



Ministerie van Sociale Zaken en  
Werkgelegenheid

# Stand van de uitvoering sociale zekerheid

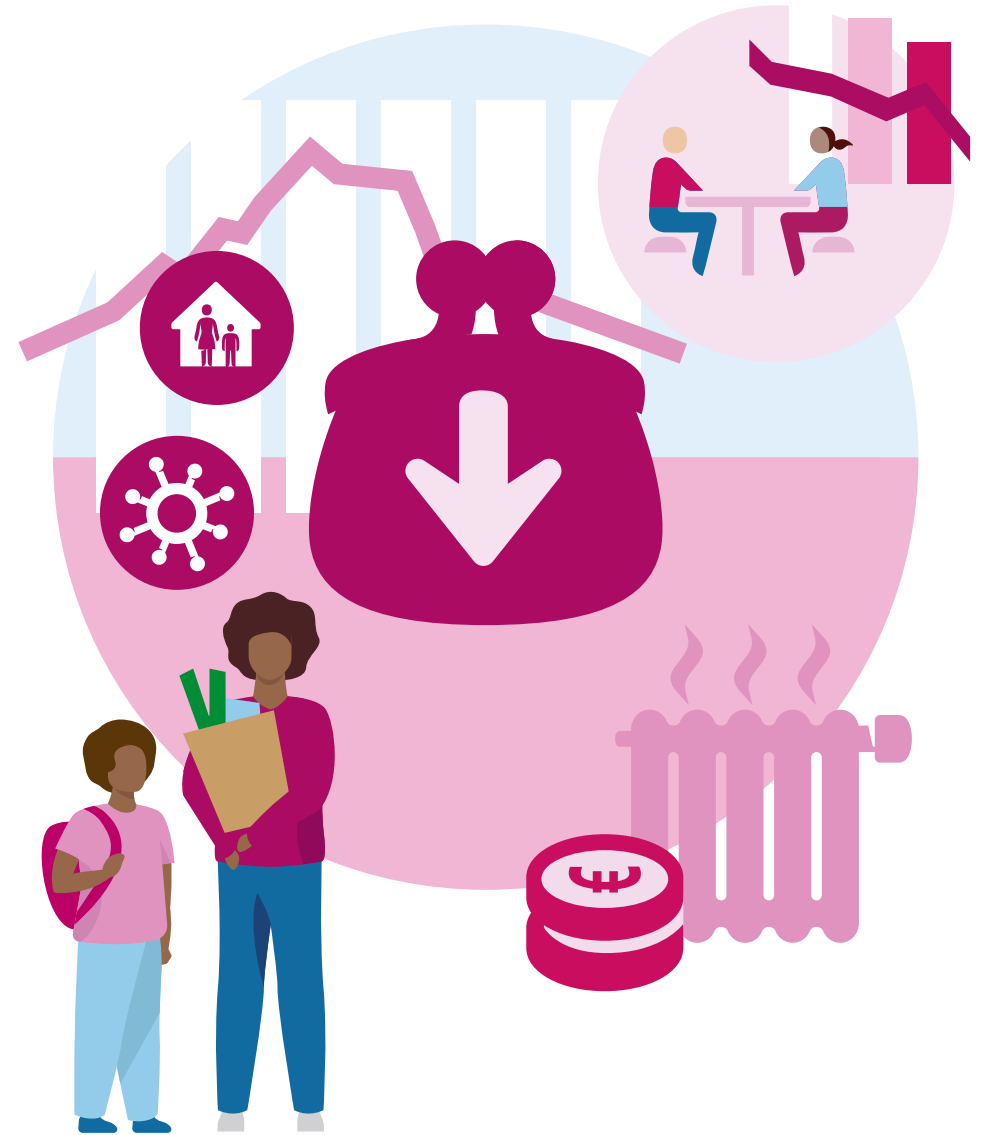


december 2023

# Inhoud

<b>Inleiding</b>	<b>3</b>	<b>3 Continuïteit van de organisaties</b>	<b>20</b>
<b>1 Dienstverlening</b>	<b>6</b>	3.1 Onderzoek wendbaarheid van de uitvoering	21
1.1 Ontwikkelingen dienstverlening UWV	7	3.2 Herijking KPI's en (sturing op) publieke waarden	21
1.2 Ontwikkelingen dienstverlening SVB	10	3.3 ICT ontwikkelingen UWV	22
1.3 Herstelacties UWV en de SVB	12	3.4 Doorlichting van risicobeheersing en risicocultuur UWV	23
1.4 Regionale mobiliteitsteams (RMT's)	13	3.5 ICT ontwikkelingen SVB	23
1.5 Transparantie van het bestand van werkzoekende bijstandsgerechtigden en de voortgang van het programma VUM	13	3.6 Totaalrapportage beveiliging Suwinet	24
1.6 Onderzoek ervaringen mensen met een arbeidsbeperking	13	3.7 Opvolging rapport Grip op gegevensuitwisseling	24
1.7 Suïcidepreventie en schuldenproblematiek	14	3.8 Ontwikkelingen voorraden afhandeling uitkeringen SVB	24
1.8 Toelichting op onderzoek cliëntenparticipatie	14	3.9 Project Internationale uitvoering SVB	25
<b>2 Handhaving</b>	<b>15</b>	3.10 Verkenningen Toezicht SZW	25
2.1 Ontwikkelingen risicoscans	16	<b>4 Voortgang knelpuntenbrieven</b>	<b>26</b>
2.2 Uitkomsten doorlichting sociale zekerheid op misbruikrisico's en afwegingskader	16	4.1 Bruto terugbetalen terugvorderingen	27
2.3 Fraude met Ziektewetuitkeringen	17	4.2 Knelpunten WW	27
2.4 Debiteurenbeleid	17	4.3 Knelpunten WIA	28
2.5 Vermogensonderzoeken en invordering in het buitenland	17		
2.6 Preventie	18		
2.7 Grensoverschrijdend samenwerken	18		
2.8 Datalekken UWV en de SVB	18		
2.9 Voortgang maatregelen loonaangifteketen	19		

# Inleiding



De publieke dienstverlening is de plek waar mensen de overheid ontmoeten en waar de overheid een gezicht krijgt. De publieke dienstverleners maken het mogelijk om bestaanszekerheid te bieden aan mensen en samen met onder andere UWV en de SVB, die centraal staan in deze brief, werken we aan de toegankelijkheid van de sociale zekerheid. Knelpunten in de uitvoering proberen we weg te nemen. Door waar het kan wet- en regelgeving te vereenvoudigen, in te zetten op beter gebruik van gegevens en het tegengaan van niet-gebruik. Het belang van de mensen om wie het gaat, stellen we voorop.

Onze publieke dienstverlening is in beweging. Zowel UWV als de SVB zetten zich continu in om de dienstverlening te verbeteren. Dat is goed zichtbaar in de jaarplannen van UWV en de SVB die wij met deze Stand van de uitvoering aan uw Kamer aanbieden. De ambitie van UWV is dat mensen die gebruik maken van de dienstverlening van UWV zich gezien, gehoord en geholpen voelen. Dit is merkbaar in de praktijk. Van het leesbaar maken van brieven tot het inzetten van service-calls om proactief contact te leggen met mensen. Medewerkers van het Klantcontactcentrum volgen trainingen om mensen beter te helpen via de telefoon en mail. Met deze trainingen leren medewerkers om geldzorgen te herkennen en te helpen bij een oplossing. Zij kunnen mensen adviseren, wegwijs maken in de schuldhulpverlening of verwijzen naar instanties die verder kunnen helpen. Ook de SVB hecht veel waarde aan persoonlijke, toegankelijke en proactieve dienstverlening en heeft hiervoor extra capaciteit vrijgemaakt. De SVB investeert in extra serviceteammedewerkers en gezamenlijke overheidsdienstverlening. Dit doet de SVB bijvoorbeeld via gemeenteloketten waar mensen terecht kunnen voor hulp en informatie over onder meer AOW en kinderbijslag. Recent heeft de SVB een gemeenteloket geopend bij het stadskantoor in Goes.

Er kunnen nog stappen worden gezet in de dienstverlening. Voor deze vraagstukken is aandacht in de samenwerking binnen de driehoek opdrachtnemer, opdrachtgever en eigenaar. Deze vraagstukken worden binnen het programma Werk aan Uitvoering (WaU) ook in overheidsbrede samenwerking opgepakt en verder gebracht. Zo is het consequent betrekken van publieke dienstverleners in beleidsvorming belangrijk, net als blijvende aandacht voor de uitvoerbaarheid van wet- en regelgeving, ook vanuit de politiek. Daarnaast zijn er grote uitdagingen op het gebied van ICT en het aantrekken en behouden van personeel. Gelet op de huidige tekorten op de arbeidsmarkt en de verwachte groei van de schaarste is het gezamenlijk optrekken van de driehoek hierin belangrijk voor de continuïteit van de publieke dienstverlening. Begin 2024 wordt u middels de voortgangsrapportage WaU geïnformeerd over de lopende trajecten vanuit dit programma.

Aanvullend op bovenstaande aandachtspunten, zijn er uitdagingen met de herstelacties die soms uitgevoerd moeten worden. Er zijn herstelacties nodig wanneer zich onvoorziene effecten voordoen in de dienstverlening of bij implementatie van nieuwe wet- en regelgeving. In deze Stand gaan wij nader in op deze herstelacties en hoe wij hier prioriteit aan willen geven.

We vinden het belangrijk dat onze uitvoerders ruimte krijgen en ook nemen, om persoonlijke dienstverlening toe te passen en maatwerk te leveren. Dit geldt voor zowel de dienstverlening als de handhaving. We herzien daarom meerdere wetten. BZK houdt de Algemene wet bestuursrecht tegen het licht, om meer menselijke maat mogelijk te maken. Ook wordt het handhavingsbeleid herijkt om meer passende handhaving mogelijk te maken en werken we aan het wetsvoorstel proactieve dienstverlening. Tot slot kijkt uw Kamer naar de wetsartikelen rond terugvorderingen. De uitvoering vraagt aandacht voor de effecten van deze gelijktijdige herzieningen op de capaciteit. Onder meer de grote ICT-uitdagingen waar de uitvoerders voor staan, hebben invloed op de verandercapaciteit. Daarom blijven we met de publieke dienstverleners in gesprek en moet implementatie zorgvuldig plaatsvinden.

We hechten veel waarde aan de kwaliteit van onze publieke dienstverlening en aan wet- en regelgeving die begrijpelijk, uitlegbaar en uitvoerbaar is. We werken stapsgewijs door aan verbetering en vereenvoudiging. UWV werkt aan het verbeteren van de dienstverlening door middel van het sturen op integrale klantreizen en het vormen van verbeterteams. Ook de SVB verbetert haar dienstverlening, onder andere door middel van de klantsignatuurtrainingen. We zijn verheugd dat de Eerste en Tweede Kamer het wetsvoorstel om de korting op de AOW-uitkering vanwege schuldige nalatigheid af te schaffen hebben aangenomen. Dit benadrukt onze gezamenlijke wens tot vereenvoudiging van wet- en regelgeving, waarmee het eenvoudiger wordt voor mensen. De SVB is inmiddels gestart met de implementatie. Op 1 januari 2024 ontvangen mensen met een korting vanwege schuldige nalatigheid een hogere AOW-uitkering. Hiermee vervalt een complexe regeling voor de Belastingdienst en de SVB.

## Leeswijzer

Voor u ligt de Stand van de uitvoering sociale zekerheid december 2023. Met de Stand van de uitvoering informeren wij uw Kamer halfjaarlijks over de ontwikkelingen in de uitvoering van de sociale zekerheid. We rapporteren over wat er goed gaat, over risico's en over de dilemma's waar de uitvoering voor staat.

- Hoofdstuk 1 geeft de ontwikkelingen en de uitdagingen in de dienstverlening van UWV en de SVB weer. We beschrijven hierin de voortgang van verschillende initiatieven zoals pilots, experimenten en gaan in op aandachtspunten in de uitvoering.
- Hoofdstuk 2 laat vervolgens de belangrijkste ontwikkelingen rondom handhaving door UWV en de SVB zien. Het hoofdstuk laat zien dat de gezamenlijke visie op het handhavingsbeleid in de sociale zekerheid de afgelopen tijd sterk is veranderd. De onderwerpen dienstverlening en handhaving liggen in elkaars verlengde.
- Hoofdstuk 3 gaat in op de aspecten die van invloed zijn op de continuïteit van de uitvoeringsorganisaties. Hierbij komen onder andere ICT-ontwikkelingen en sturingsaspecten aan de orde.
- In hoofdstuk 4 wordt ingegaan op de voortgang van de knelpuntenbrieven.

Bij deze Stand van de uitvoering ontvangt u de jaarplannen van UWV en de SVB voor 2024 en het UWV Informatieplan 2024-2028, alsmede de jaarplannen van Stichting Inlichtingenbureau (IB) en het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI). Ook ontvangt u de rapporten 'Evaluatie Generieke Werkgeversvoorziening', 'Onderzoek Ervaringen met het gebruik van voorzieningen bij meerdere loketten', 'Onderzoek cliëntenparticipatie', de memo 'Transparantie van het bestand van werkzoekende bijstandsgerechtigden', de aanbiedingsbrief Totaalrapportage informatiebeveiliging GeVS en het geactualiseerd Interventieprotocol Informatiebeveiliging SUWI/GeVS en tot slot het addendum Toezicht.



# 1 Dienstverlening



*De rol die UWV en de SVB spelen in het bieden van bestaanszekerheid voor mensen waarden wij zeer. Of het nu gaat om het voorzien in een inkomen of het begeleiden van mensen naar werk. UWV en de SVB werken continu aan verdere verbetering van de dienstverlening met aandacht voor de menselijke maat. Het afgelopen half jaar zijn mooie stappen gezet in het persoonlijker maken van de dienstverlening, bijvoorbeeld door het invoeren van een persoonlijk contactpersoon bij de WW-dienstverlening en de opening van gemeenteloketten. Ook het sturen op publieke waarden draagt bij aan een dienstverlening die steeds beter aansluit bij wat mensen nodig hebben.*

*Er blijven ook aandachtspunten in de dienstverlening. Bijvoorbeeld de tijdigheid van beslissen en betalen en werkvoorraden. Bij de SVB blijft met name de tijdigheid van de internationale uitvoering vanwege complexe wet- en regelgeving een aandachtspunt. Bij UWV gaat het om de sociaal medische beoordelingen. Positief is dat de eerste helft van 2023 een lichte afname van de achterstand bij UWV voor sociaal medische beoordelingen laat zien. In dit hoofdstuk gaan we nader in op de ontwikkelingen van de dienstverlening van UWV en de SVB.*

## 1.1 Ontwikkelingen dienstverlening UWV

### 1.1.1 Crisisdienstverlening n.a.v. de aardbevingen in Turkije en Syrië, Marokko en de natuurramp in Libië

In september 2023 hebben de aardbeving in Marokko en de gevolgen van storm Daniël in Libië gevolgen gehad voor de uitvoering van UWV. Aangezien uitkeringsgerechtigden zich in de gebieden van de rampen bevinden of daaruit afkomstig zijn. Gelet op het uitzonderlijke karakter van de rampen die Marokko en Libië hebben getroffen, willen we het mogelijk maken om uiting te geven aan betrokkenheid en medeleven. We hebben daarom besloten om WW- en IOW-gerechtigden in staat te stellen om één maand met behoud van het recht op een WW- of IOW-uitkering in Marokko of Libië te verblijven. De regeling die hierop ziet is op 12 oktober 2023 gepubliceerd in de Staatscourant. De regeling werkt terug tot en met het moment waarop de eerste aardbevingen in Marokko en de storm in Libië plaatsvonden.<sup>1</sup> Dezelfde maatregelen zijn ook toegepast op de gevolgen van de aardbevingen in Turkije en Syrië eerder dit jaar in februari 2023.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Staatscourant 2023, 27818

<sup>2</sup> Staatscourant 2023, 12683

### 1.1.2 Regeling dienstverlening aan huis

Op 30 maart jl. heeft de Centrale Raad van Beroep (CRvB) geoordeeld dat het uitzonderen van pgb-dienstverleners van de verzekeringsplicht voor de Werkloosheidswet (WW) ongerechtvaardigde indirecte discriminatie naar geslacht oplevert. Het uitzonderen van deze dienstverleners van de verzekeringsplicht voor de werknemersverzekeringen (waaronder WW, ZW en WIA) is geregeld in de Regeling dienstverlening aan huis. De uitspraak van de CRvB leidt ertoe dat deze werknemers verplicht verzekerd kunnen zijn voor de WW en de overige werknemersverzekeringen, als zij in dienstbetrekking werkzaam zijn. UWV geeft op dit moment met een aangepaste werkwijze uitvoering aan de uitspraak. De SVB ondersteunt UWV hierin middels gegevensuitwisseling. Daarnaast wordt met de ministeries van Financiën, VWS en diverse stakeholders, waaronder de betrokken uitvoeringsinstanties SVB, Belastingdienst en UWV, uitgewerkt hoe de wet- en regelgeving in lijn met de uitspraak kan worden aangepast.

### 1.1.3 Verwijderen en herstellen vinkje banenafpraak in Sonar

In september 2023 is door UWV in het systeem Sonar bij alle werkzoekenden die tot de doelgroep banenafpraak behoren per abuis het vinkje 'banenafpraak' verwijderd. Als gevolg hiervan hebben deze mensen het bericht gekregen dat ze niet meer tot de doelgroep banenafpraak behoren. Het vinkje in Sonar staat weer aan. De mensen die het betreft zijn geïnformeerd dat het gaat om een fout en dat ze nog steeds tot de doelgroep banenafpraak behoren. Aan hen is gevraagd om desgewenst zelf het kenmerk 'banenafpraak' in hun cv op [www.werk.nl](http://www.werk.nl) opnieuw aan te passen. UWV kan dit niet herstellen vanwege privacy-redenen. Naar verwachting zijn de gevolgen beperkt, omdat werving en selectie van mensen die tot de doelgroep banenafpraak behoren vaak via andere kanalen plaatsvindt.

### 1.1.4 Mogelijkheid voor Wajongers om loonstroken digitaal aan te leveren

Tijdens het commissiedebat uitvoering sociale zekerheid van 29 juni jl. vroeg kamerlid Palland naar de mogelijkheid van mensen die een Wajong uitkering ontvangen om loonstroken digitaal aan te kunnen leveren bij UWV. Dit is mogelijk, maar vooropgesteld moet worden dat UWV in beginsel geen loonstroken vraagt. De lonen zijn in de Polisadministratie van UWV bekend en het eenmaligheidsbeginsel schrijft voor dat mensen de overheid slechts eenmalig bepaalde informatie hoeven aan te leveren. De uitzondering in individuele gevallen ziet op situaties waar de loongegevens ontbreken in de Polis of wanneer er reden is om aan de betrouwbaarheid van de gegevens in de Polis te twijfelen. Bijvoorbeeld wanneer een cliënt dit aangeeft. De uitkeringsdeskundige heeft in dit soort gevallen drie mogelijkheden voor de uitvraag van deze gegevens: via telefoon, brief of digitaal. Digitaal kan dit via Veilige Digitale Communicatie (VDC) – een e-mailfunctie achter DigiD. Mensen met een Wajong uitkering kunnen wijzigingen in hun inkomen ook digitaal doorgeven via een digitaal wijzigingsformulier.

### 1.1.5 Ontwikkelingen in de WW-dienstverlening

De werkloosheid is in het derde kwartaal van dit jaar licht gestegen. Meer mensen hebben dan ook een beroep gedaan op de WW. Er kwamen in het derde kwartaal van dit jaar 13,5 procent meer mensen in de WW terecht ten opzichte van hetzelfde kwartaal vorig jaar.

Persoonlijke dienstverlening aan werkzoekenden blijft een prioriteit. Aanvullend op de bestaande dienstverlening zijn er in de afgelopen periode twee zaken ingevoerd. In de eerste plaats is afgesproken dat iedere werkzoekende een vast persoonlijke contactpersoon heeft bij UWV Werkbedrijf. Deze contactpersoon is aanspreekpunt en maakt de afspraken met betrekking tot dienstverlening en verplichtingen. Als tweede is afgesproken dat iedere WW'er, uiterlijk drie maanden voor het einde van de WW, wordt opgeroepen voor een gesprek. In dit gesprek wordt besproken welke stappen nog genomen kunnen worden en welke dienstverlening ingezet kan worden om een mogelijke doorstroom naar de bijstand of een inkomensval te voorkomen. Tevens krijgt de cliënt de benodigde informatie om een eventuele doorstroom naar de bijstand soepel te laten verlopen. In dit kader is er ook een webinar beschikbaar. Daarnaast zijn er in een aantal rayons bijeenkomsten voor deze doelgroep, waarin informatie over onder andere de bijstand wordt verstrekt.

### 1.1.6 Reactie verzoek vaste commissie SZW over burgerbrief

Op 15 september 2022 hebben wij van de vaste commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid een burgerbrief ontvangen<sup>3</sup>. Uw Kamer heeft aangegeven graag een reactie op deze brief te ontvangen. Met deze reactie in de Stand van de uitvoering komen wij tegemoet aan uw wens. In de brief wordt door de desbetreffende betrokkene aangegeven dat UWV onterecht verkeerde uitkeringen heeft overgemaakt, waardoor de betrokkene uiteindelijk in de schuldhulpverlening terecht kwam. Naar aanleiding van deze brief heeft de Maatwerkplaats van SZW contact gezocht met de Maatwerkplaats van UWV. Na onderzoek bleek er geen aanleiding te zijn om de terugvordering te herzien. De Maatwerkplaats van SZW en de gemeente hebben dit najaar het schuldsaneringstraject voor deze betrokkene afgerond. Dit is een zwaar traject voor deze betrokkene geweest. Nu kan echter wel de volgende fase van ondersteuning vanuit de gemeente worden ingezet. De gemeente zal de betrokkene verder ondersteunen op het terrein van wonen, financiën (budgetcoach) en maatschappelijke ondersteuning. De betrokkene heeft richting de maatwerkplaatsbegeleider bij SZW laten weten blij te zijn dat er weer perspectief is. In algemene zin ten aanzien van UWV en de schuldhulpverlening heeft UWV het Team Geldzorgen opgericht. Dit team zorgt bij signalen voor een warme overdracht van cliënten naar gemeenten voor schuldhulpverlening.

### 1.1.7 Gebruik van BSN bij betalingen door UWV

UWV gebruikt het BSN van uitkeringsgerechtigden bij het betalen van uitkeringen. De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) heeft UWV erop gewezen dat eerdere maatregelen om dit te beperken onvoldoende zijn. Daarom onderzoekt UWV nu de impact en uitvoerbaarheid van aanvullende maatregelen. UWV heeft voor 1 december richting de AP gereageerd over de voortgang. Afronding van het onderzoek wordt eind 2023 verwacht.

### 1.1.8 Niet-gebruik Toeslagenwet

Op 24 oktober jl. is het rapport 'Niet-gebruik van de Toeslagenwet' van de Nederlandse Arbeidsinspectie met een kabinetsreactie naar de Tweede Kamer gestuurd<sup>4</sup>. De Toeslagenwet (niet te verwarren met het stelsel van toeslagen dat door de dienst Toeslagen wordt uitgevoerd) heeft tot doel bestaanszekerheid aan mensen te bieden. Door niet-gebruik wordt deze doelstelling niet altijd gehaald en dat is onwenselijk. Op 27 oktober jl. is de brief met antwoorden op Kamervragen uit het plenaire debat over het belastingplan 2024 naar de Tweede Kamer gezonden<sup>5</sup>. Het kabinet wil niet-gebruik van de Toeslagenwet beperken via 3 sporen. Vereenvoudiging van de wet, meer ruimte voor proactieve dienstverlening en aanpassingen in de huidige dienstverlening van UWV. In de genoemde twee brieven aan de Tweede Kamer is de invulling van deze sporen uitgebreid toegelicht. Via de Stand van de uitvoering houden wij uw Kamer periodiek op de hoogte van de voortgang van deze maatregelen.

#### *WW-uitkering en TW-gerechtigden*

In de huidige dienstverlening heeft UWV ingeregeld dat uitkeringsgerechtigden die een WW aanvraag doen, een gecombineerde WW-TW aanvraag invullen als blijkt dat hun dagloon onder het sociaal minimum zit. Onlangs bleek dat een deel van die doelgroep gemist is. Daarom heeft UWV besloten extra dienstverlening op te zetten om deze mensen te identificeren, persoonlijk te benaderen en te stimuleren om alsnog een toeslag aan te vragen. UWV onderzoekt momenteel een groep van 17.000 potentieel TW-gerechtigden met een WW-uitkering om te kijken wie er mogelijk recht heeft op TW. Deze mensen worden persoonlijk benaderd. Naar verwachting komt een minderheid van deze groep in aanmerking. UWV verwacht dit onderzoek eind 2023 afgerond te hebben.

<sup>4</sup> Kamerstukken II 2022/2023, 26448, nr 733

<sup>5</sup> Kamerstukken II 2022/2023, 26448, nr 735

<sup>3</sup> Kenmerk: 2022Z14926/2022D36040



### 1.1.9 Gesprek over dienstverlening naar aanleiding van signalen

In het commissiedebat van april 2022 hebben wij toegezegd om met UWV in gesprek te gaan over de dienstverlening en hoe mensen worden meegenomen in proces- en communicatieverbetering van UWV. UWV werkt aan het volgen en continu verbeteren van de dienstverlening. Zo is bijvoorbeeld, samen met cliënten, de menselijke-maat-monitor ontwikkeld. Deze monitor gebruikt UWV om halfjaarlijks te meten hoe cliënten en werkgevers de dienstverlening bij UWV ervaren en waar nog verbeteringen wenselijk zijn. De eerste resultaten van deze monitor zijn te vinden in het viermaandenverslag van 2023.<sup>6</sup> De inzet en activiteiten van UWV om haar dienstverlening te verbeteren zijn regelmatig onderwerp van gesprek in diverse overleggen tussen SZW en UWV. Ook rapporteert UWV over de opbrengsten en voortgang van deze inzet in haar (tertaal) verslagen. Een speciaal rond dit thema georganiseerd werkbezoek heeft helaas geen doorgang kunnen vinden. Een gesprek over de verdere verbetering van de dienstverlening en hoe UWV omgaat met signalen van mensen die zich niet gehoord voelen, is voorzien voor het overleg tussen de minister en UWV begin 2024.

### 1.1.10 Evaluatie Experiment Generieke Werkgeversvoorziening

UWV geeft per 1 juli 2021 uitvoering aan het Besluit experimentele subsidie generieke werkgeversvoorzieningen (GWV). Zoals eerder aan uw Kamer is gemeld, bleek het experiment voor UWV onuitvoerbaar en is besloten dat vanaf 1 juli 2022 geen nieuwe aanvragen meer mogelijk zijn en geen nieuwe subsidies meer worden verstrekt<sup>7</sup>. Het experiment wordt hiermee in huidige vorm niet doorgezet. De werkgevers die een subsidie toegekend hebben gekregen, worden tot het einde van de experimentperiode gedurende 3 jaar door UWV gemonitord. Om te leren van het experiment heeft een eerste tussenevaluatie plaatsgevonden. Het onderzoeksrapport is als bijlage 6 toegevoegd.

In de evaluatie is aandacht voor het aanvraagproces, de implementatie van de voorziening op de werkvloer en de eerste gebruikerservaringen met de voorziening. Geconstateerd wordt dat de GWV een beperkt bereik heeft gehad, van de in totaal 36 aanvragen zijn er 9 toegekend. De eerste ervaringen bij werkgevers en werknemers van toegekende voorzieningen zijn positief. Ook geeft het rapport ervaren knelpunten en de meerwaarde van de regeling ten opzichte van bestaande regelingen weer. De resultaten en leerpunten worden benut voor het verbeteren van het huidige aanbod in voorzieningen, de mogelijke doorontwikkeling van het Sociaal Innovatiefonds en bij de

uitwerking van het amendement De Kort c.s., dat is ingediend tijdens de Begrotingsbehandeling van SZW 2023<sup>8</sup>. Dit amendement voorziet in financiële middelen voor mkb-ondernemers die willen investeren in inclusiviteitstechnologie.

### 1.1.11 Onderzoek jobcoaching onder de loep

Op 5 oktober 2023 heeft UWV de resultaten van een onderzoek naar knel- en verbeterpunten in externe jobcoaching gepubliceerd in het rapport '[jobcoaching onder de loep](#)'<sup>9</sup>. Het rapport is tot stand gekomen met een brede inbreng van betrokken partijen zoals cliënten, jobcoaches, arbeidsdeskundigen en werkgevers. Het rapport onderstreept het belang van jobcoaching voor mensen met een arbeidsbeperking die aanvullende ondersteuning op de werkvloer nodig hebben. Het onderzoek geeft een structureel verbeteradvies en handvatten voor harmonisatie van de inzet van jobcoaching tussen UWV en gemeenten. Ook geeft het onderzoek inzicht in de zogenoemde 'quick wins' die op korte of middellange termijn kunnen worden aangepakt door UWV. Het gaat daarbij onder meer om het vergroten van de bekendheid van jobcoaching, vereenvoudiging van formulieren en herziening van het systeem voor kwaliteits- en risicomanagement. UWV gaat hiermee aan de slag. Voor de lange termijn streeft UWV verdere harmonisatie na bij de inzet van jobcoaching door UWV en gemeenten. De bevindingen uit het rapport vormen belangrijke input voor verdere gesprekken met betrokken partijen en de doorontwikkeling van het instrument jobcoaching in de komende jaren. Wij informeren uw Kamer over de voortgang van deze gesprekken in een volgende Stand van de uitvoering.

### 1.1.12 WGA-dienstverlening: tweede tussenrapportage effectevaluatie

UWV is in oktober 2019 een effectevaluatie gestart om erachter te komen of de WGA-dienstverlening toereikend is om de groep gedeeltelijk arbeidsgeschikten optimaal te ondersteunen bij het vinden en behouden van werk. Voor de effectevaluatie wordt een experiment uitgevoerd met drie groepen. De eerste tussenrapportage van de effectevaluatie liet een voorzichtig positief effect van de ingezette dienstverlening zien. Eind augustus is de tweede tussenrapportage van deze effectevaluatie afgerond.

<sup>6</sup> UWV Viermaandenverslag 2023, deel 2

<sup>7</sup> Kamerstukken II, 2021/2022, 34 352, nr. 256

<sup>8</sup> Kamerstukken II, 2023/2024, 36 410 XV, nr. 28

<sup>9</sup> [https://www.uwv.nl/imagesdxa/jobcoaching-onder-de-loep\\_tcm94-452694.pdf](https://www.uwv.nl/imagesdxa/jobcoaching-onder-de-loep_tcm94-452694.pdf)

Uit de [tweede voortgangsrapportage](#)<sup>10</sup> blijkt dat na ongeveer een half jaar een verschil ontstaat tussen de experimentgroep en de controlegroep wat betreft het aandeel personen dat een grotere baan (12 uur per week of meer) vindt. Dit verschil breidt zich langzaam uit. Het aandeel personen dat binnen twee jaar aan het werk gaat in een grotere baan is – rekening houdend met zelfmelders – in de experimentgroep 3,4 procentpunten groter dan in de controlegroep. Dit effect is statistisch significant. Voor de groep WGA-uitkeringsgerechtigden die 35-80% arbeidsongeschikt is bevonden is het effect 5,1 procentpunten. Voor de groep uitkeringsgerechtigden die 80-100% arbeidsongeschikt is bevonden is het effect 2,6 procentpunten. Ook de mensen in de groep met basale dienstverlening vinden vaker een grotere baan dan mensen in de controlegroep. Het verschil bedraagt 2,6 procentpunten. Het aandeel personen dat aan het werk gaat als zelfstandige is in de experimentgroep 1,3 procentpunten groter dan in de controlegroep. Het experiment wordt voor de zomer 2024 afgerond, waarna de eindrapportage van de effectevaluatie begin 2025 wordt verwacht.

## 1.2 Ontwikkelingen dienstverlening SVB

### 1.2.1 Repatriëringsregeling

De SVB verstrekt in het kader van de repatriëringsregeling een pakket basisvoorzieningen. Dit pakket bestaat uit een financiële toelage, WA-verzekeringen en een verzekering van zorgkosten. Momenteel doen 182 personen een beroep op de regelingen als gevolg van de omstandigheden in Afghanistan, Oekraïne en Sudan. Sinds de repatriëring van Sudan stelt de repatriëringsregeling, zoals die nu is vormgegeven en georganiseerd, de SVB voor aanzienlijke uitvoeringsproblemen. Een belangrijke oorzaak ligt in het feit dat de als tijdelijk bedoelde regelingen langer dan verwacht doorlopen, mede vanwege het gebrek aan duurzame huisvesting. SZW is samen met de SVB en partners het proces van repatriëring aan het bezien. Daarnaast heeft het kabinet besloten om de in Gaza verblijvende Nederlanders te helpen bij hun vertrek uit Gaza in verband met de crisissituatie aldaar. SZW heeft in dit kader de Tijdelijke regeling verstrekkingen aan evacués uit Gaza getroffen. De SVB biedt aan deze personen hulp voor zover zij hier in Nederland over onvoldoende middelen van bestaan beschikken.

### 1.2.2 Rechtszaak tijdlijnberichten

Op 13 december heeft de Raad van State uitspraak gedaan over Tijdlijnberichten. Deze zaak betreft de gegevensuitwisseling tussen SVB en Toeslagen om het recht op kindgebonden budget vast te

stellen. Een ouder had tegen deze gegevensuitwisseling bezwaar gemaakt, omdat de privacy van zijn minderjarige dochter door deze gegevensuitwisseling zou zijn geschaad. Zij heeft namelijk geen recht op kindgebonden budget en daarom had deze gegevensuitwisseling volgens hem niet plaats mogen vinden. Eerder had de rechtbank de ouder hierbij in het gelijk gesteld. In geschil bij de RvS was of er een minder nadelige manier is om het recht op kindgebonden budget vast te stellen. Daarnaast was in geschil of het proportioneel was om de gegevens van alle kinderen uit te wisselen. Ook de gegevens van de kinderen die eventueel geen recht zouden hebben op kindgebonden budget. De RvS heeft geoordeeld dat deze gegevensuitwisseling niet onevenredig is. Het doel van de gegevensuitwisseling is om de aanvraag voor ouders laagdrempelig te maken. Dit kan niet op een andere, minder verstrekken manier gedaan worden. Het verstrekken van de gegevens is dan ook proportioneel en evenredig in verhouding met het doel. Immers ondersteunt het kindgebonden budget ouders en hun kinderen. Dit belang weegt zwaarder dan de inbreuk op privacy.

### 1.2.3 Ontbrekende wettelijke grondslag uitvoeren gezinsbijslag (WKB) buitenland

Op 30 maart 2023 heeft de CRvB geoordeeld dat er in een internationale context geen wettelijke grondslag bestaat voor het verrekenen van te veel betaald kindgebonden budget met nog uit te betalen kinderbijslag door de SVB. De uitspraak lijkt ook te impliceren dat de bevoegdheid ontbreekt om op het kindgebonden budget de uitvoeringsregels van de AKW toe te passen. Twee overeenkomstige zaken heeft de CRvB doorgeleid naar de afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State. Het is nog onbekend wanneer deze zaken behandeld worden. De SVB heeft in overeenstemming met ons ministerie, het ministerie van Financiën en Dienst Toeslagen besloten om de gecombineerde internationale invorderingen die raken aan de rechterlijke uitspraak tijdelijk te pauzeren. Het betreft de invorderingen die na de datum van uitspraak zijn ontstaan. De betreffende mensen zijn hierover geïnformeerd. Eind november 2023 zijn ongeveer 1.600 vorderingen gepauzeerd, met een openstaand bedrag van ongeveer € 1,45 miljoen. Er wordt gezocht naar een oplossing voor de gepauzeerde vorderingen en de uitvoeringspraktijk. In het eerste kwartaal van 2024 ontvangt u hierover een Kamerbrief.

### 1.2.4 Vervolg pilot niet-gebruik AIO

De pilot om niet-gebruik van de Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO) tegen te gaan heeft laten zien dat de in deze pilot toegepaste innovatieve technologie werkt. Daarover is de Kamer per brief geïnformeerd<sup>11</sup>. Door gebruik te maken van zogenaamde *multi-party-computation*

<sup>10</sup> [https://www.uwv.nl/imagesdxa/effectevaluatie-dienstverlening-wga-tweede-tussenrapportage\\_tcm94-451832.pdf](https://www.uwv.nl/imagesdxa/effectevaluatie-dienstverlening-wga-tweede-tussenrapportage_tcm94-451832.pdf)

<sup>11</sup> Kamerstukken II, 2023/2024, 29389, nr.121

(mpc) technologie in gegevensuitwisseling met UWV (polisadministratie), kreeg de SVB mensen in beeld voor wie een gerichte benadering over de AIO extra belangrijk kon zijn. Hierbij bleef de privacy zoveel mogelijk gewaarborgd. Een structureel vervolg van deze gegevensuitwisseling vergt een wettelijke grondslag. Dit onderwerp is onderdeel van het in voorbereiding zijnde wetsvoorstel voor proactieve dienstverlening. Daarnaast wordt verkend hoe de gerichte benadering verder verbeterd kan worden door het betrekken van andere inkomens- en vermogensgegevens in de gegevensuitwisseling. De SVB verkent of en hoe een vervolg aan deze pilot wordt gegeven. Hierover informeren wij uw Kamer in een volgende Stand van de uitvoering.

### 1.2.5 Dienstverlening AOW

De SVB heeft om de dienstverlening te verbeteren onderzoek gedaan naar de bekendheid met plichten bij alleenstaande AOW-gerechtigden in Duitsland. Uit de conceptrapportage die in september 2023 is opgeleverd, blijkt de kennis van verplichtingen hoog onder AOW-gerechtigden in Duitsland. Een relatief groot deel denkt dat de kans op detectie groot is bij het niet nakomen van verplichtingen en is tevreden met de SVB en de informatievoorziening omtrent verplichtingen. De SVB beziet welke verbeteracties verder mogelijk zijn en in welke landen vervolgmeting zal plaatsvinden. De SVB zet daarnaast verder in op het verbeteren en herontwerpen van haar brieven op attentiewaarde en effectiviteit. Bijvoorbeeld met de herontworpen AOW-toekenningsbrief, waarmee de SVB in het bijzonder alleenstaanden attendeert op de verplichting om wijzigingen in woon- en leefsituatie door te geven.

### 1.2.6 Indexering kinderbijslag

In juli 2023 is de kinderbijslag met ongeveer 11 euro verlaagd wegens een negatieve indexatie. Wij hebben uw Kamer hierover per brief geïnformeerd<sup>12</sup>. De SVB betaalt de kinderbijslag per kwartaal en achteraf uit. De eerste uitbetaling van het verlaagde bedrag was in oktober. De SVB heeft hierover geen noemenswaardige instroom aan vragen of klachten gehad. In het commissiedebat uitvoering sociale zekerheid van 29 juni 2023 hebben wij uw Kamer aangegeven dat de verlaging als gevolg van de negatieve indexatie mij aan het denken heeft gezet. We merken dat er breder aandacht voor is. Zo heeft het Kamerlid Palland (CDA) bij de begrotingsbehandeling SZW een initiatiefwetsvoorstel aangekondigd om negatieve indexatie in de toekomst te voorkomen. Ook heeft de Commissie Sociaal Minimum gekeken naar de systematiek van indexeren van regelingen die inkomensondersteuning bieden. De commissie adviseert geen wijzigingen aan te brengen in de systematiek van indexeren van de kinderbijslag. Die lijn volgt het kabinet in afwachting van het

initiatiefwetsvoorstel. De kinderbijslag wordt overigens per 1 januari 2024 structureel verhoogd met € 250 miljoen naar aanleiding van de motie Stoffer (SGP) c.s.<sup>13</sup>. Hierdoor stijgt het bedrag met ongeveer € 20 per kwartaal per kind.

### 1.2.7 Tegemoetkomingsregeling stoffen-gerelateerde beroepsziekten (TSB-regeling)

Sinds 1 januari 2023 kunnen slachtoffers van stoffen-gerelateerde beroepsziekten gebruik maken van de TSB-regeling. Het aantal meldingen is lager dan verwacht en mede daardoor is het aantal toegekende uitkeringen ook lager dan begroot. De inzet op communicatie wordt daarom versterkt en verbreed en het uitvoeringsproces wordt geëvalueerd. Het Instituut slachtoffers beroepsziekten door gevaarlijke stoffen (ISBG) ontzorgt aanvragers in de fase van (medische) dossiervorming. Hierbij is een onduidelijkheid gebleken over de opschortende werking uit de Algemene wet bestuursrecht (Awb). De SVB implementeert een extra voorlichtingsstap met uitleg over de opschortende werking. Ondertussen stelt de adviescommissie 'Lijst Beroepsziekten' voor om vijf nieuwe ziekten aan de regeling toe te voegen. De uitvoerbaarheid daarvan moet nog onderzocht worden en is bepalend voor het al dan niet toevoegen van de nieuwe ziekten. Tot 7 oktober 2023 konden slachtoffers van de ziekte Chronic Solvent induced Encephalopathy (CSE) ook wel de schildersziekte genoemd, beroep doen op een aparte CSE-regeling. Zij kunnen nu terecht bij de TSB-regeling. Ook als zij eerder een onherroepelijk negatief oordeel hebben gehad voor de CSE-regeling maar nu over nieuwe medische informatie beschikken..

### 1.2.8 Telewerken

Op 1 juli 2023 is de kaderovereenkomst voor grensoverschrijdend telewerk in werking getreden. In totaal hebben 19 Europese landen zich bij deze overeenkomst aangesloten. Op basis van deze overeenkomst kunnen werknemers in de woonstaat tot 50% van de totale arbeidstijd telewerken zonder dat dit leidt tot een wijziging van de toepasselijke socialezekerheidswetgeving. Werknemers of werkgevers kunnen hiervoor een aanvraag indienen bij de SVB.

Zoals ik uw Kamer heb geïnformeerd in mijn brief van 6 juni 2023<sup>14</sup> werkt de SVB sinds 1 juli 2023 met een noodscenario en worden intussen voorbereidingen getroffen voor de uitvoering van de kaderovereenkomst. De grote aantallen aanvragen die aanvankelijk werden verwacht in de uitvoering van het noodscenario blijven vooralsnog uit. Tot op heden zijn er 930 aanvragen gedaan.

<sup>12</sup> Kamerstukken II, 2022/2023, 36200 XV, nr. 94

<sup>13</sup> Kamerstukken II, 2022/2023, 36410, nr. 45

<sup>14</sup> Kamerstukken II, 2022/2023, 26834 en 25883, nr. 57

Daarvan zijn er 780 aanvragen afgehandeld. Het is in dit stadium te prematuur om conclusies aan deze aantallen te verbinden. Het is niet uit te sluiten dat het aantal aanvragen nog zal toenemen. Het implementatieproces voor de reguliere gevalbehandeling ligt op schema. De verwachting is dat het volledige proces op 1 april 2024 geïmplementeerd is.

### 1.2.9 CAK broninhouding eigen bijdrage AOW

Wanneer iemand is opgenomen in een zorginstelling, betaalt diegene de eerste vier maanden standaard de lage eigen bijdrage (Wlz/Wmo) aan het CAK. Deze betaling wordt rechtstreeks aan het CAK gedaan, vaak door middel van een automatische incasso. Na deze vier maanden gaan alleenstaanden standaard de hoge eigen bijdrage betalen. Vanaf dat moment verzoekt het CAK de SVB de hoge eigen bijdrage in te houden op de lopende AOW-uitkering. Dit wordt ook wel broninhouding genoemd. De SVB en het CAK hebben besloten de broninhouding tegen het licht te houden. Gezamenlijk wordt dit uitgewerkt, waarna er mogelijk nieuwe afspraken over de communicatie naar burgers en het proces worden gemaakt.

### 1.2.10 Beslagvrije voet (voortgang dossier negatieve effecten Wvbbv)

Naar aanleiding van de implementatie van de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet (Wvbbv) in 2021 hebben de SVB, Belastingdienst en de VNG signalen afgegeven dat de Wvbbv negatieve financiële gevolgen heeft voor alleenstaande AOW-gerechtigden. Naar aanleiding van deze signalen is besloten tot een onderzoek naar de financiële gevolgen van de Wvbbv voor pensioengerechtigde alleenstaanden. In het onderzoek wordt in beeld gebracht of en in welke gevallen de Wvbbv ongunstiger uitpakt dan met de wet is beoogd. Dit wordt uitgezocht voor pensioengerechtigden waar beslag is gelegd, maar ook voor andere groepen die te maken krijgen met beslag. Verder wordt met het onderzoek in beeld gebracht of er aanleiding is om bepaalde groepen een hogere beslagvrije voet toe te kennen vanwege hogere onvermijdelijke kosten. Bijvoorbeeld voor pensioengerechtigde alleenstaanden. Op basis van het onderzoek zal in overleg met de keten voor derdenbeslag de uitkomsten beleidsmatig worden gewogen. De onderzoeksresultaten worden aan het eind van het eerste kwartaal van 2024 verwacht.

## 1.3 Herstelacties UWV en de SVB

Over het algemeen worden de vele betalingen en acties door uitvoeringsorganisaties goed uitgevoerd. Soms gaat er iets fout en is een herstelactie noodzakelijk. Om te voorkomen dat mensen hier nadeel van ondervinden, is het uitgangspunt dat maatwerk wordt geleverd waarbij het nadeel voor mensen zoveel mogelijk wordt weggenomen. Wij zullen de Tweede Kamer via de Stand van de uitvoering informeren over herstelacties met een grote (maatschappelijke) impact.

### 1.3.1 AOW-herstelactie

In november 2022 is de SVB naar aanleiding van het data-initiatief gestart met de herstelactie waarbij onregelmatigheden in de AOW-uitkeringen worden herzien en gecorrigeerd. In sommige gevallen betekent dit dat mensen een hogere AOW-uitkering en eventueel een nabetaling krijgen. In andere gevallen wordt een AOW-uitkering naar beneden herzien<sup>15</sup>. In slechts één geval was sprake van een terugvordering omdat de fout voor betrokkene evident kenbaar was en betrokkene ontegenzeggelijk kon weten dat geen recht op het bedrag bestond. Van alle dossiers is er circa 1/3 afgehandeld, dit betreft ruim 3500 dossiers. Mensen worden zoveel mogelijk telefonisch benaderd en geïnformeerd, voordat ze een beschikking ontvangen. Het project loopt tot eind 2024.

### 1.3.2 Bijzondere dagloonfouten

Het arbeidsvoorwaardenbedrag in de polisadministratie is per 1 januari 2022 geïntroduceerd. Sindsdien zijn in 2022 bij de Ziektewet en de Wazo onvolledigheden in de dagloonvaststelling aangetroffen in het geautomatiseerde proces. Het dagloon is daarbij mogelijk op basis van onjuiste of onvolledige polisgegevens vastgesteld, waardoor het dagloon te hoog of te laag kan zijn vastgesteld. UWV heeft met ingang van 1 november 2022 maatregelen genomen om dit te voorkomen. Het onderzoek naar de mogelijkheden van herstel is nog niet afgerond. In een volgende Stand van de uitvoering komen we hierop terug.

### 1.3.3 Indexering WIA-daglonen

De daglonen van de werknemersverzekeringen worden elk jaar in januari en juli geïndexeerd. Gebleken is dat de indexering van de daglonen van nieuwe WIA-rechten per 1 januari en per 1 juli 2023 in enkele gevallen onjuist heeft plaatsgevonden. In deze gevallen is de indexering (respectievelijk 10,15% en 3,13%) niet verwerkt in de hoogte van het toegekende WIA-recht, waardoor een te lage uitkering is vastgesteld. UWV is inmiddels een herstelactie gestart om de dagloonvaststelling te corrigeren. Het herstel van de gevallen per 1 januari 2023 is inmiddels afgerond. De betreffende uitkeringsgerechtigden hebben een nieuwe dagloonvaststelling en nabetaling ontvangen. Het herstel van de gevallen per 1 juli 2023 is gaande en zal voor het einde van dit jaar worden afgerond.

UWV verricht momenteel onderzoek of er op eerdere indexeringsmomenten eveneens onjuiste dagloonvaststellingen hebben plaatsgevonden, waarbij een eenmaal gemaakte onjuiste vaststelling doorwerkt bij volgende indexeringen. We informeren uw Kamer nader in de volgende Stand van de uitvoering.

<sup>15</sup> Kamerstukken II, 2021/2022, 26 448, nr. 641

## 1.4 Regionale mobiliteitsteams (RMT's)

Om beter om te kunnen gaan met de destijds verwachte gevolgen van corona op de arbeidsmarkt, wordt sinds maart 2021 ingezet op intensieve regionale samenwerking en aanvullende dienstverlening via de 35 regionale mobiliteitsteams (RMT's). UWV, gemeenten en werkgevers- en werknemersorganisaties werken binnen de RMT's samen en maken gebruik van elkaars expertise en dienstverlening. Uitgangspunt is dat via de RMT's die dienstverlening kan worden geboden die nodig is op basis van de behoeften en de arbeidsmarktpositie van het individu. Maatwerk wordt geboden door de regulier beschikbare dienstverlening via de RMT's aan te vullen met aanvullende dienstverlening. Voor zowel de samenwerking als de inzet van aanvullende dienstverlening zijn budgetten beschikbaar via de Tijdelijke regeling aanvullende dienstverlening (hierna: tijdelijke regeling). Deze tijdelijke regeling eindigt op 31 december 2024.

De doelstelling en beoogde aanpak zijn vertaald naar de voorwaarden voor financiering in de tijdelijke regeling. Gezien de urgentie van de regeling, is een beperkt verantwoordingsregime geaccepteerd. Later bleek dat daardoor een concreet toetsingskader waarmee de besteding onafhankelijk kan worden gecontroleerd ontbreekt. Het risico bestaat daarom dat niet voldaan wordt aan de gestelde voorwaarden in de regeling wat betreft de besteding van middelen. Ter beheersing van het risico op onzekere besteding van de middelen is met hulp van onder andere de Koninklijke Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA) onderzocht of aanvullende controle op de middelen, deels met terugwerkende kracht, kan worden ingeregeld. Het (achteraf) verzamelen van gegevens bij veel verschillende partijen die allen een klein deel van de totale middelen ontvangen bleek niet in verhouding te staan tot het beheersen van het risico. De huidige opzet van de regeling is gekozen met het oog op maatwerk en (bestedings)vrijheid voor de professional. De regeling laat zich niet vertalen naar een concreet toetsingskader waarmee de besteding onafhankelijk kan worden gecontroleerd. Gezien de tijdelijkheid van de regeling wordt het restrisico op onrechtmatige besteding geaccepteerd. Dit leidt tot een onzekerheid voor wat betreft de rechtmatige besteding van de middelen. SZW zal zich hierover in de jaarverslagen van 2023 en 2024, conform het jaarverslag van 2022, verantwoorden.

SZW zet zich via monitoring en de evaluatie in om zoveel mogelijk zicht te hebben op de doeltreffendheid van de aanpak en de kwalitatieve outcomes. De monitor geeft inzicht op de instroom, inzet van instrumenten en de uitstroom (afsluiten van een RMT-traject). Bij de evaluatie worden onder andere gesprekken met kandidaten, de uitvoering en bestuurders gevoerd. Om in de toekomst de onzekerheden voor rechtmatigheid te beheersen, zal de financiering van de toekomstige arbeidsmarktinfrastructuur via bestaande financierings- en verantwoordings-

systematieken worden ingericht. Over de evaluatie van de RMT-aanpak tot en met 2023 en de verdere uitwerking van de hervorming van de arbeidsmarktinfrastructuur vanaf 2025 zullen wij u in het voorjaar van 2024 nader informeren.

## 1.5 Transparantie van het bestand van werkzoekende bijstandsgerechtigden en de voortgang van het programma VUM

In bijlage 9 bij deze Stand van de uitvoering vindt u de memo 'Inzicht werkzoekendenbestand bijstandsgerechtigden'. In de memo beschrijven we de voortgang van het programma VUM (Verbeteren Uitwisseling Matchingsgegevens), zoals aangekondigd in de schriftelijke beantwoording op vragen gesteld tijdens de Begrotingsbehandeling SZW 2024 op 12 oktober 2023<sup>16</sup>. In deze memo gaan we in op de moties van het lid De Kort c.s.<sup>17</sup> en de leden De Kort en Pouw-Verweij<sup>18</sup>. Op dit moment vinden pilots plaats waarin de VUM producten worden getest. Dit is een eerste concrete stap naar het integraal inzichtelijk maken van het werkzoekendenbestand. Hiermee wordt het programma VUM afgerond en kunnen de 35 Arbeidsmarktregio's starten met de implementatie.

## 1.6 Onderzoek ervaringen mensen met een arbeidsbeperking

In opdracht van SZW is onderzoek gedaan naar de ervaringen van mensen met een arbeidsbeperking met het gebruik van voorzieningen bij meerdere loketten. U vindt het rapport als bijlage 8 bij deze Stand van de uitvoering. Het rapport geeft ervaringen van professionals in de uitvoering en van gebruikers weer. Voor mensen met een arbeidsbeperking sluit de wijze waarop het systeem voor voorzieningen is ingericht en de verkokering van de verschillende domeinen, niet goed aan op de persoonlijke situatie waarin wonen, werken en leven allemaal even belangrijk zijn om zelfstandig te kunnen functioneren. In het rapport schetsen onderzoekers een aantal suggesties om de ervaren knelpunten te verlichten. Daarbij wordt geconcludeerd dat er niet één afgebakende

<sup>16</sup> Kamerstukken II, 2022/2023, 36 410-XV

<sup>17</sup> Kamerstukken II, 2022/2023, 35 925-XV, nr. 47

<sup>18</sup> Kamerstukken II, 2022/2023, 36 200-XV, nr. 37

verbetersuggestie is die alle knelpunten oplost. De uitkomsten en verbetersuggesties van het onderzoek gebruiken we om de ondersteuning te verbeteren. Daarnaast gebruiken we de resultaten van het onderzoek voor het verkennen van de mogelijkheden voor centralisatie van voorzieningen, zoals toegezegd in het wetsvoorstel ‘wijziging van de Participatiewet ten behoeve van de werkvoorzieningen voor visueel beperkten’<sup>19</sup> en de brief ‘Versterken banenafpraak en bijbehorende ondersteuning’<sup>20</sup>.

## 1.7 Suïcidepreventie en schuldenproblematiek

Uw Kamer heeft op 24 oktober 2023 een motie van het lid Den Haan<sup>21</sup> aangenomen die de regering verzoekt om initiatieven te nemen om medewerkers van financiële uitvoeringsorganisaties met klantcontact standaard toe te rusten zodat zij in staat zijn suïcidale gedachten te herkennen en handelingsperspectief aan te reiken.

UWV en de SVB vinden het vanuit hun maatschappelijke opgave belangrijk om in voorkomende gevallen burgers goed door te verwijzen naar een plek waar zij de juiste hulp kunnen krijgen. Het signaleren van mogelijk suïcidale gedachten is onderdeel van trainingen voor medewerkers met klantcontact. Deze training is ontworpen in samenwerking met Stichting 113 Zelfmoordpreventie. Ook hebben beide organisaties richtlijnen en instructies voor medewerkers wanneer zij te maken hebben met klanten met suïcidale gedachten. UWV heeft in samenwerking met 113 een succesvolle pilot afgerond bij het team Geldzorgen. In deze pilot werd onder meer, waar nodig, tijdens het gesprek al anoniem doorverbonden met 113. Deze werkwijze wordt momenteel geïmplementeerd in de standaardprocessen van het team. Bij de SVB wordt het protocol waar suïcidepreventie een onderdeel van is, herijkt. De herijking van het protocol van de SVB zit in de ontwikkelingsfase. Beide organisaties brengen de resultaten van deze acties in kaart en bepalen daarna of meer actie nodig is.

<sup>19</sup> Kamerstukken II, 2022/2023, 36 245, nr. 3, p. 11

<sup>20</sup> Kamerstukken II, 2021/2022, 34 352, nr. 281, p. 8

<sup>21</sup> Kamerstukken II 2022/2023, 25 424, nr. 657

## 1.8 Toelichting op onderzoek cliëntenparticipatie

Het onderzoek cliëntenparticipatie is op 5 oktober 2023 afgerond. Dit onderzoek heeft plaatsgevonden naar aanleiding van de evaluatie Wet SUWI (2021)<sup>22</sup>. Hierin werd geconstateerd dat de doelen van cliëntenparticipatie niet duidelijk zijn. We gaan samen met de uitvoeringsorganisaties en een afvaardiging van cliënten in gesprek over hoe we opvolging kunnen geven aan de aanbevelingen en resultaten uit het onderzoek. U vindt het eindrapport als bijlage 7 bij deze Stand van de uitvoering.

<sup>22</sup> Kamerstukken II 2020/2021, 30 982, nr 62

# 2 Handhaving



*De gezamenlijke visie op het handhavingsbeleid in de sociale zekerheid is de afgelopen tijd sterk veranderd. Het uitgangspunt is dat verreweg de meeste mensen zich aan de regels willen houden. Dienstverlening met meer oog voor onbedoelde fouten en menselijke maat geleverd vanuit vertrouwen is hier onlosmakelijk mee verbonden. Om werk te kunnen maken van preventie moet dienstverlening (ook) gericht zijn op het bieden van ondersteuning aan mensen om zich aan de regels te houden en fouten te herstellen waar deze onbedoeld zijn gemaakt. Dienstverlening en handhaving liggen dan ook nadrukkelijk in elkaars verlengde. Het blijft belangrijk om moedwillig misbruik tijdig waar te nemen en passend aan te pakken.*

## 2.1 Ontwikkelingen risicoscans

*Risicoscan verblijf buiten Nederland*

- In de vorige Stand van de uitvoering meldden wij dat de risicoscan verblijf buiten Nederland niet voldeed aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Telecommunicatiewet (Tw). Zoals aangegeven in de brief van 9 oktober jl.<sup>23</sup> en de beantwoording van de Kamervragen<sup>24</sup> hebben wij verschillende vervolgacties met UWV afgesproken.

In de brief van 9 oktober jl. deelden wij dat UWV heeft besloten om de 460 afgesloten zaken te heropenen en opnieuw te onderzoeken. UWV heeft naar aanleiding daarvan besloten om alle afgesloten zaken te herzien. Aanvankelijk ging UWV uit van 460 afgesloten zaken waarbij er sprake was van een opgelegde boete. Kijkend naar de gehele periode waarin de scan heeft gedraaid en naar alle zaken waarbij rechtsgevolgen (waaronder ook waarschuwingen) hebben plaatsgevonden gaat het in totaal om 1159 zaken. UWV werkt hiervoor een plan van aanpak en een tijdsplan uit.

In het onderzoek naar een aangepaste werkwijze voor de risicoscan verblijf buiten Nederland wordt zekerheidshalve ook gekeken naar andere kenmerken van deze stopgezette risicoscan. Het is belangrijk dat de opzet en werking van de scans voldoen aan de eisen en regels die gesteld worden op het gebied van privacy en gelijke behandeling zodat er geen ongeoorloofde kenmerken meegenomen worden in de uitvoering.

*Risicoscan verwijtbare werkloosheid*

UWV controleert ook de risicoscan verwijtbare werkloosheid nogmaals op rechtmatigheid en proportionaliteit met een herijking van de gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB). Vervolgens vindt een externe toetsing plaats. De gebruikte kenmerken worden dan ook meegenomen. UWV is dit jaar bezig met het vervolgonderzoek naar de risicogestuurde aanpak van de controle op verwijtbare werkloosheid. Dit onderzoek moet aantonen of de risicogerichte controle door middel van de risicoscan efficiënter is dan de andere (in het onderzoek betrokken) manieren van controleren. De resultaten van dit onderzoek verwachten we eind 2023.

*Sollicitatiescan*

De sollicitatiescan wordt door UWV ingezet om een betere dienstverlening te bieden aan WW-uitkeringsgerechtigden en is daarom niet een handhavingsinstrument. Ook voor deze scan geldt dat er een herijking van de GEB plaatsvindt, gevolgd door een externe toetsing. Ook bij deze scan worden de gebruikte kenmerken meegenomen.

Wij informeren uw Kamer over de uitkomsten van de hierboven beschreven acties in een volgende Stand van de uitvoering.

## 2.2 Uitkomsten doorlichting sociale zekerheid op misbruikrisico's en afwegingskader

In het debat op 11 oktober 2018 over fraude met WW-uitkeringen door arbeidsmigranten is toegezegd om de wetten die UWV uitvoert extern te laten doorlichten op misbruikrisico's.<sup>25</sup> We geven u hier de laatste stand van zaken.

De afgelopen jaren zijn de verschillende wetten van UWV successievelijk doorgelicht op misbruikrisico's. Na afronding van iedere doorlichting worden de geïdentificeerde risico's voor die wet gewogen en geprioriteerd via een afwegingskader dat in opdracht van UWV en SZW is ontwikkeld. Het resultaat is een overzicht van de belangrijkste risico's. Op basis hiervan stelt UWV indien nodig en waar mogelijk aanvullende beheersmaatregelen voor de belangrijkste risico's voor, waarover besluitvorming plaatsvindt tussen UWV en SZW. Dit proces is voor de WW, WIA en ZW volledig doorlopen. Over de getroffen aanvullende beheersmaatregelen bent u in eerdere Standen van de

<sup>23</sup> Kamerstukken II, 2023/2024, 26 448, nr. 731

<sup>24</sup> Kamerstukken II, 2023/2024, nr. 179

<sup>25</sup> Kamerstukken II, 2018/2019, 17 050, nr. 565



uitvoering geïnformeerd. UWV werkt momenteel aan de implementatie van de verschillende beheersmaatregelen die naar aanleiding van deze doorlichtingen zijn genomen.

Voor de overige wetten is de stand van zaken als volgt:

- Voor de TW brengt UWV de potentiële beheersmaatregelen in kaart.
- De WAO en Wajong bevinden zich in de fase waarin de risico's worden gewogen en geprioriteerd.
- Aan de doorlichting van de WAZO wordt nog gewerkt. De verwachting is dat deze doorlichting eind 2023 wordt afgerond.

## 2.3 Fraude met Ziektewetuitkeringen

Op 9 oktober jl. is uw Kamer geïnformeerd over het data-onderzoek van UWV naar fraude met Ziektewetuitkeringen. Specifiek betreft het een onderzoek naar het fingeren van ziekte. De aanleiding voor het onderzoek was mogelijke fraude met Ziektewetuitkeringen door mensen met een woonadres in Slowakije. Uit het data-onderzoek zijn signalen naar voren gekomen van gevallen met een verhoogd risico op fraude met Ziektewetuitkeringen. UWV zet een multidisciplinair projectteam in om te bezien of er structurele aanvullende beheersmaatregelen nodig zijn voor de Ziektewet. In de eerstvolgende Stand van de uitvoering verwachten wij u verder te kunnen informeren over het onderzoek.

## 2.4 Debiteurenbeleid

In de Stand van de uitvoering van juli 2021<sup>26</sup> hebben wij uw Kamer geïnformeerd over het debiteurenbeleid van UWV en de SVB. Het invorderingsbeleid is neergelegd in de Regeling tenuitvoerlegging bestuurlijke boeten en terugvordering onverschuldigde betalingen (hierna: de Regeling). Uit de Knelpuntenbrief van UWV van 2021 en gesprekken met de uitvoering is duidelijk geworden dat dit invorderingsbeleid de uitvoering onvoldoende in staat stelde om passende afspraken te maken met mensen. Met name als vorderingen het gevolg waren van een schending van de inlichtingplicht.

Naar aanleiding van deze signalen is afgesproken het debiteurenbeleid in twee stappen aan te passen. Allereerst hebben UWV en de SVB direct na het ontvangen van de signalen in 2021 ruimte gekregen om af te wijken van de Regeling door middel van een opdrachtbrief. Als tweede stap wordt de Regeling aangepast om de wijzigingen van de invorderingspraktijk zoals gevraagd in de opdrachtbrief te codificeren. Deze wijziging bereiden wij op dit moment voor. Concreet biedt de wijziging van de Regeling UWV en de SVB ruimte om langere betalingsregelingen af te spreken met schuldenaren. Ook biedt het ruimte om eigen beleid te formuleren ten aanzien van het aanwenden van vermogen en daarbij rekening te houden met de persoonlijke omstandigheden van de schuldenaar. UWV en de SVB hebben recentelijk een uitvoeringstoets uitgebracht op de wijziging van de Regeling. Hierin zijn bijvoorbeeld opmerkingen gemaakt over de samenhang met de wettelijke mogelijkheden tot kwijtschelding. Na verwerking van de uitvoeringstoetsen zal deze Regeling zo spoedig mogelijk in werking treden. Dit is mede afhankelijk van de termijn die UWV en de SVB nodig hebben voor de implementatie.

## 2.5 Vermogensonderzoeken en invordering in het buitenland

Bij de uitvoering van de AIO controleert de SVB in het buitenland op niet gemeld vermogen. Vanaf 2022 zet de SVB intensiever in op deze vermogensonderzoeken in het buitenland na de toekenning van aanvullende financiering vanuit het departement. De SVB werkt op dit moment aan twee concrete projecten. Eén betreft de controle op vakantiemeldingen door AIO-gerechtigden. Deze controles richten zich specifiek op de duur van het verblijf in het buitenland en mogelijk bezit van vermogen in relatie tot het verblijfadres. Daarnaast doet de SVB onderzoek naar verhoogd risico onder AIO-gerechtigden die een aanvraag doen binnen één jaar na vestiging in Nederland. Resultaten van de projecten worden in de loop van 2024 verwacht. In het kader van de intensivering van vermogensonderzoeken verkent de SVB voor 2024 tevens of er een project mogelijk is om controle op vermogen in het buitenland al bij aanvang van de AIO te doen. Het doel daarvan is onterechte toekenningen en terugvorderingen bij mensen te voorkomen.

<sup>26</sup> Kamerstukken II, 2020/2021, 26448, nr. 652

## 2.6 Preventie

Zoals aangekondigd in de kamerbrief over de herijking van de handhaving sociale zekerheid van 18 juli 2022<sup>27</sup> is Team Preventie per 1 juni 2022 van start gegaan als een multidisciplinair team met deelname van UWV, SVB en VNG. Dit team buigt zich over de vraag hoe we burgers beter kunnen helpen om de regels na te leven en fouten en vergissingen te voorkomen. Team Preventie heeft de opdracht om de kennis en ervaringen van de verschillende uitvoeringsdomeinen en van hun uitkeringsontvangers bij elkaar te brengen, zodat van elkaar geleerd kan worden. Het Team Preventie zal begin 2024 zijn eindrapportage aanbieden.

## 2.7 Grensoverschrijdend samenwerken

Op advies van het aanjaagteam ‘Bescherming arbeidsmigranten’ is het AMU-team (aanpak malafide uitzendbureaus waarin UWV, SVB, NLA en Belastingdienst samenwerken) uitgebreid met een grensoverschrijdende component. Middels grensoverschrijdende onderzoeken met gezamenlijke inspecties wil men toezicht houden op een eerlijke en rechtmatige behandeling van arbeidsmigranten als het gaat om werk en het gebruik van socialezekerheidswetgeving. Verder moet het multidisciplinair team aandacht besteden aan bedrijven die arbeidsmigranten over de grens huisvesten. De geplande resultaten in 2024 zijn dat een aantal onderzoeken wordt opgestart naar malafide werkgevers, voorlichting aan werkgevers en werknemers wordt gegeven en een beoordelings- en wegingskader wordt ontwikkeld. Voor inspecties en voorlichting wordt samengewerkt binnen en internationaal netwerk met de Europese Arbeidsautoriteit (ELA) en zusterorganisaties opgebouwd.

## 2.8 Datalekken UWV en de SVB

Via de Stand van de uitvoering informeren wij uw Kamer periodiek over datalekken die zich voordoen bij UWV en de SVB. In de periode van 1 januari tot en met 31 augustus 2023 hebben zich bij UWV en de SVB respectievelijk 527 en 509 datalekken voorgedaan die bij de Autoriteit Persoonsgegevens zijn gemeld. Het betrof in vrijwel alle gevallen datalekken waarin het om de persoonsgegevens van één persoon ging met beperkte impact, bijvoorbeeld een

verkeerd geadresseerde brief. Elk datalek is er echter één te veel vanwege de schending van de privacy van betrokkenen. Vooralsnog zijn er in 2023 vier impactvolle datalekken geweest.

### *Verstrekking salarisgegevens*

Door een menselijke fout heeft UWV de salarisgegevens van 920 personen per e-mail verzonden aan één cliënt die uitsluitend inzage wilde in zijn eigen gegevens. Betrokkene heeft aangegeven de gegevens niet te hebben bekeken en heeft het bestand op verzoek van UWV verwijderd. Hiervan is melding gemaakt bij de AP. Ook is de toegang tot de e-mail ingetrokken. Om herhaling te voorkomen zullen dit soort gegevens voortaan op papier worden verstrekt.

### *Foutieve toegangsinstellingen servers UWV*

Na groot onderhoud in 2019 zijn per abuis de instellingen voor toegangsrechten verkeerd afgesteld op een aantal servers van UWV. Hierdoor waren de gegevens op deze servers in principe toegankelijk voor alle UWV-medewerkers die gebruik maken van kantoorautomatisering. Het gaat daarbij ook om persoonsgegevens, waaronder strafrechtelijke en bijzondere persoonsgegevens, van 8 miljoen mensen. Hiervan is melding gemaakt bij de AP. In de Stand van de uitvoering van juni 2023 is per abuis gemeld dat het ging om UWV medewerkers met een klantadviseurs-account. Dat is incorrect. Het betreft alle UWV medewerkers met een kantoorautomatiserings-account; dat zijn er meer. Het probleem is inmiddels verholpen en UWV schat de kans op misbruik van de gegevens laag in, omdat dat diepgaande technische kennis vergt van de betreffende systemen. Er zijn op dit moment geen signalen dat misbruik daadwerkelijk heeft plaatsgevonden.

### *Inzage gegevens niet-eigen BSN STAP applicatie*

Het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) heeft op 17 maart 2023 een lek ontdekt in de STAP-applicatie van UWV, dat onbevoegden inzage gaf in gegevens bij een niet-eigen BSN. Dit lek is na de melding van het NCSC snel gedicht. Het was technisch niet mogelijk om te achterhalen of en welke BSN-nummers zijn ingezien. Fraude is onwaarschijnlijk aangezien een vooraanmelding noodzakelijk was en het budget inmiddels volledig was benut.

### *In-en uitloggen met DigiD op Mijn UWV*

In een aantal gevallen konden burgers na het inloggen met DigiD op Mijn UWV gegevens inzien van andere burgers met wie ze gezamenlijk één computer gebruiken. Dit is alleen mogelijk als iemand zich niet afmeldt en binnen 15 minuten een ander persoon inlogt op dezelfde browser. Hiervan is een melding gemaakt bij de AP. UWV onderzoekt de oplossingsmogelijkheden.

<sup>27</sup> Kamerstukken II, 2021/2022, 17050, nr. 603

## 2.9 Voortgang maatregelen loonaangifteketen

In de Stand van de uitvoering van juni 2023 hebben wij u geïnformeerd over mogelijke maatregelen om misbruikrisico's te onderkennen en beperken. Deze zijn door de ketenpartners in de loonaangifteketen (LAK) geïnventariseerd. Ook informeerden wij u over de verschillende perspectieven en belangen van UWV en de Belastingdienst over handhaving en de samenwerking binnen de LAK. De betrokken organisaties onderzoeken samen met de Staatssecretaris van Financiën welke onderdelen hiervan kansrijk zijn. Hieronder geven wij de stand van zaken.

### *Bestrijding misbruik en oneigenlijk gebruik*

Ter bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik organiseert UWV een risico-assessment op de polisadministratie. Dit integrale fraude risico-assessment (IFRA) wordt uitgevoerd door Ernst en Young. Op basis van relevante wet- en regelgeving worden frauderisico's in kaart gebracht. Oplevering van de eerste resultaten zal naar verwachting plaatsvinden begin 2024.

### *Gegevenskwaliteit en misbruikrisico's*

De samenwerkingspartijen van de LAK bezien welke verbeteringen er mogelijk zijn, om fouten in de aanlevering te verminderen middels een BSN-verificatiepunt. Op 8 juli 2023 heeft de Minister van BZK een kamerbrief gestuurd over het BSN, waarin ook aandacht is voor BSN-verificatie. Afgesproken is eind 2023 een werkende BSN-verificatie bij de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) te bekijken. De opgedane kennis kan worden gebruikt voor de invulling van een aansluitingsplan.

De Belastingdienst en UWV hebben ook de mogelijkheid onderzocht om fouten in de loonaangifte versneld digitaal terug te koppelen. Het kanaal dat hiervoor was beoogd, is helaas een suboptimale oplossing gebleken. De werkgroep heeft opdracht gekregen andere mogelijkheden te onderzoeken, om het terugkoppelproces te versnellen en digitaliseren.

### *Bewaartermijnen*

In de vorige Stand van de uitvoering hebben wij u geïnformeerd over het onderzoek naar de bewaartermijnen van de gegevens in de Polisadministratie. Doel is indien mogelijk te komen tot één bewaartermijn voor de loonaangiftegegevens in de Polisadministratie. We verkennen of het mogelijk is om UWV als beheerder hiervoor verantwoordelijk te maken. Dit vergt nog verdere afstemming en besluitvorming. We informeren u hierover in een volgende Stand van de uitvoering.

# 3 Continuïteit van de organisaties



*In dit hoofdstuk gaan we in op aspecten die van invloed zijn op de continuïteit van de uitvoeringorganisaties. Hierbij komen onder andere ICT-ontwikkelingen en sturingsaspecten aan de orde. UWV en de SVB staan voor grote ICT-veranderingen en -uitdagingen. Dit zorgt voor grote druk op de verandercapaciteit van de organisaties, samen met de uitdagingen als gevolg van de krappe arbeidsmarkt. Het is dus van groot belang om bij het ontwerpen van nieuwe wet- en regelgeving aandacht te hebben voor uitvoerbaarheid en in een vroeg stadium in gesprek te gaan met de uitvoerders.*

### 3.1 Onderzoek wendbaarheid van de uitvoering

Recent hebben de adviesbureaus AEF en USBO-advies een [onderzoeksrapport](#)<sup>28</sup> opgeleverd naar de operationalisering van het begrip wendbaarheid van de uitvoering. Uit de beleidsdoorlichting artikel 11 Uitvoering en evaluatie 2020-2025 bleek namelijk dat nog onvoldoende duidelijk is wat er met dit begrip bedoeld wordt en wat het doel ervan is. Het rapport geeft een werkbaar operationalisering van het begrip wendbaarheid en een beleidstheorie en gesprekskader dat gebruikt kan worden bij de periodieke SUWI beleidsevaluatie van UWV en de SVB. In 2024 gaan we hierover met UWV en de SVB in gesprek. We bespreken de aanpak voor de korte termijn en de meer structurele kant; bijvoorbeeld invulling van roadmaps voor thema's als dienstverlening en het werken met enterprise architectuur voor de ICT.

### 3.2 Herijking KPI's en (sturing op) publieke waarden

In 2023 hebben UWV en de SVB gewerkt aan het verantwoorden op publieke waarden. Het doel is hierbij om op meer te sturen dan de traditionele kwantitatieve prestatie-indicatoren als tijdigheid, rechtmatigheid en doelmatigheid. In samenwerking met SZW hebben de organisaties de sturingsafspraken bijvoorbeeld verrijkt met kwalitatieve indicatoren om ook de verhalen achter de cijfers onderwerp van gesprek te maken. Hiermee komt er een balans tussen de perspectieven van mensen/werkgevers, maatschappij, medewerkers en bedrijfsvoering.

Voor UWV geeft deze totale set aan indicatoren beter inzicht in de realisatie van kerntaken en in de toepassing van de menselijke maat in de dienstverlening. Inmiddels is de set indicatoren verder aangevuld met indicatoren voor de verantwoording op het terrein van Sociaal Medisch Beoordelen (SMB). De resultaten hiervan zullen te zien zijn in de verantwoording over 2024. Hiermee zetten we weer een stap vooruit in de gezamenlijke sturing op en verantwoording over het realiseren van publieke waarden. Naast het meer richten op het realiseren van publieke waarden in de externe verantwoording is UWV ook bezig om de interne sturing en verantwoording daarop te herijken. De menselijke maat monitor is inmiddels voor de tweede maal uitgevoerd. Dit is een periodiek grootschalig onderzoek bij UWV-cliënten dat een scherp inzicht geeft van de beleving van dienstverlening door het UWV. Meetconstructen als “UWV ziet mij als mens”, “UWV is redelijk”, “UWV helpt” en “UWV houdt het simpel” laten zien in welke mate de onderliggende publieke waarden worden gerealiseerd. Waardegedreven sturen heeft bij UWV expliciet een plek gekregen in de interne jaarplannen en de managementafspraken voor 2024.

Ook bij de SVB staat het realiseren van publieke waarden centraal in de sturing. Om dit concreet vorm te geven is het afgelopen jaar gewerkt aan een nieuw sturingskader. De SVB heeft samen met SZW vier opgaven geformuleerd waarmee invulling wordt gegeven aan het sturen op publieke waarden.

Deze opgaven zijn:

- Bieden van betrouwbare en rechtvaardige dienstverlening
- Proactief bieden van persoonlijke, begrijpelijke en toegankelijke dienstverlening
- Bijdragen aan de uitvoerbaarheid van wet- en regelgeving met aandacht voor het burgerperspectief
- Het zijn en blijven van een toekomstbestendige en wendbare organisatie

Aan deze opgaven zijn doelstellingen en kwalitatieve en kwantitatieve prestatie-indicatoren gekoppeld. De indicatoren zijn opgesteld vanuit zowel burger-, medewerkers- als organisatieperspectief. Dit vernieuwde sturingskader is opgenomen in het jaarplan 2024 van de SVB. De komende tijd werkt de SVB het kader verder uit. Zo wordt onder meer een gesprekskader tussen de SVB en het ministerie ontwikkeld en is er aandacht voor het verder inbedden van publieke waarden in de cultuur van de organisatie. Hierbij wordt ook gekeken welke informatie (aanvullend) nodig is om goed zicht te houden op de realisatie van de doelen.

<sup>28</sup> <https://www.kennisplatformwerkeninkomen.nl/documenten/publicaties/2023/08/28/wendbaarheid-van-de-uitvoering>

### 3.3 ICT ontwikkelingen UWV

UWV staat de komende jaren voor een grote ICT-veranderopgave. Verschillende ICT-onderdelen zijn functioneel en technisch aan het einde van hun levenscyclus en moeten worden vervangen. De trajecten die dit mogelijk maken, leggen beslag op een groot deel van de verandercapaciteit. Opschaling biedt slechts beperkt mogelijkheden en is gegeven de krappe arbeidsmarkt moeilijk. Hierdoor is er komende tijd beperkt ruimte om (nieuwe) initiatieven te starten. Ook is het (technisch) niet altijd mogelijk om veranderingen in het ICT landschap gelijktijdig door te voeren. De komende periode worden potentiële knelpunten in de verandercapaciteit in het ICT-landschap geanalyseerd. Zo kan ten behoeve van de kabinetsformatie een globale inschatting worden gegeven van de haalbaarheid van beleidsvoornemens.

ICT is de motor voor verandering, maar ook een rem die het tempo van veranderingen bepaalt. UWV werkt daarom aan versnelling van de ICT-voortbrenging. Zo is eerder dit jaar het project Generieke voorzieningen voor softwareontwikkeling en testen (GST) succesvol afgerond. Daarmee is het dankzij standaardvoorzieningen eenvoudiger geworden om softwarewijzigingen door te voeren met automatische kwaliteitschecks. Dit zorgt voor meer wendbaarheid en snelheid om nieuwe functies te ontwikkelen. Ook speelt het capaciteit vrij bij ontwikkelaars en testers voor complexere werkzaamheden.

In het UWV Informatieplan (UIP) beschrijft UWV de strategische ICT-doelstellingen en de planning voor de komende jaren. In 2023 heeft UWV zich gericht op drie overkoepelende thema's: het verbeteren en verbreden van de dienstverlening, het versterken van het ICT-fundament en het versterken van de governance op het ICT-veranderportfolio. U vindt het UIP als bijlage 5 bij deze Stand van de uitvoering.

#### 3.3.1 OpenVMS

Twee belangrijke ICT-systemen die UWV gebruikt voor de verstrekking van AW- en WW-uitkeringen draaien op het *OpenVMS platform* dat na 2025 niet meer wordt ondersteund. Om de continuïteit van de uitkeringsdienstverlening van UWV te borgen, werkt UWV aan een traject om de systemen te migreren naar een nieuw, toekomst-vast platform. In de vorige Stand van de uitvoering is gerapporteerd dat uit een externe kwaliteitscontrole naar voren is gekomen dat de initiële oplossing onvoldoende voortgang en zekerheid biedt. Daarop is UWV gestart met een onderzoek naar alternatieve oplossingsrichtingen. Dit heeft geresulteerd in een nieuw scenario. Het Adviescollege ICT-toetsing (AcICT) gaat de uitwerking van dit scenario begin 2024 beoordelen.

#### 3.3.2 Modernisering arbeidsmarktdienstverlening

UWV heeft begin 2023 een contract afgesloten<sup>29</sup> voor een nieuwe bemiddelings-service waarmee werkzoekenden passende vacatures krijgen voorgesteld. De aanbesteding hiervan bleek complex, heeft geruime tijd in beslag genomen en leidde tot hogere kosten. Met de nieuwe bemiddelings-service zet UWV echter een belangrijke stap in de modernisering van haar dienstverlening. Het aanbod van vacatures aan de werkzoekenden is mede gebaseerd op hun vaardigheden en skills. Daarbij wordt inzichtelijk gemaakt wat er nodig is aan opleiding om een gewenst beroep (eventueel in een andere sector) in te kunnen vullen. Werkzoekenden krijgen de regie over hun eigen gegevens en kunnen zelf aangeven welke gegevens ze met wie willen delen. Werkgevers krijgen meer inzicht in potentiële kandidaten en hebben de mogelijkheid zichzelf en hun vacatures beter te profileren op de arbeidsmarkt. Voor de professionals van UWV biedt het hulpmiddelen om zowel werkzoekenden als werkgevers met een ondersteuningsbehoefte te faciliteren. Met deze keuze maakt UWV de arbeidsmarkt voor alle partijen inzichtelijker en kan worden ingespeeld op de veranderingen die nodig zijn om vraag en aanbod beter samen te brengen. De nieuwe bemiddelings-service wordt geleidelijk door UWV geïntroduceerd, te beginnen met een beproeving door medewerkers, gemeenten en klantenpanels in de loop van 2024.

#### 3.3.3 Informatiebeveiliging en Privacybescherming (IB&P)

UWV hecht veel waarde aan de zorgvuldige omgang met persoonsgegevens en aan informatie-beveiliging op het juiste niveau. Verdergaande digitalisering en veranderende wet- en regelgeving, ook in EU-verband, stellen steeds hogere eisen aan informatiebeveiliging en privacybescherming. Persoonlijke en passende dienstverlening op maat vraagt dat burgers, werkgevers, partners, medewerkers en instanties over juiste en actuele gegevens beschikken. Hierbij moet UWV rekening houden met diverse wet- en regelgeving en standaarden, naast de AVG en de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). UWV heeft een specifieke IB&P veranderagenda opgesteld waarin de belangrijkste doelstellingen op het gebied van IB&P zijn geformuleerd. UWV kiest daarbij voor een risico-gestuurde aanpak. Een gedegen en structureel beeld van de status van risico's, beveiliging en privacybescherming is daarbij onmisbaar. UWV is gestart met de implementatie van een Information Security Management System (ISMS) om informatie efficiënter te kunnen verwerken. Hiermee ontstaat een betere basis voor rapportage en sturing en worden risico's en de mate van compliance, concern-breed beter inzichtelijk. UWV boekt gestaag voortgang op de verbeterplannen om in 2026 te voldoen aan de BIO en gebruikt gerichte sturingsinformatie om tijdig bij te kunnen sturen op de voortgang van de implementatie.

<sup>29</sup> Ter waarde van € 65 mln. over een periode van 14 jaar

### 3.3.4 DataFabriek

In de vorige Stand van de uitvoering is uitgebreid stil gestaan bij de voortgang van de DataFabriek, een grootschalig, complex en financieel omvangrijk verandertraject. Het traject beoogt drie 'legacy' datawarehouses van UWV te vervangen door één modern en toekomstvast platform. Inmiddels is migratie en uitfasering van één van de drie datawarehouses nagenoeg afgerond. Gebruikmakend van de adviezen uit de eerder verrichte externe toets, die met name zorgen bevatte ten aanzien van gebrek aan inzicht in de benodigde kosten en doorlooptijd voor migratie van de twee resterende datawarehouses, heeft UWV een nieuw plan opgesteld. Het plan bevat een onderbouwde prognose van vereiste kosten en doorlooptijd en is opnieuw extern getoetst op haalbaarheid en realisatie van de (kwalitatieve) baten. Uit deze tweede toets zijn nog enkele aanbevelingen gekomen, die onder meer zien op de besturing op het uitzetten van de datawarehouses en het behalen van de baten. Bekeken wordt hoe deze resterende risico's het beste kunnen worden ondervangen en welke scenario's voor de vervolgaanpak mogelijk zijn. UWV streeft naar een afgewogen besluit over de strategie en vervolgaanpak op de DataFabriek op korte termijn. Zorgvuldigheid staat hierbij voorop.

## 3.4 Doorlichting van risicobeheersing en risicocultuur UWV

De afgelopen jaren heeft UWV een flinke slag gemaakt in het risicomanagement. Er is sprake van een intern model met *three lines of defence*. De eerste lijn is bij de UWV-organisatieonderdelen belegd om risico's te identificeren, classificeren en beheersen. De tweede lijn is belegd bij de stafdirectie FEZ met een regie- en kaderrol, de Business Control en Kwaliteit-afdelingen binnen de organisatieonderdelen en centrale experts zoals de CISO. De derde lijn bestaat uit de accountantsdienst en de Functionaris Gegevensbescherming (FG).

Daarnaast is er sprake van extern toezicht. In de Kamerbrief van 9 oktober jl. inzake het gebruik van risicoscans<sup>30</sup> is toegezegd dat UWV een doorlichting van risicobeheersing en risicocultuur gaat uitvoeren. Over de invulling hiervan hebben wij eind oktober in een bestuurlijk overleg met UWV gesproken en zijn nadere afspraken gemaakt. Naar aanleiding daarvan voert UWV de komende periode een evaluatie uit van de wijze van risicobeheersing en de cultuur van risicoleiderschap binnen elk organisatieonderdeel én op UWV-niveau. Aanvullend op deze evaluatie zal de accountantsdienst van UWV in de eerste helft van 2024 een audit starten naar deze onderwerpen. Bij deze evaluatie betreft UWV ook extern advies. De uitkomsten van de evaluatie bespreken we met UWV. Wij zullen uw Kamer in een volgende Stand van de uitvoering informeren over de resultaten.

## 3.5 ICT ontwikkelingen SVB

De SVB werkt verder aan het verbeteren van de informatievoorziening. Hierbij is de IV-strategie 2023-2025 leidend. Dat maakt dat er in 2024 en 2025 beperkte ruimte is voor de implementatie van nieuwe wet- en regelgeving. In het jaarplan dat als bijlage 1 bij deze Stand van de uitvoering wordt meegestuurd wordt dit toegelicht. De SVB laat gezien het belang van de IV-strategie, zoals aangekondigd in de vorige Stand, een onderzoek uitvoeren om meer inzicht te krijgen op de voortgang en de knelpunten die hierbij optreden. De centrale vraag van het onderzoek wordt: Wat is slagingskans van de IV-strategie? Het onderzoek wordt nu gestart en de uitkomsten hiervan worden gedeeld in een volgende Stand van de uitvoering. Hieronder gaan we in op de belangrijkste programma's.

Het programma Modernisering AA richt zich op het toekomstvast maken van het AA systeem. Het AA systeem is het kernsysteem van de SVB in het sociale domein voor de registratie van rechten en tijdige uitkeringen voor een groot aantal van de regelingen die door de SVB worden uitgevoerd. Het programma is in dit najaar getoetst door het Adviescollege ICT-toetsing (AcICT). Hierover wordt de Kamer begin 2024 geïnformeerd. Eerder is aangegeven dat er tot 2024 beperkte ruimte zou zijn voor de implementatie van nieuwe wet- en regelgevingstrajecten, uitgevoerd met behulp van het AA-systeem. In de vorige Stand van de Uitvoering is aangegeven dat de SVB hier meer tijd voor nodig heeft. Oorzaken van de vertraging zijn onder andere de krappe arbeidsmarkt en de inzet op tijdelijke regelingen zoals de tegemoetkoming voor de kinderopvang die ouders ontvangen door de sluiting tijdens de Coronaperiode. De modernisering AA is naar verwachting eind 2026 afgerond. Als er voor eind 2026 beleidswijzigingen of nieuw beleid komt waar het AA systeem voor nodig is, dan zal het project om het systeem te vernieuwen vertraging oplopen. Alleen nieuw beleid dat zorgt voor vereenvoudiging in de uitvoering heeft mogelijk niet een dergelijke impact.

Met de dataroadmap vult de SVB haar data strategie in, nu met de implementatie van een nieuw modern dataplatform. Het platform is vanaf het tweede kwartaal in 2024 operationeel. Datatechnologie en databeheer hebben een hoge prioriteit binnen de SVB, omdat de SVB de ambitie heeft om met behulp van datagedreven sturen en werken bij te dragen aan het verhogen van de kwaliteit van de dienstverlening. Daarnaast verbetert de SVB de digitale veiligheid met een derde veranderprogramma. De externe druk op cyberweerbaarheid neemt toe. Het programma focust op zaken als verbeteren van awareness en technische vernieuwingen en draagt bij aan de versterking van het in control zijn.

<sup>30</sup> Kamerstukken II 2023/2024, 26 448, nr. 731

### 3.6 Totaalrapportage beveiliging Suwinet

Voor het uitwisselen van gegevens maken UWV, de SVB en gemeenten gebruik van Suwinet. Verder nemen DUO, CAK, IND, Dienst Justis en de Nederlandse Arbeidsinspectie via Suwinet gegevens af. De Totaalrapportage over de informatiebeveiliging van Suwinet over 2022 zenden wij uw Kamer als bijlage 11.1 bij deze Stand van de uitvoering mee. In de rapportage wordt gerapporteerd over 14 normen die gericht zijn op een vertrouwelijke omgang met de ontsloten persoonsgegevens. Een voorbeeld van een norm is dat medewerkers niet meer toegangsrechten hebben dan strikt noodzakelijk voor de uit te voeren taken. Het aantal gemeenten dat aan alle normen voldoet is ten opzichte van 2021 gestegen van 71,6% naar 78,6%. Bij de overige (uitvoerings)organisaties die gegevens afnemen, zoals hierboven gemeld, is het aantal afwijkingen van normen ten opzichte van 2021 gestegen. Geen van deze afnemers voldoet aan alle normen. Het geactualiseerde interventieprotocol Suwinet zenden wij uw Kamer als bijlage 12. Het protocol is aangevuld met interventies voor de niet-SUWI afnemers. Met dit protocol zullen wij actie ondernemen bij afwijkingen van de aan Suwinet gestelde beveiligingsnormen. Op basis van de verantwoording over 2023 brengen we de meerjarige trend van het beveiligingsniveau Suwinet in beeld en stellen we vast in hoeverre het toezicht op de informatiebeveiliging van het Suwinet moet worden herijkt.

#### *Dienst Justis*

In de vorige Stand van de uitvoering hebben wij u, in navolging van de Minister voor Rechtsbescherming<sup>31</sup>, geïnformeerd over het aanpassen en namaken van door de Auditdienst Rijk aan de Dienst Justis verstrekte auditrapporten over de beveiliging van Suwinet. Inmiddels heeft Justis zich met een actueel auditrapport verantwoord over de stand van de beveiliging. Voor de in het rapport geconstateerde tekortkomingen heeft Justis een verbeterplan opgesteld en in uitvoering genomen.

### 3.7 Opvolging rapport Grip op gegevensuitwisseling

Op 25 september jl. heeft uw Kamer de Kamerbrief reactie op het rapport 'Grip op Gegevensuitwisseling' ontvangen<sup>32</sup>. Dit rapport gaat over de governance van de Stichting Inlichtingenbureau (IB) en het BKWI. We werken aan de opvolging van de aanbevelingen die in het onderzoeksrapport zijn opgenomen. Samen met het IB zijn we aan de slag om de structuur van het IB om te vormen

naar een Raad van Toezicht met een directeur-bestuurder. Hiervoor dienen onder meer nieuwe statuten te worden opgesteld. Deze leggen we in de eerste helft van 2024 aan uw Kamer voor via de voorhangprocedure. Met UWV zijn we in gesprek om juridisch duidelijkheid te geven over de invulling van de verwerkingsverantwoordelijkheid van het door BKWI beheerde centrale deel van de GeVS (Suwinet). Dit vereist een aanpassing van de regeling SUWI. Verder stellen we met de SUWI-partijen een gezamenlijke visie over de besturing van gegevensuitwisseling op. Hiermee wordt de basis gelegd voor de inrichting van gegevensuitwisseling. Ook wordt het gemakkelijker om voorzieningen van IB en BKWI breder in te zetten. Dit zal leiden tot een herijkte overlegstructuur en aanpassing van de SUWI-regelgeving.

In de tweede helft van 2024 wordt een onderzoek gestart naar hoe gegevensuitwisseling bijdraagt aan de doeltreffendheid en doelmatigheid van beleid. Specifiek zal hierbij onderzocht worden hoe gemeenten, UVW en de SVB gebruik maken van de informatiediensten van het IB en BKWI. Hiermee geven we invulling aan de aanbeveling om het zicht op de beleidsmatige effecten van gegevensuitwisseling te vergroten. Dit onderzoek geeft mogelijk handvatten voor de inrichting van het (toe)zicht op het gebruik van gegevensdiensten en het stelsel van gegevensuitwisseling. Deze uitwerking sluit aan bij de aanbeveling van de Algemene Rekenkamer in het [Verantwoordingsonderzoek 2021](#). De Algemene Rekenkamer beveelt aan om goed zicht te hebben op de gevolgen van beleid in de praktijk, waaronder hoe samenloopsignalen van het IB door gemeenten worden ingezet.

Het rapport beveelt ook aan om de jaarplannen en jaarverslagen van het IB aan de Kamer te sturen, om het zicht van de Kamer op het IB te verbeteren. Bij deze Stand van de uitvoering sturen wij de jaarplannen van BKWI mee. Conform aanbeveling van het onderzoeksrapport informeren wij u ook over een nieuwe taak die het IB gaat uitvoeren voor het ministerie van VWS. VWS heeft in goed overleg met het IB een nieuwe wettelijke taak voor het IB opgenomen in het wetsvoorstel verbeteren beschikbaarheid jeugdzorg. De nieuwe taak betreft op basis van het berichtenverkeer Wmo en Jeugdwet het verstrekken van persoonsgegevens aan de Nza ten behoeve van stelselonderzoek door de Nza. Deze opdracht wordt met ons afgestemd en zal naar verwachting per 1 januari 2025 ingaan.

### 3.8 Ontwikkelingen voorraden afhandeling uitkeringen SVB

In de vorige Stand van de uitvoering is gerapporteerd over de oplopende werkvoorraad van de AOW. De SVB heeft zich ingezet om de werkvoorraad gezonder te maken door langer liggende klantvragen weg te werken, waaronder de te laat afgehandelde aanvragen. Conform verwachting

<sup>31</sup> Kamerstukken II 2022/2023, 26 643 nr. 1035

<sup>32</sup> Kamerstukken II, 2023/2024, 26 448, nr. 727



heeft dit een negatief effect gehad op de tijdigheid. Dit komt ook omdat de complexiteit en de internationalisering van de dienstverlening voor een toenemende druk op de uitvoering zorgen en omdat de uitvoering van bijzondere en specialistische regelingen veel capaciteit vergt.

Via ‘Operatie gezonde dienstverlening’ zet de SVB zich in om de tijdigheid en werkvoorraden op orde te krijgen. In november zijn opnieuw 128 nieuwe medewerkers dienstverlening gestart om op sterkte te blijven. Tegelijkertijd merkt de SVB de beperkingen van de krappe arbeidsmarkt. Het inwerken van de nieuwe medewerkers is tijdrovend en de materie is complex, vooral als het gaat om de internationale dienstverlening. Daarom duurt dit lang. Hierdoor is er nog geen verbetering in de tijdigheid merkbaar. De SVB zet ook in op andere maatregelen, zoals het efficiënter gebruik van data, vereenvoudiging van het stelsel, het versterken van vakmanschap van medewerkers en het project Internationale Uitvoering SVB, dat hieronder (3.9) nader wordt toegelicht.

Op dit moment is de voorraad nog steeds substantieel hoger dan een gezonde werkvoorraad. De genomen maatregelen lijken een eerste voorzichtig positief effect te hebben op de voorraadontwikkeling. Dit zal naar verwachting resulteren in stabilisatie en vervolgens verbetering van de tijdigheid.

### 3.9 Project Internationale uitvoering SVB

De helft van de uitvoeringscapaciteit van de SVB is gemoeid met de internationale uitvoering, terwijl in circa 13% van de gevallen sprake is van een internationale situatie. De internationale uitvoering is complexer dan de nationale uitvoering en wonen en werken krijgt een steeds mondialer karakter. In het afgelopen half jaar is onderzoek gedaan naar vereenvoudigingen van nationale wetgeving en heeft de SVB de werkagenda internationaal opgesteld. Naar verwachting zullen de nationale vereenvoudigingen sterk bijdragen aan begrijpelijkheid, handhaving en rechtmatigheid, maar beperkt bijdragen aan het reduceren van de internationale uitvoeringslast. Voor de werkagenda internationaal is de verwachting dat deze zal bijdragen aan een betere internationale dienstverlening, maar eveneens een beperkt effect zal hebben op de internationale uitvoeringslast. Het onderzoek naar de vereenvoudigingen en het toekomstbestendig houden van de internationale dienstverlening zal de komende periode verder worden voortgezet.

### 3.10 Verkenningen Toezicht SZW

Het team Toezicht SZW voert organisatiegerichte verkenningen uit. Het doel van een verkenning is om kennis op te doen van processen en vraagstukken die raken aan de organisatie van de zbo's en daarop te reflecteren, zoals ook beschreven in [de toezichtsvisie](#)<sup>33</sup>. Voor zowel UWV als de SVB worden hier de beelden uit twee recente verkenningen weergegeven.

Bij UWV zijn knelpunten en oplossingsrichtingen in de werking van het Claim Beoordeling en Borging Systeem (CBBS) binnen het WIA-stelsel verkend. Het doel van deze verkenning was inzicht bieden in de aanvankelijke bedoeling van het CBBS van UWV en te onderzoeken hoe die bedoeling zich verhoudt tot het huidige functioneren van het systeem. De knelpunten en oplossingsrichtingen die met deze verkenning inzichtelijk zijn gemaakt raken voor een deel aan de systematiek van de WIA, zoals ook recent aan uw Kamer is gemeld<sup>34</sup>. De verkenning is daarop aangeboden aan de Onafhankelijke Commissie Toekomst Arbeidsongeschiktheidsstelsel (OCTAS) zodat deze inzichten mee kunnen lopen in het begin 2024 uit te brengen advies van OCTAS. De verkenning heeft de behoefte bevestigd om communicatie over de werking van de claimbeoordeling en CBBS verder te verbeteren.

Bij de SVB is een verkenning uitgevoerd naar de wijze waarop de SVB werkt aan het versterken van het signalerend vermogen van de medewerker en de organisatie als geheel. De verkenning liet zien dat de SVB over een breed palet aan faciliteiten beschikt voor medewerkers om een signaal af te geven dat het beleid of de uitvoering mogelijk onbedoelde negatieve gevolgen heeft voor burgers. Aandachtspunten zijn onder meer het creëren van meer (landelijk) overzicht over verzamelde signalen en de status van opvolging hiervan en dienen als (sturings)aspect in gesprekken tussen leidinggevend en medewerkers. De SVB heeft aangegeven dit beeld te herkennen en er mee aan de slag te zijn.

Daarnaast willen wij uw Kamer informeren dat de passage in het Toezichtbeleid over de uitvoering van de driejaarlijkse review wordt aangepast. De bestaande driejaarlijkse review van de kwaliteit van de werkzaamheden van de accountants van UWV en SVB wordt vervangen door een eigen beoordeling door het organisatiegerichte toezicht. De aanpassing van het toezichtbeleid wordt gedaan middels een aan het toezichtbeleid toegevoegd addendum.

<sup>33</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2021/07/06/toezicht-op-uwv-en-svb-uitgangspunten>

<sup>34</sup> Kamerstukken II 2022/2023, 26448 nr. 729

# 4 Voortgang knelpuntenbrieven



*De afgelopen jaren hebben UWV, de SVB en sinds afgelopen jaar ook de LCR, knelpuntenbrieven met uw Kamer gedeeld. In deze brieven gaan zij in op knelpunten die burgers ervaren, waardoor we het beleid van SZW beter aan kunnen passen op wat burgers en de uitvoering nodig hebben. Samen met UWV en de SVB blijven we ons inzetten om deze knelpunten aan te pakken, waar dit kan. In dit hoofdstuk komen de knelpunten terug waar ten opzichte van de vorige stand van de uitvoering voortgang op is geboekt.*

## 4.1 Bruto terugbetalen terugvorderingen

Met de motie van het lid van Kent (SP) is het kabinet verzocht zich maximaal in te spannen om met een voorstel te komen dat ervoor zorgt dat uitkeringsgerechtigden in alle gevallen vorderingen alleen netto hoeven terug te betalen. Uitkeringsgerechtigden ontvangen een uitkering als netto-bedrag, maar moeten bij een terugvordering de bruto uitkering terugbetalen. Zij moeten dan in eerste instantie meer terugbetalen dan ze netto hebben gekregen. Dit is vervelend en voor veel mensen lastig te begrijpen. Ook kan het mensen in financiële problemen brengen. In de vorige Stand van de uitvoering heb ik aangegeven dat alle mogelijke oplossingen in beeld gebracht zijn, maar dat nog meer tijd nodig was om tot zorgvuldige besluitvorming op dit punt te komen.

Een belangrijke oplossing voor het bruto moeten terugbetalen van vorderingen is in principe in het belastingstelsel ingebouwd. Met de voorlopige teruggaaf kunnen uitkeringsgerechtigden het bruto gedeelte van de terugvordering als voorschot terugvragen en daarmee het verschil tussen het netto ontvangen bedrag en bruto terugbetalen vordering ondervangen. Dit vereist echter extra administratieve handelingen sluit niet in alle gevallen aan bij wat we van mensen kunnen verwachten, wat het risico op niet-gebruik vergroot. Daarom is UWV samen met de Belastingdienst een traject gestart om de gezamenlijke dienstverlening te verbeteren voor mensen die te maken krijgen met brutering van de vordering. Op basis van een klantreis wordt momenteel bekeken op welke wijze het proces van het aanvragen van een voorlopige teruggave verbeterd kan worden. Daarnaast onderzoekt UWV binnen de bestaande kaders hoe de cliënt het beste geholpen kan worden, bijvoorbeeld door de volgorde van aflossing in de situatie dat een cliënt meerdere vorderingen heeft. We onderzoeken of de volgorde van aflossing kan bijdragen aan het verkleinen of het zo veel mogelijk voorkomen van brutering van vorderingen. Dit onderzoek loopt. Het streven van zowel UWV als de Belastingdienst is dat de cliënt nu al ervaart dat het aantal bruteringen en met name de hoogte vermindert en dat verdere verbeteringen stapsgewijs zichtbaar worden.

Tevens geldt in zijn algemeenheid dat UWV meer de menselijke maat hanteert bij het terugvorderingsbeleid en de bevoegdheid heeft de vordering, zeker waar het onverschuldigde betalingen betreft, onder bepaalde voorwaarden te minderen en daar waar nodig maatwerk toe te passen.

Naast de inzet om de dienstverlening te verbeteren, zijn er intensieve gesprekken gevoerd tussen UWV, belastingdienst en de ministeries van SZW en Financiën om te komen tot een structurele oplossing om de vereffening van de loonbelasting tussen uitkeringsgerechtigde, uitkeringsinstantie en de Belastingdienst uit handen van de uitkeringsgerechtigde te nemen. Ook is er een rondetafelgesprek georganiseerd met experts vanuit juridisch, uitvoerings- en het burgerperspectief. Er zijn daarbij in totaal zes mogelijke oplossingsrichtingen geïdentificeerd en nader uitgewerkt. Deze oplossingen, van het bedrag (ter hoogte van) netto terugvorderen tot administratieve verrekening tussen belastingdienst en UWV, bleken echter om uiteenlopende redenen niet haalbaar (zie bijlage 14, bruto-netto). Zo werden soms nieuwe problemen voor mensen gecreëerd of was er sprake van grote risico's voor de reguliere processen bij de belastingdienst.

Hoewel het verbeteren van de dienstverlening het probleem voor veel mensen zal verzachten of zelfs oplossen, vinden wij het teleurstellend dat er geen structurele oplossing binnen het huidige belastingstelsel mogelijk is. Hoewel ik niet twijfel aan de conclusie en het gedegen werk dat geleverd is, zal het programma Vereenvoudiging Inkomensondersteuning van Mensen zodoende bekijken of er toch een doorbraak te realiseren is. De Kamer is hierover bij brief van 8 december, over het programma VIM, geïnformeerd. Daarnaast wordt dit probleem meegenomen bij de ontwikkeling van scenario's voor een vereenvoudigd stelsel voor inkomensondersteuning voor de lange termijn.

## 4.2 Knelpunten WW

Afgelopen zomer is het eindrapport van het onderzoek naar de knelpunten die op het gebied van de WW worden ervaren opgeleverd. In november 2023 zijn de resultaten van dit onderzoek en een eerste reactie hierop met uw Kamer gedeeld<sup>35</sup>. In het najaar zijn we gestart met het vervoltraject om de resultaten nader te duiden en beleidsopties te verkennen. Het knelpunt complexiteit Werkloosheidswet loopt hierin mee. De aanpassing met betrekking tot de ingangsdatum van de

<sup>35</sup> Kamerstukken II, 2023/2024, 26 448, nr. 736

startersregeling zelfstandigen wordt opgenomen in de Verzamelwet 2024. Dit knelpunt wordt daarmee verholpen. Daarnaast worden dit najaar oplossingsrichtingen verkend voor de knelpunten 'beëindiging WW op eigen initiatief' en 'calamiteitenverlof buitenland WW'. Dit gebeurt via intensieve gesprekken met UWV en waar nodig met externe partijen en cliëntenvertegenwoordigers. In de volgende Stand van de uitvoering zullen wij uw Kamer over de resultaten van deze aanpak informeren.

### 4.3 Knelpunten WIA

Vooruitlopend op het rapport van OCTAS dat begin 2024 verwacht wordt en een nieuw Kabinet, vinden we het belangrijk om samen met UWV maatregelen uit te werken die kunnen helpen om de knelpunten die nu ervaren worden op te lossen. In de afgelopen maanden is in overleg met UWV een oplossingsrichting uitgewerkt. Deze oplossingsrichting moet voorkomen dat uitkeringsgerechtigden die vanuit werkloosheid door ziekte langdurig uitvallen, onnodig veel verschillen ondervinden tussen het WW, ZW- en WIA-dagloon. Er wordt op dit moment gewerkt aan de algemene maatregel van bestuur (AMvB) die nodig is om de gekozen optie te regelen. Ik verwacht deze regeling in het eerste kwartaal van 2024 uit te zetten voor internetconsultatie. Het streven is dat de regeling in de zomer van 2024 in werking kan treden.

Ten aanzien van de mismatch tussen vraag en aanbod van sociaal-medische beoordelingen blijf ik ook samen met UWV inzetten op maatregelen die op korte termijn verlichting bieden. In oktober 2023 heb ik u geïnformeerd<sup>36</sup> over (de verlenging van) tijdelijke maatregelen voor het jaar 2024. Ook kondigde ik in die brief de uitwerking van de maatregel 'praktisch beoordelen' aan. Het streven is dat deze maatregel ook in de zomer van 2024 in werking kan treden. Ik zal u in het voorjaar van 2024 uitgebreid informeren over de stand van zaken met een aparte Kamerbrief.

<sup>36</sup> Kamerstukken II 2023/2024, 26 448, Nr. 729

Knelpunten UWV	Jaartal brief	Reactie en voortgang knelpunten SZW
1. Startersbepaling zelfstandigen WW	2023	Zie paragraaf 4.2 Knelpunten WW; dit knelpunt loopt mee in de verzamelwet 2024.
2. Beëindiging WW op eigen initiatief	2023	Zie paragraaf 4.2 Knelpunten WW; oplossingsrichtingen voor dit knelpunt worden momenteel verkend.
3. Calamiteitenverlof buitenland WW	2023	Zie paragraaf 4.2 Knelpunten WW; oplossingsrichtingen voor dit knelpunt worden momenteel opgepakt.
4. Vaststellingsovereenkomst in geval van ziekte en WW	2023	Het beschreven knelpunt wordt herkend en SZW gaat graag in gesprek met UWV om meer zicht te krijgen op het knelpunt en op mogelijke oplossingsrichtingen. Onderdeel daarvan is in ieder geval het verbeteren van de voorlichting aan werkgevers en werknemers.
5. Werkloos worden in de WIA en hardheden in de WIA	2023 2022	Zie paragraaf 4.3 knelpunten WIA. Vooruitlopend op het rapport van OCTAS dat begin 2024 verwacht wordt, is het belangrijk om samen met UWV maatregelen uit te werken die kunnen helpen om de knelpunten die nu ervaren worden op te lossen.
6. Arbeidsongeschiktheidspercentage baseren op feitelijke verdiensten	2023	Zie paragraaf 4.3 Knelpunten WIA.
7. Aanpassingen in het herbeoordelingsbeleid	2023, 2022,	Zie paragraaf 4.3 Knelpunten WIA.
8. Wendbare wetgeving voor betere en snellere dienstverlening	2023, 2022, 2021	We delen de zorgen van UWV. De voorstellen worden opgepakt binnen de Werkagenda SUWI, opvolging van het IBO vereenvoudiging en het traject rondom versterken arbeidsmarktinfrastructuur.
9. Bij arbeidsmarktdienstverlening staat de behoefte van de burger niet altijd centraal	2022	Het signaal van UWV raakt aan de doorontwikkeling van de regionale arbeidsmarktinfrastructuur en het gewenste dienstverleningsmodel. In het coalitieakkoord spreekt het kabinet over een structurele uitbreiding van de arbeidsmarktinfrastructuur, waardoor de ondersteuningsbehoefte van de cliënt leidend wordt en niet het type uitkering. Opgedane ervaringen met de RMT's, waaronder de inzet van ontschotter dienstverlening, worden hierbij betrokken. Zie paragraaf 3.3.3 voor een nadere toelichting op de stand van zaken van dit wijzigingstraject.
10. Overdracht aan gemeenten van afgewezen Wajong-aanvragers	2022	UWV wil graag de mensen waarvan de Wajongaanvraag is afgewezen overdragen aan de gemeenten, zodat zij niet tussen de wal en schip vallen. Om te beproeven hoe we dienstverlening van UWV kunnen laten aansluiten bij gemeenten, is in het derde kwartaal van 2023 een pilot gestart met de gemeente Gorinchem. De gemeente zal van een burger met een afgewezen Wajongaanvraag informatie ontvangen, die nuttig is voor de gemeente om de desbetreffende burger te ondersteunen bij het re-integreren. Hiervoor wordt toestemming van de burger gevraagd. Voor burgers die daarbij zijn geholpen kan ook een warme overdacht plaatsvinden middels een gesprek tussen burger, gemeente en UWV. De pilot wordt geëvalueerd en op basis daarvan wordt over het vervolg besloten.

Knelpunten UWV	Jaartal brief	Reactie en voortgang knelpunten SZW
11. Complexiteit gegevensverstrekkingen sociale zekerheidsrechten gedetineerden	2022	De onderzoeken met de betrokken uitvoeringsinstanties naar de verschillende opties voor verbeterde gegevensuitwisseling vorderen gestaag. Op dit moment worden in overleg met het ministerie van JenV de noodzakelijke DPIA's voorbereid zodat de implementatie na voltooiing van die onderzoeken zonder vertraging plaats kan vinden.
12. Bruterig van vorderingen na een jaarovergang	2022	Zie paragraaf 4.1. er kan geen structurele oplossing bereikt worden voor de bruto-netto-problematiek. Wel gaan Belastingdienst en UWV inzetten op verbetering van de dienstverlening, om vanuit het perspectief van de burger te onderzoeken welke oplossingen op dit vlak het probleem kunnen verminderen.
13. Wajong-gerechtigden die geen toegang hebben tot vrijwillige verzekeringen	2022	Dit knelpunt wordt meegenomen bij de totstandkoming van de verplichte arbeidsongeschiktheidsverzekering voor zelfstandigen, waarbij de gehele groep zelfstandig ondernemers verplicht wordt verzekerd voor de genoten inkomsten uit onderneming. Dit traject loopt.
14. Termijn verhoging beslagvrije voet in verband met woonlasten	2022	Bij de ophoging van de beslagvrije voet in verband met de woonlasten kijkt UWV zo veel mogelijk naar de situatie van de cliënt. Dit in de context van de krapte in de woningmarktsituatie, waarbij de verwachting is dat deze situatie nog voor een langere periode aanhoudt. Met de Verzamelwet SZW 2023 is een grondslag gecreëerd om de termijn bij ministeriële regeling vast te stellen. Op dit moment is de termijn vastgesteld op 18 maanden. SZW gaat verder in gesprek met UWV om te bezien of en hoe hier nog meer flexibiliteit in kan worden geboden.
15. Samenloop verschillende werknemersregelingen (WW, ZW, WIA, etc.)	2022	Binnen de verschillende werknemersregelingen lopen verbetertrajecten om knelpunten te identificeren en op te lossen. Bijvoorbeeld Participatiewet in balans, herijking van het handhavinginstrumentarium, vereenvoudiging van de WW en de verbetering van het arbeidsongeschiktheidsstelsel (OCTAS). Samenloop tussen regelingen is hier onderdeel van. Over de voortgang wordt gerapporteerd binnen deze trajecten.
16. Complexiteit dwarsverbanden sociaal zekerheidsrecht en arbeidsrecht	2022	Over bepaalde dwarsverbanden tussen het sociale zekerheidsrecht en het arbeidsrecht die door UWV worden genoemd, is SZW met UWV in gesprek. Bijvoorbeeld in het kader van de WW, op het gebied van de opzegtermijn en de ketenbepaling. Hierover is uw Kamer geïnformeerd in een vorige Stand van de uitvoering. Daarnaast wordt door ons ministerie de mogelijkheid van vereenvoudiging van de WW onderzocht. De eerste stap in dit vereenvoudigingstraject betreft een onderzoek naar de knelpunten die op het gebied van de WW worden ervaren door zowel werknemers en werkgevers als door UWV. Dit onderzoek is eind juni van start gegaan. Samenloopsituaties binnen de WW met het arbeidsrecht vallen binnen dit onderzoek.

Knelpunten UWV	Jaartal brief	Reactie en voortgang knelpunten SZW
17. Verlofregelingen bij ouderschap	2022	In het Commissiedebat 30 maart jl. hebben wij toegezegd uw Kamer na de zomer te informeren over de vereenvoudigingsmogelijkheden van de verlofregelingen. De SER is voornemens het advies 'Balans in maatschappelijk verlof' op 21 december 2023 vast te stellen. Aansluitend op de vaststelling van het SER advies informeren wij uw Kamer eind dit jaar of begin volgend jaar over de vereenvoudigingsmogelijkheden van de verlofregelingen.
18. Complexiteit Werkloosheidwet (WW)	2021	Afgelopen zomer is het eindrapport van het onderzoek naar de knelpunten die op het gebied van de WW worden ervaren opgeleverd. In november 2023 zijn de resultaten van dit onderzoek en een eerste reactie hierop gedeeld. In het najaar zijn we gestart met het vervoltraject om de resultaten nader te duiden en beleidsopties te verkennen. Het knelpunt complexiteit Werkloosheidswet loopt hierin mee.
19. Dienstverlening UWV aan volledig en duurzaam Arbeidsongeschikten (Wajong DGA en WIA/IVA) en WW-cliënten met een structurele functionele beperking	2021	Voor het knelpunt met betrekking tot de inkoop re-integratiedienstverlening voor WW-ers die een structureel functionele beperking hebben, zijn geen relevante ontwikkelingen te melden ten opzichte van de vorige Stand van de uitvoering. Dit knelpunt wordt meegenomen in de dienstverlening van RMT's.
20. Maatregelenbesluit sociale zekerheidswetten	2021	Wij informeren uw Kamer met een aparte brief over dit knelpunt.
21. Debiteurenbeleid	2021	Zie paragraaf 2.4; UWV en de SVB hebben meer ruimte gekregen om af te wijken van de Regeling door middel van een opdrachtbrief. Op dit moment werken wij aan een wijziging van de Regeling om de wijzigingen van de invorderingspraktijk zoals gevraagd in de opdrachtbrief, te codificeren.
22. Kostendelersnorm in de Toeslagenwet	2021	Het kabinet overweegt momenteel niet om de kostendelersnorm in de Toeslagenwet te schrappen, nadat de leeftijdsgrens dit jaar is verhoogd van 21 jaar naar 27 jaar. Geprobeerd zal worden om het frauderisico in de Toeslagenwet beter in kaart te brengen. We zullen dit betrekken bij de afweging van de haalbaarheid en uitvoerbaarheid van de verkende opties om met het handhavingsrisico om te gaan.
23. Dagloonbesluit WIA	2021	Zie paragraaf 1.9.3; Vooruitlopend op het rapport van OCTAS dat begin 2024 verwacht wordt is het belangrijk om samen met UWV maatregelen uit te werken die kunnen helpen om de knelpunten die nu ervaren worden op te lossen.
24. Toerekensystematiek ERD/WGA	2021	Ten aanzien van de mogelijkheid tot het halveren van de WGA-risicoperiode van tien jaar naar vijf jaar zijn nog geen stappen gezet. SZW heeft voorgesteld om deze problematiek te benoemen via OCTAS. UWV heeft dit punt in de gesprekken met OCTAS onder de aandacht gebracht.

Knelpunten SVB	Jaartal	Reactie SZW
1. Vereenvoudigen kindregelingen	2023	Ik streef ernaar om uw Kamer begin 2024 te informeren over de voortgang.
2. Stelsel leefvormen in de AOW vereenvoudigen	2023, 2021	In een Kamerbrief van juni hebben we uw Kamer geïnformeerd over het voornemen om een objectief partnerbegrip te onderzoeken als vereenvoudigingsoptie voor de leefvormbeoordeling in de AOW <sup>37</sup> . Dit onderzoek loopt. In het voorjaar van 2024 verwachten we uw Kamer te informeren over de uitkomsten.
3. Proactieve dienstverlening ten behoeve van bestaanszekerheid	2023	We delen de wens van de SVB om pro-actiever mensen te kunnen benaderen, zodat zij krijgen waar ze recht op hebben. Daarom werken we in het kader van de Werkagenda SUWI en in de opvolging van het IBO vereenvoudiging aan het oplossen van dit knelpunt.
4. Armoedebestrijding: gebruiken beschikbare gegevens	2022	Zie knelpunt 6 over de pilot gerichte bevordering gebruik AIO.
5. Menselijke maat in het sanctiebeleid	2022	Het voorontwerp van het wetsvoorstel Handhaving sociale zekerheid is in het tweede en derde kwartaal van 2023 in consultatie geweest. Er zijn uitvoeringstoetsen gedaan door UWV, de VNG en de SVB en er zijn adviezen gevraagd aan de ATR en de Raad voor de Rechtspraak. Deze input wordt momenteel verwerkt voor een nieuwe versie.
6. Niet-gebruik AIO	2021	Zie paragraaf 1.8.4; De pilot waarbij een gegevensuitwisseling met UWV is gedaan is afgerond. Nu wordt het vervolg daarvan uitgewerkt.
7. Kinderbijslag: dubbele kinderbijslag voor intensieve zorg (DKIZ)	2021	Het wetsvoorstel 'vereenvoudiging DKIZ' is aangemeld voor plenaire behandeling in de TK. Verder zijn we samen met het CIZ en de SVB doorlopend in gesprek over de verbetermogelijkheden van de DKIZ en de stappen die wij gezamenlijk kunnen zetten om de regeling en de aanvraagprocedure minder complex te maken.
8. Kinderbijslag keten: gevolgen scheiding	2021	De koppeling van de kinderbijslag en het kindgebonden budget maakt de uitvoering van het kindgebonden budget eenvoudiger, doordat voor een groot aantal gegevens vertrouwd kan worden op de toekenning van de kinderbijslag. Tegelijkertijd is het voor gescheiden ouders niet altijd helder dat de ouder die recht heeft op kinderbijslag, afhankelijk van het inkomen, ook recht heeft op kindgebonden budget.  Zoals in eerdere edities van de Stand van de uitvoering weergegeven is er binnen het huidige stelsel geen oplossing voorhanden om dit voor ouders die gaan scheiden makkelijker te regelen. Er wordt daarom door uitvoerders structureel extra aandacht besteed aan goede voorlichting voor deze ouders. Wij informeren uw Kamer wanneer er nieuwe ontwikkelingen zijn.

<sup>37</sup> Kamerstukken II 2022/2023, 32 043, nr. 611



Knelpunten SVB	Jaartal	Reactie SZW
9. Handhaving internationaal	2021	SZW, de SVB en UWV zetten gezamenlijk in op nieuwe afspraken met landen die juridische bezwaren hebben tegen huisbezoeken. Voor deze oplossingen is Nederland afhankelijk van de praktische medewerking van de zusterorganen en de bereidheid van de lidstaten.

Knelpunten LCR	Jaartal	Reactie SZW
1. Problemen van eenverdieners om sociaal minimum te realiseren als gevolg van stelselcomplexiteit	2023	In de brief van 19 september jl. <sup>38</sup> en de brief van 18 december jl. <sup>39</sup> heb ik uw Kamer geïnformeerd over de beoogde oplossingsrichtingen voor deze problematiek. Samen met de VNG en gemeenten, uitvoeringsorganisaties en het Ministerie van Financiën werken we verder aan de uitwerking van de oplossingsrichtingen. Hierbij is ook de LCR nauw betrokken. Wij zullen uw Kamer separaat nader (blijven) informeren over de voortgang van de uitwerking van de oplossingsrichtingen.
2. Loonloze periode uitkering	2023	De ervaren problematiek rondom het effect van een loonloos tijdvak in de WIA-referteperiode op de hoogte van het WIA-dagloon is bij ons bekend. Hierover zijn het afgelopen jaar meerdere kamerbrieven aan de Tweede Kamer verstuurd. Op dit moment wordt samen met UWV onderzocht op welke wijze het dagloonverlagend effect door van de toekenning van een WW-uitkering in de WIA-referteperiode gecorrigeerd kan worden. Over de uitwerking hiervan zal de Tweede Kamer nader geïnformeerd worden.
3. Vrijwilligers in de knel door hardheden vrijwilligersvergoeding belastingdienst	2023	Dit knelpunt raakt meerdere beleidsterreinen. Het interdepartementale programma VIM zal dit in breder verband bezien. Er zal naar de vrijwilligersvergoeding worden gekeken maar ook hoe er breder in sociale zekerheidsregelingen wordt omgegaan met de beloningen uit vrijwilligerswerk.
4. Pgb-ers die ontslagen worden, hebben recht op WW	2023	UWV en de SVB onderzoeken de impact van de uitspraak op de uitvoering. Door UWV wordt bij uitkeringsaanvragen uitvoering gegeven aan de uitspraak.

<sup>38</sup> Kamerstukken II 2023/24, 26448, nr. 728

<sup>39</sup> 2023Z20438

