijking uitvoering werk en inkomen*

Momenteel laten wij een toekomstverkenning naar de uitvoering van werk en inkomen en een internationale vergelijking naar de uitvoering van werk en inkomen uitvoeren. Wij verwachten de resultaten van beide onderzoeken in het voorjaar van 2021 aan uw Kamer aan te bieden. De inzichten uit deze twee onderzoeken worden meegenomen bij de kabinetsreactie van de beleidsdoorlichting artikel 11 Uitvoering en evaluatie Wet SUWI. Deze wordt uiterlijk eind 2021 aan uw Kamer verstuurd.

<sup>44</sup> Kamerstukken II 2019/2020, 31490, nr. 271

<sup>45</sup> Kamerstukken II 2019/2020, 31490, nr. 284

Zoals toegezegd in de Kamerbrief van 7 maart 2019<sup>46</sup> zijn andere delen van de Evaluatie Wet SUWI over sturing en toezicht eerder al uitgevoerd en afgelopen juni met de Stand van de uitvoering met uw Kamer gedeeld. In paragraaf 5.3 geven wij aan tot welke vervolgacties deze al hebben geleid.

#### *Maatwerk in dienstverlening*

Het kabinet heeft in de kabinetsreactie *Regels en ruimte – Verkenning Maatwerk in dienstverlening en discretionaire ruimte* zich ten doel gesteld een betere dienstverlening aan burgers te realiseren door het leveren van meer maatwerk dat is afgestemd op de individuele situatie van de burger. Dit voornemen wordt overgenomen in de Werkagenda voor de uitvoering. De SVB besteedt al langere tijd aandacht aan de bedoeling van wet- en regelgeving. In aanvulling daarop zijn wij afgelopen jaar samen met UWV en de SVB gestart met een maatwerk aanpak en de oprichting van maatwerkplaatsen. Beide organisaties zetten hiermee in op het verbeteren van de dienstverlening vanuit de menselijke maat met één organiseermodel voor maatwerk. De maatwerkplaatsen zijn bedoeld om snel oplossend te kunnen handelen wanneer een burger of organisatie in bestaande dienstverlening klem raakt. In complexe zaken wordt dan gericht op wat wél kan. De regelgeving binnen het sociaal domein wordt nagelopen op een eventueel gebrek aan discretionaire ruimte. Daar waar te weinig ruimte is voor de uitvoering om conform de bedoeling van het beleid te handelen, ook in relatie tot capaciteit en toerusting van medewerkers, gaat SZW oplossingsgericht in gesprek met UWV en SVB. Daarbij wordt bestaand onderzoek over maatwerk betrokken.

Om gezamenlijk leren en verbeteren te organiseren sluiten deze maatwerkplaatsen aan op de Rijksbrede maatwerkplaats, waar initiatieven en werkwijzen rondom maatwerk samen komen, zodat de kennis en oplossingsrichtingen gedeeld kunnen worden. Vanuit het lerende principe worden hier de belemmerende en bevorderende elementen binnen wet- en regelgeving, uitvoering en sturing geanalyseerd. Daarnaast wordt met de inzet van maatwerkplaatsen een cultuur van veiligheid en leren gestimuleerd om ruimte te geven voor het delen van dilemma's en zodoende burgers adequaat te kunnen bedienen. UWV en SVB kunnen waar nodig gebruik maken van het Landelijke Escalatie Team.

#### *Knelpunten in wet- en regelgeving*

UWV en de SVB ondervinden bij de uitvoering soms hinder van wet- en regelgeving. Medewerkers van UWV en de SVB ervaren in de praktijk soms dilemma's die samenhangen met hoe regelgeving uitpakt voor burgers. Dit kan voortkomen uit het feit dat ondanks geschetste risico's in uitvoeringstoetsen toch voor invoering besloten wordt of door verandering van context waardoor de wet- en regelgeving in de praktijk gaat knellen. We zijn al langer met de uitvoering in gesprek over waar wet- en regelgeving knelt. We zijn voornemens om uw Kamer vanaf 2021 meer systematisch via de Stand van de uitvoering mee te nemen in dilemma's die spelen bij deze knelpunten. Voorbeelden van knelpunten waarover wij reeds in gesprek zijn met UWV en de SVB of die in 2021 onderwerp van gesprek zullen worden, zijn:

- UWV ervaart knelpunten in wet- en regelgeving onder meer bij het toepassen van maatwerk bij handhaving, bij terugvordering van te veel betaalde uitkeringen, bij de wettelijke schorsingsmogelijkheden in het geval van een onbereikbare burger voor controles en bij de sollicitatieplicht in de WW.
- De SVB ervaart knelpunten in wet- en regelgeving bij de leefvormdefinitie in de AOW, bij de kindregelingen en ten aanzien van gegevensuitwisseling. In

---

<sup>46</sup> Kamerstukken II 2019/2020, 26448, nr. 610

de volgende Stand van de uitvoering zullen we uitgebreider ingaan op de ervaren knelpunten door de uitvoering.

## 5.2 Jaarplannen 2021 UWV en SVB

Als bijlagen bij deze brief bieden wij uw Kamer de jaarplannen 2021 van UWV en de SVB aan. Wij hebben de jaarplannen goedgekeurd en de budgetten voor 2021 vastgesteld. Tevens blikken we in deze brief vooruit op de prioriteiten die wij samen met UWV en de SVB voor 2021 hebben gesteld en waar wij mogelijk risico's zien voor de uitvoering in de sociale zekerheid.

Vanwege alle onzekerheden het komend jaar heeft UWV een jaarplan opgeleverd dat op basis van uitgangspunten richting biedt. De uitgangspunten die hieraan ten grondslag liggen worden transparant vermeld. Mochten de uitgangspunten wijzigen dan treden we over de gevolgen hiervan in gesprek en zullen we uw Kamer informeren. Daarmee biedt het jaarplan, anders dan gebruikelijk, meer een kader op hoofdlijnen waarmee we de benodigde ruimte hebben om in te kunnen spelen op actuele ontwikkelingen. De focus voor UWV in 2021 is erop gericht om de verwachte toename van het aantal WW-aanvragen en de afwikkeling van de NOW-regeling in de juiste banen te leiden. Zoals wij eerder in het hoofdstuk dienstverlening aangaven, zijn de voorraden op sociaal-medisch beoordelen verder opgelopen waardoor de urgentie sterk toeneemt om maatregelen te treffen die de continuïteit van dit stelsel waarborgen. In 2021 zal er veel aandacht zijn voor de uitwerking hiervan.

De ambitie van de SVB is om in 2021 te voldoen aan de met SZW afgesproken normen op het gebied van tijdigheid (met uitzondering van AKW internationaal). De SVB werkt ook aan een herijking van de SVB-meerjarenkoers en geeft daarmee richting aan nieuwe ontwikkelingen en anticipeert op de veranderende behoefte van de burger. Tevens zullen de organisatievernieuwings- en innovatieagenda van de SVB hierop worden geënt, waar een meer integrale maatwerkaanpak onderdeel van uitmaakt. In de meerjarenkoers wordt de verbinding gemaakt met de handelingsperspectieven van Werk aan Uitvoering. De SVB-plannen zijn op deze manier verbonden aan de bredere opgaves in de uitvoering. De aansluiting van het jaarplan met Werk aan uitvoering komt onder meer terug in de maatwerkaanpak, de pilots met DUO voor fysieke loketten bij gemeenten en de inzet op goed klantcontact.

In de vorige Stand van de uitvoering<sup>47</sup> hebben wij uw Kamer geïnformeerd over het onderzoek naar de balans tussen de opdracht en middelen van de SVB en de huidige kostentoe rekeningssystematiek. Dit onderzoek laat zien dat het huidige kostenmodel de toenemende digitalisering van de uitvoeringsprocessen onvoldoende representeert. Naar aanleiding van dit onderzoek zal de SVB de betrouwbaarheid en voorspelbaarheid van de stuur- en verantwoordingsinformatie verhogen. Dit gebeurt door de P&C-cyclus te actualiseren, de interne controle te versterken en de kostprijsystematiek te moderniseren.

## 5.3 Sturing en toezicht

In de vorige Stand van de Uitvoering hebben wij uw Kamer geïnformeerd over de door Berenschot uitgevoerde *Evaluatie van de sturing van en het toezicht op de SVB en UWV*.<sup>48</sup> Het belang van sturing en toezicht komt in deze evaluatie nadrukkelijk naar voren. Naar aanleiding van de evaluatie zijn gesprekken gestart tussen SZW, UWV en de SVB over welke verbeteringen wenselijk zijn in de sturingsrelatie en de

<sup>47</sup> Kamerstukken II 2019/2020, 26448, nr. 634

<sup>48</sup> Kamerstukken II 2019/2020, 26448, nr. 634



werking van de driehoek. In deze gesprekken worden de aanbevelingen uit het traject Werk aan uitvoering met betrekking tot de werking van de driehoek, zoals het hanteren van een stewardshipmodel, meegenomen. Onze ambitie is om met deze gesprekken medio 2021 een herijking van de huidige sturingsvisie en een nieuw meerjarig toezichtkader te realiseren.

Verschiedende acties die volgen uit de aanbevelingen in het rapport worden intussen nu al ter hand genomen. Zo wordt nader verkend hoe de uitvoeringsorganisaties beter betrokken kunnen worden bij Europese wet- en regelgeving, zijn hernieuwde afspraken gemaakt over informatie-uitwisseling en wordt versterking van het risicomanagement actief ter hand genomen om uitvoeringsdilemma's beter inzichtelijk en bespreekbaar te maken. Daarnaast vindt een herijking plaats van de KPI's ten behoeve van een verbetering van de sturing op uitkomst en wordt verkend hoe het gedachtegoed van sturing op publieke waarden de sturing kan verrijken.

#### *Kritische Prestatie Indicatoren*

Met UWV zijn we begin 2020 gestart met de gefaseerde herijking van de set van KPI's. Doel is om na te gaan of de huidige set van KPI's nog voldoet en te onderzoeken hoe de sturing op realisatie van publieke waarden via de KPI's verder versterkt kan worden. Via een gefaseerde aanpak worden daarvoor steeds drie trajecten aangepakt. Er is begonnen met activering WW, ZW-arbo dienstverlening en rechtmatigheid. In 2021 wordt er met drie nieuwe trajecten gestart. De KPI klantgerichtheid werkgevers maakt onderdeel uit van deze trajecten, zoals uw Kamer is toegezegd tijdens het Algemeen Overleg Uitvoering Sociale Zekerheid van 12 maart 2020.

Tijdigheid is een onderdeel van de KPI's naast onderwerpen als rechtmatigheid en klanttevredenheid. Deze zijn een belangrijk element in de sturingsrelatie tussen SZW en de SVB. Een doel voor 2021 is om tot een nieuwe set te komen zodat de SVB deze in 2022 kan toepassen. De uitgangspunten hierbij zijn dat KPI's de basis zijn voor 'het goede gesprek', we zoeken naar een balans tussen dienstverlening, handhaving en efficiency, en bekijken op welke manier publieke waarden een explicieter onderdeel van de sturing kunnen worden.

#### *Risicomanagement*

Zowel UWV als de SVB heeft zich de afgelopen periode weer ingezet om risicomanagement te versterken. Wij hebben veel waardering voor de vooruitgang die de uitvoeringsorganisaties ondanks moeilijke omstandigheden hebben gerealiseerd. Naast de interne versterking van risicomanagement werken wij samen met de uitvoeringsorganisaties aan structurele verbetering van de informatie-uitwisseling met het ministerie, om zo 'het gesprek' over beleid, uitvoering en relevante dilemma's te bevorderen. Het belang hiervan komt ook nadrukkelijk naar voren in de door Berenschot uitgevoerde Evaluatie van de sturing van en het toezicht op de SVB en UWV:

*De onderzoekers concluderen dat sinds de vorige SUWI-evaluatie de werkbaarheid en effectiviteit van de sturing sterk vergroot zijn en een steeds beter niveau hebben, maar dat deze tegelijkertijd ook nog verder kunnen en moeten ontwikkelen. De uitkomsten van het onderzoek bevestigen het gemeenschappelijke beeld dat de versterking van het risicomanagement en de daaruit volgende informatie-uitwisseling, met name rond het beter in beeld krijgen en bespreken van de dilemma's van de uitvoering, verder aandacht behoeft.*

Bij de verdere ontwikkeling van risicomanagement zoeken SZW, UWV en de SVB steeds meer samen actief naar de optimale vorm voor het delen van informatie en geleerde lessen. Deze samenwerking wordt in 2021 voortgezet.

### UWV

Mede naar aanleiding van een aantal incidenten in 2018 en 2019 heeft UWV een integrale aanpak voor versterking van risicomanagement ontwikkeld. Hoewel de coronacrisis begrijpelijkerwijs invloed heeft op de voortgang van verbeteractiviteiten, is het commitment van UWV om een (meer) structurele en systematische aanpak te implementeren, onverminderd groot. Dit met als doel om risico's tijdig te signaleren, hierop te acteren en hierover transparant te zijn richting SZW. De verbeteractiviteiten die UWV hiervoor heeft opgestart, hebben zowel een instrumentele als een gedragskant. Dit omvat op hoofdlijnen een vijftal verbeterpunten:

1. Investeren in medewerkers en managers gericht op verbetering van sturing, kennis van inhoud en organisatiesensitiviteit binnen alle lagen van UWV ;
2. Versterken van monitoring en evaluatie van beheersmaatregelen;
3. Versterken van de horizontale verbinding tussen divisies, zodat de klant UWV te allen tijde als één organisatie ervaart;
4. Kritische houding op uitvoerbaarheid, handhaafbaarheid en risico's bij nieuwe wet- en regelgeving;
5. Proactieve en objectieve communicatie richting 'de buitenwereld'.

De afgelopen maanden heeft UWV in dit verband ook weer een aantal concrete acties opgepakt:

- Met de hoofden Business Control & Kwaliteit (BC&K) heeft UWV afgesproken dat zij elk kwartaal een risicosessie in hun eigen divisie houden en daarover rapporteren in de interne maandrapportage. Zij doen ook twee keer per jaar een risico-uitvraag in de districten. In een risicoschouw worden daar vervolgens gezamenlijk de rode draden uitgehaald.
- De risicosessie die naar tevredenheid is uitgevoerd voor de NOW 1.0, is consequent herhaald voor de NOW 2.0, de NOW 3.0 en het afrekenproces van de NOW 1.0. Deskundigen van UWV en SZW hebben risico's en beheersmaatregelen in kaart gebracht. Op een groot deel van de risico's kan UWV voldoende beheersmaatregelen nemen, in een aantal gevallen resteert echter een restrisico. Die restrisico's hangen vooral samen met het uitgangspunt dat UWV de aanvragers snel een voorschot verstrekt. Bij de NOW wordt daarbij afgegaan op de door de werkgever gemaakte inschatting van het omzetverlies. Pas bij de afrekening wordt vastgesteld of die inschatting klopt en wat het werkelijke omzetverlies is. UWV informeert werkgevers hier uiteraard expliciet over. Echter, naarmate voorschot en afrekening in de tijd verder uit elkaar komen te liggen, neemt de kans toe dat er problemen zijn bij de terugvordering en/of het begrip van de werkgever daarvoor.
- Eind september zijn de Raad van Bestuur en directeuren van UWV samengekomen om op alle onderdelen van het plan van aanpak stil te staan bij de voortgang en de gekozen inhoudelijke aanpak. De voortgang op de acties wordt tweewekelijks gevolgd en bewaakt door de Groepsraad (de Raad van Bestuur en de directeuren van divisies en stafdirecties van UWV).

### SVB

De SVB besteedt de nodige aandacht aan risicomanagement en explicitering van de uitvoeringsrisico's, evenals aan het optimaliseren van de verantwoording hierover. Het risicomanagement is groeiende, maar het aantoonbaar en gestructureerd inbedden hiervan vraagt om intensievere aandacht van het management. Een eerste stap hiertoe is het opnemen van risicoleiderschap in het leiderschapsprogramma van de SVB. Om het risico gestuurd werken te ondersteunen en zorg te dragen voor een goede governance is daarnaast het streven om dit jaar de functie van decentraal risicomanager binnen alle directies volwaardig te hebben ingevuld. Ook worden de taken en verantwoordelijkheden van alle betrokkenen binnen het risicomanagementproces nader geëxpliciteerd in het vast te stellen risicomanagementbeleid (gebaseerd op COSO ERM). Andere stappen die de SVB zet voor een goede inbedding van risicomanagement binnen de organisatie zijn:

- De jaarlijkse herijking van de top-ketenrisico's wordt uitgevoerd onder coördinatie van de decentrale risicomangers. Hierbij beoordelen de directies de hun toebedeelde top-ketenrisico's (inclusief beheersing) opnieuw.
- Het risk appetite framework wordt momenteel herijkt, waarbij ook de risicobereidheid tot de financiële doelstellingen wordt toegevoegd.
- Het scherper formuleren van risico's in uitvoeringstoetsen maakt onderdeel uit van een bredere actie gericht op het verstevigen van het lerend vermogen op het doen van uitvoeringstoetsen.

### *Review ADR*

Wij hebben de Auditdienst Rijk verzocht een review uit te voeren op de werkzaamheden van de Accountantsdienst UWV en de Auditdienst SVB ten behoeve van de verantwoording over 2018. Een review is een instrument om te toetsen of de eigenaar zich terecht kan baseren op de ontvangen verantwoordingsinformatie van de uitvoeringsorganisatie. Wij hebben uw Kamer eerder toegezegd over de resultaten te informeren in deze Stand van de uitvoering. De reviews hebben zich gericht op zowel de begrotingsgefinancierde als op de premiegefinancierde wetten en regelingen van SZW. De Auditdienst Rijk heeft geconstateerd dat de uitvoering van de controle en de vastlegging daarvan voldoet aan de daaraan te stellen eisen.

## **5.4 ICT-ontwikkelingen**

Als bijlagen bij deze brief bieden wij uw Kamer het UWV Informatieplan (UIP) en de IV-strategie van de SVB aan.

### *UWV*

ICT is een essentieel onderdeel van de dienstverlening van UWV. Het UWV Informatieplan (UIP) 2021-2025 geeft de ambities en activiteiten voor de komende jaren op het gebied van informatievoorziening bij UWV weer. Dit plan is als bijlage bij deze brief gevoegd. Daarbij wordt ingegaan op de complexe uitdagingen op ICT-gebied en op welke manier UWV dit oppakt.

In de afgelopen jaren heeft UWV de continuïteit en stabiliteit van het ICT-landschap verbeterd. In 2021 is de prioriteit om verder te werken aan noodzakelijke vereenvoudiging en vernieuwing om ook in de toekomst goede, betrouwbare en moderne dienstverlening te kunnen bieden. Met daarin meer wendbaarheid en meer ruimte voor personalisatie en maatwerk. Hiervoor lopen enkele meerjarige vernieuwingstrajecten.

Project Datafabriek werkt aan een nieuwe datawarehouse omgeving voor opslag, beheer en levering van gegevens voor eigen gebruik en gebruik door derde partijen. Daarnaast is UWV bezig met de migratie naar een nieuw datacenter. Inmiddels is het fysieke datacenterdienstverlener, de netwerkverbinding tussen UWV en het datacenter, en de randvoorwaardelijke voorzieningen zoals informatiebeveiliging opgeleverd. De eerste applicaties zijn inmiddels succesvol gemigreerd. Met Herontwerp WW-processen vernieuwt UWV het proces voor de burger en de medewerker. UWV ontwikkelt een app die eind 2020 beschikbaar komt en stapsgewijs zal worden voorzien van meer functionaliteit. Met de eerste dienst in de app kunnen WW- en ZW-gerechtigden maandelijks hun inkomen aan UWV doorgeven.

Echter, de capaciteit voor ICT-veranderingen is schaars en wordt verdeeld over belangrijke onderwerpen. Hieronder vallen noodzakelijke vernieuwingen, werkzaamheden in het kader van de coronamaatregelen en wet- en regelgeving. Een belangrijk onderwerp in het gesprek tussen SZW en UWV over ICT is dan ook stapeling van wet- en regelgeving in de ICT-portfolio. Deze druk is in 2021 erg hoog en vergt nadere keuzes over wat wel en wat niet tegelijkertijd kan en welke werkzaamheden meer in de tijd geplaatst kunnen worden. Hiermee willen wij voorkomen dat UWV te weinig ruimte heeft om aan noodzakelijke vernieuwing te doen. Besloten is om een jaar langer de tijd te nemen voor de implementatie van de nieuwe definitie Inkomstenverhoudingen (IKV), de Wet Digitale Overheid en het Europese gegevensuitwisseling project EESSI. Door langer de tijd te nemen voor deze projecten verdelen we de inzet over een langere termijn en verlagen we de druk van de totale veranderopgave in 2021.

#### Nieuwe definitie Inkomstenverhoudingen (IKV)

Er is sprake van interferentie tussen de inzet op IKV, de inzet op Vereenvoudiging beslagvrije voet (VBVV) en de uitvoering van het project AVWB. De kern van VBVV wordt conform afspraak per 1 januari 2021 geïmplementeerd, maar recent is gebleken dat aan een deel van de benodigde wijzigingen en de nazorgactiviteiten nog tot medio 2021 moet worden gewerkt. Door de uitloop van VBVV en de samenloop met AVWB wordt de druk hoog en daarmee het risico op het niet halen van tijdslijnen groot. Om deze reden wordt in overleg met UWV en de Belastingdienst de mogelijkheid onderzocht om langer de tijd te nemen om IKV te implementeren.

#### EESSI

EESSI legt een relatief groot beslag op de verandercapaciteit van UWV in 2021. UWV onderzoekt daarom of het verdelen van de werkzaamheden voor EESSI over een langere periode bijdraagt om de druk op de totale veranderopgave van UWV in 2021 te verlagen. Vrijgespeelde projectmedewerkers kunnen zich richten op andere UWV-projecten.

#### Wet Digitale Overheid

De Wet Digitale Overheid (WDO) moet nog in de Eerste Kamer worden behandeld. De datum van inwerkingtreding is daarmee nog niet vastgesteld. Om de veranderingen vanuit de WDO in 2021 te implementeren moet UWV onderhoud van applicaties verschuiven naar 2022. Dit is onwenselijk. Daarnaast heeft UWV zich in 2021 gecommitteerd aan de realisatie van Informatiebeveiliging en Privacy-maatregelen voor het systeem waarin UWV de gegevens van werkzoekenden registreert (Sonar). Deze werkzaamheden waren niet voorzien maar zijn zeer urgent. Ook de maatregelen vanuit het herstellepakket vragen verandercapaciteit, onder andere voor digitale ondersteuning van werkloze werkzoekenden en voor de

ondersteuning van de mobiliteitsteams in het kader van de van-werk-naar-werk dienstverlening. Door een jaar langer de tijd te nemen voor de implementatie verlagen we de totale veranderopgave voor UWV in 2021.

In het UIP is meer te lezen over de resultaten die UWV in 2021 wil realiseren. We lichten een aantal beoogde resultaten toe:

- Eenmalig inloggen op uwv.nl en werk.nl wordt mogelijk. De burger hoeft slechts één keer in te loggen om beide websites te gebruiken.
- UWV werk.nl wordt aangesloten op de overheidsvoorziening eHerkenning. Hiermee kunnen werkgevers veiliger toegang verkrijgen tot de dienstverlening van UWV.
- Het softwareplatform waar de uitkeringssystemen op draaien en waarvan de ondersteuning afloopt is toe aan vernieuwing. In 2021 wordt een voorziening ontwikkeld om de bestaande software geautomatiseerd over te zetten naar een nieuw platform.
- In 2021 werkt UWV aan de implementatie van een generieke dienst voor Elektronische Afspraken Service. Eind 2021 kunnen afspraken met verzekeringsartsen, arbeidsdeskundigen en adviseurs dienstverlening hiermee digitaal gemaakt worden.
- In 2021 werkt UWV samen met DUO aan de implementatie van het STAP-budget. Voor de uitvoering van het STAP-budget worden twee systemen ingericht. Enerzijds komt er een STAP-portaal van UWV, waarmee individuele burgers de subsidie kunnen aanvragen. Deze wordt gekoppeld met een door DUO te ontwikkelen scholingsregister waarin de scholingsactiviteiten zijn opgenomen waarvoor subsidie kan worden aangevraagd. De implementatie van STAP is vanwege de afhankelijkheden in de keten een uitdagend project. De implementatie loopt op schema en we zetten alles in om de planning van het project te realiseren, maar er is niet veel ruimte voor vertragingen in de keten. De beoogde inwerkingtreding is 1 januari 2022.

De afgelopen maanden is binnen UWV veel aandacht gegaan naar de gevolgen van en maatregelen omtrent de uitbraak van het coronavirus. Binnen ICT ging het specifiek om een heel snelle implementatie van de tijdelijke steunmaatregelen en het faciliteren van werken op afstand voor de medewerkers. Dat is alleen mogelijk door capaciteit vrij te maken. De NOW-regelingen zijn als tijdelijke regelingen ontworpen. De ICT-oplossing hiervoor is voldoende robuust gemaakt om de definitieve afrekeningen uit te kunnen voeren.

Werkzaamheden voor wet- en regelgevingstrajecten, inclusief de tijdelijke steunregelingen, vragen inzet van schaarse specialisten. Dit heeft op een aantal andere plaatsen consequenties voor de planning van al lopende projecten. Het project Herontwerp WW-processen, Digitalisering werkprocessen bij het bedrijfsonderdeel Bezwaar en Beroep, de aansluiting op NHR (Basisregistratie Handelsregister) en de vakantieregeling WW lopen vertraging op. Voor enkele projecten verwacht UWV een achterstand die in 2020 niet meer in te halen is. Wanneer projecten doorschuiven naar 2021 en verder wordt de druk op de ICT-portfolio de komende jaren nog groter. Dat betekent dat UWV in de komende kabinetsperiode een beperkte capaciteit heeft voor grote veranderopgaven.

#### Blijvende aandacht voor informatiebeveiliging en privacy

Informatiebeveiliging en Privacy (IB&P) heeft altijd al aandacht gehad binnen UWV. Privacy en beveiliging van gegevens en systemen vormen een wezenlijk onderdeel van de bedrijfsvoering. Belangrijk is het beschermen van gegevens van burgers en

borgen dat alleen die medewerkers toegang hebben tot die gegevens die dat voor de uitvoering van het werk nodig hebben. Afgelopen jaar is gebleken dat dit nog niet voor alle systemen op voldoende niveau is zoals bijvoorbeeld voor SONAR. De maatregelen rondom SONAR zijn in een apart hoofdstuk in deze brief behandeld.

UWV wil de komende jaren nog beter gaan toezien dat IB&P generiek voldoende aandacht krijgt binnen het bedrijf. Generiek betekent dat privacy en beveiliging in alle onderdelen van de dienstverlening van UWV wordt meegenomen. Onderdelen van deze generieke IB&P-aanpak zijn het voorkomen van datalekken, het nog beter borgen van doelbinding en proportionaliteit bij alle gegevensverwerkingen en de aanpak van risico's omtrent samenwerkingsverbanden waar UWV gegevens aan verstrekt. Hiertoe wordt binnen UWV de besturing met betrekking tot IB&P versterkt zodat de IB&P-risico's, met de daarmee samenhangende mitigerende maatregelen, voor alle UWV-systemen systematisch in kaart kan worden gebracht.

#### SVB

Het uitvoeren van de regeling Tijdelijke tegemoetkoming kinderopvangtoeslag door de SVB heeft ertoe geleid dat een aantal werkzaamheden uit het ICT-portfolio zijn doorgeschoven naar een later kwartaal in 2020 en deels naar 2021. De impact van het thuiswerken als gevolg van corona op de projecten in het portfolio was afhankelijk van het type werkzaamheden van die fase. Zo werden bijvoorbeeld referentiebezoeken ter voorbereiding van een project en ook Gebruikers Acceptatie Testen bemoeilijkt. Een aantal projecten, met name AVG en EESSI, heeft minder effectief kunnen opereren en een vertraging van enkele weken tot een paar maanden ondervonden. Voor EESSI geldt daarbij dat dit in belangrijke mate ook verband houdt met vertraging in de buurlanden, waar men evenzeer met de gevolgen van corona te maken heeft.

Om verschillende redenen, waaronder corona, zal het project *Naar één landelijke administratie* vertraging ondervinden en lopen twee projecten die gepland waren voor afronding in 2020 door naar 2021; dit betreft Octopus (vervangen van een systeem voor handhaving en juridische zaken) en VBS Fin+ (vervangen van het financiële systeem). Deze projecten zitten in de laatste fase. Octopus wordt waarschijnlijk in de eerste helft van 2021 afgerond en VBS Fin+ begin 2022. De verwachting is dat dit geen grote knelpunten oplevert.

Zoals gemeld in de voorgaande Kamerbrieven over de Stand van de uitvoering, heeft de SVB hard gewerkt aan het opvolgen van de aanbevelingen van het onafhankelijk onderzoek 'Samenhang verbeteren presterend vermogen IT en dienstverlening DSV'. Er is gewerkt aan het verbeteren van de samenwerking tussen de directies dienstverlening en ICT binnen de SVB, het op orde brengen van de ICT-beheerprocessen, en het opstellen en onderhouden van een integraal change-portfolio. Dit heeft ertoe geleid dat het voorgenomen integrale change portfolio voor 2021 in samenwerking met de Directie Sociale Verzekeringen (DSV), Directie IT en CIO tot stand is gekomen. Na de succesvolle aanpak voor het beter beheersen en voorkomen van grote IT-verstoringen werkt de directie IT nu aan een verbeterplan ('IT op koers') dat de gehele basis van volwassenheid en prestaties van IT op een hoger niveau gaat brengen. De contouren van dit plan zijn geaccordeerd door de Raad van Bestuur. Hiermee zijn alle aanbevelingen die uit het onderzoek naar voren kwamen opgepakt en hebben een plek gekregen in de reguliere lijn. In de afsluitende jaarrapportage over 2020 wordt een evaluatie opgenomen over de meest belangrijke bereikte resultaten.

### IV-strategie 2021-2025

De informatievoorziening (IV) van de SVB is onlosmakelijk verbonden met de dienstverlening aan burgers, medewerkers en andere stakeholders. Van een ondersteunende functie is informatievoorziening en Informatietechnologie (IT) gegroeid naar een bepalende functie voor het in stand houden en verder brengen van de dienstverlening van de SVB. In 2020 is de nieuwe IV-strategie van de SVB opgesteld. Deze IV-strategie geeft richting en kaders ten aanzien van de informatievoorziening en doorontwikkeling daarvan gedurende de komende 5 jaar. De IV-strategie is afgeleid van, en ondersteunend aan, SVB-strategie, en draagt op deze wijze bij aan de bedrijfsdoelen.

De visie van de SVB op de informatievoorziening 2021-2025 is als volgt: *In partnership met de business zijn wij gericht op het moderniseren van ons IV-landschap waardoor complexiteit gereduceerd wordt. Wij doen dit met de beste mensen en zijn gericht op het behalen van concrete resultaten. We creëren een toekomst vaste werkomgeving voor onze medewerkers en een IV-landschap dat dusdanig flexibel is dat nieuwe vragen kunnen worden geabsorbeerd. Op deze wijze dragen we bij aan moderne digitale dienstverlening aan onze klanten (altijd persoonlijk, maatwerk waar nodig en digitaal waar mogelijk) en aan de versnelling van 'één overheid' waarbij de burger centraal staat.*

De volgende drie strategische IV-doelen zijn benoemd:

1. De informatievoorziening stelt de SVB in staat om te vernieuwen vanuit continuïteit.
2. De informatievoorziening stelt de SVB in staat om ketenintegratie en/of samenwerking in de dienstverlening te versterken.
3. De informatievoorziening stelt de SVB in staat om goede persoonlijke dienstverlening te leveren (altijd persoonlijk, maatwerk waar nodig, en digitaal waar mogelijk).

Het hoofddaccent in de uitvoering van de IV-strategie ligt de eerste drie jaar op het intensiveren van technische vernieuwing, beheer, en onderhoud. In de jaren daarna verschuiven de inspanningen richting functionele vernieuwing.

In de eerste drie jaar beoogt de SVB vooral de kernapplicaties gecontroleerd technisch te vernieuwen om ook op lange termijn beheersbaarheid en onderhoudbaarheid te garanderen. De aanpak verschilt per domein. Het gaat dan bijvoorbeeld om modernisering van het AA-systeem, het meewerken aan de overgang naar een nieuw PGB2.0-systeem (in opdracht en onder regie van het ministerie van VWS), de uitvoering van de sourcingstrategie en -roadmap, en het toepassen van Lifecyclemanagement (LCM). Door LCM neemt de continuïteit en stabiliteit van het IV-landschap verder toe en voorkomt dat nieuwe technische achterstand ontstaat. Daarnaast ontwikkelt de SVB haar werkomgeving door, intensificeert zij op het gebied van onze cyberweerbaarheid, en legt de SVB de basis voor datagedreven sturen.

In de jaren daarna verschuift het accent meer richting een functionele vernieuwing ten behoeve van goede persoonlijke dienstverlening en bedrijfsvoering. Ook geeft de SVB invulling aan vernieuwing in relatie tot verdere ketenintegratie/samenwerking (afhankelijk van opdrachten).

Bovenstaande is gebaseerd op wat de SVB nu weet met een blik op de komende vijf jaar. Gedurende deze periode zullen zich vrijwel zeker nieuwe omstandigheden voordoen, waaronder nieuwe wet- en regelgeving of onverwachte externe

invloeden. Gezien de opgave van de technische vernieuwing waar de SVB voor staat in de komende drie jaar, is het belangrijk te markeren dat er beperkte ruimte is tot 2024 voor de implementatie van nieuwe wet- en regelgevingstrajecten die uitgevoerd worden met behulp van onze kernapplicaties (AxW systeem). Hierbij gaat het om nieuwe regelgeving ten aanzien van volksverzekeringen zoals AOW, AKW en ANW. Daarnaast bepalen de complexiteit van de aanpassingen die nodig zijn om wet- en regelgeving uit te voeren in dit systeem alsmede beschikbare IT-kennis en capaciteit, of in uitvoering nemen realiseerbaar is. Zo is een leeftijdsafhankelijke AOW door benodigde systeemaanpassingen complex om in te voeren. Door prioritering in het portfolio verwacht de SVB wel ruimte te kunnen maken voor de uitvoering van generieke wet- en regelgeving zoals WOO alsmede de regelgeving in het zorgdomein.

Voor zowel UWV als de SVB wordt tijdens de periode van voorbereiding en uitwerking van een komend regeerakkoord de impact van wet- en regelgeving en mogelijkheid tot uitvoering steeds in kaart gebracht in de uitvoeringstoetsen. Per wetsvoorstel of AMVB kan op deze manier tot afgewogen besluitvorming gekomen worden over de mogelijkheid en/of fasering van de invoering. Uiteraard speelt ook de cumulatie van verschillende regelingen een rol bij deze afweging.

## **5.5 Ontwikkelingen uit Europa**

### *EESSI*

Sinds de oorspronkelijke deadline om live te gaan (3 juli 2019) zijn 31 van de 32 deelnemende landen live met gemiddeld ongeveer 60% van de EESSI-processen, al worden die niet allemaal even intensief gebruikt. Slechts twee landen zijn volledig live. In Nederland is het beeld gemengd. Binnen het zorg- en sociale zekerheidsdomein (kinderbijslag, toepasselijke wetgeving en pensioenen) speelt EESSI al een grote rol in de dienstverlening en worden op grote schaal berichten uitgewisseld via EESSI. Nederland staat op de vierde plaats qua aantal uitgewisselde berichten. Een deel van de uitwisselingen op het gebied van werkloosheid en terugvordering zal naar verwachting begin 2021 live gaan. SZW bekijkt met de betrokken instituten hoe een aantal beveiligings- en privacyrisico's in sommige sectoren gemitigeerd kan worden, uitgaande van de door de Europese Commissie toegezegde verbeteringen in de updates van de EESSI-software van juni 2020 en mei 2021.

De Europese Commissie draagt een deel van de EESSI-verantwoordelijkheden over aan de lidstaten. Momenteel werkt de Europese Commissie hard aan de laatste versie van de cruciale applicatie RINA die de berichtenuitwisseling binnen EESSI mogelijk maakt. Naar verwachting wordt de laatste versie in het tweede kwartaal van 2021 opgeleverd. Zoals reeds aangegeven in de vorige Stand van de uitvoering, is het belangrijk dat met deze overdracht aan de lidstaten de continuering van de berichtenuitwisseling tussen instituten in de lidstaten niet in gevaar komt. Om dit te voorkomen zet SZW zich, samen met VWS, in voor realisme in de overdrachtstermijn.

De afgelopen tijd heeft de SVB haar aansluiting op EESSI verstevigd en geoptimaliseerd. Er is een upgrade van de RINA-applicatie doorgevoerd, een belangrijke architectuurwijziging is in gang gezet en sinds juni is de SVB erin geslaagd om de AKW via de eigen backoffice-applicatie aan EESSI te koppelen. Deze efficiëntere oplossing wordt vanuit de praktijk en samen met de medewerkers verder geoptimaliseerd en wordt ook binnen het AOW-domein gevolgd. De komende tijd optimaliseert de SVB deze backoffice-integratie steeds verder. De



architectuurwijziging wordt doorgezet en er wordt uitgezocht of gebruikte delen van RINA vervangen moeten worden door een eigen module.

#### *EURES*

In het tweede kwartaal van 2020 heeft UWV de implementatie van de EURES-verordening voor het onderdeel vacatures en CV's afgerond. De implementatie van de EURES-verordening omvat ook de implementatie van de ESCO-uitvoeringsbesluiten in EURES. UWV dient de ESCO-uitvoeringsbesluiten per 7 augustus 2021 geïmplementeerd te hebben.