

Vergaderjaar 2017–2018

**26 448**

## **Structuur van de uitvoering werk en inkomen (SUWI)**

**Nr. 600**

### **BRIEF VAN DE MINISTER EN STAATSSECRETARIS VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 14 december 2017

Hierbij doen wij u de jaarplannen 2018 van UWV en de SVB toekomen<sup>1</sup>. Wij hebben deze plannen goedgekeurd en de budgetten voor 2018 vastgesteld. Tevens informeren wij u over het UWV Informatieplan 2018–2022<sup>2</sup> en de belangrijkste bevindingen in het toezicht op UWV en de SVB.

Ten tijde van het opstellen van de jaarplannen 2018 was de formatie van het kabinet nog niet afgerond. UWV en de SVB hebben in de plannen dan ook geen rekening kunnen houden met het Regeerakkoord «Vertrouwen in de toekomst» (bijlage bij Kamerstuk 34 700, nr. 34). Over de uitwerking van de maatregelen die gevolgen hebben voor UWV en de SVB zijn wij op dit moment met beide organisaties in gesprek.

#### **Jaarplan UWV 2018**

Ook het komende jaar blijft UWV werken aan het verbeteren van de dienstverlening. In het najaar van 2016 is UWV gestart met een nieuw WW-dienstverleningsmodel, waarin de algemene online dienstverlening gecombineerd wordt met een meer persoonlijke benadering. Ook in 2018 zet UWV dit model voort. Inmiddels is UWV gestart met een meting naar de effectiviteit van de nieuwe dienstverlening, we kijken uit naar de uitkomsten.

Voor 2018 hebben wij nadere afspraken gemaakt met UWV over de dienstverlening aan mensen met een arbeidsbeperking. UWV richt zich op het in beeld hebben en houden van klanten met een WIA- of een Wajong-uitkering. Daar waar dat mogelijk is, biedt UWV intensieve en persoonlijke dienstverlening. Onderdelen hiervan zijn de inkoop van

<sup>1</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl).

<sup>2</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl).

re-integratiedienstverlening en het verstrekken van voorzieningen aan klanten die het werk hervatten.

Om aan de vraag naar sociaal medische dienstverlening te kunnen voldoen, blijft UWV in 2018 inzetten op de werving van verzekeringsartsen en het uitbreiden van taakdelegatie. U bent separaat geïnformeerd over de voortgang en maatregelen met de vierde monitor artsencapaciteit (Kamerstuk 26 448, nr. 599).

Ook de werkgeversdienstverlening wil UWV naar een hoger niveau tillen. Samen met het Ministerie van SZW, de Programmaraad en de partijen uit de Werkkamer werkt UWV aan een verdere versterking van de regio en de regionale samenwerking. UWV zet zich daarbij constructief in om een optimale match tussen vraag en aanbod op de arbeidsmarkt te bewerkstelligen.

In 2016 zijn afspraken met UWV gemaakt over het op orde brengen en moderniseren van de interne processen en ICT-systemen. De trajecten die het UWV daartoe in gang heeft gezet blijven de komende jaren tijd en aandacht vragen. In het UWV Informatieplan heeft UWV de plannen verder uitgewerkt.

Zoals u weet hanteren we vanaf 2018 een nieuwe set prestatie-indicatoren. Inmiddels is voor alle indicatoren de normering voor 2018 vastgesteld. In de bijlage treft u deze in de tabel aan. Aan de hand van de reguliere verantwoordingsrapportages blijf ik met UWV in gesprek over de strategische doelen, beoogde resultaten en prestaties.

### **UWV Informatieplan 2018–2022**

In 2016 is dit integraal meerjarig ICT-plan voor het eerst opgesteld (bijlage bij Kamerstuk 26 448, nr. 575). Het UWV Informatieplan (UIP) is inmiddels toe aan zijn tweede herijking, die jaarlijks wordt uitgevoerd. Doel van het UIP is om de ICT en daarmee de dienstverlening van UWV toekomstbestendig en wendbaar te maken. Er zijn door UWV een aantal stappen gezet met betrekking tot het bereiken van stabiliteit en continuïteit van de ICT, desondanks blijft UWV voor een grote opgave staan bij het realiseren van de noodzakelijke modernisering en vernieuwing. Dit stelt de komende jaren hoge eisen aan mensen, systemen en besturing.

Naast de interne doelstellingen van UWV die worden beschreven in het UIP, wordt ook verder gewerkt aan de implementatie van (nieuwe) wet- en regelgeving. Een nieuw element dit jaar is de roadmap wet- en regelgeving, die inzichtelijk maakt welke grote trajecten er op UWV af komen. De verandercapaciteit bij UWV is echter eindig. Het is daarom belangrijk dat alle stakeholders goed met elkaar in gesprek blijven over de verhouding tussen de veranderportfolio en de prioriteiten in het UIP enerzijds en de beschikbare ruimte voor wet- en regelgeving anderzijds. Voor 2018 is dit redelijk inzichtelijk gemaakt; voor de jaren daarna blijf ik, mede met het oog op uitvoering van de maatregelen uit het Regeerakkoord die nog niet volledig inzichtelijk gemaakt zijn, continu met UWV in gesprek over de invulling hiervan. In de volgende actualisatie van dit plan zal UWV laten zien hoe de verhouding tussen de verschillende prioriteiten zich over de jaren ontwikkelt.

### **Jaarplan SVB 2018**

De strategische pijlers waar de SVB aan werkt zijn goede dienstverlening, waarborgen continuïteit, vergroten wendbaarheid en verbeteren ketensamenwerking. Deze doelen worden komende jaren verder

geconcretiseerd. Zo schenkt de SVB de komende jaren veel aandacht aan de verbetering van de persoonlijke digitale en niet-digitale dienstverlening voor de klant: digitaliseren waar het kan en dienstverlening op maat waar het nodig is, in nauwe samenwerking met ketenpartners. Door digitalisering zal de SVB kleiner worden en de SVB wil dit opvangen met mobiliteit.

Vanwege het toenemende risico op hacks en/of cyberaanvallen en met het oog op de continuïteit en wendbaarheid van de dienstverlening, wordt in 2018 extra geïnvesteerd in de IT zodat de veiligheid en integriteit van de gegevens van burgers en de ongehinderde betaling van uitkeringen gewaarborgd blijven.

In het kader van doorontwikkeling van systemen vernieuwt de SVB het kinderbijslagsysteem (vAKWerk). Dit wordt ingebouwd in het AOW-systeem.

De SVB schenkt veel aandacht aan de bedoeling van de wetten die zij uitvoert. De SVB richt zich daarbij op het bereiken van maatschappelijk effect, vanuit het doel om bestaanszekerheid te bieden voor groepen burgers. Middels de «Garage de Bedoeling» gaat de SVB proactief na wat het effect is van de uitvoering en zoekt daarmee tevens naar oplossingen voor eventuele dilemma's binnen de wet- en regelgeving. Voor deze innovatieve werkwijze heeft de SVB in 2017 de RBB-award<sup>3</sup> gewonnen.

De SVB schenkt in 2018 tevens veel aandacht aan het oplossen en voorkomen van de schuldenproblematiek bij haar klanten. Dit doet de SVB in samenwerking met ketenpartners, gemeenten en andere samenwerkende partijen binnen de Manifestgroep, en met SZW in het kader van de brede schuldenaanpak van het kabinet.

De SVB herijkt in 2018 de huisvestingstrategie. Om beter in te spelen op de ontwikkeling in dienstverlening en op de krimpende organisatie gaat de SVB na of het eigendom van panden noodzakelijk is en welke alternatieve mogelijkheden er zijn. Het doel is om overmaat aan kantoorruimte te mitigeren en tevens de dienstverlening aan de klanten te optimaliseren. Het komende jaar zal de SVB met het Ministerie van SZW afspraken maken over de huisvesting en andere samenhangende aspecten.

### **Toezicht bevindingen UWV en SVB**

Op 28 juli jl. is het toezichtbeleid van SZW op UWV en de SVB gepubliceerd op de website van SZW. In het toezichtbeleid wordt beschreven hoe SZW vanaf 2017 vorm geeft aan de rol van toezichthouder op het functioneren van de onder SZW ressorterende zelfstandige bestuursorganen. Het gaat hierbij om toezicht in brede zin, primair via de planning- en controlcyclus van de ZBO's en de (bestuurlijke) overleggen, met de focus op rechtmatigheid en doelmatigheid. SZW baseert zich in haar toezicht onder andere op de verantwoordingsinformatie van het ZBO en de controle daarop door de accountants. In deze brief informeren wij u over de belangrijkste bevindingen/risico's vanuit dit toezicht. Wij zullen uw Kamer hier vanaf heden jaarlijks over rapporteren.

Bij UWV zijn drie bevindingen/risico's geconstateerd, die de komende tijd onze aandacht blijven vergen. Allereerst de artsencapaciteit en achter-

<sup>3</sup> RBB: Rijksbrede Benchmarkgroep. De Rijksbrede Benchmark Groep, opgericht in 2002, is een initiatief van inmiddels 41 dienstverlenende organisaties in de publieke sector, gericht op van elkaar leren.

standen bij de sociaal medische beoordelingen. UWV verwacht dat de achterstanden in de sociaal-medische beoordelingen in 2017 oplopen en dat deze in 2018 niet ingelopen kunnen worden. U wordt separaat geïnformeerd over de voortgang en de maatregelen met de vierde monitor artsencapaciteit (Kamerstuk 26 448, nr. 599. Ook de verdere uitrol van het UWV-informatieplan 2018–2022 (UIP) is een belangrijke aandachtspunt. De uitvoering van het UIP kan als gevolg van het Regeerakkoord onder druk komen te staan. Wij blijven de voortgang van de maatregelen om de ICT toekomstbestendig te maken, monitoren via de planning- en controlcyclus. Tot slot de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet (Kamerstuk 34 628), die beoogd is per 1 januari 2019 in werking te treden. Deze wet kent naast de schuldenaar drie rollen, in de vorm van gegevensverstrekker, derde beslagene en beslaglegger. UWV voert vanuit haar verschillende diensten al deze drie rollen uit. Een goede werking van de wet is in dat kader essentieel.

Voor de SVB is tijdigheid een belangrijke de streefwaarde. Uit het achtmaandenverslag 2017 blijkt dat de tijdigheid van verstrekking van AKW internationaal, Anw nationaal, Anw internationaal, AOW internationaal en Overbruggingsregeling AOW onder de afgesproken norm ligt. De SVB komt met verbetervoorstellen. Daarnaast vergt het oplossen van enkele aanbevelingen van de Auditdienst SVB, op het gebied van informatiebeveiliging, nog aandacht. Tot slot blijven wij met de SVB in de reguliere overleggen in gesprek over het risicomanagement van de SVB.

De Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,  
W. Koolmees

De Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,  
T. van Ark

Tabel: Prestatie-indicatoren

Resultaatgebied	Prestatie-indicatoren	Norm 2018
Uitkeren	Tijdigheid (eerste) betaling voor:	
	betalingen Wwz (eerste en continuering) binnen 10 kalenderdagen na ontvangst inkomstenformulier	90%
	eerste betaling Ziektewet binnen 4 weken na ingang recht	85%
	eerste betaling WIA binnen 4 weken na ingang recht	85%
	eerste betaling Wajong binnen 4 weken na einde beslistermijn	85%
(Her)beoordelen	WIA: omvang voorraad uit te voeren vraaggestuurde en professionele herbeoordelingen	7.500
	Ziektewet: omvang voorraad uit te voeren eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	15.000
	Wajong: omvang voorraad uit te voeren vraaggestuurde en professionele herbeoordelingen	1.000
	Participatiewet: tijdigheid Beoordeling arbeidsvermogen	80%
	Participatiewet: tijdigheid beoordeling Beschut werk	80%
Bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom	WIA/WGA:	
	– percentage klanten waarmee UWV minimaal 1 contact per jaar heeft	90%
	– gemiddeld aantal gesprekken / contacten met WGA-klanten per jaar	1,8
	Ziektewet:	
	– gemiddelde verzuimduur in het eerste Ziektewet-jaar in dagen	65 dagen
	– percentage uitstroom uit Ziektewet in tweede Ziektewet-jaar	20%
Wajong:		
– aantal geplaatste Wajongers	8.000	
WW:		
– percentage tijdige werkoriëntatiegesprekken met de daarvoor relevante groep WW'ers	80%	
Klantgerichtheid	Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,0
	Klanttevredenheid werkgevers	6,3
Efficiency en doelmatigheid uitvoering	Realisatie uitvoeringskosten binnen budget	≤100%
	Realisatie re-integratiekosten binnen budget	≤100%
	UWV is ISO-gecertificeerd	ja
	UWV heeft een goedkeurende accountantsverklaring	ja
Efficiency gegevensverwerking	Percentage gegevensleveringen uit polisadministratie conform overeenkomst	95%
Rechtmatigheid	Percentage rechtmatigheid	99%