

Vergaderjaar 2019–2020

26 448

Structuur van de uitvoering werk en inkomen (SUWI)

Nr. 633

BRIEF VAN DE MINISTER EN STAATSSECRETARIS VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 19 mei 2020

Hierbij sturen wij u de jaarverslagen 2019 van UWV en de SVB¹. Wij hebben de besluiten tot vaststelling van de jaarrekening 2019 goedgekeurd. In deze brief informeren wij u over ons oordeel van de verslagen.

Het jaar 2019 was een overwegend lastig jaar voor de uitvoering van de overheid. Mede als gevolg van enkele grote incidenten ontstond er veel nadruk op de mate waarin uitvoeringsorganisaties de handhaving en fraudeaanpak hadden ingericht, maar ook in hoeverre deze nog in balans was met de dienstverlening aan klanten. Met de Ministeriële Commissie Uitvoering (MCU) wordt hier breed aandacht aan besteed en wordt er gewerkt aan handelingsperspectieven om de uitvoering verder te versterken.

Desondanks hebben UWV en de SVB goede prestaties weten te leveren in 2019.

Dienstverlening en handhaving

Prestaties reguliere uitvoering

De prestaties van UWV in de reguliere uitvoering zijn over 2019 grotendeels conform de daarvoor gestelde normen. Zo ligt de UWV-brede rechtmatigheid met een realisatie van 99,1% boven de norm van 99% en zijn er ook goede prestaties bereikt in de tijdigheid van het betalen. Ten aanzien van sociaal-medische (her-)beoordelingen voldoen de prestaties niet aan de norm. Dit wordt in grote mate veroorzaakt door het tekort aan beschikbare verzekeringsartsen.

¹ Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl

Bij de SVB is de tijdigheid bij de meeste grote regelingen op orde maar bij de complexe en kleinere processen haalde de SVB de norm niet. Zo blijft de tijdigheid van de (internationale) AKW dit jaar onder de norm. Ook andere regelingen, zoals de AOW internationaal en de AIO, zitten onder de norm. Dit komt onder andere door een hoge werkdruk, handmatige processen en de afhankelijkheid van aanlevering van aanvullende gegevens. De rechtmatigheid ligt over alle wetten samen boven de streefwaarde van 99%.

Verbetering dienstverlening

In 2019 heeft UWV veel werk verzet in het verbeteren van zijn persoonlijke dienstverlening. Deze inzet heeft positieve resultaten opgeleverd over 2019.

Onder meer het benaderen van Wajongers om te beproeven of zij behoefte hebben aan meer dienstverlening is positief door de doelgroep ontvangen en resulteerde in een behoorlijk aandeel van Wajongers die aangeven hier behoefte aan te hebben.

Daarnaast heeft UWV onderzoek gedaan naar de kwaliteit van zijn dienstverlening en zal de inzichten hieruit vertalen naar verbeteracties.

UWV heeft zich in 2019 actief ingezet voor het bevorderen van de samenwerking in de arbeidsmarktregio's en voor een betere dienstverlening richting werkgevers in de regio. UWV heeft daarbij mede het initiatief genomen voor Perspectief op Werk en heeft in alle 35 arbeidsmarktregio's grote betrokkenheid getoond bij het opstellen en uitvoeren van de actieplannen.

In 2019 constateert UWV dat binnen de huidige kaders de toename van het aantal sociaal-medische beoordelingen niet meer op te vangen is. Die constatering delen wij. In 2020 zullen we daarom samen en met alle andere betrokkenen bepalen wat er voor nodig is om de toekomst van het sociaal-medisch beoordelen veilig te stellen. Dit heeft onze uitgebreide aandacht.

De SVB investeert voortdurend in de verbetering van de dienstverlening aan de burger. In 2019 is de visie op dienstverlening herijkt. Meer maatwerk, digitaal waar dat kan en met persoonlijk contact waar dat nodig is. Ook is er veel aandacht besteed aan het voorkomen van problematische schulden en is er steeds meer aandacht voor het werken volgens de bedoeling van de wet.

Handhaving en aanpak fraude

In 2019 heeft UWV ingezet op verbetering van de fraude alertheid van medewerkers, wat geresulteerd heeft in een sterke toename van interne meldingen. We vinden dit een mooie, positieve ontwikkeling. Samen werken we aan het verbeteren van de balans tussen dienstverlening en handhaving. Door verder in te zetten op risicogerichte handhaving, onder meer door gebruik van risicomodellen, levert UWV hieraan een belangrijke bijdrage.

De SVB heeft vanaf 2019 structurele middelen gekregen voor de uitvoering van de businesscase intensivering toezicht. Hiermee blijven de handhavingsactiviteiten de komende jaren op het huidige niveau en kan het verder blijven ontwikkelen. Ook is er een nieuw handhavingsteam samengesteld voor de aanpak van schijnconstructies bij werkgevers.

Toekomstbestendigheid van de organisaties

Personeelsbestand

Zowel UWV als de SVB zagen zich in 2019 gesteld voor een flinke wervingsopgave binnen een krappe arbeidsmarkt. Eén van de redenen voor de uitbreiding van het personeel van UWV was er in gelegen om tijdig te anticiperen op conjuncturele toename in WW aanvragen. Daarvoor was 450 fte extra nodig, deze benodigde werknemers heeft UWV in 2019 weten aan te trekken.

De SVB heeft zich in 2019 enorm ingezet om meer mensen met kennis van IT en juridische zaken binnen te halen. Om daarbij beter in staat te zijn (jonge) medewerkers een werkplek te bieden wordt extra aandacht gegeven aan het boeien en binden van medewerkers. Ook wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van gerichte arbeidscommunicatie en andere manieren van werving.

Vernieuwen en vereenvoudigen ICT

In 2019 geeft UWV aan toenemende spanning te hebben ervaren tussen de noodzakelijke vernieuwing van het ICT-landschap, de ruimte die nodig is voor het implementeren van nieuwe wet- en regelgeving, en de ICT-projecten die gericht zijn op verbetering van de dienstverlening aan klanten en ondersteuning van medewerkers. Ondanks die spanningen heeft UWV in 2019 wel goede resultaten bereikt in het vergroten van de betrouwbaarheid van zijn ICT systemen.

De SVB realiseerde de eerste aansluiting op het EESSI-netwerk. Dit is een belangrijke stap in de verbetering van de internationale ketensamenwerking. De invoering van EESSI heeft echter wel een impact op de tijdigheid van de dienstverlening. Vanwege de gefaseerde implementatie zorgt dit nu nog voor veel handmatig werk. Dit heeft een negatieve invloed op de doorlooptijden.

Risicomanagement

In 2019 heeft UWV gewerkt aan de versterking van zijn risicomanagement. Hiertoe heeft UWV zichtbare stappen gezet door de aanstelling van een extra lid aan de Raad van Bestuur en door de omvorming van de auditcommissie in een audit adviescommissie. Daarnaast wordt door het programma «vertrouwen in vakmanschap» het risicobewustzijn van medewerkers en leidinggevenden versterkt.

De SVB heeft vorig jaar goede stappen gezet op het gebied van risicomanagement. Het inzicht in de risico's in de keten is verbeterd en de SVB rapporteert hier transparant over. Ook heeft de SVB in 2019 de eigen *risk appetite* vastgesteld; dit houdt in dat de SVB heeft bepaald hoeveel risico de organisatie bereid is om te nemen. Op basis van de verbeterde informatie voeren we het gesprek over risico's en nemen gericht acties.

De Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,
W. Koolmees

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