

Stand van de uitvoering sociale zekerheid

Versie Juni 2020

datum 26 juni 2020

Inhoud

Inhoud—	2
Inleiding—	3
1	Gevolgen van corona voor de uitvoering van sociale zekerheid—4
1.1	Aanpassingen in de uitvoering en bedrijfsvoering door UWV—4
1.2	Aanpassingen in de uitvoering en bedrijfsvoering door SVB—13
2	Dienstverlening die om mensen draait—18
2.1	Dienstverlening UWV—18
2.2	Dienstverlening SVB—23
3	Aandacht voor handhaving—26
3.1	Voortgang maatregelen na WW Fraude—26
3.2	Risico's in handhaving—30
4	Kansen en risico's rondom gegevensuitwisseling—33
4.1	Samenloop van detentie en uitkering—33
4.2	Datalekken—35
4.3	Overige risico's in gegevensuitwisseling—35
5	Waarborgen voor dienstverlening in de toekomst—37
5.1	Werkagenda voor de uitvoering—37
5.2	Onderzoeken om de uitvoering te verbeteren—39
5.3	ICT ontwikkelingen—41
5.4	Risicomanagement—44
5.5	Opvolging maatregelen cultuuronderzoek UWV—45
5.6	Voortgang maatregelen Loonaangifteketen—46
5.7	Ontwikkelingen uit Europa—48

Inleiding

Voor de uitvoering zijn dit bijzondere tijden. UWV en SVB staan als gevolg van de coronacrisis voor grote uitdagingen in de uitvoering van de sociale zekerheid. Niet alleen zijn beide zbo's geconfronteerd met de implementatie van grootschalige nieuwe regelingen die in recordtempo moesten worden ingevoerd, ook voor de uitvoering van andere wetten zijn de consequenties aanzienlijk.

Zo nemen de volumes in de Werkloosheidswet (WW) toe met grote aantallen, moeten werkwijzen worden aangepast op de 1,5 meter samenleving en geldt ook voor medewerkers van UWV en de SVB dat zo veel mogelijk thuis wordt gewerkt. We doen er alles aan om wachttijden niet te laten oplopen en mensen de ondersteuning te bieden waar ze recht op hebben. Het risico dat niet overal de gewenste snelheid kan worden geboden, blijft echter bestaan. Wij zijn trots op de manier waarop UWV en SVB het voor elkaar krijgen dat zoveel mensen kunnen rekenen op tijdige ondersteuning.

Dit betekent wel dat de uitvoering op punten wordt aangepast om de grote volumes aan te kunnen en om burgers niet de dupe te laten worden van uitdagingen in capaciteit. In deze Stand van de uitvoering gaan we in op welke stappen in het proces tijdelijk anders verlopen en welke gevolgen en risico's dit met zich meebrengt.

Tegelijkertijd blijft het Kabinet werken aan de toekomstbestendigheid van de uitvoering, met een opmars voor digitale dienstverlening, waarbij ruimte is voor persoonlijk contact waar nodig. Begrijpelijke processen, eenvoudigere wet- en regelgeving en dienstverlening op maat zijn hierbij van groot belang. Na de probleemanalyse Werk aan Uitvoering die u begin dit jaar heeft ontvangen, worden handelingsperspectieven in kaart gebracht. Deze ontvangt u na de zomer.

Verder nemen we uw Kamer in deze brief mee in de verschillende dilemma's en zaken die spelen in de uitvoering en in de mijlpalen die bereikt zijn, zoals we dat twee keer per jaar doen. De implementatie van nieuwe wetten en regelingen (waaronder de Wet Invoering Extra Geboorteverlof (WIEG) en de Regeling Tegemoetkoming werknemers met CSE (schildersziekte)), de realisatie van een uniforme betaalomgeving bij UWV en het loket buitenland bij de SVB, zijn mooie voorbeelden die we graag benadrukken.

Bij deze Stand van de uitvoering ontvangt u ook de signaleringsbrief. Hiermee wordt uw Kamer geïnformeerd over de belangrijkste fraudefenomenen die UWV, SVB, gemeenten en Inspectie SZW in het afgelopen jaar hebben opgemerkt en de manier waarop zij die hebben opgepakt. Daarin wordt ook aandacht besteed aan eventuele ontwikkelingen die zich hebben voorgedaan op fraudefenomenen die in de vorige signaleringsbrief zijn geconstateerd. Als bijlage vindt u ook de separate brieven vanuit UWV, SVB, Inspectie SZW en de gemeenten.

1 Gevolgen van corona voor de uitvoering van sociale zekerheid

De uitbraak van het coronavirus heeft de hele samenleving geraakt, met ook grote gevolgen voor de Nederlandse economie. Dit raakt de manier van werken voor vele Nederlanders, zo ook voor de medewerkers van UWV en SVB. Ondanks de implementatie van nieuwe, omvangrijke regelingen en het werken vanuit huis zijn beide zbo's er in geslaagd de dienstverlening op peil te houden, hogere volumes weg te werken en nieuwe taken met spoed op te pakken. Mensen konden en kunnen nog steeds rekenen op tijdige ondersteuning en dienstverlening. Dit verdient een groot compliment aan alle medewerkers van UWV en SVB die hebben laten zien over een grote mate van flexibiliteit te beschikken en daarmee hebben bijgedragen aan de financiële stabiliteit van velen. Dit was niet mogelijk geweest zonder het treffen van maatregelen in de uitvoering. Deze lichten we in dit hoofdstuk toe.

Zowel UWV als SVB hebben aanpassingen verricht om werken volgens het principe "thuis werken tenzij" mogelijk te maken, zodat de dienstverlening zoveel mogelijk doorgang kon vinden. Om dit goed te ondersteunen, zijn extra faciliteiten ingezet om mensen een goede werkplek te kunnen bieden.

Face-to-face dienstverlening, waar UWV meer gebruik van maakt dan de SVB, was tijdelijk niet mogelijk en is vervangen door telefoon- en videogesprekken. Vanaf half juni is de face-to-face dienstverlening in fases hervat. Gestart wordt met groepen mensen die deze ondersteuning het hardst nodig hebben. Ook op andere vlakken wordt rekening gehouden met de overmacht situatie waarin werkgevers, uitkeringsgerechtigden en de uitvoeringsorganisaties verkeren door bijvoorbeeld bepaalde controles niet toe te passen. UWV en SVB melden dat een aantal projecten minder efficiënt uitgevoerd of getemporeerd wordt als gevolg van de coronacrisis. Soms zorgt de inzet van medewerkers voor de nieuwe regelingen voor uitdagingen of is prioriteit gegeven aan het mogelijk maken van thuis werken. Vanuit huis wordt er zo veel mogelijk doorgewerkt, maar mogelijk treedt vertraging op bij andere trajecten, bijvoorbeeld in de ICT-portfolio. Daar gaan we in hoofdstuk 5 uitgebreider op in.

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

Het is bewonderenswaardig dat uitkeringen door UWV nog steeds tijdig betaald worden, ondanks de enorme druk op de capaciteit die is ontstaan door de toename in WW-aanvragen, de uitvoering van de Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW) en de beperkingen als gevolg van coronamaatregelen. Om dit te kunnen realiseren, zijn keuzes gemaakt die verregaande gevolgen hebben voor de dienstverlening, de handhaving en de bedrijfsvoering. Aan deze keuzes liggen overwegingen ten aanzien van de capaciteit, de veiligheid en beperkte bewegingsvrijheid van uitkeringsgerechtigden, onvoorziene situaties voor werkgevers en uitkeringsgerechtigden en de veiligheid van de eigen medewerkers ten grondslag. Daarnaast zijn de sterk oplopende volumes en nieuwe werkzaamheden die met voorrang zijn opgepakt, van invloed op de capaciteit. Het is nooit wenselijk om zorgvuldig vormgegeven processen in zo'n korte tijd aan te passen, zeker wanneer de nieuwe werkwijze niet in alle gevallen wetsconform is. Het belang om toch tijdig te kunnen uitkeren, is echter groot. Om dit vol te blijven houden, is naast de genomen maatregelen, extra capaciteit nodig. UWV is volop aan de slag met het aantrekken en opleiden van extra medewerkers, maar heeft ons laten weten dat het geen eenvoudige opgave is om voldoende en tijdig op te

schalen. UWV volgt de ontwikkelingen als gevolg van corona en de capaciteit nauwlettend en treedt hierover in overleg met ons departement.

NOW

Vanuit de intentie om zo veel mogelijk werkgelegenheid te behouden, heeft het kabinet op 17 maart 2020 de tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW) aangekondigd. Op grond van deze regeling kunnen werkgevers in aanmerking komen voor een tegemoetkoming in de loonkosten over de maanden maart tot en met mei.

Aanleiding voor de invoering van de NOW was de stijging van het aantal aanvragen voor de reguliere regeling Werktijdverkorting (WTV) vanwege de coronacrisis. Het aantal aanvragen was dusdanig groot dat deze regeling hier niet op berekend was. Door over te stappen van een systeem van werktijdverkorting naar een systeem van tegemoetkoming voor loonkosten konden zo veel mogelijk werkgevers en werknemers tijdig worden ondersteund.

SZW en UWV hebben intensief samengewerkt bij de totstandkoming van deze regeling. In slechts drie weken tijd zijn zowel de regeling zelf als het bijbehorende uitvoeringsproces tot stand gekomen. Na uitgebreide tests is het NOW-loket op 6 april van start gegaan. Op de eerste dag ontving UWV ruim 35.000 digitale aanvragen en 4.000 telefoontjes. Drie dagen later zijn de eerste voorschotten uitbetaald aan ruim 9.000 werkgevers voor een bedrag van €230 miljoen. Uit de Klantgerichtheidsmonitor van UWV van juni 2020 blijkt dat werkgevers zeer tevreden zijn over de dienstverlening die UWV biedt. Werkgevers die contact met UWV hebben gehad over corona of de NOW waarderen UWV met een 7,6. De tevredenheid over de aanvraag en afhandeling NOW wordt gewaardeerd met een 8,3.

Voor de eerste tranche NOW deden ruim 148.000 werkgevers een aanvraag voor de NOW, hiervan zijn reeds 139.000 aanvragen goedgekeurd. Het totaal aantal werknemers actief bij werkgevers die onder de NOW vallen, bedraagt 2,6 miljoen. Vooral werkgevers uit de sectoren horeca, detailhandel en overige commerciële dienstverlening hebben tot nog toe een beroep op de NOW gedaan. Per 21 juni is er aan deze werkgevers een totaalbedrag van €7,3 miljard aan voorschot verstrekt.

Het proces rondom de bevoorschotting vindt zo veel mogelijk geautomatiseerd plaats. De loonaangiftegegevens in de polisadministratie staan aan de basis van de uitvoering van de NOW. Het streven is om bij de subsidievaststelling ook zo veel mogelijk processen automatisch te laten verlopen, maar UWV houdt er rekening mee dat dit niet altijd kan. Wanneer een aanvraag niet door het automatische proces kan lopen vanwege bijzondere omstandigheden dient de aanvraag handmatig te worden verwerkt. Op de drie UWV-kantoren waar de NOW wordt uitgevoerd, is de capaciteit opgeschaald.

Sinds de start van de NOW zijn er inmiddels drie wijzigingen op de regeling gekomen. Zo is tegemoetgekomen aan seizoensgebonden werkgevers. Bij de definitieve afrekening van de NOW - dus niet bij het verstrekken van het voorschot - zal nu worden uitgegaan van de loonsom van maart, april en mei 2020 als deze hoger is dan driemaal de loonsom van januari 2020 (waarbij de loonsommen van april en mei gemaximeerd zijn op de loonsom van maart).

Het kabinet heeft inmiddels ook een tweede termijn van de NOW-regeling aangekondigd, voor tegemoetkoming in de loonkosten van juni, juli, augustus en

september. De systematiek van de regeling is grotendeels onveranderd, mede om de uitvoering van de regeling niet verder te compliceren. UWV beoogt om op 6 juli het loket te kunnen openen voor de tweede termijn van de NOW.

Risico's

De insteek van de NOW is het behoud van banen. Daarmee is het van belang dat het geld snel wordt uitgekeerd. Zo is de uitvoering ook vormgegeven. Dat betekent dat controle op het omzetverlies en de loonsom vanaf de vaststelling plaats vindt, wat in veel gevallen kan leiden tot de conclusie dat bedragen (gedeeltelijk) onrechtmatig zijn uitgekeerd en teruggevorderd moeten worden. Terugvordering zal naar verwachting veel inspanning van UWV vereisen. De robuustheid van de regeling heeft ook tot gevolg dat de regeling niet voor elke werkgever toegankelijk is, of als rechtvaardig wordt ervaren. Dit leidt voor UWV tot een grote hoeveelheid klantvragen, bezwaarzaken en publiciteit.

Bij het opstellen van de regeling zijn M&O-risico's geïdentificeerd en daarop zijn voor zover mogelijk beheersmaatregelen genomen. Het is aannemelijk dat er ondanks deze exercities nog onvolkomenheden zullen zijn in de regeling. SZW en UWV werken samen om gezamenlijk zicht te houden op de uitvoering van de NOW en de daarbij behorende M&O-risico's.

Vanaf oktober zullen de aanvragen voor de eerste tranche kunnen worden vastgesteld en gaan UWV en SZW controles uitvoeren. Samen met UWV geven we de controle op de subsidies bij vaststelling momenteel vorm. Ook worden reeds ontvangen signalen van misbruik en oneigenlijk gebruik opgepakt en onderzocht.

TOFA

Naast de NOW voert UWV ook de TOFA (Tijdelijke Overbruggingsregeling voor Flexibele Arbeidskrachten) uit. Deze is op 22 juni 2020 opengesteld. Deze regeling is bedoeld om flexibele arbeidskrachten die door corona inkomsten hebben verloren en niet voor WW of bijstand in aanmerking komen tegemoet te komen. Tot en met 25 juni heeft UWV ruim 8.500 aanvragen ontvangen. De regeling is in zeer korte tijd tot stand gekomen en is om redenen van uitvoerbaarheid zo eenvoudig mogelijk gehouden. Dit brengt beleidsmatige nadelen en risico's op misbruik en oneigenlijk gebruik met zich mee, zoals genoemd in de brief aan uw Kamer¹. Daarnaast legt de uitvoering van de TOFA een nog groter beslag op de schaarse capaciteit van UWV. Het gaat daarmee mogelijk ten koste van toekomstige uitvoeringsvraagstukken.

Uitvoering en handhaving WW

Ongekende toename WW-aanvragen

In de oorspronkelijke begroting en bezetting van UWV is rekening gehouden met 400.000 WW-aanvragen in 2020. Sinds het begin van de coronacrisis is het aantal aanvragen enorm en in hoog tempo gestegen. In april was de grootste piek, toen er vier keer meer aanvragen binnenkwamen dan geraamd. We verwachten voor het geheel van 2020 ongeveer een verdubbeling van het aantal WW-aanvragen ten opzichte van de begroting. Voor 2021 wordt een verdere stijging voorzien. Ramingen van WW-aanvragen zijn op dit moment zeer onzeker en afhankelijk van onder andere virologische en economische ontwikkelingen. De onverwachte toename in WW-aanvragen zorgt voor een acuut, nijpend capaciteitstekort bij UWV.

Uitkeringen op tijd

Temidden van dit capaciteitstekort heeft UWV de allerhoogste prioriteit gegeven aan het op tijd beslissen over en uitbetalen van WW-uitkeringen. Door de flexibiliteit

¹ Kamerstukken II 2019/2020, 35420 nr.40

van, het harde werk door en het lage verzuim van medewerkers kon UWV een zeer hoge productiviteit realiseren en garanderen dat alle WW-aanvragers binnen de afgesproken termijnen duidelijkheid kregen over hun financiële situatie. Tot nu toe zijn de uitkeringen tijdig betaald. Dit is een knappe prestatie waar UWV trots op mag zijn.

Capaciteitsmaatregelen korte termijn

Om de toestroom aan WW-aanvragen te behandelen, heeft UWV direct een aantal ingrijpende maatregelen moeten treffen. Daarnaast konden, door beperkingen vanwege corona, sommige activiteiten in de dienstverlening en de handhaving niet uitgevoerd worden. Veruit het grootste gedeelte van de capaciteitswinst is behaald met de maatregelen binnen de kaders van wet- en regelgeving. Voor een klein gedeelte geldt dit niet.

Maatregelen binnen wet- en regelgeving

- UWV heeft medewerkers, zoals stafmedewerkers verschoven richting de primaire processen. Daarnaast zijn diverse verbetertrajecten², het uitvoeren van herstelacties en het bellen bij ingrijpende beslissingen on hold gezet.
- UWV-medewerkers hebben de afgelopen maanden excessief overgewerkt om het capaciteitstekort op te vangen. Voor de korte termijn biedt dit soelaas, maar op termijn is dit geen houdbare oplossing.
- UWV heeft ex-medewerkers van de divisie Uitkeren weer laten terugkeren om WW-aanvragen te behandelen.
- UWV is daarnaast begonnen met het in hoog tempo opschalen van het aantal fte door het werven van nieuwe medewerkers. De beschikbare opleidingscapaciteit wordt hierbij maximaal benut waardoor sneller opschalen niet mogelijk is.

Niet wetsconforme toepassing van maatregelen

Om de grote toestroom aan WW-aanvragen af te kunnen handelen en de tijdigheid van WW-uitkeringen te kunnen garanderen, heeft UWV negen maatregelen getroffen die de uitvoering van de wet raken. Het inzetten van extra capaciteit op het afhandelen van WW-aanvragen beperkt met name de handavings- en controletaken die UWV uitvoert. Er worden minder maatregelen opgelegd als uitkeringsgerechtigden hun verplichtingen niet nakomen. De volgende controles en handhavingstaken zijn geraakt:

Tabel 1: Tijdelijke maatregelen WW

Maatregel	Toelichting	Gevolgen	Risico's
1. Beëindiging op eigen initiatief (BOEI) zonder controle	WW-gerechtigden kunnen kleine uitkeringen zelf stopzetten. Normaliter controleert UWV of de uitkeringsgerechtigde minder dan 5 uur arbeidsurenverlies heeft. Deze controle is arbeidsintensief en daarom tijdelijk vervallen.	Het wordt voor een uitkeringsgerechtigde eenvoudiger om op eigen initiatief een uitkering te beëindigen. Dit komt naar verwachting weinig voor tijdens de coronacrisis.	Risico dat de groep die calculerend gedrag vertoont door de uitkering stop te zetten in de maanden dat veel wordt verdiend en vervolgens te laten herleven in de maanden dat minder wordt verdiend, iets groter wordt doordat UWV het verzoek tot beëindiging toekent zonder de toets op het aantal uren arbeidsverlies uit te voeren.

² In de hoofdstukken 2 t/m 5 gaan we hier nader op in

<p>2. Geen signaal omtrent 'verwijtbaarheid'</p>	<p>Als werkzoekenden niet aan hun sollicitatie- of verschijningsplicht kunnen voldoen vanwege de beperkingen door het coronavirus, heeft dat tijdelijk geen gevolgen voor de uitkering. UWV blijft werkzoekenden stimuleren om te solliciteren, binnen de geldende beperkingen.</p>	<p>Maatregelen i.v.m. niet verschijnen en/of solliciteren worden tijdelijk niet opgelegd.</p>	<p>Risico dat uitkeringsgerechtigden niet aan de inspanningsverplichting voldoen. Omdat dit een wettelijke voorwaarde is, wordt de uitkering hiermee onrechtmatig verstrekt.</p>
<p>3. Geen maatregel voor te laat indienen inkomstenopgave (IKO)</p>	<p>UWV moet een maatregel opleggen als WW-gerechtigden te laat hun inkomsten (IKO) doorgeven. Deze maatregel legt UWV tijdelijk niet op.</p>	<p>De WW-uitkering wordt pas uitbetaald na ontvangst IKO. Dat is dus later bij te late aanlevering.</p>	<p>De kans bestaat dat uitkeringsgerechtigden later hun inkomsten doorgeven. Consequentie is dat zij later een WW-uitkering krijgen.</p>
<p>4. Minimale toets vakantieaanvragen</p>	<p>Met een WW-uitkering heeft een WW-gerechtigde recht op een vast aantal vakantiedagen als aan voorwaarden voldaan wordt. UWV toetst de vakantieaanvragen minimaal.</p>	<p>De doorgegeven vakantieperiode wordt niet geregistreerd in het uitkeringssysteem (zolang de doorgegeven periode niet meer dan 20 dagen omvat). Wel ontvangt de WW-gerechtigde een brief dat hij met behoud van WW op vakantie kan.</p>	<p>Deze maatregel kent naar verwachting weinig misbruikrisico's.</p>
<p>5. Geen toets ketenbepaling</p>	<p>Er is WW-recht als de betrokken persoon onvrijwillig arbeidsurenverlies heeft en beschikbaar is voor de arbeidsmarkt. UWV controleert of voor de werkloze werknemer van rechtswege recht is op een (vast) dienstverband. Deze toets vervalt tijdelijk om capaciteit vrij te spelen.</p>	<p>Er wordt tijdelijk niet gecontroleerd of een betrokkene ten gevolge van de ketenbepaling van rechtswege recht heeft op een vast dienstverband.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Risico op misbruik door werkgevers. • Er is een klein risico op het uitkeren van onrechtmatige WW-uitkeringen. Eerdere analyse laat zien dat deze toets slechts in een zeer beperkt aantal gevallen leidt tot een andere uitkomst.
<p>6. Geen maatregel bij te late WW-aanvraag</p>	<p>Indien een WW-aanvraag te laat wordt ingediend, beoordeelt UWV of er een maatregel moet worden opgelegd. Tijdelijk wordt deze beoordeling niet uitgevoerd.</p>	<p>Er worden tijdelijk geen maatregelen opgelegd als de aanvraag niet later dan een half jaar na de vermoedelijke eerste werkloosheidsdag is gedaan.</p>	<p>Deze maatregel kent naar verwachting weinig misbruikrisico's. Het is vooral in het nadeel van de aanvrager zelf om te laat de WW-uitkering aan te vragen.</p>

<p>7. Geen actie bij ontbreken handtekening papieren IKO</p>	<p>Indien er geen handtekening op de papieren IKO staat, valt deze uit in het automatische proces. Tijdelijk wordt geen handmatige controle uitgevoerd bij uitval door het ontbreken van een handtekening.</p>	<p>Papieren IKO's waar de handtekening ontbreekt, worden tijdelijk geaccepteerd en verwerkt.</p>	<p>Het rechtmatigheidsrisico wordt zeer klein ingeschat. De inkomsten zoals de uitkeringsgerechtigde die doorgeeft op de IKO worden vergeleken met de inkomsten in de polisadministratie. Verschillen worden conform het reguliere proces afgehandeld.</p>
<p>8. Bij verblijf of vakantie buitenland voor eerste werkloosheidsdag geen toepassing vakantieregeling en/of uitsluitingsgrond</p>	<p>Als een betrokkene voorafgaand aan de eerste Werkloosheidsdag (EWD) in het buitenland verblijft en vanwege de coronacrisis niet kan terugkeren naar Nederland, wordt de vakantieregeling en/of de uitsluitingsgrond tijdelijk niet toegepast.</p>	<p>Het WW-recht wordt vastgesteld alsof de uitkeringsgerechtigde op de EWD in Nederland zou zijn.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De maatregel is alleen mogelijk voor vakanties die begonnen zijn vóór de coronamaatregelen. Fraude/misbruik is dus nu niet meer mogelijk. • De risico's zijn zeer beperkt doordat het gaat om een klein aantal gevallen.
<p>9. Geen beoordeling bij verschil tussen IKO en Polis-inkomen van minder dan 40 euro</p>	<p>Bij de WW is sprake van inkomstenverrekening, wanneer een WW-gerechtigde bijverdient. De berekening vindt in eerste instantie plaats aan de hand van de gegevens van de WW-gerechtigde (de inkomstenopgave, IKO). Definitieve vaststelling gebeurt op basis van de gegevens in de polisadministratie (die zijn na 2 maanden beschikbaar).</p> <p>Tijdelijk wordt wanneer de inkomsten die de uitkeringsgerechtigde opgeeft lager zijn dan de inkomsten uit de polis, een marge van €40 aangehouden.</p>	<p>Bij een verschil dat kleiner is dan €40, gaat UWV uit van het bedrag dat door de uitkeringsgerechtigde is opgegeven en vindt er geen terugvordering plaats. De terugvordering zou normaal gesproken het bedrag aan inkomstenverrekening zijn (70% van het verschil). Dit is dus in het voordeel van de WW-gerechtigde. UWV stelt geen marge in wanneer de inkomsten die de WW-gerechtigde opgeeft hoger zijn dan uit de polis blijkt.</p>	<p>WW-gerechtigden kunnen een hoger dan rechtmatige WW-uitkering krijgen als zij een lager inkomen invullen op hun IKO</p>

De maatregelen zijn zo vormgegeven dat er alleen sprake is van geen of een begunstigend effect voor uitkeringsgerechtigden (en niet nadelig voor hun voormalig werkgevers) en de maatregelen zijn beperkt in tijd. De maatregelen helpen UWV om capaciteit vrij te spelen en nieuwe aanvragen zo snel mogelijk te beoordelen en uitkeringen uit te betalen. Daarom hebben we besloten de negen maatregelen tot 1 september 2020 te continueren. Met het toestaan van de maatregelen wordt het risico op misbruik tijdelijk vergroot. Het belang van tijdige uitkering achten wij echter, gegeven de huidige economische situatie als gevolg van de coronacrisis, van zwaarder belang dan de volledige rechtmatigheidsbeoordeling. In onderling overleg zullen SZW en UWV bekijken of het noodzakelijk is de maatregelen na 1 september te continueren. Indien dat het geval is, zullen wij uw Kamer daarover informeren.

Dienstverlening WW

Tijdens de sluiting van de vestigingen voert UWV de gesprekken met werkzoekenden telefonisch en via videogesprekken. Voor de groepsgewijze dienstverlening op de vestigingen zoals workshops en voorlichtingsbijeenkomsten, worden online alternatieven aangeboden, bijvoorbeeld in de vorm van webinars. Deze oplossingen werken in veel gevallen naar tevredenheid bij werkzoekenden die digitaal vaardig zijn en de Nederlandse taal spreken. De effectiviteit van de oplossingen moet nog blijken. Deze alternatieven komen weliswaar dicht in de buurt van de dienstverlening op de vestigingen, maar missen waardevolle elementen als groepsdynamiek en meer persoonlijke interactie tussen de werkzoekende en de medewerker van UWV.

De komende maanden gaat UWV de dienstverlening op de vestigingen weer geleidelijk, binnen de normen van de anderhalvemetersamenleving, opbouwen. UWV kan minder werkzoekenden op de kantoren ontvangen dan voor de coronacrisis mogelijk was en groepsgewijze dienstverlening op locatie zijn voorlopig niet haalbaar. In beginsel start UWV met de face-to-facedienstverlening met ondersteuning van niet-digivaardigen alsmede werkoriëntatie- en monitorgesprekken met mensen die een grotere afstand tot de arbeidsmarkt hebben.

Sociaal-medisch beoordelen

De uitbraak van het coronavirus maakt dat sommige mensen tijdelijk minder goed of niet meer kunnen werken of re-integreren, terwijl sociaal-medische beoordelingen nu niet op de reguliere wijze kunnen plaatsvinden. UWV heeft de volgende tijdelijke maatregelen genomen:

- Het verrichten van sociaal-medische beoordelingen verloopt tijdens de crisisperiode zoveel als mogelijk op basis van dossierinformatie, telefonisch spreekuur en beeldbellen. Sinds begin juni breidt UWV in nauwe afstemming met haar medewerkers het aantal fysieke spreekuren weer stap voor stap uit, conform de richtlijnen van het RIVM. UWV werkt toe naar een situatie waarin verantwoordelijke teams op basis van maatwerk bepalen of zij spreekuren telefonisch, via beeldbellen of fysiek laten plaatsvinden. Door die combinatie van communicatievormen kan UWV de kwaliteit van sociaal-medische beoordelingen zo goed mogelijk blijven borgen, met inachtneming van de richtlijnen van het RIVM.
- Voor het inwinnen van medische informatie werkt UWV ook in deze crisisperiode via het standaardproces, maar houdt daarbij wel rekening met de omstandigheid dat bepaalde curatieve artsen mogelijk belast zijn met de zorg voor coronapatiënten.
- UWV verricht waar mogelijk een sociaal-medische beoordeling, gevolgd door een inhoudelijke besluit. Lukt dit echter niet, dan stelt UWV de beoordeling uit tot het moment dat een fysiek spreekuur weer mogelijk is. UWV volgt

daarbij ook in de crisisperiode regulier beleid als het gaat om het verstrekken van voorschotten. Dat betekent dat UWV bij uitstel van een WIA-claimbeoordeling een voorschot verstrekt tot het moment dat de beoordeling plaats kan vinden.

- Bij de toekenning van Ziektewetuitkeringen geldt dat UWV in het reguliere proces in uitzonderingsgevallen overgaat tot een fysiek spreekuur, op het moment dat er twijfel is over de plausibiliteit van een ziekmelding. In de crisisperiode accepteert UWV in die situaties de ziekmelding en gaat het over tot monitoring van de uitkeringsgerechtigde, tot het moment waarop uitstroom uit de Ziektewet vanwege herstel volgt. Zoals de minister van VWS uw kamer schreef op 4 juni jl.³ heeft de minister van SZW juridisch advies ingewonnen over de vraag of mensen die zelf niet echt ziek zijn, maar vanwege de RIVM-richtlijnen thuis moeten blijven en niet vanuit huis kunnen werken, ook onder de Ziektewet vallen. Dat advies hebben wij onlangs ontvangen. Wij zijn in gesprek met UWV over de duiding van het advies en de conclusies die we hieruit trekken. Wij zullen uw Kamer zo snel als mogelijk nader informeren.
- Ook de eerstejaars Ziektewet-beoordeling (EZWB) verricht UWV gedurende de crisisperiode waar mogelijk op basis van dossierinformatie, telefonisch spreekuur en/of beeldbellen. Als UWV op basis daarvan niet tot een goed gewogen oordeel kan komen, geeft UWV tot 1 juli aanstaande toch een beschikking af: de betrokkene behoudt dan zijn of haar Ziektewetuitkering. Deze crisiswerkwijze is niet wetsconform en wordt daarom gewijzigd: UWV geeft vanaf 1 juli in de genoemde situatie geen beschikking meer af. Betrokkenen krijgen in dat geval een brief met het bericht dat de EZWB is uitgesteld totdat een fysieke beoordeling weer mogelijk is en de informatie dat zij tot dat moment hun Ziektewetuitkering behouden.
- Bij de toets op re-integratie inspanningen houdt UWV rekening met de impact die de coronacrisis en de bijbehorende maatregelen hebben op de re-integratie van zieke werknemers. Uitgangspunt is dat de re-integratie van werknemers ook tijdens deze crisis zo goed mogelijk doorgang moet vinden.
- Landelijk adviseurs verzekeringsartsen houden zich onder andere bezig met het adviseren, instrueren, coachen en bij- en nascholen van verzekeringsartsen. Om de beschikbaarheid van deze adviseurs voor de lastigste en belangrijkste afwegingen te garanderen, hanteert UWV in de crisisperiode niet de reguliere beleidslijn dat verzekeringsartsen een voorgenomen IVA-beschikking altijd moeten afstemmen met een van deze adviseurs.

Gevolgen en risico's:

De kwaliteit van sociaal-medische beoordelingen mag door de aangepaste werkwijzen uiteraard niet worden aangetast: verzekeringsartsen beslissen zelf, eventueel nadat professionele afstemming met landelijk adviseurs verzekeringsarts heeft plaatsgevonden, of een kwalitatief goede beoordeling onder de aangepaste omstandigheden mogelijk is. Is dat niet het geval, dan stelt UWV de beoordeling uit. Verzekeringsartsen maken in samenspraak met directe collega's en binnen hun team de professionele afweging op welke momenten zij keuzes ook aan landelijk adviseurs verzekeringsarts voorleggen, zodat de kwaliteit van sociaal-medische beoordelingen zo goed mogelijk is geborgd.

Voor de uitkeringslasten hebben bovenstaande tijdelijke aanpassingen geen effect. Wel nemen de voorraden sociaal-medische beoordelingen verder toe. Bovendien zal de tijdigheid van de claimbeoordelingen voor de WIA en de Wajong voorlopig achterblijven.

³ Kamerstukken II 2019/2020, 25 295, nr. 386

Aanpassingen in internationale dienstverlening

Bij de uitvoering van de Europese sociale zekerheidsverordening 883/2004 past UWV als gevolg van de coronacrisis eveneens in een aantal situaties een aangepaste werkwijze of coulance toe.

- **Tijdelijke coulance bij exportregeling WW**
Een WW-gerechtigde kan zijn of haar uitkering drie maanden meenemen naar een andere lidstaat om daar naar werk te zoeken. In het begin van de coronacrisis kon het voorkomen dat WW-gerechtigden als gevolg van overmacht niet voor het verstrijken van de termijn van drie maanden naar Nederland konden terugkeren. UWV heeft op basis van Verordening 883/2004 de mogelijkheid om in dergelijke situaties op verzoek van de gerechtigde de exporttermijn te verlengen. Dit is in negen gevallen gebeurd.
- **ZW-aanvragen buitenland**
In sommige gevallen is het nodig om de aanvrager die in het buitenland woont op te roepen⁴. Nu fysiek oproepen door corona tijdelijk niet mogelijk is, heeft UWV de internationale werkprocessen aangepast om ook in die gevallen de plausibiliteit van de ziekte te kunnen vaststellen door middel van telefonisch contact⁵.
- **Aangepaste werkprocessen door problemen met postbezorging in het buitenland**
Vanwege coronamaatregelen in andere landen is het niet in alle gevallen mogelijk om post naar het buitenland te versturen of vanuit het buitenland te ontvangen. Om toch het recht op een uitkering te kunnen beoordelen, mailt UWV in deze gevallen met uitkeringsgerechtigden en zusterorganisaties in het buitenland. In het begin van de coronacrisis zijn sommige contacten niet via een beveiligd mailprogramma gelegd. Om te borgen dat de communicatie in lijn is met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) mailt UWV sinds eind mei alleen nog via een beveiligd mailprogramma dat versneld is uitgerold. Medische gegevens worden nooit via de mail gedeeld.

Overige aanpassingen

- **Coulanceregeling doelgroepverklaring loonkostenvoordeel (LKV)**
Om als werkgever in aanmerking te komen voor het loonkostenvoordeel banenafpraak, is een doelgroepverklaring vereist. Als een werkgever de doelgroepverklaring niet binnen de wettelijke termijn van drie maanden aanvraagt, heeft de werkgever geen recht op het LKV. Gezien de bijzondere omstandigheden als gevolg van het coronavirus is besloten werkgevers tijdelijk drie maanden extra de tijd geven om de doelgroepverklaring aan te vragen. Werkgevers kunnen daardoor voor dienstverbanden die zijn gestart tussen 1 januari 2020 en 1 juni 2020 een termijn van zes maanden na indiensttreding hanteren in plaats van de wettelijke drie maanden. Inmiddels is bekend dat verlenging tot 1 oktober 2020 aan de orde is. We hebben UWV daarom gevraagd de coulanceregeling tot die datum te verlengen voor dienstverbanden die zijn gestart tussen 1 juni 2020 en 1 oktober 2020.
- **Wet tegemoetkoming loondomein (Wtl)**
Tegemoetkomingen op grond van de Wtl worden ruim een maand eerder uitbetaald. Het gaat om de tegemoetkomingen lage-inkomensvoordeel

⁴ Zoals beschreven in de brief van 11 maart jl (Kamerstukken II 2019/20, 17 050, nr. 592) wordt normaal gesproken niet elke aanvrager van een ZW-uitkering door een arts gezien en zijn er andere mogelijkheden om de plausibiliteit van de ziekmelding vast te stellen.

⁵ Als de plausibiliteit alsnog niet kan worden vastgesteld wordt de ziekmelding voorlopig geaccepteerd en kent UWV een voorschot toe.

(LIV), Jeugd-LIV en de Loonkostenvoordelen met een totaalbedrag van circa 728 miljoen euro dat ten goede zal komen aan het bedrijfsleven. In plaats van augustus 2020 zullen de gelden begin juli worden overgemaakt, zodat ondernemers tegemoet worden gekomen in deze zware tijden. Bovendien zullen de gelden, in tegenstelling tot de huidige werkwijze, niet verrekend worden met openstaande vorderingen bij de Belastingdienst, mits er uitstel van betaling is aangevraagd bij de Belastingdienst.

- Handhaving

Door coronamaatregelen kunnen tijdelijk geen controlebezoeken worden afgelegd. Mogelijk is dit terug te zien in een terugloop van het aantal geconstateerde overtredingen van de inlichtingenplicht. Daarnaast is een daling zichtbaar in het aantal interne fraudemeldingen. Terwijl de fraudealertheid onder medewerkers in 2019 juist steeg, komen de interne meldingen onder druk te staan sinds de invoering van de coronamaatregelen en de sterk toegenomen werkzaamheden voor de uitvoering. Ook de uitvoering van de WW-fraudematregelen wordt door de coronacrisis geraakt. Hier gaan we in paragraaf 3.1 nader op in.

Financiële gevolgen uitvoering UWV

We zien dat de coronacrisis een impact heeft op de financiële situatie van UWV met name door een toename van het aantal WW-gerechtigden en de kosten van de NOW en TOFA regeling. De uitvoeringskosten voor de eerste fase van NOW bedragen vooralsnog €5,6 miljoen. Om het toegenomen werkaanbod te kunnen uitvoeren moet UWV in korte tijd fors opschalen. Hoewel dit zo efficiënt mogelijk gaat, zorgt dit voor extra uitgaven. Zonder aanvullende middelen zal het budget voor 2020 worden overschreden. De egalisatiereserve van UWV is niet toereikend om dit op te vangen. Daarom spreken we met UWV over extra middelen.

1.2 Aanpassingen in de uitvoering en bedrijfsvoering door SVB

Het uitgangspunt van de SVB is dat de dienstverlening tijdens de coronacrisis zo goed mogelijk wordt gecontinueerd. Uiteraard staat daarbij de gezondheid van uitkeringsgerechtigden, die vaak tot de risicogroepen behoren, en medewerkers voorop en worden de richtlijnen van het Rijk gevolgd. Tot op heden slaagt de SVB erin de dienstverlening zo goed mogelijk voort te zetten door processen snel aan te passen aan de veranderende omstandigheden. De primaire processen zijn niet in het geding geweest en de betalingen van de Algemene Ouderdomswet (AOW) en Algemene Kinderbijslagwet (AKW) zijn probleemloos en volgens planning verlopen. Dit geldt ook voor het behandelen van aanvragen van uitkeringen en andere gevalsbehandelingen. Hoewel de huidige situatie een opdrijvend effect heeft ten aanzien van behandeltermijnen, zijn de gevolgen daarvan vooralsnog beperkt. Op een aantal punten treden als gevolg van de maatregelen wel effecten op. Onderstaand volgt een overzicht van de genomen maatregelen door de SVB. De SVB treedt hierover regelmatig in overleg met ons departement.

Compensatie kinderopvangtoeslag

In de periode tussen 16 maart en 7 juni is de reguliere kinderopvang voor de meeste ouders gesloten geweest in Nederland. Om te voorkomen dat ouders hun contract met de kinderopvang zouden opzeggen, heeft het kabinet besloten ouders grotendeels tegemoet te komen in de eigen bijdrage die zij betalen. Hiertoe is de tijdelijke tegemoetkomingsregeling kinderopvang in het leven geroepen. Voor de uitvoering hiervan is in overleg met het ministerie van SZW door de Belastingdienst Toeslagen een beroep gedaan op de SVB. De regeling zal dus door de SVB en Belastingdienst Toeslagen gezamenlijk worden uitgevoerd, waarbij de SVB op basis van vastgestelde gegevens door Belastingdienst Toeslagen zal beschikken, de

uitbetalingen en het eerstelijns klantcontact gaat verzorgen. De totale uitvoeringskosten worden geschat op minimaal 3 miljoen euro.

Ouders hoeven de tegemoetkoming niet aan te vragen, maar krijgen deze automatisch op hun rekening gestort. De SVB heeft hiervoor van de Belastingdienst Toeslagen een bestand ontvangen met daarin gegevens die de hoogte van de tegemoetkoming bepalen. De Belastingdienst is hierbij afhankelijk van de informatie die ouders aanleveren en heeft daarvoor gewerkt met een peildatum van 6 april. De SVB geeft in juni beschikkingen af en richt zich op het uitkeren van de tegemoetkoming rond 8 juli. Dit betreft een groep van ongeveer 570.000 ouders. Ouders die voor het eerst recht op kinderopvangtoeslag hadden gedurende de sluitingsperiode en dat nog niet hadden doorgegeven op 6 april of ouders die een extra kind voor die tijd nog niet hadden aangemeld bij de Belastingdienst Toeslagen, komen in aanmerking voor betaling omstreeks oktober. Die ouders moeten zelf voor september hun gegevens actualiseren in de portal van de Belastingdienst Toeslagen.

De compensatie kinderopvangtoeslag is een eenmalige regeling en nieuw voor de SVB. De regeling is onder tijdsdruk tot stand gekomen. Dit brengt een aantal onzekerheden met zich mee. Zo is lastig in te schatten in hoeverre ouders de tegemoetkoming herkennen. Het bedrag is gebaseerd op de gegevens van de Belastingdienst Toeslagen, maar is gemaximeerd op de wettelijk vastgestelde uurprijzen. Daarnaast valt lastig in te schatten hoeveel ouders een beroep gaan doen op het eerstelijns klantcontact via het call center. De informatievoorziening via de website en het portal van de SVB is hierbij ondersteunend.

AOW partnertoeslag

We hebben de SVB op 1 mei 2020 verzocht om af te wijken van de huidige beleidsregels en het recht op partnertoeslag na de beëindiging van de werkzaamheden te laten herleven, wanneer een jongere partner van een AOW-gerechtigde als gevolg van de coronacrisis (meer) is gaan werken in een cruciaal beroep en deze werkzaamheden langer dan drie maanden voortduren. Deze versoepeling van het beleid is van toepassing zolang de noodmaatregelen van kracht zijn.

Repatriëring

Vanwege de uitbraak van het coronavirus in de provincie Hubei in China heeft de minister van Buitenlandse Zaken in februari besloten tot evacuatie van aldaar wonende Nederlanders en hun eerstegraads familieleden. Vanuit het ministerie van SZW is vervolgens de Tijdelijke regeling verstrekkingen gerepatriëerden Hubei 2020 afgekondigd. Op grond van deze regeling kunnen de gerepatriëerden die over onvoldoende inkomen en vermogen beschikken gedurende hun verblijf in Nederland in aanmerking komen voor (financiële) ondersteuning. De SVB is verantwoordelijk voor de uitvoering van deze regeling. Medewerkers van de SVB waren aanwezig bij de aankomst van de gerepatriëerden in Nederland op 2 en 9 februari 2020. De SVB heeft informatie over de regeling gegeven en heeft in een enkel geval zorggedragen voor financiële ondersteuning, in een voorziening voor zorgkosten of een wettelijke aansprakelijkheidsverzekering. Doordat er zeer beperkt gebruik is gemaakt van de regeling zijn zowel de uitkeringslasten als de uitvoeringskosten zeer beperkt.

Aanpassingen in de uitvoering

- Door corona ontwikkelingen werken vrijwel alle SVB medewerkers thuis. De SVB heeft extra stappen gezet om de telefonische bereikbaarheid zo goed mogelijk op niveau te houden. De SVB heeft daarnaast extra aandacht voor timing van grootschalige mailings om piekbelasting van de verschillende

communicatiekanalen, met name telefonisch, te spreiden. De SVB rekent tijdelijk en onder voorwaarden termijnoverschrijdingen niet aan bij burgers, die vooraf hebben aangegeven dat zij termijnen niet halen vanwege de noodmaatregelen. Hetzelfde geldt tijdelijk en zonder nadere verificatie voor burgers die achteraf een termijnoverschrijding op een geloofwaardige wijze kunnen rechtvaardigen. Het gaat daarbij om de tijdige aflossing van boete- of terugvorderingsschulden, het terugsturen van levensbewijzen of andere gevraagde informatie dan wel documenten, voldoen aan de meldingsplicht (daklozen), alsmede de indiening van bezwaarschriften. Er wordt zoveel mogelijk een voorschot verstrekt als een pensioen of uitkering niet tijdig definitief vastgesteld kan worden.

- Bij belastende besluiten (zoals terug- en invorderingen) levert de SVB maatwerk indien nodig. Dit om te voorkomen dat mensen (verder) in financiële problemen komen of niet meer in de gelegenheid zijn om bezwaar aan te tekenen.
- Voor personen die in een ander land werken dan ze wonen, kan het (verplichte) thuiswerken van invloed zijn op het feit of zij verzekerd zijn voor de Volksverzekeringen. De SVB heeft besloten dat het thuiswerken vanwege de maatregelen rond de coronacrisis in beginsel geen gevolgen heeft voor de verzekeringspositie van deze personen. Buurlanden hebben een soortgelijk standpunt in genomen.

Handhaving

- De maandelijks mailing 'onderzoek levensbewijs', waarmee het in leven zijn van AOW en Algemene Nabestaandenwet (Anw)-gerechtigden in het buitenland wordt vastgesteld, is opgeschort tot 1 oktober 2020. Voor veel uitkeringsgerechtigden in het buitenland is het onmogelijk het levensbewijs tijdig te retourneren, omdat ze hun huis niet uit mogen en/of de bevoegde instanties om het levensbewijs af te tekenen niet bereikbaar zijn. Daarnaast lopen er onderzoeken die al in maart of eerder zijn gestart, waarvan het levensbewijs nog niet is ontvangen. Hiervoor wordt de reactietermijn om dezelfde reden opgeschoven naar 1 oktober 2020.
- Huisbezoeken en bezoeken aan instanties in het kader van handhaving (controles en vermogensonderzoeken) in de 'attaché-landen' en in overige buitenland zijn door de ingezette maatregelen niet uitvoerbaar en daardoor tijdelijk stopgezet. Ook het gesprek met de ministeries van de drie EU-landen die aandringen op een (extra) juridische grondslag ten behoeve van de huisbezoeken, zoals gemeld in de vorige Stand van de uitvoering⁶, ligt tijdelijk stil.
- Huisbezoeken in Nederland in het kader van handhaving zijn sinds 12 maart tijdelijk stopgezet. Controles middels deskresearch worden voortgezet. Bij onderzoeken waar een huisbezoek noodzakelijk is, geeft de toezichthouder op basis van de verzamelde informatie een inschatting van de leefsituatie (zoals die bij een huisbezoek zou worden aangetroffen) zodat de SVB een passende tussentijdse beslissing kan nemen.

Gevolgen en risico's:

Onderzoeken worden waar mogelijk via deskresearch gedaan. Noodzakelijke huisbezoeken en bezoeken aan instanties worden later zoveel mogelijk alsnog verricht. Het opschorten van de verplichting een levensbewijs in te sturen laat onverlet de verplichting om wijzigingen met gevolgen voor het recht op uitkering

⁶ Kamerstukken II 2019/2020, 26 448, nr. 630

aan de SVB te melden. Ook loopt de uitwisseling van overlijdensgegevens met buitenlandse zusterinstellingen zoveel mogelijk door. In enkele gevallen zal een uitkering enige tijd geheel of gedeeltelijk ten onrechte zijn betaald. In beginsel wordt de teveelbetaling later verrekend of teruggevorderd. Er treedt mogelijk een effect op in de rechtmatigheid van (deels naar het buitenland betaalde) uitkeringen. Latere constatering van onterechte betalingen levert risico's op ten aanzien van oplopende terugvorderingen.

Bezwaar en beroep

Hoorzittingen in het kader van bezwaar en beroepsprocedures worden opgeschort. Als de betrokkene ermee instemt, wordt hij telefonisch gehoord. Als hij niet instemt, worden de geldende termijnen opgeschort op grond van overmacht. In de regel stemmen betrokkenen hiermee in.

Gevolgen en risico's:

Bezwaarprocedures vinden nagenoeg normaal doorgang. Over de voortgang van beroepszaken zijn de nodige afspraken gemaakt met de Centrale Raad van Beroep, zodat de gevolgen beperkt blijven.

Keuringen

- Het medisch bureau van de SVB/V&O (Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen) heeft medische keuringen voor aanspraken op V&O-uitkeringen tijdelijk niet kunnen uitvoeren. Om die reden is een beroep op overmacht gedaan om de beslistermijn op te schorten.
- In het kader van de Anw verricht UWV medische beoordelingen voor de SVB. Zolang het voor UWV niet mogelijk is om mensen fysiek op te roepen, zal UWV op basis van een telefonisch consult met de klant een advies uitbrengen aan de SVB. Daar waar dit niet mogelijk is, zal UWV dit met de SVB afstemmen, zodat de SVB-medewerker zo nodig maatwerk kan leveren. UWV verwacht in de meeste gevallen tot een weloverwogen advies te kunnen komen. Daar waar nodig volgt later een herbeoordeling en zal iemand alsnog fysiek worden opgeroepen. Deze tijdelijke werkwijze voorkomt dat deze kwetsbare groep in deze uitzonderlijke periode te lang in onzekerheid blijft.

Gevolgen en risico's:

- Anw: de gevolgen voor de SVB zijn zeer gering. Het kan in enkele gevallen voorkomen dat UWV later beoordeelt dan gebruikelijk waardoor mensen later dan gebruikelijk hun beslissing (en indien van toepassing hun uitkering) zullen ontvangen.

Persoonsgebonden budget

De SVB is, samen met ketenpartners, nauw betrokken geweest bij het pakket aan maatregelen dat door de minister van VWS is opgesteld om zorgcontinuïteit voor de budgethouder te waarborgen. De overeengekomen maatregelen vallen binnen de huidige, wettelijk geborgde processen en budget zodat de rechtmatigheid wordt geborgd, en maatwerk mogelijk blijft. De tijdelijke maatregelen die VWS heeft genomen liggen in het verlengde van de maatregelen voor zorg in natura. Op dit moment geeft de SVB samen met de ketenpartijen invulling aan de praktische uitwerking van de maatregelen. In deze bijzondere tijd is en blijft alles gericht op ondersteuning van de budgethouders en de continuïteit van betalingen aan zorgverleners. Op dit moment hebben alle betalingen aan zorgverleners tijdig plaatsgevonden.

De SVB verwacht dat de genomen maatregelen in de uitvoering en de handhaving een zeer beperkt effect hebben op de uitkeringslasten. Financiële gevolgen om het thuiswerken mogelijk te maken, zijn direct aanwijsbaar. Het financiële effect van vertragingen in de planning is lastiger inzichtelijk te maken. De effecten hiervan zullen ook geleidelijk aan zichtbaar worden in het tweede tertaal.

2 Dienstverlening die om mensen draait

2.1 Dienstverlening UWV

In de afgelopen jaren, tegen een achtergrond van economische groei, ging zowel politiek als maatschappelijk veel aandacht naar het ondersteunen van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Ook de dienstverlening van UWV was hier in toenemende mate op gericht. De voorgaande paar maanden hebben gezorgd voor een verschuiving van de focus naar het tijdig behandelen van WW aanvragen en het begeleiden van mensen naar werk in sectoren waar de werkgelegenheid in tact is gebleven. De directe gevolgen van de uitbraak van het coronavirus voor de dienstverlening zijn beschreven in het vorige hoofdstuk. De uitbraak heeft echter ook impact op al ingezette trajecten. In dit hoofdstuk is aandacht voor de voortgang van al ingezette verbeteringen en komen we terug op eerdere toezeggingen die we aan uw Kamer hebben gedaan. Ook nemen we uw Kamer mee in niet aan corona gerelateerde dilemma's in de uitvoering.

UWV heeft de afgelopen maanden hard gewerkt om mijlpalen in de dienstverlening te bereiken en er is grotendeels voldaan aan de prestatieafspraken die we gemaakt hebben. Er zijn nieuwe regelingen geïmplementeerd, zoals de compensatieregeling transitievergoeding bij ontslag wegens langdurige arbeidsongeschiktheid. Werkgevers kunnen hiervan sinds 1 april 2020 gebruikmaken. Vanaf 1 juli 2020 hebben partners vanuit de Wet Invoering Extra Geboorteverlof (WIEG) recht op maximaal vijf weken extra verlof tegen 70% van het (maximum) dagloon. Werkgevers ontvangen hiervoor een uitkering van UWV. Het werkgeversportaal van UWV is sinds 1 maart 2020 uitsluitend nog toegankelijk via eHerkenning. Hiermee is de beveiliging van het portaal naar een hoger niveau gebracht en voldoet het portaal aan de eis van de Autoriteit Persoonsgegevens om te werken met meefactorauthenticatie. Inzending op papier blijft voor (kleine) werkgevers een uitwijkmogelijkheid. Het aantal gebruikers is de afgelopen vier maanden met 93% gestegen tot 80.300. Eind april maakte 43% van de werkgevers actief gebruik van eHerkenning. En sinds 1 januari zijn alle wetten aangesloten op één uniforme betaalomgeving (1UBO).

Onderzoek van UWV onder duizenden uitkeringsgerechtigden en werkgevers heeft laten zien dat zij bijzonder tevreden zijn over het handelen van UWV, ook tijdens de coronacrisis. De gemiddelde klanttevredenheid van mensen met een WW-uitkering is gestegen van een 7,2 vóór de crisis, tot een 7,5 in de laatste meting. Bij mensen met een ZW-uitkering is een stijging te zien van een 6,8 naar een 7,3. Ook onder werkgevers is de tevredenheid veel hoger dan bij de vorige meting, namelijk van een 6,5 naar een 7,3.

Sociaal-medisch beoordelen

De noodgedwongen aangepaste werkwijzen naar aanleiding van de coronacrisis stellen ons voor een nog grotere uitdaging als het gaat om de toekomst van het sociaal-medisch beoordelen. In de Stand van de uitvoering van december 2019⁷ schreven wij u in 2020 breed, met alle betrokkenen, over dat thema in gesprek te gaan. Uiteraard waren de mogelijkheden hiertoe de afgelopen maanden beperkt en vroeg de coronacrisis de volledige aandacht van alle betrokkenen. De urgentie voor

⁷ Kamerstukken II 2019/2020, 26 448, nr. 630

het vinden van oplossingen is echter onverminderd groot, daarom hebben wij de gesprekken hierover begin juni hervat. Daarnaast hebben wij met UWV verdere stappen gezet om winst te behalen binnen de op dit moment voor sociaal-medisch beoordelen bestaande kaders. Deze ontwikkelingen lichten wij hieronder nader toe.

Taakdelegatie

UWV blijft werken aan het zo snel en zo breed mogelijk invoeren van taakdelegatie, om de beperkte capaciteit van verzekeringsartsen beter te benutten. Wij hebben professor A.C. Hendriks (Hoogleraar Gezondheidsrecht aan de Universiteit Leiden) gevraagd om ons te adviseren over de wijzigingen in wet- en regelgeving die nodig zijn om de uitbreiding van taakdelegatie zorgvuldig vorm te geven. Dit rapport zenden wij als bijlage bij deze Stand van de uitvoering mee. Na analyse van zijn onderzoek concluderen wij dat het wenselijk is om zowel het Schattingsbesluit arbeidsongeschiktheidswetten als de verschillende materiewetten, zoals onder meer de Wet WIA, aan te passen om taakdelegatie een juridisch goede basis te geven. In de tweede helft van dit jaar bepalen wij welke wijzigingen van wet- en regelgeving wij exact willen voorstellen, ook na nadere afstemming met UWV en de relevante beroepsgroepen.

Andere maatregelen binnen bestaande kaders

Zoals wij u schreven in december willen wij samen met UWV afspraken maken over het gemotiveerd aanvragen van WIA-herbeoordelingen. Op basis van een goede motivatie kunnen deze beoordelingen sneller en beter verlopen. We hebben daarom gesprekken hierover gevoerd met werkgevers en het Platform Private Uitvoerders Sociale Zekerheid (PPUSZ) en ook zij staan positief tegenover het maken van afspraken. Door de coronacrisismaatregelen is het tot op heden nog niet mogelijk geweest om hier concreet invulling aan te geven, maar wij verwachten de komende maanden vervolgstappen te kunnen zetten.

In februari is UWV daarnaast van start gegaan met het aangekondigde experiment om maatwerk te leveren aan WIA-gerechtigden in de categorie 'WGA 80-100 medisch'. In dit experiment krijgen teams de ruimte en verantwoordelijkheid om, binnen het juridisch kader taakdelegatie, op afstand contact te houden met uitkeringsgerechtigden en hun medische ontwikkeling te volgen. Als deze ontwikkeling daartoe aanleiding geeft verricht UWV een herbeoordeling (tenzij dit door de afgesproken prioritering van sociaal-medische beoordelingen niet mogelijk is). Het experiment met maatwerk komt daarmee in de plaats van het vastleggen van een 'plandatum' voor het moment dat een verzekeringsarts een professionele herbeoordeling moet verrichten. Het experiment kent een looptijd van ongeveer negen maanden.

Ook zou UWV in de eerste helft van dit jaar in kaart brengen op welke manier een andere invulling van de eerstejaarsziektewetbeoordeling zou kunnen leiden tot een afname van het aantal verzekeringsartsen dat UWV voor die beoordeling nodig heeft. UWV wilde hier invulling aan geven door middel van onder andere een sprintweek, waarbij fysiek bijeenkomen een voorwaarde is voor resultaat. Dit bleek door de coronacrisismaatregelen de afgelopen tijd onmogelijk. Zodra het weer kan komen mensen binnen UWV intensief bijeen om op deze manier tot innovatieve ideeën te komen.

Tenslotte hebben wij op uw verzoek⁸ met UWV gekeken naar het aantal verzekeringsartsen dat in deeltijd werkt en de impact die dit heeft op het tekort aan capaciteit voor sociaal-medische beoordelingen. In totaal, bij de divisie Sociaal-

⁸ Kamerstukken II 2019/2020, 26 448, nr. 632

Medische Zaken en de stafdirectie Bezwaar & Beroep, werkten begin van dit jaar 629 verzekeringsartsen voltijd (621 FTE) en 484 verzekeringsartsen in deeltijd (342 FTE). Ook waren er 159 artsen (FTE) bij UWV in opleiding. Hiermee behaalt UWV het doel dat ze hebben gesteld. In de gesprekken met medewerkers besteedt UWV aandacht aan de mogelijkheden om een groter aantal uren per week te gaan werken.

Dienstverlening WW

De WW-dienstverlening combineert online dienstverlening, die voor alle werkzoekenden beschikbaar is, met aanvullende persoonlijke dienstverlening voor WW-gerechtigden die een grotere kans op langdurige werkloosheid hebben. Het uitgangspunt is dienstverlening op het juiste moment en op maat, gedurende de gehele WW-periode.

UWV is in het voorjaar van 2018 gestart met het intensiveren van zijn dienstverlening aan uitkeringsgerechtigden om te groeien richting de afspraken die hierover voor 2019 en 2020 zijn gemaakt. De belangrijkste doelstelling voor 2020 voor de WW-dienstverlening was om de dienstverlening verder op niveau te brengen, zowel kwantitatief als kwalitatief. De uitvoering van de WW-dienstverlening toont tot en met maart verbetering ten opzichte van eerder. Het niveau van de doelstelling voor 2020 is nog niet bereikt, maar UWV heeft stappen gezet in het verhogen van het aantal uren dat ook daadwerkelijk aan de werkzoekende kan worden besteed. Daarnaast blijft UWV ook nadrukkelijk sturen op kwaliteit.

Met de coronacrisis zal het voor het vervolg van 2020 moeilijker worden om te voldoen aan de kwantitatieve en kwalitatieve afspraken over de dienstverlening. De coronacrisis brengt een abrupt hogere instroom in de WW. Voor 2020 werd intern UWV uitgegaan van een WW instroom van 313.000 toegekende aanvragen. Op basis van het afgesproken WW dienstverleningsconcept leidt dit tot een inzet van 1500 adviseurs. In de bijgestelde prognose gaat UWV uit van een twee keer zo hoge instroom. Dat zou vragen om een aanzienlijke opschaling van capaciteit in 2020. Dit wordt beperkt door de opleidings- en inwerkcapaciteit, het opschalen en inwerken van 300 fte voor dit jaar is het maximum. De Augustuscijfers van CPB zullen doorslaggevend zijn. Op basis hiervan zal duidelijk worden in hoeverre een opschaling met 300 fte toereikend is en of een verdere opschaling van fte's in 2021 noodzakelijk is.

De hoge instroom in combinatie met het tekort aan uitvoeringscapaciteit zal, zowel op de korte als de langere termijn, consequenties hebben voor de dienstverlening. Met een hogere instroom zal de dienstverlening over de gehele linie minder intensief zijn. Wat hiervan de gevolgen op de langere termijn zullen zijn, is nog niet te zeggen vanwege een aantal onzekerheden: instroomvolume, het gemiddeld recht op WW en de afstand tot de arbeidsmarkt van werkzoekenden die instromen. We blijven de instroomontwikkelingen en de gevolgen voor de dienstverlening de komende tijd nauwgezet volgen en bespreken met UWV.

Sinds 2017 vindt er een effectmeting plaats op de dienstverlening voor WW-gerechtigden door UWV. De eerste tussenrapportage van de effectmeting stond gepland om in het voorjaar van 2020 te verschijnen. Vanwege een methodologische tegenvaller heeft de publicatie van de eerste tussenrapportage vertraging opgelopen. Deze zal na de zomer met uw kamer gedeeld worden. De tegenvaller heeft naar verwachting geen effect op de verdere planning van het onderzoek. De eindrapportage zal conform de planning eind 2021 met u gedeeld worden.

Dienstverlening WGA en Wajong

U bent uitgebreid geïnformeerd over de doorontwikkeling van de WGA-dienstverlening in de Stand van de uitvoering van juni⁹ en december 2019¹⁰. De ingezette acties verlopen volgens planning. Dit geldt ook voor het WGA-praktijkonderzoek naar de effecten van intensievere, persoonlijke dienstverlening. Medio 2021 wordt u hier uitgebreider over geïnformeerd. Als gevolg van de maatregelen om de verspreiding van het coronavirus tegen te gaan, is de face-to-face dienstverlening tijdelijk gestopt en de publieke toegang tot de kantoren gesloten. Om de inzet van de dienstverlening zo goed mogelijk voort te zetten, wordt er volledig ingezet op telefonische en digitale dienstverlening. Het telefonische of digitale kanaal voldoet niet voor iedereen en het persoonlijke gesprek wordt gemist om gericht mensen te kunnen helpen. De coronacrisis heeft uiteraard gevolgen voor de arbeidsmarkt en de verwachting is dan ook dat het moeilijker zal worden om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan werk te helpen.

Voortgang Kennisprogramma 'Onbeperkt aan het werk'

UWV en SZW werken aan de uitvoering van een gezamenlijk kennisprogramma 'Onbeperkt aan het werk' met als doel om meer kennis en inzicht te krijgen en zo betere dienstverlening te kunnen bieden aan de uitkeringsgerechtigden. Recent is voor het eerst, op weg naar een evidence-based vakgebied, onderzoek gedaan naar de ingekochte re-integratiedienstverlening. De resultaten zijn gepubliceerd op de website van UWV¹¹. De re-integratiedienstverlening is puur maatwerk. De inkoop verschilt per werkzoekende, omdat iedereen iets anders nodig heeft om de weg naar de arbeidsmarkt te vinden. Het rapport geeft inzicht in de activiteiten en de re-integratie die worden ingezet om mensen werkfit te maken en aan werk te helpen en geeft aanbevelingen om de dienstverlening te verbeteren. UWV is inmiddels samen met de re-integratiebranche aan de slag gegaan met de implementatie van deze aanbevelingen.

Herstelactie garantstellers bij eigenrisicodragers in de WGA

In de vorige Stand van de uitvoering¹² bent u geïnformeerd over de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep (CRvB) die stelde dat garantstellers van eigenrisicodragers in de WGA een zelfstandig belang hebben bij een uitkeringsbesluit WIA wanneer de werkgever, die eigenrisicodrager WGA is, failliet is, in schuldsanering verkeert of is opgehouden werkgever te zijn. Het gevolg van deze uitspraak is dat UWV aan een garantsteller een kopie van een uitkeringsbeschikking moet sturen en dat een garantsteller nu mee kan procederen en op eigen titel een aanvraag kan doen voor een herbeoordeling. Aangegeven is toen dat UWV onderzoekt hoe opvolging te geven aan deze uitspraak. UWV heeft de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) gevraagd te kijken naar de aanpassing in de werkwijze die UWV voor ogen heeft naar aanleiding van de uitspraak van de CRvB. Wanneer bekend is hoe UWV aan de uitspraak tegemoet kan komen, zullen we uw Kamer daarover in een volgende Stand van de uitvoering informeren.

Terugvorderen starterskredieten

In het kader van de werkvoorzieningen ondersteunt UWV mensen met een arbeidsbeperking met een starterskrediet bij het opzetten van een eigen bedrijf. Het

⁹ Kamerstukken II 2019/2020, 26 448, nr. 625

¹⁰ Kamerstukken II 2019/2020, 26 448, nr. 630

¹¹ <https://www.uwv.nl/overuwv/kennis-cijfers-en-onderzoek/kennis-onderzoeken/wat-kopen-we-in-voor-wie.aspx>

¹² Kamerstukken II 2019/2020, 26 448, nr. 630

starterskrediet is een rentedragende lening die binnen een vooraf afgesproken termijn bij UWV wordt afgelost. Uit eigen onderzoek van UWV is gebleken dat de automatische terugvordering van starterskredieten die verstrekt zijn tussen 2009 en 2019, door problemen met het controlesysteem onvolledig heeft plaatsgevonden. UWV neemt persoonlijk contact op met de betrokkenen. Bij hervatting van de terugbetaling van starterskredieten is algemeen UWV beleid van terugvordering van toepassing, met de mogelijkheid voor een passende betalingsregeling. Op tweederde van de gevallen is verjaring van toepassing en zal UWV niet overgaan tot terugvordering. Sinds 1 januari 2019 heeft UWV een nieuw monitorsysteem in gebruik genomen met extra controle op terugbetaling om dit in de toekomst zo veel mogelijk te voorkomen.

Samenwerking in de arbeidsmarktregio's

UWV zet zich in voor een goed functionerende infrastructuur in de arbeidsmarktregio's voor matches en bemiddelen en een leven lang ontwikkelen en is volop betrokken bij de uitvoering van de regionale actieplannen in het kader van Perspectief op Werk. Om structureel actuele regionale arbeidsmarktinformatie beschikbaar te kunnen stellen aan gemeenten en andere samenwerkingspartners in de arbeidsmarktregio's is UWV in samenwerking met de VNG en arbeidsmarktregio's gestart met de ontwikkeling van een interactief online dashboard. Eind maart 2020 is een eerste dashboard (over de vacaturemarkt) beschikbaar gesteld. Hiermee is het voor gebruikers mogelijk om snel selecties naar een beroep of arbeidsmarktregio te maken. Ook kan iedere gebruiker eenvoudig een vergelijking maken met een andere arbeidsmarktregio of landelijke informatie. Dit dashboard is het eerste van een reeks die in de komende maanden wordt gepubliceerd.

Wij zijn samen met de VNG en UWV het programma Verbeteren uitwisseling matchingsgegevens (VUM) gestart. Dit programma beoogt op termijn te zorgen voor transparantie in matchingsgegevens over regio- en organisatiegrenzen heen door het standaardiseren van matchingsgegevens, het verbeteren van de wijze van gegevensuitwisseling en het bevorderen/monitoren van het gebruik daarvan. De eerste ontwerpfase is afgerond. Op dit moment wordt dit samen met de arbeidsmarkt verder uitgewerkt en wordt een beproevingsfase voorbereid. Onderdeel hiervan is de gezamenlijke pilot UWV-G2 (Rijnmond/Haaglanden) waarin de uitwisseling zal worden beproefd op basis van een gezamenlijk voorstel voor werkgeversdienstverlening.

Het kabinet vindt het belangrijk dat werknemers zich hun leven lang blijven ontwikkelen, zodat ze tot aan de pensioengerechtigde leeftijd met succes kunnen deelnemen op de arbeidsmarkt. Hiervoor hebben we het meerjarig actiegericht programma Leven Lang Ontwikkelen opgezet. Hier maken ook de pilots Leerwerkloketten Plus deel van uit. Een Leerwerkloket is een regionaal samenwerkingsverband van UWV, onderwijsinstellingen en gemeenten dat onafhankelijk scholings- en loopbaanadvies geeft aan werkzoekenden, werknemers, scholieren en werkgevers. Regionaal maakt UWV deel uit van het bestuur, en landelijk faciliteren en coördineert UWV alle Leerwerkloketten en monitort de voortgang van de Leerwerkloketten Plus. Dit zijn drie loketten die drie jaar lang extra middelen ontvangen om hun dienstverlening te versterken en te verbreden (de loketten Fryslân, Twente en Rijnmond).

In het kader van het in 2018 gestarte programma Werkinzicht zijn we in 2019 samen met het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) en de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB) begonnen om voor Nederland en Vlaanderen een gemeenschappelijke taal te ontwikkelen voor skills (vaardigheden)

van werkzoekenden. Deze gemeenschappelijke taal, CompetentNL, is erop gericht om in de toekomst te zorgen voor meer transparantie in het aanbod op de arbeidsmarkt, voor zowel publieke als private partners. Eind 2020 verwacht UWV een eerste versie gereed te hebben die beoordeeld en verrijkt kan worden door publieke en marktpartijen.

2.2 Dienstverlening SVB

Zoals in de vorige Stand van de uitvoering¹³ aangegeven, staat de SVB voor de uitdaging om te zorgen voor een structureel sluitende begroting en het op peil houden van de dienstverlening. Om inzicht te krijgen in de problematiek die hieraan ten grondslag ligt, is een extern onderzoek uitgevoerd. Over de uitkomsten wordt u in hoofdstuk 5 van deze Stand van de uitvoering uitgebreider geïnformeerd. Prestaties staan op bepaalde onderdelen onder druk. Bij de meeste grote regelingen is de tijdigheid op orde. Een uitzondering vormt de tijdigheid AKW nationaal. Ook bij enkele complexe en kleinere processen haalt de SVB de norm niet. Wij zijn hierover met de SVB in gesprek.

Tegelijkertijd worden belangrijke stappen gezet in de verbetering van internationale ketensamenwerking en in de (digitale) communicatie met uitkeringsgerechtigden. Zo is het Loket Buitenland begin juni succesvol gelanceerd, een samenwerking tussen het ministerie van Buitenlandse Zaken en een aantal organisaties in de publieke sector. Hier kunnen Nederlanders die wonen, werken of studeren in het buitenland terecht met vragen.

De gezette stappen hebben nog niet geleid tot een vereenvoudiging in het handmatig werk door de SVB. De organisatie krijgt daarom in 2020 extra budget om de dienstverlening op peil te houden. Hiermee zet de SVB extra medewerkers in om mensen beter van dienst te zijn. We kijken verder naar aanvullend budget voor de komende jaren.

Ketensamenwerking kindregelingen

De SVB en de Belastingdienst zijn van elkaar afhankelijk bij de uitvoering van de verschillende kindregelingen. Zonder vastgesteld recht op kinderbijslag, hebben ouders immers geen recht op kindgebonden budget. Dat betekent dat bij uitdagingen in de uitvoering ook vaak een beroep wordt gedaan op de SVB. De samenwerking en afhankelijkheid is in de afgelopen periode onder meer aan de orde geweest bij de herstelactie in het kader van de Wet op het kindgebonden budget (WKB).

Uw Kamer heeft de motie van de Kamerleden Omtzigt en Bruins aangenomen die ziet op de zorgvuldigheid van nabetalingen aan ouders met kinderen en/of een partner in het buitenland in het kader van de herstelactie kindgebonden budget. Zoals in de brief van 14 mei 2020 over de voortgang van de herstelactie kindgebonden budget is beschreven, volgt de uitvoering van deze motie in de eerste plaats het reguliere proces van de internationale uitvoering in het geval sprake is van samenloop.

Aanvullend is het wenselijk om in de gevallen waarin er over de herstelperiode géén andere toeslag was een extra check in te bouwen op de aanwezigheid van een partner in het buitenland. Met de Belastingdienst Toeslagen en de SVB is een proces uitgewerkt om deze extra check op partnergegevens uit te voeren. Aan de Belastingdienst Toeslagen en de SVB wordt gevraagd een uitvoeringstoets uit te voeren op het voorgestelde proces.

¹³ Kamerstukken II 2019/2020, 26 448, nr. 630

Niet gebruik AIO

Eerder informeerden wij uw Kamer¹⁴ over het belang het hoge niet-gebruik van de Aanvullende Inkomensvoorziening voor Ouderen (AIO) terug te dringen. Nu werken de SVB en het ministerie samen met onder meer het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) en gemeenten aan de aanpak van het niet-gebruik. Het gaat om ingewikkelde trajecten waarbij de coronacrisis van invloed is op de voortgang. Op dit moment loopt bij het CBS een vergevorderd onderzoek naar de achtergronden van en ontwikkelingen in het niet-gebruik. Daarnaast onderzoeken we samen met de SVB de mogelijkheden om met inzet van innovatieve technologie proportionele gegevensuitwisseling, die wordt gecreëerd en uitgevoerd conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming, mogelijk te maken door deze gegevens te versleutelen voordat verwerking en uitwisseling plaats vindt. In samenhang hiermee wordt verkend of en welke juridische aanpassingen nodig zouden zijn om een dergelijke gegevensuitwisseling een passende juridische grondslag te geven. Daarnaast wordt met de G4-gemeenten gesproken over een afgestemde aanpak waarin onder meer samen gebruik kan worden gemaakt van door de SVB ontwikkelde instrumenten als de AIO-check. Over het vervolg wordt periodiek in de Stand van de uitvoering gerapporteerd.

Beslaglegging en vermogen in het buitenland

Eerder informeerden we uw Kamer over de pilot beslaglegging vermogen in het buitenland door de SVB. Deze verloopt nog altijd moeizaam. Vanwege de complexiteit van beslagleggingen in het buitenland is deze pilot gestart met als doel te verkennen welke mogelijkheden er zijn om tot een meer effectieve beslaglegging te komen. De afhandeling in de betrokken landen blijkt nog steeds erg complex te zijn en is door de strenge coronamaatregelen in de betrokken landen stil komen te liggen. De SVB blijft onderzoek verrichten naar de meest effectieve wijze om de incassowerkzaamheden te organiseren. De pilot zal in ieder geval lopen tot 1 januari 2021.

Implementatie vervallen inkomenseis AKW voor 16-17 jarigen

Op 18 november 2019 heeft uw Kamer een amendement aangenomen dat ziet op de uitzonderingspositie bij de kinderbijslag en het kindgebonden budget voor ouders met kinderen die in het hoger onderwijs studeren en recht op studiefinanciering hebben. Met het amendement is deze uitzonderingspositie met ingang van 1 januari 2020 opgeheven. Dit geldt ook voor ouders met kinderen van 16 en 17 jaar die een salaris of stagevergoeding boven de bijverdiengrens ontvangen.

Omdat het amendement per 1 januari 2020 in werking is getreden, heeft een aantal ouders in het laatste kwartaal van 2019 het recht op kinderbijslag verloren. Deze ouders hebben van de SVB een brief ontvangen waarin is aangegeven dat het recht per 1 januari 2020 weer herleeft (tenzij het kind inmiddels 18 is geworden) en dat ze geen actie hoeven te ondernemen. In het tweede kwartaal van 2020 (vanwege de coronacrisis later dan gepland) ontvangen mensen die afgelopen twee jaar geen kinderbijslag hebben ontvangen, omdat hun kinderen studiefinanciering dan wel salaris of een stagevergoeding boven de bovengrens ontvingen, een brief waarin hen wordt gewezen op de mogelijkheid vanaf 1 januari 2020 weer kinderbijslag aan te vragen mits zij aan de overige voorwaarden voldoen. De kinderbijslag wordt dan alsnog met terugwerkende kracht toegekend.

¹⁴ Kamerstukken II, 2019/2020, 29 389, nr.101

Nieuwe regeling: CSE-regeling

De Regeling Tegemoetkoming werknemers met CSE is per 1 maart 2020 in werking getreden en in uitvoering genomen. Werknemers die door blootstelling aan oplosmiddelen de aandoening CSE (ook wel bekend als OPS of 'Schildersziekte') hebben opgelopen, hebben recht op een eenmalige financiële tegemoetkoming. De regeling wordt, in samenwerking met het Instituut Asbestslachtoffers, door de SVB uitgevoerd. De eerste negen tegemoetkomingen werden in april uitgekeerd. In totaal zijn er tot en met april 408 aanmeldingen voor de tegemoetkoming binnengekomen van slachtoffers met een diagnose OPS of CSE.

3 Aandacht voor handhaving

Voor het maatschappelijk draagvlak van de sociale zekerheid is het van belang om oneigenlijk gebruik en misbruik te voorkomen en te bestrijden. Daarom heeft handhaving onze aandacht en is dit volop in ontwikkeling.

In de vorige Stand van de Uitvoering¹⁵ is aangegeven dat ten aanzien van de handhaving door UWV voor een aantal onderwerpen op dit terrein in het voorjaar van dit jaar besluitvorming zou plaatsvinden. Hieronder beschrijven wij de voortgang op veel van deze maatregelen en de genomen besluiten, daar waar deze genomen konden worden. Op een aantal terreinen was de voortgang onder andere door de coronacrisis nog niet zo ver dat besluitvorming al mogelijk was, waaronder registratie tussenpersonen.

De SVB heeft op ons verzoek extern onderzoek laten uitvoeren naar de misbruikrisico's bij de bestaande wet- en regelgeving. Conclusie van dit onderzoek is dat de SVB alle misbruikrisico's in beeld heeft. Dit is bevestigd door de SVB Auditdienst. Wel is de SVB voor de internationale handhaving sterk afhankelijk van de medewerking van andere landen. Deze staat soms onder druk en ondervindt net als nationale handhaving hinder van de coronacrisis.

In 2019 hebben we het Programma Handhaving en Dienstverlening ingericht. Dit naar aanleiding van de toen actuele incidenten in de uitvoeringsprocessen bij het UWV¹⁶. Recent is dit programma afgerond. Binnen dat programma kwamen de directeurs handhaving en uitvoering maandelijks bijeen om aan de hand van casussen de dilemma's op dit punt te bespreken. Dit ging bijvoorbeeld over het integreren van handhaving in dienstverlening, maar ook over de complexiteit van de opdrachten van het departement aan de uitvoering. Uit de evaluatie van het programma bleek onder meer dat de intervisie als waardevol werd ervaren en dat de juiste balans tussen handhaving/dienstverlening/efficiency voortdurend aandacht vraagt. De geleerde lessen en inzichten worden in lopende processen ondergebracht. We blijven spreken over dilemma's in de vorm van intervisie via het bestaande Fraudeberaad.

Om uw Kamer te informeren over de fraudefenomenen in de sociale zekerheid, sturen wij Uw Kamer sinds 2019 jaarlijks een signaleringsbrief Fraudefenomenen. Deze is als bijlage bij deze Stand van de uitvoering gevoegd.

3.1 Voortgang maatregelen na WW Fraude

De uitvoering van de WW Fraudemaatregelen is door de coronacrisis flink onder druk komen te staan. Er is met name sprake van vertraging bij de uitvoering van de maatregelen waarbij face-to-face contact met uitkeringsgerechtigden is vereist en daar waar capaciteit (voor intensivering) is weggehaald om de werkzaamheden voor de uitvoering van de NOW en de toename in WW-aanvragen het hoofd te kunnen bieden. Bij verwijtbare werkloosheid zijn de werkzaamheden van het vakteam tijdelijk gestaakt en vindt de beoogde extra inzet op dit gebied voorlopig niet plaats. Het streven is om dit op 1 januari 2021 weer op te pakken. In november zullen SZW en UWV bezien in hoeverre dat realistisch is gezien de situatie. Tijdelijk vindt de controle op verwijtbare werkloosheid daarom plaats zoals dat voorheen gebruikelijk was en niet in geïntensiveerde vorm. Ook worden onderzoeken naar overtredingen

¹⁵ Kamerstukken II 2018/2019, 26 448, nr. 630

¹⁶ Kamerstukken II 2018/2019, 17 050, nr. 541

bij het risicomodel verblijf buiten Nederland ernstig gehinderd door de beperkingen in face-to-face gesprekken en zijn de resultaten voor de eerste validatie van het risicomodel sollicitatie-activiteiten later dan verwacht beschikbaar. Dossieronderzoek kan wel worden voortgezet. Ook de verscherpte controles op papieren aanvragen kunnen nu niet plaatsvinden, omdat de uitkeringsdeskundigen volledig zijn ingezet op de afhandeling van het toegenomen aantal WW-aanvragen. Doordat er geen bezoeken aan kantoren plaatsvinden, is er ook geen sprake van registratie van tussenpersonen. Daarnaast is de samenwerking met Polen en andere EU-landen vertraagd. Het aanstellen van verbindingsofficieren voor de regiokantoren met het oog op het stimuleren en verbeteren van fraudemeldingen is met enkele maanden vertraagd.

Gebruik risicomodellen UWV

Zoals eerder aan uw Kamer gemeld¹⁷, ontwikkelt en gebruikt UWV verschillende risicomodellen om fraude en oneigenlijk gebruik in de WW op te sporen. In deze brief gaan wij kort in op de ontwikkelingen en stand van zaken van drie belangrijke risicomodellen. De effecten van de coronacrisis op de ontwikkelingen en implementatie van de modellen zijn hiervoor aan de orde gekomen. Het eerste risicomodel betreft verwijtbare werkloosheid. In september 2019 hebben we UWV opdracht gegeven een onderzoek te doen naar de verschillende vormen van controle op verwijtbare werkloosheid: huidige werkwijze met beperkte controle, intensievere controle op basis van risicomodellen en 100% controle. Uit het onderzoek is gebleken dat de inzet van risicomodellen op basis van de gebruikte gegevens het meest effectief is. De geraamde besparingen op de grote geldstroom zijn dusdanig groot, dat het de volledige kosten van het ontwikkelen en uitvoeren van risicogericht controleren meer dan dekt. We steunen de keuze van UWV om de aangescherpte koers van risicogericht controleren voort te zetten en in omvang uit te breiden en geven UWV opdracht om na implementatie hetzelfde onderzoek nogmaals uit te voeren. Op basis van realisaties kan dan opnieuw gekeken worden naar de effectiviteit van enerzijds controle via het risicomodel en anderzijds 100% controle van de aanvragen. De implementatie van de uitbreiding van het model is voorlopig door de coronacrisis opgeschort.

Het tweede risicomodel betreft ongeoorloofd verblijf buiten Nederland. De ontwikkeling van dit model is in een vergevorderd stadium en het model laat goede resultaten zien. De verwachting is dat het dit jaar geïmplementeerd kan worden, waarbij opgemerkt dient te worden dat op dit moment alleen bureauonderzoek gedaan kan worden, omdat face-to-face contact in dit kader op dit moment nog niet plaatsvindt. Daarnaast is de evalueatie van het handhavingsonderzoek 'Meerdere uitkeringen op één adres' op korte termijn gereed. De uitkomsten in dit rapport maken deel uit van de gesprekken over hoe de handhaving op verblijf buiten Nederland vormgegeven wordt.

Het laatste risicomodel heeft als doel om ineffektieve sollicitatieactiviteiten op te sporen. Naast het controleren op het aantal sollicitatieactiviteiten, onderzoekt UWV of het mogelijk is om kenmerken te definiëren die verband houden met een verhoogd risico op verwijtbaar niet solliciteren of bewust ineffektief solliciteren, aan de hand waarvan UWV (na nader dossieronderzoek) gericht kan controleren. Op dit moment heeft UWV een eerste versie van het risicomodel ontwikkeld. De eerste resultaten tonen aan dat het risicomodel bijdraagt aan het verkrijgen van meer zicht op de kwaliteit van de sollicitatieactiviteiten en het inzichtelijk maken van niet effectief sollicitatiegedrag. UWV is nu bezig om met behulp van de verkregen data het model te valideren en te verbeteren. Op dit moment worden

¹⁷ Kamerstukken II 2018/2019, 17 050, nr. 569

uitkeringsgerechtigden vanwege de coronamaatregelen niet opgeroepen voor een gesprek op kantoor.

Talenbeleid UWV

Vorig jaar is aangegeven dat UWV in meerdere talen, waaronder in het Pools, informatie gaat verstrekken over de rechten en plichten bij Nederlandse uitkeringen¹⁸. UWV heeft inmiddels voor zowel de WW als de ZW de rechten en plichten in zeven talen vertaald. De teksten zijn beschikbaar op de website van UWV. De planning van UWV is om de WIA te vertalen in het derde kwartaal van 2020.

Overigens willen wij hierbij opmerken dat het inzetten van deze koers bevestigd wordt door de signaleringsbrief van de Inspectie SZW die uw Kamer tegelijkertijd met deze brief ontvangt. De Inspectie geeft daar in aan dat de taalbarrière van arbeidsmigranten vaak leidt tot een afhankelijkheidspositie van tussenpersonen. Een doel van dit actievere vertaalbeleid is om de afhankelijkheid voor arbeidsmigranten van – al dan niet malafide – tussenpersonen te beperken. Het streven is om het talenbeleid aan het einde van het jaar te evalueren.

UWV maakt Basisregistratie Personen (BRP) leidend

Naar aanleiding van de WW-fraude door arbeidsmigranten heeft de Kamer met motie van lid van Dijk (SP) verzocht om de BRP leidend te maken¹⁹. Zoals in de Stand van de uitvoering van december 2019²⁰ is vermeld heeft UWV al diverse maatregelen en activiteiten ondernomen om de BRP als uitgangspunt te hanteren en alleen een adres dat afwijkt van de BRP toe te staan in uitzonderingsgevallen. Zo heeft UWV de adresregistratie opgeschoond en werkt UWV samen met de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit. Tevens wijst UWV WW-gerechtigden die langer dan vier maanden als niet-ingezetene zijn geregistreerd, op de aangifteplicht in de wet BRP om zich in te schrijven als ingezetene met een binnenlands adres in de BRP. Samen met UWV en het ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) onderzoeken wij de wettelijke mogelijkheden om UWV meer bevoegdheden te geven om een uitkering te kunnen opschorten. Gegeven de kwetsbare huisvestingssituatie voor arbeidsmigranten vereist dit extra zorgvuldigheid. Hiervoor is een wetwijziging nodig. Deze maatregel raakt naast de WW ook de wet BRP en internationale regelgeving²¹ die volop in beweging is. In de vorige Stand van de uitvoering is gemeld dat het vinden van een oplossing die past binnen de kaders van (nationale en internationale) regelgeving, die tevens effectief is in het bestrijden van fraude, tijd vergt. De drukte als gevolg van de coronacrisis heeft voor vertraging gezorgd.

Pilot export WW

In de brieven van 2 april 2019 en 14 oktober 2019²² is uw Kamer geïnformeerd over de pilot export WW. In deze pilot – die liep van 1 juli 2019 tot 1 januari 2020²³ – is op twee UWV-vestigingen onderzocht of intensieve dienstverlening ertoe leidt dat WW-gerechtigden die hun uitkering mogelijk willen exporteren de voorwaarden voor

¹⁸ Kamerstukken II 2018/2019, 21501-20, nr. 1430

¹⁹ Kamerstukken II 2018/2019, 17 050, nr. 569

²⁰ Kamerstukken II 2019/2020, 26 448, nr. 630

²¹ Coördinatieverordening sociale zekerheid (EU verordening 883/2004)

²² Kamerstukken 2018-2019, 21 501 20, nr. 1430 en 2019-2020, 21 501-31, nr. 540.

²³ De pilot-werkwijze liep ook na 1 januari door op de twee pilotvestigingen. Als gevolg van de coronacrisis is deze wijze van persoonlijke dienstverlening niet meer mogelijk.

export beter naleven.²⁴ De werkwijze was als volgt: de betrokken WW-gerechtigden ontvingen zo snel mogelijk een uitnodiging voor een werkoriëntatiegesprek en kwamen daarna wekelijks terug voor gesprekken over (mogelijke) sollicitatie-activiteiten. Deze gesprekken vonden plaats met een tolk. Daarnaast werden bijeenkomsten georganiseerd waarin de WW-gerechtigden in hun eigen taal over de rechten en plichten werden geïnformeerd. Ook vonden speeddates plaats met werkgevers en uitzendbureaus. Op 16 juni jl. heeft de raad van bestuur UWV de resultaten van de pilot vastgesteld. De belangrijkste conclusies zijn:

Beter zicht op arbeidsmigranten in de vier weken volgend op de eerste werkloosheidsdag

- De pilotvestigingen slaagden er goed in om contact te houden met de doelgroep en te controleren of gemaakte afspraken werden nagekomen. Volgens medewerkers van UWV droegen de informatiebijeenkomsten, speeddates, en ingezette tolken hieraan bij.
- In gemiddeld 7% is een maatregel opgelegd wegens onvoldoende solliciteren.

Aantal exportaanvragen en werkhervattingen

- Op de pilotvestigingen was er sprake van een substantiële daling van het aantal exportaanvragen ten opzichte van de controlevestigingen.²⁵ Het is niet met zekerheid aan te geven wat deze daling heeft veroorzaakt. Eén van de mogelijkheden is verbeterde informatievoorziening, waardoor WW-gerechtigden beter weten onder welke voorwaarden export aangevraagd mag worden.
- Er zijn geen aanwijzingen dat de intensieve dienstverlening in de pilot heeft geleid tot een stijging van het aantal werkhervattingen binnen de vier weken periode.

Overwegingen met betrekking tot de uitvoering

- De werkwijze in de pilot is zeer arbeidsintensief en richt zich tot een relatief kleine groep WW-gerechtigden. Bij gelijkblijvende capaciteit gaat de dienstverlening ten koste van de dienstverlening aan andere WW-gerechtigden. De informatiebijeenkomsten en speeddates leverden wel een tijdsbesparing op.
- Verreweg de meeste export vindt plaats naar het woonland (bijna 90%). De pilot richtte zich op uitkeringsgerechtigden die als niet-ingezetenen staan geregistreerd (RNI) en een papieren aanvraag hadden ingediend. Hierdoor werd - naar ruwe schatting - alleen een deel (namelijk 30 tot 40%) van de beoogde doelgroep in de pilot bereikt.

De komende maanden zal in kaart worden gebracht op welke wijze vervolg gegeven wordt aan de pilot. Uw Kamer wordt hierover in de volgende Stand van de uitvoering geïnformeerd.

Uitsplitsing fraudemeldingen

Tijdens het Algemeen Overleg op 12 maart jl. heeft uw Kamer gevraagd naar een uitsplitsing van externe fraudemeldingen afkomstig van individuen en werkgevers. Toegezegd is deze cijfers te verstrekken in de volgende Stand van de uitvoering. UWV maakt een uitsplitsing tussen meldingen die gedaan zijn door anonieme burgers en de categorie 'overig'. In 2019 was 72% van het aantal externe meldingen afkomstig van anonieme burgers. De overige meldingen (28%) waren afkomstig van burgers die niet-anoniem melden, werkgevers, Belastingdienst,

²⁴ Dat wil zeggen: verblijven de betrokken WW-gerechtigden de eerste vier weken daadwerkelijk in Nederland en ondernemen ze in deze vier weken voldoende activiteiten om weer aan het werk te komen. De intensieve dienstverlening is ingezet in de vier weken volgend op de eerste werkloosheidsdag voor WW-gerechtigden die een papieren aanvraag hebben ingediend en ingeschreven stonden in het Register Niet-ingezetenen (RNI).

²⁵ UWV-breed was overigens ook sprake van een (kleinere) daling in het aantal exportaanvragen ten opzichte van het jaar ervoor.

politie en justitie, DWI/sociale diensten of anders. Binnen deze categorie 'overig' is 4% van de meldingen gedaan door een werkgever en 84% door een burger waarvan de identiteit bekend is.

Een uitsplitsing van meldingen die gedaan zijn *betreffende* een werkgever of burger is niet te maken. UWV heeft geen uitkeringsrelatie met de werkgever. De systemen zijn er daarom ook niet op ingericht om meldingen te registeren die betrekking hebben op werkgevers. Cijfers over de balans tussen melding over vermoedelijk frauderende werkgever of burger worden op dit moment dus niet bijgehouden. Indien er een melding binnenkomt bij UWV over een werkgever en deze voldoende concreet is, dan zet UWV de melding door naar de Inspectie SZW.

3.2 Risico's in handhaving

Doorlichting sociale zekerheid op misbruikrisico's

Uw Kamer heeft met de motie van het lid Wiersma (VVD) om een doorlichting van de sociale zekerheid op fraudegevoeligheid verzocht. Uw Kamer is met de brief van 18 december 2019 geïnformeerd over de wijze waarop de motie wordt ingevuld.

UWV heeft samen met SZW een breed extern onderzoek naar misbruikrisico's laten uitvoeren. Doelstelling van het onderzoek is om zowel inzicht te krijgen in de misbruikrisico's als het ontwikkelen van een integraal afwegingskader zodat UWV en SZW op een systematische wijze een gedeeld beeld hebben van de risico's en de prioritering daarvan. In 2019 is de WW doorgelicht. In een technische briefing hebben wij uw Kamer op 5 maart 2020 uitgebreid geïnformeerd over dit onderzoek en het toepassen van het afwegingskader. Het proces van toepassing bij de WW en implementatie in de structurele processen loopt nog, maar ondervindt door de coronacrisis momenteel vertraging.

Begin dit jaar is de doorlichting van de ZW en de WIA gestart, die naar verwachting eind oktober 2020 wordt afgerond. Vervolgens wordt het afwegingskader uitgebreid met misbruikrisico's van de ZW en de Wet WIA. In 2021 volgen de overige wetten. Het afwegingskader biedt de basis voor het prioriteren van risico's en besluitvorming over de inzet van mensen en middelen. Daarnaast ontwikkelen we met UWV nu een meerjarig handavingsplan en zetten we een transitie in naar een meer systematisch risicogerichte handhaving in 2021.

Intensivering van handhaving

In de vorige Stand van de Uitvoering²⁶ hebben wij uw Kamer gemeld het budget voor handhaving van UWV structureel te verhogen met €7,3 miljoen. Tegelijkertijd hebben wij aangegeven dat vanwege de beschikbare capaciteit voor dit jaar geprioriteerd moest worden in de handavingsactiviteiten, zowel bij het oppakken van meldingen als het doen van thematische handavingsonderzoeken. We hebben daarom een aanvullend bedrag ter verdere versterking van de handhaving toegekend van €10,5 miljoen voor 2020 en €12,7 miljoen in de jaren daarna. Naast uitbreiding van de capaciteit voor meldingen en onderzoeken is dit eveneens bedoeld voor aanvullende maatregelen in het kader van de WW fraudebestrijding, zoals het aanpassen van het adressenbeleid, de uitvoering van het vertaalbeleid en de ontwikkeling van verschillende risicomodellen. De €0,6 miljoen voor de registratie van tussenpersonen is vanaf 2021 afhankelijk van het besluit over de structurele voortzetting daarvan. Wij blijven met UWV in gesprek over de ontwikkelingen van fraudemeldingen, de inzet en prioritering van activiteiten en eventuele maatregelen die mogelijk voortvloeien uit trajecten die nog lopen.

²⁶ Kamerstukken II 2019/2020, 26 448, nr. 630

Risico's Toeslagenwet

SZW en UWV zijn in gesprek over de handhavingsrisico's bij de Toeslagenwet, zoals gemeld in de vorige Stand van de uitvoering²⁷. In de Signaleringsbrief die als bijlage bij deze brief is gevoegd, geeft UWV aan dat de grootste risico's zitten bij het toepassen van de kostendelersnorm. Het onderzoek dat UWV en SZW doen om deze risico's te beperken, loopt nog. In de volgende Stand van de uitvoering informeren wij u over de voortgang.

Gebruik van vermogen in het debiteurenbeleid

Mensen die de inlichtingenplicht overtreden, bijvoorbeeld door inkomsten niet door te geven, krijgen een boete en het teveel ontvangen bedrag wordt teruggevorderd. Bij de bepaling van de hoogte van de boete en de hoogte van de maandelijkse terugvordering, wordt rekening gehouden met de financiële draagkracht van betrokkenen. UWV houdt bij de financiële draagkracht rekening met het inkomen van betrokkenen, maar slechts bij hoge uitzondering wordt ook het vermogen aangesproken. Actuele vermogensgegevens zijn niet automatisch beschikbaar en moeilijk verkrijgbaar. Daarnaast kan het innen via het vermogen tot grote persoonlijke problemen leiden, die niet in proportie staan tot de soms lichte overtreding van de inlichtingenplicht. De Fraudewet biedt deze ruimte niet. Iedereen die de regels overtreedt, krijgt een boete of een waarschuwing en moet het teveel ontvangen bedrag terugbetalen. Als er vermogen beschikbaar is, moet dat hiervoor benut worden. Wij hebben UWV er daarom op gewezen dat vermogen ook gebruikt moet worden in het debiteurenbeleid. Tegelijkertijd zijn wij ons ervan bewust dat de overheid een rol heeft in een goed debiteurenbeleid. Wij gaan dan ook samen met UWV en andere organisaties in gesprek over de mogelijkheid om waar nodig meer maatwerk te kunnen bieden in het fraudebeleid.

Tijdelijke werkwijze premiedifferentiatie WW bij meerdere inkomstenverhoudingen

Uit gesprekken met softwareontwikkelaars is gebleken dat een deel van de loonaangiftesoftware een bepaalde functionaliteit niet ondersteunt, waardoor werkgevers niet in alle gevallen juist aangifte kunnen doen. Het gaat om de situatie waarbij werkgevers voor een werknemer zowel de hoge als de lage WW-premie verschuldigd zijn. Deze situatie kan zich bijvoorbeeld voordoen bij een tijdelijke uitbreiding van een vast contract of als een werknemer met een flexibel contract een uitkering krijgt.

Werkgevers moeten in deze gevallen voor de werknemer twee inkomstenverhoudingen registreren. Een voor de lage premie en een voor de hoge premie. In de praktijk blijkt dat niet alle loonaangiftesoftware deze functionaliteit ondersteunt en dat het ook niet mogelijk is om dit op de korte termijn te realiseren. In overleg met de Belastingdienst, UWV en softwareontwikkelaars is daarom een tijdelijke werkwijze afgesproken. Deze werkwijze houdt in dat werkgevers tot 2022 de twee inkomstenverhoudingen in een inkomstenverhouding mogen combineren. Vanaf 2022 moet alle loonaangiftesoftware het registreren van meerdere inkomstenverhoudingen per werknemer ondersteunen.

De tijdelijke werkwijze maakt het voor de Belastingdienst en UWV moeilijker om te controleren of werkgevers de juiste WW-premie afdragen. Er is immers niet meer alleen sprake van een lage WW-premie van circa drie procent en een hoge premie van circa acht procent, maar er kunnen ook mengpercentages aan premies zijn tussen drie en acht procent. Hierdoor ontstaat een beperkt handhavingsrisico.

²⁷ Kamerstukken II 2019/2020, 26 448, nr. 630

Indicator nationaliteit

In onze vorige Stand van de uitvoering²⁸ hebben wij u geïnformeerd over het gebruik door UWV van de indicator nationaliteit in een risicomodel ten behoeve van handhaving. Zoals aangegeven mag nationaliteit niet gebruik te worden ten behoeve van de handhavingstaak, tenzij er een expliciete wettelijke grondslag voor is. In de afgelopen maanden is er veel aandacht geweest voor het gebruik van de (tweede) nationaliteit in handhaving en heeft uw Kamer hier vragen over gesteld aan de staatssecretarissen van Financiën. Om geen twijfel te laten bestaan over de manieren waarop nationaliteit gebruikt wordt binnen de sociale zekerheid, inventariseren wij samen met UWV en SVB in welke wetten, regelingen, procedures en risicomodellen nationaliteit een rol speelt. Eenzelfde verzoek hebben wij besproken met de Inspectie SZW en de VNG, bij die laatste rekening houdend met het decentrale karakter van de Participatiewet. Over de uitkomsten hiervan informeren wij u in de volgende Stand van de uitvoering. De Inspectie SZW zal u eveneens aan het einde van dit jaar hierover informeren.

²⁸ Kamerstukken II 2019/2020, 26 448, nr. 630

4 Kansen en risico's rondom gegevensuitwisseling

4.1 Samenloop van detentie en uitkering

UWV

Zoals in juni 2019²⁹ aan uw Kamer gemeld is, kwam bij UWV aan het licht dat het proces van het vergelijken van de gegevens van DJI met de WW en de Ziektewet respectievelijk twee en vier jaar niet goed gefunctioneerd heeft waardoor er ten onrechte uitkeringen zijn verstrekt aan gedetineerden. Naar aanleiding van deze constatering zijn er diverse verbetermaatregelen en herstelacties in gang gezet. In deze brief informeren we u over de voortgang hiervan bij UWV in het afgelopen half jaar. Daarbij heeft de coronacrisis vanaf maart jl. grote gevolgen gehad voor de uitvoering, vanwege de toename in de WW- en ZW-aanvragen. Hierdoor is UWV genoodzaakt geweest om de herstelacties voor WW en ZW op te schorten. Daarnaast zijn stafmedewerkers, die betrokken waren bij de taskforce detentie, ingezet op urgente dossiers zoals de NOW en TOFA regelingen.

We informeren u over de voortgang langs de volgende lijnen:

- Herstelactie onverschuldigde betalingen (periode september 2014 tot juli 2019)
- Verbetering van huidige procesinrichting voor goede verwerking van alle detentiemeldingen
 - Optimalisering van processen rondom monitoring
 - Herhaaldelijke vergelijking van detentiemeldingen en lopende uitkeringen
- Het onderzoeken en realiseren van een toekomstvaste oplossing

Herstelactie onverschuldigde betalingen (periode september 2014 tot juli 2019)

Van de 145.000 signalen van DJI/Justitiële Informatiedienst (Justid) over de periode 2014-2019 bleven in totaal 2.400 gevallen over voor nader onderzoek of er onverschuldigde betalingen hadden plaatsgevonden door samenloop met detentie. Dit betroffen circa 1.200 WW-uitkeringen, 900 AW-uitkeringen en 300 ZW-uitkeringen. Bij de overige gevallen was er geen sprake van overlap tussen uitkering en detentie of was de uitkering reeds beëindigd wegens detentie.

Van de 2.400 gevallen bleek na screening 750 gevallen in orde. Van de resterende circa 1.650 gevallen zijn 1.100 gevallen afgehandeld, waarvan ruim 600 zijn herzien en teruggevorderd. Er resteren nog ruim 500 gevallen.

Zoals hiervoor gemeld zijn op 16 maart de herstelacties voor de WW en ZW stilgezet vanwege de coronacrisis. De AW-herstelactie is voortgezet en conform de planning van 1 mei 2020 uitgevoerd en nagenoeg volledig opgeleverd. Inmiddels is per 11 mei de herstelactie bij de ZW hervat. Naar verwachting zal de ZW-actie in juni afgerond zijn. Voor de ZW zijn tot nu toe van de 272 uitkeringen 136 afgehandeld. Voor de WW geldt dat er na de opschorting nog ruim 400 gevallen beoordeeld en waar nodig herzien en teruggevorderd moeten worden. Het is nog niet bepaald wanneer de WW herstelactie hervat kan worden.

Bij de AW zijn nagenoeg alle 680 gevallen afgehandeld waarvan er 296 zijn herzien (onterecht uitbetaald). Deze herziene uitkeringen zijn teruggevorderd. De terugvorderingen bedragen in totaal voor de AW ongeveer €1,5 miljoen, dat is gemiddeld €5.000 per terugvordering. Voor de WW zijn tot nu toe van de 689

²⁹ Kamerstukken II 2018/2019, 17 050, nr. 579

gevallen 278 afgehandeld. Daarvan zijn 194 uitkeringen herzien. Deze herziene uitkeringen zijn teruggevorderd met een totaal van €157.000. Voor de ZW zijn van de 272 gevallen 136 afgehandeld, waarvan er 127 zijn herzien. De terugvorderingen van de ZW bedragen ruim € 210.000.

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

Korte termijn oplossingen

Verbetering van de procesinrichting voor goede verwerking van alle detentiemeldingen

De wijze van verwerking van detentiemeldingen bood geen sluitende garanties voor een volledige verwerking van alle berichten. Oorzaak was onvoldoende inrichting van bewaking van het proces in 2001. Hierdoor was het mogelijk dat tijdens het transport of de verwerking van de gegevens van bepaalde systemen naar of door andere systemen van ketenpartners gegevens verloren gingen, zonder dat dit werd gesignaleerd. De verantwoordelijkheden voor de systemen in de keten zijn in kaart gebracht, waarna het beheer van het informatiesysteem Gemeenschappelijke Verwijsindex (GVI) evenals de aanlevering van de onderzoekswaardige signalen nu eenduidig belegd zijn om bewaking van het proces te verbeteren.

Optimalisering van processen rondom monitoring

Voor elke bij UWV binnengekomen detentiemelding heeft UWV een zogenaamde vierkantsvergelijking ingericht zodat elk signaal wordt beoordeeld voor een passende actie. Hiermee is het proces rondom detentiemeldingen sluitend. Momenteel is UWV in samenwerking met ketenpartners bezig om dit proces efficiënter te laten verlopen door de meldingen van DJI te verrijken met meer informatie door middel van een rapportage omgeving op te zetten. De verwachting is dat dit in het derde kwartaal van 2020 is afgerond.

Herhaaldelijke vergelijking van detentiemeldingen en lopende uitkeringen

Sinds oktober 2019 vergelijkt UWV detentiemeldingen van DJI gedurende een periode van drie maanden herhaaldelijk met het bestand met lopende uitkeringen (naast de gebruikelijke vergelijking met GVI). Met de extra gevonden matches worden de lopende uitkeringen alsnog met ingang van de begindatum van de detentie beëindigd. Inmiddels is dit proces per eind december volledig geautomatiseerd. Dit voorkomt de eerder geconstateerde tekortkoming dat mensen die nog in het aanvraagproces van een uitkering zitten gemist kunnen worden, omdat GVI alleen de samenloop met de toegekende uitkeringen kan vaststellen.

Structurele oplossingen

Met het onderzoek naar het interne proces en de daarvoor benodigde systemen is er een start gemaakt met een structurele oplossing voor samenloop van uitkeringen en detentie. Dit vooronderzoek richt zich allereerst op het robuust maken van het interne proces en de daarvoor benodigde systemen. Het verouderde GVI systeem zal hiervoor onder meer vervangen moeten worden. Het vooronderzoek dat afgelopen voorjaar plaatsvond heeft geresulteerd in een aantal oplossingsrichtingen voor een robuuste verwerking van detentiesignalen. Deze liggen ter besluitvorming voor binnen UWV en kunnen – zonder afhankelijkheid van derde partijen – gerealiseerd worden. De beschikbare capaciteit van UWV is op dit moment als gevolg van de coronacrisis beperkt, waardoor de realisatie vertraging ondervindt.

Verbetering aanlevering door DJI/Justid aan alle uitvoerders

Onderdeel van dit vooronderzoek is het definiëren van de minimale voorwaarden waaraan aan te leveren gegevens van DJI/Justid moeten voldoen om een correcte verwerking van de detentiemeldingen te kunnen garanderen. Onder leiding van SZW is in dit kader in het najaar van 2019 een traject gestart waarin samen met de andere uitvoerders gezocht wordt naar een optimale gegevens levering vanuit DJI/Justid. Op termijn wordt het verstrekken van informatie door DJI die benodigd is om een complexere detentiesituatie te beoordelen verbeterd. Dit gebeurt door het inrichten van een beveiligde toegang tot het loket van DJI en JustId.

SVB

Om vast te kunnen stellen of en hoeveel uitkeringen ten onrechte zijn verstrekt door de SVB aan personen die gedetineerd zijn, is in 2019 het totale bestand van ruim 11.000 actueel gedetineerden vergeleken met het actuele uitkeringsbestand van de SVB. Hieruit is gebleken dat vijf personen een lopende AOW-uitkering hadden. De SVB heeft besloten om in ieder geval na een jaar de bestandsvergelijking met DJI te herhalen. Daarna wordt bepaald wat een structurele passende oplossing is. Nadat in augustus 2019 gebleken was dat de uitwisseling met betrekking tot gedetineerden in het buitenland tussen Buitenlandse Zaken (BZ) en de SVB 3 jaar niet had plaatsgevonden, heeft de SVB naast een actuele bestandsvergelijking ook de signalen over de periode 2016 – 2019 alsnog verwerkt. Daaruit is gebleken dat circa 60 personen die nu van de SVB een uitkering ontvangen in het verleden gedetineerd waren in het buitenland.

De SVB heeft alle detentiesignalen onderzocht. Op 13 dossiers loopt het onderzoek nog, de rest is afgerond. Daar waar samenloop van detentie en een uitkering is geconstateerd is in alle gevallen (vier in Nederland en 22 in het buitenland) een terugvordering ingesteld.

4.2 Datalekken

In de periode 1 januari tot met 30 april 2020 hebben er bij UWV en de SVB respectievelijk 261 en 153 datalekken plaatsgevonden. Het betrof hoofdzakelijk gevallen waarin het om de persoonsgegevens van één persoon ging, bijvoorbeeld een verkeerd geadresseerde brief. Er hebben zich in deze periode geen datalekken met grote hoeveelheden persoonsgegevens voorgedaan. Elk datalek is er een teveel vanwege de impact op betrokkenen, het handelen is er vanzelfsprekend bij beide organisaties op gericht om datalekken te voorkomen. Alle datalekken zijn gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).

Tijdens de eerste vier maanden heeft zich bij UWV één groter impactvol datalek voorgedaan bij de gegevenslevering aan twee verzekeraars in het kader van de aanvulling op de ziekte-uitkering. Dit incident wordt nog nader onderzocht en wordt in de volgende Stand van de uitvoering nader toegelicht.

4.3 Overige risico's in gegevensuitwisseling

Gegevensuitwisseling voortvluchtigen en uitkering

De SVB houdt naar aanleiding van eerder geconstateerde onvolkomenheden, stapsgewijs alle processen van gegevensuitwisseling met derden tegen het licht. In dat kader heeft de SVB ons laten weten dat uitkeringen in het kader van de Remigratieregeling (REM) van personen die voortvluchtig zijn, niet zijn stopgezet sinds de wet in juli 2014 is aangepast. Naar aanleiding daarvan is door de SVB een actuele bestandsvergelijking uitgevoerd. De SVB heeft het recht op een uitkering REM in negen gevallen beëindigd.

Samenwerking UWV met derden bij Wajong of WIA-uitkering

UWV verwijst in zijn re-integratiedienstverlening mensen met een Wajong of WIA-uitkering bij multiproblematiek of een zeer grote afstand tot de arbeidsmarkt door naar bijvoorbeeld maatschappelijk werk, verslavingszorg, schuldhulpverlening, GGZ of andere instanties binnen het sociaal domein. Om deze functie doeltreffender te kunnen uitvoeren, zou UWV persoonsgegevens aan hulpverleners moeten verstrekken en in sommige gevallen actief betrokken zijn in gesprekken met hulpverleners. Dit komt omdat bij een deel van deze doelgroep het vermogen ontbreekt om zelf stappen te ondernemen of dergelijke gesprekken aan te gaan. Op dit moment ontbreekt een duidelijke grondslag om dit te kunnen doen. Omdat het wenselijk is dat deze mensen effectief en doelgericht geholpen kunnen worden zodat zij weer kunnen participeren in de samenleving, werken wij aan een oplossing hiervoor.

Grondslag voor gegevensuitwisseling

UWV, (semi-)overheidsorganisaties en maatschappelijke organisaties werken geregeld samen omdat dit cliënten helpt, bijvoorbeeld in de re-integratie. Doorgaans is gegevensverstrekking op casusniveau een belangrijk onderdeel van deze samenwerking. Voor een dergelijke gegevensverstrekking dient uiteraard een deugdelijke grondslag te bestaan. UWV en SZW zijn ten aanzien van een aantal verstrekkingen in overleg of er voldoende grondslag is en indien dat niet het geval is, of die gecreëerd moet en kan worden. Het gaat onder andere om het voortzetten van de pilot schuldhulpverlening, waar uitkeringsgerechtigden met financiële problemen geïntroduceerd worden bij de gemeente voor schuldhulpverlening, en om leerwerkloketten, waar gemeenten, UWV en onderwijsinstellingen samenwerken om te voorzien in onafhankelijk scholings- en loopbaanadvies.

Personen werkzaam bij een ambassade, consulaat of intergouvernementele organisatie

De SVB heeft in 2019 een onderzoek gedaan naar 501 personen om twijfel over het recht op kinderbijslag of over de verzekeringsstatus uit te sluiten en waar nodig recht te zetten. Dit leidde tot circa 314 gevallen die door een medewerker handmatig zijn onderzocht. Tot nu toe blijkt in 221 gevallen de AKW terecht te zijn toegekend en in 76 gevallen niet. De overige dossiers zijn nog in onderzoek. Van alle ontorechte toekenningen is de verzekering aangepast. Waar nodig worden de ontorechte uitkeringen teruggevorderd.

Uitwisseling Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) en SVB

De SVB wisselt in het kader van de kostendelersnorm in de AIO en ANW, gegevens over studerenden uit met DUO. Zoals eerder gemeld in de Stand van de uitvoering³⁰ is uit signalen van de SVB gebleken dat de uitwisseling ook de gegevens bevat van studerenden in deeltijd en dat studerenden in deeltijd ontorecht niet als kostendelers worden aangemerkt. Naar aanleiding hiervan is de SVB in overleg gegaan met DUO en met ons departement over de aanpassing van de uitwisseling. Het signaal van de SVB over gegevens van deeltijdstudenten in de gegevensuitwisseling met DUO is nog in behandeling. Op dit moment kan nog niet worden aangegeven hoe vaak dit voorkomt en tot welke aanpassingen dit leidt. Bij de volgende rapportage over de Stand van de Uitvoering informeren we u over de voortgang hiervan.

³⁰ Kamerstukken II 2019/2020, 26 448, nr. 630

5 Waarborgen voor dienstverlening in de toekomst

Via brieven die in november en februari³¹ jongstleden zijn verzonden is uw Kamer geïnformeerd over de activiteiten die het kabinet onderneemt om de uitvoering, die te ingewikkeld is geworden en veel uitdagingen kent, te verbeteren. Via een Ministeriële Commissie Uitvoering (MCU) en de daarbij behorende 'Werkagenda voor de uitvoering' levert het kabinet een bijdrage om de uitdagingen waar de uitvoering zich voor gesteld ziet het hoofd te bieden. In dit hoofdstuk informeren wij u over de onderzoeken en activiteiten die plaatsvinden om de toekomstbestendigheid, wendbaarheid en dienstverlening van de uitvoering te versterken.

5.1 Werkagenda voor de uitvoering

De basis voor de werkagenda ligt in analyses en trajecten die de afgelopen jaren reeds gestart en afgerond zijn. Daaruit zijn vijf thema's geïdentificeerd waar we als kabinet verder mee aan de slag gaan:

1. Toekomstbestendige dienstverlening: Het doel is om de dienstverlening meer te laten aansluiten bij wat mensen nodig hebben. De maatregelen in de kabinetsreactie op het onderzoek 'regels en ruimte' over maatwerk in dienstverlening zijn onderdeel van dit thema.
2. Versnellen van de digitale agenda: We willen bereiken dat de Rijksbrede digitale dienstverlening zich door ontwikkelt. Deze brede ontwikkeling is noodzakelijk door de toegenomen ketenafhankelijkheid en het onderling gebruik van data en basisregistraties door uitvoeringsorganisaties. Dit betreft zowel de doorontwikkeling van de Generieke Digitale Infrastructuur als de transitie naar een meer datagedreven overheid. Randvoorwaardelijk hierbij is dat de ICT systemen van de uitvoering worden gemoderniseerd om de gewenste dienstverlening kunnen faciliteren.
3. Vereenvoudigen en vernieuwen wet- en regelgeving: De hoeveelheid, complexiteit en gedetailleerdheid van wet- en regelgeving (onder andere als gevolg van stapeling van beleid en het toepassen van uitzonderingen) is enorm toegenomen. Het gaat daarbij om stapeling van wet- en regelgeving binnen beleidsterreinen, een toenemend aantal generieke wetten, regels en kaders (AVG, Aanbestedingswet, etc.) en interne werkinstructies bij onze uitvoerders. Daarnaast draagt ook het grote aantal amendementen op wetgeving door de Tweede Kamer bij aan de complexiteit. Om de dienstverlening te verbeteren en om de uitvoering wendbaar en toekomstbestendig te houden geldt dat we kritisch moeten kijken naar de hoeveelheid, complexiteit en gedetailleerdheid van wet- en regelgeving.
4. Intensiveren samenwerking uitvoering, departement en politiek: Effectief werken aan maatschappelijke opgaven vereist een intensieve en duurzame samenwerking tussen uitvoeringsorganisaties en ministeries. Waarbij op gelijkwaardige wijze rekening wordt gehouden met de perspectieven van de uitvoering, het beleid en de politiek. Hierbij speelt de complexiteit rond multi-opdrachtgeverschap bij enkele uitvoeringsorganisaties ook een rol.
5. Vergroten statuur en aantrekkelijkheid van de uitvoering: De waardering voor de uitvoering moet verder worden vergroot. Mensen maken het verschil en we zetten er op in om de aantrekkelijkheid van de uitvoering en de waardering voor de uitvoering te vergroten.

Stand van zaken Werk aan uitvoering

Het traject Werk aan uitvoering is een belangrijk onderdeel van de werkagenda voor de uitvoering. Het traject heeft als doel om mogelijkheden te schetsen om de

³¹ Brief regering, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2019Z22474 en Kamerstukken II 2019/2020, 31 490, nr. 271

dienstverlening te versterken maar ook om UWV, de SVB, DUO en de Belastingdienst meer wendbaar en toekomstbestendig te maken. Het traject bestaat uit twee fasen. In fase 1 van Werk aan uitvoering is een grondige analyse gedaan naar de oorzaken van de problematiek. Deze probleemanalyse is op 14 februari jl. naar uw Kamer gestuurd.

De probleemanalyse wordt breed herkend en geeft aan dat de hoeveelheid, complexiteit en gedetailleerdheid van wetten, regels en kaders enorm is toegenomen. Met goede bedoelingen, maar door stapeling van regels die soms onderling met elkaar interfereren en door overgangsbepalingen is de uitlegbaarheid aan burgers bemoeilijkt. De verklaring hiervoor is meervoudig. De probleemanalyse laat zien dat bij zowel politiek als beleidsmakers de focus op nieuw beleid dominant is. Hierdoor is de ervaring dat er meer regelingen bij komen dan er worden afgeschaft. Ook kan er in het parlementaire proces druk ontstaan om zoveel mogelijk voor specifieke groepen burgers iets te regelen en wordt de druk opgevoerd om regelingen zo snel mogelijk te implementeren. In de uitvoering staat 'ja mits' maar in het parlementaire proces verandert de 'mits' vaak in de mist. Het is de stapeling van ogenschijnlijk kleine beslissingen die uiteindelijk tot verdere complicering leidt.

Daarnaast is in de probleemanalyse geconstateerd dat sluipenderwijs achterstallig onderhoud van ICT is ontstaan bij de vier uitvoeringsorganisaties. Mede als gevolg van continue beleidsveranderingen is er vaak geen tijd en ruimte voor noodzakelijke vernieuwingen. Dit leidt tot risico's voor enerzijds de continuïteit van de dienstverlening en anderzijds het (tijdig) inpassen van nieuw beleid door de uitvoering.

Fase 2 is het formuleren van concrete handelingsperspectieven voor verbetering van de dienstverlening, wendbaarheid en toekomstbestendigheid van de uitvoeringsorganisaties. Zowel voor de korte als de lange termijn, en zo mogelijk ook breder toepasbaar dan enkel UWV, de SVB, de Belastingdienst en DUO.

De handelingsperspectieven worden geformuleerd langs de vijf thema's van de werkagenda voor de uitvoering. Naar verwachting zijn die handelingsperspectieven, voorzien van een kabinetsreactie in de zomer gereed om naar uw Kamer te sturen. Hier moeten we als uitvoeringsorganisaties, ministeries, kabinet en parlement samen mee aan de slag. Bij de implementatie van de handelingsperspectieven en de acties uit de werkagenda voor de uitvoering moet voorkomen worden dat de acties meer druk op de uitvoering leggen dan nu al het geval is. De analyse constateert dat de grens van de "rekbaarheid" van de uitvoering is bereikt. De gevolgen van de coronacrisis voor de uitvoering vergroten die druk nog verder, zeker voor de komende twee jaar. Het creëren en borgen van voldoende rust en ruimte voor de uitvoering om stappen vooruit te kunnen zetten, is daarmee cruciaal.

Maatwerk in dienstverlening

In de kabinetsreactie op het rapport Regels en ruimte – Verkenning Maatwerk in dienstverlening en discretionaire ruimte van 16 januari 2020³² is het voornemen van het kabinet opgenomen om dienstverlening aan burgers te verbeteren door deze waar nodig meer af te stemmen op de individuele situatie. Mensen komen er soms zelf namelijk niet meer uit, omdat ze de overheidscommunicatie niet begrijpen of omdat ze door omstandigheden de situatie niet meer kunnen overzien. Door maatwerk kunnen zij beter worden ondersteund.

³² Kamerstukken II 2019/2020, 29 362, nr. 282

SZW is vanuit de MCU samen met UWV, de Belastingdienst en de SVB in 2020 gestart met een maatwerkprogramma. Hiervoor worden binnen de organisaties maatwerkplaatsen opgericht en wordt de onderlinge verbinding gelegd in een rijksbrede maatwerkplaats. Op deze manier wordt leren van en tussen organisaties gerealiseerd.

De SVB heeft in het voorjaar van 2020 de werkplaats Problematische Schulden doorontwikkeld naar een werkplaats Maatwerk in Dienstverlening. Vanuit deze werkplaats neemt de SVB het initiatief om in contact te treden met mensen waarbij mogelijk maatwerk nodig is. Vanuit de werkplaats wordt contact opgenomen wanneer bijvoorbeeld beslag wordt gelegd op een lopende uitkering, een grote terugvordering wordt ingesteld of als er sprake is van mogelijk niet-gebruik. De SVB streeft naar een werk- en leerklimaat waarin het normaal is om te werken vanuit de bedoeling. In het eerste tertaal van 2020 is een pilot gestart waarin samen met uitvoeringsmedewerkers onderzocht wordt op welke manier zij het beste ondersteund kunnen worden in werken vanuit de bedoeling en op welke manier zij gebruik maken van de reeds ontwikkelde instrumenten (garage de bedoeling, perspectiefcirkel en ABBA (= algemene beginselen van behoorlijk afwijken)). Met UWV worden voorbereidingen getroffen om de maatwerkprogramma verder vorm te geven.

5.2 Onderzoeken om de uitvoering te verbeteren

Naast de rijksbrede trajecten die zijn ingezet om de uitvoering duurzaam te verbeteren, hebben wij samen met UWV en SVB op een aantal specifieke onderwerpen verbetertrajecten ingezet.

In deze paragraaf informeren we uw Kamer over de resultaten van verschillende onderzoeken die een bijdrage kunnen leveren aan het verbeteren van de uitvoering:

- Productiviteitsontwikkeling UWV en SVB
- Sturing en toezicht
- Balans opdracht middelen SVB

Daarnaast kijken we naar de prestatie indicatoren van de beide zbo's. We informeren u over de voortgang van de trajecten die lopen ten aanzien van de herijking hiervan.

Onderzoek naar productiviteitsontwikkeling bij UWV en SVB

Als onderdeel van de beleidsdoorlichting artikel 11 Uitvoering en evaluatie Wet SUWI is door IPSE Studies onderzoek gedaan naar de productiviteitsontwikkeling (doelmatigheid) van UWV en de SVB tussen 2002 en 2018. Het onderzoek laat zien dat bij zowel UWV als de SVB de productiviteit fors is toegenomen. Volgens de onderzoekers is dit een indrukwekkende ontwikkeling in vergelijking met andere uitvoeringsorganisaties³³. Voor het vaststellen van de productiviteitsontwikkeling zijn het 'aantal klanten' (UWV/SVB) en het 'aantal aanvragen' (UWV) per wet als productie-indicatoren gehanteerd.

Een belangrijke achtergrond van de productiviteitsontwikkeling bij UWV en de SVB is het beleid gericht op verlaging van de uitvoeringskosten geweest. Beide organisaties zijn hierdoor voortdurend aangespoord om doelmatiger te gaan werken en ze zijn hier ook in geslaagd door de bedrijfsvoering efficiënter in te richten.

Een belangrijke vraag is of de productiviteitsgroei ten koste is gegaan van de kwaliteit van dienstverlening van UWV en de SVB. Het onderzoek van IPSE Studies

³³ IPSE Studies deed in 2019 onderzoek naar de productiviteitsontwikkeling van meerdere op afstand geplaatste uitvoeringsorganisaties van het Rijk, zie: https://www.ipsestudies.nl/wp-content/uploads/2019/12/IPSE_rapport_op-afstand-de-beste.pdf

laat geen harde uitruil zien tussen productiviteit en kwaliteit op basis van de cijfers die er zijn over de kwaliteitsindicatoren klanttevredenheid, tijdigheid, klachten, beroepen en bezwaren en rechtmatigheid.

Tegelijkertijd is er inmiddels een toenemend aantal signalen dat wijst op problemen bij de taakuitvoering door uitvoeringsorganisaties³⁴. Dit roept volgens de onderzoekers vragen op over de set indicatoren die nodig is om de kwaliteit adequaat te weerspiegelen.

In de bijlage is het volledige onderzoeksrapport opgenomen. De inzichten uit het onderzoek worden meegenomen bij de beleidsdoorlichting artikel 11 Uitvoering en evaluatie Wet SUWI. Dit onderzoek wordt samen met de kabinetsreactie uiterlijk eind 2021 aan uw Kamer verstuurd.

Onderzoek Sturing en toezicht

Zoals toegezegd in de Kamerbrief van 7 maart 2019³⁵ is het deel van de evaluatie Wet SUWI over sturing en toezicht eerder uitgevoerd. Het eindrapport is opgenomen in de bijlage van deze Stand van de uitvoering. De centrale onderzoeksvraag van de evaluatie luidde "In hoeverre is de huidige invulling van aansturing van en toezicht op de SVB en UWV werkbaar en effectief (c.q. dienend aan een zo optimale taakuitvoering door UWV en de SVB)?". Hierbij is gekeken naar 11 deelvragen die betrekking hebben op de interne beheersing en het toezicht binnen UWV en de SVB, de aansturing en het toezicht door SZW alsmede thema's als risico management, informatie-uitwisseling en samenwerking. Een specifiek aandachtspunt dat is meegegeven aan de onderzoekers betrof het onderzoeken van de aanwezigheid van de voorwaarden voor 'sturing, toezicht en voortgangsbewaking door SZW' enerzijds en 'rust en ruimte voor de uitvoering' anderzijds.

Kort samengevat concluderen de onderzoekers dat sinds de vorige SUWI-evaluatie de werkbaarheid en effectiviteit van de sturing sterk vergroot zijn en een steeds beter niveau hebben, maar dat deze tegelijkertijd ook nog verder kunnen en moeten doorontwikkelen. De uitkomsten van het onderzoek bevestigen het eerder met uw Kamer gedeelde gemeenschappelijke beeld dat de versterking van het risicomanagement en de daaruit volgende informatie-uitwisseling, met name rond het beter in beeld krijgen en bespreken van de dilemma's van de uitvoering, verder aandacht behoeft. Ook wordt, in lijn met de analyse voor Werk aan uitvoering, aangegeven dat het van groot belang is dat de uitvoering meer ruimte krijgt en gaat voelen om aan te geven dat bepaald beleid en/of wetgeving niet uitvoerbaar is en dat zij deze ruimte ook nemen. De uitwisseling van verantwoordingsinformatie verloopt over het algemeen goed. De P&C-cyclus met daarin de verantwoordingsmomenten, zoals vastgelegd in de Kaderwet zbo's en vertaald in het draaiboek planning- en controlcyclus SUWI-organisaties van SZW, is adequaat en wordt wederzijds gewaardeerd.

Wat betreft het toezicht concludeert Berenschot dat de interne beheersing bij de zbo's over het algemeen goed op orde is. Het onderzoek maakt duidelijk dat beide zbo's een aanzienlijke toezichtlast ervaren. De specifieke meerwaarde van het vanuit SZW uitgevoerde toezicht, naast dat van andere interne en externe toezichthouders als de ARK en de ADR, wordt op dit moment nog als beperkt ervaren. Over de resultaten van doorontwikkeling van dit toezicht konden onderzoekers nog geen uitspraak doen.

³⁴ Zie bijvoorbeeld het rapport 'Werk aan uitvoering – fase 1 – probleemanalyse' dat 14 februari 2020 naar de Kamer verstuurd is.

³⁵ Kamerstukken II 2018/2019, 26 448, nr. 610

De analyse van Berenschot wordt herkend en breed gedeeld door SZW en de zbo's. Voor de waardering van de specifieke aanbevelingen en het bepalen van eventuele aanvullende acties is meer tijd nodig. Hier zal de komende maanden verder overleg en discussie over plaats vinden. In de Stand van de uitvoering in december zullen we u nader informeren.

Onderzoek balans opdracht en middelen SVB

In de Stand van de uitvoering van december³⁶ hebben wij uw Kamer geïnformeerd over het feit dat bij de SVB knelpunten ervaren worden om te zorgen voor een structureel sluitende begroting. Daarbij hebben wij aangegeven dat wij met de SVB in gesprek zijn om gezamenlijk inzicht te krijgen in deze knelpunten. Wij hebben vervolgens Ernst & Young (EY) onderzoek laten doen naar de balans tussen de opdracht en middelen van de SVB en de huidige kostentoerekeningssystematiek. De onderzoekers concluderen in het eindrapport, dat als bijlage is meegezonden, dat bij de SVB in de afgelopen jaren een verschuiving heeft plaatsgevonden van de productiefactor arbeid naar de productiefactor ICT. Deze verschuiving en de taakstellingen van drie kabinetten blijken echter onvoldoende doorvertaald te zijn in de verschillende kostenmodellen. Belangrijke aanbevelingen zijn onder andere het uitvoeren van groot onderhoud aan de kostenmodellen en het opstellen van bekostigingsafspraken. Daarnaast wordt onderzocht of het opstellen van een Dienstencatalogus wenselijk is. Samen met de SVB onderschrijven wij het belang van deze aanbevelingen. De SVB zal een plan van aanpak met een roadmap opstellen waarin wordt uitgewerkt hoe en in welk tempo deze aanbevelingen zullen worden opgepakt. We hebben de SVB verzocht deze roadmap als bijlage van het definitieve SVB jaarplan 2021 aan ons aan te bieden. Dit jaarplan ontvangt u met de Stand van de uitvoering in december.

Herijking KPI trajecten

Met UWV is in 2019 besloten om middels een gefaseerde aanpak de gehele set van kernprestatie-indicatoren (KPI's) te herijken die gebruikt worden voor de externe verantwoording van de prestaties van UWV. Door meer gebruik te maken van effectindicatoren willen we beter kunnen sturen en verantwoorden op het behaalde maatschappelijk effect. Er is gekozen voor een gefaseerde aanpak omdat een grondige herijking van KPI's veel capaciteit en tijd vraagt. Daarom zullen we steeds jaarlijks enkele domeinen tegen het licht houden. In 2020 is gestart met de herijking van de KPI's op de domeinen Activering in de WW, ZW-arbo en Rechtmatigheid.

Vorig jaar spraken we met de SVB over een herijking van de KPI's om ook hierin meer balans aan te brengen tussen dienstverlening, handhaving en efficiency. Dit leidde tot de wederzijdse conclusie om eerst de resultaten van een aantal onderzoeken, strategische trajecten (zoals Werk aan Uitvoering) en de beleidsdoorlichting SUWI af te wachten. We hervatten het gesprek over de herijking in 2021. Ook hebben we het voornemen samen met de SVB te verkennen hoe maatschappelijk effect een (meer prominente) plek kan krijgen binnen de sturing. Tot dat moment blijft de huidige set KPI's gehandhaafd.

5.3 ICT ontwikkelingen

UWV

In de vorige Stand van de uitvoering³⁷ hebben wij u geïnformeerd over de toepassing en invulling van het meerjarig UWV Informatieplan (UIP). In dit jaarlijks geactualiseerde plan beschrijft UWV zijn informatievoorziening-strategie en

³⁶ Kamerstukken II 2019/2020, 26 448, nr. 630

³⁷ Kamerstukken II 2019/2020, 26 448, nr. 630

doelstellingen voor de komende jaren. Dit resulteert jaarlijks in een doelgericht portfolio met ICT-projecten van in totaal circa €100 miljoen.

Noodzakelijke vernieuwing van het ICT-landschap

De afgelopen jaren heeft UWV met het UIP al goede stappen gezet in de ontwikkeling van zijn ICT-organisatie en de stabiliteit en wendbaarheid van het ICT-landschap. De basis is op orde gebracht en dit heeft geresulteerd in toegenomen betrouwbaarheid van de systemen. Zo is het gehele landschap met behulp van ketenmonitoring minder storingsgevoelig gemaakt. Met de transitie van de website Werk.nl heeft UWV een belangrijk fundament gelegd voor een meer wendbare en klantgerichte vorm van digitale dienstverlening. Ook zijn er lessen getrokken uit de onterecht verstrekte uitkeringen aan gedetineerden: de infrastructuur voor de verwerking van data wordt opgeschoond en werkprocessen zijn herijkt.

De komende jaren is hierdoor relatief minder inspanning nodig voor trajecten gericht op stabiliteit en continuïteit. UWV kan zich nu meer gaan richten op de volgende stap in zijn meerjarenplanning, namelijk de noodzakelijke trajecten die het ICT-landschap fundamenteel vernieuwen. UWV heeft meerjarige trajecten gestart voor de vernieuwing van zijn belangrijkste uitkeringssystemen, voor de vervanging van zijn datawarehouses en voor de transitie naar een nieuwe datacenterleverancier. Ook is een start gemaakt met de vernieuwing van de applicaties die gebruikt worden bij het begeleiden naar werk en bij het uitvoeren van een sociaal medisch beoordeling.

Druk op verandervermogen: een blijvend punt van aandacht

Met voornoemde verandertrajecten en de benodigde aanpassingen in wet- en regelgeving is de jaarlijkse UWV projectportfolio al voor een belangrijk deel gevuld. De ruimte om aanvullende keuzes te maken kent momenteel dan ook beperkingen. UWV ervaart hierbij spanning tussen noodzakelijke vernieuwing van het ICT-landschap, de ruimte die nodig is voor het implementeren van nieuwe wet- en regelgeving, en de ICT-projecten gericht op verbetering van de dienstverlening en ondersteuning van medewerkers. In dit licht zijn wij richting het definitieve UIP 2021-2025 met UWV in gesprek over aanvullende middelen. Ook hebben wij met UWV structurele procesafspraken gemaakt om eventuele samenloop van veranderingen en capaciteitsbeslag vroegtijdig in beeld te krijgen. Zo blijven wij met UWV werken aan mogelijkheden om zowel vernieuwing van het ICT-landschap als gerichte verbeteringen in dienstverlening te realiseren. Dit ook in het licht van toekomstige veranderdoelstellingen die voortvloeien uit onder meer de trajecten WAU en Maatwerk in dienstverlening.

Implementatie noodmaatregelen coronacrisis

Als gevolg van de coronacrisis is UWV de afgelopen maanden geconfronteerd met de implementatie van grootschalige nieuwe regelingen, in het bijzonder de NOW. De ICT-ondersteuning van deze regelingen is in zeer korte tijd gerealiseerd. Om de benodigde snelheid te realiseren zijn deze applicaties buiten het ICT-landschap van UWV gebouwd. Opvolgende en aanvullende noodregelingen vormen momenteel nieuwe uitdagingen voor UWV. De capaciteit om aan deze nieuwe uitdagingen te werken wordt vrijgemaakt van bestaande projecten, zoals het toekomstvast maken van het inputmanagement en de UWV Persoonsadministratie. Dit leidt tot vertragingen bij deze projecten. Wij hebben bijzonder veel waardering voor de voortvarendheid waarmee UWV dit onder moeilijke omstandigheden realiseert. Snelheid brengt echter ook risico's met zich mee en naarmate de noodmaatregelen langduriger worden, neemt de noodzaak toe om ze op enig moment te vervangen

voor robuuste oplossingen binnen het ICT-landschap van UWV. Dit legt dan weer een extra beslag op de ICT-veranderingscapaciteit.

SVB

Zoals gemeld in de vorige Stand van de uitvoering³⁸, is de SVB inmiddels voortvarend aan de slag met de aanbevelingen van het onafhankelijk onderzoek 'Samenhang verbeteren presterend vermogen IT en dienstverlening DSV'. Zo wordt er bijvoorbeeld gewerkt aan: het verbeteren van de samenwerking tussen de directies dienstverlening en ICT binnen de SVB, het op orde brengen van de ICT-beheerprocessen en het opstellen en onderhouden van een integraal change-portfolio.

Investeren in de informatievoorziening

De context waarbinnen de SVB haar ambities waar dient te maken wordt steeds complexer. Burgers, opdrachtgevers en werknemers hebben toenemende verwachtingen op het gebied van digitalisering en stellen steeds hogere eisen aan kwaliteit en beschikbaarheid van de informatievoorziening (IV). Ook is er meer behoefte aan maatwerk in de dienstverlening en dat stelt weer andere eisen aan de IV op het gebied van wendbaarheid en functionaliteit, zeker voor de internationale dienstverlening. Daarnaast is er de structureel oplopende dreiging van cybercriminaliteit waartegen de SVB bestand dient te zijn, om de integriteit van de SVB data en de privacy van uitkeringsgerechtigden te beschermen.

De SVB heeft in het IV-landschap te maken met 'legacy', die weliswaar presteert conform het ontwerp, maar op onderdelen achterstallig onderhoud nodig heeft. De bestaande systemen behoeven zowel meerjarige doorontwikkeling (kernapplicaties) als uitbesteding (infrastructuur, werkplekomgevingen, ondersteunende applicaties). Om het vereiste niveau van dienstverlening te kunnen voortzetten en door te ontwikkelen dient de SVB de komende jaren te investeren in haar IV. Het gaat hierbij zowel om beheer en exploitatie van de huidige IV als om het (door)ontwikkelen van IV.

Vanaf 2017 werkt de SVB aan een meerjarig projectportfolio. Om de stabiliteit en wendbaarheid te vergroten, wordt ingezet op verdere technische vernieuwing, vermindering van de complexiteit en op de inzet van moderne techniek. Hierdoor wordt worden applicatieontwikkeling en beheer autonomer, wendbaarder en daarmee effectiever. De SVB werkt ook aan een sourcingsstrategie en bijbehorend invoeringsplan.

IV-strategie 2021-2025

Bovenstaande trajecten worden onderdeel van de nieuwe IV-strategie 2021-2025 die aan het eind van het jaar naar verwachting gereed is. Met voornoemde verandertrajecten en de benodigde aanpassingen in wet- en regelgeving is het jaarlijkse SVB projectportfolio al voor een belangrijk deel gevuld en gericht op de doelstellingen stabiliteit en continuïteit. Deze trajecten maken dat zowel de IV-strategie als ook aanvullende middelen op het gebied van ICT de komende jaren onderwerp van gesprek met de SVB zijn.

Implementatie noodmaatregelen

Aan het ICT portfolio is de uitvoering van de regeling compensatie Kinderopvangtoeslag toegevoegd. Tevens is versneld thuis werken van alle medewerkers van de SVB gefaciliteerd. Dit is succesvol verlopen. Wel heeft de

³⁸ Kamerstukken II 2019/2020, 26 448, nr. 630

coronacrisis effect op de voortgang van het ICT-portfolio, dit geldt onder andere voor het project AVG en EESSI.

5.4 Risicomanagement

In de vorige editie van de Stand van de Uitvoering³⁹ gaven we aan dat we samen met UWV en SVB veel aandacht besteden aan risicomanagement en explicitering van uitvoeringsrisico's. Gezamenlijk optimaliseren wij de verantwoording hierover. Hierin zijn door UWV en SVB het afgelopen half jaar een aantal stappen gezet. Allereerst hebben zij de eigen organisatie vanuit het perspectief van risicomanagement en -inventarisatie grondig geanalyseerd. Voor beide zbo's geldt dat zij het vergroten van het risicobewustzijn van alle medewerkers en het creëren van een omgeving waarin risico's actief gesignaleerd, besproken en opgevolgd worden als een belangrijk actiepunt beschouwen. Groepsbijeenkomsten met medewerkers maken hier een belangrijk deel van uit. De coronacrisis heeft dit de afgelopen periode belemmerd. De zbo's bezien nu in welke aangepaste vorm deze activiteiten de komende periode doorgang kunnen vinden. Tegelijk hebben zij stappen gezet die minder afhankelijk waren van crisis gerelateerde beperkingen en stappen die juist gezet zijn als gevolg van de crisis. Deze stappen beschrijven wij hieronder.

UWV

- UWV werkt aan het vergroten van de aandacht voor divisie-overstijgende risico's door de verbindingen tussen de divisies hierop te versterken. Daarnaast werken ze aan het verder versterken van het bewustzijn voor politiek-bestuurlijke aspecten van risico's en de monitoring van opvolging van risicobeperkende maatregelen. Deze aandachtspunten zijn gevalideerd in een nulmeting risicomanagement verricht door de accountantsdienst van UWV. De meting is gepubliceerd op de website van UWV. Met het oppakken van de aandachtspunten is reeds een start gemaakt. In de jaarcyclus van de divisies is de aandacht voor en inzet op risicomanagement structureel toegenomen.
- De verzwaarde Audit Advies Commissie is met drie nieuwe externe leden (naast twee zittende) en onder leiding de medio 2019 benoemde onafhankelijke voorzitter van start gegaan. Deze commissie adviseert de Raad van Bestuur van UWV over onder meer het risicomanagement en de wijze van samenwerking met het departement.
- Onderdeel van het versterken van de eerste lijn is ook het verschaffen van inzicht over de doelen van de organisatie en de verdeling van verantwoordelijkheden. Voor de medewerkers worden alle uitvoeringsprocessen inzichtelijk gemaakt en de verdeling van de verantwoordelijkheden tussen de eerste en tweede lijn (uitvoering respectievelijk risicomanagement) verder aangescherpt.
- Aan de uitvoering van de socialezekerheidsregelingen zijn inherent frauderisico's verbonden. Dit jaar verbreedt UWV de fraude-analyses van de WW naar de ZW en de WIA.
- Als gevolg van de maatregelen rond de coronacrisis is onder hoge tijdsdruk onder andere de NOW-regeling tot stand gekomen. Onderdeel van de voorbereiding was een uitgebreide risicoanalyse, tot stand gekomen in een nieuwe, brede setting. Deze werkwijze blijven we hanteren bij toekomstige grote wetswijzigingen en nieuwe regelingen.

SVB

- In het 1e tertaal van 2019 zijn door SZW en de SVB de top-ketenrisico's geïdentificeerd die het bereiken van de doelstellingen van de SVB bedreigen.

³⁹ Kamerstukken II 2019/2020, 26 448, nr. 630

Om vast te stellen in hoeverre deze risico's adequaat worden beheerst, is de volledige Plan-Do-Check-Act cyclus doorlopen: risico-eigenaren zijn vastgesteld, de risk appetite is bepaald – de hoeveelheid risico die de SVB bereid is te lopen bij het bereiken van haar doelstellingen en daarmee richtinggevend voor de allocatie van de (beperkte) middelen – en key controls zijn geïdentificeerd en beoordeeld op opzet, bestaan en effectieve werking.

- In het 1e tertaal van 2020 zijn de resultaten besproken met de diverse stakeholders. De risk appetite is over het algemeen beperkt en bij veel risico's is er balans tussen het feitelijke risicoprofiel en de risk appetite. Voor de risico's waar dit nog niet het geval is ligt de focus de komende periode op het aanscherpen van de beheersing. Verdere professionalisering van het risicomanagement zal o.a. geschieden door het ontwikkelen van het risicoleiderschap bij medewerkers, het volwaardig invullen van de functie van integraal risicomanager binnen iedere directie (t.b.v. ondersteuning en reflectie) en het nader afstemmen van taken en verantwoordelijkheden tussen eerste en tweede lijn. Aan het einde van het jaar maakt de SVB de balans op.
- Bij het herijken van de strategische risico's (naar verwachting in het 2e tertaal van 2020) zullen de gevolgen van de coronacrisis worden meegenomen. Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan de handhavingsbeperkingen met als mogelijk effect misbruik of oneigenlijk gebruik (M&O) van overheidsmiddelen door het o.a. niet kunnen afleggen van huisbezoeken, het niet kunnen uitvoeren van medische beoordelingen en het niet kunnen uitvoeren van vermogensonderzoeken in het buitenland. De SVB zal zich over de uitkomsten van deze risicoanalyse ook verantwoorden aan SZW.
- Als gevolg van de maatregelen rond de coronacrisis zal de SVB de compensatieregeling voor de eigen bijdrage kinderopvang uitvoeren. Hierop vindt een uitgebreide risicoanalyse plaats, met name op M&O-, informatiebeveiliging- en privacy risico's.

Hoewel de aanpak van UWV en de SVB verschilt, begint iedere vorm van risicomanagement met een duidelijk commitment aan de top. Het vergroten van de managementaandacht voor risicomanagement krijgt bij beide zbo's hoge prioriteit. Bij het inhoud geven aan risicomanagement zoeken de zbo's elkaar steeds meer op. Zbo's en SZW zoeken actief naar de optimale vorm voor delen van informatie en geleerde lessen.

5.5 Opgvolging maatregelen cultuuronderzoek UWV

In de Stand van de uitvoering van juni 2019⁴⁰ bent u geïnformeerd over de uitkomsten van het onderzoek naar de cultuur binnen UWV. De specifieke onderzoekopdracht luidde: maak inzichtelijk welke mogelijkheden (lijn/vangnet) UWV zijn medewerkers biedt om signalen (van ongenoegen) en zorgen die ze in de uitvoering van de publieke taak tegenkomen (specifiek in relatie tot uitkeringsfraude) te melden en/of bespreekbaar te maken, of gebruik ervan door UWV gestimuleerd wordt en geef aanbevelingen voor mogelijke verbetering. Samengevat stellen de onderzoekers dat sprake is van een sterk gedeelde positieve en open organisatiecultuur waarin veel bespreekbaar is. Wel is het nodig om de aandacht voor controle en handhaving in de primaire processen van UWV te verbeteren. UWV is met de aanbevelingen aan de slag gegaan.

⁴⁰ Kamerstukken II 2018/2019, 26 448, nr. 625

Bekendheid met loketten

Om de bekendheid met loketten waar signalen gemeld kunnen worden, te vergroten, heeft UWV drie maatregelen in gang gezet:

- Inrichting van het instituut Vertrouwenspersoon.
Het voorstel hiervoor is gereed, UWV neemt hier komende maand een beslissing over.
- Aanpassen van de communicatie (duidelijker en frequenter) over waar medewerkers terecht kunnen met meldingen en wat er met gedane meldingen precies is gebeurd.
In het vierde kwartaal van 2019 is binnen UWV een landelijke campagne gevoerd rondom de bekendheid van de verschillende meldpunten waar en hoe medewerkers terecht kunnen met hun zorgen en signalen van diverse aard. UWV ontwikkelt een werkvorm waarin casuïstiek gedeeld wordt, met in achtname van vertrouwelijkheid voor alle betrokkenen.
- Meer aandacht voor de bestaande klokkenluidersregeling en het gesprek met medewerkers over de daarin geboden mogelijkheden.
De huidige meldregeling (zoals de klokkenluidersregeling van UWV genoemd wordt) en gedragscode zijn geactualiseerd. Concepten liggen intern ter toetsing voor en worden daarna ingebracht ter besluitvorming. Naar verwachting wordt hier in juli door UWV definitief over besloten.

5.6 Voortgang maatregelen Loonaangifteketen

In de Stand van de uitvoering van december 2019⁴¹ bent u geïnformeerd over de uitkomsten van het eindrapport van de commissie Loonaangifteketen. In het rapport is de werking onderzocht van de Loonaangifteketen (LAK) en het gebruik van de polisadministratie voor fraudebestrijding en –preventie. In reactie is aangegeven dat vanuit het perspectief van de verschillende doelstellingen en belangen van de verschillende partijen in de Loonaangifteketen de kernvraag is wat de gewenste kwaliteit van de gegevens in de polisadministratie is en op welke wijze en onder welke voorwaarden dit ambitieniveau valt te bereiken. Binnen de Loonaangifteketen kijken UWV en de Belastingdienst vanuit verschillende perspectieven en belangen naar handhaving. Het onderscheid in deze posities is ook van belang bij het beantwoorden van de kernvraag. Voor LAK in enge zin (procesverantwoordelijke) is de gegevenskwaliteit van belang. Voor LAK in brede zin (afnemer) zijn handhaving en toezicht eigenstandige verantwoordelijkheden van de Belastingdienst, UWV en andere afnemende partijen zelf belangrijk. De Belastingdienst legt als werkgeversloket daarbij de nadruk op het tijdig, volledig en conform de specificaties binnenhalen van de loonaangiften en op het tijdig en efficiënt innen van de loonheffingen. UWV is beheerder van de werknemersgegevens die zij van de Belastingdienst ontvangt en zet deze in de polisadministratie. De gegevens in de polisadministratie worden gedeeld met vele afnemers, waaronder de Belastingdienst en UWV zelf.

Naar aanleiding van de rapportage van de commissie Loonaangifteketen hebben UWV en de Belastingdienst mogelijke maatregelen geïnventariseerd om misbruikrisico's te onderkennen en te beperken. Met beide organisaties en samen met de Staatssecretaris van Financiën – Fiscaliteit en Belastingdienst wordt bezien welke opties daarbij kansrijk zijn. Na de nadere uitwerking van de mogelijke maatregelen is een toets op maakbaarheid, haalbaarheid en mogelijk inpassing in plannings- en portfolio, mede in het licht van de coronacrisis, noodzakelijk voor definitieve politiek-bestuurlijke besluitvorming. Hierna gaan we in op de resultaten van deze inventarisatie. Met deze maatregelen worden de benodigde stappen gezet

⁴¹ Kamerstukken II 2019/2020, 26 448, nr. 630

om meer evenwicht te brengen in de balans tussen dienstverlening, handhaving en efficiëntie in de Loonaangifteketen.

Maatregelen ter bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik

Het Analyseteam Gegevenskwaliteit LAK gaat onder verantwoordelijkheid van de keteneigenaren UWV en de Belastingdienst de volgende mogelijkheden verkennen om misbruikrisico's te detecteren die gerelateerd zijn aan de gegevens in de loonaangifte.

- Het kwantificeren en onderzoeken van signalen van correctieberichten met terugwerkende kracht, met het kennelijke oogmerk om hier financieel voordeel mee te behalen via de afnemende processen (tegemoetkomingen, uitkeringen).
- Het mogelijk beperken van de terugwerkende kracht van correctieberichten;
- Het signaleren van gefingeerde dienstverbanden;
- Het monitoren van de zogenaamde nul-aangiften, die ingediend worden om geen loonheffingen te hoeven afdragen terwijl mogelijk nog wel werkzame werknemers in dienst zijn.

Uit deze verkenningen kunnen andere risico's en (misbruik)patronen naar voren komen. Ook deze zullen nader worden verkend, met inbegrip van mogelijkheden om deze te bestrijden en de capaciteit die hiervoor nodig is.

Gegevenskwaliteit en misbruikrisico's

De Loonaangifteketen is zowel de financiële als de gegevensaorta van Nederland. Met ruim 30 miljard gegevens op jaarbasis worden ruim 1.000 afnemers van de noodzakelijke informatie voorzien. In de rapportage van de Commissie Loonaangifteketen is geconstateerd dat de Loonaangifteketen daarbij de balans moet zoeken tussen enerzijds dienstverlening aan burgers en bedrijven en anderzijds de focus op de kwaliteit van gegevens. Verdere doorontwikkeling van de Loonaangifteketen is van groot belang. Dat betekent het versterken van de kwaliteit van de gegevens en het onderkennen van en vervolgens aanpakken van geconstateerde misbruikrisico's in de volle breedte van de Loonaangifteketen. Daartoe zijn verschillende initiatieven in voorbereiding.

Onderkennen en delen van misbruikrisico's

Allereerst zal er een werkgroep onder regie van het Afnemersoverleg van de Loonaangifteketen worden ingesteld die zich in eerste instantie zal richten op het in beeld brengen van de aard van fraude- en misbruikrisico's. Het Afnemersoverleg bestaat onder meer uit UWV, de Belastingdienst, de SVB en de Pensioenfederatie. De verantwoordelijkheid voor controle op misbruik en fraude en het oppakken van nieuwe initiatieven op dit vlak ligt bij de afnemers, omdat zij verantwoordelijk zijn voor de rechtmatigheid van de eigen uitvoering. Tegelijk zijn zij ook de instanties die hun misbruikrisico's het beste in beeld hebben en deze ervaringen kunnen inbrengen in de overleggen om in gezamenlijkheid te kijken welke maatregelen mogelijk zijn in de bestrijding daarvan. Voorts worden de mogelijkheden gezien om in bestaande samenwerkingsverbanden zoals de Landelijke Stuurgroep Interventieteams (LSI) meer aandacht te vragen voor de misbruikrisico's in de (omgeving van de) Loonaangifteketen.

Verbetering gegevenskwaliteit

In het kader van de focus op de kwaliteit van gegevens wordt bekeken welke verdere verbeteringen mogelijk zijn om de gegevenskwaliteit te vergroten en fouten in de aanlevering te verminderen. Het betreft hier het verkennen van de mogelijkheden om inhoudingsplichtigen te laten controleren of het opgegeven BSN-nummer klopt (BSN-verificatiepunt) en het digitaliseren van het bestaande

(schriftelijke) terugkoppelproces m.b.t. fouten, waarmee een aanzienlijke versnelling van fouterstel kan plaatsvinden (versneld digitaal terugkoppelen).

Specifieke actielijnen UWV

De commissie Loonaangifteketen heeft in een gesprek met UWV een aantal suggesties gedaan die in lijn liggen met het bredere advies van de commissie. Naast het eerder genoemde risico-assessment en het vraagstuk van correcties met terugwerkende kracht, gaat het daarbij om het nadrukkelijk duiden van strategisch frauderisicomanagement in het UWV Informatieplan, terugmelden op de Basisregistratie Personen, borgen dat werkgevers opgeven wat de reden is van beëindigen van een dienstverband en het doorlichten van het herstelproces bij aanlevering van foutieve gegevens door inhoudingsplichtigen. UWV is bezig met het omzetten van de gedane suggesties naar actielijnen. Waar het gaat om het terugmelden op de Basisregistratiepersonen, geldt dat UWV daartoe eerder al de samenwerking met het project Landelijke Aanpak Adreskwaliteit is aangegaan en intern het zogenaamde verwonderloket heeft opengesteld waar medewerkers hun vermoedens van (bewust) onjuiste BRP-registratie kunnen melden.

5.7 Ontwikkelingen uit Europa

EESSI

Sinds de oorspronkelijke deadline voor live gang (3 juli 2019) zijn 31 van de 32 deelnemende landen live met gemiddeld ongeveer 60% van de EESSI-processen, al worden die niet allemaal even intensief gebruikt. Slechts twee landen zijn volledig live. In Nederland is het beeld gemengd. Nederland is betrokken bij ongeveer een derde van alle berichten die worden uitgewisseld (in- en uitgaand). Enerzijds worden er binnen het zorg -en sociale zekerheidsdomein (kinderbijslag, toepasselijke wetgeving) op grote schaal berichten uitgewisseld via EESSI. Anderzijds zullen de uitwisselingen op het gebied van werkloosheid en terugvordering naar verwachting dit najaar live gaan. SZW kijkt met de betrokken instituten hoe risico's op bijvoorbeeld een datalek gemitigeerd kunnen worden, uitgaande van door de Europese Commissie toegezegde verbeteringen in de EESSI-software.

Daarnaast wil de Europese Commissie voornamelijk wegens een kostenbesparing aan haar kant, in een tijdsframe wat door de lidstaten als zeer krap is omschreven, een deel van de EESSI-verantwoordelijkheden overdragen aan de landen. Dit vraagt van SZW, in samenwerking met VWS en de betrokken organisaties een andersoortige inspanning dan tot nu is geleverd. Deze ontwikkeling is als een kans op verbetering van de software te zien doordat organisaties beter betrokken zijn en de belemmerende afhankelijkheden afnemen. Er zal wel duidelijk en in gezamenlijkheid met de lidstaten over minimale vereisten en voorwaarden voor deze overdracht moeten worden besloten. Bovendien is wel de verwachting dat er efficiëntieverliezen op gaan treden nu de centrale financiering op Europees niveau bij de lidstaten decentraal zal neerdalen.

EURES

In het tweede kwartaal van 2020 dient UWV de implementatie van de EURES-verordening voor het onderdeel vacatures en CV's afgerond te hebben. De implementatie van de EURES-verordening omvat ook de implementatie van de ESCO-uitvoeringsbesluiten in EURES; ESCO is een database waarin gedetailleerde meertalige terminologie wordt gebruikt om beroepen, vaardigheden en competenties te beschrijven. UWV dient de ESCO-uitvoeringsbesluiten per 7

augustus 2021 geïmplementeerd te hebben. De implementatie van de EURES-verordening inclusief bijbehorende uitvoeringsbesluiten is daarmee gerealiseerd.