

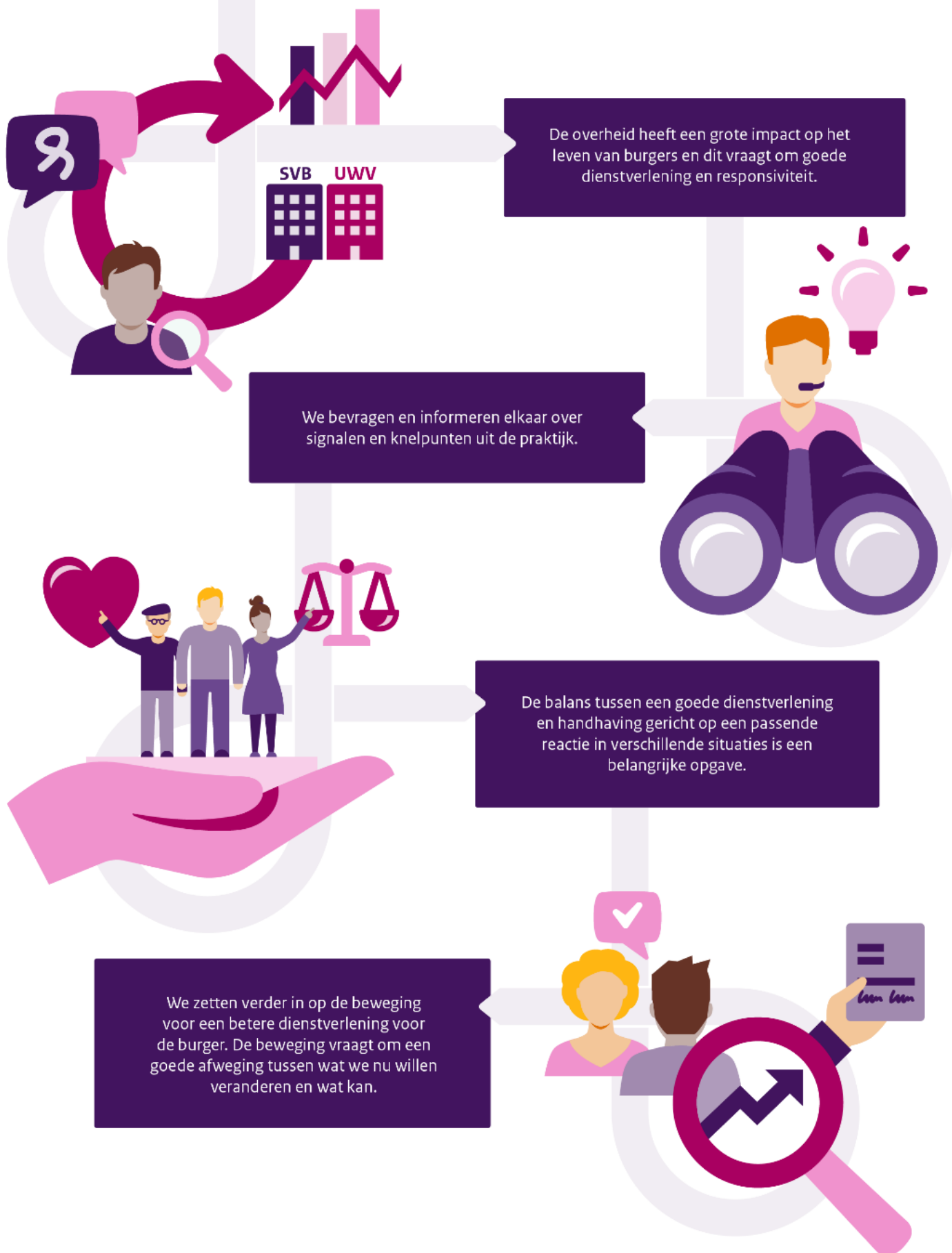
## **Stand van de uitvoering sociale zekerheid**

datum 16 december 2021

## Inhoud

<b>1</b>	<b>Gevolgen corona voor uitvoering sociale zekerheid .....</b>	<b>6</b>
1.1	Update uitvoering en afronding coronaregelingen door UWV .....	6
1.2	Update aanpassingen in de uitvoering en bedrijfsvoering door de SVB .....	8
<b>2</b>	<b>Waarborgen voor dienstverlening in de toekomst.....</b>	<b>10</b>
2.1	Werkagenda voor de uitvoering en maatwerk in dienstverlening .....	10
2.2	Ontwikkelingen kabinetsreactie POK.....	12
2.3	Onderzoek hardvochtige effecten wet- en regelgeving.....	12
2.4	Jaarplannen UWV en SVB.....	13
2.5	Sturing en toezicht.....	13
2.6	Inzet begrijpelijke brieven aan burgers.....	17
2.7	Ontwikkelingen ICT .....	18
<b>3</b>	<b>Ontwikkelingen in dienstverlening .....</b>	<b>23</b>
3.1	Ontwikkelingen dienstverlening UWV.....	23
3.2	Ontwikkelingen dienstverlening SVB.....	32
<b>4</b>	<b>Aandacht voor handhaving .....</b>	<b>38</b>
4.1	Voortgang maatregelen WW-fraude .....	38
4.2	Risico 's in handhaving .....	39
<b>5</b>	<b>Ontwikkelingen rondom gegevensuitwisseling .....</b>	<b>43</b>
5.1	Modernisering van het stelsel van gegevensuitwisseling werk en inkomen....	43
5.2	Voortgang maatregelen loonaangifteketen .....	43
5.3	Voortgang maatregelen SONAR .....	44
5.4	Voortgang EESSI (gegevensuitwisseling EU) .....	45
5.5	Ontwikkelingen samenloop detentie en uitkering .....	45
5.6	Ontwikkelingen Data-initiatief SVB.....	46
5.7	Update datalekken UWV en de SVB.....	47
5.8	Overige ontwikkelingen gegevensuitwisseling.....	48

# Werken aan een responsieve overheid en goede dienstverlening



## Inleiding

In de Stand van de uitvoering sociale zekerheid informeer ik uw Kamer over de ontwikkelingen in de uitvoering van sociale zekerheid, de prioritaire thema's waaraan UWV en de SVB werken en de dilemma's en risico's die deze met zich meebrengen. Ik bouw voort op voorgaande brieven en informeer uw Kamer over de voortgang van de uitvoering van moties en toezeggingen. In deze Stand van de uitvoering informeer ik u over de gevolgen van de coronacrisis op de sociale zekerheid. Daarnaast sta ik stil bij het waarborgen van de dienstverlening in de toekomst en de ontwikkelingen in de dienstverlening nu, het belang van handhaving in deze dienstverlening en de kansen en risico's in gegevensuitwisseling.

Een goede dienstverlening en responsieve overheid zijn van cruciaal belang voor de burger. De overheid heeft immers een grote impact op het leven van burgers. Responsiviteit vraagt van de overheid dat we openstaan voor signalen over hoe het beleid en de dienstverlening in de praktijk uitpakt voor burgers. UWV, de SVB en het ministerie van SZW werken er hard aan om de dienstverlening blijvend te verbeteren. Om te komen tot een responsievere overheid bevragen en informeren we elkaar over signalen en knelpunten uit de praktijk. Dat doen we onder meer met de knelpuntenbrieven van UWV en de SVB die bij de vorige Stand van de uitvoering voor de eerste keer aan uw Kamer zijn aangeboden.

Handhaving is een onlosmakelijk onderdeel van een goede dienstverlening en is van belang om het draagvlak voor de sociale zekerheid te vergroten. Handhavingsbeleid dat gericht is op een passende reactie in verschillende situaties is hierbij belangrijk. Het borgen van de verstrekking van rechtmatige uitkeringen is essentieel, maar daarbij moet altijd oog zijn voor de impact van handhaving op individuele burgers. Handhaving en dienstverlening vinden elkaar in preventieve maatregelen: door het voorkomen van fouten wordt veel leed voorkomen. Daarbij blijf ik alert op georganiseerd misbruik.

Om zo goed mogelijk de maatschappelijke opgaven te realiseren richt ik mij op het sturen vanuit publieke waarden, die breder zijn dan efficiëntie en effectiviteit. Ik zet verder in op de beweging voor een betere dienstverlening voor de burger en daarbij houd ik rekening met de doenbaarheid en uitvoerbaarheid van wetgeving voor burgers en uitvoeringsorganisaties. Dit gebeurt met het programma Werk aan uitvoering. Dit overheidsbrede programma zet in op het realiseren van de randvoorwaarden die nodig zijn voor een kwalitatief goede uitvoering. Deze beweging vraagt om een goede afweging tussen wat we nu willen veranderen en wat kan in verband met de beperkte verandercapaciteit.

Met deze Stand van de uitvoering bied ik uw Kamer ook de Jaarplannen van UWV en de SVB over 2022 en het UWV-informatieplan 2022 – 2026 aan. Daarnaast ontvangt uw Kamer als bijlagen twee papers over sturing vanuit publieke waarden, een WAO-rapport over misbruikrisico's in de WAO en TW, en de handhavingskoers 2022 - 2025. Verder is een bijlage toegevoegd met daarin de voortgang op de knelpunten zoals benoemd door UWV en de SVB in de knelpuntenbrieven van afgelopen juli.

# 1 Gevolgen corona voor de uitvoering sociale zekerheid

UWV en de SVB hebben tijdens de coronacrisis ervoor gezorgd dat...



...de continuïteit van de dienstverlening bij UWV wordt gewaarborgd

en

er tegelijkertijd veel aandacht is voor de NOW-regelingen



...de dienstverlening van de SVB op niveau is gehouden

en

tegelijkertijd de ouders een tegemoetkoming kinderopvangtoeslag hebben ontvangen



## In dit hoofdstuk



Update afronding en uitvoering coronaregelingen door UWV



Update aanpassingen in de uitvoering en bedrijfsvoering door de SVB

## 1 Gevolgen corona voor uitvoering sociale zekerheid

De uitvoering van de sociale zekerheid heeft ook dit half jaar te maken gehad met de gevolgen van corona. In dit hoofdstuk ga ik in op de continuïteit van de dienstverlening bij UWV en de SVB. Ook informeer ik uw Kamer over de uitvoering van de tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW) en de gevolgen van de coronacrisis op de handhaving door het UWV. Voor de SVB ga ik in op de gevolgen voor de bedrijfsvoering en de uitvoering van de tegemoetkoming van de eigen bijdrage kinderopvangtoeslag door de SVB.

### 1.1 Update uitvoering en afronding coronaregelingen door UWV

#### 1.1.1 Continuïteit dienstverlening

De drukte op de uitvoering neemt af met betrekking tot de afhandeling van de WW-aanvragen. UWV is daardoor goed in staat de continuïteit van zijn dienstverlening te waarborgen.

Gedurende de eerste acht maanden van 2021 waren de kantoren van UWV als gevolg van de lockdown beperkt toegankelijk, met een bezetting van maximaal 25%. Verreweg de meeste gesprekken met cliënten vinden nog steeds telefonisch plaats of via beeldbellen. De ervaringen met beeldbellen zijn in algemene zin positief. De ervaringen zullen worden meegenomen in de vraag hoe UWV in de toekomst beeldbellen zal gaan inzetten en voor wie.

Daar waar het noodzakelijk is voor effectieve dienstverlening is er wel ruimte voor face-to-face-dienstverlening. Daarbij wordt voorrang gegeven aan gesprekken met niet-digivaardige cliënten, werkoriëntatiegesprekken met nieuwe WIA/WGA-uitkeringsgerechtigden en coachingsgesprekken met Wajongers. De meeste sociaal-medische beoordelingen vinden nog steeds op afstand plaats. Wanneer er naar het oordeel van de verzekeringsarts een fysieke beoordeling of face-to-facecontact noodzakelijk is, wordt de cliënt uitgenodigd voor een afspraak op een UWV-locatie.

#### 1.1.2 Uitvoering coronaregelingen

In verband met verlengde contactbeperkende maatregelen heeft het kabinet op 14 december een nieuwe tranche van de NOW aangekondigd voor het eerste kwartaal van 2022, de NOW 6. Dit vergt opnieuw een behoorlijke inspanning van UWV. De werkzaamheden voor de openstelling van het loket voor de NOW 5 zijn net afgerond. Sinds 13 december kunnen werkgevers een aanvraag voor een voorschot doen. De werkgevers die dat snel doen, ontvangen hun voorschot nog vóór de salarisbetalingen van december.

Een nieuwe NOW-tranche betekent ook een nieuw vaststellingsloket voor UWV. Het vaststellingsloket voor de NOW 5 opent uiterlijk op 1 juni 2022 en is geopend tot en met 22 februari 2023. Voor de NOW 6 moet de opening van het voorschotloket en vaststellingsloket nog worden bepaald.

#### Verdere ontwikkelingen NOW

De zesde aanvraagperiode voor de NOW-, de NOW 4, is afgelopen september beëindigd. Het loket voor de NOW 3.3, de voorlaatste aanvraagperiode, sloot op 1 juli 2021. In de afgelopen maanden heeft UWV de voorschotaanvragen voor de

NOW 3.2 en 3.3 behandelt en werkzaamheden verricht voor het vaststellen van de definitieve subsidiebedragen voor de NOW 1 en 2. Openstelling van het loket voor de subsidievaststelling van de NOW 3.1 is in oktober gestart.

Werkgevers die (een deel van) het voorschot van de NOW-regeling moeten terugbetalen, kunnen daarvoor met UWV een ruime betalingsregeling treffen. Via de website is dat mogelijk tot en met 36-maandelijkse termijnen. Als een werkgever denkt meer tijd nodig te hebben om terug te betalen of zijn betalingsregeling op een later tijdstip wil laten ingaan, kan dat via persoonlijk contact met een medewerker van UWV geregeld worden.

Op 1 november 2021 is uw Kamer via een brief geïnformeerd over de sluiting van het loket voor het aanvragen van vaststelling van het subsidiebedrag op de NOW 1.<sup>1</sup> Het overgrote deel van de werkgevers heeft deze aanvraag tijdig ingediend. Voor de werkgevers die nog geen volledige aanvraag konden indienen door het ontbreken van de benodigde derden- of accountantsverklaring, is 14 weken uitstel toegekend.

#### Aanpassingen in de handhaving

Nog altijd zijn de beperkende maatregelen als gevolg van de coronacrisis van invloed, waardoor UWV minder onderzoeken kon doen dan in het vorige jaren. Wel is er een stijgende tendens in het aantal meldingen. De beperkte mogelijkheden voor medewerkers voor waarnemingen ter plekke en face-to-face contact met mensen die een uitkering ontvangen, leiden ertoe dat zaken niet konden worden afgerond. Dit komt ook tot uiting in een lager aantal geconstateerde overtredingen van de inlichtingenplicht: 6.400 in de eerste acht maanden van 2021 tegenover 7.900 in dezelfde periode in 2020. Ik ben hierover in gesprek met UWV.

#### Steekproef maatregelen buiten wet- en regelgeving

Aan het begin van de coronacrisis zag UWV zich genoodzaakt om negen beheersmaatregelen te treffen die buiten wet- en regelgeving lagen. Deze maatregelen waren nodig om de destijds grote toestroom aan WW-aanvragen af te kunnen handelen en de tijdigheid van WW-uitkeringen te kunnen garanderen. Acht maatregelen zijn eind 2020 beëindigd en de laatste begin 2021. UWV heeft een representatieve steekproef uitgevoerd om de impact te bepalen op de financiële rechtmatigheid van deze getroffen beheersmaatregelen die buiten wet- en regelgeving waren. Uiteindelijk zijn daarvoor 1.162 WW-dossiers bekeken. In 13% van de gevallen was er sprake van aanwezigheid van één of meerdere van deze beheersmaatregelen. Uit deze steekproef is gebleken dat de kans klein was dat deze maatregelen tot een financiële onrechtmatigheid hebben geleid.

#### Gevolgen voor de organisatie

Met name omdat de verwachte stijging in WW-aanvragen is uitgebleven, is er op dit moment bij sommige onderdelen van UWV sprake van personele overcapaciteit. Deze medewerkers worden wel aangehouden, mede vooruitlopend op de extra middelen voor dienstverlening die vanaf 2022 beschikbaar zijn, omdat ze nodig zijn om de kwaliteit van de huidige dienstverlening te verbeteren en de werkdruk elders in de organisatie te verlichten. Omdat UWV door lagere WW-volumes wel minder personele capaciteit heeft opgeschaald dan oorspronkelijk begroot, verwacht UWV het beschikbare budget in 2021 te onderschrijden. Daarnaast zijn de uitvoeringskosten van de NOW-regelingen lager en is er sprake van meevallende materiële kosten door de lockdown.

---

1 Kamerstukken II 2021/2022, 3 5420, nr. 417

## **1.2 Update aanpassingen in de uitvoering en bedrijfsvoering door de SVB**

### **1.2.1 Continuïteit dienstverlening**

Het lukt de SVB nog steeds om de dienstverlening en prestaties voor een belangrijk deel op niveau te houden. De tijdigheid staat echter wel onder druk, met name doordat specialistisch handmatig werk is vereist om achterstanden weg te werken en het inwerken van extra medewerkers in de dienstverlening die dit werk kunnen uitvoeren tijd vergt.

### **1.2.2 Uitvoering tijdelijke tegemoetkomingsregeling kinderopvangtoeslag**

Vanwege corona is de kinderopvang twee periodes gesloten geweest. Ouders is toen gevraagd de facturen voor de kinderopvang door te betalen. De SVB heeft, op basis van de bij Toeslagen bekende gegevens, de Tijdelijke tegemoetkomingsregeling KO (TTKO-I en TTKO-II) succesvol uitgevoerd; ca 672.000 ouders hebben inmiddels een tegemoetkoming ontvangen voor één of beide sluitingsperiodes. Zoals van tevoren aangegeven was dit in verband met de snelheid en uitzonderlijke situatie een regeling die niet heel precies de tegemoetkoming kon regelen. Ik ben de SVB zeer erkentelijk voor het bijspringen in deze noodsituatie.

Bij een deel van de ouders was op de peildatum het juiste aantal uren kinderopvang en/of het inkomen (nog) niet bekend bij Belastingdienst/Toeslagen. Deze ouders hebben daardoor een lagere tegemoetkoming ontvangen dan zij hadden gekregen als de juiste gegevens op de peildatum bekend waren geweest.

De rechter heeft in een aantal beroepsprocedures geoordeeld dat sommige ouders een te lage tegemoetkoming hebben ontvangen. Gelet op de constatering dat ouders soms enkele honderden euro's te weinig hebben gekregen en gelet op de rechtelijke uitspraken heb ik samen met de staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane besloten om niet in hoger beroep te gaan en besloten tot een nader uit te werken herzieningsregeling.

Naast deze regelingen heeft de SVB afgelopen zomer voor ouders zonder kinderopvangtoeslag de Tijdelijke tegemoetkomingsregeling KO zonder overheidsvergoeding (TTKZO) uitgevoerd. Op basis van aanvraag is aan bijna 6.000 ouders een tegemoetkoming uitbetaald.



## 2 Waarborgen voor dienstverlening in de toekomst

Voor een toekomstbestendige dienstverlening van UWV en de SVB is er...



...aandacht voor beleid vanuit de praktijk en randvoorwaarden voor betere publieke dienstverlening



...meer ruimte voor laagdrempelig persoonlijk contact en het leveren van maatwerk



...meer aandacht voor sturing vanuit publieke waarden



...balans nodig tussen het op peil houden van het ICT-landschap en ambities voor vernieuwing

### In dit hoofdstuk



Stand van zaken werkagenda voor de uitvoering en maatwerk in dienstverlening



Ontwikkelingen kabinetsreactie POK



Onderzoek hardheden wet- en regelgeving



Jaarplannen UWV en de SVB



Sturing en toezicht



Inzet begrijpelijke brieven aan burgers



Ontwikkelingen ICT



Ontwikkelingen toezicht en risicomanagement



Activiteiten sturing, verantwoording en samenwerking



Onderzoek governance IB en BKWI

## 2 Waarborgen voor dienstverlening in de toekomst

In dit hoofdstuk geef ik mee wat van belang is om een toekomstbestendige dienstverlening van UWV en de SVB te realiseren. Ik ga in op de aandacht voor beleid vanuit de praktijk en welke randvoorwaarden nodig zijn voor betere publieke dienstverlening. Voor een toekomstbestendige dienstverlening is meer ruimte nodig voor laagdrempelig persoonlijk contact en het leveren van maatwerk. Dit versterk ik door sturing in te richten vanuit publieke waarden. Daarnaast beschrijf ik de blijvende zoektocht naar de balans tussen het op peil houden van het ICT-landschap en de ambities voor vernieuwing.

### 2.1 Werkagenda voor de uitvoering en maatwerk in dienstverlening

#### 2.1.1 Stand van zaken werkagenda voor de publieke dienstverlening: werken aan de dienstverlening bij UWV en de SVB

Om als overheid consequent recht te kunnen doen aan mensen en bedrijven in Nederland, is de overheidsbrede beweging Werk aan uitvoering (Wau) gestart. Met waardering voor wat goed gaat en ambitie in wat beter kan. Wau is extra urgent in het licht van de recente lessen uit de Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK) en de Tijdelijke Commissie Uitvoeringsorganisaties (TCU). Gemeenten, provincies, publieke dienstverleners, zoals UWV en de SVB en ministeries, staan klaar om Wau verder te brengen. Hiermee maken we beleid consequent vanuit ervaringen in de praktijk en besteden we serieus aandacht aan de randvoorwaarden voor publieke dienstverleners om hun werk goed te kunnen doen.

De werkagenda kent een scala aan acties variërend van korte tot lange termijn en waarvan al een groot deel in gang is gezet. Bijvoorbeeld door de menselijk maat, vanuit publieke waarden, meer recht te doen in de overheidsdienstverlening. Het streven is een bereikbare en beschikbare dienstverlening voor alle burgers, zodat mensen laagdrempelig contact kunnen zoeken en verder worden geholpen, digitaal of telefonisch waar dat kan en via loketten waar dat nodig is. Dit vraagt veel van de uitvoering, die al voor een grote opgave staat om de ICT-systemen te verbeteren en de legacy weg te werken. Voor het realiseren van duurzame veranderingen, overheidsbreed, is het van belang dat acties eerst en vooral in de organisaties worden opgepakt. Daarnaast wordt, conform het verzoek in de motie over een jaarlijkse dag van de uitvoering<sup>2</sup>, vanuit het programma Werk aan uitvoering een voorstel uitgewerkt voor een Dag van de Uitvoering.

Het algemene beeld is dat de uitvoeringsorganisaties, gesteund door de departementen, hard aan het werk zijn om de beweging voor een betere publieke dienstverlening vorm te geven. Zo ook bij UWV, de SVB en SZW. Het nieuwe dienstverleningsconcept en de maatwerkplaatsen van UWV sluiten aan op het Wau-traject. Dit geldt ook voor de meerjarenkoers en operatie 'gezonde dienstverlening' van de SVB die tot uitvoering komt in 2022. Een invoeringstoets is daarnaast in ontwikkeling. Samen met de doorontwikkeling van internetconsultatie zorgt dit ervoor dat burgers en bedrijven beter worden betrokken bij voorbereiding van voorstellen en het beoordelen van de impact. Ook gaat er een stevigere toets van

---

<sup>2</sup> Kamerstukken II 2021/2022, 26448, nr. 657

wetsvoorstellen plaatsvinden op de aspecten uitvoerbaarheid, menselijke maat en doenvermogen.

#### Ontwikkelingen vereenvoudiging sociale zekerheid

Om het socialezekerheidsstelsel beter aan te laten sluiten bij het denken en handelen van burgers, onderzoek ik de mogelijkheden om tot verdere vereenvoudiging te komen in de sociale zekerheid.

De complexiteit van het stelsel kan ertoe leiden dat voor burgers de gevolgen van veranderingen in hun situatie onvoorspelbaar zijn, hetgeen leidt tot onzekerheid. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer burgers gaan werken naast een uitkering. Ook kan de complexiteit van een aanvraagprocedure tot gevolg hebben dat burgers afzien van het indienen van een aanvraag en de complexiteit leidt dan tot niet-gebruik. Door complexiteit komt het bereiken van het doel van het socialezekerheidsstelsel, het bieden van bestaanszekerheid en het bevorderen van werk, onder druk te staan. Vereenvoudiging is dan ook geen doel op zich, maar kan bijdragen aan een doeltreffender stelsel, betere dienstverlening en het verminderen van onbedoelde en ongewenste effecten.

Om de wens tot vereenvoudiging kracht bij te zetten, werk ik aan de totstandkoming van een vereenvoudigingsagenda sociale zekerheid en start in 2022 een Interdepartementaal beleidsonderzoek (IBO) vereenvoudiging sociale zekerheid. Over de taakopdracht van het IBO is uw Kamer middels de Najaarsnota geïnformeerd.<sup>3</sup>

#### Menselijke maat in dienstverlening

Ik maak een onderscheid in menselijke maat en maatwerk. Voor mensen en instellingen die gebruikmaken van onze dienstverlening zijn we één. Via de dienstverlening wordt de 'menselijke maat' concreet uitgewerkt zodat duidelijk is hoe mensen en instellingen in contact kunnen komen met UWV en SVB en voor welke soorten dienstverlening.

Waar de standaard dienstverlening van de overheid ontoereikend is en mensen in de knel komen, is ruimte nodig voor maatwerk om op persoonlijke situaties in te kunnen spelen. Ruimte voor de maatwerk in de overheidsdienstverlening<sup>4</sup> zit zowel in het creëren van ruimte in wetgeving om passend te kunnen handelen, het verbeteren van de wijze van dienstverlening en bijbehorende sturing en verantwoording (systeeminrichting) en in het creëren van ruimte voor professionals om maatwerk te kunnen bieden waar het nodig is. Met de inzet van maatwerkplaatsen bij UWV en de SVB, maatwerkprogramma's in de uitvoeringsorganisaties en deelname aan het programma maatwerk multiproblematiek (pmm) wordt op alle drie de niveaus geïnvesteerd.

Professionals krijgen ruimte om handelingsperspectieven te ontwikkelen voor maatwerk en worden ondersteund in methodisch werken en leren. Uit de bestaande praktijk wordt zo een bijdrage geleverd aan de feedbackloop om knelpunten in wet- en regelgeving of in de systeeminrichting aan te pakken en daarmee structurele verbeteringen door te kunnen voeren.

---

<sup>3</sup> Kamerstukken II 2021/2022, 3 5975, nr. 1

<sup>4</sup> Kamerstukken II 2020/2021, 2 8362, nr. 52

## 2.2 Ontwikkelingen kabinetsreactie POK

In de kabinetsreactie op het rapport van de Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag<sup>5</sup> (POK) heeft het kabinet middelen beschikbaar gesteld om overheidsbreed de dienstverlening te verbeteren, knelpunten in beleid eerder te signaleren en de samenwerking tussen beleid en uitvoering te verbeteren. Dit om herhaling van de toeslagenaffaire te voorkomen en het vertrouwen in de overheid te herstellen. UWV en de SVB hebben in dit kader bestedingsplannen opgesteld om de dienstverlening te verbeteren. Middels deze bestedingsplannen is er ruimte voor structureel € 120 mln. extra middelen voor UWV en € 30 mln. voor de SVB (waarvan 5,5 mln. voor het PGB-domein).

Concreet benutten UWV en de SVB de middelen uit deze bestedingsplannen voor het verbeteren van de dienstverlening, meer ruimte voor laagdrempelig persoonlijk contact en het leveren van maatwerk. Hiertoe breiden ze capaciteit uit, richten ze loketten in en verruimen ze het ICT-portfolio om de nodige aanpassingen mogelijk te maken. Ook wordt ingezet op het verbeteren van de informatiehuishouding door te investeren in professionals en informatiesystemen. UWV en de SVB zetten ook in op het versterken van ambtelijk vakmanschap, het bieden van ruimte aan medewerkers om te handelen in complexe situaties en de verdere ontwikkeling van maatwerkplaatsen. Tot slot zetten SZW, UWV en de SVB activiteiten in om de feedbackloop tussen uitvoering en beleid te versterken en bij te dragen aan de toekomstbestendigheid van wet- en regelgeving.

Naast de bestedingsplannen zet het kabinet ook vol in op bewustwording en bestrijding van discriminerende effecten en gedrag door ambtelijke organisaties. Dit gebeurt bij zowel UWV als de SVB via drie sporen: inclusief werkgeverschap, bewust datagebruik en het voorkomen van (onbewuste) discriminatie jegens cliënten.

## 2.3 Onderzoek hardvochtige effecten wet- en regelgeving

In het kader van het onderzoek naar hardvochtige effecten in de UWV-wetten, de Participatiewet en het pgb naar aanleiding van de motie Omtzigt<sup>6</sup> is uw Kamer voor de zomer geïnformeerd over de onderzoeksopzet en begin november over de definitie van hardvochtigheid.<sup>7</sup> Onderzoeksbureau Panteia werkt momenteel aan het analysekader en voert case studies uit naar aanleiding van door burgers, belangenverenigingen en cliëntenorganisaties ingebrachte casuïstiek. Daarnaast worden de komende periode signalen uit de uitvoering geanalyseerd en wordt gesproken met de Nationale ombudsman. Het eindrapport met handelingsperspectieven om hardvochtige effecten in de Participatiewet, de UWV-wetten en het pgb tegen te gaan, wordt voor de zomer van 2022 verwacht. De definitie van hardvochtigheid wordt ook gebruikt voor de inventarisatie van hardvochtige effecten in overige SZW wet- en regelgeving naar aanleiding van de motie Ploumen/Jetten<sup>8</sup>. In deze inventarisatie worden ook de wetten meegenomen die door de SVB worden uitgevoerd. Uw Kamer wordt hier in de loop van 2022 nader over geïnformeerd.

---

5 Kamerstukken II 2020/2021, 3 5510, nr. 4

6 Kamerstukken II 2020/2021, 3 5510, nr. 13

7 Kamerstukken II 2021/2022, 2 6448, nr. 661

8 Kamerstukken II 2020/2021, 3 5510, nr. 24

## 2.4 Jaarplannen UWV en SVB

Als bijlagen bij deze brief bied ik uw Kamer de jaarplannen 2022 van UWV en de SVB aan. Ik heb de jaarplannen goedgekeurd en de budgetten voor 2022 vastgesteld. Ik blik in deze brief vooruit op de prioriteiten die ik samen met UWV en de SVB voor 2022 heb gesteld en waar ik mogelijke risico's zie voor de uitvoering in de sociale zekerheid. Daarnaast zijn de extra middelen uit de kabinetsreactie op de POK verwerkt in de jaarplannen.

De focus voor UWV in 2022 is verbetering en verbreding van de dienstverlening, om de dienstverlening naar een hoger niveau te brengen. Deze focus komt ook terug in de nieuwe UWV-strategie voor 2021-2025. In de UWV-strategie staan twee speerpunten centraal. Ten eerste het verbeteren van de dienstverlening met meer aandacht voor de menselijke maat, waar de mens en zijn of haar situatie centraal staat. Daarnaast is de focus op de verbreding van de dienstverlening met meer aandacht voor preventie. In samenwerking met diverse partners richt UWV zich op het zoveel mogelijk voorkomen van werkloosheid en arbeidsongeschiktheid. Met deze nieuwe strategie heeft UWV haar doelen voor de nabije toekomst vastgelegd en sluit UWV aan bij de analyse en oplossingsrichtingen die staan beschreven in verschillende recente parlementaire onderzoeksrapporten en het traject Werk aan uitvoering. In 2022 gaat UWV ook verder met de Agenda van de Toekomst om de toenemende vraag naar sociaal-medische beoordelingen beter op te kunnen vangen. ICT vormt een belangrijke randvoorwaarde om te werken aan de verbetering van de dienstverlening. Daarom blijft UWV werken aan trajecten die de continuïteit en stabiliteit van het ICT-landschap borgen zodat de gewenste verbeterlagen op de dienstverlening gemaakt kunnen worden.

Iedere burger die het nodig heeft moet bij de SVB terecht kunnen voor laagdrempelige en persoonlijke dienstverlening die aansluit bij de persoonlijke behoeften. Er wordt hard gewerkt om te voldoen aan de afgesproken normen op het gebied van tijdigheid. Om deze reden gaat de SVB in 2022 door met de operatie 'Gezonde Dienstverlening'. Hiermee zet de SVB in op het op orde krijgen van de basis door het wegwerken van achterstallige werkvoorraden en het opleiden van nieuwe medewerkers. De doelstelling zoals genoemd in het jaarplan 2022 om het niet-gebruik AIO terug te dringen, begint met een pilot op grond van een ministeriële regeling. Als de pilot slaagt, zou de SVB deze techniek structureel willen benutten. Een wetwijziging is vereist om een structurele gegevensuitwisseling in de AIO mogelijk te maken. Daarnaast zijn de extra middelen uit de kabinetsreactie op de POK verwerkt in het jaarplan. De ambities met deze middelen sluiten aan bij de SVB Meerjarenkoers en Werk aan uitvoering. Hiermee kan de SVB de wendbaarheid vergroten met behoud van oog voor de menselijke maat.

## 2.5 Sturing en toezicht

### 2.5.1 Ontwikkelingen toezicht en risicomanagement

Het organisatiegerichte toezicht op UWV en de SVB richt zich op het signaleren van risico's, knelpunten en dilemma's in de uitvoering en het verkrijgen van inzicht in de beheersing ervan door UWV en SVB. Dit toezicht is gebaseerd op het herijkte toezichtbeleid<sup>9</sup> dat bij de Stand van de uitvoering van juli met uw Kamer is gedeeld.

---

<sup>9</sup> Kamerstukken 2020/2021, 26448, nr. 652

In 2021 zijn onder meer overleggen gevoerd met andere toezichthouders en verkenningen uitgevoerd. Het doel van de verkenningen is om een beeld te vormen op een specifiek thema en daarop te reflecteren. Indien nader inzicht gewenst is, kan besloten worden tot uitvoering van verdiepend onderzoek. De bevindingen uit de in 2021 uitgevoerde verkenningen worden meegenomen in reguliere overleggen tussen SZW, UWV en de SVB en/of, waar daartoe aanleiding is, in de P&C-cyclus.

#### Ontwikkelingen risicomanagement UWV

In november 2019 is UWV gestart met het versterken van risicomanagement door het identificeren van knelpunten en daarop verbeteractiviteiten te formuleren en uit te voeren. Dit bevordert de kwaliteit van de UWV-dienstverlening.

UWV onderscheidt vier domeinen waar risico's zich voordoen:

- Ontevredenheid bij burgers, opdrachtgevers, medewerkers of politiek;
- Fouten in bedrijfsprocessen, ketenprocessen en dienstverlening;
- Fraude, misbruik en oneigenlijk gebruik van uitkeringen;
- Negatieve publiciteit, reputatie en opinie.

In 2021 heeft UWV op de volgende terreinen verbeteringen gerealiseerd:

- Investering in sturing, kennis van inhoud en organisatiesensitiviteit binnen alle lagen van UWV;
- Versterking van monitoring en evaluatie van (de effectiviteit van) beheersmaatregelen;
- Versterking horizontale verbinding tussen processen en organisatieonderdelen;
- Kritische houding op uitvoerbaarheid, handhaafbaarheid en risico's bij nieuwe wet- en regelgeving.

Voor het jaar 2022 ligt de nadruk op het versterken van risicoleiderschap binnen geheel UWV. Dit met als doel dat risico's (tijdig) worden onderkend en op de juiste niveaus van acties (beheersmaatregelen) worden voorzien.

#### 2.5.2 Ontwikkelingen risicomanagement SVB

Afgelopen periode heeft de SVB het herijkte raamwerk van risicobereidheid vastgesteld. Ook heeft de SVB stappen gezet voor het bevorderen van de risicocultuur. Dit gebeurt bijvoorbeeld via een cursus die zich richt op onder andere het stimuleren van medewerkers om kansen en risico's aan te dragen, zodat hierover de dialoog gevoerd kan worden. De SVB werkt verder aan het gelijktrekken van de volwassenheid van het risicomanagement tussen de verschillende directies en er wordt aandacht besteed aan risicoleiderschap. De risicomangers van de directies waar het risicomanagement nog niet volledig ingebed is, krijgen daarom de komende periode extra ondersteuning van collega's.

#### Incident huisbank SVB

Medio augustus heeft er door een fout van een medewerker van de huisbank van de SVB een incident plaatsgevonden, waarbij alle electronic banking passen abusievelijk definitief waren opgeheven en er niet meer betaald kon worden door de SVB. Door direct een crisisteam met de SVB en de huisbank te formeren en adequaat te handelen konden binnen drie dagen na het incident alle betalingen alsnog worden uitgevoerd. Het incident is geanalyseerd en de SVB is in gesprek gegaan met de huisbank over de te treffen maatregelen om soortgelijke incidenten in de toekomst zoveel mogelijk te beperken.

### Optimaliseren bedrijfsvoeringsprocessen

In het kader van het optimaliseren van de bedrijfsvoeringsprocessen heeft de SVB halverwege het afgelopen jaar een nieuw financieel systeem in gebruik genomen, inclusief bestelmodule. De implementatie is goed verlopen, maar het werken met het systeem verloopt nog niet soepel. Hierdoor zijn er vertragingen ontstaan in werkzaamheden gerelateerd aan de periodieke afsluitingen. Dit heeft verder geen effect op de dienstverlening. Inmiddels zijn er beheersmaatregelen genomen om de tijdige afronding van het jaarrekeningtraject te borgen.

### 2.5.3 Activiteiten sturing, verantwoording en samenwerking voor de realisatie van maatschappelijke opgaven

#### Publieke waarden

In de vorige Stand van de uitvoering heb ik vermeld dat twee hoogleraren onderzocht hebben hoe SZW samen met UWV en de SVB beter kan sturen vanuit publieke waarden. Inmiddels hebben de hoogleraren hun policy papers afgerond. Beide policy papers stuur ik mee als bijlagen van deze Stand van de uitvoering. In de papers is onderzocht hoe publieke waarden een positieve bijdrage kunnen leveren aan de (sturings)relatie tussen SZW, UWV en de SVB. En op welke manier de bestaande KPI's herijkt kunnen worden. De papers vormen zo een inspiratiebron voor de op te stellen samenwerkingsvisie en de herijking van de KPI's.

In de vorige Stand van de uitvoering heb ik uw Kamer geïnformeerd over de activiteiten om de huidige sturingsvisie tussen SZW, UWV en de SVB te herijken. In het traject dat we hierop doorlopen is onderling de wens ontstaan dat de nieuwe visie inzicht geeft in de principes en beginselen waarlangs we samenwerken om invulling te geven aan de realisatie van publieke waarden. Een samenwerkingsvisie is daarom een meer passende term en vervangt de huidige sturingsvisie.

#### Herijking KPI's en publieke waarden

Met de SVB ben ik in gezamenlijkheid tot een eerste herijking van de KPI's gekomen. Het doel hiervan is om samen meer te sturen op prestaties vanuit de maatschappelijke opgaven en het burgerperspectief meer centraal te stellen. De set met indicatoren vormt de basis voor het goede gesprek tussen beleid en uitvoering waarbij de nadruk ligt op het continu leren voor een betere dienstverlening. De nieuwe set KPI's is opgenomen in het jaarplan SVB 2022 dat als bijlage met deze Stand van de uitvoering wordt verstuurd. In 2022 brengen we de herijkte KPI's tot uitvoering en ondertussen werken we gezamenlijk door aan een verdere aanpassing.

Dezelfde inspanningen onderneem ik ook samen met UWV in een eigenstandig traject waarbij telkens gefaseerd een drietal KPI's wordt herijkt. Ook is aan UWV gevraagd om een voorstel te doen voor de uitwerking van de publieke waarden die benut kunnen worden bij de herijking van de KPI's. Bij de herijking ligt de focus op het versterken van de sturing op de realisatie van maatschappelijke opgaven middels KPI's. In 2022 wil ik dit proces meer integraal aanpakken op de gehele KPI-set, dus niet langer gefaseerd, en ook in tempo passend bij de ambities op het versterken van het sturen op publieke waarden. Daarbij benutten we externe procesbegeleiding. Ik informeer uw Kamer periodiek over de voortgang en resultaten.

#### 2.5.4 Onderzoek naar de governance van het Inlichtingenbureau en het BKWI

In de kabinetsreactie op de beleidsdoorlichting van artikel 11 Uitvoering en de evaluatie van de Wet SUWI<sup>10</sup> is opgenomen dat er een verkenning wordt gestart naar het stelsel van gegevensuitwisseling. Hierin wordt de governance van het Inlichtingenbureau (IB) en het BKWI nader onder de loep genomen. Het BKWI en het IB verrichten beide een belangrijke taak bij de totstandbrenging van gegevensuitwisseling binnen SUWI. Het onderzoek richt zich op de gevolgen van (toekomstige) ontwikkelingen voor de taken, rollen en werkzaamheden van het IB en het BKWI en op welke wijze de governance binnen het stelsel van gegevensuitwisseling kan worden ingericht om deze meer toekomstbestendig te maken.

Er wordt op dit moment gezocht naar een onderzoeksbureau dat aan de slag gaat met de uitwerking van het onderzoek. Ik stel uw Kamer op de hoogte van de voortgang en eventuele resultaten van het onderzoek in de volgende Stand van de uitvoering. De verwachting is dat de resultaten van het onderzoek medio 2022 bekend zullen zijn.

##### Motie Van Kent over democratische controle op het Inlichtingenbureau

Ik, en ook het IB, onderschrijven het belang om zo transparant mogelijk te zijn over de werkwijze en handelen van het IB. Ik constateer dat de aandacht voor de werkzaamheden van het IB de afgelopen periode is toegenomen. Zo heeft de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), die controleert of bedrijven en organisaties zich aan de privacywetgeving houden, het IB gevraagd een analyse op te stellen naar de wettelijke grondslag van het IB. Hierbij is gekeken of het IB vanuit hun wettelijk toegekende rol rechtmatig gegevens verwerkt. De AP heeft aangegeven dat de uitvoerige en zorgvuldige beantwoording door het IB van de vragen aanleiding vormt voor de AP om het dossier te sluiten.

Er is ook aandacht voor de rechtsvorm van het IB: een overheidsstichting belast met een wettelijke taak. Op 28 september jl. is de motie Van Kent<sup>11</sup> aangenomen. Deze motie is tweeledig. In het eerste deel van de motie wordt het kabinet gevraagd om opties in kaart te brengen hoe het IB kan worden omgevormd tot een instantie waar meer democratische controle op kan worden uitgeoefend. Dit sluit aan bij het onderzoek dat wordt gedaan naar de governance van het BKWI en het IB. Het tweede deel van de motie Van Kent verzoekt het IB om tot die tijd vrijwillig aan Wob-verzoeken te voldoen en het IB wordt gevraagd om verantwoording af te leggen over hun handelen.

Ik deel de mening dat democratische controle van bevoegdheden cruciaal is. De taken die het IB heeft in de vorm van informatieverstrekking zijn daar ook aan onderhevig. De controle bestaat in de eerste plaats uit controle door de formele wetgever via het formuleren van de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van het IB zoals opgenomen in de Wet Structuur uitvoering werk en inkomen (Wet SUWI). Als stelselverantwoordelijke en opdrachtgever zie ik erop toe dat het IB, voor de taken die onder mijn bevoegdheid vallen, in lijn met deze wettelijk omschreven taken en bevoegdheden handelt. Er zijn geen aanwijzingen dat in strijd daarmee is of wordt gehandeld.

---

10 Kamerstukken II 2020/2021, 30982, nr.62

11 Kamerstukken II 2020/2021, 26448, nr. 660



Voor wat betreft het tweede deel van de motie heb ik het IB gevraagd om mee te werken aan volgende Wob-verzoeken. Het IB legt aan mij verantwoording af over hun handelen in de vorm van het jaarverslag, de accountantscontrole en de onafhankelijke EPD-audit. De rechtsvorm van overheidsstichting borgt daarbij een goede verantwoording en controle.

## **2.6 Inzet begrijpelijke brieven aan burgers**

### **2.6.1 Persoonlijk contact met medewerkers overheidsinstanties**

Naar aanleiding van de motie Grinwis/Leijten<sup>12</sup> over een telefoonnummer van een ter zake kundige medewerker op alle relevante brieven, bericht ik de Kamer over hoe de bereikbaarheid van UWV en de SVB georganiseerd is. Bij UWV en de SVB is persoonlijk (telefonisch) contact met medewerkers op diverse manieren mogelijk.

Burgers waarderen het klantcontact met de SVB hoog. Dit komt mede omdat de SVB al ruim vijftien jaar zonder een gescheiden back- en frontoffice werkt. Een burger krijgt hierdoor altijd direct een deskundige (en gemandateerde) medewerker te spreken. Dit doet de SVB door op alle niet-automatisch gegenereerde brieven de naam en het doorkiesnummer van de behandelend medewerker op te nemen. Op de automatisch gegenereerde brieven staat een regeling-telefoonnummer vermeld. Dat nummer is specifiek gekoppeld aan de afdeling die verantwoordelijk is voor de uitvoering van een specifieke regeling zoals AOW, AIO of een andere regeling. Ook hiermee kan een burger rechtstreeks contact opnemen met een ter zake kundige medewerker. De SVB heeft besloten om het doorkiesnummer op alle niet-automatisch gegenereerde brieven in de nabije toekomst te vervangen door een regeling-telefoonnummer. De naam van de behandelend medewerker wordt ook dan nog steeds op de brieven vermeld. Indien de medewerker die op de brief staat vermeld, niet in de gelegenheid is de telefoon op te nemen, krijgt de beller automatisch contact met een andere kundige medewerker van de betreffende regeling.

Ook bij UWV staat de naam van de behandelaar op niet-automatisch gegenereerde brieven. Daarbij vermeldt UWV het telefoonnummer van het klantcontactcentrum (KCC). Als een burger telefonisch contact opneemt met het KCC kan de vraag in ongeveer 85% van de gevallen direct beantwoord worden. Indien de vraag niet direct door een medewerker van het KCC kan worden beantwoord, verzoekt KCC de betreffende behandelaar – in principe binnen 24 uur – telefonisch contact op te nemen met degene die heeft gebeld. In een aantal specifieke situaties vermeldt UWV ook het telefoonnummer van de behandelaar op de brief. Dit is het geval bij brieven van Bezwaar en Beroep, Handhaving en tijdens klachtenprocedures (met een persoonlijke klachtenambassadeur). UWV vermeldt niet standaard het telefoonnummer van een specifieke medewerker in brieven. Medewerkers in de uitvoering zijn namelijk niet altijd direct bereikbaar; bijvoorbeeld omdat ze in gesprek zijn met een cliënt. Klantadviseurs van het KCC zijn daarentegen altijd bereikbaar en hebben toegang tot (niet-medische) informatie in vrijwel alle systemen en worden daarbij ondersteund door talrijke vraag-antwoord combinaties die continu up-to-date zijn. Uit onderzoek is gebleken dat cliënten bij ingewikkelde situaties uitleg misten, mede doordat zij geen vast contactpersoon hebben. Dit volgt ook uit het rapport 'Als verrekenen een beperking is', waarover ik uw Kamer in juli heb geïnformeerd<sup>13</sup>. UWV heeft de ambitie om een vast contactpersoon te bieden

---

12 Kamerstukken II 2020/2021, 35510, nr. 73

13 Kamerstukken II 2020/2021, 34352, nr. 218

voor cliënten met ingewikkelde situaties. In het nieuwe Dienstverleningsconcept van UWV vormt dit een belangrijk onderdeel ter verbetering van de dienstverlening.

Naast telefonisch contact zijn er ook diverse andere mogelijkheden voor burgers om contact op te nemen met medewerkers van UWV en de SVB. De SVB maakt bijvoorbeeld gebruik van een WhatsApp-kanaal. Dit kanaal is onder andere van nut gebleken voor burgers met auditieve problemen en de uitkeringsgerechtigden die buiten Nederland wonen. Bij UWV kunnen mensen onder meer gebruik maken van een chatfunctie op de website.

Het is voor burgers dus op diverse, laagdrempelige manieren mogelijk om in direct contact te komen met een medewerker van UWV en de SVB. Bij beide organisaties wordt het klantcontact gewaardeerd met een 8+.

#### 2.6.2 Inzet SVB en UWV op begrijpelijkheid systeembrieven

De SVB en UWV doen veel klantonderzoek om hun dienstverlening te ontwikkelen, verbeteren en eventuele knelpunten te signaleren. In dat kader worden regelmatig brieven getoetst bij cliënten, met als doel om de brief zo begrijpelijk en duidelijk mogelijk te maken en aan te laten sluiten op de wensen, behoeften en kennis van de lezer. Het toetsen van brieven gebeurt vooraf in de ontwikkelingsfase van brieven maar ook reeds bestaande brieven worden geoptimaliseerd.

Bij de SVB worden, onder andere aan driehonderd AOW-gerechtigden, regelmatig nieuwe brieven voorgelegd. Op basis van de feedback die hieruit volgt, optimaliseert de SVB haar brieven. De SVB vraagt in haar diverse klanttevredenheidsonderzoeken ook achteraf naar de begrijpelijkheid van de brieven van de SVB. Hierdoor ontstaat er een inzicht in eventuele knelpunten bij doelgroepen of regelingen. De SVB werkt eraan om brieven kort en begrijpelijk te maken.

UWV is de zogeheten 'brieven-challenge' gestart. Het doel is om de brieven van UWV duidelijker én vriendelijker te maken, zodat burgers goed weten wat er van hen wordt verwacht en waar ze recht op hebben. UWV betreft bij deze uitdaging cliënten direct via interviews en klantpanels. De eerste resultaten voor de WW zijn bemoedigend: de aangepaste brieven worden beter gewaardeerd. De komende periode werkt UWV verder aan verbetering van de communicatie met burgers en werkgevers.

## 2.7 **Ontwikkelingen ICT**

### 2.7.1 ICT-ontwikkelingen bij UWV

Bij deze Stand van de uitvoering bied ik de Kamer het UWV-informatieplan (UIP) 2022-2026 als bijlage aan. UWV signaleert in het UIP een toenemende druk op de beschikbare verandercapaciteit. Dit komt door een aantal grote noodzakelijke infrastructurele trajecten zoals de verhuizing naar een nieuw datacenter, de vernieuwing van de datawarehouse-omgeving en de vervanging van een aantal legacysystemen. Daarnaast is er de ambitie om de digitale dienstverlening aan de burger en de digitale ondersteuning voor de medewerkers te vernieuwen en is het aantal beleidstrajecten voor 2022 en volgende jaren groot. Mogelijk omvangrijke nieuwe wet- en regelgeving in het regeerakkoord leggen de komende jaren additionele druk op het ICT-verandervermogen van UWV. UWV kan in 2022 niet direct aan de slag met nieuwe opdrachten.

UWV onderzoekt of en hoe het verandervermogen kan worden vergroot. Bijvoorbeeld door het aantrekken of inhuren van meer ICT-ers, maar de arbeidsmarkt blijkt krap. Ook met de ingezette vereenvoudiging van bestaande systemen wil de organisatie op termijn wendbaarder worden. Het is en zal een uitdaging blijven om hierin de goede keuzes te maken en te komen tot een realistische en maakbare totaalplanning.

In 2019 heeft de ADR op verzoek van SZW een onderzoek uitgevoerd naar het UIP als instrument. Dit onderzoek is toen via de Stand van de uitvoering gedeeld. De conclusie was dat het UIP in de communicatie met SZW en de Tweede Kamer volgens de geïnterviewden toegevoegde waarde biedt. Dit jaar is een vervolgonderzoek gestart met de vraag of UWV voldoende is toegerust voor de dynamiek die op UWV afkomt en wat een vervolgstap kan zijn gezien de huidige en toekomstige ontwikkelingen. Ik verwacht dit onderzoek mee te kunnen sturen met de volgende Stand van de uitvoering.

Het afgelopen jaar heeft UWV een aantal grote ICT-trajecten afgerond zoals de lancering van de eerste UWV-app, vereenvoudiging Wajong en het herontwerp van de WW-processen. In het UIP is meer te lezen over de resultaten die UWV in 2022 en verder wil realiseren. We lichten een aantal beoogde resultaten toe:

- De ICT-ondersteuning van het UWV Klant Contact Centrum wordt vernieuwd;
- De verouderde ICT-systemen van de divisie Sociaal Medische Zaken worden vernieuwd en ingericht op een nieuwe manier van werken waarmee teams optimaal maatwerk kunnen bieden aan burgers;
- UWV digitaliseert het Centrale Beleidsarchief om op dit punt te voldoen aan de Wet Digitale Overheid en de Wet Open Overheid;

Het streven is dat de nieuwe Medewerker-applicatie voor de WW in 2022 gereed is. Daarmee kan het grootste deel van het WW-werk op één plek worden afgehandeld en niet meer in de 20 systemen die nu vaak nodig zijn. Met de nieuwe applicatie wordt het werk efficiënter en van een hogere kwaliteit.

#### Datafabriek

Met het traject Datafabriek vernieuwt UWV een deel van de ICT-infrastructuur. Het doel is een nieuwe datawarehouse omgeving voor opslag, beheer en levering van gegevens voor eigen gebruik en gebruik door derde partijen. Hiermee kan UWV datagedreven werken tot een succes te maken. Het is een omvangrijk en complex traject. Drie legacysystemen moeten worden vervangen door een nieuw systeem. En tegelijkertijd moet de levering van informatieproducten doorlopen. UWV heeft geconstateerd dat het project een nieuwe impuls nodig heeft om de slagkracht te vergroten. UWV beziet daartoe de fasering en de scope van Datafabriek met inachtneming van het advies van het BIT. De doorlooptijd en het benodigde budget voor het welslagen van Datafabriek zullen opnieuw worden vastgesteld. In de volgende Stand van de uitvoering zal ik u verder berichten over Datafabriek.

#### Transitie datacentrum

Daarnaast is UWV bezig met de migratie naar een nieuw datacenter. Doelstelling is een moderne infrastructurele dienstverlening waarmee UWV in de toekomst een snellere 'time-to-market' bij wijzigingen in de infrastructuur kan realiseren. Inmiddels zijn het fysieke datacenter en de randvoorwaardelijke voorzieningen zoals informatiebeveiliging opgeleverd. De transitie van applicaties naar het nieuwe datacentrum is in volle gang. Tot en met 2023 worden alle UWV-applicaties naar de nieuwe infrastructuur overgezet.

### Blijvende aandacht voor informatiebeveiliging en privacy

UWV hecht veel waarde aan de zorgvuldige omgang met persoonsgegevens. Zo sluit UWV de webportalen aan op de standaarden van DigiD en E-herkenning. Ook is er veel actieve aandacht voor de bewustwording van medewerkers in het veilig omgaan met gegevens van burgers en bedrijven. Verdergaande digitalisering en veranderende wet- en regelgeving, ook in EU-verband, stellen steeds hogere eisen aan informatiebeveiliging en privacy (IB&P). UWV brengt verder in kaart waar IB&P-kwetsbaarheden zitten in de organisatie. De komende periode zet UWV in op passende maatregelen en verdere aansluiting op Rijksbrede IB&P-standaarden.

### 2.7.2 ICT-ontwikkelingen bij de SVB

IT is onmisbaar voor de primaire en ondersteunende processen van de SVB alsmede het bieden van bescherming tegen cyberrisico's. In de vorige Stand van de uitvoering<sup>14</sup> heb ik aangegeven dat de SVB met de nieuwe IV-strategie 2021-2025 eraan werkt om de komende drie jaar de basis op orde te krijgen. Vanaf 2024 is er vervolgens ruimte voor grotere ICT-ontwikkelingen die voortkomen uit mogelijke wetwijzigingen van onder meer de AOW, AKW en ANW.

#### IT-programma en projecten

Vanuit de SVB Meerjarenkoers en de daarvan afgeleide IV-strategie zijn de strategische doelen voor de IT-organisatie voor de komende paar jaar vastgelegd in het zogenaamd IT-Kompas. De uitvoering van het IT-Kompas middels concrete actieplannen is voor de eerste fase 'Basis op orde' belegd in het Programma IT op Koers. Het doel van het programma is het vergroten van de realisatiekracht en het gecontroleerd uitvoeren van technisch onderhoud en vernieuwing.

De prioritering van het IV-Portfolio is gebaseerd op de IV-strategie van de SVB. Voor 2022 ligt het hoofddaccent op het intensiveren van technische vernieuwing, en beheer en onderhoud om de continuïteit (en flexibiliteit) van de dienstverlening te borgen. Het IV-Portfolio draagt ook bij aan noodzakelijke verbeterlagen in de bedrijfsvoering, zoals het verbeteren van de kostprijsystematiek en het informatiebeheer. Daarnaast wordt de basis gelegd voor datagedreven sturen.

Met de aanpak van technische schuld wordt beoogd om de kwaliteit, efficiëntie en wendbaarheid van de IT-dienstverlening te verhogen. Gezien de complexiteit en onzekerheden is besloten om te starten met 'Proof of Concepts' (POC's) om kennis en ervaring op te doen en de haalbaarheid vast te stellen. Conform planning worden deze activiteiten afgerond in het vierde kwartaal. De daadwerkelijke realisatie gebeurt in de jaren 2022-2023.

Daarnaast werkt de SVB al enkele jaren aan het project 'Eén landelijke administratie AA'. Waarbij de tien regionale databases (administraties) waar het kernstelsel in het sociale domein mee werkt, worden geconsolideerd tot één administratie. Op 11 oktober 2021 is de migratie en implementatie naar één landelijke administratie AA succesvol afgerond. Daarmee is de eerste fase van dit project afgesloten. De tweede fase bestaat uit het technisch opschonen van de programmatuur en het verwijderen van de lege databases. Dit doet de SVB om het beheer te vereenvoudigen en daarnaast ter voorbereiding op de verdere modernisering van het systeem. Deze fase loopt tot medio 2023.

---

14 Kamerstukken II 2020/2021, 26448, nr. 652

*Informatiebeveiliging en privacybescherming*

Het verbeteren van de informatiebeveiliging en het verhogen van de digitale weerbaarheid zijn belangrijke prioriteiten voor de SVB. De Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) is samen met de Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG) opgenomen in het generieke Security en Privacy SVB beleid (SPS). In 2022 zet de SVB in op het afgeven van een In-Control-Verklaring (ICV) voor de gehele SVB conform de bedoeling van de BIO en AVG.

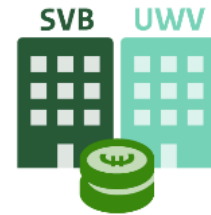
Op gebied van Business continuity management (BCM) zijn er twee taskforces opgericht die de betaalprocessen doorlichten en alternatieven onderzoeken om de betalingen door te laten gaan in geval van een cyberincident.

# 3 Ontwikkelingen in dienstverlening

In de uitvoering van de sociale zekerheid zetten UWV en de SVB zich in om...



...de dienstverlening te intensiveren en mediation in te zetten voor klacht- en bezwaarprocedures



...de regelingen uitgevoerd door UWV en de SVB door te ontwikkelen

## In dit hoofdstuk



Ontwikkelingen dienstverlening UWV



Ontwikkelingen dienstverlening de SVB



Ontwikkelingen dienstverlening WW



Ontwikkelingen dienstverlening WIA



Ontwikkelingen dubbele kinderbijslag intensieve zorg



Onderzoek en verkenning leefvormen AOW



Uitvoering wet vereenvoudiging Wajong



Maatregelen sociaal-medisch beoordelen



Update pilot Vrouwenopvang en Op weg naar de arbeidsmarkt



Terugdringen niet-gebruik AIO



Rapport Ziek van UWV



Klachten- en bezwaarprocedures UWV

### 3 Ontwikkelingen in dienstverlening

In de uitvoering van de sociale zekerheid zetten UWV en de SVB zich in om bestaanszekerheid te bieden, rechtmatig uitkeringen te verstrekken en arbeidsparticipatie te bevorderen. In dit hoofdstuk zal ik verder ingaan op de ontwikkelingen die zich voordoen binnen de dienstverlening en uw Kamer meenemen in de voortgang van eerder genomen maatregelen en toezeggingen.

#### 3.1 Ontwikkelingen dienstverlening UWV

##### 3.1.1 Ontwikkelingen in dienstverlening WW

In de vorige Stand van de uitvoering heb ik uw Kamer geïnformeerd dat UWV er in geslaagd is om tijdens de coronaperiode de WW-dienstverlening overeind te houden. Dit dankzij de tijdelijke opschaling en een effectievere inzet van personeel en middelen. Ook is de verwachte stijging van de WW-instroom tijdens de coronaperiode meegevallen. Waar het uitgangspunt in september 2020 nog was dat de werkloosheid met ruwweg 35% zou stijgen in 2021<sup>15</sup>, is nu gebleken dat in de periode september 2020 t/m september 2021 het aantal lopende WW-uitkeringen is gedaald met 27%<sup>16</sup>.

UWV heeft voor de WW minder opgeschaald dan begroot, maar de tijdelijke combinatie van opschaling van adviseurs en een WW-instroom die achterblijft bij de verwachting hebben geleid tot een tijdelijke overcapaciteit op de WW-dienstverlening. UWV maakt gebruik van deze overcapaciteit door de dienstverlening tijdelijk waar nodig te intensiveren. Zo worden mensen die langer dan één jaar in de WW zitten intensiever begeleid dan voorheen. Verder worden er meer mensen uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek aan het begin van hun WW-uitkering.

##### Effectevaluatie WW-dienstverlening

In het voorjaar 2022 wordt het eindrapport van de effectevaluatie WW-dienstverlening met uw Kamer gedeeld. Het eindrapport geeft inzicht in de langetermijneffecten van de WW-dienstverlening en de kosteneffectiviteit van het huidige WW-dienstverleningsmodel. De bevindingen uit de effectevaluatie vormen, in combinatie met de praktijkervaringen van de afgelopen jaren, belangrijke input voor de verdere doorontwikkeling van de WW-dienstverlening in de komende jaren.

##### 3.1.2 Structureel inzetten van het attenderingsbericht voor de sollicitatieplicht in de WW

Wanneer een persoon een WW-uitkering ontvangt, heeft hij of zij een inspanningsplicht om te proberen aan passende arbeid te komen om zo de kans op werk te vergroten. Ter uitvoering van deze inspanningsplicht hanteert UWV het beleid dat de werkzoekende in een periode van vier weken sollicitatieactiviteiten moet verrichten en registreren. Denk aan het solliciteren op een vacature, het versturen van een open sollicitatie of een gesprek met een potentiële werkgever. In de praktijk ziet UWV dat er verschillende oorzaken zijn waarom werkzoekenden sollicitatieactiviteiten niet doorgeven omdat ze bijvoorbeeld niet digivaardig of laaggeletterd zijn. Op basis van de huidige wet- en regelgeving

<sup>15</sup> Macro Economische Verkenning 2021, CPB (2020)

<sup>16</sup> Kwantitatieve informatie eerste acht maanden 2021, UWV (2021)

bestaat het palet om te reageren op een overtreding van de sollicitatieplicht uit het geven van een waarschuwing (in geval van een eerste overtreding) en het opleggen van een maatregel (korting) bij een herhaalde overtreding van de sollicitatieplicht.

#### Introductie attenderingsbericht

Gedurende de beginperiode van de coronacrisis werd coulerance toegepast als een cliënt niet had voldaan aan zijn sollicitatieplicht. Vanaf 1 januari 2021 heeft UWV de actieve controle op de sollicitatieplicht weer hervat. Omdat veel cliënten geen ervaring hadden met de actieve controle is besloten om het attenderingsbericht in te zetten voorafgaand aan het geven van de waarschuwing bij het niet voldoen aan de sollicitatieplicht. Het is een reminder en wordt ingezet op het moment dat door UWV voor de eerste keer wordt geconstateerd dat een WW-gerechtigde geen of te weinig sollicitatieactiviteiten heeft doorgegeven. Er vindt dan geen verder onderzoek plaats naar de vraag of en waarom er sprake is van het niet voldoen aan de sollicitatieplicht. De WW-gerechtigde wordt hiermee aan zijn verplichtingen herinnerd, maar hoeft niet op het bericht te reageren. Het geven van –indien nodig– een waarschuwing en vervolgens een sanctie schuift hierdoor vier weken op.

#### Continueren attenderingsbericht

De afgelopen tijd heb ik veel gesprekken gevoerd met het UWV over het attenderingsbericht in de huidige vorm. UWV is vanwege de klantvriendelijke manier van werken en de ervaringen van de afgelopen periode enthousiast over de werking van het attenderingsbericht. Ik deel dit en ben van mening dat het goed is om het attenderingsbericht structureel te blijven gebruiken. Deze vorm past echter niet binnen de huidige wet- en regelgeving. Ik ben voornemens samen met UWV uit te zoeken op welke wijze het attenderingsbericht binnen bestaande wet- en regelgeving kan worden ingepast. Tot die tijd wordt de huidige werkwijze van het UWV gedoogd. Daarnaast wordt door UWV en SZW gewerkt aan de opzet van een breed effectiviteitsonderzoek naar de sollicitatieplicht binnen de WW. Binnen dit traject kan ook het werken met een attenderingsbericht een plaats krijgen. Ik ben hierover in goed gesprek met UWV.

### 3.1.3 Ontwikkelingen in dienstverlening WIA

#### Verbeteren activerende dienstverlening voor mensen met een arbeidsbeperking (WGA)

UWV is bezig met het verbeteren van de WGA-dienstverlening. Enerzijds gaat het om de basis op orde te houden en ervoor te zorgen dat er voldoende dienstverleningscapaciteit beschikbaar blijft om alle mensen met een WGA-uitkering de dienstverlening te bieden die zij nodig hebben om duurzaam aan het werk te komen en te blijven. Anderzijds investeert UWV, samen met SZW, in onderzoeken en een optimale benutting van de opgedane inzichten uit deze onderzoeken door de professionals. Ook wordt er gewerkt aan een midterm review waarin gerapporteerd wordt over de stand van zaken van de doorontwikkeling van de WGA-dienstverlening en de benutting van de verworven inzichten in de doeltreffendheid en doelmatigheid.

In 2019 is UWV in overleg met SZW een effectenonderzoek gestart naar de WGA-dienstverlening. Hierbij worden de effecten onderzocht bij mensen in de WGA die reguliere dienstverlening, extra dienstverlening of dienstverlening op verzoek ontvangen. Op 1 mei 2021 is de periode waarin mensen zijn onderverdeeld in drie verschillende vormen van dienstverlening voor dit effectenonderzoek afgesloten. Circa 6.000 mensen in het effectenonderzoek ontvangen de reguliere WGA-dienstverlening, circa 6.000 mensen ontvangen de extra dienstverlening en circa



6.000 mensen zijn opgenomen in de controlegroep en ontvangen geen activerende dienstverlening. De onderzoekspopulatie wordt drie jaar gevolgd en krijgt gedurende deze periode de dienstverlening die hoort bij de groep waarin zij zijn opgenomen. Mensen die na 1 mei 2021 instromen in de WIA ontvangen reguliere dienstverlening.

#### Uitkomsten gesprekken hersteloperatie Groningen

In het commissiedebat Uitvoering sociale zekerheid van 30 juni 2021 zegde ik toe uw Kamer te informeren over de gesprekken die UWV met betrokkenen heeft gehad in het kader van de hersteloperatie Groningen. Aanleiding voor de hersteloperatie zijn de IVA-uitkeringen die door het zogenaamde Ondersteuningsteam Noord van het UWV-kantoor in Groningen aan een groep mensen werden toegekend. Toekenning van deze uitkeringen geschiedde op een wijze die operationeel en juridisch niet juist was, wat UWV aanleiding gaf de situatie van de betrokkenen te herbeoordelen. De uitkomst van deze tweede herbeoordeling heeft voor bepaalde betrokkenen ingrijpende en verstrekkende gevolgen gehad en compensatie was op zijn plaats. De hersteloperatie richt zich op 2.115 betrokkenen. Dit aantal is lager dan het aantal betrokkenen waarover in eerdere berichtgeving aan uw Kamer is gesproken. Voor de aanvang van de hersteloperatie is ten aanzien van een deel van de betrokkenen vastgesteld dat de uitkomst van de herbeoordeling aannemelijk is en dat reeds de uitkering wordt ontvangen waar recht op bestaat.

In het kader van de hersteloperatie is door UWV een meldpunt ingericht. Ik informeerde uw Kamer hierover in mijn brief van 12 mei 2021.<sup>17</sup> Betrokkenen zijn door UWV per brief over de inrichting van het meldpunt op de hoogte gebracht en per eind oktober hebben 587 mensen zich bij het meldpunt gemeld. Met betrekking tot al deze betrokkenen is door UWV een nieuwe beslissing genomen, of zal een nieuwe beslissing binnen afzienbare tijd worden genomen. Het algemene beeld dat uit nazorggesprekken tussen UWV en betrokkenen naar voren komt is dat de beslissingen die UWV vanuit de hersteloperatie neemt, goed vallen. Tijdens deze nazorggesprekken geeft UWV uitleg over de besluitvorming. Het gegeven dat door deze betrokkenen sinds 1 mei jl. geen nieuwe bezwaar-, beroeps- of hoger beroepsprocedures zijn gestart, is een goede indicatie dat het algemene beeld klopt.

Voor de overige 1528 betrokkenen die zich niet bij het meldpunt hebben gemeld heeft UWV geen nieuwe beslissing genomen. UWV heeft deze groep actief benaderd en met 767 van deze betrokkenen gesproken. Zij willen geen melding bij het meldpunt doen en geven aan dat een nieuwe beslissing niet nodig is. In verreweg de meeste gevallen omdat na de tweede herbeoordeling het recht op een IVA-uitkering is behouden.

Er resteren 761 betrokkenen die – ondanks meerdere contactpogingen door UWV, zowel telefonisch als per brief – tot op heden niet reageren.

- De uitkering van 149 uit deze groep is geëindigd vanwege het bereiken van de AOW-gerechtigde leeftijd of vanwege overlijden of detentie.
- 555 betrokkenen hebben na de laatste herbeoordeling een IVA-uitkering toegekend gekregen en 50 een WGA-uitkering bij een mate van arbeidsongeschiktheid tussen de 80-100% (dat is dezelfde uitkering als die zij hadden voordat zij aan twee herbeoordelingen werden onderworpen).
- Zeven betrokkenen uit de groep waarvan UWV geen reactie krijgt, hebben na de laatste herbeoordeling een WGA-uitkering bij een mate van arbeidsongeschiktheid van 35-80% toegekend gekregen. In vier gevallen

---

<sup>17</sup> Kamerstukken II 2020/2021, 26448, nr. 647

past dit bij de feitelijke verdiensten van de betrokkenen, in drie gevallen zijn de betrokkenen er zichtbaar in uitkeringshoogte op achteruit gegaan.

#### WIA-criterium voor werknemers met loonkostensubsidie

In de Kamerbrief van 7 juli 2021<sup>18</sup> ben ik ingegaan op de stand van zaken van het aanpassen van het WIA-criterium voor werknemers met loonkostensubsidie. Ik heb in deze brief het streven uitgesproken om een voorstel voor een aangepast arbeidsongeschiktheids criterium voor deze groep werknemers dit jaar door UWV te laten beoordelen op uitvoerbaarheid middels een uitvoeringstoets. Uit overleg met UWV blijkt dat het voorstel nadere aandacht behoeft en dat een uitvoeringstoets dit jaar niet meer uitgebracht kan worden. In de volgende Stand van de uitvoering informeer ik uw Kamer over de voortgang van het voorstel.

#### Dagloonbesluit WIA

Middels de motie over de loonloze periode<sup>19</sup> en in de brief van de Landelijke Cliëntenraad van 24 september jl. heeft uw Kamer aandacht gevraagd voor de vaststelling van het WIA-dagloon in de situatie dat er een WW-uitkering ontstaat tijdens een referteperiode. Beide stukken verwijzen naar dezelfde casus waarin een betrokkene een loonloos tijdvak in de WIA-referteperiode heeft, doordat een WW-recht ontstaat die een maand later wordt uitbetaald. Hierdoor ontstaat een dagloonverlagend effect.

Het uitgangspunt bij de vaststelling van het dagloon van een werknemersregeling is de representativiteit van het dagloon in verhouding tot het ontvangen loon in de periode voor intreden van de ziekte. Als een WW-uitkering zich bevindt in de WIA-referteperiode, kan dit in sommige situaties dagloonverlagend werken. In andere situaties kan er echter ook een dagloonverhogend effect zijn, bijvoorbeeld wanneer de betrokkene gaat werken vanuit de WW en vervolgens arbeidsongeschikt wordt. Doordat de WW-uitkering achteraf wordt uitbetaald, worden de laatste maand WW en de eerste maand loonbetaling (in het algemeen) in dezelfde maand uitbetaald. Met dergelijke effecten dient rekening te worden gehouden bij de afwegingen tot wijziging van de WIA-dagloonvaststelling. Daarnaast dient rekening te worden gehouden met de uitvoerbaarheid en zijn er juridisch complexe effecten aan wijziging van het Dagloonbesluit werknemersverzekeringen voor de WIA-dagloonvaststelling.

Inmiddels vinden er gesprekken plaats met UWV om deze effecten nader te duiden. In de volgende Stand van de uitvoering informeer ik uw Kamer nader.

#### Tijdige uitkeringsverstrekking WIA, Wajong, Ziektewet en terugvordering WIA-voorschotten

In de vorige Stand van de uitvoering heb ik toegezegd om terug te komen op de tijdige (eerste) uitkeringsverstrekking bij de ZW, de Wajong en de WIA. Voor wat betreft de WIA-voorschotten is uw Kamer, via de brief van 30 augustus jl.<sup>20</sup> en in antwoord op vragen van uw Kamer<sup>21</sup>, reeds geïnformeerd. Voor de tijdige uitkeringsverstrekking van de ZW en de Wajong informeer ik uw Kamer in de volgende Stand van de uitvoering.

18 Kamerstukken II 2020/2021, 3 2716, nr. 43

19 Kamerstukken II 2020/2021, 3 5830 XV, nr. 10

20 Kamerstukken II 2020/2021, 3 2716, nr. 44

21 Kamerstukken II 2020/2021, 3 2716, nr. 45

#### 3.1.4 Maatregelen sociaal-medisch beoordelen

Inzake de toekomst van het sociaal-medisch beoordelen heb ik in mijn brief van 9 april 2021<sup>22</sup> aangegeven tot welke maatregelen is besloten en dat daarnaast nog ingrijpende keuzes nodig zijn. De problematiek van oplopende WIA-voorschotten, waarover ik uw Kamer op 30 augustus 2021 heb geïnformeerd, heeft de urgentie hiervan nogmaals onderstreept.

Zoals aangegeven in de vorige Stand van de uitvoering is UWV gestart met de implementatie van twee belangrijke maatregelen om de toenemende mismatch tussen het aanbod van en de vraag naar sociaal-medische dienstverlening te verkleinen. Ten eerste de omslag naar een regiemodel voor sociaal-medische dienstverlening en ten tweede effectievere inzet van de verzekeringsarts in de Ziektewet. In de vorige Stand van de uitvoering zijn de maatregelen die in gang zijn gezet nader uitgelegd. Bij elkaar is dit een groot traject dat de nodige tijd vergt.

Naast deze maatregelen in de uitvoeringspraktijk is meer nodig om de groeiende vraag naar sociaal-medisch beoordelingen op te vangen en te voldoen aan de gerechtvaardigde verwachtingen van uitkeringsgerechtigden en werkgevers. In mijn brief van 9 april 2021 heb ik uw Kamer hierover geïnformeerd. Maatregelen die de mismatch verder doen toenemen, zoals een arbeidsongeschiktheidsverzekering voor ZZP'ers, acht UWV niet uitvoerbaar tenzij aanvullende (beleids-)maatregelen worden genomen die de mismatch en achterstanden oplossen.

Beleidsmaatregelen kunnen forse implicaties met zich meebrengen voor uitkeringsgerechtigden en werkgevers. Ingrijpende keuzes zijn echter noodzakelijk. Ik ben daarom in het kader van de Agenda van de Toekomst van het sociaal-medisch beoordelen in gesprek met onder andere de sociale partners, UWV en de Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde hoe we de consequenties van verschillende opties en maatregelen met elkaar wegen. Ik zal de Tweede Kamer zo snel mogelijk, maar uiterlijk in het voorjaar, informeren over de uitkomsten. Besluitvorming hierover is aan een volgend kabinet.

#### 3.1.5 Claimbeoordelings- en borgingssysteem en tijdelijke wijziging schattingsbesluit

Voor het einde van het jaar stuur ik aan uw Kamer een brief waarin ik stilsta bij mijn toezegging om u te informeren over de stand van zaken rondom de actualisatie van het Claimbeoordeling- en borgingssysteem (CBBS) naar aanleiding van de tijdelijke wijziging van de geldigheidsduur van functies in het systeem.

#### 3.1.6 Uitvoering Wet vereenvoudiging Wajong

In 2021 is de Wet vereenvoudiging Wajong inwerking getreden. De nieuwe regels gaan ervoor zorgen dat Wajongers beter mee kunnen doen in de maatschappij, dat meer werken meer loont en dat de Wajong eenvoudiger wordt.

Voor een deel van de doelgroep kunnen veranderingen van welke aard dan ook als ingrijpend worden ervaren. Hier is door middel van zorgvuldige en uitgebreide communicatie rekening mee gehouden. De communicatiecampagne van UWV heeft Wajongers voor het ingaan van de wet zo duidelijk mogelijk geïnformeerd. Het Informatiepunt Wajong ([wiewatwajong.nl](http://wiewatwajong.nl)) ondersteunt Wajongers nog eens extra in de periode tijdens en na de implementatie van de Wet vereenvoudiging Wajong.

---

22 Kamerstukken II 2020/2021, 26448, nr. 645

UWV heeft voor het ingaan van de Wet vereenvoudiging Wajong hard gewerkt aan de implementatie en is komend jaar nog bezig met het afronden hiervan. Zo rondt UWV de overstapgesprekken in december 2021 af en stelt UWV aankomende jaren voor zelfstandigen met inkomen uit winst uit onderneming het garantiebedrag vast.

#### Monitoren wetswijziging en evaluatie

UWV en SZW volgen Wajongers in de tijd om in de gaten te houden hoe het ze vergaat na het ingaan van de Wet vereenvoudiging Wajong. Jaarlijks informeer ik de Kamer hierover. De eerste monitorrapportage heb ik 10 december 2021 aan uw Kamer aangeboden<sup>23</sup>. Deze monitorrapportage heeft het karakter van een nulmeting waarbij ik de stand van zaken weergeef voor het ingaan van de wet. De nulmeting biedt een startpunt zodat de doelen van de Wet vereenvoudiging Wajong gemonitord kunnen worden.

Komend jaar start ik ook een onderzoek naar de vereenvoudigingsaspecten van de Wajong en in hoeverre Wajongers de wet ook als een vereenvoudiging ervaren. Daarnaast komt eind 2022 een syntheserapport beschikbaar waarin resultaten van verschillende onderzoeken naar de dienstverlening van UWV aan Wajongers samengebracht worden. De jaarlijkse monitoring en aparte onderzoeken vormen input voor de wetsevaluatie van 2025 en kunnen aanleiding geven voor verbeteringen in het Wajong-beleid. In dit proces betrek ik (belangenvertegenwoordigers van) Wajongers.

#### 3.1.7 Regionale mobiliteitsteams

In het commissiedebat Uitvoering sociale zekerheid op 12 maart 2020 heeft mevrouw Tielen gevraagd om een overzicht van de pilots tussen gemeenten en UWV. Naar aanleiding van dit verzoek is uw Kamer in de Stand van de uitvoering van juni 2020<sup>24</sup> geïnformeerd over verschillende initiatieven van samenwerking in de arbeidsmarktregio's. Refererend aan deze initiatieven in het commissiedebat Uitvoering sociale zekerheid is op 30 juni 2021 gevraagd om de stand van zaken van de regionale mobiliteitsteams.

Sinds afgelopen september is in elk van de 35 arbeidsmarktregio's een regionaal mobiliteitsteam (RMT) actief. De RMT's brengen vraag en aanbod in de regionale arbeidsmarkt gericht bij elkaar en bieden met dienstverlening een overbrugging tussen vraag en aanbod. Daarmee richt de aanpak zich zowel op werkenden en werkzoekenden die ander werk zoeken, als werkgevers die gegeven de krapte op de arbeidsmarkt moeite hebben met het vinden van geschikt personeel. Om de juiste match op de arbeidsmarkt te maken is iedereen nodig en kunnen de RMT's bijdragen aan het maken van de juiste match ondersteund met gerichte dienstverlening. In de RMT's werken onder andere vakbonden, werkgeversorganisaties, UWV en gemeenten. Het bieden van extra scholing behoort hierbij tot de mogelijkheden.

UWV kan via het RMT aanvullend op de eigen reguliere dienstverlening extra dienstverlening bieden aan WW-gerechtigden die gebaat zijn bij extra ondersteuning. UWV brengt een WW-gerechtigde hiervoor in aanmerking op basis van zijn behoefte en zijn afstand tot de arbeidsmarkt. UWV stelt voor de WW-

---

<sup>23</sup> Kamerstukken II 2021/2022, 3 5213, nr. W

<sup>24</sup> Bijlage bij Kamerstukken II 2019/2020, 2 6448, nr. 634

gerechtigde een arrangement op maat samen, waarbij de gerechtigde ook dienstverlening kan inzetten van één van de samenwerkingspartners.

Met de achtste editie van de brief 'Monitoring arbeidsmarkt en beroep steun- en herstelpakket'<sup>25</sup> heb ik u in september geïnformeerd over de stand van zaken van de RMT's van dat moment. De infrastructuur van de RMT's is inmiddels volledig opgezet en de vraag naar dienstverlening loopt ten opzichte van september steeds verder op. De volledig ingerichte RMT's hebben de processen en werkwijze zodanig ingericht dat zij de doelgroep steeds beter weten te bereiken.

Kwantitatieve en financiële gegevens over de inzet van de dienstverlening zijn nog niet beschikbaar. De eerste resultaten van de monitor zullen voor het eind van het jaar inzichtelijk worden. Om werkende weg te bezien wat nodig is om de gezamenlijke aanpak van de RMT's tot een succes te maken, is gekozen voor een lerende evaluatie in lijn met de motie over ervaringen van de RMT's<sup>26</sup>. Deze lerende evaluatie is in september 2021 van start gegaan en richt zich op de vraag of de gezamenlijke aanpak werkt, wat er precies werkt en waarom dit werkt. De voortgang en laatste stand van zaken van de RMT's delen we voor het eind van dit jaar met uw Kamer. Uw Kamer zal in 2023 over de eindresultaten van de lerende evaluatie worden geïnformeerd.

### 3.1.8 Rapport 'Ziek van UWV'

Het rapport 'Ziek van UWV'<sup>27</sup>, opgesteld door de SP aan de hand van een daarvoor ingericht meldpunt, bevat aangrijpende verhalen van mensen die om verschillende redenen in de knel zijn gekomen en levert een beeld van signalen van verschillende aard. Ik neem, net als UWV, de bevindingen van het rapport zeer serieus.

De oorzaken achter de genoemde knelpunten variëren en het onderzoek of en welke verbetermaatregelen worden vereist vraagt vaak meer inzicht in de onderliggende casuïstiek dan het rapport momenteel biedt. UWV is mede hierover in gesprek gegaan met de SP. Daarnaast heeft UWV de inhoud van het rapport ter harte genomen om te leren van de signalen en deze te gebruiken om de dienstverlening te verbeteren. UWV heeft op 14 december 2021 een uitgebreide inhoudelijke reactie gepubliceerd<sup>28</sup>. Daarin beschrijft UWV de acties die zij op korte termijn gaan implementeren om de persoonlijke dienstverlening te verbeteren.

Zo is er al gestart met het inrichten en implementeren van een UWV breed klantsignaalmanagement en wordt er een team ingericht dat cliënten zal nabellen om nazorg te bieden na ontvangst van een ingrijpend besluit of het indienen van een klacht. Er zal ook monitoring plaatsvinden of deze cliënten zich ook daadwerkelijk geholpen voelen met hun vragen. In 2022 wordt het klachtenproces van UWV opnieuw ingericht met daarin plek voor het gebruik van vaste contactpersonen en specifieke aandacht voor mensen die zich onterecht behandeld voelen door UWV. Tenslotte komt er meer aandacht voor omnichannel dienstverlening waarbij cliënten zelf de keuze kunnen maken langs welke kanalen ze contact onderhouden met UWV.

---

25 Kamerstukken II 2021/2022, 35420, nr. 363

26 Kamerstukken II 2020/2021, 29544, nr. 1056

27 SP, Rapport ziek van UWV, aangeboden aan UWV op 4 oktober 2021

28 Reactie UWV op rapport 'Ziek van UWV': cliënten moeten zich meer gezien, gehoord en geholpen voelen, gepubliceerd op 14 december 2021 op uwv.nl

Naast de acties die UWV direct inzet, signaleert UWV ook verschillende knelpunten in wet- en regelgeving die maken dat UWV niet die dienstverlening kan leveren die ze zouden willen leveren. Zoals het niet kunnen leveren van re-integratie dienstverlening aan duurzaam arbeidsongeschikten. Daarnaast zien de knelpunten met name op de complexiteit in de wet- en regelgeving die de uitvoering voor zowel burgers als medewerkers moeilijk maakt. Maar ook op de regelgeving rondom het terugvorderbeleid, de netto-bruto problematiek en de beperkte mogelijkheden om onderscheid te maken tussen fraude en een vergissing.

Vanuit mijn verantwoordelijkheid voor de wet- en regelgeving en het beleid dat door UWV tot uitvoer wordt gebracht heb ik de inhoud van het rapport en van de reactie van UWV grondig bestudeerd. De geconstateerde knelpunten hebben mijn aandacht. Om te onderzoeken hoe deze weggenomen of verminderd kunnen worden ben ik breed in gesprek. Zie hiervoor ook bijgevoegde bijlage met de voortgang op de knelpuntenbrief van UWV.

Daarnaast zijn er in het rapport van de SP ook nog twee signalen opgenomen die mij nog niet eerder bekend waren. Namelijk dat een verzoek tot scholing of re-integratie kan leiden tot het stopzetten van de uitkering. Dit kan mogelijk duiden op onbedoelde werking van wet- en regelgeving en wordt nader onderzocht. Ook heb ik het signaal ter harte genomen dat onvoldoende duidelijk wordt gemaakt dat er mogelijkheden zijn om aanvullende bijstand aan te vragen indien iemand met een WW-uitkering alsnog onder het sociaal minimum valt.

Er zijn hiermee nog verschillende stappen te zetten in het naar een hoger plan tillen van de dienstverlening van UWV waarin de burger centraal staat.

### 3.1.9 Klachten en bezwaarprocedures UWV

Cliënten hebben de mogelijkheid om klachten in te dienen, bijvoorbeeld als de onvrede over de afhandeling geen betrekking heeft op een fout maar op de wijze waarop de behandeling of bejegening heeft plaatsgehad. De persoon wordt dan gekoppeld aan een klachtambassadeur die binnen UWV de regie voert met als doel de klacht naar tevredenheid af te handelen. Als onderdeel van het verbeteren van de persoonlijke dienstverlening, mede naar aanleiding van signalen uit het rapport 'Ziek van UWV' van de SP, zal UWV in 2022 het klachtenproces opnieuw inrichten met daarbinnen plek voor vaste contactpersonen en specifieke aandacht voor cliënten die zich onterecht behandeld voelen door UWV. Ook wordt het centrale klantsignaalmanagement verbeterd zodat diverse signalen uit bezwaren en klachten nog beter inzichtelijk en aangepakt kunnen worden.

Binnen UWV zijn er ook bezwaarprocedures ingericht waarbij een cliënt, wanneer die het niet eens is met een formeel besluit van UWV, een formeel bezwaar kan indienen.

Het bezwaar wordt, om de professionaliteit en de onafhankelijkheid van de herbeoordeling van het besluit te borgen, behandeld door een medewerker van het hierin gespecialiseerd organisatieonderdeel Bezwaar & beroep. In dat herbeoordelingsproces krijgt de cliënt altijd de gelegenheid het bezwaar mondeling toe te lichten.

### Inzet mediation en inzage dossiers

Tijdens het commissiedebat Uitvoering sociale zekerheid van 30 juni 2021 is toegezegd dat in deze Stand van de uitvoering wordt stilgestaan bij de inzet van mediationtrajecten door UWV en inzage in dossiers. De Kamer heeft een staande uitnodiging vanuit UWV om op elk mogelijk thema middels een technische briefing of werkbezoek nader bijgepraat te worden. Dit geldt ook voor klachten en bezwaarprocedures en specifieke aspecten daarbinnen zoals inzage in dossiers en inzet van mediation.

### Mediation

UWV vindt mediation een waardevol instrument om in te zetten bij een (dreigend) conflict tussen UWV en een cliënt. Mediation wordt vooral ingezet in bezwaarzaken en klachtenprocedures. Hiervoor is binnen UWV een apart bureau ingericht, namelijk Bureau Mediation & Dialoog (BMD). De inzet van mediation is laagdrempelig. De cliënt en UWV kunnen namelijk altijd, in elke fase van het contact, gezamenlijk kiezen voor mediation. De enige voorwaarde is dat zowel cliënt als UWV 'ja' zeggen tegen de inzet ervan.

BMD organiseert en coördineert alle UWV-mediations en zorgt voor een passende mediator. BMD maakt hierbij uitsluitend gebruik van mediators die geregistreerd zijn bij de Mediatorsfederatie Nederland. Op dit moment zijn er 25 interne mediators actief en incidenteel wordt gebruik gemaakt van externe mediators. In de praktijk blijkt dat veruit de meeste mediation-trajecten tijdens het bezwaartraject plaatsvinden. Voorafgaand aan de bezwaarfase is de cliënt nog in afwachting van een besluit en dat maakt dat er op dat moment veelal (nog) geen behoefte bestaat aan mediation. Cliënten worden gewezen op de mogelijkheid van mediation in de ontvangstbevestiging van een bezwaarschrift. Als de cliënt in overleg met het UWV gebruik wil maken van mediation, kan het bezwaar stilgelegd worden. Mocht mediation geen (volledig) resultaat opleveren, dan kan het bezwaar alsnog in behandeling genomen worden.

Het aantal mediation zaken laat over de jaren een stijgende lijn zien maar blijft in verhouding tot het aantal bezwaren beperkt. In 2020 ging het om 39 afgeronde mediation-trajecten. De laatste jaren maakt UWV zich hard voor het bevorderen van de inzet van mediation binnen Bezwaar en Beroep als onderdeel van een bredere aanpak gericht op het voorkomen van onnodige juridisering tussen burger en overheid. Zo heeft ieder kantoor een contactpersoon mediation: iemand die de rol van ambassadeur/ promotor kan vervullen en daadwerkelijk ervaring heeft met de inzet van mediation. Daarnaast is mediation standaard opgenomen in de basisopleiding van een medewerker Bezwaar en Beroep en maken mediationstechnieken integraal onderdeel uit van de vaardigheden van de juridisch medewerker, zodat die ook in het 'gewone' werk tot voordeel kunnen zijn zoals gesprekstechnieken.

Ook wordt mediation ingezet bij klachtprocedures. De klachtprocedure wordt dan tijdelijk stilgelegd. In de praktijk ontvangt UWV Klachtenservice weinig verzoeken tot het inzetten van mediation. Klachtenservice geeft aan dat veel zaken afgehandeld worden voordat de mogelijkheid tot het inzetten van een mediation-traject in beeld komt. Dit komt onder andere door het werk van de klachtenambassadeurs.

Er loopt ook een pilot tussen UWV en het Juridisch Loket, gericht op het ontwikkelen van een proactieve samenwerking om in een zo vroeg mogelijk stadium cliënten te informeren en te ondersteunen bij een afwijzende beslissing, een klacht of het

uitblijven van een besluit. In een volgende Stand van de uitvoering sta ik stil bij de uitkomsten van de pilot.

### Inzage dossiers

Tijdens het Commissiedebat Uitvoering sociale zekerheid kwam een signaal ter sprake dat sociaal advocaten zouden moeten procederen om inzicht te krijgen in dossiers van cliënten. Binnen UWV is dit zorgvuldig uitgezocht door alle mogelijke betrokken divisies hierover te bevragen en dit tevens te agenderen in overleg met de Centrale Cliëntenraad. Dit heeft echter geen inzicht opgeleverd. Het beeld dat cliënten en/of sociaal advocaten zouden moeten procederen om toegang te krijgen tot hun dossiers, wordt niet herkend. Er is ook nog door SZW informeel contact gezocht met medewerkers van de VSAN /sociale advocaten om bij hen te na te gaan wat de mogelijke achtergrond is van deze signalen. Indien dit meer inzicht oplevert zal ik hier in een volgende Stand van de uitvoering over rapporteren.

Uiteraard dient te worden benadrukt dat zowel ik als UWV het onaanvaardbaar zou vinden en in strijd met wettelijke regels en het beleid als cliënten moeten procederen om toegang tot dossiers te krijgen. Cliënten kunnen altijd hun dossier inzien. Het komt voor dat advocaten cliënten bijstaan en namens hun cliënt inzage vragen in dossiers van cliënten. Er is een incidenteel geval bekend van een rechtszaak waarbij een inzageverzoek speelde. Het inzageverzoek had echter niet alleen betrekking op de gegevens van de cliënt, maar ook op betrokken medewerkers. Die gegevens worden onder de AVG niet verstrekt.

## **3.2 Ontwikkelingen dienstverlening SVB**

### **3.2.1 Onderzoek en verkenning leefvormen binnen de AOW**

In de brief van de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) van 12 mei jl.<sup>29</sup> is uw Kamer geïnformeerd over de verbeteringen die de SVB en het CAK hebben doorgevoerd voor AOW-gerechtigden waarvan een partner in een zorginstelling wordt opgenomen.

Zo is een gegevensuitwisseling tussen de twee partijen georganiseerd om discrepanties sneller te ontdekken en terugvorderingen te voorkomen. Ook heeft de SVB het beleid aangepast, zodat mensen eenmalig kunnen terugkomen op hun keuze om als 'Duurzaam gescheiden levend' (DGL) te worden aangemerkt. De DGL-keuze is vaak een ingewikkelde keuze voor mensen omdat zij niet altijd kunnen overzien wat de gevolgen van DGL-geregistreerd zijn, voor bijvoorbeeld de te betalen eigen bijdrage voor zorg en te ontvangen toeslagen. Als achteraf blijkt dat de gemaakte keuze nadelige gevolgen in financiële zin heeft, kan men hier nu eenmalig op terugkomen.

Er hebben ruim 500 burgers gebruik gemaakt van deze mogelijkheid (peildatum augustus). In dezelfde brief aan uw Kamer heeft VWS aangegeven dat dit een tijdelijke oplossing is en dat voor een meer structurele oplossing de wet kan worden aangepast, waardoor de cliënt deze afweging niet meer hoeft te maken. De afgelopen periode ben ik, samen met de SVB, het CAK en VWS, gestart met onderzoeken hoe we die keuze weg kunnen nemen en wat hierbij het logische uitgangspunt is gezien vanuit de burger en de systematiek van de AOW. Een belangrijk aspect hierbij zijn de gevolgen voor de eigenbijdragesystematiek van de Wlz en Wmo Beschermd Wonen.

---

29 Kamerstukken II 2020/2021, 26448, nr. 648



Ik verwacht u in de volgende Stand van de uitvoering te informeren hoe de structurele oplossing kan worden vormgegeven.

### 3.2.2 Terugdringen niet-gebruik AIO

Om het niet-gebruik van de Aanvullende inkomensvoorziening voor Ouderen (AIO) aan te pakken wordt ingezet op onderzoek, het mogelijk maken van gegevensuitwisseling en de verbetering van bestaande voorlichtings- en uitvoeringsprocessen waarmee burgers actief op het recht op AIO worden gewezen.

In 2021 is het CBS-onderzoek naar het recht op en het niet-gebruik in de AIO afgerond. In de vorige Stand van de uitvoering zijn de uitkomsten weergegeven: het niet-gebruik was in 2018 circa 30%, betrof iets minder dan 20.000 huishoudens en het blijkt voor de SVB zonder aanvullende informatie moeilijk te traceren wie geen gebruik maakt van de AIO maar hier wel recht op heeft.

Uitwisseling van inkomensgegevens kan de SVB in staat stellen om potentieel AIO-gerechtigden gerichter te benaderen. Op dit moment zijn een 'proof of concept' voor de te gebruiken technologie en een conceptregeling voor de uitvoering van een pilot gereed. De volgende stap is om de toe te passen gegevensbewerkingen uit te werken en de conceptregeling wordt ter toetsing aan de uitvoering en ter advisering aan de Autoriteit Persoonsgegevens voorgelegd. Na publicatie van de regeling kunnen binnen het kader van de pilot gegevens worden uitgewisseld. Voor eventuele structurele gegevensuitwisseling zal een wetswijziging nodig zijn. Hiernaast wordt er gewerkt aan de verbetering van voorlichtings- en uitvoeringsprocessen. Dit betreft onder meer de uitbreiding van informatie over de AIO in de brieven, via gemeenten, op de website van de SVB en in mijnpensioenoverzicht.nl, alsmede het verder vereenvoudigen van het aanvraagproces.

### 3.2.3 Ontwikkelingen in dubbele kinderbijslag intensieve zorg (DKIZ)

Op 29 april 2021 heb ik uw Kamer geïnformeerd over een beleidsonderzoek naar de dubbele kinderbijslag intensieve zorg (DKIZ).<sup>30</sup> Naar aanleiding van dit onderzoek werk ik samen met de SVB en het CIZ aan het vereenvoudigen van deze tegemoetkoming. Uit het onderzoek is namelijk gebleken dat de aanvraagprocedure ingewikkeld kan zijn voor ouders en dat er sprake is van niet-gebruik. Ook de SVB signaleert de complexiteit van de tegemoetkoming in de knelpuntenbrief bij de vorige Stand van de uitvoering.<sup>31</sup> Daarnaast voert het CIZ nog twee onderzoeken uit naar aanleiding van het beleidsonderzoek en neemt het CIZ maatregelen om het niet-gebruik tegen te gaan.

#### Onderzoeken CIZ

In de kabinetsreactie op het beleidsonderzoek zijn twee onderzoeken aangekondigd.<sup>32</sup> Het eerste onderzoek richt zich op het advies van het CIZ voor kinderen met een psychiatrische aandoening. Het beleidsonderzoek heeft aangetoond dat ouders van kinderen met een psychiatrische aandoening vaker een negatief advies krijgen in vergelijking met kinderen met een ziekte of stoornis van lichamelijke, verstandelijke of zintuigelijke aard. Omdat het beleidsonderzoek hier verder geen duiding aan geeft, doet het CIZ nader onderzoek naar de mogelijke oorzaak.

---

30 Kamerstukken II 2020/2021, 34104, nr. 332

31 Kamerstukken II 2018/2019, 17050, nr. 579

32 Kamerstukken II 2020/2021, 34104, nr. 332

Daarnaast onderzoekt het CIZ de complexiteit van de aanvraagprocedure. Hiervoor worden ouders benaderd die gedurende de aanvraag zijn afgehaakt. Aan de hand van de resultaten van dit onderzoek wordt bezien of, en zo ja hoe, de aanvraagprocedure kan worden vereenvoudigd. Het CIZ heeft de opzet van het onderzoek gereed en start binnenkort met de uitvoering van dit onderzoek.

#### Vereenvoudiging en tegengaan niet-gebruik

- *Het mogelijk maken om DKIZ met terugwerkende kracht toe te kennen*  
Het is voor het CIZ niet goed mogelijk om intensieve zorg in het verleden vast te stellen. Daarom is het nu niet mogelijk om DKIZ met terugwerkende kracht toe te kennen, wat wel kan bij de 'gewone' kinderbijslag. De SVB heeft dit als knelpunt benoemd in de knelpuntenbrief bij de vorige Stand van de uitvoering.<sup>33</sup> Het is aannemelijk dat er voor deze kinderen al eerder sprake kan zijn van intensieve zorg dan het moment waarop ouders de aanvraag bij de SVB indienen voor de dubbele kinderbijslag. Daarom onderzoek ik, samen met het CIZ en de SVB, de mogelijkheden van een algemene termijn waarmee DKIZ voor alle ouders met terugwerkende kracht kan worden toegekend. Deze maatregel vergt een wetswijziging en heeft uitvoeringstechnische en budgettaire consequenties.
- *Vereenvoudiging voor ouders van kinderen met een Wlz-indicatie*  
Alle ouders van thuiswonende kinderen met een Wlz-indicatie hebben recht op DKIZ. In de kabinetsreactie op het beleidsonderzoek is aangekondigd te onderzoeken of de aanvraag van de Wlz-doelgroep automatisch kan worden opgestart wanneer het CIZ een Wlz-indicatie vaststelt.<sup>34</sup> Dit vind ik een belangrijke verbetering, omdat het makkelijker is voor ouders en bovendien niet-gebruik in de toekomst voorkomt. Deze vereenvoudiging blijkt niet mogelijk te zijn binnen de kaders van de huidige wet. Ik onderzoek nu verder of, en zo ja hoe de wet kan worden aangepast om deze vereenvoudiging mogelijk te maken en wat de budgettaire consequenties zijn. Het CIZ en de SVB gaan mogelijke implicaties voor de uitvoering in beeld brengen.
- *Gerichte mailing aan de Wlz-doelgroep*  
De hiervoor toegelichte vereenvoudiging van de aanvraagprocedure voor de Wlz-doelgroep voorkomt niet-gebruik in de toekomst. Naast deze vereenvoudiging wil ik het huidige niet-gebruik onder deze doelgroep aanpakken. Ik heb het CIZ geïnformeerd over mijn wens om aan alle ouders van kinderen met een Wlz-indicatie, die nog geen aanspraak hebben gemaakt op hun recht, een brief te sturen. Het is voor het CIZ mogelijk om de ouders waar het niet-gebruik speelt in beeld te brengen. Maar het CIZ mag deze gegevens niet gebruiken voor het beoogde doel: het tegengaan van niet-gebruik van DKIZ. Ondanks het feit dat deze mailing in strijd is met privacyregelgeving, vind ik het belangrijk dat CIZ een brief aan ouders stuurt om het niet-gebruik tegen te gaan. De belangrijkste redenen hiervoor zijn dat het om een kwetsbare doelgroep gaat, het een eenmalige mailing betreft voor een kleine doelgroep (ongeveer 1.600 kinderen)<sup>35</sup> en dat de gegevens binnen de beveiligde omgeving van het CIZ blijven.
- *Verbeteren van de informatievoorziening*

---

33 Kamerstukken II 2018/2019, 17050, nr. 579

34 Kamerstukken II 2020/2021, 34104, nr. 332

35 Kamerstukken II 2020/2021, 34104, nr. 332

Als geen Wlz-indicatie is afgegeven voor een kind, beoordeelt het CIZ aan de hand van een beoordelingskader of er sprake is van intensieve zorg. Zoals gemeld in de kabinetsreactie op het onderzoek wordt het niet-gebruik bij deze doelgroep geschat op ongeveer 1.350 kinderen<sup>36</sup>. Om dit te bestrijden, is geïnventariseerd welke verbeteringen in de informatievoorziening zijn doorgevoerd en waar nog aanvullende mogelijkheden zijn voor verbetering. Ik zie mogelijkheden om de bekendheid van DKIZ te vergroten onder zorgverleners en medewerkers van gemeenten die direct contact hebben met ouders. Zo heb ik in mijn periodieke nieuwsbrief aan gemeenten informatie opgenomen over DKIZ met het doel om de bekendheid van DKIZ te vergroten.<sup>37</sup>

In de volgende Stand van de uitvoering informeer ik uw Kamer over de uitkomsten van de gerichte mailing, de onderzoeken van het CIZ en geef ik de stand van zaken van de twee toegelichte vereenvoudigingen. Ook informeer ik uw Kamer dan over de verbetermogelijkheden van de dubbele kinderbijslag om onderwijsredenen. Ik ben hierover in gesprek met de SVB, OCW en DUO.

Tot slot wil ik uw Kamer informeren over de afhandeltermijnen van de adviezen van CIZ die sinds de vorige Stand van de uitvoering zijn opgelopen. Hierdoor kan de SVB ook pas later een besluit nemen en duurt het langer voordat ouders de verdubbeling van de kinderbijslag ontvangen. Dat is vervelend voor ouders. De SVB en het CIZ krijgen ook klachten van ouders hierover. Bij opschorting van de behandeltermijn belt de SVB met ouders en stuurt vervolgens een brief met daarin de gemaakte afspraken. Verder is een procedure ingericht zodat maatwerk kan worden verleend om aanvragen versneld te kunnen behandelen. De verwachting is dat de afhandeltermijn dit jaar normaliseert en uiterlijk in het eerste kwartaal van volgend jaar.

#### 3.2.4 Voortgang pilots SVB

##### Voortgang pilot vrouwenopvang

In de vorige Stand van de uitvoering<sup>38</sup> heb ik uw Kamer geïnformeerd over de nieuwe werkwijze die wordt ingevoerd. Met deze werkwijze wordt de aanvraagprocedure van de kinderbijslag en kindgebondenbudget voor cliënten in een vrouwenopvang versneld. De invoering van de werkwijze is gefaseerd om te voorkomen dat alle aanvragen in één keer tegelijk binnenkomen bij de SVB.

De eerste ervaringen zijn positief; de vrouwenopvangorganisaties geven aan dat de werkwijze makkelijk is toe te passen en dat het zorgt voor een versnelling van de afhandeling van de aanvragen van cliënten. Inmiddels zijn de medewerkers van de vrouwenopvangorganisaties voorgelicht en maken zij gebruik van de nieuwe procedure waarmee de aanvraag van de kinderbijslag en het kindgebonden budget voor cliënten sneller wordt afgehandeld. Op dit moment vindt de evaluatie plaats van het project en begin volgend jaar wordt het project afgerond. Het uitgangspunt is dat de werkwijze onderdeel wordt van het reguliere proces bij de betrokken partijen. In de volgende Stand van de uitvoering informeer ik u over de resultaten van het project.

---

<sup>36</sup> Kamerstukken II 2020/2021, 34104, nr. 332

<sup>37</sup> Gemeentenieuws van SZW 2021-07

<sup>38</sup> Kamerstukken II 2020/2021, 26448, nr. 652

Pilot 'Op weg naar de arbeidsmarkt'

De pilot 'Op weg naar de arbeidsmarkt' die zich richtte op personen die recht hebben op een uitkering op grond van de Algemene Nabestaandenwet (Anw) is in 2020 afgerond en geëvalueerd. De resultaten van de pilot waren positief. Nabestaanden worden namelijk eerder erop gewezen dat zij hulp bij re-integratie kunnen ontvangen. Dat voorkomt mogelijk op langere termijn een afhankelijkheid van bijstand. De SVB heeft besloten deze werkwijze landelijk uit te rollen bij gemeenten die willen aanhaken. Dit is in 2021 gestart en momenteel zijn er 14 gemeenten aangesloten. Daarnaast is de SVB in gesprek met circa 50 gemeenten om te verkennen of zij aan willen sluiten. Aangezien de uitrol zich in de beginfase bevindt, meld ik de voortgang op dit punt met u indien er mijlpalen te melden zijn.

## 4 Aandacht voor handhaving

Voor het maatschappelijk draagvlak van de sociale zekerheid is het van belang om...



...misbruik te voorkomen...



...responsief te kunnen optreden...



en te bestrijden



en ruimte te bieden voor maatwerk en de menselijke maat

### In dit hoofdstuk



Risico's in handhaving bij de SVB



Risico's in handhaving bij UWV



Voortgang maatregelen WW-fraude



Tijdelijke opschorting verzending levensbewijs



Voortgang gesprekken huisbezoeken buitenland



Uitkomsten doorlichting sociale zekerheid op misbruikrisico's en afwegingskader



Risico's handhaving Toeslagenwet kostendelersnorm



Voortgang gesprekken huisbezoeken buitenland

## 4 Aandacht voor handhaving

Voor een goede dienstverlening en het maatschappelijk draagvlak van de sociale zekerheid is het van belang om misbruik te voorkomen en te bestrijden. De maatschappij verwacht dat de overheid responsief kan optreden door in het handhavingsbeleid ruimte te bieden voor maatwerk en de menselijke maat. Dat kan aanleiding zijn om minder zware sancties in te zetten maar betekent ook een gepaste reactie als burgers en bedrijven toch de regels overtreden. Er is aandacht voor het met vertrouwen benaderen van burgers en de inzet is om duidelijk onderscheid te maken tussen administratieve onvolkomenheden en fraude. In het geval van een eventuele terugvordering dient dit proportioneel te gebeuren. Tegelijkertijd blijven we alert op fraude en treed ik gepast op tegen georganiseerd misbruik. Deze nuance vindt zijn weg in de vernieuwde bijgevoegde handhavingskoers. In dit hoofdstuk beschrijf ik de voortgang op ontwikkelingen in de uitvoering van handhaving in de sociale zekerheid.

### 4.1 Voortgang maatregelen WW-fraude

#### 4.1.1 Ontwikkelingen risicomodellen

In de vorige Stand van de uitvoering heb ik uw Kamer geïnformeerd over de voortgang rondom de verschillende risicomodellen die UWV ontwikkelt teneinde het opsporen van overtredingen in de WW te optimaliseren. Ik heb toen aangegeven dat ik in afwachting was van de uitvoeringstoets over de structurele implementatie van het risicomodel verwijtbare werkloosheid, het risicomodel verblijf buiten Nederland en het Model Risk Management (MRM) raamwerk.

Ik heb de uitvoeringstoets inmiddels ontvangen. Uit de toets blijkt dat UWV in staat is beide risicomodellen en het belangrijke MRM-raamwerk als basis daarvoor te implementeren. Ik heb uw Kamer in de vorige Stand van de uitvoering geïnformeerd over het MRM-Raamwerk. Op dit moment voert mijn ministerie overleg met UWV over de geactualiseerde kostenraming en het vormen van een opdracht voor de implementatie.

Omwille van de benodigde capaciteit en het sluiten van kantoren tijdens de coronacrisis waren de werkzaamheden van de vakteams, die de risicomodellen ontwikkelen, stilgelegd. Beide vakteams zijn inmiddels alweer opgestart. Ook de tijdelijk stilgelegde 100% controle op verwijtbare werkloosheid bij papieren aanvragen is weer volledig opgestart.

In de vorige Stand van de uitvoering ben ik ook ingegaan op de planning van het risicomodel 'sollicitatie-activiteiten' en heb ik aangegeven dat dit risicomodel in een minder ver gevorderd stadium is dan de andere twee risicomodellen. Het is belangrijk dat de risicomodellen voldoen aan de privacywet- en regelgeving. UWV kijkt momenteel of het huidige voorstel voor het risicomodel 'sollicitatie-activiteiten' voldoet aan de geldende privacyregelgeving. Wanneer dit geborgd is voor het risicomodel kan UWV een voorstel voor implementatie opstellen.

#### 4.1.2 Vakantieregeling

In een vorige Stand van de uitvoering<sup>39</sup> heb ik uw Kamer geïnformeerd over de voortgang van de aanscherping van de Vakantieregeling WW en IOW. Die aanscherping zorgt ervoor dat het aantal vakantiedagen van WW- en IOW-gerechtigden wordt berekend op basis van de totale maximale uitkeringsduur in een kalenderjaar en daardoor beter in verhouding komt te staan tot de maximale duur van de WW- of IOW-uitkering. Het traject heeft een aanzienlijke tijd stilgelegen als gevolg van de coronacrisis, maar is inmiddels weer opgestart. Op dit punt wil ik de regeling aanscherpen en voor een goede uitvoering stem ik dat af met het UWV.

### 4.2 **Risico's in handhaving**

#### 4.2.1 Risico's in handhaving UWV

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

Ter invulling op het verzoek van uw Kamer<sup>40</sup> om een doorlichting van de sociale zekerheid op fraudegevoeligheid, heeft het UWV samen met SZW een breed extern onderzoek naar misbruikrisico's laten uitvoeren.<sup>41</sup> Met dit onderzoek is extra inzicht verkregen in de misbruikrisico's voor de doorgelichte wetten. Na de doorlichting van de WW in 2019 is – met enige vertraging als gevolg van de coronacrisis – door UWV gewerkt aan het in kaart brengen van de (netto)risico's, qua omvang en impact op basis van het ontwikkelde integrale afwegingskader. Daarna hebben UWV en SZW op basis van een voorstel van UWV gezamenlijk bekeken welke beheersmaatregelen aanvullend nodig zijn bij de belangrijkste nettorisico's (toprisico's) bovenop de al ingezette maatregelen en welke nettorisico's daarmee voor nu geaccepteerd worden. Een deel van de maatregelen kan geïntegreerd worden in de reguliere handhavingsactiviteiten van UWV. Daarnaast betreffen het de verkenningen naar de uitvoerbaarheid en de potentiële meerwaarde van maatregelen. In een later stadium wordt een besluit genomen over de wenselijkheid en financiering. Ten slotte zijn er maatregelen waarover een beslissing moet worden genomen door een volgend kabinet. De aanvullende maatregelen krijgen op hoofdlijnen een plek in het Meerjarenplan Handhaving 2022-2025 van UWV dat medio 2022 naar uw Kamer verstuurd zal worden.

Nadat de ZW en de WIA in 2020 zijn doorgelicht door KPMG, is er begonnen met het waarderen en wegen van de (netto)risico's. Ook voor deze wetten worden de (netto)risico's geprioriteerd en de te accepteren (rest)risico's bepaald. De gesprekken over de (aanvullende) beheersmaatregelen voor de ZW en de WIA zullen aansluitend plaatsvinden.

De WAO is inmiddels doorgelicht, waarvan u in de bijlage het onderzoek aantreft. De doorlichting van de Toeslagenwet wordt voor het einde van dit jaar afgerond. Dit onderzoek wordt met de volgende Stand van de uitvoering meegezonden. De Wajong en de WAZO worden in 2022 doorgelicht. In 2023 volgt nog de IOW.

##### Risico's handhaving Toeslagenwet, handhavingsrisico kostendelersnorm

In de vorige Stand van de uitvoering heb ik toegezegd uw Kamer nader te zullen informeren over een breder pakket aan verbeteringen aan (de uitvoering van) de Toeslagenwet.

39 Kamerstukken II 2020/2021, 26448, nr. 641

40 Kamerstukken II 2018/2019, 17050, nr. 559

41 Kamerstukken II 2020/2021, 26448, nr. 630

Bij de aanbieding van de verkenning van andere vormen van de kostendelersnorm in mei jl., heeft de minister aangegeven dat het aan een nieuw kabinet is om een brede afweging te maken over dit onderwerp.<sup>42</sup> Een breder pakket aan verbeteringen aan de Toeslagenwet zal deel uitmaken van die afweging.

#### 4.2.2 Risico's in handhaving SVB

##### Ontwikkeling gedragsexperimenten

Naar aanleiding van het programma 'Handhaving en gedrag' onderzoekt de SVB hoe het melden van gezamenlijke huishoudingen het beste wordt bevorderd. In aansluiting op experimenten om meldingen te bevorderen bij in Nederland wonende alleenstaande gerechtigden, is de SVB in augustus 2021 een soortgelijk experiment gestart bij alleenstaande gerechtigden in Duitsland. Uit de respons op brieven is lering getrokken en een plan voor voortzetting wordt opgemaakt.

##### Vermogensonderzoeken

Bij de uitvoering van de Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO) controleert de SVB in het buitenland op niet-gemeld vermogen. De SVB heeft van 2013 tot en met 2019 een integrale controle hierop verricht en een samenvattende rapportage opgeleverd. In 231 van de 1.018 vermogensonderzoeken (23%) is ongemeld vermogen aangetroffen. Er is in totaal een bedrag van € 3.426.846 teruggevorderd en € 215.667 aan boetes opgelegd. Met SZW is overeenstemming bereikt over de uitvoering van een drietal projectvoorstellen voor de intensivering en verbetering van de aanpak van onderzoeken naar vermogen in het buitenland. Dit maakt onderdeel uit van extra structurele middelen voor de hele keten (SVB, UWV, VNG) van € 2,4 miljoen per jaar.

##### Ontwikkelingen schuldig nalatig

In de vorige Stand van de uitvoering heb ik u gemeld dat naar aanleiding van twee uitspraken van de Centrale Raad van Beroep een strategische verkenning is gestart. Hierbij is bezien of het proces van schuldig nalatig verklaren vereenvoudigd kan worden en zijn verschillende opties verkend. Inmiddels worden voorbereidingen getroffen om één van die opties uit te werken en een voorstel gereed te maken waarover het nieuwe kabinet een besluit kan nemen. Daarnaast heb ik uw Kamer eerder geïnformeerd over het onderzoek van de Belastingdienst naar een mogelijke relatie tussen de voordracht door de Belastingdienst naar de SVB en een oude werkinstructie van de Belastingdienst inzake fraudesignalering, waardoor een verzoek tot minnelijke schuldsanering werd afgewezen en burgers mogelijk ten onrechte bij de SVB zijn voorgedragen voor schuldig nalatig. Hierover kan ik nog geen nieuwe feiten melden. Om vast te kunnen stellen of een voordracht voor schuldig nalatig daadwerkelijk het gevolg is van voornoemde werkinstructie is eerst nog nader (dossier)onderzoek nodig door de belastingdienst.

#### 4.2.3 Tijdelijke opschorting verzending levensbewijs

In november 2021 hebben de SVB en UWV het reguliere proces van verzending van de levensbewijzen volledig hervat. Dit proces was gestopt in april 2020 en vanaf november 2020 weer deels hervat. Als blijkt dat een gerechtigde het levensbewijs te laat heeft ingezonden als gevolg van de nog geldende coronamaatregelen in het woonland wordt een soepel ontvangstbeleid gehanteerd. Daarnaast ervaren SVB en

---

42 Kamerstukken II 2020/2021, 34352, nr. 211



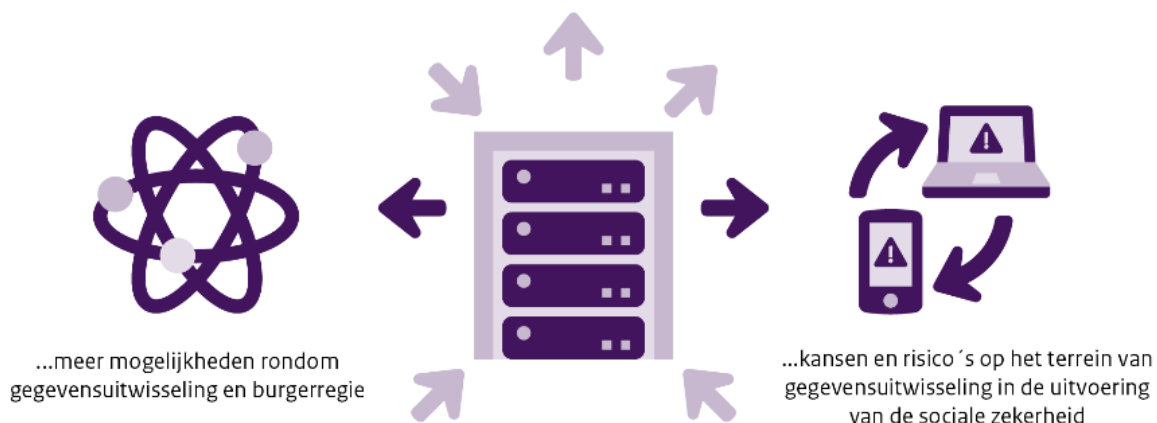
UWV problemen met de postbezorging in een aantal landen waar de afhandeling van de post is vertraagd door coronamaatregelen.

#### 4.2.4 Voortgang gesprekken huisbezoeken in het buitenland

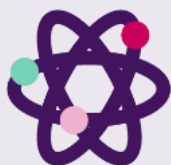
Het afleggen van huisbezoeken was vanwege het aanhouden van corona in Nederland en in het buitenland eind 2020 niet meer mogelijk. De SVB besloot daarom om onderzoeken middels telefoongesprekken met de cliënten af te ronden. De SVB zal een selectie van de afgesloten zaken in 2022 opnieuw oppakken om te bepalen of er een rechtmatigheidsrisico is. In oktober 2021 heeft UWV het afleggen van huisbezoeken in het buitenland hervat. UWV zal daar in 2022 mee doorgaan (indien de maatregelen het toelaten).

# 5 Ontwikkelingen rondom gegevensuitwisseling

Digitalisering en de toename van data zorgen voor...



## In dit hoofdstuk



Ontwikkelingen modernisering gegevensuitwisseling werk en inkomen



Voortgang maatregelen loonaangifteketen



Voortgang maatregelen SONAR



Voortgang EESSI (gegevensuitwisseling EU)



Ontwikkelingen samenloop detentie en uitkering



Ontwikkelingen Data-initiatief de SVB



Update datalekken UWW en de SVB



Overige ontwikkelingen gegevensuitwisseling



Gegevensdeling UWW bij dienstverlening Toeslagenwet



Totaalrapportage beveiliging gezamenlijke elektronische voorzieningen Suwi



Ontwikkelingen inventarisatie nationaliteit

## 5 Ontwikkelingen rondom gegevensuitwisseling

Er gebeurt veel rondom digitalisering en de toename van data. In dit hoofdstuk beschrijf ik de mogelijkheden en waarborgen rondom gegevensuitwisseling in verschillende ketens die van belang zijn voor een goede dienstverlening. Daarnaast besteed ik aandacht aan de manier waarop we burgers regie kunnen geven over hun eigen gegevens. Verder ga ik in op de kansen en risico's op het terrein van gegevensuitwisseling in de uitvoering waarbij ik onder andere stilsta bij datalekken en gegevensdeling vanuit verschillende onderdelen van de sociale zekerheid.

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

In de Stand van de uitvoering van december 2020 ben ik ingegaan op het Programma Toekomst Gegevensuitwisseling Werk en Inkomen. De kern van dit programma betreft het moderniseren van de gegevensuitwisseling zodat burgers via de dienstverlening van UWV, de SVB, gemeenten en andere partijen in staat worden gesteld om meer regie te nemen op hun eigen leefsituatie en gegevens. Het programma sluit goed aan bij de probleemanalyse en handelingsperspectieven van het traject Werk aan uitvoering (Wau).

Medio 2021 is besloten om het programma in de huidige vorm te stoppen. Herstructurering bleek nodig omdat het programma omvangrijk was geworden en er onder de deelnemende partijen onduidelijkheid bestond over de route naar het einddoel. Het programma heeft afgelopen jaren een flinke stap gezet naar innovatieve manieren van gegevensuitwisseling. Er is een Stelselbeschrijving opgeleverd met kaders voor o.a. architectuur, privacy, beveiliging, algoritmen en een besturingsstructuur om het onderlinge vertrouwen van burgers, bronhouders en dienstverleners in een publiek/privaat speelveld te bevorderen. Op basis van deze kaders heeft het programma een modern ICT-service platform gerealiseerd dat in het vierde kwartaal van 2021 door het Inlichtingenbureau en het BKWI in beheer is genomen. Hierdoor is het mogelijk om daadwerkelijk te beproeven hoe deze nieuwe manieren van gegevensuitwisseling kunnen bijdragen aan meer regie van burgers op hun eigen leven. Lopende pilots met gemeenten worden gecontinueerd. In de komende maanden wordt een nieuw plan uitgewerkt om het gedachtengoed verder te brengen met de betrokken partijen, waaronder door meer concrete pilots te doen.

### 5.2 Voortgang maatregelen loonaangifteketen

In Stand van de uitvoering van juni 2021<sup>43</sup> heb ik u geïnformeerd over mogelijke maatregelen die door de partners in de loonaangifteketen (LAK) zijn geïnventariseerd om misbruikrisico's te onderkennen en te beperken. Hierbij vermeld ik u de stand van zaken rondom de kansrijke onderdelen van de maatregelen.

Ter bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik detecteert het Analyseteam Gegevenskwaliteit LAK misbruikrisico's die gerelateerd zijn aan de gegevens in de loonaangifte. Vanaf oktober 2020 zijn inmiddels zes risico's geanalyseerd. Twee hiervan zijn al onderzocht.<sup>44</sup> Dit heeft geleid tot een maatregel die misbruik verkleint en bij één risico is geconcludeerd dat het risico beperkt is en verder

43 Kamerstukken II 2020/2021, 26448, nr. 652

44 Kamerstukken II 2020/2021, 26448, nr. 652

onderzoek niet nodig is. Momenteel onderzoekt het team de vier andere signalen. De verwachting is dat deze onderzoeken in de loop van 2022 worden afgerond.

Met betrekking tot gegevenskwaliteit en misbruikrisico's richt ik mij op het in beeld brengen van de aard van fraude- en misbruikrisico's. De LAK beziet verder welke verbeteringen er mogelijk zijn om fouten in de aanlevering te verminderen middels een BSN-verificatiepunt. Samen met de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG) wordt onderzoek verricht naar een mogelijkheid om inhoudingsplichtigen aan te sluiten op de beheervoorziening BSN. Ik informeer uw Kamer daarover in een volgende Stand van de uitvoering. Acties rondom het versneld digitaal terugkoppelen van fouten in de loonaangifte zijn gepland voor 2022.

Bij de specifieke actielijnen van UWV ging het om het doorvoeren van een structureel risico-assessment, positioneren van het strategisch frauderisicomanagement en het juist weergeven van het beëindigen van het dienstverband. Eind van het jaar zal een volgend risico-assessment voor de genomen maatregelen plaatsvinden. In de volgende Stand van de uitvoering wordt uw Kamer geïnformeerd over de uitkomsten van het risico-assessment.

#### 5.2.1 Onderzoek bewaartermijnen gegevens Polisadministratie

UWV heeft in 2021 onderzoek gedaan naar de bewaartermijnen van gegevens die zijn opgeslagen in de polisadministratie. Deze bewaartermijnen verschillen voor de ketenpartners UWV, Belastingdienst en CBS. UWV wil voorkomen dat gegevens die niet meer voor levering in aanmerking komen aan derden beschikbaar worden gesteld.

Op basis van het onderzoek is een strategie voorgesteld, waarmee op een verantwoorde en beheersbare wijze de implementatie van beleid ten aanzien van historische gegevens kan plaatsvinden. In 2022 wordt een projectplan opgesteld om conform de strategie het beleid in een aantal stappen te implementeren. In eerste instantie wordt een functioneel 'slot op de deur' gezet, waarmee wordt voorkomen dat gegevens die niet meer voor levering in aanmerking komen aan derden beschikbaar gesteld worden. De bewaartermijnen worden nageleefd. In een volgende fase wordt deze functionele oplossing omgezet in een definitieve, technische oplossing. In de volgende Stand van de uitvoering wordt uw Kamer hierover nader geïnformeerd.

### **5.3 Voortgang maatregelen SONAR**

#### 5.3.1 Project SONAR IB&P

In de brief Stand van de uitvoering van december 2020<sup>45</sup> heb ik uw Kamer geïnformeerd over het pakket aan maatregelen dat UWV neemt om de eerder geconstateerde tekortkomingen van SONAR op het gebied van informatiebeveiliging en privacy (IB&P) op te lossen. UWV implementeert via het project SONAR IB&P verschillende maatregelen binnen het huidige systeem met een verwachte afronding eind 2022. Niet eerder dan in 2025 wordt SONAR vervangen. Totdat SONAR (volledig) is vervangen zal er, ondanks alle maatregelen die UWV neemt, sprake zijn van restisico's omdat niet alle tekortkomingen kunnen worden opgelost binnen het huidige systeem.

---

45 Kamerstukken II 2020/2021, 26448, nr. 641

Het doorvoeren van de verbetermaatregelen ten aanzien van SONAR verloopt conform planning. De mogelijkheid om gegevensbestanden te exporteren uit SONAR is inmiddels gesloten en er zijn verschillende maatregelen rondom het opschonen van persoonsgegevens doorgevoerd. Ook zijn er geregeld awareness activiteiten georganiseerd om het belang van privacy en informatiebeveiliging te internaliseren. De eerder gemelde risico's voor de projectimplementatie, zoals de complexiteit van het systeem en de beperkte kennis van bepaalde programmatuur, blijven onverminderd aanwezig. Hierdoor blijft het risico op vertraging bestaan. In de Stand van de uitvoering van juni 2022 informeer ik uw Kamer over de voortgang en de stand van zaken.

#### **5.4 Voortgang EESSI (gegevensuitwisseling EU)**

Socialezekerheidsinstanties in de Europese Unie maken voor het onderling uitwisselen van gegevens steeds meer gebruik van EESSI (Electronic exchange of social security information). Ik informeer u graag over de voortgang van de implementatie van dit systeem bij UWV en de SVB.

Binnen EESSI faciliteert een applicatie de gegevensuitwisseling. De Europese Commissie draagt de verantwoordelijkheid voor deze applicatie per 2022 over aan de lidstaten. Vanaf dat moment gaat Nederland zelf zorgdragen voor het applicatiebeheer en ondersteuning wanneer zich problemen voordoen. De SVB vangt dit beheer zelf op door de applicatie van de Europese Commissie te vervangen met een zelfgebouwde applicatie. UWV werkt verder met de applicatie van de Europese Commissie en heeft het beheer van de applicatie per 2022 uitbesteed aan een externe partij. Voor het overnemen van het beheer is het van belang dat de nieuwste versie van de applicatie goed werkt. De afgelopen maanden heeft de Europese Commissie in dit verband verschillende updates van deze nieuwste versie moeten opleveren die door UWV zorgvuldig worden getest; de uitwisseling betreft namelijk ook medische gegevens.

De vele updates die de Europese Commissie heeft opgeleverd en het daaropvolgende testproces hebben bijgedragen aan de vertraging van de implementatie van de resterende berichtenstromen. Dit heeft tot gevolg dat Nederland voor verschillende uitwisselingsprocessen in overtreding is van het E7 besluit van de Administratieve Commissie. Dit besluit bepaalt dat een lidstaat binnen zes maanden moet aansluiten op een uitwisselingsproces in EESSI, zodra 80 procent van de lidstaten dit proces in gebruik heeft. Ik heb met UWV gesproken over de implementatieplanning. UWV heeft vervolgens een concretere planning met de Europese Commissie gedeeld. Vanaf april sluit UWV gefaseerd de resterende processen op EESSI aan. Naar verwachting is de implementatie eind 2022 afgerond. Voor het aanhouden van deze planning is UWV afhankelijk van de kwaliteit van de applicatie die de Europese Commissie in 2022 overdraagt.

De SVB is inmiddels volledig aangesloten op EESSI. Het afronden van de implementatie van EESSI zorgt ervoor dat de SVB sneller en veiliger gegevens binnen de EU kan uitwisselen.

#### **5.5 Ontwikkelingen samenloop detentie en uitkering**

In de vorige Stand van de uitvoering heb ik uw Kamer geïnformeerd over de verscheidene herstelacties die zijn uitgevoerd om de samenloop tussen uitkeringen en vrijheidsontneming te verbeteren. Deze herstelacties hebben geleid tot een verbeterd proces rondom het intrekken van uitkeringen van gedetineerden. UWV,

SVB, het Inlichtingenbureau en Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) voeren gegevensvergelijkingen uit, waarin het totale actuele detentiebestand van DJI wordt vergeleken met lopende uitkeringen. Uit de reeds afgeronde gegevensvergelijkingen bij SVB en het Inlichtingenbureau blijkt dat het proces nog niet sluitend is. Bezien moet worden of de geconstateerde samenloop onrechtmatig of rechtmatig is. Dit is afhankelijk van de detentievorm waarin de betrokkene zich bevindt. In gezamenlijke verdiepingssessies wordt hier uitvoering aan gegeven. Ik streef ernaar begin 2022 de gegevensvergelijkingen en verdiepingssessies te hebben afgerond.

#### Voortvluchtigen

Een voorbeeld van een specifieke doelgroep waar extra inzet nodig is zijn de voortvluchtigen. In de vorige brief heb ik u reeds gemeld dat het proces bij deze groep nog niet sluitend is. Inmiddels werken het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB), de politie en UWV in afstemming met SZW aan een nieuwe pilot. Hierbij levert de politie gegevens over voortvluchtigen aan bij UWV, zodat UWV deze eerder in beeld krijgt. Op dit moment maken CJIB, politie en UWV afspraken over het leveren van dit gegevensbestand. Ik informeer uw Kamer over de voortgang van deze pilot in de volgende Stand van de uitvoering.

#### Extra herstelactie overgang sofinummer naar BSN

Tot slot wil ik ingaan op de groep die in de overgang van sofinummer naar het Burgerservicenummer (BSN) niet is gemeld bij de uitkeringsinstanties en daardoor onterecht een uitkering heeft ontvangen. Alle lopende uitkeringen van deze groep zijn inmiddels stopgezet. Omdat de eerste gevallen uit 2009 stammen en de meest recente uit 2019 beraad ik mij nog op de mogelijkheden en de wenselijkheid van algemeen beleid rondom het terugvorderen van deze enkele honderden onverschuldigde uitkeringen bij UWV. Daarnaast speelt nog de vraag of een boete moet worden opgelegd in verband met het overtreden van de inlichtingenplicht. Hierover informeer ik uw Kamer in de volgende Stand van de uitvoering

### **5.6 Ontwikkelingen Data-initiatief SVB**

In de vorige Stand van de uitvoering heb ik uw Kamer gemeld dat de SVB werkt aan het continu verbeteren van dienstverlening. Eén van de speerpunten daarbij is een meer datagedreven uitvoering om effectiever en efficiënter te werken maar ook om beter aan te sluiten bij de behoeftes van burgers. Dit vraagt om een goede datakwaliteit en datatoegankelijkheid. Daarom zet de SVB de komende jaren sterk in op het verbeteren van de datakwaliteit en de datahuishouding. Nieuwe technologische mogelijkheden leiden tot nieuwe inzichten. Als gevolg van nieuwe technologische mogelijkheden kunnen bestanden nu met elkaar vergeleken worden en gegevens uit oude bestanden ontsloten worden. Op deze wijze kunnen onregelmatigheden in data worden opgespoord die in het verleden niet aan het licht kwamen. Uit een bestandsvergelijking is naar voren gekomen dat in de afgelopen veertig jaar de gegevens bij circa 13.000 AOW-uitkeringen niet matchen. De SVB verwacht dat in 9.150 van deze gevallen er sprake kan zijn van een te hoog of te laag vastgestelde AOW.

De SVB pakt dit vraagstuk gefaseerd op en toetst daarbij allereerst in welke mate het huidige beleid en de uitvoeringspraktijk leiden tot een zorgvuldige omgang met de burgers waar deze verschillen in de AOW-administratie zijn aangetroffen. De SVB neemt deze ervaringen mee in de effectuering van de oplossing in 2022. Daarbij zal ook rekening gehouden worden met keteneffecten, zoals de doorwerking in belastingen en toeslagen.

## 5.7 Update datalekken UWV en de SVB

Via de Stand van de uitvoering informeer ik uw Kamer periodiek over datalekken die zich voordoen bij UWV en SVB. In de periode 1 januari tot en met 31 augustus 2021 hebben er bij UWV en SVB respectievelijk 653 en 528 datalekken plaatsgevonden. Het ging in vrijwel alle gevallen om datalekken met de persoonsgegevens van één persoon met beperkte impact, bijvoorbeeld een verkeerd geadresseerde brief. Elk datalek is er één te veel vanwege de schending van de privacy van betrokkenen.

Alle datalekken zijn gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). In enkele gevallen was er sprake van een groter of impactvol datalek waarbij de persoonsgegevens van meerdere personen betrokken waren of de individuele impact groot was. Deze datalekken licht ik hieronder toe.

### 5.7.1 Datalekken SVB

#### Verstrekken van informatie aan onbevoegden

In twee gevallen hebben medewerkers van de SVB privacygevoelige informatie over een cliënt onrechtmatig verstrekt aan onbevoegde derden. Daarbij is in één geval een geheim adres verstrekt en in het andere geval betrof het een handhavingsrapportage voor intern gebruik. De impact van het verstrekken van deze informatie is hoog en had nooit mogen gebeuren. Vanwege de herleidbaarheid van deze gevallen waarbij het altijd om de informatie van één persoon gaat, worden geen nadere details gegeven. De medewerkers van de SVB die het betreft zijn hierop aangesproken en er zijn passende maatregelen getroffen. Daarnaast zet de SVB extra in op de awareness rondom het delen van persoonsgegevens met derden. Tenslotte wordt aan één systeem een extra waarschuwing toegevoegd die verschijnt bij het raadplegen van bijzondere persoonsgegevens. De invoering van deze ICT-maatregel was al ingepland, maar wordt nu naar voren gehaald.

#### Onderzoek Autoriteit Persoonsgegevens (AP)

Er loopt op dit moment een onderzoek van de AP naar de telefonische dienstverlening in het kader van de AOW. De voorlopige bevindingen van de AP hebben aanleiding gegeven voor de SVB om een aantal verbetermaatregelen te nemen. Het onderzoek zal naar verwachting begin 2022 gereed zijn.

### 5.7.2 Datalekken UWV

#### Doelgroepverklaring Wet tegemoetkoming loondomein

In de vorige Stand van de uitvoering heb ik melding gemaakt van het feit dat UWV in de periode 2018 tot en met april 2021 kopiebriefjes betreffende afwijzingen voor de doelgroepverklaring naar werkgevers van cliënten heeft verstuurd. Aanvankelijk werd dit gemeld als een potentieel datalek bij de AP. Na eigen onderzoek door UWV is echter geconstateerd dat er geen risico was voor de rechten en vrijheden van betrokkenen. De werknemer moet ook zelf de verklaring aan de werkgever sturen. Zodoende is de melding niet doorgezet bij de AP. Het proces is aangepast zodat afwijzingen niet meer standaard worden verzonden aan de werkgever.

#### Voortgang maatregelen archiefbeheer

Naar aanleiding van de abusievelijke vernietiging van dossiers zoals in de vorige Stand van de uitvoering is vermeld, is UWV een project gestart om te borgen dat papieren dossiers tijdig en correct conform wet- en regelgeving worden vernietigd. Hierin volgt het aanbevelingen op die door de Accountantsdienst zijn gedaan. Om

een goede implementatie te garanderen, is de vernietiging van papieren dossiers tijdelijk stopgezet. Vanaf Q1 2022 zal de vernietiging van papieren dossiers conform de Archiefwet worden hervat. Zoals eerder gemeld ondervinden de (voormalig) uitkeringsgerechtigden geen enkele hinder van de voortijdige vernietiging.

#### Boete AP slechte beveiliging bij verzending groepsberichten

De AP heeft geoordeeld dat tussen augustus 2016 en eind 2018 het proces voor het verzenden van groepsberichten via de Mijn Werkmap-omgeving niet goed was beveiligd. Daardoor kwamen bestanden met persoonsgegevens van werkzoekenden terecht bij de verkeerde ontvangers. In de onderzochte periode vonden er negen lekken plaats waarbij in totaal de gegevens van ruim 15.000 mensen bij betrokken waren. Het ging hierbij om persoonsgegevens als BSN, adresgegevens, opleidingsgegevens en gezondheidsgegevens. Eind 2018 is een technische maatregel ingevoerd waardoor de desbetreffende bestanden met persoonsgegevens niet meer in de Mijn Werkmap kunnen worden geplaatst. Zodoende kan dit type datalek zich niet meer voordoen. De conclusie van de AP is dat UWV te laat de risico's in kaart heeft gebracht en te laat passende maatregelen heeft genomen om deze datalekken te voorkomen. Zo had UWV eerder technische maatregelen kunnen nemen. Derhalve heeft de AP UWV een boete opgelegd van €450.000<sup>46</sup>.

## **5.8 Overige ontwikkelingen gegevensuitwisseling**

### **5.8.1 Gebruik data en algoritmen**

Ik hecht er waarde aan om transparant te zijn bij data- en risicogestuurd werken zodat duidelijk is op welke manier UWV en de SVB omgaan met data en dit, in het kader van openbaar bestuur, kenbaar is voor de maatschappij en voor de Tweede Kamer bij het uitoefenen van haar controlerende taak. Mijn doel is dat volledig duidelijk zal worden dat UWV en SVB zorgvuldig omgaan met data en de inzet van risicoscans. Dit geldt voor zowel de dienstverlening als handhaving. In de planning en control cyclus heb ik hier aandacht voor gevraagd en ik zal de Kamer via de Stand van de uitvoering op de hoogte houden. In de nieuwe handhavingsscoers vul ik dit verder in door het belang van transparantie over de inzet van data- en risicogestuurd handhaven te schetsen. De transparantie wordt daarbij afgewogen tegen mogelijk negatieve gevolgen voor de effectiviteit van de handhaving.

### **5.8.2 Onderzoek naar algoritmes**

De Algemene Rekenkamer is in 2021 een vervolgonderzoek gestart naar de inzet van algoritmes binnen de rijksoverheid. Eén van de algoritmes die onderzocht wordt is het 'AOW-aanvraag algoritme'. Het doel van het onderzoek is te laten zien hoe algoritmes bij de rijksoverheid ingezet en gebruikt worden. Het toetsingskader uit een eerder onderzoek van de Algemene Rekenkamer wordt ook gebruikt voor dit onderzoek. Op basis van onder andere dit toetsingskader is door SVB een eigen normenkader voor algoritme gebruik opgesteld. Daarnaast maakt de SVB gebruik van burgerpanels bij de toepassing van algoritmes. Het onderzoek wordt naar verwachting in juni 2022 gepubliceerd.

### **5.8.3 Gegevensdeling UWV bij dienstverlening Toeslagenwet**

UWV heeft mij gemeld dat zij persoonsgegevens verwerken om mensen met een uitkering bij UWV proactief te wijzen op een mogelijk recht op de Toeslagenwet

---

46 AP nieuws 7 juli 2021: UWV krijgt boete voor slechte beveiliging bij verzending groepsberichten



(TW). De TW vult het inkomen van mensen met een lage uitkering, en van wie het gezinsinkomen onder het sociaal minimum zit, aan tot het relevante sociaal minimum. UWV kan zien wat de inkomsten van een uitkeringsgerechtigde zijn en biedt proactieve dienstverlening door deze mensen te benaderen en op de aanvraagmogelijkheid te wijzen. Uit een juridische analyse blijkt dat er nu, ondanks de goede intenties, onvoldoende wettelijke basis is voor deze gegevensverwerking.

Ik ben van plan een wetstraject te starten om te onderzoeken of de juiste wettelijke basis te creëren is voor een meer proactieve dienstverlening. Totdat die wettelijke basis er is, gedoog ik de huidige uitvoering. Juist voor mensen met een laag inkomen (en wellicht beperkt doenvermogen) is het belangrijk om de toegang tot sociale voorzieningen gemakkelijk en laagdrempelig te maken, ook om het niet-gebruik te beperken. UWV voorkomt hiermee dat mensen met een laag gezinsinkomen onnodig onder het sociaal minimum zitten.

Bovendien kan het zijn dat er andere onderdelen in de dienstverlening zijn waar soortgelijke problemen spelen. Daarom is UWV een breder onderzoek gestart om te inventariseren of dit speelt, bijvoorbeeld bij de overgang van de WW naar de IOW. Natuurlijk neem ik de uitkomsten van deze bredere uitvraag mee in het wetstraject. Hierover zal ik uw Kamer informeren in de volgende Stand van de uitvoering.

#### 5.8.4 Inventarisatie nationaliteit

Op 6 juli 2021 heb ik de inventarisatie nationaliteit SZW naar de Tweede Kamer gestuurd bij de Stand van de uitvoering. In de begeleidende brief heb ik aangeven dat UWV op dat moment het onderzoek naar het gebruik van nationaliteit en andere afkomstgerelateerde in registraties nog niet had afgerond. Inmiddels heb ik van UWV de zekerheid gekregen dat alle registraties in de inventarisatie zijn meegenomen en dit voorbehoud dus niet gemaakt had hoeven worden.

Dit betekent dat er – zoals destijds ook is gecommuniceerd – geen grote omissies zijn aangetroffen. Wel zijn er diverse verbeterpunten waarbij wetgeving, registratie, dienstverlening of handhaving tot enige vorm van discriminatie hebben geleid dan wel tot onnodige gegevensverwerking. Op deze verbeterpunten zijn direct herstelacties<sup>47</sup> ingezet.

#### 5.8.5 Onderzoek Nederlands Interdisciplinair Demografisch Instituut (NIDI)

In juli 2017 heeft de SVB gehoor gegeven aan een verzoek van het NIDI om mee te werken aan een onderzoek naar de beweegredenen van Nederlanders om te emigreren naar het buitenland. Het is een sociologisch onderzoek naar het welbevinden van AOW'ers in het buitenland, hun motieven om naar het buitenland te verhuizen, hun contacten met familie en vrienden die nog in Nederland wonen en hoe ze naar de toekomst kijken. Het onderzoek was op vrijwillige basis. Om de anonimiteit te garanderen heeft de SVB geen klantgegevens ter beschikking gesteld, maar zelf uitnodigingen doorgestuurd aan potentiële correspondenten. Door de coronacrisis heeft het onderzoek enige tijd stilgelegen en zijn er drie reminders gestuurd. De SVB heeft het uitgaan van reminders in oktober stilgelegd naar aanleiding van klachten in verband met privacy en reacties van klanten.

---

<sup>47</sup> In de verzamelwet SZW 2022 wordt de nationaliteitseis uit artikel 56 AOW geschrapt en het Besluit gelijkstelling niet-Nederlanders met Nederlanders (KB 605) ingetrokken.