

Ministerie van Sociale Zaken en  
Werkgelegenheid

**Stand van de uitvoering sociale  
zekerheid juni 2019**

## Inhoud

	Inleiding—3
<b>1</b>	<b>Prestaties in 2018—4</b>
1.1	Kerncijfers SVB—4
1.1.1	Prestaties—4
1.1.2	Klanttevredenheid—4
1.2	Kerncijfers UWV—4
1.2.1	Prestaties—4
1.2.2	Klanttevredenheid—5
<b>2</b>	<b>Dienstverlening die om mensen draait—6</b>
2.1	Dienstverlening SVB—6
2.2	Dienstverlening UWV—8
<b>3</b>	<b>Aandacht voor handhaving—16</b>
<b>4</b>	<b>Gegevensuitwisseling en privacy—18</b>
<b>5</b>	<b>Waarborgen voor dienstverlening in de toekomst—21</b>
5.1	Sturing en toezicht—21
5.2	Toekomstbestendige uitvoering—21
5.3	Cultuur UWV—23
5.4	Internationale ontwikkelingen—26

## Inleiding

Voor u ligt de publicatie Stand van de uitvoering van de sociale zekerheid. Hiermee informeren wij (de minister en de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid) uw Kamer over de inzet van de SVB en UWV om goede dienstverlening aan te bieden waarin mensen centraal staan. De Stand van de uitvoering wordt u twee maal per jaar aangeboden en is gebaseerd op de voortgangsinformatie die wij van UWV en de SVB ontvangen in rapportages en gesprekken die wij met de zbo's voeren.

Betalingen vinden tijdig en rechtmatig plaats en burgers zijn tevreden over de dienstverlening. Tegelijkertijd spelen er de nodige uitdagingen en risico's en zijn prestaties onderwerp van brede belangstelling. De uitvoering van de sociale zekerheid kent de nodige verbeterpunten, waar veel aandacht voor is. Hierbij is ook het samenspel tussen departement en uitvoering van belang. We zijn ons bewust van de grote opgave waar UWV en de SVB voor staan.

Niet alles kan gelijktijdig opgepakt worden. Dat betekent dat er geprioriteerd en geïnvesteerd wordt en dat de uitvoering tijd nodig heeft om nieuw beleid te implementeren. Bovendien ligt er een grote opgave om ervoor te zorgen dat de uitvoering in de toekomst klaar is voor de veranderende maatschappelijke opgave en ook dan goede dienstverlening kan blijven leveren.

Met deze Stand van de uitvoering ontvangt u tevens de eindrapportage 'Extern Onderzoek Meldstructuur en -Cultuur Uitkeringsfraude UWV' en het eerste onderzoeksrapport van de review naar het UWV Informatieplan.

## 1 Prestaties in 2018

Met onze brief van 14 mei jl.<sup>1</sup> hebben wij u de jaarverslagen van UWV en de SVB over 2018 aangeboden. Hieronder treft u de prestaties van de zbo's in een vogelvlucht.

### 1.1 Kerncijfers SVB

In 2018 hebben 5,5 miljoen mensen een uitkering van de SVB ontvangen. Samen ontvingen zij € 45 miljard vanuit 15 wetten en regelingen. Het grootste deel van de mensen kreeg een uitkering vanuit de AOW. Van deze mensen wonen er circa 390.000 in het buitenland en ontvangen daar AOW of Kinderbijslag.

#### 1.1.1 Prestaties

Over het algemeen zijn de prestaties van de SVB op orde. Vrijwel alle normen op het gebied van nationale tijdigheid worden gehaald. Wel is zichtbaar dat een aantal prestaties onder druk staat. Dit zien we nadrukkelijk bij de tijdigheid van de internationale AKW in 2018 (realisatie 63%).

De rechtmatigheid van het totaal van de SV-wetten lag met een realisatie van 99,97% boven de norm van 99%. De achterblijvende rechtmatigheidsscore voor de AIO is in 2018 hersteld. De rechtmatigheid Anw voldoet in 2018 met een score van 98,8% in 2018 niet aan de norm van 99%. De SVB treft hier extra maatregelen in lijn met de bij de AIO gebruikte methodiek.

#### 1.1.2 Klanttevredenheid

De klanttevredenheid over de uitvoering van de AOW, AKW, Anw en AIO (exclusief bezwaar en klachten) ligt in 2018 op een 8,0. In 2016 en 2014 werd een 7,7 gescoord. Het aantal door de SVB geregistreerde klachten is in 2018 min of meer gelijk gebleven ten opzichte van 2017. Het aantal bezwaarzaken is gedaald. In 2018 zijn er 9.454 bezwaren afgehandeld, ten opzichte van 13.198 in 2017. Daarvan zijn er 2.534 gegrond zijn verklaard; in 2017 lag dit op 3.448. In 2019 voert de SVB een klanttevredenheidsonderzoek uit over het bezwaarproces, om nog scherper te krijgen welke aspecten belangrijk zijn voor de klanttevredenheid en welke verbetermogelijkheden er zijn.

### 1.2 Kerncijfers UWV

UWV heeft in 2018 aan ruim 1,2 miljoen mensen een uitkering verstrekt, voor een bedrag van € 19,9 miljard. Het grootste deel (812.000 mensen) ontving een arbeidsongeschiktheidsuitkering.

#### 1.2.1 Prestaties

De reguliere uitvoering van UWV is in 2018 grotendeels volgens verwachting verlopen. De tijdigheid van de eerste betaling van uitkeringen voldeed ook in 2018 aan de gestelde norm. De UWV-brede rechtmatigheid lag in 2018 met een realisatie van 98,9% net onder de norm van 99%. UWV heeft aangegeven in te zetten op verbeteracties.

---

<sup>1</sup> Kamerstukken II, 2018/2019, 26 448, nr. 622

### 1.2.2 *Klanttevredenheid*

De landelijke klanttevredenheidscijfers van uitkeringsgerechtigden (7,1) en werkgevers (6,6) liggen boven de afgesproken norm, maar daalden wel iets ten opzichte van 2017 (7,2 en 6,7). Het aantal afgehandelde klachten is gedaald in 2018 naar 7.300 (2017: 8.100), dit is in lijn met de daling van het aantal ontvangen klachten.

## 2 Dienstverlening die om mensen draait

In een periode waarin veel aandacht is voor de prestaties, is het goed om te zien hoe de UWV- en SVB-medewerkers zich inzetten om de dienstverlening aan burgers en bedrijven te blijven verbeteren en aan te sluiten bij de wensen en behoeften. Waar mogelijk gebeurt dit digitaal en waar extra aandacht nodig is, is het streven om persoonlijk contact en maatwerk te bieden. Verbeteren van de uitvoering van de sociale zekerheid betekent ook het inspelen op signalen die daarin naar voren komen. Hierbij informeren we uw Kamer daarover.

### 2.1 Dienstverlening SVB

De SVB stelt zichzelf tot doel te blijven vernieuwen, terwijl de basis op orde wordt gehouden. Het werken vanuit de bedoeling, waarbij 'werken aan bestaanszekerheid en het vergroten van de eigen regie van burgers' centraal staat, wordt steeds vanzelfsprekender voor de medewerkers van de SVB. Het is steeds meer verankerd in de reguliere manier van werken. In 2020 wordt verder ingezet op het vinden en analyseren van situaties waarin de regelgeving knelt. Niet alleen wordt een oplossing gezocht, de ervaring wordt ook ingezet om een lerend effect binnen de organisatie te creëren.

#### *Herstelactie schuldig nalatig*

In de brief van 19 november 2018<sup>2</sup> is aangekondigd dat er een herstelactie zal plaatsvinden naar aanleiding van een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep (CRvB) met betrekking tot schuldig-nalatig verklaren. Er is sprake van schuldig-nalatigheid wanneer blijkt dat er verwijtbaar geen of te weinig AOW-premie is betaald. Er vindt dan een korting plaats op de (in de toekomst te ontvangen) AOW-uitkering. Belastingaanslagen met belastingschuld maar zonder AOW-premieschuld zijn achteraf, gezien de uitspraak van de CRvB, onterecht door de Belastingdienst aan de SVB voorgedragen om schuldig-nalatig te worden verklaard. In mei jl. is gestart met herstel ten aanzien van circa 1.500 personen die AOW-gerechtigd zijn en personen die binnenkort AOW-gerechtigd worden, omdat de intrekking van de schuldig-nalatig verklaring in deze gevallen direct gevolgen heeft voor de AOW-uitkering. De hoogte van de AOW wordt in deze gevallen individueel beoordeeld en met terugwerkende kracht aangepast. Daarnaast worden circa 35.000 onterecht afgegeven schuldig-nalatig verklaringen ingetrokken. Dit betreft een administratieve correctie en zal hoofdzakelijk geautomatiseerd gebeuren. Tevens wordt in circa 9.000 gevallen die terecht schuldig-nalatig zijn verklaard, het schuldig-nalatig percentage aangepast op basis van de nieuwe gegevens die zijn ontvangen van de Belastingdienst. Wanneer de herstelactie is afgerond, wordt het proces heringericht en kan de gegevensuitwisseling tussen de SVB en Belastingdienst worden hervat. Hiertoe dienen systeemaanpassingen te worden gedaan bij beide organisaties.

In het Algemeen Overleg Pensioenen van 6 februari jl. is door het lid Omtzigt gevraagd hoe de groep er uitziet die schuldig-nalatig wordt verklaard en in hoeverre mensen binnen deze groep die in het buitenland wonen, AOW opbouwen. Uit gegevens van de SVB blijkt dat van de personen die schuldig-nalatig zijn verklaard circa 65% in Nederland woont, circa 15% in het buitenland (top 3: België, Duitsland, Groot-Brittannië) en van circa 20% is geen actueel woonadres bekend. In aanvulling daarop willen wij toelichten dat het niet zo is dat mensen die in het buitenland verblijven AOW opbouwen. Voor de mensen binnen de groep die

<sup>2</sup> Kamerstukken II 2018/2019, 32 043, nr. 426

schuldig-nalstig zijn verklaard en in het buitenland verblijven, geldt echter dat zij eerder in Nederland woonden of werkten en daarmee belasting- en premieplichtig waren. Bij vertrek naar het buitenland hebben zij vermoedelijk hun zaken niet goed afgewikkeld, waardoor er een schuld is blijven staan die uiteindelijk heeft geleid tot de schuldig-nalstig verklaring. Circa 80% van de schuldig nalstig verklaarden heeft de Nederlandse nationaliteit en ongeveer 4% heeft de AOW-leeftijd bereikt.

#### *Schuldenaanpak*

Naast het toetsen en betalen, zet de SVB zich ook op andere manieren in voor de burger en levert in samenwerking met ketenpartners (vooral gemeenten) een bijdrage aan het voorkomen en oplossen van schulden. In 2018 zijn alle locaties van de SVB met een Werkplaats Problematische Schulden gestart, van waaruit verschillende activiteiten worden opgepakt in het kader van schuldenaanpak. Een signaal dat kan wijzen op problematische schulden is bijvoorbeeld beslaglegging van derden op een lopende uitkering. In dat geval neemt de SVB contact op met de burger. Als deze behoefte heeft aan (schuld)hulpverlening, dan zorgt de SVB er vervolgens voor dat de betreffende gemeente contact op neemt. Voor schuldenaren en hulpverleners is het vaak moeilijk om inzicht in bestaande schulden te verkrijgen. Vanaf 2018 is op mijnsvb.nl voor klanten inzichtelijk wat hun actuele lopende schulden bij de SVB zijn.

#### *Overbruggingsuitkering AOW (OBR)*

De SVB heeft onlangs laten weten dat er sprake was van een fout in de digitale aanvraag voor de OBR. Om in aanmerking te kunnen komen dient onder meer voldaan te worden aan de inkomenstoets (200% WML voor alleenstaanden/300% WML voor gehuwden) en aan de vermogenstoets. Indien sprake is van overig inkomen tijdens de uitkeringsduur, wordt dit in mindering gebracht op de OBR-uitkering. De SVB heeft vastgesteld dat klanten waarvan de VUT-uitkering is gestopt of verlaagd vóór het peilmoment van de entreetoets, mogelijk ten onrechte de melding hebben gekregen dat het inkomen te hoog is om in aanmerking te komen voor de overbruggingsregeling. Circa 60 mensen hebben deze foutieve melding gezien. Door deze foutieve melding kunnen aanvragers ontmoedigd zijn de OBR-aanvraag door te zetten. Indien wel een digitale aanvraag voor de OBR is gedaan wordt deze inhoudelijk op juiste wijze beoordeeld. De SVB heeft de ontmoedigende tekst van de melding verwijderd uit de aanvraagmodule en onderzoekt hoeveel van de circa 60 mensen die de ontmoedigende tekst hebben gezien, hierdoor geen aanvraag hebben gedaan, en of deze personen gericht kunnen worden benaderd. De staatssecretaris zal de Tweede Kamer hierover later informeren.

#### *Internationale dienstverlening SVB*

De dienstverlening van de SVB is grensoverschrijdend. Wijzigingen in internationale wet- en regelgeving, maar ook culturele, politieke en technische verschillen tussen Nederland en de landen waarmee de SVB samenwerkt, maken de groeiende internationale uitvoering complex. Dit leidt ertoe dat de toekenning of wijziging van uitkeringen met een internationale component veelal handmatig wordt uitgevoerd. Naarmate het internationale vlak steeds verder groeit en in complexiteit toeneemt, wordt de uitvoeringstaak voor de SVB op dit terrein arbeidsintensiever. Om deze uitdaging het hoofd te bieden, zet de SVB in op de verbetering van de processen van de internationale uitvoering. Een goede en efficiënte gegevensuitwisseling met buitenlandse overheden en zusterorganen is daarbij van groot belang, maar niet eenvoudig te realiseren.

De realisatie van de internationale tijdigheid is in de eerste vier maanden van 2019 gedaald tot 37,7%. Hier zet de SVB extra capaciteit op in. Dit wordt mede mogelijk gemaakt doordat bij de voorjaarsbesluitvorming € 5 miljoen beschikbaar is gesteld

voor de dienstverlening door de SVB. Hoe de realisatie van de internationale tijdigheid zich echter ontwikkelt is onzeker, mede gezien de invoering van Electronic Exchange of Social Security Information (EESSI), gericht op digitalisering van het internationale berichtenverkeer tussen sociale zekerheidsinstellingen, per 3 juli 2019.

#### *Export kinderbijslag*

Op 14 februari 2019 heeft de CRvB een uitspraak gedaan, waaruit blijkt dat exportbeperking op kinderbijslag naar Turkije op basis van het bilaterale sociale zekerheidsverdrag niet is toegestaan wanneer de betrokkene uitsluitend de Turkse nationaliteit heeft én in Nederland in loondienst werkzaam is (of WW of ZW ontvangt) én het kind van betrokkene in Turkije woont. Naar aanleiding van deze uitspraak zal de SVB, met instemming van SZW, de betreffende groep personen kinderbijslag toekennen en afzien van toepassing van de Wet herziening exportbeperking kinderbijslagen en het woonlandbeginsel. Het betreft een beperkte groep van ongeveer twintig personen. In totaal zijn de kosten circa € 25.000 per jaar indien wordt afgezien van toepassing van het woonlandbeginsel.

## **2.2 Dienstverlening UWV**

UWV zorgt voor de landelijke uitvoering van de werknemersverzekeringen en voor arbeidsmarkt- en gegevensdienstverlening. De dienstverlening van UWV en de organisatie zelf staan volop in de publieke belangstelling, niet altijd in positieve zin. Wij hechten eraan om hier op te merken dat bij UWV ook goede resultaten worden behaald in de dienstverlening. Zo is in 2018 van 184.100 mensen de WW-uitkering beëindigd wegens werkhervatting. Ook kregen in dat jaar 13.300 mensen met een arbeidsbeperking (waaronder 9.000 Wajong-gerechtigden) een baan, in 2017 waren dat er 13.000.

Daarnaast is UWV nauw betrokken bij de uitwerking van het Breed Offensief en Perspectief op Werk. Hierover heeft de staatssecretaris u in de kamerbrief Stand van zaken uitwerking "Breed Offensief" van 23 mei jl.<sup>3</sup> uitgebreid geïnformeerd. De Wet tegemoetkomingen loondomein (Wtl), die voorziet in drie nieuwe instrumenten om mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt in dienst te nemen of te houden is succesvol geïmplementeerd. Werkgevers die loonkostenvoordeel willen ontvangen, moeten in het bezit zijn van een doelgroep-verklaring. Deze wordt door de werknemer aangevraagd. In 2018 heeft UWV circa 40.000 aanvragen ontvangen. Het aantal ontvangen doelgroep-verklaringen van gemeenten blijft achter bij de verwachting. Onderzocht wordt hoe het aantal ontvangen doelgroep verklaringen verhoogd kan worden.

#### *Intensivering dienstverlening*

In 2018 is UWV gestart met het intensiveren van de dienstverlening aan mensen met een WW-, WGA- of Wajonguitkering. Hierbij informeren wij u over de voortgang.

#### WW-dienstverlening

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 die structureel beschikbaar is voor dienstverlening door UWV, wordt vanaf 2019 ongeveer € 30 miljoen per jaar geïnvesteerd in de persoonlijke dienstverlening WW. Met deze investering kan UWV

<sup>3</sup> Kamerstukken II 2018/2019, 34 352, nr. 163



persoonlijke dienstverlening bieden aan WW-gerechtigden met een zwakke en matige arbeidsmarktpositie. Uitgangspunt is dienstverlening op het juiste moment en op maat, gedurende de gehele WW-periode.

UWV is in het voorjaar van 2018 gestart met het intensiveren van de dienstverlening om te groeien richting de afspraken voor 2019. In de vorige Stand van de uitvoering van december 2018<sup>4</sup> hebben wij uw Kamer op de hoogte gesteld van het feit dat de dienstverlening aan WW-gerechtigden door UWV nog niet op het gewenste niveau was. Ook hebben wij aangegeven dat UWV verschillende activiteiten gaat uitvoeren in het kader van het verbeteren van de dienstverlening.

De transitie van online dienstverlening naar meer persoonlijke dienstverlening vereiste een grotere inspanning dan op voorhand was verwacht. Dankzij de inzet van het afgelopen half jaar toont de huidige uitvoering van de WW-dienstverlening verbetering. UWV heeft stappen gezet in het verhogen van het aantal uren dat ook daadwerkelijk aan de werkzoekende kan worden besteed gedurende de gehele WW-periode. Dit door middel van ondersteuning van het vakmanschap voor zowel adviseurs als regionale managers en aangescherpte sturing. Ook heeft UWV extra ingezet op het beter in beeld brengen van de dienstverlening die UWV biedt. UWV heeft geconstateerd dat in het kader van de dienstverlening activiteiten worden uitgevoerd die niet in productiecijfers terugkomen. UWV heeft deze activiteiten geïnventariseerd. Voorwaarde voor het opnemen van deze activiteiten in de productiecijfers is dat de dienstverlening moet passen binnen de kaders van het dienstverleningsconcept WW. Daarnaast verbetert UWV de registratiediscipline. Een juiste en volledige registratie van de dienstverlening maakt de daadwerkelijk gerealiseerde dienstverlening inzichtelijk.

Om de realisatie van de dienstverlening aan WW-gerechtigden op het afgesproken niveau te brengen zet UWV de huidige verbeteringen door om in 2020 tot een volledig sluitende dienstverlening te komen.

De effectiviteit van de ingezette instrumenten en de volledigheid van de uitvoering van de opdracht vormen samen het fundament onder de WW-dienstverlening. De inzet van het UWV is erop gericht om de dienstverlening WW door te ontwikkelen tot het afgesproken niveau in 2020. Wij zijn blij met de inspanningen die UWV afgelopen half jaar heeft verricht en ook de urgentie en scherpste waarmee UWV aan de slag is gegaan om de dienstverlening te verbeteren. De minister heeft UWV gevraagd deze urgentie en scherpste in de loop van het proces vast te houden. Ook heeft de minister UWV verzocht om de WW-dienstverlening door te ontwikkelen en daarbij veel aandacht te besteden aan de kwaliteit en de effectiviteit van de instrumenten.

#### WGA-dienstverlening

Overeenkomstig de toezegging in het Algemeen Overleg Arbeidsongeschiktheid van 22 maart jongstleden informeren wij u hierbij nader over de beoogde doorontwikkeling van de WGA-dienstverlening.

Voorheen was de activerende dienstverlening aan WGA-gerechtigden beperkt. Mede vanwege spanning op het beschikbare budget, heeft UWV scherpe keuzes moeten maken bij de invulling van de ondersteuningsopgave. Als gevolg daarvan raakte een deel van de WGA-gerechtigden uit beeld. De rechtmatigheid van de uitkeringsverstrekking kwam onder druk te staan. In de afgelopen jaren waren dan ook inhaalslagen nodig voor diverse groepen WGA-gerechtigden, waarvan de

<sup>4</sup> Kamerstukken II 2018/2019, 26 448, nr. 608

Algemene Rekenkamer onlangs een overzicht heeft gegeven in haar rapport bij het SZW-jaarverslag 2018. Met ingang van 2017 is voor een nieuw dienstverleningsmodel gekozen. Publiekverzekerde WGA-gerechtigden met actueel arbeidsvermogen krijgen vijf jaar basisdienstverlening. Met het regeerakkoord is hiervoor vanaf 2019 structureel € 10 miljoen extra per jaar beschikbaar gekomen.

### Doorontwikkeling

Op dit moment is de WGA-dienstverlening van UWV in verdere opbouw langs twee actielijnen. De eerste actielijn is gericht op het verder op orde krijgen van de basis en de tweede op een verdere doorontwikkeling van de WGA-dienstverlening.

#### 1. Basis op orde

UWV heeft de afgelopen jaren al flinke stappen gezet om de dienstverlening op orde te krijgen. Dit vraagt nog het nodige van UWV. Naast de intensivering van de sturing op de opdracht door SZW, zijn er forse inspanningen van UWV om de sturing op de uitvoering te intensiveren en te centraliseren. Dit proces is in volle gang. Concreet betekent het dat UWV centraal en regionaal zicht heeft op de WGA-gerechtigden die ondersteuning nodig hebben, op de productie en prestaties, en op de ontwikkelingen hierin. UWV realiseert de bestaande prestatieafspraken maar heeft nog wel ambities op kwaliteit en kwantiteit. In 2018 heeft UWV de capaciteit al fors kunnen uitbreiden en dit zet de komende jaren door. Zoals gezegd in de vorige Stand van de uitvoering, vergt het tijd voordat de extra UWV-adviseurs volledig inzetbaar zijn, want zij krijgen eerst een uitgebreide opleiding. De initiële opleiding van adviseurs intensieve dienstverlening duurt 10 maanden en het opleidingsdeel van arbeidsdeskundigen 18 maanden. Daarna volgt nog een praktijkdeel. Gedurende het opleidingstraject zijn zij beperkt productief. Om de beschikbare capaciteit optimaal te benutten, verstevigt UWV de centrale planning en aansturing.

De komende jaren zet UWV in op versterking van het dienstverleningsmodel. Daarbij wordt meer ruimte gegeven aan het vakmanschap van de UWV-professionals. Ook heeft UWV geïnvesteerd in de basis van de dienstverlening, namelijk het eerste oriëntatiegesprek tussen de WGA-gerechtigde en de UWV-adviseur. Meer dan in het verleden ligt de focus nu op de opvolging van deze gesprekken, bijvoorbeeld sollicitatie-activiteiten of het volgen van re-integratietrajecten. De feitelijke interventies voor WGA-gerechtigden worden ingekocht bij re-integratiebureaus. De afgelopen periode is de inzet van re-integratiebureaus uitgebreid met zogenaamde 'werk-fit' trajecten, zodat ook cliënten met een grote afstand tot de arbeidsmarkt daarvan gebruik kunnen maken. De inzet van extra persoonlijke dienstverlening bij UWV zal er naar verwachting toe leiden dat nog meer WGA-gerechtigden met een grote afstand de stap naar een werktraject zullen kunnen zetten.

#### 2. Doorontwikkeling dienstverlening

Persoonlijke aandacht en maatwerk kan mensen dichterbij werk brengen. Met het effectonderzoek dat in oktober start, gaat meer zicht ontstaan op de impact van intensievere dienstverlening als geheel (persoonlijke dienstverlening van UWV en inkoop van re-integratietrajecten).<sup>5</sup> Dat zien we als winst. Goed onderzoek heeft tijd nodig. Met de *mid-term review* in 2021 ontstaat een eerste inzicht in de doelmatigheid en doeltreffendheid van de WGA-dienstverlening en de eindresultaten zijn op zijn vroegst eind 2024 beschikbaar. Verder heeft het onderzoek betrekking op de dienstverlening als geheel. Welk onderdeel van de dienstverlening welk effect bewerkstelligt, brengt dit effectonderzoek beperkt in beeld. Verdiepend onderzoek zien we als een volgend hoofdstuk. Daarnaast is niet zeker dat dit onderzoek een

<sup>5</sup> Kamerstukken II, 2018/2019, 26448, nr. 620

positieve *business case* oplevert in louter financiële termen. Activering is immers gericht op het benutten van de restverdien capaciteit, waarbij het recht op een uitkering blijft bestaan. Daarnaast leidt werkhervatting niet altijd tot een besparing op de uitkeringslasten vanwege de financiële prikkel in de WGA voor de WGA-gerechtigde, waardoor het benutten van de restverdien capaciteit tot een hogere uitkering leidt. Daarnaast leidt de dienstverlening ook tot andere maatschappelijke baten en die brengt dit onderzoek ook zo veel mogelijk in kaart. Met gemiddeld meer tijd voor dienstverlening kan worden geïnvesteerd in mensen die verder afstaan van de arbeidsmarkt, waarbij vaak sprake is van multi-problematiek. De weg naar werkhervatting is voor deze groep vaak lang, ook wanneer het economisch tij meezit. Daarom wordt in het onderzoek gekeken naar stappen op de participatieladder en bijvoorbeeld de gezondheidsbeleving.

In het effectonderzoek worden WGA-gerechtigden betrokken die vanaf oktober 2019 instromen. Een groep van circa 6.000 personen komt in aanmerking voor drie jaar extra persoonlijke dienstverlening op circa twee derde van de UWV-vestigingen. Voor deze eerste groep heeft UWV substantieel meer ruimte om maatwerk te leveren en re-integratiedienstverlening in te zetten. Daar staat om onderzoekstechnische redenen een ongeveer even grote controlegroep tegenover die in beginsel geen dienstverlening krijgt aangeboden. Deze groep wordt niet opgeroepen voor een eerste oriëntatiegesprek en krijgt in beginsel geen verdere dienstverlening (wel op eigen verzoek, zij worden per brief geïnformeerd). De verdeling over deze twee groepen is aselekt. Een derde groep krijgt op de overige UWV-vestigingen de reguliere dienstverlening. Op dit moment vindt de selectie plaats van een onderzoeksbureau dat het onderzoek gaat begeleiden. UWV en SZW werken nauw samen bij de opzet, uitvoering en evaluatie van dit effectonderzoek en via deze periodieke Stand van de uitvoering zal de minister de Tweede Kamer blijven informeren.

De verdere doorontwikkeling van de WGA-dienstverlening krijgt de komende jaren zijn beslag. Naast de inzet van meer persoonlijke dienstverlening werkt UWV aan de ontwikkeling en inzet van instrumenten, zodat re-integratietrajecten gericht kunnen worden ingezet. Een dergelijk instrument, de werkverkenner, heeft zijn waarde bij de WW-dienstverlening al bewezen. Ook loopt een kennisprogramma van UWV en SZW tezamen dat tot doel heeft de *evidence base* onder de uitvoering te versterken. Zo zal de Tweede Kamer binnenkort worden geïnformeerd over het onderzoek naar de effectiviteit van jobcoaching.

#### *Claimbeoordeling- en borgingssysteem (CBBS)*

UWV heeft recent onderzoek verricht naar verbeteringen in de matchingssystematiek van het claimbeoordeling- en borgingssysteem (CBBS). Uit het onderzoek blijkt dat verbeteringen op drie vlakken mogelijk zijn: geautomatiseerde matching, vulling van het functiebestand en handelen van professionals (verzekeringsartsen, arbeidsdeskundigen en arbeidsdeskundig analisten). Volgens planning zijn aanpassingen die naar voren komen uit dit onderzoek operationeel in 2020.

Uw Kamer heeft in de aangenomen motie Pieter Heerma/Wiersma<sup>6</sup> verzocht om te onderzoeken op welke wijze en in welke mate het niet spreken van de Nederlandse taal meeweegt bij de (her)beoordeling van arbeidsongeschiktheid. Mondelinge beheersing van de Nederlandse taal is in het Schattingsbesluit arbeidsongeschiktheidswetten aangemerkt als een bekwaamheid die algemeen

---

<sup>6</sup> Kamerstukken II, 2018/2019, 29 544, nr. 896

gebruikelijk is en binnen 6 maanden kan worden verworven.<sup>7</sup> Tijdens het Algemeen Overleg Arbeidsongeschiktheid dat de minister op 27 maart jl. met uw Kamer heeft gevoerd, heeft de minister gezegd dat hij het niet spreken van de Nederlandse taal op zich geen reden vindt om iemand arbeidsongeschikt te verklaren. Vanuit de huidige beoordelingssystematiek arbeidsongeschiktheid blijkt dat, indien een opleidingsniveau 3 of hoger (VMBO+) wordt vastgesteld, het mogelijk is dat er geen functieduiding plaats kan vinden door het niet beheersen van de Nederlandse taal. Ook kan het voorkomen dat als gevolg van het niet beheersen er alleen functies met een lager opleidingsniveau geduid kunnen worden, waardoor het arbeidsongeschiktheidspercentage hoger wordt.

Beheersing van de Nederlandse taal wordt door UWV niet afzonderlijk geregistreerd. Wij zullen in samenwerking met UWV laten onderzoeken hoe vaak het voorkomt dat geen functieduiding mogelijk is en hoe vaak het niet beheersen van de Nederlandse taal leidt tot een hoger arbeidsongeschiktheidspercentage. Aan de hand van de uitkomsten wordt bekeken of wijziging van het huidige beleid mogelijk of noodzakelijk is. In de volgende Stand van de uitvoering in de sociale zekerheid wordt u hierover geïnformeerd.

#### *Artsencapaciteit*

Conform onze toezegging in de Stand van de uitvoering van juli 2018<sup>8</sup> en de toezegging aan de leden Wiersma en Pieter Heerma tijdens het Algemeen Overleg van 27 maart jl. hebben wij de afgelopen tijd met UWV de balans opgemaakt rond de benodigde en beschikbare artsencapaciteit voor de uitvoering van sociaal-medische beoordelingen. UWV heeft het afgelopen jaar veel werk verzet om die balans te verbeteren. De voorraad herbeoordelingen die UWV moet verrichten, stijgt daardoor minder snel dan voorheen, maar er is nog altijd sprake van groei. We hebben daarom met elkaar geconcludeerd dat er geen sprake is van een trendbreuk. Bovendien zullen de komende jaren steeds meer mensen in de WIA komen en daarmee zal ook het aantal uit te voeren sociaal-medische beoordelingen toenemen.

Wij vinden het om die reden noodzakelijk om aanvullende maatregelen te nemen. Alleen op die manier kunnen we ervoor zorgen dat in de toekomst iedere uitkeringsgerechtigde op het juiste moment een (nieuwe) sociaal-medische beoordeling krijgt. We hebben UWV daarom gevraagd om taakdelegatie zo snel en zo breed mogelijk verdergaand in te voeren, om de beperkte artsencapaciteit beter te benutten. Dit betekent onder meer dat UWV niet alleen bij de uitvoering van de Ziektewet, maar ook bij de uitvoering van de WIA gaat werken met de inzet van sociaal-medisch verpleegkundigen.

Mede in het licht van de brief die wij u 12 juni jl. stuurden<sup>9</sup> over het nadere onderzoek naar de werkwijze op kantoor Groningen, vinden wij het van groot belang dat die verdere invoering van taakdelegatie zorgvuldig wordt vormgegeven. Met UWV samen laten wij daarom onafhankelijk onderzoek doen naar randvoorwaarden die gelden voor het zorgvuldig uitbreiden van de inzet van taakdelegatie. Op basis van de onderzoeksresultaten besluiten wij of en zo ja welke juridische belemmeringen wij voor verdere uitbreiding moeten wegnemen. Waar nodig nemen wij hierin ook de herziening, verduidelijking en uitbreiding van UWV's Handreiking Taakdelegatie mee, ook om uitvoering te geven aan de motie Wiersma/Pieter

---

<sup>7</sup> Art. 9 Schattingsbesluit arbeidsongeschiktheidswetten

<sup>8</sup> Kamerstukken II, 2017/2018, 26 448, nr. 605

<sup>9</sup> Kamerstukken II, 2018/2019, 26 448 nr. 624

Heerma<sup>10</sup>. Vanzelfsprekend worden de relevante beroepsgroepen bij het gehele traject betrokken.

Gezien de winst die UWV verwacht te realiseren door taakdelegatie zo snel mogelijk verdergaand in te voeren, kiezen we er op dit moment niet voor om in te zetten op taakherschikking of op het weghalen van taken bij UWV. Ook andere recente ontwikkelingen geven daartoe geen aanleiding. Zo zien we een stijging in de netto capaciteit verzekeringsartsen bij UWV en heeft UWV een begin gemaakt met de implementatie van verschillende adviezen van de expertgroep 'Gerichte inzet van verzekeringsarts'.

Tenslotte informeren wij u hierbij ook over drie andere recente ontwikkelingen die verband houden met de capaciteit voor sociaal-medische beoordelingen, zoals onder meer toegezegd in de procesbrief aan uw Kamer van 12 april jl.<sup>11</sup>:

#### Onderzoek beloning verzekeringsartsen UWV

27 maart jl. publiceerde UWV op de website het rapport 'Onderzoek beloning verzekeringsartsen UWV', dat wij kort daarvoor aanboden aan UWV. In het rapport wordt geconcludeerd dat de beloning van verzekeringsartsen in dienst van UWV in de praktijk lager is dan de beloning van zowel verzekeringsartsen in de private sector als van andere artsen in een vergelijkbare functie, zoals bedrijfsartsen. Dit verschil vormt volgens UWV een mogelijke verklaring voor UWV's structurele uitdaging om voldoende verzekeringsartsen te werven en te behouden. Het rapport vormde daarom aanleiding voor UWV om over te gaan tot het toekennen van een 'arbeidsmarkttoeslag' voor alle verzekeringsartsen en artsen in opleiding, in elk geval voor de periode van mei 2019 tot en met december 2023. De hoogte van de toeslag ligt rond de vijf procent van het loon en varieert per persoon: onder andere artsen die hun opleiding tot verzekeringsarts geheel hebben afgerond en verzekeringsartsen die verantwoordelijkheid dragen voor werkzaamheden die onder taakdelegatie worden verricht, krijgen een hogere toeslag. Naast de arbeidsmarkttoeslag werkt UWV op dit moment aan de uitwerking van een aanvullende toeslag voor artsen op basis van prestatie-indicatoren. De verwachting van UWV is dat ook deze toeslag ongeveer vijf procent van het loon zal bedragen. Na december 2023 zal UWV bezien of continuering van de toeslagen gewenst is.

#### Verkenning prikkels richting de Inkomensvoorziening Volledig Arbeidsongeschikten (IVA)

In de bijlage bij de Stand van de uitvoering van juli 2018 hebben wij uw Kamer toegezegd nader onderzoek te doen naar voorstel 22 van de expertgroep 'Gerichte inzet van verzekeringsarts': het afschaffen van de financiële prikkel richting de IVA. Naar aanleiding van vragen van het lid Wiersma in het Algemeen Overleg van 27 maart jl. hebben wij toegezegd onze conclusies op dit punt in deze brief met u te delen.

Voor het aanvragen van een WIA-(her)beoordeling zijn twee verschillende financiële prikkels te onderscheiden:

1. een prikkel voor werknemers, die voortvloeit uit het verschil in uitkeringshoogte van vijf procentpunt tussen de IVA en de WGA;
2. een prikkel voor werkgevers, gelegen in het feit dat (ex-)werknemers met een WGA-uitkering tot hogere lasten voor werkgevers leiden dan (ex-)werknemers met een IVA-uitkering.

---

<sup>10</sup> Kamerstukken II, 2018/2019, 29 544, nr. 905

<sup>11</sup> Kamerstukken II, 2018/2019, 29 544, nr. 895

Wij concluderen dat het wegnemen van deze prikkels vooralsnog onwenselijk is. Dit lichten we hieronder toe.

### 1. Werknemersprikkel

De WGA is er op gericht mensen te stimuleren hun restverdiencapaciteit te benutten. De manier waarop de hoogte van de uitkering in de WGA wordt vastgesteld past bij deze prikkel. Mensen in de IVA zijn volledig en duurzaam arbeidsongeschikt, en hebben daardoor weinig mogelijkheden op de arbeidsmarkt.

Voor het wegnemen van de prikkel voor werknemers zou het gelijktrekken van het uitkeringsniveau voor WGA en IVA een mogelijkheid zijn. Dat kan op twee manieren. Ten eerste zou het uitkeringsregime van IVA-gerechtigden ook voor WGA-gerechtigden kunnen gaan gelden. Dat zou leiden tot een forse vermindering van de prikkel tot het benutten van de verdiencapaciteit en een verhoging van de uitkeringslasten. Wij vinden dat ongewenst. Daarnaast zou de prikkel gelijkgetrokken kunnen worden door het uitkeringsregime van de WGA-gerechtigden ook voor de IVA-gerechtigden te laten gelden. In dat geval passen de financiële prikkels die geïntroduceerd worden niet bij de mogelijkheden die IVA-gerechtigden over het algemeen hebben. Ook dat is een ongewenste uitkomst.

Daarnaast is het de vraag of het wegnemen van de financiële prikkel voor werknemers er toe zal leiden dat het aantal aanvragen voor herbeoordelingen significant vermindert. Er zijn namelijk ook andere redenen om een herbeoordeling aan te vragen, zoals veranderingen in de beperkingen of de (on)mogelijkheid om aan re-integratie deel te nemen.

### 2. Werkgeversprikkel

Ook voor werkgevers zijn de financiële prikkels voor WGA en IVA verschillend. Voor de WGA geldt premiedifferentiatie: de WGA-premie is afhankelijk van de sector, de omvang van de werkgever en het aantal WGA-gerechtigden. De IVA wordt gefinancierd uit de basispremie WAO/WIA; een premie die voor alle werkgevers gelijk is.

Om de financiële prikkel voor het aanvragen van herbeoordelingen door werkgevers weg te nemen, zou de financieringssysteem voor IVA en WGA gelijk getrokken moeten worden. Dat zou op twee manieren kunnen. Ten eerste door het regime van de WGA voor de IVA te laten gelden. Werkgevers zouden dan niet meer als collectief financieel verantwoordelijk zijn voor de IVA-instroom, maar er zou dan sprake zijn van een individuele of sectorale aansprakelijkheid. Dat vinden wij ongewenst. Waar werkgevers de hoogte van hun WGA-lasten kunnen beïnvloeden door de re-integratie van zieke ex-werknemers te stimuleren, is deze beïnvloeding in de IVA in beginsel niet mogelijk. De tweede mogelijkheid om de prikkel weg te nemen is door het regime voor de IVA ook voor de WGA te laten gelden. Hierdoor neemt de prikkel voor werkgevers om actief mee te werken aan werkhervatting van arbeidsongeschikte (ex-)medewerkers echter af. We verwachten dat dit leidt tot minder werkhervatting en hogere uitkeringslasten. Dat is een ongewenste ontwikkeling.

#### Pilots maatwerk voor niet-duurzaam volledig arbeidsongeschikten

UWV zal op korte termijn in pilotvorm starten met de continue monitoring van uitkeringsgerechtigden in de categorie 'WGA 80-100 medisch': mensen die op medische gronden volledig arbeidsongeschikt zijn verklaard, zonder dat de duurzaamheid daarvan is vastgesteld. Teams van verzekeringsartsen, medisch secretaresses en sociaal-medisch verpleegkundigen krijgen in deze pilots, binnen de

bestaande juridische kaders voor taakdelegatie, de verantwoordelijkheid en de ruimte om op de juiste manier contact te houden met uitkeringsgerechtigden. Op die manier zijn zij mogelijk beter in staat om te bepalen op welke momenten sociaal-medische beoordelingen plaats moeten vinden. Eind dit jaar informeren we u over de uitwerking en voortgang van deze pilots.

#### *Herinrichting Ziektewet-arbodienstverlening*

UWV heeft per 1 januari 2019 het nieuwe model voor de werkwijze ZW-Arbo geïmplementeerd. In dit nieuwe model vult elke aanvrager voor de Ziektewet (ZW) een digitale vragenlijst in waarbij UWV onder meer de reden voor arbeidsongeschiktheid uitvraagt. Op basis van de informatie uit de vragenlijst wordt besloten over standaardafhandeling van de ziekmelding of het bieden van maatwerk. De medewerker verzuimbeheersing verzorgt afhandeling en begeleiding bij kortdurend verzuim. De medewerker werkt hierbij altijd geprotocolleerd en onder verantwoordelijkheid van een arts.

In antwoord op Kamervragen van het lid Tanamal van 14 november 2017<sup>12</sup>, over het niet zorgvuldig omgaan met het medisch beroepsgeheim door het UWV, is toegelicht dat de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) een onderzoek had ingesteld naar de verzameling van persoonsgegevens betreffende de gezondheid door medewerkers verzuimbeheersing van UWV. De AP heeft in mei 2019 geconcludeerd dat de gegevensverwerking in het nieuwe model voldoet aan de AVG.

#### *Voorzieningen*

Uit intern onderzoek van UWV blijkt dat er administratieve onvolkomenheden zijn bij de toekenning van werknemersvoorzieningen (o.a. vervoersvoorzieningen, jobcoaches, etc.). Die onvolkomenheden kunnen leiden tot een zekere mate van onrechtmatigheid. UWV treft maatregelen om het hele proces van voorzieningen te verbeteren, waardoor ook deze administratieve onvolkomenheden tot een minimum worden beperkt. De uitvoering van voorzieningen is inmiddels geconcentreerd op een aantal kantoren en de verantwoordelijkheid voor de aansturing van het uitvoeringsproces is belegd bij een landelijk manager. UWV bewaakt hierbij de balans tussen enerzijds de verbetering van het uitvoeringsproces en anderzijds het belang van de klant om toegang te krijgen tot voorzieningen.

---

<sup>12</sup> ah-tk-20172018-425

### 3 Aandacht voor handhaving

UWV en SVB zetten in op de verdere versterking van handhaving langs de lijnen van de SZW handhavingskoers 2018-2021.<sup>13</sup> Daarbij is met name aandacht voor preventie, data-analyse, effectief handhaven, internationale inspanningen en ketensamenwerking.

In een separate brief in deze zending wordt uw Kamer geïnformeerd over de belangrijkste fraudefenomenen die UWV, SVB, gemeenten en Inspectie SZW in het afgelopen jaar hebben opgemerkt en de manier waarop zij die hebben opgepakt. Daarnaast sturen wij u ook een brief met de eerste resultaten van de maatregelen die zijn ingezet naar aanleiding van de fraude met WW uitkeringen, om fraude gericht aan te pakken en de handhaving te versterken. Tevens vindt u hierbij de brief over uitkeringen aan gedetineerden, zoals toegezegd in het mondelinge vragenuur van 4 juni 2019 naar aanleiding van het bericht dat gedetineerden onterecht uitkeringen hebben ontvangen.

#### *Aandacht voor handhaving bij de SVB*

Tot en met het derde kwartaal van 2019 geeft de SVB uitvoering aan de businesscase intensivering handhaving. Hiervoor is gedurende 4 jaar € 7,6 miljoen per jaar beschikbaar gesteld. In het jaarverslag 2018 heeft de SVB gerapporteerd over de resultaten tot en met 2018. De uitvoering van de businesscase is in lijn met de handhavingskoers en heeft een positief resultaat. Bij de Voorjaarsbesluitvorming zijn daarom vanaf het 4<sup>e</sup> kwartaal 2019 middelen voor de SVB vrij gemaakt om de inzet op handhaving structureel te continueren op het huidige niveau.

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

In vervolg op de vorige Stand van de uitvoering informeert de staatssecretaris u over de verdere handhaving bij inkomsten van 16/17-jarigen. Het recht op AKW vervalt wanneer 16/17-jarigen een studie volgen aan het hoger onderwijs of meer bijverdienen dan een vastgesteld bedrag. Ouders zijn verplicht om relevante omstandigheden voor het recht op AKW te melden aan de SVB. Daarnaast handhaaft de SVB deze eisen door gegevensuitwisseling met DUO. Voor de bijverdiengrens gaat deze informatie-uitwisseling over BOL/BBL-leerlingen en leerlingen met een startkwalificatie. Met het nieuwe uitvoeringssysteem vAKWerk is de SVB op termijn in staat om deze gegevensuitwisseling grotendeels sluitend te maken door een koppeling met de Polis administratie van het UWV. In de kabinetsreactie op de beleidsdoorlichting artikel 10 Tegemoetkoming ouders<sup>14</sup> heeft de staatssecretaris aangegeven dat zij de eisen voor 16/17-jarigen in de AKW met uw Kamer wil bespreken. Naar aanleiding daarvan zal de staatssecretaris bezien hoe de handhaving in de toekomst vorm moet krijgen. We hebben de SVB verzocht tot dat moment op de bestaande wijze te handhaven.

#### *Vermogensonderzoeken*

Eerder is uw Kamer geïnformeerd over de uitvoering van vermogensonderzoeken in het buitenland<sup>15</sup> en de samenwerking tussen de SVB, het International Bureau Fraude-informatie van UWV en het Kenniscentrum Handhaving en Naleving van de VNG. De SVB is tevens in drie landen gestart met een pilot met beslaglegging in het buitenland. Er is tot nog toe nog geen beslag gelegd. Het beeld is dat beslaglegging

<sup>13</sup> Kamerstukken II, 2017/2018, 17 050, nr. 541

<sup>14</sup> Kamerstukken II, 2018/2019, 30 982, nr. 46

<sup>15</sup> Kamerstukken II, 2017/2018, 17 050, nr. 542



in het buitenland niet gemakkelijk uit te voeren is. Wij informeren u in de volgende Stand van de uitvoering over de ontwikkelingen rond de pilot.

## 4 Gegevensuitwisseling en privacy

De toenemende digitalisering leidt tot kansen in het verbeteren van de dienstverlening en handhaving en stelt tegelijkertijd steeds hogere eisen aan de beveiliging en brengt allerlei privacyvraagstukken met zich mee. UWV en SVB wisselen op grote schaal gegevens uit met burgers en met andere organisaties.

### *Datalekken*

Zoals aangegeven in de vorige Stand van de uitvoering informeren we u hierbij over de gemelde datalekken bij UWV en de SVB. In de periode 1 januari tot met 30 april 2019 hebben er bij UWV en de SVB respectievelijk 165 en 319 datalekken plaatsgevonden. Het betrof hoofdzakelijk gevallen waarin het om de persoonsgegevens van één persoon ging, bijvoorbeeld een verkeerd geadresseerde brief. Elk datalek is er een teveel vanwege de impact op betrokkenen, het handelen is er vanzelfsprekend bij beide organisaties op gericht om datalekken te voorkomen. De maatregelen zoals in de vorige Stand van de uitvoering gemeld, blijven onverkort van kracht. Alle datalekken zijn gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). In drie situaties, die zich voordeden bij UWV, betrof het grote aantallen persoonsgegevens. Deze gevallen lichten we hieronder toe. Tevens willen wij u informeren over het feit dat UWV heeft gemeld dat door een vergissing van een werkgever via de loonaangifteketen een groot aantal testdata in de polisadministratie terecht is gekomen. Deze fictieve gegevens waren deels aan bestaande personen gekoppeld. In de polisadministratie zijn deze data inmiddels verwijderd. Tevens zijn organisaties die mogelijk gebruik hebben gemaakt van de foutieve gegevens ingelicht, zodat zij passende maatregelen kunnen treffen.

### Misbruik werkgeversaccount

Zoals gemeld in de brief van 3 mei 2019<sup>16</sup> zijn tussen 17 en 30 april 2019 in totaal 117.000 cv's gedownload. Hiervoor is misbruik gemaakt van een account van één werkgever. Het account van de werkgever is direct geblokkeerd. UWV heeft aangifte gedaan bij de politie en het Nationaal Cyber Security Centrum. Uit een evaluatie van het incident bleek dat het gebrek aan een automatische waarschuwing bij ongewone activiteiten geleid heeft tot een late ontdekking van het aantal downloads. UWV heeft alle wachtwoorden van werkgevers gereset en de controles aangescherpt. Daarnaast gaat UWV automatische waarschuwingssignalen inbouwen om eerder verdacht gedrag te kunnen opsporen. Ook wordt onderzocht of het mogelijk is om het aantal downloads te maximeren.

### Externe harde schijf verloren

Een medewerker van UWV is recent onderweg een externe harde schijf met onder andere burgerservicenummers en arbeidsongeschiktheidspercentages van circa 114.000 cliënten verloren. Deze gegevens waren versleuteld en zijn niet zonder meer te herleiden naar individuele personen. De medewerker heeft niet de juiste UWV-procedures gevolgd met betrekking tot mobiele gegevensdragers. UWV neemt maatregelen om medewerkers extra bewust te maken van het risico van het gebruik van gegevensdragers. Daarnaast wordt extra gecontroleerd op beveiliging en versleuteling. Ook wordt het gebruik van gegevensdragers teruggedrongen. Tenslotte wordt de aanwezigheid van persoonsgegevens in bestanden en datasets waar mogelijk continu verder beperkt.

<sup>16</sup> Kamerstukken II, 2018/2019, 26 448, nr. 623

#### Datalek via email

Een medewerker van UWV heeft onlangs bij een uitnodiging via de email een bestand met persoonsgegevens van 586 cliënten aan 99 cliënten meegestuurd. De medewerker heeft hiermee de UWV-procedures niet gevolgd. Zo is het tegen UWV beleid om direct via de email met cliënten te communiceren (dat gaat via een systeem) én is het zogenaamde vier-ogen-principe niet toegepast. De cliënten die het selectiebestand ontvangen hebben, is gevraagd het bestand en eventuele lokale kopieën te verwijderen.

#### SONAR

UWV en een deel van de gemeenten maken gebruik van het klantvolgsysteem SONAR om cliënten te matchen op werk. Dit systeem kent enkele beveiligingsrisico's en bij de bouw van dit systeem in het verleden is het principe van privacy by design niet toegepast. Er zijn op dit moment nog geen datalekken vanuit SONAR bekend. UWV en gemeenten zijn van de risico's op de hoogte. UWV is momenteel bezig met het verbeteren van SONAR op het gebied van informatiebeveiliging en privacy. De gesprekken die lopen tussen UWV en de VNG betreffen de verbetermaatregelen die UWV treft en die relevant zijn voor gemeenten.

#### *Maatregel werkmappen*

In december 2018 heeft UWV een technische maatregel doorgevoerd waardoor het niet langer mogelijk is bepaalde type bestanden (Excel) in de werkmap van cliënten te plaatsen. Hierdoor worden datalekken, waarbij per ongeluk selectiebestanden met persoonsgegevens gedeeld worden door ze in de werkmap van cliënten te plaatsen, voorkomen.

#### *Data-analyseomgevingen UWV*

UWV kent een aantal grotere en kleinere data-analyse omgevingen. De invoering van de AVG heeft in 2018 voor UWV aanleiding gegeven om de beveiliging van de data-analyse omgevingen binnen UWV te onderzoeken. Uit dit onderzoek is een aantal risico's naar voren gekomen. Om deze risico's af te dekken is het project Beveiliging en Professionalisering Data Analyseomgevingen opgestart. Hoofddoel van dit project is om de beveiliging van de data-analyse omgevingen naar een hoger niveau te brengen en tegelijkertijd de bruikbaarheid van de omgevingen te waarborgen. Inmiddels is de toegang tot de data-analyse omgevingen beter beveiligd. Zo kan er alleen nog maar vanuit UWV-locatie toegang worden verkregen en zijn de export mogelijkheden beperkt. Ook zijn er eisen gesteld aan het personeel dat toegang heeft tot deze omgevingen: medewerkers die met gevoelige data werken dienen onder andere over een VOG en ondertekende geheimhoudingsverklaring te beschikken en de e-learning integriteit te hebben gevolgd. Verder zijn logging en monitoring en het autorisatiebeheer verbeterd.

#### *Foutieve gegevensuitwisseling APG en SVB*

APG kan een aanvulling op het ABP-pensioen verstrekken die qua hoogte afhankelijk is van de AOW-partnertoeslag. Voor de uitvoering van deze ABP-compensatie maakt APG gebruik van een geautomatiseerde gegevensuitwisseling met de SVB. Zoals aangegeven in de vorige Stand van de uitvoering is eind 2018 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 en heeft ABP in ruim 500 gevallen een te hoge aanvulling op de partnertoeslag betaald. Er zijn geen gevolgen voor de AOW-uitkering van deze groep.

De minister van SZW heeft hierover met de voorzitter van het bestuur van ABP gesproken, zoals toegezegd in antwoord op de mondelinge vragen hierover van het lid Omtzigt d.d. 5 maart 2019. In dat gesprek is het ABP verzocht om zoveel mogelijk coulance te betonen bij het hanteren van de terugvorderingstermijn. Het ABP heeft onlangs laten weten om de lopende terugvorderingen op te schorten in afwachting van de uitkomsten van lopende rechtszaken. Daarnaast evalueert het ABP momenteel in bredere zin het terugvorderingsbeleid. Deelnemers worden schriftelijk en telefonisch op de hoogte gebracht van de terugbetaalverplichting. De volledige groep deelnemers zal voor de zomer door ABP zijn geïnformeerd.

## 5 Waarborgen voor dienstverlening in de toekomst

### 5.1 Sturing en toezicht

Zoals in de brief over de voortgang van maatregelen bij UWV van 7 maart jl.<sup>17</sup> aangegeven, vervroegen wij een deel van de evaluatie van de Wet SUWI en de voor 2020 toegezegde evaluatie van het toezichtbeleid. Dit onderzoek gaat in op de sturing en toezicht binnen en op de zbo's, waarbij de centrale vraag is in hoeverre de huidige invulling van de sturing en het toezicht werkbaar en effectief is. We verwachten de uitkomsten van dit onderzoek in de eerste helft van 2020 aan de Tweede Kamer te kunnen aanbieden. Op basis van dit onderzoek wordt bezien of en welke maatregelen ten aanzien van het toezicht noodzakelijk zijn. Vooruitlopend op dit onderzoek intensiveren wij nu al het toezicht en verbeteren we het risicomanagement bij UWV en SVB.

#### *Intensivering toezicht*

Dit jaar worden diverse maatregelen genomen om het toezicht te versterken. Zo wordt de positie van het Audit Advies Committee (AC) UWV versterkt zodat dilemma's en risico's in de uitvoering eerder zichtbaar en besproken worden. Het AC heeft voortaan een externe onafhankelijke voorzitter en bestaat uit vijf externe leden met een andere blik op UWV. De taken van het AC worden verbreed; het AC zal gevraagd en ongevraagd advies, inspiratie en tegenkracht (countervailing power) aan de Raad van Bestuur UWV geven op diverse terreinen, waaronder ICT, risicomanagement en de wijze van samenwerking tussen SZW en UWV. Het AC kan waar nodig ook in contact treden met het departement.

Zoals hierboven aangegeven, wordt een evaluatie uitgevoerd naar het toezichtbeleid. Ook zal meer gebruik worden gemaakt van de mogelijkheid om risicogerichte, verdiepende onderzoeken te laten uitvoeren in aanvulling op onderzoeken vanuit de accountantsdiensten van de zbo's. De Auditdienst Rijk voert momenteel twee onderzoeken uit op verzoek van SZW. Een review op de werkzaamheden van de interne accountantsdiensten van UWV en SVB inzake de verantwoording 2018 en, om van elkaar te leren, een onderzoek naar de wijze waarop het toezicht op de zbo's bij andere departementen is vormgegeven.

#### *Risicomanagement*

Er is veel aandacht voor risico's in de uitvoering. We zijn met de SVB en UWV in gesprek over de wijze waarop risicomanagement nog beter kan worden ingezet in de sturing- en verantwoordingsrelatie. Daartoe hebben gezamenlijke risicosessies plaatsgevonden in het eerste kwartaal van 2019. Deze sessies hebben geleid tot geïntensiveerde aandacht voor de waarde van risicomanagement als sturingsinstrument voor de zbo's en in de relatie met SZW. Dit wordt nu verder voortgezet, met als doel om de kwaliteit van het risicomanagement en de informatiedeling over de risico's verder te verbeteren.

### 5.2 Toekomstbestendige uitvoering

Voor uitvoeringsorganisaties is het een uitdaging hun primaire taak naar behoren uit te voeren én tegelijkertijd deze uitvoering robuust en toekomstbestendig te maken. Om aan alle verwachtingen en eisen te voldoen, dienen uitvoeringsorganisaties hun dienstverlening voortdurend te vernieuwen. Dit vraagt om capaciteit en prioritering

<sup>17</sup> Kamerstukken II, 2018/2019, 26 448, nr. 610

in wendbaarheid van personeel, processen, IT-systemen en informatievoorzieningen. Politieke en maatschappelijke wensen ten aanzien van nieuw beleid, het doorvoeren van noodzakelijke vernieuwing en het borgen van de continuïteit leiden tot stevige uitdagingen voor uitvoeringsorganisaties. Burgers en bedrijven ervaren in toenemende mate de gevolgen hiervan. De ministeries van SZW, Financiën en BZK nemen het initiatief een taakopdracht te formuleren voor een probleemanalyse, gericht op de grote uitvoeringsorganisaties. Uw Kamer zal hierover voor Prinsjesdag nader worden geïnformeerd. Het streven is om de probleemanalyse met scenario's van mogelijke oplossingsrichtingen begin 2020 op te leveren.

Ook staan er meerdere onderzoeken gepland die een bijdrage moeten leveren aan een meer toekomstbestendige uitvoering. Als separate brief treft u de nadere uitwerking van de beleidsdoorlichting van begrotingsartikel 11 Uitvoering en de Evaluatie van de Wet SUWI. De uitkomsten van deze gecombineerde studie worden uiterlijk 2021 aan de Tweede Kamer verzonden. Tevens wordt er in 2019 gestart met een toekomstverkenning naar de uitvoering van de sociale zekerheid. Dit onderzoek zal in het voorjaar van 2020 worden afgerond. Dit onderzoek vormt samen met andere relevante publicaties, waaronder de uitkomsten van de Commissie Regulering van werk, input voor de eerdergenoemde beleidsdoorlichting begrotingsartikel 11 Uitvoering en de Evaluatie van de Wet SUWI.

#### *SVB*

De SVB heeft in 2018 en 2019 diverse verbeteringen doorgevoerd in de bestaande IT-systemen. De implementatie van vAKWerk, waarbij het AKW-systeem is geïntegreerd in het AOW-systeem, was in 2018 een belangrijke mijlpaal. Wel is gebleken dat het meer tijd kost dan verwacht om de medewerkers zich de nieuwe systematiek en aangepaste werkwijzen eigen te laten maken en dat het systeem nog niet de efficiëntie levert die beoogd was. De SVB voert hierop een analyse uit en beziet welke optimalisaties mogelijk zijn.

De uitdaging op IT-gebied blijft ook de komende jaren onverminderd groot. Gekoppeld aan de wens van de SVB om de dienstverlening effectiever, efficiënter en op hoger kwalitatief niveau te organiseren, laat de SVB een extern onderzoek uitvoeren met de centrale vraag hoe het presterend vermogen van IT kan bijdragen aan een hogere kwaliteit van de dienstverlening en aanbevelingen te doen hoe beide (IT en dienstverlening) kunnen worden verbeterd.

Veel werk van de SVB verloopt geautomatiseerd. Het handmatige werk dat overblijft, is veelal complex en daardoor arbeidsintensief en vraagt in vergelijking met het reguliere werk extra en soms andere vaardigheden. De SVB geeft daarom extra aandacht aan de inzetbaarheid van de medewerkers en investeert in het op het gewenste niveau krijgen van mobiliteit, zowel bij de uitstroom als instroom van medewerkers. Gedurende enige tijd ziet de SVB de spanning zich opbouwen en dat uit zich uit in het onder druk staan van de tijdigheidsnormen, een hoge werkdruk en hoog ziekteverzuim. In 2019 hebben wij extra middelen aan de SVB ter beschikking gesteld om extra personeelscapaciteit in te zetten. De SVB heeft aangegeven dat een meerjarige en duurzame personele transitie noodzakelijk is om de continuïteit van de dienstverlening en de toekomstbestendigheid van de organisatie te blijven borgen. Wij zijn hierover met de SVB in gesprek.

#### *UWV*

Voor het toekomstbestendig en wendbaar maken van het ICT-landschap van UWV vormt het meerjarige UWV Informatieplan (UIP) sinds 2016 de leidraad. Stabiliteit, continuïteit en informatieveiligheid hebben daarbij de hoogste prioriteit gekregen,

gevolgd door de invoering van nieuwe wet en regelgeving. Na veel aandacht voor deze onderwerpen zet UWV conform zijn meerjarenplanning de komende jaren in op het fundamenteel vernieuwen van het ICT-landschap. Dit is nodig zodat UWV ook naar de toekomst toe goede dienstverlening kan bieden aan burgers en werkgevers. De realiteit blijft dat ICT een schaarse capaciteit is en dat UWV voortdurend keuzes maakt tussen prioriteiten. Voor de komende jaren staan nog veel uitdagingen te wachten.

Gezien het belang van het UIP is besloten door de Auditdienst Rijk (ADR) een extern evaluatieonderzoek uit te laten voeren naar het plan. Doel van het onderzoek is het inzicht geven aan SZW en UWV in de wijze waarop en mate waarin het UIP heeft bijgedragen aan de meerjarige ICT-ontwikkeling bij UWV en het gesprek hierover tussen SZW en UWV. Hieruit worden leerpunten gedestilleerd voor het huidige totstandkomingsproces van het UIP en om de sturingsrelatie tussen SZW en UWV verder te verbeteren. Het onderzoeksrapport over de eerste fase van het evaluatieonderzoek is bijgevoegd bij deze Stand van de uitvoering.

Ons beeld uit deze eerste fase is dat het UIP zowel door SZW als door UWV als nuttig is ervaren om een goede balans te vinden tussen de prioriteiten. Omdat het UIP onderschreven wordt door SZW en UWV is het een gedragen kader om afwegingen ten aanzien van de prioritering van ICT-projecten inzichtelijk te kunnen maken. De meerjarigheid van het UIP heeft bijgedragen aan de planbaarheid van de projectportfolio van het UWV. Ook maakt het UIP beter inzichtelijk wat de consequenties zijn van beslissingen. In de volgende fase van dit onderzoek worden meer leerpunten geformuleerd. Deze zullen ook met u gedeeld worden.

Het is van belang uw Kamer goed mee te nemen in de UWV ICT-strategie. De Kamer ontvangt daarom ook sinds enkele jaren het UIP. Voor het vervolgonderzoek zal daarom vanuit de ADR contact worden gezocht met enkele leden van uw Kamer om te bezien of deze aansluit op de informatiebehoefte van de Kamer.

### **5.3 Cultuur UWV**

De bijgevoegde rapportage 'Extern Onderzoek Meldstructuur en -Cultuur Uitkeringsfraude UWV' is het eindverslag van het externe cultuuronderzoek dat is uitgevoerd als één van de maatregelen, die zijn aangekondigd in de brief d.d. 7 maart jl., om een open cultuur bij UWV te versterken. Het onderzoek geeft antwoord op de specifieke onderzoekopdracht die in november 2018 is vastgesteld in samenspraak met de begeleidingscommissie: "Maak inzichtelijk welke mogelijkheden (lijn/vangnet) UWV haar medewerkers biedt om signalen (van ongenoegen) en zorgen die ze in de uitvoering van de publieke taak tegenkomen (specifiek in relatie tot uitkeringsfraude) te melden en/of bespreekbaar te maken, of gebruik ervan door UWV gestimuleerd wordt en geef aanbevelingen voor mogelijke verbetering."

Samengevat stellen de onderzoekers dat sprake is van een sterk gedeelde positieve en open organisatiecultuur waarin veel bespreekbaar is, maar waarin men elkaar onvoldoende aanspreekt op ongewenst gedrag. In de perceptie van de medewerkers ligt de focus te veel op productienormen en is er binnen het primair proces te weinig aandacht voor fraudedetectie en fraudebestrijding. Van een angstcultuur – in het bijzonder in verband met het melden van fraude en andere misstanden – is geen sprake.

Vrijwel alle medewerkers die zijn bevraagd, ervaren een sterke mate van beroepstrots, hebben hart voor de zaak en veel loyaliteit richting de organisatie als

geheel, het Nederlandse stelsel van sociale zekerheid en het overgrote deel van hun clientèle. Tegelijkertijd geldt deze loyaliteit een stuk minder richting direct leidinggevend, 'het hoofdkantoor' en 'de politiek'. Mede op basis van eerdere interne onderzoeken is het beeld dat medewerkers zich gewaardeerd voelen én hun welzijn en werkplezier in orde is. Tegelijkertijd voelt men zich weinig invloedrijk en zelfstandig binnen de afdeling en organisatie en worden leidinggevend door een groot aantal medewerkers niet als de aangewezen sparringpartner, vraagbaak of meldpunt gezien.

#### Melden van fraudesignalen

Het doen van meldingen wordt niet ontmoedigd maar ook niet aangemoedigd. Er is een uitgebreid stelsel van meldmogelijkheden voor fraude en misstanden en een meerderheid van de medewerkers geeft aan te weten waar ze wat moeten melden en dit ook daadwerkelijk te doen. Het aantal mogelijkheden voor medewerkers om signalen van fraude op te vangen, lijkt in de loop der tijd verminderd, omdat veel controlehandelingen door het geautomatiseerde systeem worden gedaan. Hoewel medewerkers in het nieuwe proces wel degelijk ruimte hebben om in te grijpen en fouten te corrigeren, wordt dit door hen niet als zodanig gepercipieerd. Daarnaast komt uit het onderzoek een aantal andere knelpunten en dilemma's naar voren die tot gevolg kunnen hebben dat medewerkers niet of nauwelijks fraudesignalen melden. Het gaat daarbij om factoren als een gebrek aan een eenduidige definitie van fraude, te weinig tijd en een te hoge werkdruk, een gebrek aan prioriteit bij het management en medewerkers, gebrek aan prioriteit bij medewerkers zelf, ervaren (fysieke) afstand tot de divisie Handhaving en onvoldoende vertrouwen in nut van melding en effectieve afhandeling.

De bekendheid van enkele specifieke meldpunten als de instituten vertrouwenspersoon en Luisterend Oor is minder groot dan die van het Centraal Meldpunt Fraude en Bureau Integriteit. De 'meldregeling UWV' voorziet in beschermingsmaatregelen voor melders en geeft de mogelijkheid om te melden bij een externe vertrouwenspersoon wanneer dit intern niet mogelijk is. Ondanks deze voorziening is volgens de onderzoekers support onder medewerkers waar te nemen voor klokkenluiders die naar buiten treden als de interne mogelijkheden geen resultaat opleveren.<sup>18</sup>

De aanbevelingen uit het onderzoek zien op structuur en proces, cultuur en leiderschap en oriëntatie, training en communicatie. Voor wat betreft het eerste gaat het om de inrichting van (interne) vertrouwenspersonen en bekendheid met specifieke meldpunten als het Luisterend Oor, mogelijkheden om de (fysieke) afstand tot handhaving te verkleinen, en het vinden van de juiste balans tussen verdere automatisering en het benutten van de professionele kwaliteiten. Ten aanzien van cultuur en leiderschap, wordt aanbevolen de aanpak van fraude een onderdeel van de (interne) sturing te maken, bijvoorbeeld door het formuleren van meer integrale en meer kwalitatieve prestatie indicatoren, het bespreken van voor- en nadelen van persoonlijke caseloads en het investeren in de bekendheid van loketten en meldpunten. Ook wordt aanbevolen te investeren in een beter gedeelde gemeenschappelijke definitie van fraude, frequentere communicatie over de procedure van afhandeling van fraudemeldingen, de ruimte die medewerkers zelf hebben bij de beoordeling van WW aanvragen, en het melden van fraudevermoedens explicieter onderdeel laten zijn van opleidingen en werkoverleggen. Tot slot wordt geadviseerd regelmatig aandacht te besteden aan

---

<sup>18</sup> In de interviews waren medewerkers niet op de hoogte of deze interne mogelijkheden in de gevallen die recent een platform in de media kregen, ook zijn benut.



de bestaande meldregeling UWV en gesprekken binnen UWV over recente klokkenluidersincidenten.

De Raad van Bestuur van UWV herkent zich in de conclusie dat UWV integriteit serieus neemt en ziet de aanbevelingen als een uitgelezen kans om structureel tot een betere balans tussen dienstverlening en controle te komen. De aanbevelingen die betrekking hebben op de ruimte voor en kennis van fraudeaspecten zullen mee worden genomen in het programma Vertrouwen in Vakmanschap dat in 2018 is gestart. Dit programma wordt geïntensiveerd. Fraudealertheid en kennis bij medewerkers en management worden een nadrukkelijker element in dit programma, onder meer door versterking van opleidingen. Uitgangspunt is dat medewerkers meer ruimte krijgen om onderzoek te doen als zij twijfel hebben bij een uitkeringsaanvraag. Ook zal nadrukkelijker het gesprek tussen medewerkers, staf en management worden gevoerd over doelstellingen, resultaten en kwaliteitseisen.

Voor wat betreft de aanbevelingen die zien op een betere informatieverstrekking over afhandeling van fraudesignalen, gaat UWV, mede tegen de achtergrond van de uitkomsten van het onderzoek van de accountantsdienst, dat in de brief over WW-maatregelen nader wordt toegelicht, investeren in een betere informatievoorziening, zowel waar het gaat om terugkoppeling naar aanleiding van een interne melding, als om meer periodieke algemene fraude informatie, waaronder met betrekking tot de definitie en scope van fraude. Om meer direct contact tussen medewerkers van Handhaving en medewerkers in het primaire proces te stimuleren, zullen handhavingsexperts periodiek alle vestigingen van UWV bezoeken in de vorm van 'sprekuren'. Tot slot zal ook verder ingezet worden op de samenhang en bekendheid van de verschillende loketten waar medewerkers terecht kunnen en een herijking van de structuur van de vertrouwenspersonen.

Wij vinden het van groot belang dat UWV de verschillende aanbevelingen voortvarend oppakt. Medewerkers moeten zich intern gehoord voelen en vermoedens van fraude of andere zorgen gerelateerd aan de uitvoering moeten effectief worden geadresseerd. De kracht van elke organisatie berust op de inzet en betrokkenheid van haar medewerkers. Dat begint met dat medewerkers zich ook als meer invloedrijk en zelfstandig zien en leidinggevend als sparringpartner, vraagbaak en meldpunt worden ervaren. Het is van belang de voortgang hier de komende jaren actief op te monitoren en we zullen dan ook met UWV het gesprek aangaan over hoe we deze organisatieontwikkeling op een goede manier inzichtelijk kunnen maken, waarbij tegelijkertijd sprake is van voldoende rust en ruimte voor het UWV om deze ontwikkeling vorm te geven.

Ook willen we het gesprek aangaan met UWV over de prestatieafspraken die wij met UWV maken in het kader van de planning & control cyclus. Sturing op prestatie indicatoren als aantallen beslissingen die tijdig worden genomen en rechtmatigheid is belangrijk in het kader van verantwoorde overheidsuitgaven en efficiëntie. We moeten evenwel oog hebben voor de negatieve effecten die dit kan hebben in de uitvoering, bijvoorbeeld waar het gaat om handhaving. De uitdaging is om naar maatschappelijk effect-"sturing" en effect-verantwoording te gaan, waar efficiëntie en doelmatigheid nog steeds onderdeel van zijn, maar ook publieke waarde en "de bedoeling" meer een plek hebben. In de herijking van prestatie indicatoren door SZW en UWV die in 2020 in gemeenschappelijk overleg plaatsvindt, zal dit nadrukkelijk de ambitie zijn. De interne sturing van UWV en de prestatieafspraken die SZW met UWV maakt, dienen op elkaar aan te sluiten. Professionals moeten in de uitvoering op alle niveaus oprecht de ruimte ervaren om te leren, en zich gewaardeerd te weten in hun complexe opgave in de praktijk.

## **5.4 Internationale ontwikkelingen**

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.

Zo vraagt het project Electronic Exchange of Social Security Information (EESSI), gericht op digitalisering van het berichtenverkeer tussen sociale zekerheidsinstellingen, veel van UWV en de SVB. De verwachting is dat met de implementatie van EESSI de productie en prestaties in het internationale proces in eerste aanleg onder druk komen te staan. Een big bang scenario rondom de implementatie waar Europa op afstevende, is gelet op huidige (beperkte) voortgang in de lidstaten niet haalbaar. Eind juni zullen de Europese Commissie (EC) en de lidstaten besluiten hoe de fase na 3 juli eruit gaat zien, omdat niet alle landen gereed zullen zijn en er dus een hybride situatie van uitwisseling (via EESSI en huidige veelal reeds elektronische berichten manieren van uitwisseling, zowel elektronisch als op papier) noodzakelijk zal zijn. UWV en de SVB zullen EESSI stapsgewijs blijven implementeren, mede gelet op zaken die de EC naar verwachting nog moet mitigeren. Zo moet nog blijken of de EESSI-componenten AVG-proof zijn en moet bij iedere uitwisseling het risico op een datalek zo klein mogelijk zijn.