

Vergaderjaar 2018–2019

**26 448**

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

**Nr. 608**

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

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 20 december 2018

In deze brief informeren wij u over de stand van de uitvoering in de sociale zekerheid. Wij geven daarbij een update van de prestaties van UWV en de SVB en van de dilemma's die wij geschetst hebben in de vorige publicatie «Stand van de uitvoering sociale zekerheid»<sup>1</sup>. Zoals gebruikelijk doen wij u ook de jaarplannen 2019 van UWV en de SVB toekomen, evenals het UWV Informatieplan 2019–2023. Wij hebben deze plannen goedgekeurd en de budgetten voor 2019 vastgesteld. In deze brief blikken we vooruit op de prioriteiten die wij samen met UWV en de SVB voor 2019 hebben gesteld en waar wij mogelijk risico's zien voor de uitvoering in de sociale zekerheid. Deze risico's komen onder andere voort uit de meerjarige risicoagenda's die SZW heeft opgesteld in het kader van het toezichtbeleid en zijn ook onderwerp van gesprek met de zbo's. Zoals toegezegd zullen wij u in januari 2019 met een separate brief een tussenstand geven van de maatregelen die zijn ingezet naar aanleiding van de uitkeringsfraude met de WW door arbeidsmigranten<sup>2</sup>.

#### *Algemeen beeld*

Wij stellen vast dat de uitvoering er goed voor staat en zorgvuldig te werk gaat bij de ondersteuning van mensen. Wij waarderen dat medewerkers van UWV en de SVB zich voortdurend inzetten om de dienstverlening te verbeteren. Beide organisaties doen dit met aandacht voor het effect van hun werk voor de burger en de maatschappij en hebben het leren en ontwikkelen van de medewerkers hoog in het vaandel staan. Het is goed om te zien dat de afgelopen jaren ook grote stappen zijn gezet in het moderniseren en vernieuwen van het ICT-landschap. Goed werkende en stabiele ICT is immers een randvoorwaarde voor een goede dienstverlening. Beide organisaties leveren daarnaast veel inzet bij de voorbe-

<sup>1</sup> Bijlage bij Kamerstuk 26 448, nr. 605

<sup>2</sup> Kamerstuk 17 050, nr. 565

reiding en implementatie van nieuw beleid, waaronder maatregelen uit het regeerakkoord, maatregelen van het vorige kabinet en Europese regelgeving. In deze brief laten we ook de uitdagingen en problemen zien waar onze uitvoerders in de praktijk tegenaan lopen. Om ook in de toekomst goede dienstverlening te kunnen bieden die aansluit bij wensen van burgers staan UWV en de SVB nog voor flinke opgaven. Hier zal ook het komende jaar hard aan worden gewerkt. Samen met de uitvoeringsorganisaties blijven wij de voortgang nauwgezet volgen.

### *Leeswijzer*

Wij hebben ervoor gekozen om in deze brief hetzelfde stramien te hanteren als in de vorige publicatie «Stand van de uitvoering sociale zekerheid». Ook de jaarplannen van UWV en de SVB kennen op hoofdlijnen deze indeling. Achtereenvolgens gaan wij in deze brief in op:

- *Dienstverlening die om mensen draait.* Hierin schetsen we hoe SZW, UWV en de SVB aandacht hebben voor het doenvermogen van de burger.
- *De dienstverlening van UWV.* Hierbij geven wij onder meer informatie over de stand van zaken bij het versterken van de persoonlijke dienstverlening door UWV, de stand van zaken rondom het capaciteitstekort ten behoeve van sociaal-medische beoordelingen en de ruimte voor maatwerk bij de scholing van WW-gerechtigden.
- *De dienstverlening van de SVB.* Hierbij gaan we onder meer in op de tijdigheid van beschikkingen en het terugdringen van niet-gebruik bij de AOW en de Algemene Inkomensvoorziening Ouderen (AIO).
- *Handhaving door UWV en de SVB,* waarbij we ingaan op een aantal specifieke risico's.
- *Privacy en veiligheid van persoonsgegevens en gegevensuitwisseling.* In dit hoofdstuk gaan wij onder meer in op de stand van zaken bij de implementatie van de AVG door UWV en de SVB en op de ontwikkeling in het aantal gemelde datalekken.
- *Waarborgen voor dienstverlening in de toekomst.* Wij gaan in op de stappen die UWV en de SVB zetten om als organisatie klaar te zijn voor de toekomst, met name op het vlak van personeel en ICT.
- *Internationale ontwikkelingen.* Hier wordt ingegaan op Europese regelgeving en de Brexit, die gevolgen heeft voor de uitvoering door UWV en de SVB.

### **Dienstverlening die om mensen draait**

UWV en de SVB zetten zich voortdurend in om de dienstverlening verder te verbeteren. In de jaarplannen voor 2019 is daarbij nadrukkelijk aandacht voor het evenwicht tussen digitale dienstverlening, waar mogelijk op de persoon toegesneden, en persoonlijk contact waar nodig.

#### *Beleid en uitvoering die beter aansluit bij wat mensen kunnen*

Om uitvoerbaarheid en uitlegbaarheid van wet- en regelgeving verder te verbeteren, is ook in 2019 aandacht voor de bedoeling van de wet, complexiteit van beleid en regelgeving en de mate van zelfredzaamheid en het «doenvermogen» van burgers. Het aspect doenvermogen maakt inmiddels deel uit van het Integraal Afwegingskader (IAK) dat wordt toegepast bij nieuwe wet- en regelgeving en wordt daarmee ook meegenomen in de uitvoeringstoetsen. Ook bij reeds bestaande wet- en regelgeving is hier aandacht voor. Bij de SVB komt dit onder meer tot uiting in de methodiek *Garage de Bedoeling* waarbij medewerkers vanuit diverse disciplines van de SVB een concreet knelpunt voor een burger op proberen te lossen.een burger op proberen te l

Bij de implementatie van nieuwe wetgeving kijkt de SVB zowel naar het doen vermogen van burgers als naar de bedoeling van de wet. UWV is gestart met het maken van klantreizen die wet, divisie en doelgroep overstijgend zijn, waarbij vanuit het perspectief van de klant naar de reis wordt gekeken die een burger of werkgever binnen UWV aflegt. Op deze manier laat UWV zijn dienstverlening beter aansluiten op de behoeften van burgers en werkgevers.

### **Dienstverlening UWV**

In 2019 gaat de aandacht van UWV in het bijzonder uit naar meer persoonlijke dienstverlening voor WW-, Wajong- en WGA-gerechtigden. Vanuit het Regeerakkoord wordt vanaf komend jaar structureel € 70 miljoen per jaar geïnvesteerd in meer persoonlijke dienstverlening door UWV. Dit aanvullende budget geeft UWV de mogelijkheid om meer maatwerkdienstverlening te bieden, waarbij de afstand tot de arbeidsmarkt leidend is. Met onze brief van 5 juli over dienstverlening naar werk<sup>3</sup> hebben wij uw Kamer hierover nader geïnformeerd.

De WW-dienstverlening combineert online dienstverlening, die voor alle werkzoekenden beschikbaar is, met aanvullende persoonlijke dienstverlening voor WW-gerechtigden die een grotere kans op langdurige werkloosheid hebben. Van de € 70 miljoen uit het regeerakkoord wordt vanaf 2019 ongeveer € 30 miljoen geïnvesteerd in de persoonlijke dienstverlening WW. Met deze investering kan UWV de aanvullende persoonlijke dienstverlening naast de bestaande doelgroep van WW-gerechtigden met een matige arbeidsmarktpositie, ook bieden aan WW-gerechtigden met een zwakke en matige arbeidsmarktpositie. Onderzoek door SEO<sup>4</sup> heeft laten zien dat gerichte inzet van persoonlijke dienstverlening gekoppeld aan gerichte inzet van instrumenten kosteneffectief kan bijdragen aan de uitstroom van WW-gerechtigden. Het CPB heeft dit onderschreven in kansrijk arbeidsmarktbeleid II<sup>5</sup>. In hoeverre de persoonlijke dienstverlening door UWV ook daadwerkelijk effectief is in de praktijk, wordt onderzocht met een effectmeting die in december 2017 is gestart. Medio 2020 verwachten we de eerste bevindingen van het onderzoek ten aanzien van de effecten van de persoonlijke dienstverlening op de uitstroom naar werk.

De overige € 40 miljoen uit het Regeerakkoord wordt geïnvesteerd in de WGA en de Wajong. De WIA/WGA dienstverlening is erop gericht om mensen met een arbeidsbeperking die hun eigen werk niet meer kunnen uitoefenen maar wel beschikken over arbeidsvermogen, terug naar betaalde arbeid te begeleiden. Met de extra middelen kan UWV meer aandacht geven aan de klant en meer maatwerk bieden. Over de nadere invulling en implementatie van de aanvullende WGA-dienstverlening zijn wij nog in gesprek. In de volgende Stand van de uitvoering die medio 2019 aan uw Kamer wordt gezonden, wordt u hierover geïnformeerd. UWV werkt daarnaast aan de ontwikkeling van een profileringsinstrument, om de dienstverlening gericht te kunnen inzetten.

#### *Aanvullende dienstverlening WW en WGA nog niet op volle sterkte*

UWV is in het voorjaar van 2018 gestart met het intensiveren van de dienstverlening om te groeien richting de afspraken voor 2019. UWV heeft ons geïnformeerd over de voortgang hiervan. UWV heeft stappen gezet in de intensivering van de aanvullende dienstverlening. Zo is de doelgroep

<sup>3</sup> Kamerstuk 33 566, nr.102

<sup>4</sup> SEO, Re-integratiedienstverlening in de WW: Wat werkt voor wie en wanneer?, juli 2015

<sup>5</sup> CPB, Kansrijk arbeidsmarktbeleid deel 2, april 2016

uitgebreid en zijn adviseurs verder opgeleid. Werkzoekenden met een zwakke of matige arbeidsmarktpositie worden uitgenodigd voor een werkoriëntatiegesprek waarin de adviseur werk van UWV en de werkzoekende de situatie van de werkzoekende bespreken en afspraken maken over (sollicitatie)activiteiten en de in te zetten dienstverlening. UWV heeft geïnvesteerd in de kwaliteit van het werkoriëntatiegesprek tussen de adviseur en de klant, de basis van de dienstverlening. De focus heeft tot voor kort vooral gelegen op het voeren van een werkoriëntatiegesprek of een monitorgesprek en minder op de opvolging van deze gesprekken.

Goede dienstverlening bieden aan de groep die ondanks de aantrekkelijke arbeidsmarkt niet aan het werk komt, stelt hoge eisen aan het vakmanschap van de adviseurs. UWV heeft meer tijd nodig om de adviseurs gepast op te leiden. Daarnaast is er sprake van activiteiten die niet direct tot de persoonlijke dienstverlening behoren en die daarom niet in de productiecijfers terugkomen. Een deel van deze activiteiten betreft werkgeversgerichte dienstverlening waar door de huidige krapte op de arbeidsmarkt meer behoefte aan is. Om de realisatie van de aanvullende dienstverlening in lijn te brengen met de gemaakte afspraken zet UWV in op het verbeteren van het vakmanschap, meer sturing op kwaliteit (het goede gesprek en inzet van effectieve instrumenten) en kwantiteit (meer contactmomenten en meer inzet van instrumenten gedurende de hele WW-periode), het terugdringen van indirecte uren en het verbeteren van het registreren. Door nadrukkelijker te sturen op WW-dienstverlening gedurende de gehele periode, op het juiste moment en op maat, zal de aanvullende dienstverlening kwantitatief toenemen.

Wij blijven de inzet, het verloop en de tussentijdse resultaten nauwgezet volgen. Betrokkenheid, samenwerking en wederzijds vertrouwen staan daarbij centraal. Samen zetten we in op een nauwere samenwerking en betere sturing op de inzet van de dienstverlening.

Op het terrein van de WGA-dienstverlening heeft UWV ons geïnformeerd dat het op orde krijgen van de benodigde personele capaciteit op schema ligt en dat het aantal gesprekken met klanten een impuls heeft gekregen. Tegelijkertijd hebben UWV en SZW gezamenlijk moeten constateren dat er sprake is van de nodige aanloopproblemen, zoals medewerkers die eerst moeten worden opgeleid, voordat zij volledig productief kunnen zijn, waardoor de netto beschikbare capaciteit voor de aanvullende dienstverlening nog niet op volle sterkte is. Zoals ook gemeld in onze brief van 5 juli biedt UWV ons eind 2018 inzicht in de beschikbare capaciteit voor de WGA-dienstverlening en nemen wij in overleg met UWV op basis van dit inzicht een besluit over de start en vormgeving van het implementeren van de aanvullende WGA-dienstverlening. De implementatie van dit model gaat gepaard met de start van onderzoek naar de doelmatigheid en doeltreffendheid van de dienstverlening. Samen met UWV blijven wij dit ook nauwgezet volgen.

#### *Meer Wajong-gerechtigden vinden een baan*

Wat betreft de Wajong zal UWV in 2019 de huidige dienstverlening continueren. Centraal hierin staat dat UWV alle Wajong-gerechtigden met arbeidsvermogen actueel in beeld heeft. Dat doet UWV onder andere door gesprekken met Wajongeren te voeren. Daarnaast benadert UWV werkgevers actief om meer werkplekken te creëren voor mensen met een arbeidshandicap. Het resultaat is dat in de eerste acht maanden van 2018 6.000 mensen met recht op een Wajong-uitkering een baan vonden, dat zijn er 400 meer dan in de eerste acht maanden van 2017. In oktober 2018 waren er ruim 61.000 Wajong-gerechtigden aan het werk.

### *Lage Inkomensvoordeel succesvol geïmplementeerd*

UWV heeft in 2018 uitvoering gegeven aan het eerste onderdeel van de Wet tegemoetkomingen loondomein (Wtl), namelijk het Lage Inkomensvoordeel (LIV). Ruim 93.500 werkgevers hebben de voorlopige berekening LIV en de beschikking LIV tijdig – binnen de wettelijke termijn – ontvangen ten behoeve van ruim 413.000 werknemers. Bovendien heeft de Belastingdienst tijdig – binnen 6 weken na de beschikking – uitbetaald. Hiermee is het LIV succesvol geïmplementeerd. Daarnaast heeft UWV ruim 40.000 doelgroep verklaringen voor de loonkostenvoordelen (LKV) behandeld. De loonkostenvoordelen en het jeugd-LIV worden in 2019 voor het eerst uitbetaald. In 2020 wordt het instrument LIV geëvalueerd. Bij de evaluatie wordt, conform de toezegging tijdens de begrotingsbehandeling SZW, ook de motie van de heer Smeulders<sup>6</sup> betrokken.

### *Tekort aan artsen is een zorg*

Een grote uitdaging blijft het capaciteitstekort ten behoeve van het doen van sociaal-medische beoordelingen. Zoals aangegeven in onze vorige kamerbrief Stand van de uitvoering, zullen wij medio 2019 met UWV de balans opmaken. Dan zal een trendbreuk moeten blijken tussen de maximaal beschikbare capaciteit en de benodigde capaciteit voor het uitvoeren van beoordelingen, waardoor het tekort aan capaciteit beheersbaar wordt.

In de vorige Stand van de uitvoering hebben wij u toegezegd u in deze brief te rapporteren over de uitkomst van het beloningsonderzoek verzekeringsartsen en het vervolgonderzoek dat de Accountantsdienst van UWV verricht om na te gaan of de door UWV gemaakte afspraken en getroffen maatregelen hebben geleid tot een verbetering in de registratie van herbeoordelingen.

Het beloningsonderzoek verzekeringsartsen heeft enige vertraging opgelopen doordat de uitvraag van salarisgegevens meer tijd in beslag heeft genomen dan vooraf ingeschat. Het onderzoek wordt afgerond in het eerste kwartaal van 2019. Wij bespreken de uitkomsten met UWV en informeren u in de volgende Stand van de uitvoering over de uitkomsten.

In november 2018 heeft de Accountantsdienst van UWV een tweede onderzoek gedaan naar de sluitendheid van de registraties van herbeoordelingen. De Accountantsdienst stelde vast dat de sluitendheid van de registraties is verbeterd. Voor het verbeteren van de registraties heeft UWV diverse maatregelen genomen, waaronder maandelijkse bestandsvergelijkingen, analyse van verschillen en herstellen van fouten. Deze maatregelen leiden ertoe dat mogelijk niet onderkende herbeoordelingen (door registratiefouten) ontdekt worden en in de voorraad worden opgenomen. In het onderzoek van eind 2017 stelde de Accountantsdienst vast dat naar schatting 2.000 (tot een maximum van 4.600) herbeoordelingen nog in de voorraad moesten worden opgenomen. Mede op basis van dit rapport stelt UWV dat deze gevallen nagenoeg allemaal zijn uitgezocht, afgehandeld en zo nodig in de voorraad zijn opgenomen.

### *Ruimte voor maatwerk bij scholing van WW-gerechtigden*

Tijdens het Algemeen Overleg Arbeidsmarkt van juni jl. is gesproken over ruimte voor maatwerk bij het inzetten van scholing voor het re-integreren van mensen van uitkering naar werk (Kamerstuk 29 544, nr. 840). Wij hebben u toegezegd u hierover te informeren. Ook tijdens de begrotings-

<sup>6</sup> Kamerstuk 35 000 XV, nr. 45

behandeling SZW 2019 is gesproken over maatwerkmogelijkheden voor UWV bij scholing van WW-gerechtigden.

Sinds 1 juli 2018 beschikt UWV over het tijdelijke scholingsbudget voor WW-gerechtigden. Hiermee kunnen werkzoekenden met hoge kans op langdurige werkloosheid worden ondersteund bij het vinden van werk. UWV koopt met het beschikbare budget scholing in voor werkzoekenden met een grote kans op langdurige werkloosheid. Het is belangrijk dat de scholing gericht wordt ingezet: er moet sprake zijn van scholing richting een krapteberoep of een concrete baan die in het vooruitzicht wordt gesteld door een werkgever. Zoals in onze brief van 26 november over dienstverlening naar werk<sup>7</sup> is aangegeven, blijft het gebruik van het scholingsbudget nog achter bij de verwachting.

Samen met UWV bekijken we hoe we het gebruik kunnen verbeteren, bijvoorbeeld door de mogelijkheden tot scholing actiever onder de aandacht te brengen. Ook kijken we kritisch naar de regeling, in hoeverre deze te beperkend is om gericht maatwerk te bieden. Meer ruimte voor maatwerk kan gevonden worden in een hogere financiële bijdrage of een langere duur van de scholing. We bespreken de wenselijke ruimte en aanvullende voorwaarden op dit moment met UWV. Het doel is dat UWV voldoende maatwerk kan bieden om aan te sluiten bij de scholingsbehoefte en dat we de adviseurs van UWV meer in positie brengen. Wij blijven het gebruik van het scholingsbudget nauwgezet volgen en zullen uw Kamer voor het zomerreces van 2019 opnieuw informeren over de voortgang.

### **Dienstverlening SVB**

Het uitgangspunt «snel en in één keer goed» is voor de SVB ook in 2019 van belang. In 2019 besteedt de SVB aandacht aan het verbeteren van de kwaliteit en tijdigheid van het afgeven van beschikkingen voor internationale regelingen. Daarnaast zal extra aandacht besteed worden aan het vinden en analyseren van situaties waarin de regelgeving knelt. De SVB werkt hierbij vanuit «de bedoeling» van wet- en regelgeving. Waar nodig kijken SZW en de SVB gezamenlijk naar mogelijke reparaties van knelpunten die blijken uit de uitvoeringspraktijk.

Een voorbeeld hiervan is het recht op AKW plus (een extra uitkering bovenop de dubbele kinderbijslag). Ouders kunnen hier aanspraak op maken als ze kinderen hebben die thuis intensieve zorg nodig hebben en het hele jaar alleenstaand zijn of het hele jaar een fiscaal partner hebben met een laag inkomen. In het voorbeeld van Bea, die in december ging samenwonen met de vader van haar tweede kind en daardoor het recht op de AKW plus voor haar eerste gehandicapte kind verloor, pakte dit niet goed uit. Na een jaar woonde Bea weer alleen en was er geen recht meer op de AKW plus. Er was een zogeheten «gebroken fiscaal jaar»: ze was noch het hele jaar alleenstaand, noch had ze het hele jaar een fiscale partner met een laag inkomen. Naar aanleiding van dit signaal vanuit de uitvoering, is via de Verzamelwet SZW 2019 de definitie van «alleenstaande» aangepast. Dan kan ook degene die slechts gedurende een gedeelte van het jaar alleenstaand is, aanspraak maken op het extra bedrag aan kinderbijslag.

<sup>7</sup> Kamerstuk 33 566, nr.103

### *Tijdig afgeven van beschikkingen internationale kinderbijslag onder druk*

In het achtmaandenverslag over 2018 heeft de SVB ons gerapporteerd dat het tijdig afgeven van beschikkingen bij de uitvoering van de Algemene Kinderbijslagwet (AKW) internationaal verder onder druk is komen te staan. Ook bij andere regelingen (zowel internationaal als nationaal) laat de tijdigheid van beschikkingen in de eerste acht maanden van 2018 een daling zien. Dit komt onder meer door de implementatie van vAKWerk en de bijbehorende opstartfase en door de wisselingen in het personeelsbestand als gevolg van de mobiliteitsopgave waar de SVB voor staat. De SVB heeft maatregelen getroffen, waaronder het verbeteren van het registratieproces, waardoor minder handmatige fouten gemaakt worden, het opzetten van kort cyclische leercirkels op de uitvoeringslocaties en extra controle om de afgesproken doelstellingen te kunnen blijven realiseren en zal stapsgewijs verder werken aan het verstevigen van de prestaties. Ten aanzien van de nationale regelingen verwachten we dat over het 2<sup>e</sup> tertaal van 2019 weer wordt voldaan aan de norm. Wij gaan met de SVB in overleg over een reële en ambitieuze norm voor de internationale tijdigheid in 2019 en verdere jaren.

### *Vereenvoudiging internationale dienstverlening is een speerpunt*

Ongeveer 10% van de klanten van de SVB woont niet meer in Nederland, maar heeft wel recht op bijvoorbeeld AOW. Omdat deze klanten buiten Nederland wonen, is het voor de SVB niet altijd zichtbaar hoe hun leefsituatie is en of ze nog in leven zijn. Zij krijgen nu jaarlijks via de post een formulier toegestuurd, waarmee ze naar een bevoegde instantie dienen te gaan. Bij deze instantie wordt het formulier ingevuld, ondertekend en afgestempeld. De klant stuurt het formulier weer naar de SVB, waarna de uitkering wordt vervolgd. Indien er geen formulier overlegd kan worden, wordt de uitkering stopgezet.

Dit is voor klanten een erg omslachtig proces. Samen met UWV is daarom «Waldo» (Wereldwijd Alternatief Levensbewijs voor een Digitale Overheid) ontwikkeld. Het prototype is in het ontwikkellaboratorium Novum van de SVB gebouwd en getest en zal in 2019 verder worden ontwikkeld. Dit is een goed voorbeeld van hoe de zbo's innoveren om burgers zo goed mogelijk te ondersteunen.

### *Terugdringing niet-gebruik AOW/ AIO*

De SVB wil niet-gebruik van regelingen tegengaan bij zowel de AOW als de AIO, maar loopt hier ook tegen wettelijke beperkingen aan. Van 1440 personen is vastgesteld dat ze een actueel adres hebben in Nederland, de AOW-leeftijd hebben bereikt, maar dat deze nog niet is aangevraagd. Dit is een relatief laag niet-gebruik, afgezet tegen de circa 3,5 miljoen AOW-gerechtigden. Mede in het kader van de schuldenaanpak heeft de SVB een pilot op de locatie Utrecht uitgevoerd om het niet-gebruik AOW tegen te gaan. Als pilot zijn in de werkplaats schulden in Utrecht de 112 personen uit het eigen verzorgingsgebied benaderd. Dit is zowel telefonisch gebeurd, als door het toezenden van een handgeschreven kaartje, of een aanvraagformulier en het afleggen van een huisbezoek. Uit de pilot komt een viertal hoofdoorzaken uit het contact met de klanten naar boven voor het niet-gebruik van de AOW:

- onbekendheid met het recht op AOW;
- onbekendheid met Digid/formulieren;
- persoonlijke omstandigheden (scheiding en gezondheidsredenen);
- ontbreken van goede begeleiding van hulpbehoevenden.

Van de 112 benaderde personen hebben vervolgens 61 personen alsnog AOW toegekend gekregen. Met de overige personen is uiteindelijk geen

contact gelegd of is nader onderzoek nodig (41), ze zien af van het aanvragen van AOW (4) of blijken toch geen recht te hebben op AOW (6).

Deze aanpak om het niet-gebruik in de AOW tegen te gaan wordt uitgerold over alle locaties van de SVB. Het is de bedoeling om op korte termijn alle 1440 personen te hebben benaderd. Naast deze inhaalslag, wordt de structurele werkwijze waarop het gebruik van de AOW wordt bevorderd, aangepast. Na bevordering van de AOW en rappellering wordt in alle gevallen persoonlijk contact opgenomen met de klant.

Het tegengaan van niet-gebruik van AIO blijft een aandachtspunt. Sinds de uitvoering van de AIO door de SVB daalde het niet-gebruik van circa 30% tot circa 24%<sup>8</sup>. In de afgelopen periode heeft de SVB onderzocht of door middel van bestandskoppeling meer zicht kan worden gekregen op de concentratie van het niet-gebruik. Zo'n bestandskoppeling zou de basis kunnen zijn voor een gerichte benadering van de doelgroep. Er is echter gebleken dat het niet mogelijk is om die bestandskoppeling op een proportionele wijze vorm te geven en daarbij aan de privacy regels te voldoen. Daarom heeft de SVB af moeten zien van deze actie. Wel wordt langs andere wegen getracht om het niet-gebruik van de AIO nog meer te beperken. De SVB werkt aan het verder terugdringen van het niet-gebruik van de AIO door het optimaliseren van het aanvraagproces, de voorlichting en de communicatie met de doelgroepen. Zo is in overleg met het Netwerk van Organisaties van Oudere Migranten (NOOM) een trainingsprogramma ontwikkeld voor vrijwilligers die voorlichting verzorgen aan de diverse doelgroepen.

Een deel van de toekomstige potentiële AIO-gerechtigden betreft bijstandsgerechtigden van de gemeenten. De SVB is met een aantal gemeenten in gesprek om te bekijken op welke wijze deze klanten tijdig in beeld kunnen komen van de SVB. Samen met de gemeente Amsterdam heeft de SVB hiervoor een pilot opgezet. De slagkracht hiervan is beperkt doordat gemeenten deze gegevens conform de privacyregels uitsluitend met de SVB mogen delen nadat de klant hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven. De SVB heeft ons ministerie verzocht om te onderzoeken of via het CBS meer inzicht verkregen kan worden in het huidige niet-gebruik van de AIO en in het niet-gebruik van de AIO per gemeente, om hier samen met gemeenten op gericht te kunnen acteren.

### **Aandacht voor handhaving**

Zowel voor UWV als voor de SVB is handhaving een belangrijke prioriteit in het jaarplan voor 2019. Beide organisaties zetten in op de verdere versterking van handhaving langs de lijnen van de SZW handhavingskoers 2018–2021<sup>9</sup>. Daarbij is met name aandacht voor preventie, data-analyse, effectief handhaven, internationale inspanningen en ketensamenwerking.

Het is onze intentie om bij deze maatregelen de dienstverlening voor al die uitkeringsgerechtigden die zich aan de regels houden, niet te laten verslechteren. UWV benoemt in het jaarplan de maatregelen die wij recentelijk hebben afgesproken om de aanpak van uitkeringsfraude bij UWV te intensiveren. De uitwerking en implementatie hiervan wordt opgepakt. Uw Kamer wordt in januari middels een separate brief geïnformeerd over de voortgang hiervan.

<sup>8</sup> Kamerstuk 32 037, nr.11

<sup>9</sup> Kamerstuk 17 050, nr. 541



### *Verbeteringen in vermogensonderzoeken*

Eerder is uw Kamer geïnformeerd over de uitvoering van vermogensonderzoeken in het buitenland<sup>10</sup>. Op dit terrein zijn de SVB, het International Bureau Fraude-informatie van UWV (IBF) en het Kenniscentrum Handhaving en Naleving van de VNG (KCHN) een intensieve samenwerking aangegaan, met als doel het versterken van de kennispositie en om als één loket op te treden naar partijen die te maken hebben met vermogensonderzoeken (onder andere gemeenten).

Samen met de uitvoerders kijken we naar mogelijke procesverbeteringen en belemmeringen in wet- en regelgeving, conform de aangenomen motie Wiersma / Peters over vermogensonderzoeken.<sup>11</sup> De SVB is tevens gestart met een pilot met beslaglegging in het buitenland. Bij de volgende Stand van de uitvoering wordt u hier verder over geïnformeerd.

### *Verbeteren kengetal incassoratio fraudevorderingen*

Wij informeren u jaarlijks in het jaarverslag van het Ministerie van SZW over de incassoratio van fraudevorderingen bij UWV. Vanaf het jaarverslag over 2018 zal UWV zich bij het vermelden van de incassoratio baseren op realisatiecijfers. Voorheen gebeurde dit op basis van een steekproef. De incassoratio op basis van een steekproef van de afgelopen jaren kan afwijken van dit exacte cijfer.

### *Handhaving bij inkomsten 16/17 jarigen en recht op AKW*

Er bestaat geen recht op Kinderbijslag (en Kindgebonden budget) wanneer het 16- of 17-jarige kind meer verdient dan de bijverdiengrens van € 1.285 per kwartaal. Ouders zijn verplicht om alle informatie die relevant is voor het recht op Kinderbijslag te verstrekken aan de SVB. Dit geldt ook voor de bijverdiensdiensten van een kind. De SVB controleert hier gericht op via een koppeling met DUO voor gegevens over BOL/BBL-leerlingen en leerlingen met een startkwalificatie. In oktober hebben we van de SVB vernomen dat deze koppeling dit voorjaar tijdelijk is stopgezet vooruitlopend op een nieuwe koppeling met de Polisadministratie. Deze koppeling is inmiddels weer hersteld en de SVB handhaaft – met terugwerkende kracht ook over de tussenliggende periode – weer op de gebruikelijke wijze. Daarnaast is de beleidsdoorlichting tegemoetkoming ouders aan uw Kamer aangeboden. In deze beleidsdoorlichting is ingegaan op de beleidsmatige aspecten van de bijverdiengrens voor 16-/17-jarigen in de Kinderbijslag.

### **Privacy en veiligheid van persoonsgegevens en gegevensuitwisseling**

De toenemende digitalisering stelt steeds hogere eisen aan de beveiliging en brengt allerlei privacyvraagstukken met zich mee. Informatiebeveiliging en privacy krijgen ook in 2019 onverminderd aandacht van UWV en de SVB. In 2019 treffen zij verdere maatregelen om privacy en de veiligheid van informatiesystemen te borgen. Voor UWV is dit onderdeel van het UWV Informatieplan 2019–2023. Hierin is opgenomen dat informatiebeveiliging de komende jaren op een hoger peil wordt gebracht met als doel het voorkomen van ontvreemding van gegevens of geld, het voorkomen van moedwillige ontwrichting (gijzeling, uitval, onbeschikbaarheid), het adequaat kunnen inspelen op incidenten en het voldoen aan wet- en regelgeving.

<sup>10</sup> Kamerstuk 17 050, nr. 542

<sup>11</sup> Kamerstuk 35 000 XV, nr. 42

Ook bij de SVB is het vergroten van de weerbaarheid ten aanzien van cyberdreiging nodig en daarom onderdeel van het meerjaren ICT ontwikkeltraject. Veel aandacht gaat in 2019 uit naar de professionalisering van het Security Operations Center (SOC), en naar cyber response en risk- en privacy management. Het in 2018 opgerichte Cyber Incident Response Team (CIRT) gaat door met de voorbereiding en training van de medewerkers om verstoringen of dreigende verstoringen het hoofd te bieden en awareness te creëren. Daarbij wordt samenwerking met andere organisaties gecontinueerd.

#### *Implementatie Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)*

Zoals aangegeven in de Kamerbrief Stand van de uitvoering van juli 2018 is door de SVB en UWV veel geïnvesteerd in de implementatie van de beheersmaatregelen die de AVG voorschrijft, maar blijven er aandachtspunten, vooral in het doorvoeren van alle bepalingen in de bestaande systemen (Kamerstuk 26 448, nr. 605). De inspanning om alle bestaande verwerkingen te toetsen en indien nodig in overeenstemming te brengen met de AVG is in combinatie met andere veranderopgaven, te groot om op korte termijn te leveren. Hier zetten UWV en de SVB de komende jaren verder op in. Daarbij is het niet altijd mogelijk om de principes van *privacy by design* (het technisch en organisatorisch afdwingen van een zorgvuldige omgang met persoonsgegevens) en *privacy by default* (het zo privacy-vriendelijk mogelijk inrichten van standaardinstellingen) in de bestaande systemen door te voeren. Voor een deel zal dat pas kunnen bij vervanging van de systemen waarbij reeds in het ontwerp de AVG-principes kunnen worden meegenomen.

UWV heeft in de tweede helft van het jaar de bestaande overeenkomsten met externe partijen bezien op benodigde aanpassingen in het kader van de AVG en zal de nog resterende punten ten aanzien van de beheersmaatregelen ultimo 2018 afronden. De SVB past in 2019 de systemen aan op het kunnen invoeren van bezwaar- en vernietigingstermijnen conform de AVG.

#### *Toename in gemelde datalekken*

UWV en de SVB zijn grote data-intensieve organisaties die veel communiceren met hun klanten. Zo sturen beide organisaties jaarlijks honderdduizenden brieven. In de communicatie gaan er soms dingen mis, waardoor brieven, formulieren of dossiers bij de verkeerde personen terecht komen. Indien dat gebeurt, melden UWV en de SVB dit als een datalek bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). In 2018 is het aantal gemelde datalekken door UWV en de SVB gestegen. De stijging wordt met name veroorzaakt door een verhoogd bewustzijn sinds de invoering van de AVG per 25 mei 2018 waardoor er nu meer datalekken gemeld worden.

De meest recente overzichten van eind november van de datalekken van UWV en de SVB laten zien dat er zich bij UWV 244 en SVB 141 datalekken hebben voor gedaan. Deze datalekken zijn bij de AP gemeld. Op het totaal aan communicatie door UWV en de SVB is de foutmarge klein en blijft ruim onder de 0,1%. De meeste datalekken betreffen verkeerd gestuurde brieven en raken slechts 1 persoon, degene voor wie de brief eigenlijk bedoeld was. De mogelijkheden om dit type datalekken met technische maatregelen op korte termijn te voorkomen, zijn beperkt. Er wordt op korte termijn vooral ingezet op organisatorische maatregelen, zoals evaluatie met de medewerker, diverse bewustwordingsmaatregelen en het vier ogen principe.

Grotere datalekken ontstaan in veel gevallen digitaal, bijvoorbeeld door het plaatsen van verkeerde documenten in de werkmap van cliënten. Hierbij gaat het in hoofdzaak ook om foutief menselijk handelen. Digitale datalekken kunnen echter gemitigeerd worden door technische maatregelen. Zo maakt UWV per tweede kwartaal van 2019 het plaatsen van bepaalde bestanden onmogelijk zodat selectielijsten niet meer per ongeluk gedeeld kunnen worden. Tenslotte zal UWV in overleg met SZW onderzoeken welke technische maatregelen het kan nemen om het menselijk handelen te ondersteunen en het risico op datalekken te verkleinen. Ook de SVB neemt daar waar mogelijk maatregelen om de kans op datalekken te verkleinen.

#### *Foutieve gegevensuitwisseling APG en SVB – te veel aanvulling op AOW uitbetaald*

De SVB levert gegevens over AOW-gerechtigden aan pensioenfonds ABP, via haar uitvoerder APG. Onlangs is gebleken dat zich een fout in de gegevensuitwisseling over de AOW-partnertoeslag heeft voorgedaan in de periode december 2013–mei 2015. Voor ruim 2.000 personen zijn geen wijzigingen in de AOW-partnertoeslag doorgegeven aan APG. ABP heeft als gevolg daarvan te hoge aanvullingen op de partnertoeslag betaald. Er zijn geen gevolgen voor de AOW-uitkering aan deze groep. De SVB en ABP zijn in overleg om de gevolgen ten aanzien van de pensioenen voor deze klanten in beeld te brengen.

#### *Stopzetten uitkering voortvluchtigen*

Naar aanleiding van uitspraken van de Centrale Raad van beroep hebben UWV en CJIB een pilot en uitvoeringstoets uitgevoerd op een nieuw uitwisselingsproces in het kader van de beëindiging van uitkeringen van voortvluchtigen. In het nieuwe uitwisselingsproces zullen personen met een openstaande vrijheidsstraf een extra brief van CJIB ontvangen waarin gewezen wordt op de openstaande vrijheidsstraf en de gevolgen voor hun uitkering. Volgend jaar kan dit nieuwe proces worden geïmplementeerd door beide instanties.

### **Waarborgen voor dienstverlening in de toekomst**

#### *Medewerkers voor de dienstverlening van de toekomst*

De verwachte volumeontwikkelingen en de veranderingen in de aard van het werk en de dienstverlening, onder andere door automatisering en digitalisering, vragen om uiterste alertheid van UWV en de SVB op personeelsgebied. Eenvoudig handmatig werk neemt af en complex werk (maatwerk, ontwikkeling ICT, informatiebeveiliging) neemt toe.

Om ontwikkelingen snel te kunnen vertalen naar de impact op personele bezetting, werkt UWV in 2019 aan de doorontwikkeling van een UWV personeelsplan. Door de dalende WW-volumes verwacht UWV dat aan het einde van 2020 ongeveer 500 vaste arbeidsplaatsen vervallen. Het is de doelstelling van UWV om te veranderen zonder boventaligheid, in 2019 zijn de activiteiten dan ook gericht op pre-mobiliteit. Meer algemeen besteedt UWV aandacht aan het leervermogen en het vakmanschap van de medewerkers.

De SVB besteedt veel aandacht aan de mobiliteit van haar medewerkers en probeert hiermee de veranderingen op te vangen. Door middel van leercirkels en verbeterteams worden de prestaties verbeterd en wordt het kennisniveau van de medewerkers verhoogd. De SVB werkt aan een strategische personeelsplanning, hierin zal onder meer aandacht worden

besteed aan het tekort aan vast IT-personeel, waarvoor de SVB in steeds grotere mate is aangewezen op de externe markt, en de benodigde investeringen in personeel. Mogelijk komt de druk die medewerkers ervaren ten gevolge van veranderingen ook in het medewerkerstevredenheidsonderzoek dat in 2019 gehouden wordt tot uiting.

#### *Meer ruimte voor de UWV professional*

We vinden het belangrijk dat UWV adviseurs als professionals voldoende ruimte hebben om gericht maatwerk te leveren. Maatwerk door de UWV adviseur vindt uiteraard plaats binnen kaders en op basis van beschikbare kennis. Kennis over doeltreffende dienstverlening is constant in ontwikkeling en ook de kaders zijn aan verandering onderhevig. UWV start in 2019 een programma dat er op gericht is om de UWV adviseurs de ruimte en middelen te bieden om de beste resultaten voor de klanten van UWV te behalen. Dit doet UWV vanuit de nieuwe UWV-brede koers: Vertrouwen in vakmanschap. Deze nieuwe strategie vertaalt zich op drie manieren in het werk van UWV: UWV is duidelijk over de kaders en stuurt op de bedoeling, UWV kiest de beste aanpak voor zijn klanten, en UWV werkt intern en extern goed samen. In 2019 zal UWV de nieuwe koers samen met de medewerkers, de samenwerkingspartners en SZW verder uitwerken. Dit punt staat daarmee stevig op de agenda. In het UWV-jaarplan voor 2019 komt dit programma uitgebreid aan de orde.

#### *Blijven werken aan moderniseren en vernieuwen ICT-landschap*

In 2016 hebben wij met UWV afspraken gemaakt over het toekomstbestendig en wendbaar maken van de ICT en daarmee de dienstverlening. Aan de hand van het meerjarige UWV Informatieplan heeft UWV hier de afgelopen jaren hard aan gewerkt en is een grote stap gezet in het stabiel maken van het ICT-landschap. Daarmee heeft UWV ruimte gecreëerd om noodzakelijke trajecten te starten die het ICT-landschap fundamenteel vereenvoudigen en vernieuwen. Geleidelijk werkt UWV zo toe naar een juiste balans tussen het op orde houden en tijdig vernieuwen van het ICT-landschap, het doorvoeren van wet- en regelgeving en het verbeteren van de ICT-dienstverlening aan klanten en medewerkers.

In het bijgevoegde UWV Informatieplan 2019–2023, dat een herijking is van het vorige informatieplan, heeft UWV de plannen voor de komende periode nader uitgewerkt. Ook zijn er voor de projectportfolio in het UIP, in overleg met UWV, afspraken gemaakt over passende structurele financiering. Bij de volgende Stand van de uitvoering zal worden teruggeblikt op de behaalde resultaten van het UIP van de afgelopen jaren, waarbij tevens een meerjarenreview van het UIP zal worden meegezonden. In veel gevallen van ICT-vernieuwing is UWV verplicht om een Europese aanbesteding uit te voeren. UWV heeft ervaren dat Europese aanbestedingen het inkopen van diensten sterk juridiseert, zeer lange doorlooptijden kent en tot hoge(re) kosten leidt. UWV verwacht dat de Europese aanbestedingsdruk de komende jaren hoog zal zijn.

#### *Realisatie ICT-plannen SVB vergt meer tijd*

In de vorige Stand van de uitvoering berichtten we u over de grote opgave op ICT-gebied waar de SVB voor staat en de ambitieuze planning om deze opgave te realiseren (Kamerstuk 26 448, nr. 605). Vernieuwing van de systemen, met als bijzonder aandachtspunt de informatiebeveiliging, is noodzakelijk om de dienstverlening de komende jaren op het gewenste niveau te houden. Het is niet haalbaar gebleken om het ICT-plan in de geplande drie jaar te realiseren. Als gevolg van de implementatie van wet- en regelgeving trajecten met veel impact voor de uitvoering,

zoals bijvoorbeeld AVG en EESSI (zie hierna) en uitloop van projecten uit 2017, is een deel van het portfolio vertraagd. Er is afgesproken om de realisatie van de ICT-plannen over langere tijd te spreiden, waarbij de toekomstbestendigheid van systemen en infrastructuur, informatiebeveiliging en voldoen aan wetgeving de hoogste prioriteit houden. Over de consequenties van deze ontwikkelingen zijn wij nog in gesprek met de SVB.

#### *Blijvend aandacht voor risicomanagement*

Om ook in de toekomst goede dienstverlening te kunnen bieden, werken we samen met de zbo's aan het verder ontwikkelen van risicomanagement. We bespreken uitvoeringsrisico's integraal met beide zbo's, zodat geleerd kan worden van elkaars ervaringen. Daarnaast evalueert het ministerie de werkwijze ten aanzien van het toezicht.

### **Internationale ontwikkelingen**

#### *Europese regelgeving*

Nieuwe wetgeving vanuit de Europese Unie vraagt steeds meer inzet van lidstaten en hun uitvoeringsorganisaties. Daarbij komt dat door de EU steeds meer wordt aangestuurd op voorgeschreven technische oplossingen in EU-wetgeving. De reikwijdte en details van deze technische toepassingen zijn echter vaak nog niet bekend op het moment van bekrachtiging van EU-wetgeving. Dit brengt een mate van onzekerheid met zich mee, wat een risico vormt voor de implementatie door uitvoeringsorganisaties. Bovendien is er samenhang met implementatie van nationale wet- en regelgeving en andere noodzakelijke aanpassingen, waardoor dit gaat knellen bij de zbo's, bijvoorbeeld in IV-planning en ICT-capaciteit, mede gelet op de doorlooptijd van een BIT-toets. Zo vraagt het project Electronic Exchange of Social Security Information (EESSI), gericht op digitalisering van het berichtenverkeer tussen sociale zekerheidsinstellingen, veel van de interne systemen van UWV en de SVB. Een big bang scenario rondom de implementatie waar Europa op afstevent, is niet wenselijk voor UWV en de SVB en brengt risico's met zich mee. Beide zbo's zullen geleidelijk de business processen vanuit EESSI gaan implementeren in de eigen systemen, wat inmiddels in EU-verband, mede gelet op het releasemanagement, ook wordt onderkend als goed alternatief voor een big bang.

#### *Brexit*

De precieze vorm waarop het Verenigd Koninkrijk de Europese Unie verlaat is nog onduidelijk. Wel duidelijk is dat – ongeacht de precieze vorm – de Brexit in 2019 gevolgen heeft voor de internationale uitvoering door UWV en de SVB.

Met de uitvoering zijn – gegeven de politieke onzekerheid – de consequenties van verschillende mogelijke scenario's in beeld gebracht, inclusief het scenario waarin het VK en de EU geen overeenstemming bereiken over een terugtrekkingsakkoord (*no deal*-scenario). Met de SVB en UWV blijven wij in nauw contact over de gevolgen van de Brexit voor burgers en uitvoering.

### **Tot slot**

Het uitvoeren van de kerntaken en het realiseren van de afgesproken doelen kan alleen maar dankzij de inzet van de medewerkers van UWV en de SVB. Bij elk werkbezoek zijn we getroffen door hun professionaliteit en

betrokkenheid. Wij waarderen de inzet die zij dagelijks leveren om een goede uitvoering van de sociale zekerheidswetten te realiseren. Om die reden bieden we uw Kamer ook graag technische briefings aan door de zbos zelf, evenals de mogelijkheid om een werkbezoek af te leggen, wanneer daar aanleiding toe is.

De Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,  
W. Koolmees

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