

Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

> Retouradres Postbus 90801 2509 LV Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Binnenhof 1 A
2513 AA S GRAVENHAGE



Postbus 90801
2509 LV Den Haag
Anna van Hannoverstraat 4
T 070 333 44 44
F 070 333 40 33
www.rijksoverheid.nl

Onze referentie
2014-0000089225

Datum 9 september 2014
Betreft Dienstverlening UWV

Op 1 juli 2012 is de wet SUWI gewijzigd. Dit betekent voor UWV vergaande digitalisering van de dienstverlening. Deze digitalisering brengt grote veranderingen met zich mee waar werknemers en werkzoekenden soms moeite mee hebben.

De effecten van de veranderingen worden zorgvuldig gemonitord en UWV doet er alles aan om negatieve effecten zo klein mogelijk te maken. Met deze brief wil ik u op de hoogte brengen van een aantal aanvullende verbeteringen in de dienstverlening van UWV.

Zo worden er meer gesprekken met WW-gerechtigden gevoerd, is er sprake van ondersteuning voor niet- of minder-digivaardigen, komen er ook trainingen en inspiratiedagen voor 50-plussers en er is een pilot voor extra activeringsgesprekken in de eerste maanden van de WW gestart. Positief is ook dat de waardering bij werkzoekenden en bij werkgevers voor de dienstverlening een stijgende lijn laat zien.

Verder informeer ik u in deze brief over de uitkomst van enkele in gang te zetten correcties in de uitvoering van diverse regelingen door het UWV.

Meer gesprekken met WW-gerechtigden

Zowel het kabinet als UWV vinden het belangrijk dat persoonlijke dienstverlening bij het UWV niet helemaal verdwijnt. UWV is er daarom toe overgegaan om binnen de reguliere dienstverlening alle WW-gerechtigden (ongeacht hun digivaardigheid en afstand tot de arbeidsmarkt) na drie maanden WW uit te nodigen voor een persoonlijk gesprek op de UWV-vestiging met de adviseur werk. Dit herhaalt zich (maar kan dan ook bestaan uit telefonisch contact) na 6 en 9 maanden WW. UWV zal deze dienstverlening (drie keer een persoonlijk gesprek) blijvend aan alle WW-gerechtigden aanbieden. Ik ben er positief over dat deze benadering de digitale dienstverlening weer iets persoonlijker maakt.

Daarnaast loopt op alle vestigingen de pilot/businesscase ACE (Activering en Controle geeft Effect). ACE richt zich op extra activeringsgesprekken in de eerste maanden van de WW. Na evaluatie zal worden bezien of deze activiteit structureel kan worden gemaakt.

Meer ruimte voor (face to face) ondersteuning van niet- of minder-digivaardigen

In 2015 wordt de verstrekking van een extra budget voor gerichte, face-to-face ondersteuning aan niet- of minder-digivaardigen verlengd, zodat UWV deze extra dienstverlening in 2015 kan blijven voortzetten.

Bij de wijziging van de wet SUWI was het uitgangspunt dat voor 90% van de WW-gerechtigden na drie maanden zou kunnen worden volstaan met dienstverlening via het internetkanaal. Voor 10% van de WW-gerechtigden zouden vanwege hun afstand tot de arbeidsmarkt daarnaast vormen van intensieve dienstverlening met veelvuldig face-to-face contact tussen de uitkeringsgerechtigde en de adviseur werk nodig zijn. UWV heeft in 2012 onderzoek gedaan naar de zelfredzaamheid van klanten die gebruik zouden moeten maken van digitale dienstverlening. Gebleken is dat nog niet alle klanten op korte termijn overweg kunnen met de nieuwe, digitale dienstverlening. Er is hiervoor een tijdelijk gewenningsbudget beschikbaar gesteld dat UWV in staat stelt om gerichte, face-to-face ondersteuning aan niet of minder digivaardigen te bieden. Dit budget wordt in 2015 wederom beschikbaar gesteld. Met behulp van deze extra middelen kunnen WW-gerechtigden op dit moment meerdere middagen terecht op de UWV-vestigingen voor ondersteuning bij de digitale dienstverlening.

Datum

9 september 2014

Onze referentie

2014-0000089225

Trainingen en inspiratiedagen ook voor 50-plussers

De doelgroep voor deze activiteit is verruimd naar 50-plussers, wat een grote verbetering betekent in de dienstverlening aan deze groep. Aan 55-plussers werden vanaf 1 juli 2013 reeds netwerktrainingen en inspiratiedagen aangeboden. In dergelijke trainingen worden de betrokken oudere werklozen gedurende tien sessies getraind in netwerken, profileren en solliciteren.

Uit cijfers van UWV blijkt dat het aantal 55-plussers dat vanuit de WW-uitkering aan de slag is gekomen, is gestegen in de eerste zes maanden van dit jaar. Vonden in de eerste helft van 2013 ongeveer 9.000 55-plussers een baan vanuit een uitkeringssituatie, dit jaar is hun aantal opgelopen tot ruim 12.000, een toename met 33 procent.

Verbeteren digitale dienstverlening en stabiliteit

Stabiliteit in de (digitale) dienstverlening is uitermate belangrijk; het staat boven alles. UWV heeft in de afgelopen periode veel werk verzet om de stabiliteit van werk.nl te verbeteren en achterstallig onderhoud weg te werken. Daartoe zijn er gedurende ruim een half jaar geen functionele wijzigingen in de applicaties van het Werkbedrijf doorgevoerd. Het was oorspronkelijk de bedoeling dat deze periode zou duren tot eind augustus. Naar het zich thans laat aanzien zal in oktober deze periode kunnen worden afgesloten en kan er daarna weer verder worden gewerkt aan functionele verbeteringen zodat verdere verbetering in de matching van vraag en aanbod kan worden doorgevoerd, effectiever kan worden gehandhaafd en er meer gebruiksgemak ontstaat. Technisch onderhoud van de applicaties zal overigens ook in de toekomst regelmatig aan de orde blijven.

Verbeterde beschikbaarheid werk.nl en minder foutmeldingen

De UWV-norm van 1% voor het percentage fouten/foutpagina's dat bezoekers op werk.nl in beeld kregen wordt vanaf de tweede helft van 2013 gehaald. Een mooie prestatie. De beschikbaarheid van werk.nl en de snelheid van de applicatie zijn in 2014 sterk verbeterd.

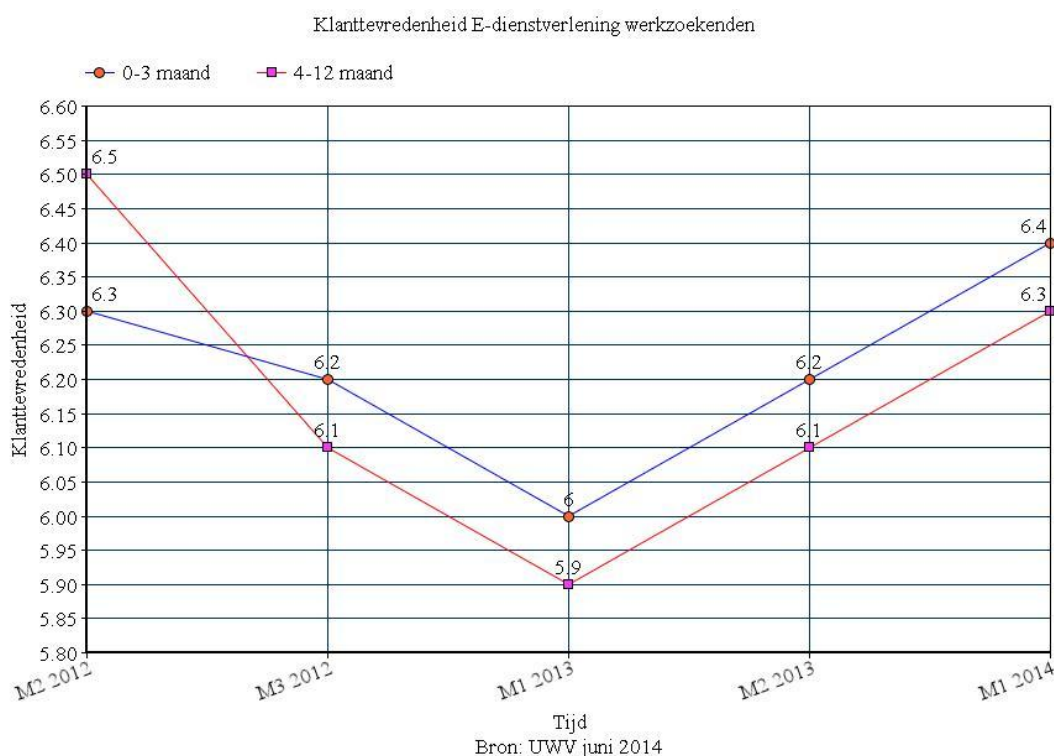
Waardering dienstverlening stijgt

Onderzoek door een extern onderzoeksbureau in het begin van 2013 liet zien dat de beoordeling van werk.nl en de Werkmap door werkzoekenden onder de maat was. Met een gemiddeld rapportcijfer van 6,0 in de eerste meting van 2013 was het algemene oordeel over de dienstverlening van UWV bij het zoeken naar werk, negatiever dan bij metingen in voorgaande jaren. De onderzoeken toonden ook aan dat een aantal klanten zich niet goed geholpen voelde met de digitale dienstverlening van UWV. Deze groep klanten bleek te hechten aan persoonlijke dienstverlening door de adviseurs van UWV en aan actieve hulp bij het zoeken naar werk. Onderzoeken van FNV en de Nationale ombudsman van begin 2013 bevestigden dit beeld.

Datum
9 september 2014

Onze referentie
2014-0000089225

Uit de meest recente metingen komt naar voren dat de waardering van werkzoekenden en werkgevers voor de digitale dienstverlening sinds kort weer stijgend is. Werkzoekenden die 0-3 maanden werkloos zijn, geven gemiddeld een 6,4 en de groep van 4-12 maanden werkloos een 6,3. Dit is te zien in de grafiek.



De tevredenheid van werkgevers over de digitale vacaturebemiddeling en – vervulling via werk.nl steeg van een 5,5 begin 2013 naar een 5,9 begin 2014. De waardering voor de digitale dienstverlening verbetert dus sinds kort wel, maar er moeten nog de nodige stappen worden gemaakt ter bestendiging en verdere uitbouw van de opgaande lijn in de waardering.

Uitstroom uit de WW naar werk en tijdigheid betalingen

De dienstverlening van UWV moet er toe leiden dat werkzoekenden zo snel mogelijk aan het werk worden geholpen en dat de inkomensondersteuning toereikend is. Uit de onderstaande tabel blijkt dat de uitstroom naar werk van WW-gerechtigden redelijk stabiel is gebleven in de crisisperiode. Ook is te zien dat de tijdigheid van de betaling van de uitkering de afgelopen jaren mede door de digitalisering van het werkproces verder is toegenomen en nu met 98% ongekend hoog is.

Datum
9 september 2014

Onze referentie
2014-0000089225

Jaar	Aantal nieuwe WW-uitkeringen	Uitstroom naar werk	Tijdigheid betalingen (4 weken) WW
2009	309.400	200.000	81%
2010	414.600	256.100	95%
2011	414.000	228.300	95%
2012	502.500	218.300	97%
2013	613.200	241.800	98%

Bron: Jaarverslagen UWV

Conclusie ten aanzien van dienstverlening vanuit het Werkbedrijf

2015 is het jaar waarin UWV de ontwikkeling naar digitale dienstverlening moet vervolmaken. Er komt dan een einde aan een periode van drie jaar waarin de slag van fysieke naar voornamelijk digitale dienstverlening is gemaakt, een ingrijpende reorganisatie van het werkbedrijf is doorgevoerd en dit deel van de taakstellingen uit het regeerakkoord Rutte I is gerealiseerd. In 2015 zal de evaluatie SUWI worden uitgevoerd die een grondig beeld zal geven over de vormgeving en resultaten van de dienstverlening van UWV.

Correcties in de uitvoering

Ook in breder perspectief blijft UWV werken aan verbetering van de dienstverlening. Daarbij is het van groot belang om eventuele fouten in de uitvoering, die gevolgen hebben voor uitkeringsgerechtigden, op te sporen en te herstellen. Ook nieuwe jurisprudentie kan aanleiding geven om een correctie door te voeren. UWV zal alle cliënten telefonisch benaderen om een en ander toe te lichten. Ook zal UWV de Nationale ombudsman van deze acties op de hoogte stellen. Het gaat om de volgende correcties:

- *Uitkeringswet Gewezen Militairen (UGM)*: Uit jurisprudentie is gebleken dat militairen met een UGM-uitkering die is toegekend vóór 2006, ten onrechte niet gekort zijn op het moment dat zij naast hun UGM-uitkering zijn gaan werken en uit die dienstbetrekking werkloos zijn geworden en WW hebben ontvangen. Het gaat in totaal om bijna 100 mensen. Cliënten hoeven de teveel ontvangen uitkering niet terug te betalen, maar er wordt per toekomstige datum gecorrigeerd. Omdat het om een aanzienlijke inkomensachteruitgang kan gaan en cliënten deze niet konden zien aankomen, wordt een uitlooptermijn van minimaal twee maanden gehanteerd en wordt de uitkering na afloop van die termijn in stappen verlaagd.
- *Vervolguutkering WW (VVU)*: De VVU is in 2003 afgeschaft, maar kon in verband met overgangsrecht ook daarna nog toegewezen worden. Gebleken is dat UWV in circa 35 gevallen onterecht een VVU heeft toegekend. De correctie vindt op dezelfde wijze plaats als bij de UGM-casus.
- *Inkomstenverrekening WAO/oWajong/WAZ*: UWV gaat vanaf 1 januari 2015 over op een nieuwe wijze van inkomstenverrekening bij de WAO, de oWajong en de WAZ, waarbij de inkomsten naast de uitkering uit de polisadministratie worden gehaald. Deze werkwijze is goedkoper voor UWV, eenvoudiger voor

de cliënt en betrouwbaarder dan de huidige werkwijze. Op basis van een steekproef is gebleken dat in een aanzienlijk aantal gevallen de inkomsten van WAO-gerechtigden de afgelopen periode niet of niet juist zijn gekort. UWV verwacht dat het om ongeveer 14.000 mensen gaat. De uitkering wordt naar de toekomst toe herzien, met een uitlooptermijn van twee maanden. Als UWV na onderzoek vaststelt dat er sprake is van een overtreding door de cliënt, wordt de uitkering met terugwerkende kracht herzien en wordt het teveel betaalde bedrag teruggevorderd. Eventueel zal een boete worden opgelegd.

- *Inkomstenberekening zelfstandigen:* Gebleken is dat bij de invoering van de startersregeling WW (april 2006) op twee onderdelen sprake is geweest van een verkeerde berekening van het inkomen met gevolgen voor zelfstandigen. In beide gevallen gaat het om kleine bedragen en worden cliënten inmiddels niet meer met de onjuiste werkwijze geconfronteerd. Het gaat om 4.000 respectievelijk 500 gevallen. Cliënten hoeven de teveel ontvangen bedragen niet terug te betalen, UWV betaalt de te weinig ontvangen bedragen na.

Datum
9 september 2014

Onze referentie
2014-0000089225

De Minister van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid,

L.F. Asscher