

Vergaderjaar 2017–2018

**26 448**

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

**Nr. 604**

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

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 9 mei 2018

Hierbij doen wij u de jaarverslagen 2017 van UWV en de SVB toekomen<sup>1</sup>. Wij hebben de besluiten tot vaststelling van de jaarrekening 2017 goedgekeurd. In deze brief informeren wij u over ons oordeel over de verslagen. Daarbij gaan wij achtereenvolgens in op de stappen die beide organisaties het afgelopen jaar hebben gezet op het terrein van de dienstverlening, de prestaties bij de reguliere activiteiten, en de aandacht die gegeven is aan de toekomstbestendigheid van de organisaties. Uit de jaarverslagen blijkt dat UWV en de SVB vrijwel alle doelen hebben behaald die in de jaarplannen 2017 waren afgesproken. Wij waarderen de inzet die de medewerkers van UWV en de SVB hiervoor hebben geleverd.

#### **Verbeteren dienstverlening**

UWV heeft het afgelopen jaar veel werk verzet om de dienstverlening te verbeteren. Speerpunten daarbij waren het uitbreiden van de persoonlijke dienstverlening voor WW-gerechtigden die dat nodig hebben en het in beeld brengen en houden van mensen met een arbeidsbeperking. Een mijlpaal voor UWV in 2017 was de afronding van de herindeling van alle Wajongers, waarbij UWV heeft vastgesteld of ze wel of niet beschikken over (enig) arbeidsvermogen. UWV heeft deze herindeling tijdig en zorgvuldig uitgevoerd.

Het in balans brengen van de benodigde en de aanwezige verzekerings-artsencapaciteit blijft een zorgpunt. De forse inzet van UWV op het uitbreiden van de netto-artsencapaciteit heeft het afgelopen jaar helaas niet geleid tot een hogere bezetting. Ik zal u voor deze zomer in een aparte brief verder informeren over de ontwikkelingen op dit vlak.

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

De inzet van UWV om de dienstverlening te verbeteren werpt zijn vruchten af: de klanttevredenheid vertoonde in 2017 een stijgende lijn. Uitkeringsgerechtigden waardeerden de dienstverlening met een 7,2, werkgevers gaven een 6,7. Op basis van onder meer effectmetingen, pilots en klantenpanels blijft UWV kijken of verdere verbetering van de dienstverlening mogelijk is.

Ook de SVB blijft zoeken naar manieren om haar dienstverlening te verbeteren. Zo heeft de SVB in 2017 het Innovatie Lab «Novum» opgericht. Dit platform heeft als doel om innovatie te gebruiken om de dienstverlening van de SVB continu te verbeteren. Hierbij staan de wensen van de burger centraal. Sinds de oprichting van het platform zijn zo'n honderd ideeën of problemen verzameld. In korte «sprints» van maximaal vijf dagen probeert de SVB prototypes te ontwikkelen als oplossingen voor problemen of uitdagingen. Door deze manier van werken kan de SVB in korte tijd ontdekken of de oplossingsrichting de gewenste is en verder ontwikkeld moet worden.

### **Prestaties reguliere uitvoering**

De reguliere uitvoering is in 2017 grotendeels volgens verwachting verlopen. Bij de SVB lag de rechtmatigheid van het totaal van de SV-wetten met een realisatie van 100% boven de norm van 99%. De UWV-brede rechtmatigheid bedroeg 99,2% en voldeed daarmee eveneens aan de norm.

De tijdigheid van de uitkeringsverstrekking voldeed bij UWV over de gehele linie aan de afgesproken normen. Ook de tijdigheid van de SVB-dienstverlening is over het algemeen hoog. De streefwaarden voor de SVB prestatie-indicatoren op tijdigheid internationaal zijn echter niet behaald. Dit heeft te maken met de complexiteit van het internationale werkveld en de lange doorlooptijden. De SVB gaat een verdere analyse uitvoeren om hier beter inzicht in te krijgen.

UWV hielp het afgelopen jaar 8.400 Wajongers aan een baan, dit zijn er 700 meer dan in 2016 en ook meer dan de afgesproken norm van 8.000. De uitstroom uit het tweede jaar in de Ziektewet lag evenals vorig jaar iets onder de norm.

### **Toekomstbestendigheid van de organisatie**

Een stabiele en efficiënt werkende organisatie is essentieel voor een goede dienstverlening van de uitvoering. Het toekomstbestendig maken van het ICT-landschap heeft in 2017 veel aandacht gekregen. Bij UWV is het meerjarige UWV Informatieplan hierbij de leidraad, bij de SVB de meerjarige Veranderagenda en het ICT plan 2018–2020. De succesvolle afronding van het project «Eén uniforme betaalomgeving» voor de arbeidsongeschiktheidswetten per 1 januari 2018 is een belangrijke eerste stap in de vereenvoudiging van het applicatielandschap rondom de uitkeringsvaststelling en -betalingen bij UWV. Een bereikte mijlpaal voor de SVB in 2017 was de technische oplevering van het nieuwe systeem voor AKW (vAKWerk). Na uitvoering van een groot aantal testen is vAKWerk begin april 2018 in productie genomen. Ook op het gebied van informatiebeveiliging en privacy hebben beide organisaties stappen gezet, onder meer in het ketenbrede programma Borging veilige gegevensuitwisseling via Suwinet.

De medewerkers van UWV en de SVB vormen een cruciale factor bij het bereiken van de prestaties zoals verwoord in de jaarverslagen. Beide organisaties schenken veel aandacht aan de duurzame inzetbaarheid van

personeel en stimuleren medewerkers om zich te blijven ontwikkelen. De veranderende aard van het werk vraagt om nieuwe expertise en competenties. UWV en de SVB investeren in het vakmanschap van de medewerkers om hen in staat te stellen mee te gaan met de veranderingen. Dit draagt bij aan de wendbaarheid van de organisaties.

De Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,  
W. Koolmees

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