

26 448

Structuur van de uitvoering werk en inkomen (SUWI)

Nr. 649

Brief van de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 18 mei 2021

Hierbij stuur ik u de jaarverslagen 2020 van UWV en de SVB¹. Ik heb de besluiten tot vaststelling van de jaarrekening 2020 goedgekeurd. In deze brief informeer ik u over ons oordeel over de verslagen.

Het afgelopen jaar was een bijzonder jaar. UWV en de SVB hebben zich ingespannen om de dienstverlening tijdens de coronacrisis zo goed mogelijk te continueren. Ook zijn er extra taken opgepakt om de gevolgen van de crisis voor burgers en bedrijven te verlichten. Mijn complimenten aan de medewerkers van SVB en UWV voor de geleverde prestaties.

Dienstverlening

UWV en de SVB zetten zich dagelijks in voor publieke waarden, zoals bestaanszekerheid, rechtvaardigheid, integriteit en solidariteit. In deze onzekere tijden is het werk dat zij uitvoeren van buitengewoon maatschappelijk belang.

Het is UWV gelukt de tijdigheid van het betalen van WW-uitkeringen ruim te behalen. Een knappe prestatie gezien het feit dat de aanvragen voor een WW-uitkering met 60% toegenomen zijn in 2020 ten opzichte van 2019 en de gelijktijdige uitvoering van de tijdelijke noodmaatregelen. Het scholingsbudget WW ten behoeve van de scholing van werkzoekenden met een WW-uitkering is in 2020 volledig benut. Ten slotte heeft UWV ten behoeve van een betere dienstverlening voor werkzoekenden en werkgevers flinke stappen gezet in de verbetering van de samenwerking in de arbeidsmarktregio's, onder meer door samen met partners regionale mobiliteitsteams op te richten. Bij elkaar inspanningen die ook hebben geleid tot een flinke stijging van de klanttevredenheidscijfers onder uitkeringsgerechtigden en werkgevers.

De dienstverlening van de SVB werd in 2020 door de klant gewaardeerd met een 8,2 voor het SV-domein. De cijfers in het jaarverslag laten zien dat de druk die corona met zich meebracht in 2020 geen afbreuk heeft gedaan aan de rechtmatigheid en de tijdigheid. Het aantal klachten en bezwaren is hoger dan normaal. Een groot deel van de klachten in 2020 werd veroorzaakt door het feit dat de SVB twee weken niet telefonisch bereikbaar was door het plotselinge thuiswerken als gevolg van corona. De klachten en bezwaren gebruikt de SVB om de dienstverlening te verbeteren.

Handhaving

¹ Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl

De coronacrisis heeft de handhavingsinzet van UWV fors beïnvloed. Zo zijn om de tijdige betaling van WW-uitkeringen te garanderen in samenspraak met SZW een aantal ingrijpende maatregelen getroffen en zijn controles in het kader van de Regeling onwerkbaar weer tijdelijk stopgezet. Ook liepen de herstelacties met betrekking tot het onterecht verstrekken van uitkeringen aan gedetineerden vertraging op. Inmiddels worden deze handhavingsactiviteiten weer opgepakt.

De handhavingsactiviteiten ondervonden bij de SVB vorig jaar problemen door corona, waardoor er maar een beperkt aantal huisbezoeken werd uitgevoerd. Ondanks de coronamaatregelen is er met alternatieve mogelijkheden gehandhaafd, zoals deskresearch en telefonisch contact.

Gegevensuitwisseling

De coronacrisis heeft ook effect op de voortgang van de lopende projecten in het projectenportfolio, zoals onder meer gericht op de versterking van informatiebeveiliging en privacy (IB&P). UWV benadrukt in het jaarverslag dat het op orde brengen van IB&P een doorlopende en omvangrijke opgave is. Bijzondere aandacht gaat naar Sonar. UWV neemt specifieke maatregelen om de risico's in het huidige systeem te mitigeren en onderzoekt welke restrisico's er overblijven totdat dit systeem vervangen kan worden.

Voor de SVB is in het verleden een aantal gegevensuitwisselingen niet goed uitgevoerd. Met de APG en de Belastingdienst, maar ook met Buitenlandse Zaken voor de gedetineerden. Daarom heeft SVB in 2020 al de lopende gegevensuitwisselingen doorgelopen om te zien waar er verbeteringen mogelijk zijn. De verbeterpunten hebben een plek gekregen in de IT-portfolio voor 2021.

Risicomanagement

UWV geeft uitgebreid inzicht in de risicoafwegingen die gemaakt zijn en hoe UWV het ministerie hierin betrokken heeft. De inzet om het risicomanagement binnen UWV te versterken is hervat. Het afgelopen jaar heeft de SVB ook goede stappen gezet in een verdere versterking van het integrale risicomanagement en het creëren van een risicobewuste cultuur.

Risicomanagement beperkt zich niet tot het financieel in control zijn. Ook beleidsmatige risico's, wanneer regelgeving onvoldoende aansluit bij de maatschappelijke realiteit, is daarbij van belang. Hierover ben ik in goed gesprek met UWV en de SVB.

De uitvoering van overheidstaken staat volop in de belangstelling. Dat is niet vreemd, want in de uitvoering krijgt het beleid van de overheid een gezicht voor de samenleving. Pas dan blijkt of beleid succesvol is. Met het programma Werk aan uitvoering hebben we de eerste stappen gezet om de uitvoering structureel te

verbeteren. De komende jaren blijven we veel energie steken in het waarborgen van de continuïteit, het vergroten van de wendbaarheid en het verder verbeteren van de dienstverlening.

De minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,
W. Koolmees