Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

> Retouradres Postbus 90801 2509 LV Den Haag

De voorzitter van de Eerste Kamer
der Staten-Generaal
Kazernestraat 52
2514 CV Den Haag

2514 CV52

Postbus 90801
2509 LV Den Haag
T 070 333 44 44

Onze referentie
2026-0000096799

Datum 7 april 2026
Betreft Stand van de uitvoering sociale zekerheid april 2026

Hierbij bieden wij u de Stand van de uitvoering sociale zekerheid van april 2026 aan. Met de Stand van de uitvoering informeren wij uw Kamer halfjaarlijks over de ontwikkelingen in de uitvoering van de sociale zekerheid.

In deze Stand van de uitvoering wordt ook stilgestaan bij de kwaliteit van de dienstverlening van UWV. UWV werkt voortdurend aan de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening. In dat kader doet UWV continu onderzoek, waardoor meer inzicht wordt verkregen in zaken die wel en niet goed gaan. Wij realiseren ons dat deze zaken impact hebben op mensen. Zij leven in onzekerheid over de hoogte van hun uitkering en of ze mogelijk geld moeten terugbetalen. We willen met passende acties zo snel mogelijk inzetten op herstel en toepassen van de menselijke maat.

In de Stand van de uitvoering wordt ingegaan op de voortgang van de hersteloperatie WIA. Ook op andere wetten die UWV uitvoert, wordt de kwaliteit gemeten en waar nodig verbeterd. Uit collegiale operationele kwaliteitscontroles (zogenaamde MOK-controles) op de WW-claimbeoordeling en de faillissementsuitkering (bij betalingsonmacht werkgever) wordt door UWV een relatief hoog aantal fouten aangetroffen. Belangrijk hierbij is dat een fout in een MOK-controle niet direct een rechtmatigheidsfout betreft. Op basis van de MOK-controles kan geconcludeerd worden dat er te vaak fouten worden gemaakt in de WW-claim en faillissementsuitkeringen. Deze fouten hebben mogelijk financiële gevolgen voor uitkeringsgerechtigden, zowel in hun voordeel als in hun nadeel.

In deze Stand van de uitvoering leest u meer over deze kwaliteitscontroles. Nadere duiding van de resultaten uit deze controles is nog nodig. Wij betreuren dat dit bericht tot onzekerheid bij uitkeringsgerechtigden leidt en we vinden het belangrijk om hier snel duidelijkheid in te verschaffen. Op dit moment stellen we samen met UWV hier een plan van aanpak voor op. Daarnaast gaan we ook door middel van dit plan van aanpak direct aan de slag met de verbetering van de kwaliteit van de WW-dienstverlening.

Datum
07-04-2026

Onze referentie
2026-0000096799

De Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,

J.A. Vijlbrief

De Minister van Werk en Participatie,

A.A. Aartsen

Ministerie van Financiën

Onderzoeksrapport

Nationaliteit in de Sociale Zekerheid

Definitief concept

Colofon

Titel	Nationaliteit in de Sociale Zekerheid
Uitgebracht aan	Secretaris-generaal ministerie van SZW
Datum	12 november 2025
Kenmerk	
Referentienummer	2022-SZW-101

Inhoud

- Afkortingen en definities 4
- Managementsamenvatting 5

1 Inleiding 11

2 Inventarisatie naar gebruik van nationaliteitsgegevens in de sociale zekerheid 14

3 Beheersmaatregelen voor gebruik van nationaliteitsgegevens 17

4 Aanbevelingen 26

5 Verantwoording onderzoek 27

6 Ondertekening 28

7 Bijlage 1: Managementreacties 29

8 Bijlage 2: inventarisatie naar het gebruik van nationaliteitsgegevens bij het ministerie van SZW 30

9 Bijlage 3: inventarisatie naar het gebruik van nationaliteitsgegevens bij UWV 35

10 Bijlage 4: inventarisatie naar het gebruik van nationaliteitsgegevens bij de SVB 42

11 Bijlage 5: inventarisatie naar het gebruik van nationaliteitsgegevens bij de NLA 49

12 Bijlage 6: beheersmaatregelen voor het gebruik van nationaliteitsgegevens bij het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) 54

13 Bijlage 7: beheersmaatregelen voor het gebruik van nationaliteitsgegevens bij UWV 72

14 Bijlage 8: beheersmaatregelen voor het gebruik van nationaliteitsgegevens bij de SVB 91

15 Bijlage 9: beheersmaatregelen voor het gebruik van nationaliteitsgegevens bij de NLA 114

Afkortingen en definities

AP	Autoriteit Persoonsgegevens
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
CDO	Chief Data Officer
CISO	Chief Information Security Officer
CPO	Chief Privacy Officer
DPIA	Data Protection Impact Analysis
FG	Functionaris gegevensbescherming
GEB	Gegevensbescherming Effect beoordeling
IAMA	Impact Assessment Mensenrechten en Algoritmes
NLA	Nederlandse Arbeidsinspectie
PIA	Privacy Impact Analyse
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SvU	Stand van de Uitvoering
SZW	Sociale Zaken en Werkgelegenheid
UWV	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen
ZBO	Zelfstandig Bestuursorgaan

Algoritme: een set van regels en instructies die een computer geautomatiseerd volgt bij het maken van berekeningen om een probleem op te lossen of een vraag te beantwoorden.

Bias: een vooroordeel, voorkeur of afwijking die een objectieve beoordeling of conclusie kan beïnvloeden, zowel bewust als onbewust. Deze vertekening kan voortkomen uit persoonlijke overtuigingen, ervaringen, culturele achtergronden of uit de data en het ontwerp van systemen, zoals algoritmes, en kan leiden tot oneerlijke behandeling, onjuiste conclusies en onbetrouwbare resultaten in diverse domeinen, zoals onderzoek en technologie.

Indirecte discriminatie: ontstaat doordat neutrale gegevens of een combinatie van gegevens kan verwijzen naar nationaliteit en daarmee discriminatie veroorzaakt

Nationaliteitsgegevens: in de opdracht voor dit onderzoek is uitgegaan van een brede opvatting van het begrip nationaliteit waarbij zowel directe als indirecte verwijzingen worden meegenomen, te weten nationaliteit, etniciteit, geboorteland, land van herkomst, geboorteland ouders, woonland, registratie niet-ingezetene.

Risicogericht toezicht: een werkwijze waarbij toezichthouders hun capaciteit inzetten op die plekken of sectoren waar de grootste risico's zich bevinden, zoals bij een verhoogd risico op afwijkingen van regelgeving. Op basis van risicoanalyses en data (bijv. met risicomodellen of algoritmes) wordt bepaald waar de meeste aandacht nodig is. Dit zorgt voor een efficiëntere inzet van middelen en een gerichtere aanpak van problemen

Risicomodel: een geautomatiseerd model ter ondersteuning van het uitvoeren van risicogericht toezicht, eventueel met gebruik van algoritmes.

Managementsamenvatting

Inleiding

De overheid verwerkt gegevens van burgers. Dit dient zorgvuldig te gebeuren, in overeenstemming met wet- en regelgeving, ook om discriminatie te voorkomen. Vanuit de maatschappij, de politiek en binnen de overheid is steeds meer aandacht voor bewustwording over en het tegengaan van mogelijke discriminatie. In het bijzonder heeft het gebruik van nationaliteitsgegevens in de handhaving van de sociale zekerheid de aandacht. In 2020 is, in opdracht van de minister van SZW, een inventarisatie binnen de sociale zekerheid uitgevoerd naar het gebruik van deze gegevens. Directe aanleiding hiervoor was het gebruik door UWV van nationaliteit in een risicomodel ten behoeve van handhaving en vragen over het gebruik van (tweede) nationaliteit bij de Belastingdienst aan de staatssecretaris van Financiën. Daarbij is als uitgangspunt aangegeven dat nationaliteitsgegevens niet gebruikt mogen worden ten behoeve van de handhavingstaak, tenzij er een expliciete wettelijke grondslag is en ook een aantoonbare noodzaak voor het gebruik ervan. Er mag daarnaast geen sprake zijn van discriminatie op grond van nationaliteit[1].

De aandacht voor het tegengaan van discriminatie blijkt ook uit de volgende voorbeelden. In juni 2022 constateerde een onderzoekscommissie van de Eerste Kamer[2] dat bij het gebruik van algoritmes bij handhaving in de sociale zekerheid het risico bestaat op discriminatie. In maart 2025 concludeerde de Staatscommissie tegen Discriminatie en Racisme in een advies aan het kabinet[3] "dat discriminatie van burgers door de Nederlandse overheid geen incident is, maar een structureel probleem". Op 19 maart 2025 dient het Kamerlid Bamenga een motie in en verzoekt de regering het toetsingskader voor risicoprofilering van het College voor de Rechten van de Mens integraal te implementeren bij alle overheidsinstanties die risicoprofilering toepassen. Dit toetsingskader is bedoeld om discriminatie tegen te gaan. Daarnaast wordt de nasleep van de toeslagenaffaire veelal gezien als een belangrijke, maar niet enige, *wake-up-call* die heeft geleid tot meer bewustwording over de risico's van het gebruik van bijvoorbeeld het gegeven 'nationaliteit', maar ook van het gebruik van ondersteunende algoritmen en mogelijke bias.

De directe aanleiding voor dit onderzoek is de toezegging door de minister van SZW in het debat van de commissie voor SZW op 6 april 2022 om te bekijken "hoe de inventarisatie nationaliteit sociale zekerheid onafhankelijk kan worden gecontroleerd en om de Kamer daarover te informeren". De secretaris-generaal van SZW heeft hierop de Auditdienst Rijk benaderd om een onderzoek uit te voeren naar de wijze waarop de inventarisatie naar het gebruik van nationaliteit heeft plaatsgevonden. Daarbij is gevraagd om ook te onderzoeken welke beheersmaatregelen de organisaties binnen de handhaving van de sociale zekerheid hebben getroffen zodat het gebruik van nationaliteitsgegevens aan de voorschriften voldoet en niet discrimineert. Het betreft vier organisaties: het departement van SZW, UWV, de SVB en de NLA. In de opdracht is een nadere afbakening afgesproken. Het onderzoek heeft zich gericht op handhavingsprocessen en risicogericht toezicht. Niet is onderzocht of de organisaties ook in de praktijk daadwerkelijk en altijd voldoen aan de geldende wet- en regelgeving en interne voorschriften.

---

[1] Tweede kamer der Staten-Generaal, vergaderjaar 2020-2021, 26 448, nr. 653, Structuur van de uitvoering werk en inkomen (SUWI), 6 juli 2021
[2] Gelijk recht doen Deelrapport Sociale zekerheid bij het parlementair onderzoek naar de mogelijkheden van de wetgever om discriminatie tegen te gaan, Eerste Kamer, juni 2022
[3] *Keer op keer. Inzichten in gestapelde discriminatie ervaringen in Nederland en Europa, voortgangsrapportage* Staatscommissie tegen Discriminatie en Racisme, maart 2025

Samengevat zijn onze bevindingen als volgt:

1 Bevindingen onderzoeksvraag 1: inventarisatie gebruik nationaliteit

Een intensieve en langdurige inventarisatie door SZW en de uitvoeringsorganisaties UWV, SVB en NLA bleek noodzakelijk te zijn om goed inzicht te krijgen.

De inventarisaties waren per organisatie verschillend en hebben niet op een gestructureerde wijze plaatsgevonden. Er was geen plan van aanpak, sturing vanuit SZW en onderlinge afstemming waren beperkt. Er bestond onduidelijkheid over de opdrachtformulering.

Wijze van inventarisatie van nationaliteitsgegevens

2 Bevindingen onderzoeksvraag 2: beheersmaatregelen gebruik nationaliteit

De organisaties in de sociale zekerheid (SZW, UWV, SVB en NLA) hebben diverse beheersmaatregelen getroffen, die erop gericht zijn dat het gebruik van nationaliteitsgegevens aan de voorschriften voldoet.

De beheersmaatregelen zijn op het gebied van:

Overige bevindingen: wat opvalt

Het gebruik van nationaliteitsgegevens raakt veel processen en afdelingen binnen de organisatieonderdelen. De inzet van risicomodellen is complex, zowel gezien de techniek als de diversiteit aan wet- en regelgeving en ethische vraagstukken. Het gebruik van nationaliteitsgegevens is noodzakelijk voor de uitvoering van bepaalde wetten, maar ligt gevoelig door een risico op mogelijke discriminatie.

De onderzochte organisaties zijn zich bewust van de complexiteit en gevoeligheid van het gebruik van nationaliteitsgegevens. Organisaties geven in de sturing en verantwoording nog niet expliciet aandacht aan de risico's van, met name indirecte, discriminatie op basis van nationaliteitsgegevens. In beleidsdocumenten en jaarverslagen is het onderwerp discriminatie niet of nauwelijks benoemd.

Er is binnen de organisaties geen volledig inzicht in de getroffen beheersmaatregelen en de naleving ervan. Het kost veel tijd om een goed beeld te krijgen.

Handelingsperspectief 1

Inventarisatie van nationaliteitsgegevens

Overweeg om bij complexe opdrachten, zoals de inventarisatie naar gebruik van nationaliteitsgegevens was, af te stemmen over een gezamenlijke projectmatige aanpak, bij voorkeur onder regie van SZW. Communiceer daarbij expliciet over de aanpak en zorg voor duidelijke definities en een eenduidige uitwerking.

Handelingsperspectief 2

Beheersmaatregelen voor de verwerking en het gebruik van nationaliteitsgegevens in de handhaving van de sociale zekerheid

Overweeg met de uitvoeringsorganisaties het volgende:

- Beleg expliciet de onderwerpen discriminatie, risicomodellen en algoritmen binnen de sturings- en verantwoordingscyclus, zodat een eenduidig beeld ontstaat van de getroffen beheersmaatregelen en de naleving ervan.
- Zorg voor duidelijke wijze van communiceren over het gebruik van risicomodellen en algoritmen naar burgers.
- Geef meer aandacht aan verantwoording over gebruik van nationaliteitsgegevens en de risico's op met name indirecte discriminatie, ook in jaarverslagen.
- Zorg voor structurele bezetting van functies gericht op privacy en voorkomen van discriminatie.

Nadere toelichting:

Bevindingen over de inventarisatie naar nationaliteitsgegevens

Een intensieve en langdurige inventarisatie bleek noodzakelijk te zijn om goed inzicht te krijgen

Alle in het onderzoek betrokken organisaties hebben in opdracht van de minister van SZW, een inventarisatie uitgevoerd om inzicht te verkrijgen in het gebruik van nationaliteitsgegevens binnen de organisatie, wetgeving, processen en afdelingen. Weliswaar had één organisatie reeds intern een inventarisatie opgestart, maar wat opvalt is dat het gebruik van nationaliteitsgegevens niet al in beeld was. Het bleek complex te zijn om een beeld te krijgen en dat heeft ertoe geleid dat organisaties veel meer tijd nodig hadden om de inventarisatie uit te voeren dan in eerste instantie was voorzien vanuit het ministerie van SZW. Er is toen door de organisaties voor gekozen om de inventarisatie de benodigde tijd en aandacht te geven en de wetgeving, processen en afdelingen te betrekken.

De inventarisaties waren per organisatie verschillend en hebben niet op een gestructureerde wijze plaatsgevonden

De verschillende organisaties hebben de inventarisatie op een eigen wijze uitgevoerd. Er was dus sprake van verschillen in vorm, timing en aanpak tussen de inventarisaties. De inventarisaties zijn niet op een gestructureerde wijze, bijvoorbeeld als een project met allerlei fasen en producten (zoals een plan van aanpak) uitgevoerd. De sturing vanuit SZW en de onderlinge afstemming tussen de organisaties was beperkt. Er waren bij de start onduidelijkheden over de scope van de opdracht. Er is weinig of geen gestructureerde dossiervorming aangetroffen. De organisaties hebben de inventarisatie achteraf niet geëvalueerd.

Beheersmaatregelen voor de verwerking en gebruik van nationaliteitsgegevens in de handhaving van de sociale zekerheid

In de sociale zekerheid gebruikt de overheid (i.c. SZW, UWV, de SVB en de NLA) nationaliteitsgegevens van burgers binnen het kader van het uitvoeren van wetten. In dit onderzoek hebben wij diverse beheersmaatregelen geconstateerd die de organisaties hebben getroffen om alert te zijn op mogelijke discriminatie met nationaliteitsgegevens binnen handhavingsprocessen en het risicogericht toezicht. Hoewel ons onderzoek zich specifiek richtte op nationaliteitsgegevens, is geconstateerd dat deze beheersmaatregelen veelal onderdeel zijn van maatregelen gericht op discriminatie en daarmee een breder gebied bestrijken dan uitsluitend nationaliteitsgegevens. Daarnaast constateren we dat beheersmaatregelen in ontwikkeling zijn en frequent worden aangepast.

Beheersmaatregelen aangetroffen bij SZW, UWV, de SVB en de NLA:

Beleid en procesbeschrijvingen

- Beleidsdocumenten en procesbeschrijvingen voor privacy en gebruik van risicomodellen in de handhaving. We constateren dat privacybeleid in ontwikkeling is. Niet alle documenten zijn actueel. Het gebruik van nationaliteitsgegevens en de daarmee gepaard gaande risico's op discriminatie worden niet altijd specifiek benoemd. Daarnaast wordt het aspect ethiek niet behandeld in de beleidsdocumenten;
- Het vaststellen van de wettelijke grondslag (cf. AVG) voor verwerken van nationaliteitsgegevens;
- Het verbieden om nationaliteit te gebruiken als selectiecriterium. Voor sommige wetgeving is in de uitvoering ervan de nationaliteit van de burger een criterium voor het verkrijgen van toegang tot een regeling of voor de hoogte ervan. Deze wettelijke basis is dan de doelbinding voor het gebruik van de nationaliteit door een organisatie in een bepaald proces. In verband met controle op de uitvoering

van wetgeving kan de nationaliteit ook voor de toezichtprocessen van belang zijn. In het onderzoek constateren we dat er binnen de onderzochte handhavings-processen en het risicogericht toezicht expliciet aandacht wordt besteed aan het vermijden van 'nationaliteit' als selectiecriterium. Dat wil zeggen dat de te onderzoeken burgers niet mogen worden geselecteerd op basis van hun nationaliteit;

- Beleid, procedures en maatregelen gericht op het beheerst ontwikkelen van ondersteunende modellen en algoritmes voor uitvoeren van risicogericht toezicht. We zien bijvoorbeeld beleidsstukken met maatregelen voor elke fase van de levenscyclus van een risicomodel. Het gaat om maatregelen zoals het uitvoeren van een risicoanalyse op gegevensverwerking met diverse controles daarop, zoals uitgevoerd door bijvoorbeeld de functionaris gegevensbescherming;

Risicoanalyse bij gegevensverwerking

- Het uitvoeren van risicoanalyses (PIA's, DPIA's en GEB's) op processen en systemen waar sprake is van verwerking van persoonsgegevens. Wel zien we omissies in het actualiseren van deze analyses en de controle op het naleven van de voorgestelde maatregelen. Organisaties geven aan hiermee bezig te zijn;
- Beoordelen van risicomodellen aan de hand van het IAMA-mensenrechtenkader. Dit heeft al een aantal keer plaatsgevonden. Organisaties geven aan dit in de toekomst vaker te gebruiken;
- Toetsen van modellen op bias en vooroordelen. Wij hebben voorbeelden gezien dat de selectie van de te controleren burgers wordt getoetst op het aanwezig zijn van bias, door te vergelijken met kenmerken van de totale populatie;
- Toetsen van modellen op ethische aspecten met ondersteuning van ethische normenkaders. De organisatie stelt bijvoorbeeld de vraag: "iets is toegestaan volgens de wet maar is het wel gewenst?" Dit gebeurt met betrokkenheid van bijvoorbeeld een ethics officer of een commissie voor data ethiek, die de organisaties adviseren en controleren op ethische aspecten;

Transparantie en registers

- Bijhouden en publiceren van verwerkingsregisters en algoritmeregisters. Niet bij alle organisaties is het verwerkingsregister echter compleet of toegankelijk. Ook ontbreekt in de verwerkingsregisters een beschrijving van de organisatorische en/of technische maatregelen om de persoonsgegevens die worden verwerkt te beveiligen. Verder hebben wij geen beleid aangetroffen gericht op het gewenste niveau en wijze van het informeren van burgers, bijvoorbeeld over het gebruik van selectiecriteria in algoritmes;
- Publiceren van informatie op de website van de organisaties over het uitvoeren van risicogericht toezicht;

Privacy bewustzijn

- Cursussen en activiteiten gericht op het verhogen van het privacy bewustzijn van medewerkers. Organisaties geven hierbij wel aan te zoeken naar een balans tussen effectief toezicht en de toenemende aandacht voor privacy maatregelen;

Meldingen van vermoedens van misstanden

- Procedures voor burgers (cliënten) en medewerkers voor meldingen van vermoedens van misstanden. Voor burgers zijn specifieke meldpunten ingericht. Voor medewerkers zijn deze er niet, maar zij kunnen meldingen doen langs de reguliere lijnen, zoals bij vertrouwenspersonen of het Huis van Klokkenluiders;

Governance: sturing, controle en verantwoording

- Governance-structuren voor risicogericht toezicht en voor gebruik en ontwikkeling van risicomodellen en het toezicht hierop. We zien bij de verschillende organisaties dat voorzien is in besluitvorming door het (hogere) management als het gaat om het ontwikkelen en gebruiken van risicomodellen en algoritmen. Een goed voorbeeld is het aanwezig zijn van een medewerker of een samenwerkingsverband van medewerkers die de ontwikkelingen rond AI, toezicht en risico's in kaart brengt voor het management. Organisaties geven aan niet altijd voldoende capaciteit of kennis en ervaring beschikbaar te hebben in de privacy organisatie;
- Toezicht op de handhaving en op het gebruik van modellen, bijvoorbeeld door een functionaris gegevensbescherming of een externe validator. Enkele organisaties geven wel aan dat het betrekken van de FG nog een aandachtspunt is;
- Intern en extern verantwoorden over privacy en gebruik van risicomodellen. De jaarverslagen van de organisaties gaan echter niet specifiek in op het gebruik en verwerking van nationaliteitsgegevens en eventuele risico's op discriminatie.

Overige bevindingen: wat opvalt

Wat opvalt is dat het gebruik van nationaliteitsgegevens, ondanks de in de opdracht gemaakte afbakening, veel processen binnen de onderzochte organisaties raakt en dat veel afdelingen en functionarissen een rol hebben of erbij betrokken zijn. Daarnaast is de verwerking en het gebruik van nationaliteitsgegevens om een aantal redenen complex. Zo is de inzet van risicomodellen en algoritmen een complexe techniek die in ontwikkeling is. Ook is sprake van een diversiteit aan wet- en regelgeving en kaders gericht op ethische vragen. Verder is het gebruik van nationaliteitsgegevens noodzakelijk voor de uitvoering van bepaalde wetten, maar ligt het gevoelig door een risico op mogelijke discriminatie.

Tijdens het onderzoek hebben wij geconstateerd dat de onderzochte organisaties zich bewust zijn van de complexiteit en gevoeligheid van nationaliteitsgegevens. Wel zien we dat niet altijd expliciet aandacht gegeven wordt aan de risico's van, met name indirecte, discriminatie met nationaliteitsgegevens. Het College voor de Rechten van de Mens wijst expliciet op de risico's van deze vorm van discriminatie[4]. Ook in de sturing en verantwoording is aandacht voor (indirecte) discriminatie met nationaliteitsgegevens - zowel in interne als externe rapportages - beperkt. In beleidsdocumenten en jaarverslagen is het onderwerp discriminatie niet of nauwelijks benoemd.

Verder valt op dat, gezien de hierboven vermelde complexiteit, er binnen de organisaties geen volledig en eenduidig inzicht bestaat van de getroffen beheersmaatregelen en de naleving. Mede hierdoor kostte het veel tijd om een goed beeld te krijgen, zowel tijdens de door de organisaties uitgevoerde inventarisaties als het door ons verrichtte onderzoek.

Handelingsperspectief voor de opdrachtgever

In de opdrachtbevestiging staat over het handelingsperspectief: "Met dit inzicht kan de opdrachtgever intern en met UWV, de SVB en Arbeidsinspectie in gesprek gaan over het doorvoeren van eventuele verbeteringen en de Tweede Kamer hierover informeren". Wij geven het volgende handelingsperspectief:

Ten aanzien van de inventarisatie van nationaliteitsgegevens

› Overweeg om bij complexe opdrachten, zoals de inventarisatie naar gebruik van nationaliteitsgegevens, af te stemmen over een gezamenlijke projectmatige

[4] College voor de Rechten van de Mens, *Discriminatie door risicoprofielen, een mensenrechtelijk toetsingskader*, november 2021 en *Toetsingskader risicoprofielen*, januari 2025

aanpak, bij voorkeur onder regie van SZW. Communiceer daarbij expliciet over de aanpak en zorg voor duidelijke definities en een eenduidige uitwerking.

Ten aanzien van beheersmaatregelen voor de verwerking en het gebruik van nationaliteitsgegevens in de handhaving van de sociale zekerheid

- Overweeg om - gezien de maatschappelijke aandacht, het belang voor de organisatie en de complexiteit - onderwerpen als discriminatie, risicomodellen en algoritmen, die de gehele organisatie raken, expliciet te beleggen en op te nemen binnen de bestaande sturings- en verantwoordingscyclus in relatie tot de uitvoeringsorganisaties.
- Zorg in overleg met de uitvoeringsorganisaties voor duidelijkheid over de wijze van communiceren (onder andere het communicatiemiddel, tijdigheid en mate van detail) over het gebruik van risicomodellen en algoritmen richting de maatschappij en de burgers die worden geselecteerd voor handhavingsonderzoeken. Daarbij is het van belang dat ook ontwikkelingen op onder andere het gebied van wet- en regelgeving, interdepartementale uitwerkingen en juridische uitspraken in beeld zijn. Door goed te communiceren kunnen de maatschappij en de betrokkenen zich een juist beeld vormen van de impact van een risicomodel.
- Besteed in samenwerking met de uitvoeringsorganisaties meer aandacht aan inzicht rond het gebruik van nationaliteitsgegevens (en andere gegevens die mogelijk kunnen leiden tot indirecte discriminatie, zie bijvoorbeeld het toetsingskader risicoprofilering van het College voor de Rechten van de Mens). Denk daarbij aan het volgende:
  - Het sturen op getroffen maatregelen naar aanleiding van risicoanalyses, de onderlinge samenhang en de daadwerkelijke uitvoering ervan;
  - Het op gestructureerde wijze uitvoeren van evaluaties, gericht op het daadwerkelijk naleven van de getroffen maatregelen en op de effectiviteit van de getroffen maatregelen;
  - Afspraken over welke gegevens zelfstandig of in combinatie een indirect risico kunnen geven op discriminatie met nationaliteit;
  - Het vaststellen van risico's op (indirecte) discriminatie bij het gebruik van nationaliteitsgegevens in beleid en uitvoering - zowel in processen als bij medewerkers;
  - Het verantwoorden over nationaliteitsgegevens vanuit het perspectief van mogelijke discriminatie en in combinatie met het gebruik van algoritmen binnen de bestaande sturings- en verantwoordingscyclus, waaronder verantwoordingsrapportages en jaarverslagen.
- Zorg in samenwerking met de uitvoeringsorganisaties voor de structurele bezetting en deskundigheid van de afdelingen en medewerkers die een rol hebben in het kader van de privacy, evenals van functionarissen die een sleutelrol hebben bij de bewustwording van en het voorkomen van mogelijke discriminatie.

1 Inleiding

1.1 Aanleiding onderzoek en opdrachtgever

In "de Stand van de uitvoering Sociale Zekerheid" van 26 juni 2020 heeft de minister van SZW de Kamer toegezegd een inventarisatie uit te voeren naar het gebruik van nationaliteit in de Sociale Zekerheid. Directe aanleiding hiervoor was het gebruik door UWV van de indicator nationaliteit in een risicomodel ten behoeve van handhaving en vragen over het gebruik van een (tweede) nationaliteit bij de Belastingdienst aan de staatssecretaris van Financiën. Nationaliteitsgegevens mogen niet gebruikt worden ten behoeve van de handhavingstaak, tenzij er een expliciete wettelijke grondslag voor is en ook een noodzaak voor het gebruik daarvan. Er mag daarnaast geen sprake zijn van discriminatie op grond van deze indicator[5].

In 2020 en 2021 hebben SZW, UWV, de SVB en de NLA de inventarisatie uitgevoerd op het gebruik van nationaliteitsgegevens binnen de sociale zekerheid.

Om geen twijfel te laten bestaan over het rechtmatig gebruik van nationaliteitsgegevens binnen de sociale zekerheid hebben het ministerie van SZW, UWV en de SVB het gebruik van nationaliteit en andere afkomst-gerelateerde indicatoren, zoals geboorteland, in wetten, regels en procedures en risicomodellen in kaart gebracht. Hierbij heeft het ministerie van SZW haar socialezekerheidswetten en arbeidswetten geïnventariseerd, en hebben UWV en de SVB de inventarisatie binnen hun eigen organisatie vormgegeven. De NLA heeft eveneens een inventarisatie naar nationaliteitsgegevens verricht, waarover zij de Kamer in haar jaarverslag over 2020 heeft geïnformeerd.

In de aanbiedingsbrief van 6 juli 2021 over de resultaten van de inventarisaties heeft de minister van SZW geconcludeerd dat er geen grote omissies zijn aangetroffen binnen de sociale zekerheid. Tijdens het commissiedebat van de commissie voor SZW op 6 april 2022 is door de heer van Baarle (DENK) opgemerkt dat de genoemde organisaties de inventarisatie zelf hebben gedaan. Naar aanleiding daarvan heeft de heer Van Baarle gevraagd of de minister bereid is de inventarisatie te laten toetsen door een onafhankelijke externe partij. Tijdens het commissiedebat van de commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) op 6 april 2022 heeft de minister naar aanleiding van vragen van Kamerlid Van Baarle het volgende toegezegd: *"De Minister van SZW bekijkt hoe de inventarisatie nationaliteit sociale zekerheid onafhankelijk kan worden gecontroleerd en informeert de Kamer daarover".* De secretaris-generaal van SZW heeft hierop de Auditdienst Rijk benaderd om een onderzoek uit te voeren.

Deze toezegging is op 21 juni 2022 opgenomen in de Stand van de Uitvoering Sociale Zekerheid, waarin de Eerste en Tweede Kamer halfjaarlijks geïnformeerd worden over wat er speelt binnen de uitvoering van de sociale zekerheid.

In de Stand van de Uitvoering juni 2023 is de Kamer geïnformeerd over het voorgenomen onderzoek door de ADR. Hierbij staat vermeld dat de ADR een kritische reflectie zal uitvoeren op de uitvoering van de inventarisatie nationaliteit. Ook staat vermeld dat de ADR daarnaast onderzoek gaat doen naar de wijze waarop in de dagelijkse praktijk het rechtmatig gebruik van nationaliteitsgegevens wordt geborgd in de uitvoering van de sociale zekerheid. Deze additionele onderzoeksvraag valt buiten de oorspronkelijke toezegging door de minister, maar is in een later stadium door de directeur Stelsel en Volksverzekeringen aangevraagd. De reden daartoe is dat SZW een antwoord wil kunnen geven op de

[5] Tweede kamer der Staten-Generaal, vergaderjaar 2020-2021, 26 448, nr. 653, Structuur van de uitvoering werk en inkomen (SUWI), 6 juli 2021

vraag wat SZW en haar uitvoeringsorganisaties ondernemen om discriminatie te voorkomen.

1.2 Doelstelling en onderzoeksvragen

De doelstelling van dit onderzoek is tweeledig. Enerzijds is het doel om een beeld te schetsen van de in opdracht van de minister van SZW al uitgevoerde inventarisaties en de maatregelen die daarin zijn getroffen om een volledig inzicht te krijgen in de registratie en het gebruik van nationaliteitsgegevens. Anderzijds is het doel om te inventariseren op welke wijze SZW, UWV, de SVB en de NLA de toepassing van de voorschriften voor registratie en gebruik van nationaliteitsgegevens borgen in de dagelijkse praktijk.

Met dit inzicht kan de opdrachtgever intern en met UWV, de SVB en de NLA in gesprek gaan over het doorvoeren van eventuele verbeteringen en de Tweede Kamer hierover informeren.

Om de doelstelling te realiseren zijn een tweetal onderzoeksvragen geformuleerd:

1. Op welke manier hebben het ministerie van SZW, UWV, de SVB en de NLA de inventarisatie vormgegeven en uitgevoerd om een volledig inzicht te krijgen in de registratie en het gebruik van nationaliteitsgegevens?

2. Welke beheersmaatregelen zijn er bij het ministerie van SZW, UWV, de SVB en de NLA getroffen in de dagelijkse praktijk om te borgen dat zij in de registratie en het gebruik van nationaliteitsgegevens voldoen aan geldende voorschriften?

1.3 Afbakening en referentiekader

Onderzoeksvraag 1

Het object van onderzoek is de vormgeving en uitvoering van de inventarisaties gericht op het verkrijgen van een volledig inzicht in de registratie en het gebruik van nationaliteitsgegevens.

De ADR onderzoekt niet of de inventarisaties volledig zijn, noch de juistheid van de daarop gebaseerde conclusies van de minister van SZW in de aanbiedingsbrief aan de Tweede Kamer.

Als referentiekader is het Lineair Faseringsmodel gebruikt, dat is uitgewerkt en opgenomen in de bijlage van de opdrachtbevestiging.

Onderzoeksvraag 2

Het object van onderzoek zijn de beheersmaatregelen gericht op de borging van conformiteit van de registratie en het gebruik van nationaliteitsgegevens aan de voorschriften.

De ADR onderzoekt niet in hoeverre de registratie en het gebruik van nationaliteitsgegevens binnen SZW, UWV, de SVB en de NLA plaatsvinden volgens de geldende voorschriften.

Met de opdrachtgever is onderzoeksvraag 2 verder afgebakend als volgt:

- UWV: het proces van de afdeling Handhaving, in het bijzonder het gebruik van risicomodellen en risicogericht toezicht in de handhaving van de regelingen die UWV uitvoert.

- de SVB: het proces van de afdeling Handhaving, in het bijzonder het gebruik van risicomodellen en risicogericht toezicht in de handhaving van de regelingen die de SVB uitvoert.

- de NLA: het proces van de afdeling Handhaving, in het bijzonder het ontwikkelen en gebruiken van risicomodellen in het Toezicht.

Als referentiekader voor deze onderzoeksvraag is de Demingcircle gebruikt. Deze is uitgewerkt en opgenomen in de bijlagen van de opdrachtbevestiging.

De bevindingen van de ADR zullen alleen betrekking hebben op de betreffende afdelingen en processen en hoeven niet representatief te zijn voor de gehele organisatie.

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 en 3 geven wij op hoofdlijnen antwoord op de onderzoeksvragen 1 respectievelijk 2, met bevindingen die wij zien bij de vier onderzochte organisaties SZW, UWV, de SVB en de NLA. In hoofdstuk 4 beschrijven we het handelingsperspectief voor de opdrachtgever voor mogelijke verbeteringen. Hoofdstuk 5 geeft een verantwoording over de uitvoering van het onderzoek.

In de bijlagen 2, 3, 4 en 5 beschrijven we de bevindingen voor onderzoeksvraag 1 (de inventarisatie) per organisatieonderdeel. In de bijlagen 6, 7, 8 en 9 beschrijven we deze voor onderzoeksvraag 2 (de beheersmaatregelen). Voor onderzoeksvraag 2 geven we naast de feitelijke bevindingen cursief gedrukt aan wat eventuele aandachtspunten zijn of wat anderszins opvalt. De inhoud van de bijlagen is afgestemd met de betreffende organisaties.

1.5 Looptijd en complexiteit van het onderzoek

Het onderzoek betrof twee onderzoeksvragen waarvan de tweede onderzoeksvraag complex bleek te zijn. Dat kwam door de materie zelf en de ontwikkelingen daarin, bijvoorbeeld op het gebied van wet- en regelgeving, onderliggende kaders en uitwerkingen maar ook door de maatschappelijke ontwikkelingen en politieke aandacht. Dit is een breed palet, met bijvoorbeeld de AI-act, uitwerkingen zoals door het College voor de Rechten van de Mens maar ook algemene wetten zoals de AVG gericht op privacy.

Organisaties spelen in op deze ontwikkelingen maar zijn op dit gebied ook zelf sterk in ontwikkeling ten aanzien van beleid, uitvoering en de sturing en beheersing ervan. Verder zijn de onderzochte organisaties verschillend en ging het feitelijk om vier verschillende onderzoeken. Daarbij komt dat door een onderwerp als nationaliteitsgegevens naast alle hiërarchische niveaus, de uitvoerende afdelingen ook stafafdelingen en diverse overlegstructuren betrokken zijn. Afstemming bleek mede daardoor tijdrovend. De verschillende factoren maakten dat de looptijd van dit onderzoek langer was dan gebruikelijk.

2 Inventarisatie naar gebruik van nationaliteitsgegevens in de sociale zekerheid

Dit hoofdstuk geeft antwoord op de onderzoeksvraag "Op welke manier hebben het ministerie van SZW, UWV, de SVB en de NLA de inventarisatie vormgegeven en uitgevoerd om een volledig inzicht te krijgen in de registratie en het gebruik van nationaliteitsgegevens?"

Het object van onderzoek was de vormgeving en uitvoering van de inventarisaties gericht op het verkrijgen van een volledig inzicht in de registratie en het gebruik van nationaliteitsgegevens. De ADR heeft niet onderzocht of de inventarisaties volledig zijn en ook niet de juistheid van de daarop gebaseerde conclusies van de minister van SZW in de aanbiedingsbrief aan de Tweede Kamer.

Aanleiding voor de inventarisatie was de vraag van de Kamer om 'een uitputtend overzicht van wetten, regels, regelingen, systemen, procedures, risicomodellen en selectiemodules waarin de nationaliteit, tweede nationaliteit en/of etniciteit zijn opgenomen als voorwaarde en/of (risico-)indicator'.

De Kamer wilde inzicht krijgen in de vraag in hoeverre verkeerd gebruik van nationaliteit zich, behalve bij de Belastingdienst (in risicomodellen en selectieregels), ook bij andere onderdelen van de overheid heeft voorgedaan. In dat kader is aan UWV, de SVB, de NLA en ook aan de directie Wetgeving, Bestuurlijke en Juridische Aangelegenheden (WBJA)van SZW gevraagd een inventarisatie uit te voeren van de eigen systemen, procedures, risicomodellen, selectiemodellen en wet- en regelgeving, SZW zou een toetsingskader opstellen om te kunnen bepalen of sprake was van geoorloofd dan wel ongeoorloofd gebruik van nationaliteit.

2.1 Vanwege de complexiteit is meer tijd genomen om de inventarisatie gedegen uit te voeren

Alle vier de organisaties (UWV, de SVB, de NLA en SZW) gaven aan dat de in mei 2020 verstrekte opdracht voor de inventarisatie wat betreft de opgedragen planning van één week niet haalbaar bleek. Al vroeg werd duidelijk dat de inventarisatie veel meer werk inhield dan in eerste instantie was voorzien. Er kon niet worden gesteund op al aanwezige rapportages/overzichten gericht op het gebruik van nationaliteitsgegevens. Daarom is ervoor gekozen om meer tijd te nemen om de inventarisatie gedegen uit te kunnen voeren.

Ook nadat de initiële opleverdatum van het voorjaar 2020 werd verschoven naar het najaar van datzelfde jaar, bleek de opdracht - vanwege de omvang en complexiteit van de opgave - binnen de gestelde termijn niet uitvoerbaar. Als gevolg daarvan was het niet mogelijk om de Kamer in de Stand van de Uitvoering (SvU) van december 2020 te informeren over de uitkomsten van de inventarisatie, zoals was toegezegd.

Mede omdat de opleverdatum van de inventarisaties gekoppeld werd aan het moment van uitbrengen van de SvU, nam de inventarisatie uiteindelijk meer dan een jaar in beslag. De eerste resultaten van de inventarisatie zijn in januari 2021 aan directie Stelsel en Volksverzekeringen (SV) opgeleverd en de definitieve resultaten in juni 2021. Het overzicht waarop de resultaten zijn vastgelegd, is als bijlage aan de Kamerbrief van 6 juli 2021 toegevoegd.

2.2 De sturing vanuit SZW en de onderlinge afstemming waren beperkt

De vier organisaties (SZW, UWV, de SVB, de NLA) gaven aan dat de sturing vanuit het departement (directie Stelsel en Volksverzekeringen) op het uitvoeren van de inventarisatie beperkt was. Zo is er door SZW geen plan van aanpak opgesteld of

richting meegegeven voor de inventarisatie. Communicatie vond plaats via een werkgroep opgericht door SZW. In deze werkgroep participeerden de coördinatoren van UWV, de SVB en de NLA. In de werkgroep werd onder meer gesproken over de definities van nationaliteit en etniciteit. Uit gesprekken blijkt dat de betrokken partijen slechts in beperkte mate de ervaringen met het uitvoeren van de inventarisatie met elkaar hebben gedeeld.

2.3 Er bestond onduidelijkheid over de opdrachtformulering

Met name voor UWV, de SVB en de NLA was de opdrachtformulering vanuit SZW niet volledig duidelijk, met name ten aanzien van de scope, die aanvankelijk breed werd opgevat als het controleren van alle regelgeving, processen en verwerkende systemen. De onduidelijkheid leidde er mede toe dat de inventarisaties meer tijd vergden.

Organisaties gaven daarom deels zelf invulling aan welke wet- en regelgeving, processen en systemen zij bij de inventarisatie betrokken. Daarnaast bestond er onduidelijkheid over de periode waarop de inventarisatie betrekking moest hebben. Omdat definities onduidelijk bleven, gingen organisaties bovendien eigen definities hanteren van begrippen als 'nationaliteit', 'gebruiken' en 'registreren'.

Het toetsingskader dat organisaties had kunnen ondersteunen bij het bepalen of sprake was van geoorloofd dan wel ongeoorloofd gebruik van nationaliteit, is niet tot stand gekomen.

2.4 De aanpak van de inventarisatie verschilde tussen en ook binnen de verschillende organisaties

De inventarisatie is door iedere organisatie op een eigen wijze aangepakt. Bij de SVB is een projectorganisatie ingericht voor de uitvoering van de inventarisatie en is een eigen plan van aanpak opgesteld. Dit plan is niet met SZW afgestemd en bevatte geen uitgewerkte processtappen met mijlpalen. De verdere invulling werd veelal overgelaten aan de medewerkers die bij de inventarisatie betrokken waren. Bij de overige organisaties werd de inventarisatie op een meer organische wijze uitgevoerd - binnen de reguliere werkzaamheden - of benaderd als een Kamervraag. Meestal was er een coördinator aangesteld of was er een werkgroep.

Bij UWV is de inventarisatie binnen de verschillende divisies en directies zelfstandig en los van elkaar uitgevoerd, met een eigen aanpak. Bij SZW is deze uitgevoerd door twee juristen met kennis en ervaring van de sociale zekerheid.

2.5 De controle op de resultaten van de inventarisatie verschilde per organisatie

De vier organisaties gaven aan dat er controle heeft plaatsgevonden op de resultaten van de inventarisatie, waarbij verschillende werkwijzen zijn gehanteerd.

Bij UWV vond controle binnen de divisies niet structureel plaats, maar werden de resultaten kritisch doorgenomen door privacy-juristen en de directie Strategie, Beleid en Kenniscentrum (SBK) vanuit eigen kennis en ervaring.

Bij de SVB is de controle op opgeleverde resultaten van de interne inventarisatie niet op gestructureerde wijze gedaan. Er was geen navolgbare opzet van uit te voeren controles, vastlegging van de resultaten en een rapportage. De bevindingen zijn met elkaar en met de coördinator afgestemd. Ook is aangegeven dat controle veelal plaatsvond op basis van "common sense".

De inventarisatie is bij de NLA initieel opgepakt als een Quick scan. Deze Quick scan bleek na controle toch niet geheel te beantwoorden aan de doelstelling van het management van de NLA. In een vervolgronde zijn de vragen binnen de NLA uitgezet bij alle projectleiders en programmamanagers en bij de directie Opsporing van de NLA.

Bij SZW is gedurende de inventarisatie waar nodig collegiaal overleg gepleegd. Dit gebeurde bijvoorbeeld met wetgevers. In de afronding heeft directie Wetgeving, Bestuurlijke en Juridische Aangelegenheden (WBJA haar bevindingen met

betrekking tot de inventarisatie van het onderdeel wet- en regelgeving zowel met de directies Werknemersregelingen (WR) en Internationale Zaken (IZ) als met de directie Stelsel en Volksverzekeringen (SV) inhoudelijk besproken en afgestemd.

2.6 De rapportages over de inventarisatie verschilden in vorm, timing en omvang

De resultaten van de inventarisatie van UWV, de SVB en SZW zijn gerapporteerd in de Kamerbrief van 6 juli 2021 bij de Stand van de Uitvoering van diezelfde maand. De NLA heeft onafhankelijk en op hoofdlijnen aan de Kamer gerapporteerd. Voor de rapportage heeft UWV een eigen format gekozen, de SVB en SZW hebben eenzelfde format gehanteerd.

De NLA hechtte aan haar onafhankelijkheid en koos er daarom voor om zelf, dus los van het departement SZW, de Kamer in te lichten over de inventarisatie via een bijlage bij haar jaarverslag over 2020. De vorm en timing van de rapportage was daardoor verschillend van de andere organisaties.

De omvang van de rapportages van de vier inventarisaties verschilde aanzienlijk: UWV leverde een rapport van 19 pagina's aan, de SVB 259 pagina's, de NLA 2 pagina's en SZW 17 pagina's. In de rapportage in de Kamerbrief geeft de Minister aan dat zij niet kan garanderen dat de inventarisatie 100% volledig is. Tijdens het onderzoek van de ADR werd dit door de verschillende organisaties nogmaals benadrukt.

Voor het vastleggen van de resultaten door de betrokken organisaties heeft de directie SV wel een format ontwikkeld dat voor een eenduidige manier van inventariseren moest zorgen. Omdat dit format niet volledig aansloot bij de praktijk, pasten sommige organisaties het aan naar eigen inzicht of kozen zij ervoor een eigen format te gebruiken.

2.7 Geen van de organisaties heeft een evaluatie uitgevoerd van het inventarisatieproces

Er heeft geen evaluatie van de uitgevoerde inventarisatie plaatsgevonden, noch intern binnen de betrokken organisaties, noch extern door SZW en andere partijen. Een van de redenen die werd aangegeven was dat dit geen algemeen gebruik is bij het afhandelen van Kamervragen of toezeggingen aan de Kamer.

Geïnterviewden gaven aan dat een evaluatie zinnig zou zijn geweest, onder meer om gezamenlijk een uitgewerkte definitie te kunnen afspreken van het begrip 'etniciteit' voor het geval het begrip opnieuw naar voren komt in de media of de Tweede Kamer. Voor de NLA was de inventarisatie mede aanleiding voor het inrichten van een data-governance stelsel om het dataproces in de breedte te ontwikkelen gericht op datakwaliteit, veiligheid, privacy inclusief het ontwikkelen van een ethisch normenkader.

2.8 Geen van de organisaties vormde een gestructureerd dossier

Tijdens de uitvoering was er geen afstemming over de wijze van uitvoering of dossiervorming. Bij geen van de organisaties is een gestructureerd zelfstandig leesbaar dossier van de inventarisatie aangetroffen. Medewerkers, die betrokken waren bij de inventarisatie, hebben de dossiervorming verschillend opgepakt.

3 Beheersmaatregelen voor gebruik van nationaliteitsgegevens

Dit hoofdstuk geeft antwoord op onderzoeksvraag 2 "Welke beheersmaatregelen zijn er bij het ministerie van SZW, UWV, de SVB en de NLA getroffen in de dagelijkse praktijk om te borgen dat zij in de registratie en het gebruik van nationaliteitsgegevens voldoen aan geldende voorschriften?" De ADR heeft niet onderzocht in hoeverre de registratie en het gebruik van nationaliteitsgegevens binnen SZW, UWV, de SVB en de NLA plaatsvinden volgens de geldende voorschriften. Het onderzoek is afgebakend (zie 1.3), zodat de bevindingen van de ADR alleen betrekking hebben op de onderzochte afdelingen en processen en niet representatief hoeven te zijn voor de gehele organisatie.

Hieronder beschrijven wij op hoofdlijnen de aangetroffen beheersmaatregelen binnen SZW, UWV, de SVB en de NLA. In de bijlagen bij dit rapport gaan we dieper in op de beheersmaatregelen per organisatieonderdeel. De beschrijving is ingedeeld volgens de verschillende onderwerpen uit het referentiekader van de ADR, zoals opgenomen in de bijlage bij de opdrachtbevestiging. Bij de bevindingen staan cursief gedrukt enkele aandachtspunten vermeld en wat anderszins opvalt.

Beleid en procesbeschrijvingen

3.1 De organisatie in de sociale zekerheid hebben beleid en procesbeschrijvingen opgesteld voor privacy en gebruik van risicomodellen

De vier organisaties (SZW, UWV, de SVB en de NLA) hebben beleid opgesteld op het gebied van privacy en het omgaan met persoonsgegevens en voor het gebruik van risicomodellen. Op procesniveau is dit verder uitgewerkt in procesbeschrijvingen. Het betreft het volgende:

a. Privacybeleid en/of privacyverklaring. De vier organisaties hebben een eigen privacybeleid c.q. privacyverklaring opgenomen op hun website.

b. Beleidskompas. SWZ gebruikt een rijksbreed kader voor het 'privacyproof' ontwikkelen van beleid en wetgeving. Het Beleidskompas is zo opgesteld dat alle relevante wet- en regelgeving voor de bescherming van persoonsgegevens, waaronder de AVG en de Uitvoeringswet AVG, in overweging wordt genomen tijdens het beleidsproces.

c. Beleid en richtlijnen voor risicomodellen. UWV, de SVB en de NLA hebben voor het risicogericht toezicht en de ontwikkeling en gebruik van risicomodellen[6] eigen richtlijnen en procedures ontwikkeld en opgesteld. Zo heeft UWV een beleidsdocument Model Risicomanagement waarin de gehele levenscyclus van een model wordt beschreven. De SVB heeft een eigen algoritmebeleid.

d. Ethische kaders. UWV en de SVB hebben een eigen ethisch kader ontwikkeld voor het gebruik van risicomodellen. UWV gebruikt een Kompas Data Ethiek[7] voor het maken van afwegingen voor het ethische verantwoord gebruik van

[6] UWV, DE SVB en DE NLA maken voor de handhaving gebruik van risicomodellen, ook wel risicoscans of algoritmen genoemd. Deze modellen zoeken naar combinaties van gegevens die mogelijk samenhangen met een verhoogde kans op een regelovertreding. UWV maakt thans gebruik van tien algoritmes (Zie Onze algoritmes | UWV), de SVB heeft er zeven (Zie Algoritmes | Over de SVB | DE SVB) en de NLA heeft drie algoritmes, waarvan er twee nog in ontwikkeling zijn of zich in de pilotfase bevinden.

[7] https://www.uwv.nl/imagesdxa/kompas-data-ethiek-2_tcm94-438618.pdf

data. Uitgangspunt van het Kompas zijn de "ROEP"-waarden[8] die UWV belangrijk vindt als basis voor het benaderen van cliënten en eigen medewerkers. Het Ethics Center van de SVB heeft in 2023 een ethische toets ontwikkeld en ingevoerd. Deze toets is gebaseerd op het mensenrechtenkader van het College voor de Rechten van de Mens voor risicoprofielen en het IAMA (mensenrechtenkader voor algoritmen). Een aantal vragen in de toets heeft betrekking op discriminatie en daarbij is onder andere "ras of afkomst, nationaliteit" genoemd. SZW en de NLA geven aan dat zij gezamenlijk een ethisch normenkader ontwikkelen.

e. Kaders en richtlijnen voor risicoanalyses op gegevensbescherming. Voor het verwerken van persoonsgegevens of het ontwikkelen van een risicomodel moet een organisatie eerst een risicoanalyse[9] uitvoeren. Hiervoor heeft SZW een toolbox beschikbaar met diverse handreikingen. Bij de andere organisaties zijn ondersteunende hulpmiddelen beschikbaar bijvoorbeeld voor het uitvoeren van een Quickscan, (D)PIA en risicogericht onderzoek.

Noot: Privacybeleid is in ontwikkeling. Niet alle documenten zijn actueel. Het gebruik van nationaliteitsgegevens en de mogelijke risico's hiervan op discriminatie worden niet altijd specifiek benoemd in de beleidsdocumenten en procesbeschrijvingen. Dit betreft onder andere het privacybeleid, het Beleidskompas en het Kompas Data Ethiek. Daarnaast wordt het aspect ethiek niet behandeld in de beleidsdocumenten en het Beleidskompas.

3.2 SZW, UWV, de SVB en de NLA beschrijven de wettelijke grondslag voor het verwerken van nationaliteitsgegevens

De AVG, artikel 6, eerste lid geeft grondslagen voor het verwerken van persoonsgegevens. Voor de onderzochte organisaties is er sprake van het uitvoeren van een publieke taak en ligt er een grondslag in een wet. De vier organisaties leggen vast wat de wettelijke grondslag is voor het verwerken van nationaliteitsgegevens. Dit doen zij in interne richtlijnen, maar ook bij het uitvoeren van een (D)PIA of GEB of in het verwerkingsregister.

Zowel UWV, de SVB als de NLA moeten nationaliteitsgegevens gebruiken en verwerken in een aantal processen. Alle organisaties geven aan dat gegevens over etniciteit, ras, afkomst daarbij geen rol spelen. Zo is voor UWV het gegeven 'nationaliteit' bepalend om wel of geen toegang te krijgen tot de dienstverlening van UWV als het gaat om uitkeringen, re-integratie en bemiddeling naar werk. De SVB legt de nationaliteit vast omdat dit van belang is voor de vaststelling van verzekeringstijdsvakken voor de volksverzekeringen en voor (de hoogte van) het recht op sommige uitkeringen. Daarnaast is het in sommige gevallen van belang voor het uitvoeren van belastingverdragen; in dat kader komt het voor dat er soms nog een tweede nationaliteit is vastgelegd, bijvoorbeeld de Turkse. In het toezicht door de NLA is het persoonsgegeven nationaliteit met name relevant wanneer er gecontroleerd moet worden of de werkgever zich houdt aan de Wet arbeid vreemdelingen (Wav). De inspecteur onderzoekt of de werkgevers zich houden aan de regelgeving en moet daarvoor weten wat de nationaliteit is van de werknemer en of er een werkvergunning is. De NLA richt haar toezicht op werkgevers en selecteert daartoe bedrijven. Het toezicht richt zich niet op individuele werknemers.

[8] Respect, Openheid, Eigen Verantwoordelijkheid en Professionaliteit
[9] Het gaat hier om een Data Protection Impact Analysis (DPIA), ook wel Gegevensverwerking Effectbeoordeling (GEB) genoemd.

Risicoanalyse bij gegevensverwerking

3.3 **Voor het ontwikkelen en gebruiken van risicomodellen in het risicogericht toezicht bestaan bij UWV, de SVB en de NLA diverse beheersmaatregelen gericht op het voorkomen van discriminatie.**

Zowel UWV, de SVB als de NLA geven aan dat zij in het risicogericht toezicht en het gebruik van risicomodellen geen nationaliteitsgegevens als selectiecriterium gebruiken. De organisaties beschrijven in beleidsdocumenten en procesbeschrijvingen een aantal maatregelen die discriminatie moeten voorkomen, zoals bijvoorbeeld:

- De organisatie voert een risicoanalyse uit op de gegevensverwerking of risicomodel;
- Het gebruik van statische persoonskenmerken zoals leeftijd en burgerlijke stand of opleidingsniveau dient zoveel mogelijk vermeden te worden;
- Het model gebruikt alleen gedragskenmerken en dus geen 'reguliere' persoonsgegevens;
- De organisatie voert een IAMA-mensenrechtenbeoordeling uit voor risicomodellen;
- De organisatie voert toetsen uit op bias en vooroordelen;
- Modellen doorlopen tijdens ontwikkeling en gebruik een procedure waarbij door meerdere 'verdedigingslinies' het model wordt getoetst, ook op ethische aspecten

Noot: Uit aangeleverde documentatie voor dit onderzoek blijkt niet dat organisaties specifiek toetsen op risico's van discriminatie met gegevens die indirect verwijzen naar nationaliteitsgegeven.

3.4 **UWV, de SVB en de NLA voeren risicoanalyses (DPIA, PIA of GEB) uit op processen en informatiesystemen waar sprake is van verwerking van persoonsgegevens, zoals bij risicomodellen**

Zowel UWV, de SVB als de NLA voeren (D)PIA's uit op hun hoofdprocessen. Om te bepalen of een (D)PIA nodig is, voeren zij meestal eerst een pre-DPIA of QuickScan uit. Als de uitkomst van de QuickScan is dat de verwerking van persoonsgegevens waarschijnlijk geen hoog risico oplevert dan is er geen (D)PIA nodig. Bij het ministerie van SZW is een DPIA verplicht onderdeel van ontwikkeling van beleid en wetgeving als daar verwerking van persoonsgegevens met een hoog privacy risico uit voortvloeit. Met een (D)PIA (ook wel GEB genoemd) wordt onder andere vastgesteld wat de doelbinding is van de gegevensverwerking, welke wetten van toepassing zijn, of de gegevens verwerkt mogen worden en of de goede maatregelen zijn getroffen wat betreft autorisaties, afscherming, vernietiging e.d.

Noot: de organisaties geven aan te werken aan het verder ontwikkelen van het DPIA/GEB proces, zoals het actualiseren van uitgevoerde (D)PIA's/GEB's en het naleven van de voorgestelde maatregelen in de (D)PIA's/GEB's.

Noot: In het Model DPIA Rijksdienst wordt gewezen op het risico dat het verwerken van combinaties van gegevens een mogelijke indirecte verwijzing naar ras of etniciteit betekent wat potentieel kan leiden tot discriminatie. Toegelicht wordt dat voor bijzondere persoonsgegevens een verwerkingsverbod geldt tenzij een uitzonderingsgrond uit de AVG van toepassing is. Ten aanzien van het gegeven 'nationaliteit' staat in de toelichting vermeld dat dit op zichzelf geen bijzonder persoonsgegeven is en ook niet als zodanig in de AVG en de UAVG wordt genoemd maar in combinatie met gegevens als bijvoorbeeld geboorteland en herkomst wel kan leiden tot gegevens waaruit het ras of etnische afkomst blijkt. Volgens de toelichting moet dan beoordeeld worden of in de betreffende gegevensverwerking het neutrale gegeven 'nationaliteit' potentieel kan leiden tot discriminatie van betrokkene.

Privacy bewustzijn

3.5 Er is aandacht voor privacy bewustzijn van medewerkers

Bij de vier organisaties is aandacht voor het privacy bewustzijn van de medewerkers. Zo zijn er cursussen en (verplichte) e-learnings op het gebied van privacy en worden hierover bijeenkomsten georganiseerd. Bij SZW is een AVG-expertgroep van juristen aanwezig die voor specialistische vragen geraadpleegd kan worden. De organisaties bieden ook ruimte voor dialoog met medewerkers op ethisch gebied, bijvoorbeeld bij UWV met de Commissie Data Ethiek. Binnen de SVB is een Ethics Officer aanwezig. Deze helpt de organisatie bij het maken van keuzes vanuit een breder kader door de betrokkenen bewust te maken van de ethische en morele aspecten die kunnen spelen, waaronder discriminatie. Dit zijn thema's waar nationaliteitsgegevens deel van uitmaken. Het management voert ook gesprekken met medewerkers over privacy-aangelegenheden. De inspecteur-generaal van de NLA nodigt bijvoorbeeld medewerkers elk jaar uit met hem in gesprek te gaan over dit soort thema's.

Noot: Er wordt rondom de onderwerpen privacy en discriminatie, mede als gevolg van de toeslagenaffaire, druk ervaren om het toezicht goed uit te voeren, blijkt uit gesprekken. Men geeft aan, binnen de kaders van de wetgeving, een balans te zoeken tussen effectief toezicht en bescherming van privacy.

Transparantie en registers

3.6 SZW, UWV, de SVB en de NLA houden een verwerkingsregister bij

De AVG schrijft voor dat elke organisatie moet kunnen aantonen dat de privacyregels worden nageleefd. Dit heet "de verantwoordingsplicht". Daarmee laat een organisatie bijvoorbeeld zien dat een verwerking van persoonsgegevens voldoet aan de belangrijkste uitgangspunten van de AVG. Eén van de maatregelen om aan de verantwoordingsplicht te voldoen, is het opstellen en bijhouden (beheren) van een verwerkingsregister. Hierin staat informatie over de persoonsgegevens die een organisatie verwerkt. Volgens de AVG moet de verwerkingsverantwoordelijke[10] voorgeschreven informatie in het register opnemen

[10] De verwerkingsverantwoordelijke is een organisatie of persoon die het doel van en de middelen voor het gebruik van persoonsgegevens bepaalt.

Op 'Verwerkingsregister Rijksoverheid'[11] is te zien dat SZW per organisatieonderdeel, waaronder de NLA, een verwerkingsregister bijhoudt. De gegevensverwerkingen zijn voornamelijk op procesniveau vastgelegd. Hierbij gaat het om alle verwerkingen waarbij persoonsgegevens binnen een directie gebruikt worden en niet alleen om de verwerkingen uit het beleids- en primair proces. Het verwerkingsregister is openbaar en wordt ingevuld door de privacy-adviseur.

UWV geeft in het jaarverslag 2024 aan een verwerkingsregister te hebben conform de AVG. Het register is niet openbaar toegankelijk. Een samenvattend overzicht van de verwerkingen staat in de privacyverklaring. Hierin staan de meest voorkomende situaties vermeld waarin UWV de persoonsgegevens kan verzamelen en verwerken. Per verwerking is vermeld welke persoonsgegevens dit betreft. De SVB houdt een eigen verwerkingsregister bij[12]. Via internet kan iedere burger het externe verwerkingenregister van de SVB inzien.

Noten ten aanzien van het verwerkingsregister:

- *In de verwerkingsregisters van SZW, UWV en de NLA ontbreekt een beschrijving van de organisatorische en/of technische maatregelen om de persoonsgegevens die worden verwerkt te beveiligen. Dit is verder niet toegelicht.*
- *De SVB heeft geconstateerd dat haar register nog niet compleet is. Er is een opsomming opgenomen van de gegevenselementen die worden gebruikt. Het gegeven "Nationaliteit" is niet genoemd. Wel is onder andere aangegeven: "inzien en/of kopieën van paspoorten of andere legitimatiebewijzen" en "ras of etnische afkomst". Bij de opsomming van categorieën betrokkenen is onder andere aangegeven "niet klanten". Het is niet duidelijk waarom "ras of etnische afkomst" is genoemd of wat bedoeld wordt met "niet klanten"."*
- *Het verwerkingsregister van UWV is niet, zoals bij andere organisaties en toegankelijk voor de burger. Wel is een samenvattend overzicht van het verwerkingsregister opgenomen als onderdeel van de privacyverklaring van UWV[13]. De privacyverklaring is gepubliceerd op de website van UWV.*
- *In het register van de NLA staat bij twee verwerkingen vermeld dat ook persoonsgegevens worden verwerkt waaruit ras of etnische afkomst blijkt. Het register wordt geheel herzien en geactualiseerd.*

3.7 Voor de transparantie richting de maatschappij over het gebruik van algoritmes publiceert de Rijksoverheid een algoritmeregister

In december 2022 lanceerde de overheid het Algoritmeregister van de Nederlandse overheid[14]. Sindsdien kan elke overheidsorganisatie algoritmes in het algoritmeregister publiceren. Het algoritmeregister is een middel waarmee organisaties transparant kunnen zijn over de algoritmes die zij inzetten in hun processen. In het algoritmeregister staan ook de algoritmes die UWV gebruikt. Hier vermeldt UWV welke gegevens een algoritme gebruikt en met welke doel. Tevens zijn maatregelen genoemd gericht op het voorkomen van discriminatie door het algoritme, zoals bijvoorbeeld het niet gebruiken van persoonskenmerken, zoals

[11] https://www.avgregisterrijksoverheid.nl
[12] Register Persoonsgegevens | DE SVB
[13] Privacyverklaring UWV | UWV
[14] Het algoritmeregister van de Nederlandse overheid

afkomst, geslacht, leeftijd of andere privacygevoelige gegevens. Ook de SVB en de NLA publiceren de belangrijkste algoritmes op de website en zijn aangesloten bij het door BZK opgestelde landelijke algoritmeregister.

Noten ten aanzien van het algoritmeregister en transparantie

- *Uit gepubliceerde informatie op internet over de categorieën persoonsgegevens blijkt niet duidelijk welke gegevens daadwerkelijk worden gebruikt in algoritmes. Soms is verwezen naar een algemene en ruime opsomming. Een algemene verwijzing naar de opsomming kan tot gevolg hebben dat burgers denken dat veel gegevens in één verwerking worden gebruikt terwijl dit in werkelijkheid niet altijd plaatsvindt*
- *Onduidelijk is wat het gewenste niveau van transparantie (wat aan welke belanghebbende wordt gecommuniceerd, met welke mate van detail) is over risicomodellen en algoritmes.*

Meldingen van vermoedens van misstanden

3.8 Er bestaan procedures voor het doen van meldingen van vermoedens van misstanden

Op de websites van de organisaties en in de privacyverklaringen staat vermeld op welke wijze cliënten de rechten, die de AVG hen toekent, kunnen effectueren. Het gaat hier om het bekijken, wijzigen en soms laten verwijderen van gegevens. Voor SZW, UWV en de NLA is te lezen dat als burgers een vraag over privacy hebben, zij dit bij de FG kunnen melden. Heeft de burger na contact met de FG nog vragen of een klacht, dan kan volgens de privacyverklaring de burger terecht bij de AP. Bij de SVB zijn ook AVG-contactpersonen aanwezig voor het afhandelen van meldingen. SZW geeft aan dat burgers in geval van klachten over discriminatie en etnisch profileren tevens bij het rijksbreed meldpunt 'Discriminatie' terecht kunnen. Deze informatie is echter niet in de privacyverklaring van SZW opgenomen. Voor meldingen door medewerkers over misstanden zijn er de reguliere, reeds aanwezige, mogelijkheden zoals de vertrouwenspersoon, het Bureau Integriteit en de reguliere managementlijn of de klokkenluidersregeling.

Noot: Er is geen specifiek meldpunt ingericht voor medewerkers om vermoedens van misstanden over de omgang van gegevens van burgers te melden.

Noot: De mogelijkheid om vermoedens van misstanden bij de FG te melden is niet breed bekend gemaakt binnen SZW.

Sturing

3.9 Sturing en governance voor risicogericht toezicht

a. De uitvoeringsorganisaties SVB en UWV zijn als ZBO verantwoordelijk voor de eigen bedrijfsvoering en naleving van regels en zetten risicogericht toezicht in als instrument om deze naleving te waarborgen. Dit stelsel van risicogericht toezicht bestaat uit maatregelen en processen gericht op het tijdig signaleren, beheersen en monitoren van risico's die de naleving van regels kunnen beïnvloeden. De minister is politiek aanspreekbaar in de Tweede Kamer voor het functioneren van de ZBO's en naleving van wet- en regelgeving met ondersteuning van audits, inspecties en rapportages. In geval van urgente of

impactvolle incidenten werken SZW en de uitvoeringsorganisaties vaak intensief samen om het probleem te analyseren, te rapporteren en zo mogelijk op te lossen. Daarnaast stelt SZW zelf vragen naar aanleiding van verslagen of onderzoeken, en blijft het alert op signalen uit de maatschappij en media die kunnen wijzen op risico's in de uitvoering.

b. UWV heeft governancestructuren beschreven voor informatiebeveiliging en privacy, voor modelrisicomanagement en voor data ethiek. UWV geeft aan dat de CDO van UWV verantwoordelijk is voor het gegevensmanagement en de data-governance. De CIO, CISO en de CPO zijn verantwoordelijk voor het beleid voor gegevensbescherming. Bij UWV is onlangs het privacy office opgericht.

c. Bij de SVB vindt besluitvorming over het ontwikkelen en gebruiken van risicogerichte onderzoeken plaats door het managementteam van de directie Preventie en Handhaving (P&H). Een bestuursadviseur informeert de RvB en het management P&H over belangrijke ontwikkelingen en risico's. Een van de leden van de RvB van de SVB is lid van de klankbordgroep van de Staatscommissie Discriminatie. Verder is een regiegroep 'Trajecten risicoprofilering en voorkomen discriminatie' opgericht om verschillende trajecten rond risicoprofilering, nationaliteit en (voorkomen van) discriminatie te stroomlijnen. Dit, vanwege de toenemende interne en externe aandacht voor deze onderwerpen. Er is een privacy-organisatie ingericht met privacy-officers bij de directies/afdelingen en een CPO in een dubbelrol met de CISO.

d. De NLA heeft geen eigen CISO of CPO. De NLA is afhankelijk van de beperkte formatie op het departement. Voor privacy-aangelegenheden zijn bij de NLA vijf adviseurs IB&P beschikbaar. De NLA geeft aan te onderzoeken of er in de toekomst wel een eigen CPO wenselijk is.

Noot: SZW geeft aan erop te vertrouwen dat uitvoeringsorganisaties, als zelfstandige bestuursorganen, zelf melding doen van fouten in de uitvoering. Een recent voorbeeld is de risicoscan 'Verblijf in het Buitenland', opgesteld door UWV, waarin het IP-adres gebruikt werd waar geen wettelijke grondslag voor was. Na constatering heeft de bestuurlijke top van UWV de verantwoordelijke leiding binnen SZW direct hierover geïnformeerd, aldus SZW.

Noot: De SVB heeft aandacht voor het steeds beter inrichten van de privacy organisatie. In de FG-jaarrapportage 2023 is bijvoorbeeld vermeld dat:

> *"De FG signaleert dat de structurele inbedding van de privacy governance feitelijk nog moet gebeuren.... Er worden goede stappen gezet om de privacy - en informatiehuishouding beter in te richten. Op diverse vlakken is er echter nog sprake van in te halen onderhoud. Het privacybeleid, de interne en externe privacyverklaring, het register van gegevensverwerkingen en de SVB-gedragscode zijn verouderd en dienen herzien en geactualiseerd te worden".*

Controle

3.10 Governance structuren voor controle en advies op het risicogericht toezicht

Bij UWV, de SVB en de NLA is de controle op het risicogericht toezicht en het gebruik van risicomodellen c.q. risicoscans ingericht met een aantal zogenaamde 'verdedigingslinies'. Het betreft onder meer het volgende:

a. Functionarissen gegevensbescherming (FG). Bij alle organisaties is een FG aanwezig. De FG heeft een belangrijke adviesrol, met name bij het uitvoeren van (D)PIA's. De organisatie mag van het advies van de FG afwijken, maar dit moet wel gemotiveerd worden. De omvang van de FG-organisatie verschilt per

organisatieonderdeel. UWV heeft één FG met een bureau van dertig medewerkers. De FG houdt toezicht op privacybescherming binnen UWV en kan gevraagd en ongevraagd adviseren over privacyvraagstukken. Bij de SVB was ten tijde van het onderzoek een interim FG aanwezig. Binnen de SVB-organisatie wordt verschillend gedacht over de rol en toegevoegde waarde van de FG, blijkt uit gesprekken. De NLA heeft een eigen FG voor de Wet politiegegevens (Wpg), maar geen eigen FG voor de AVG.

b. Externe controle. Externe toetsing op de wetgeving, die het ministerie van SZW ontwikkelt, vindt plaats door J&V die de wetgevingskwaliteit controleert en BZK die de constitutionele toets uitvoert. Ook de Raad van State en de AP hebben een rol bij het toetsen van wetsvoorstellen. Bij de uitvoeringsorganisaties UWV en de SVB kunnen de Auditdienst Rijk, Algemene Rekenkamer of een extern bureau externe onderzoeken uitvoeren naar het stelsel rond privacy.

c. Ethische controle. Bij zowel UWV als de SVB is sinds een aantal jaar een vorm van ethische toetsing en controle op datatoepassingen, waaronder risicomodellen, ingericht. Bij UWV bestaat hiervoor sinds 2022 een Commissie Data Ethiek. De commissie is onafhankelijk met externe en interne vertegenwoordiging. Het advies van de commissie is in de praktijk niet bindend en het is volgens de commissie denkbaar dat er verschillen van mening zijn die in de ethische dialoog met de modeleigenaar niet worden opgelost. Bij zulke hangpunten kan de voorzitter zich wenden tot de RvB. Ook is er een expertteam data-ethiek als vraagbaak en procesbegeleider. Per 1 augustus 2024 heeft UWV een strategisch adviseur data-ethiek aangesteld.

d. Ethics Center. Bij de SVB is vijf jaar geleden een Ethics Center opgericht. Het Ethics Center houdt zich bezig met vragen gericht op proportionaliteit, rechtsstatelijkheid, en of de burger niet onevenredig geraakt wordt. Het Ethics Center werkt op verzoek, er is geen verplichting om het Ethics Center in processen of bij vraagstukken te betrekken. Het Ethics Center is betrokken bij vraagstukken gericht op handhaving en risicogericht toezicht. Als er bij de NLA ethische afwegingen nodig zijn bij het ontwikkelen van risicomodellen, wordt gebruik gemaakt van het toetsingskader van de Algemene Rekenkamer[15].

Noten ten aanzien van de FG:

- *De FG bij SZW geeft aan dat de personele capaciteit voor de FG binnen SZW een aandachtspunt is. Adequate bemensing van de FG-Office is een relevante factor om adequaat toezicht te kunnen houden, aldus de FG bij SZW.*
- *UWV geeft in een gesprek aan dat de FG in principe altijd wordt geconsulteerd bij een GEB, maar dat het niet onmogelijk is dat een hoog risico gegevensverwerking zonder toetsing door de FG wordt geïmplementeerd.*
- *Het kan voorkomen dat de FG van SZW niet om advies wordt gevraagd terwijl dat wel zou moeten, aldus geïnterviewden. Het tijdig en naar behoren betrekken van de FG, ook bij het uitvoeren van een (D)PIA bij een hoog risico, en het actief inwinnen van het advies van de FG wordt nog nader uitgewerkt.*

[15] Toetsingskader | Algoritmes | Algemene Rekenkamer

Noot: bij SZW en de NLA zijn geen expliciete richtlijnen ten aanzien van toetsing op discriminatie en ethische aspecten. De NLA heeft geen vastgelegd ethisch normenkader, maar er wordt volgens de NLA samen met SWZ aan gewerkt om een ethisch beleid op te stellen.

Verantwoording

3.11 **De organisaties verantwoorden zich intern en extern over privacy en gegevensverwerking**

De ZBO's UWV en SVB verantwoorden zich richting SZW over de wijze waarop de naleving van regels en risicobeheersing zijn geborgd waaronder het gebruik van risicoscans en waarborgen tegen discriminatie. Dat gebeurt met jaar- en tertaalverslagen, kneipuntenbrieven en opdracht- en eigenaars overleggen. Deze informatievoorziening stelt SZW in staat om organisatiegericht toezicht uit te oefenen op hoofdlijnen. SZW beoordeelt zelf geen interne systemen en besluiten.

Bij UWV legt de directie Handhaving viermaandelijks intern verantwoording af aan de Raad van Bestuur over het gebruik van risicoscans. De SVB geeft aan dat metingen en interne rapportages in de lijn nog niet plaatsvinden, maar wel de aandacht hebben. Periodiek rapporteert de FG bij UWV en de SVB aan het directieteam c.q. Raad van Bestuur, onder andere over de uitkomsten van de (D)PIA's/GEB's. De NLA levert drie keer per jaar een voortgangsrapportage af aan het ministerie van SZW en jaarlijks vindt verantwoording plaats met het Beeld Veiligheid en Privacy.

SZW moet de resultaten van het doorlopen van de stappen in de ontwikkeling van wetgeving verantwoorden via de Memorie van Toelichting, bijvoorbeeld over het opnemen van bepalingen over de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de Grondwet, AVG en UAVG.

Alle organisaties brengen een extern jaarverslag uit. UWV en de SVB gaan hierbij in op het gebruik van risicoscans respectievelijk het algoritmebeleid. De NLA brengt ook een extern jaarverslag uit, maar hier komt het onderwerp privacy of gegevensbescherming niet aan de orde. UWV en de SVB brengen daarnaast diverse externe rapportages uit, zoals het Suwi jaarverslag, de externe tertaalrapportage, het Meerjarenplan-Handhaving. Tevens vindt rapportage plaats in de Stand van de Uitvoering Sociale Zekerheid.

Noot: De jaarverslagen gaan niet specifiek in op het gebruik en verwerking van nationaliteitsgegevens en de eventuele risico's op discriminatie.

4 Aanbevelingen

In dit hoofdstuk geven wij het handelingsperspectief voor de opdrachtgever van het onderzoek. In de opdrachtbevestiging is dit als volgt verwoord ”Met dit inzicht kan de opdrachtgever intern en met UWV, de SVB en Arbeidsinspectie in gesprek gaan over het doorvoeren van eventuele verbeteringen en de Tweede Kamer hierover informeren”. Wij geven het volgende handelingsperspectief:

Ten aanzien van de inventarisatie van nationaliteitsgegevens

- Overweeg om bij complexe opdrachten, zoals de inventarisatie naar gebruik van nationaliteitsgegevens, af te stemmen over een gezamenlijke projectmatige aanpak, bij voorkeur onder regie van SZW. Communiceer daarbij expliciet over de aanpak en zorg voor duidelijke definities en een eenduidige uitwerking.

Ten aanzien van beheersmaatregelen voor de verwerking en het gebruik van nationaliteitsgegevens in de handhaving van de sociale zekerheid

- Overweeg om - gezien de maatschappelijke aandacht, het belang voor de organisatie en de complexiteit - onderwerpen als discriminatie, risicomodellen en algoritmen, die de gehele organisatie raken, expliciet te beleggen en op te nemen binnen de bestaande sturings- en verantwoordingscyclus in relatie tot de uitvoeringsorganisaties.
- Zorg in overleg met de uitvoeringsorganisaties voor duidelijkheid over de wijze van communiceren (onder andere het communicatiemiddel, tijdigheid en mate van detail) over het gebruik van risicomodellen en algoritmen richting de maatschappij en de burgers die worden geselecteerd voor handhavingsonderzoeken. Daarbij is het van belang dat ook ontwikkelingen op onder andere het gebied van wet- en regelgeving, interdepartementale uitwerkingen en juridische uitspraken in beeld zijn. Door goed te communiceren kunnen de maatschappij en de betrokkenen zich een juist beeld vormen van de impact van een risicomodel.
- Besteed in samenwerking met de uitvoeringsorganisaties meer aandacht aan inzicht rond het gebruik van nationaliteitsgegevens (en andere gegevens die mogelijk kunnen leiden tot indirecte discriminatie, zie bijvoorbeeld het toetsingskader risicoprofilering van het College voor de Rechten van de Mens). Denk daarbij aan het volgende:
  - Het sturen op getroffen maatregelen naar aanleiding van risicoanalyses, de onderlinge samenhang en de daadwerkelijke uitvoering ervan;
  - Het op gestructureerde wijze uitvoeren van evaluaties, gericht op het daadwerkelijk naleven van de getroffen maatregelen en op de effectiviteit van de getroffen maatregelen;
  - Afspraken over welke gegevens zelfstandig of in combinatie een indirect risico kunnen geven op discriminatie met nationaliteit;
  - Het vaststellen van risico’s op (indirecte) discriminatie bij het gebruik van nationaliteitsgegevens in beleid en uitvoering - zowel in processen als bij medewerkers;
  - Het verantwoorden over nationaliteitsgegevens vanuit het perspectief van mogelijke discriminatie en in combinatie met het gebruik van algoritmen binnen de bestaande sturings- en verantwoordingscyclus, waaronder verantwoordingsrapportages en jaarverslagen.
- Zorg in samenwerking met de uitvoeringsorganisaties voor de structurele bezetting en deskundigheid van de afdelingen en medewerkers die een rol hebben in het kader van de privacy, evenals van functionarissen die een sleutelrol hebben bij de bewustwording van en het voorkomen van mogelijke discriminatie.

5 Verantwoording onderzoek

5.1 Werkzaamheden en afbakening

De overeengekomen en uitgevoerde werkzaamheden waren het bestuderen van door de organisaties aangeleverde documentatie, waaronder interne communicatie, het houden van interviews met betrokkenen bij de onderzochte processen en het bestuderen van open bronnen, zoals de websites van de organisaties. Ook is toelichting verkregen op in systemen geregistreerde en gebruikte informatie.

Van elk interview heeft het onderzoeksteam een gespreksverslag opgesteld. De gespreksverslagen zijn voor hoor en wederhoor voorgelegd aan de betreffende geïnterviewden. Het onderzoeksteam heeft de verzamelde data geanalyseerd aan de hand van de afgestemde referentiekaders.

Per organisatieonderdeel (SZW, UWV, de SVB en de NLA) en per onderzoeksvraag zijn de bevindingen opgesteld in een overzicht en afgestemd met het betreffende organisatieonderdeel. Deze overzichten zijn als bijlage bij dit eindrapport opgenomen.

5.2 Gehanteerde standaard en kwaliteitsborging

Deze opdracht is uitgevoerd in overeenstemming met de Internationale Standaarden voor de Beroepsuitoefening van Internal Auditing. Dit onderzoek verschaft geen zekerheid in de vorm van een oordeel of conclusie, omdat het een onderzoeksopdracht betreft en geen controle-, beoordelings- of andere assurance-opdracht. Als hier wel sprake van was geweest, dan zouden we wellicht andere zaken hebben geconstateerd en gerapporteerd.

De opdracht is uitgevoerd conform de algemene uitgangspunten voor de uitoefening van de interne auditfunctie bij de rijksdienst. Daarbij hoort ook een stelsel van kwaliteitsborging. Een onderdeel daarvan is dat er een onafhankelijke kwaliteitstoetsing heeft plaatsgevonden op deze onderzoeksopdracht.

5.3 Verspreiding rapport

De ADR is de interne auditdienst van het Rijk. Dit rapport is primair bestemd voor de opdrachtgever met wie wij deze opdracht zijn overeengekomen. De opdrachtgever, de secretaris-generaal van het ministerie van SZW is eigenaar van deze rapportage. Voor openbaarmaking door het opdrachtgevende ministerie van door de ADR aan dit ministerie uitgebrachte rapporten gelden de voorschriften uit de Wet open overheid. De minister van Financiën stuurt elk halfjaar een overzicht van door de ADR uitgebrachte rapporten naar de Tweede Kamer.

6 Ondertekening

Den Haag, 12 november 2025

Projectleider

Auditdienst Rijk

7 Bijlage 1: Managementreacties

PM

8 Bijlage 2: inventarisatie naar het gebruik van nationaliteitsgegevens bij het ministerie van SZW

8.1 Initiële planning niet haalbaar, ook deadline 1 september 2020 blijkt niet realiseerbaar

De directie Stelsel en Volksverzekeringen (SV) heeft in juni 2020 de directie Wetgeving, Bestuurlijke en Juridische Aangelegenheden (WBJA) gevraagd een overzicht te maken van SZW wet- en regelgeving waarin het begrip nationaliteit voorkomt.

Aanleiding was de vraag van de Kamer om 'een uitputtend overzicht van wetten, regels, regelingen, systemen, procedures, risicomodellen en selectiemodules waarin de nationaliteit, tweede nationaliteit en/of etniciteit zijn opgenomen als voorwaarde en/of (risico-)indicator'.

De Kamer wilde weten in hoeverre verkeerd gebruik van nationaliteit behalve bij de Belastingdienst (in risicomodellen en selectieregels) ook bij andere onderdelen van de overheid speelde.

De SVB, UWV, de NLA en VNG zijn gevraagd een inventarisatie te doen binnen de eigen systemen, procedures, risicomodellen en selectiemodellen.

De planning voor het aanleveren van de resultaten door directie WBJA was oorspronkelijk 7 juli 2020. Dit bleek vanwege de hoeveelheid werk niet haalbaar. Directie SV heeft vervolgens in overeenstemming met de planning van de inventarisaties van de SVB, UWV en de NLA ook voor directie WBJA de deadline op 1 september gesteld. Dit i.v.m. de tijdsplanning voor het opstellen van de Stand van de Uitvoering (SvU) van december 2020 waarin de Kamer over de uitkomsten van de inventarisaties geïnformeerd zou worden. Ook deze deadline blijkt vanwege de grote opgave niet realiseerbaar. Omdat deadlines gerelateerd zijn aan de SvU die twee keer per jaar uitkomt, werd de nieuwe deadline automatisch de datum van de volgende SvU van juni 2021. De 1e resultaten van de inventarisatie zijn in januari 2021 aan directie SV opgeleverd en de definitieve resultaten in juni 2021. Het overzicht waarop de resultaten zijn vastgelegd, is als bijlage aan de Kamerbrief van 6 juli 2021 toegevoegd.

8.2 Geen inhoudelijke bemoeienis van de centrale coördinator, sturing blijft beperkt tot het voorschrijven van een format en voortgangsgesprekken met directie WR

Directie WBJA heeft in een interview aangegeven dat de directie SV zich vanuit de rol van centrale coördinator niet inhoudelijk met de inventarisatie heeft bemoeid. Dit geldt ook voor de beleidsafdeling Opdrachtgeverschap en Handhaving van de directie Werknemersregelingen (WR) die eindverantwoordelijke was voor de inventarisatie. Wel werd op gezette tijden met directie WR de voortgang besproken waarbij directie WBJA alleen aangaf wat al gedaan was en wat er nog moest gebeuren. Volgens directie WBJA was het onderdeel wet- en regelgeving een feitelijke exercitie en niet echt een punt van zorg en discussie. Er waren voor dit onderdeel ook geen belemmeringen te melden.

Voor het vastleggen van de resultaten door de betrokken organisaties heeft directie SV een format ontwikkeld dat voor een eenduidige manier van inventariseren moest zorgen. Ook directie WBJA is gevraagd deze voor het onderdeel wet- en regelgeving in te vullen.

Format Inventarisatie nationaliteit

Organisatie SZW	Vindplaats	Categorie	Type indicator	Doel van de maatregel

De volgende gegevens zijn door de directie geïnventariseerd:

Het wetsartikel waarin een indicator voorkomt (Vindplaats), de regelgeving waaronder het wetsartikel valt (Categorie), het type indicator (Nationaliteit, geboorteland, land van herkomst, geboorteland van de ouders, woonland) en een toelichting (Doel van de maatregel) waarom deze indicator wordt gebruikt.

Gaandeweg het inventariseren heeft directie WBJA de lijst met type indicatoren aangevuld met woorden die ook van belang bleken te zijn voor de inventarisatie zoals het woord "Vreemdeling".

Directie WBJA heeft gedurende de inventarisatie geen contact gehad met de inventarisatieteams van de SVB, UWV, de NLA en VNG. Volgens directie WBJA stond het onderzoek naar het begrip nationaliteit in de wet- en regelgeving op zichzelf en is het ook zelfstandig uitgevoerd.

8.3 Scope is helder, volledigheid inventarisatie wet- en regelgeving niet mogelijk

De scope van de inventarisatie was de huidige SZW wet- en regelgeving. Er heeft geen onderzoek naar oude wet -en regelgeving plaatsgevonden.

De opdracht was een overzicht te maken van de wetten, besluiten, beleidsregels, verdragen, verordeningen waarin nationaliteit voorkomt. De opdrachtgever (SZW/SV) heeft hierbij geen overzicht met wetten etc. geleverd waar directie WBJA in ieder geval naar moest kijken.

Directie WBJA heeft aangegeven dat de inventarisatie met uiterste zorg en inspanning is uitgevoerd. Gelet op de complexiteit en omvang van de opgave bleek het niet mogelijk een volledig overzicht te geven. In dit verband is door de directie WBJA de disclaimer[16] in de Kamerbrief van 06-07-2021 aangehaald waarin staat dat 100% volledigheid niet gegarandeerd kan worden.

Het resultaat is een opsomming geworden van bijna alle wet- en regelgeving voor Europees Nederland die onder SZW valt, waarin nationaliteit of soortgelijke indicatoren een rol spelen. Met name is aandacht gegeven aan inzichtelijkheid in de werking van nationaliteit en daarmee verband houdende begrippen en ook van de reden en rechtvaardiging van het gebruik daarvan. Op SZW-wetgeving gebaseerde regelgeving (AMvB, ministeriële regeling) is, waar relevant, dus ook zoveel mogelijk genoemd. Tijdelijke (subsidie)regelingen die de materiewetten van SZW raken zijn veelal niet meegenomen, de materiewet zelf vormt daarvoor de basis. Ook verdragen en beleidsregels zijn niet in de inventarisatie meegenomen. Directie WBJA heeft in een interview aangegeven dat beleidsregels niet onder wet- en regelgeving vallen en verdragen internationaal recht is.

8.4 Geen planmatige aanpak inventarisatie, het format is gebruikt als startpunt

Directie WBJA heeft voor de inventarisatie geen plan van aanpak opgesteld buiten het beschikbare 'Format Inventarisatie nationaliteit' (zie paragraaf 2). Er is door

[16] Kamerbrief Inventarisatie nationaliteit Sociale Zekerheid, 6-7-2021, 2021-0000106578 Deel disclaimer: "Toch kan ik niet garanderen dat deze 100% volledig is. De oorzaak hiervan is gelegen in de complexiteit en omvang van het geheel aan wetten, ministeriele regelingen, beleidsregels en systemen dat in de loop van jaren is ontstaan door de introductie van nieuwe wetten, wetswijzigingen, vernieuwing van systemen en dergelijke."

directie SV verder geen methodiek voorgeschreven. Ook zijn er geen afspraken gemaakt over dossiervorming.

In een interview is aangegeven dat de indicatoren genoemd in het format aanvankelijk de start zijn geweest: nationaliteit, geboorteland, land van herkomst, geboorteland ouders en woonland. Deze zoektermen werden gaandeweg aangevuld. Voor een goed idee van de werking van nationaliteit en de werking was bijvoorbeeld het woord "Vreemdeling" ook van belang.

Directie WBJA heeft toegelicht dat de overheidssite wetten.nl als primaire informatiebron is gebruikt. Daarnaast is bij de invulling van het format geput uit de parlementaire geschiedenis en zijn handboeken geraadpleegd. Waar nodig (sporadisch) is collegiaal overleg gepleegd met bijvoorbeeld wetgevers. Dat was vooral het geval bij twijfel over uitleg waarom het gebruik van nationaliteit als indicator gerechtvaardigd was. Ook was er overleg over de vraag hoever men met de inventarisatie moest gaan. Door de gelaagde structuur van wetgeving, leidde het zoeken vaak van het een naar het andere.

Intern directie WBJA is nog gesproken over een bruikbare invulling van het format. Om inzicht in de werking van nationaliteit en daarmee verband houdende begrippen te bieden is daarbij aandacht besteed aan de reden en rechtvaardiging van het gebruik van een indicator. Hiervoor wordt verwezen naar de rechterkolommen van het overzicht

In het interview is verder aangegeven dat de inventarisatie is uitgevoerd door 2 juristen werkzaam in de tweede lijn op grond van kennis en ervaring met Sociale Zekerheid. De opdracht is uitgewerkt door middel van een onderzoek naar signaalwoorden in de tekst van wet- en regelgeving hetgeen een neutrale opsomming vormde met verwijzing naar artikelen en termen. Te kennen is gegeven dat het format transparant en uitvoerig is ingevuld.

8.5 Collegiale toets als methode voor het controleren van het ingevulde format

De resultaten zijn door in het socialezekerheidsrecht kundige juristen opgetekend. Gedurende de inventarisatie is waar nodig collegiaal overleg gepleegd. Dit gebeurde bijvoorbeeld met wetgevers. Deze overleggen leverden geen wezenlijk andere gezichtspunten op. Directie WBJA kan niet garanderen of de inventarisatie volledig is maar wel dat daarnaar is gestreefd. In dit streven is in het eindstadium van de inventarisatie het ingevulde format voorgelegd aan een seniorjurist met langjarige ervaring met de SZW-wetgeving. Daarbij is tevens een collegiale toets op begrijpelijkheid uitgevoerd met daarbij de vraag of het document zou voldoen aan de informatiebehoefte van de Kamer. Ook deze toets heeft niet tot belangrijke inhoudelijke aanpassingen of veranderingen geleid.

8.6 Resultaten zijn intern SZW besproken en afgestemd

In de afronding heeft directie WBJA haar bevindingen met betrekking tot de inventarisatie van het onderdeel wet- en regelgeving zowel met de directies Werknemersregelingen (WR) en Internationale Zaken (IZ) als met de directie SV inhoudelijk besproken en afgestemd. Voor zover bekend gaf dit geen aanleiding voor nadere bevindingen en conclusies. Directie SV had er alle vertrouwen in dat directie WBJA het goed heeft gedaan.

8.7 Geen evaluatie van de inventarisatie

Er heeft na afronding van de inventarisatie geen gezamenlijke evaluatie plaatsgevonden met de andere inventarisatieteams en de directie SV. Wel heeft de juriste de resultaten van de teams van de SVB en UWV ingezien.

Tabel 1: Tijdlijn inventarisatie bij het ministerie van SZW

Datum	Activiteit	Opmerkingen
20-05-2020	De Belastingdienst (BD) vraagt SZW/directie Stelsel en Volksverzekeringen (SV) Kamervragen (3) te beantwoorden. SZW/SV zet vervolgens de vragen uit bij de opdrachtgevers van de SVB, UWV, gemeenten en de NLA	
27-05-2020	De BD vraagt SZW/SV uiterlijk 25 mei 2020 op de Kamervragen te reageren, SZW/SV stelt de deadline voor beantwoording van de vragen voor de organisaties uiteindelijk op 27 mei 2020.	
08-06- 2020	Kamervragen worden in eerste instantie procedureel beantwoord. Het Fraudeberaad besluit op 8 juni 2020 o.b.v. memo van SV (zie bijlage 2) alsnog een brede inventarisatie te laten uitvoeren.	
24-06-2020	Overleg SZW-werkgroep nationaliteit, deelnemers zijn o.a. directie SV, directie WBJA en directie WR. Input is de memo van SV (zie bijlage 2) Onder meer de volgende afspraken worden gemaakt: - deadline inventarisatie 1-9-2020 voor alle organisaties - frequentie overleg 2 wekelijks - SV maakt format voor vastlegging resultaten inventarisatie	Verder is gesproken over een taakverdeling inventarisatie SZW/WBJA, de SVB, UWV, de NLA en VNG + een definitie van het begrip 'nationaliteit'. Directie WBJA wordt gevraagd een overzicht van wet- en regelgeving te maken.
Juni 2020	In de SvU[17] van juni 2020 wordt de inventarisatie aangekondigd.	Met de mededeling dat de Kamer met de SvU van december 2020 over de uitkomsten wordt geïnformeerd.
01-07-2020	Deadline (initieel) opleveren resultaten inventarisatie WBJA	
01-09-2020	Deadline (nieuw) opleveren resultaten inventarisatie WBJA	
December 2020	In de SvU van december 2020 wordt de Kamer geïnformeerd over de voortgang van de inventarisatie.	Er worden nog geen uitkomsten gedeeld. Kamer wordt meegedeeld dat de inventarisaties vrijwel gereed zijn en analyse en beoordeling binnenkort start. En verder dat in de SvU van juni 2021 daar verder op ingegaan wordt.
Januari 2021	WBJA levert de 1e resultaten op aan SV	
Juni 2021	WBJA levert de definitieve resultaten op aan SV	
Juni 2021	Deadline (nieuw) opleveren resultaten inventarisatie WBJA	
06-07-2021	Kamerbrief van minister SZW met bijlagen (inventarisaties SZW-wetgeving, de SVB, UWV en VNG)	De brief (incl. bijlagen) wordt als bijlage bij de SvU van juni 2021 aan de Kamer aangeboden.

[17] SvU= Stand van de Uitvoering

Actiepunten: A.
Inventariseren in welke mate etniciteit en/of nationaliteit gebruikt wordt.
Actie: SZW, UWV, DE SVB, Inspectie SZW
B. Toetsingskader opstellen om vast te stellen of er sprake is van geoorloofd of ongeoorloofd gebruik.
Actie: SZW

Definitie van nationaliteit in dit kader:
Voor de inventarisatie wordt uitgegaan van de directe en indirecte verwijzingen naar etniciteit[1] en nationaliteit. Een directe verwijzing naar

- Etniciteit (direct, zie definitie)
- Nationaliteit (direct, zoals opgenomen in BRP)
- Geboorteland (indirect)
- Land van Herkomst (indirect)
- Geboorteland van de ouders (indirect)
- Woonland (indirect)
- RNI (indirect)

Bij de indirecte vormen van discriminatie wordt in de inventarisatie ook bijgehouden wat het doel is van de maatregel. Om dit manier kan in een later stadium getoetst worden of de selectiemethode objectief gerechtvaardigd kan worden / evenredig is aan het nagestreefde doel.

Definitie 'etniciteit': Volgens van Dale wordt onder etnische afkomst verstaan "tot welke bevolkingsgroep, met name tot welke etnische minderheid iemand behoort". Onder ras wordt verstaan: "groep van individuen, van een andere groep onderscheiden door een aantal erfelijke en lichamelijke overeenkomsten."

Taakverdeling inventarisatie:

	Actie	Datum
1. Wet- en regelgeving: - Overzicht van de wetten, besluiten, beleidsregels, verdragen, verordeningen waarin nationaliteit voorkomt.	- WBJA maakt een voorzet en stemt dit af met de beleidsdirectie - SV vraagt IZ voor inventarisatie verdragen.	7 juli
2. Registraties	- UWV, de SVB, de NLA, VNG - SV checkt bij BZK.	1 september
3. Selectiewijzen en -modellen ten behoeve van controle: - Ter controle op misbruik / fraude - Anderszins	UWV, de SVB, de NLA, VNG	1 september
4. Selectiemodules: - Ter toetsing op de voorwaarden van een	UWV, de SVB, de NLA, VNG	1 september

9 Bijlage 3: inventarisatie naar het gebruik van nationaliteitsgegevens bij UWV

Inleiding

De minister van SZW is verantwoordelijk voor de uitvoering van de socialezekerheidswetten. UWV is het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen. UWV werkt als zelfstandig bestuursorgaan in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

UWV voert allerlei taken uit voor de verschillende werknemersverzekeringen en die te maken hebben met de arbeidsmarkt. Deze verzekeringen zijn onder andere de WW, de WAO, de WIA, de WAZ, de Wazo en de Ziektewet. Voor werknemers houdt dit in de praktijk in dat ze voor alle problemen en vragen die met (verlies van) werk te maken hebben, bij UWV terechtkunnen. UWV werkt vanuit vier kerntaken die ze werk, indicatiestelling, uitkeren en gegevensbeheer noemen.

UWV bestaat uit 7 kerndivisies/-directies: gegevensdiensten, werkbedrijf, klant en service, uitkeren, sociaal medische zaken, handhaving, bezwaar+beroep). In overleg met de contactpersoon van UWV is een selectie gemaakt en besloten om van een aantal divisies de deelcoördinator voor de uitgevoerde inventarisatie bij die divisie te interviewen. Door de ADR was gevraagd om alleen grote divisies te betrekken. De directie handhaving werd in deze eerste fase uitgezonderd omdat deze directie betrokken zou worden bij de tweede onderzoeksvraag. Het doel was om een breed beeld te krijgen van de wijze waarop de inventarisatie van het gebruik van nationaliteits- en etniciteitsgegevens is aangepakt, van de sturing erop en verantwoording daarover. Er is gekozen voor de eerste drie vermelde divisies. Deze keuze was mede ingegeven doordat niet alle bij de inventarisatie betrokken medewerkers meer in dienst zijn.

Hieronder geven wij een aantal bevindingen uit het onderzoek. In bijlage 1 geven wij een chronologisch overzicht van alle belangrijke acties/communicatie in het kader van de uitgevoerde inventarisatie die wij hebben reconstrueren.

Tijdlijn en planning, observaties

Verwezen wordt naar tabel 2.

Sturing vanuit SZW zowel vooraf, tijdens als na de inventarisaties

9.1 Er lag aanvankelijk veel tijdsdruk op het uitvoeren van de inventarisatie, later is de oplevertermijn opgerekt

UWV geeft aan dat er een mail is ontvangen vanuit SZW met een tijdsfasering voor het afronden van het inventarisatietraject met o.a. een oplevertermijn voor de betrokken partijen, een termijn van inhoudelijke beoordeling door SZW en een termijn waarin de betrokken partijen konden reageren op deze beoordeling. In eerste instantie was er een hele krappe periode geboden voor het opleveren van de inventarisatieresultaten. Er lag daardoor veel tijdsdruk op het proces. Aangegeven is dat als gevolg daarvan weinig ruimte was voor een vooraf bedachte planmatige aanpak. Op 15-10-2020 heeft de coördinerend directeur Strategie, Beleid en Kenniscentrum (SBK) via een mail aan de directeuren van alle divisies/directies een intern verzoek tot inventarisatie gedaan. In de mail was ook een invultabel opgenomen alsmede een tijdspad. Daaruit blijkt dat de resultaten van de inventarisatie op 30 oktober 2020 aan SBK moesten worden gerapporteerd. Dit correspondeerde met de deadline vanuit SZW. De divisies en directies hadden dus in

totaal twee weken (12 werkdagen) voor het uitvoeren van de inventarisatie en het terugkoppelen van de resultaten. Door geïnterviewden is aangegeven dat dit een uiterst korte periode is. Er is vanuit de divisies geen terugkoppeling gegeven aan SBK dat dit weinig tijd was voor het uitvoeren van de gevraagde inventarisatie. Door geïnterviewden is aangegeven dat dit gebruikelijk is, de divisies/directies voldoen aan de gestelde deadline als dit door de verantwoordelijk directeur wordt gesteund. Later heeft SZW de termijnen van het rapporteren van de uitkomsten van de inventarisatie aangepast en dit werd leidend voor de uitvoering van de inventarisatie door UWV.

9.2 Géén plan van aanpak vanuit SZW, maar een meer organische aanpak

Aangegeven is door UWV dat het voortraject van de inventarisatie een organisch karakter had. Tijdens de inventarisatie is de inventarisatiebehoefte verder geëvolueerd en is de periode van uitvoeren opgerekt. Mede daardoor is het proces door UWV als "rommelig" getypeerd. UWV geeft aan dat er geen plan van aanpak was. Het kan zich althans geen plan van aanpak opgesteld door SZW herinneren en/of terugvinden in de correspondentie.

9.3 Door SZW was een werkgroep opgericht waarin de coördinator voor UWV participeerde.

Communicatie vond plaats via een werkgroep opgericht door SZW. In deze werkgroep participeerde de overall coördinator van UWV, te weten een medewerker van de directie SBK. In de werkgroep werd onder meer gesproken over de definities van nationaliteit en etniciteit. Aangegeven is dat daarnaast ook communicatie plaatsvond in reguliere overleggen. Daarnaast waren er ook ad hoc overleggen en afstemmingen tussen SZW en UWV over vragen, met name met de coördinator bij SZW. UWV heeft het ministerie over de uitvoering van de inventarisatie geïnformeerd en aangegeven is dat vragen over het proces onderling zijn besproken. Als voorbeeld is genoemd de vraag over het wel/niet meenemen van de bedrijfsvoeringsprocessen (ondersteunende processen) in de inventarisatie. Daarvan is een mailuitwisseling aanwezig.

9.4 Eigen format voor rapporteren van de resultaten

Aangegeven is dat UWV een eigen format heeft gekozen voor het rapporteren van de resultaten van de inventarisatie omdat dit vanuit SZW "free format" was. Van SZW is later een terugkoppeling ontvangen om enige aanpassingen in dit format door te voeren. Dit heeft UWV overgenomen.

9.5 Geen afstemming over de wijze van uitvoeren van de inventarisatie of over dossiervorming

Vanuit SZW heeft met UWV geen formele afstemming plaatsgevonden over de wijze van uitvoeren van de inventarisatie of over dossiervorming. UWV geeft aan dat het niet gebruikelijk is dat SZW een ZBO iets meegeeft over de wijze van uitvoeren van een (inventarisatie-)verzoek. UWV geeft aan dat zij met SZW in overleg zijn geweest en dat standpunten zijn uitgewisseld over het aanvliegen van het onderzoek of als zich een onduidelijkheid voordeed. Bijvoorbeeld door elkaar te bellen, te mailen of te bespreken in een reguliere afstemming.

9.6 Het inventarisatieverzoek vanuit SZW was initieel niet helemaal duidelijk, door afstemmingen is een beter beeld gekregen maar er bleven ook onduidelijkheden

UWV geeft aan dat het verzoek vanuit SZW in aanvang niet optimaal geformuleerd was, maar dat in samenwerking met SZW daar een beter beeld van is gekregen. Er is een mail aanwezig van SZW met een reactie op een conceptversie van de inventarisatie waarin is aangegeven om de gegevens van de bedrijfsvoeringsprocessen (secundaire processen) te verwijderen. In ons onderzoek is door betrokkenen bij UWV aangegeven dat, vanwege de onduidelijkheden over de scope, de inventarisatie-opdracht zelf is geïnterpreteerd. In dat verband is onder ander genoemd:

- UWV hanteert andere begrippen dan SZW. In de memo van SZW voorafgaand aan het fraudeberaad werd bijvoorbeeld alleen "registraties" (UWV zag dit als statisch; database) genoemd. Aangezien binnen UWV het begrip "verwerken van gegevens" (UWV zag dit als dynamischer; processen) wordt gebruikt is de inventarisatie-opdracht zo (breder) geïnterpreteerd.
- *het tijdstip* waarop de inventarisatie betrekking had is verschillend geïnterpreteerd. Veelal is door geïnterviewden genoemd: de operationele systemen op het moment van de inventarisatie waarbij niet terug in de tijd is gekeken of vooruitgeblikt. Eén van de geïnterviewde organisaties heeft ook een mogelijk toekomstig systeem in de inventarisatie meegenomen.
- In de werkgroep onder leiding van SZW is besloten naar welke elementen van "nationaliteit" gekeken moest worden. SZW verwees voor de definitie van "etniciteit" naar de "Van Dale". Aangegeven is dat dit voor UWV geen (heldere) werkbare definitie was.
- Uit interviews blijkt dat bij betrokkenen verschillende beelden over de scope van de uitgevoerde inventarisatie bestonden, dit kan echter te maken hebben met het feit dat de inventarisatie reeds een aantal jaren geleden had plaatsgevonden. Door de geïnterviewden is respectievelijk genoemd dat onder de scope valt:
    - "nationaliteit, tweede nationaliteit en etniciteit en verder geen specifieke gegevensvelden";
    - de definitie die is meegegeven in de mail: etniciteit en nationaliteit met een lijst met direct/indirecte verwijzingen naar nationaliteit b.v. geboorteland, land van herkomst, woonland, registratie als niet-ingezetene;
    - "nationaliteit en etniciteit en verder geen specifieke velden".
- Geïnterviewden gaven aan dat de vraag van de inventarisatie heel breed was: het checken van alle verwerkende systemen/processen.
- SBK geeft aan dat beleidsregels hun uitwerking hebben in processen. Risicomodellen zoals die door Handhaving worden ingezet, zijn ter ondersteuning van onze handhavingsprocessen. Handhaving heeft uitgebreid bijgedragen aan de inventarisatie en heeft daarbij gekeken naar de verschillende processen die ze uitvoeren. Risicomodellen zullen dus (indirect) zijn meegenomen.

9.7 Geen evaluatie uitgevoerd

Vanuit SZW heeft geen evaluatie van de uitgevoerde inventarisatie in samenwerking met de uitvoeringsorganisaties plaatsgevonden.

Sturing binnen UWV zowel vooraf, tijdens als na de inventarisaties

9.8 UWV heeft de inventarisatie behandeld als Kamervraag, geen project, geen plan van aanpak

De divisies binnen UWV geven aan het verzoek tot inventarisatie opgepakt te hebben zoals vaker gebeurt bij het beantwoorden van Kamervragen/toezeggingen aan de Kamer. Dat wil zeggen dat de uitvoering ervan door de betrokken medewerkers voorrang kreeg op andere werkzaamheden en het uitvoeren bestond uit veel afstemmen met de betrokken medewerkers. Er was binnen de aanvankelijke periode van twee weken geen tijd voor het afstemmen over en het opstellen van een plan van aanpak. Er werd ook geen projectteam samengesteld. Binnen elke divisie/directie was er een deelcoördinator voor het uitvoeren van de inventarisatie en verder de overall coördinator bij de directie SBK Daarnaast wordt aangegeven dat het inventarisatieverzoek midden in de Covid-periode kwam en UWV heel druk was in het kader van de Covid-gerelateerde crisisdienstverlening (NOW). In een interview is aangegeven dat als er aan de voorzijde iets meer tijd was geweest dat

er dan ruimte zou zijn geweest voor het opstellen van een plan van aanpak en meer structureel nadenken over eventuele risico's voor de volledigheid van de inventarisatie en hoe daarmee om te gaan.

9.9 Divisies/directies hebben de inventarisatie los van elkaar uitgevoerd

De directie Strategie, Beleid en Kennis (SBK) heeft n.a.v. het driehoeksoverleg (opdrachtgever, eigenaar, opdrachtnemer) het verzoek tot inventarisatie ontvangen. SBK heeft de coördinatie gevoerd op de inventarisatie binnen UWV en was het eerste aanspreekpunt voor SZW. Het verzoek tot inventarisatie is intern door de directeur SBK via een mail in de lijn uitgezet bij alle divisie- en directiedirecteuren. Daarbij is een invulformulier (aantal kolommen) meegestuurd. Een medewerker van SBK was overall coördinator voor UWV. Eén van de taken van de coördinator was het samenvoegen van de inventarisaties van de divisies en directies en het opstellen van de integrale rapportage voor SZW.

Intern UWV zijn aan de divisies geen instructies gegeven over de wijze van uitvoeren of dossiervorming. De coördinatoren hebben de inventarisatie zelfstandig (los van elkaar) en op praktische wijze uitgevoerd binnen hun eigen divisie/directie. Er is niet gestart met een gezamenlijke bijeenkomst met de coördinatoren. Aangegeven is dat het organiseren ervan ten koste zou gaan van de beperkt beschikbare tijd voor de inventarisatie zelf. Daarnaast is aangegeven dat tijdens de uitvoering tussen de coördinatoren naast afstemming over vulling van het format geen onderlinge uitwisseling van ervaringen heeft plaatsgevonden. Aangegeven is dat daar gezien de deadline geen ruimte voor was.

9.10 Verschillende aanpakken van de inventarisatie

De coördinatoren bij de divisies hebben de inventarisatie op verschillende wijze uitgevoerd. Eén coördinator heeft gewerkt vanuit een query op het Functioneel Gegevensmodel (FUGEM) en op basis daarvan uitvraag binnen de divisie gedaan of deze velden nog gevuld en gebruikt worden en naar de grondslag van aanwezigheid/gebruik ervan. Een andere coördinator geeft aan op basis van het verzoek en het aangeleverde format het verzoek te hebben uitgezet binnen de divisie bij relevante functionarissen, o.a. functioneel ontwerpers, specialisten en functioneel beheerders. Eén coördinator geeft aan zich de aanpak niet goed meer te herinneren. Door de divisies is aangegeven dat SBK niet betrokken is geweest bij (of kritisch heeft meegekeken naar) de wijze (proces) waarop de divisiecoördinatoren de inventarisatie hebben aangepakt (b.v. diepgang, breedte van interpretaties van het begrip nationaliteit, de processen/systemen, het gebruik van een FUGEM).

9.11 Geen duidelijke controle op resultaten binnen de divisies

Binnen de divisies is op een eigen manier omgegaan met controle op de ontvangen gegevens van collega's. Aangegeven is dat het uitgangspunt binnen UWV is het vertrouwen op de kennis en expertise van de collega's. Veelal heeft wel (formele) afstemming plaatsgevonden met de IV-directeur of gegevensmanager van de divisie voorafgaand aan het versturen van de resultaten naar SBK. Eén coördinator heeft het FUGEM gebruikt als controlemiddel.

9.12 SKB en privacy-juristen hadden een rol bij het kritisch doornemen van de resultaten van de inventarisatie

Betrokkenen geven aan dat door SBK kritisch is gekeken naar de opgeleverde resultaten van de inventarisatie en dat indien van toepassing opmerkingen zijn gemaakt of vragen zijn gesteld. Dit betrof inhoudelijke vragen en/of vragen over het invullen van het format zelf (bijv. onduidelijkheden, gebruik van afkortingen). SBK geeft aan kritisch te hebben meegelezen op de volledigheid en duidelijkheid van de inventarisatieresultaten van de divisies, niet vanuit een formeel toetsingskader maar vanuit kennis en ervaring. Aangegeven is dat de privacy-juristen grofmazig hebben beoordeeld of gebruik van nationaliteit in verwerkingen logisch was en dit nader hebben bekeken bij twijfels daarover. UWV heeft geen juridische analyse uitgevoerd. Door betrokkenen is aangegeven dat was afgesproken dat SZW de uitgebreide juridische analyse zou doen.

Ook is aangegeven dat het uiteindelijke resultaat van de inventarisaties door de divisies is voorgelegd aan de RvB omdat dit staande praktijk is alvorens dit naar SZW te zenden. Bij de instemming geeft de RvB aan om nog te inventariseren naar "tweede nationaliteit". Wij hebben geen documentatie ontvangen waaruit blijkt dat hierop daadwerkelijk specifieke actie op is ondernomen". In een reactie op onze bevinding geeft een medewerker van SBK aan "Wij kennen overigens formeel geen 2e nationaliteit (meer). Een eventuele 2e nationaliteit ontvangen wij als historische nationaliteit. Wij tonen waar nodig altijd en alleen de actuele nationaliteit".

9.13 Er is geen gezamenlijk dossier opgesteld, dossiervorming is verschillend opgepakt

De afstemmingen en uitgevoerde acties zijn niet in een gezamenlijk dossier opgenomen. Als reden is in een interview aangegeven dat wegens functiescheiding de mappen op afdelingsniveau zijn ingericht. Overigens is in reactie door UWV aangegeven dat er wel mogelijkheden zijn om een gemeenschappelijke map aan te maken. In een later reactie is aangegeven dat vanwege de tijdsdruk bij aanvang daar geen aandacht aan is besteed.

Medewerkers, die betrokken waren bij de inventarisatie, hebben de dossiervorming verschillend opgepakt. Eén van de bij het onderzoek betrokken divisies heeft een dossier op de divisieschijf samengesteld. Bij de andere geïnterviewde divisies ligt de historie met name in mails opgeslagen. Wegens schoning heeft één geïnterviewde ook deze mails verwijderd.

Daarnaast geven de divisiecoördinatoren aan dat zij de rapportage van UWV richting SZW niet persoonlijk hebben ontvangen. Dit wordt als een gemis ervaren. Aangegeven is ook dat het ontvangen van de rapportage een trigger had kunnen zijn geweest om documenten en mails apart op te slaan en om er bewuster van te zijn om een eigen dossier aan te maken. De directie SBK heeft hierop aangegeven dat de overall rapportage in de RvB is besproken. De stukken die worden besproken door de RvB worden in een share geplaatst die toegankelijk is voor bepaalde medewerkers, waaronder de directeuren. Directeuren die heel specifiek betrokken zijn bij een onderwerp, worden in de voorbereiding van het onderwerp betrokken en geven aan of ze instemmen met het onderwerp.

9.14 Geen evaluatie uitgevoerd

Er heeft geen evaluatie van de uitgevoerde inventarisatie plaatsgevonden, zowel niet intern als extern met/door SZW en andere partijen. Dit is geen algemeen gebruik bij het afhandelen van Kamervragen/toezeggingen aan de Kamer.

In een interview is aangegeven dat een evaluatie zinnig was geweest om bijvoorbeeld een gezamenlijk uitgewerkte definitie te kunnen afspreken van het begrip 'etniciteit' voor het geval het begrip weer opduikt in de media of de Tweede Kamer.

Tabel 2: Tijdlijn en planning inventarisatie UWV

Datum	Gebeurtenis	Eventuele toelichting
20-5-2020	De Belastingdienst (BD) vraagt SZW/directie Stelsel en Volksverzekeringen (SV) Kamervragen (3) te beantwoorden. SZW/SV zet vervolgens de vragen uit bij de opdrachtgevers van de SVB, UWV, gemeenten en de NLA.	
27-5-2020	De belastingdienst vraagt SZW uiterlijk 25 mei 2020 op de Kamervragen te reageren. Uiteindelijk stelt SZW/SV de deadline voor de organisaties op 27 mei 2020.	
8-6-2020	Kamervragen worden in eerste instantie procedureel beantwoord. Het Fraudeberaad besluit op 8 juni 2020 alsnog een brede inventarisatie te laten uitvoeren.	
Eind september/begin oktober 2020	In een driehoeksoverleg is de inventarisatie ter sprake gekomen. De bij dat overleg aanwezige directeur SBK heeft het op zich genomen de inventarisatie af te trappen. Er ligt geen schriftelijke opdracht, althans dit is bij betrokkenen niet bekend.	
15-10-2020	Mail directeur SKB aan de divisiedirecteuren met verzoek om de inventarisatie uit te voeren.	Zie * (tekst onder de tabel)
4-2-2021	Mail van SZW met verzoek aan UWV of de inventarisatie al gereed is.	Daarin is ook aangegeven dat SZW van plan is om een brief t.a.v. de inventarisatie op te stellen en in juni als bijlage bij de stand van zaken te voegen.
10-5-2021	Mail van UWV aan SZW met bijlage met resultaten van de inventarisatie.	In de mail is aangegeven: de veranderingen t.o.v. de vorige versie zijn: • Bij DHH heb ik op jouw verzoek toegevoegd dat het RNI uitsluitend wordt verwerkt in het risicomodel buitenland. • K&S is nu ook ingevuld. Zie ook mijn mail daarover van vandaag.
April/mei-2021	De stand van de uitvoering	In deze stand van de uitvoering was nog niet met zekerheid te stellen dat de inventarisatie volledig was.
1-6-21	Vergadering raad van bestuur UWV	In deze vergadering is de RVB UWV ingestemd met de resultaten van de inventarisatie.
15-6-2021	Mail van SZW aan UWV waarin is aangegeven om de bedrijfsvoering processen uit de inventarisatie te verwijderen.	In de mail is aangegeven dat dit tevens is besproken.
23-6-2021	Mail van UWV aan SZW met bijlage met nieuwe versie (004) van de inventarisatie.	In de mail is aangegeven: "Nieuwe versie van de bijlage Inventarisatie nationaliteit en etniciteit. • We hebben alleen primaire processen opgenomen • De directie BKWI als transporteur hebben we eruit gelaten • Een opmerking over het verwerkingenregister opgenomen • Woonplaats overal tussen haakjes (omdat het over woonland gaat in beginsel) • De Handhavingszaken zoals Export WW, MU1A, Verblijf buiten Nederland etc. zijn genoemd

		• De pilot K&S is genoemd • LAA is bij Gegevensdiensten genoemd, die doen de leveringen aan LAA • Registratie als niet-ingezetene is genoemd • Bij SMZ is talenkennis weggelaten, want als we dat willen weergeven, moet de uitvraag intern opnieuw. Volgens mij komt dit tegemoet aan al hetgeen we bespraken vorige week. Graag jullie reactie".
28-6-2021	Mail van UWV aan SZW met de definitieve versie van de inventarisatie die 'onderhands naar SZW wordt verstuurd'.	
Juni-2021	UWV informeert de Kamer in de Stand van de Uitvoering (SvU).	Bij het informeren van de kamer in juni (stand van de uitvoering) is volgens UWV een notitie uit april/mei blijven hangen. In april/mei kon UWV nog niet met zekerheid stellen dat de inventarisatie dekkend was (die check liep blijkbaar). Bij het definitief opleveren van de inventarisatie voor de SvU was die zekerheid er wel, maar bleek achteraf die eerdere notitie nog in de SvU te zitten. UWV heeft daar SZW direct op gewezen dat het om een achterhaalde notitie ging. Het t voorbehoud had helemaal niet gemaakt hoeven worden (clerical error), hetgeen de minister in de SvU van december met de Kamer heeft gedeeld.
6-7-2021	De Kamerbrief met bijlagen (inventarisaties SZW-wetgeving, de SVB, UWV en VNG) is gedateerd 6-7-2021.	De brief (incl. bijlagen) wordt als bijlage bij de SvU van juni 2021 aan de Kamer aangeboden.
December-2021	UWV informeert de Kamer in de SvU.	In de SvU van december 2021 laat de minister weten dat het voorbehoud niet nodig was: "Inmiddels heb ik van UWV de zekerheid gekregen dat alle registraties in de inventarisatie zijn meegenomen en dit voorbehoud dus niet gemaakt had hoeven worden."

*In de mail is aangegeven: "Op of voor 30 oktober de resultaten aanleveren". Verder is aangegeven "Ik wil jullie aandacht vragen voor een politiek gezien gevoelig onderwerp, nl. de mogelijke aanwezigheid van nationaliteits- en etniciteitsgegevens van klanten in onze systemen".

"Definitie van nationaliteit in dit kader:

Voor de inventarisatie wordt uitgegaan van de directe en indirecte verwijzingen naar etniciteit en nationaliteit. Een verwijzing naar nationaliteit kan zijn naar:

- Etniciteit (direct, zie definitie hieronder)
- Nationaliteit (direct, zoals opgenomen in BRP)
- Geboorteland (indirect)
- Land van Herkomst (indirect)
- Geboorteland van de ouders (indirect)
- Woonland (indirect)
- RNI (indirect)

Definitie etniciteit: Volgens Van Dale wordt onder etnische afkomst verstaan "tot welke bevolkingsgroep, met name tot welke etnische minderheid iemand behoort". Onder ras wordt verstaan: "groep van individuen, van een andere groep onderscheiden door een aantal erfelijke en lichamelijke overeenkomsten."

10 Bijlage 4: inventarisatie naar het gebruik van nationaliteitsgegevens bij de SVB

Inleiding en context

De minister van SZW is verantwoordelijk voor de uitvoering van de socialezekerheidswetten. De SVB is een uitvoeringsorganisatie, een ZBO (zelfstandig bestuursorgaan), die ressorteert onder het ministerie van SZW en verschillende wetten en regelingen uitvoert in het kader van de sociale zekerheid. Voor de uitvoering van deze taak worden gegevens van burgers geregistreerd en verwerkt.

De SVB maakt zelf geen wetgeving. Het ministerie van SZW maakt de wetgeving en het beleid. Een uitzondering zijn de "controlevoorschriften". De SVB maakt deze regelgeving zelf. Daarnaast stelt de SVB ook beleidsregels op. In de beleidsregels legt de SVB uit hoe invulling wordt gegeven aan de wet- en regelgeving. Dit betreft algemene regels rondom interpretatie van de wet- en regelgeving. Daarbij vult de SVB ook de discretionaire ruimte (beleidsruimte) in. Bijvoorbeeld wanneer kan worden volstaan met een waarschuwing i.p.v. een boete. De beleidsregels zijn voor de SVB bindend in de uitvoering.

De SVB kan vanuit signalen, bijvoorbeeld fraude, een specifiek onderzoek (laten) uitvoeren waarbij bijvoorbeeld nationaliteit een rol zou kunnen spelen. De werkwijze van de SVB is dat eerst een steekproef wordt genomen. Als daaruit blijkt dat geen sprake is van een fraudefenomeen dan wordt de steekproef niet uitgebreid naar een onderzoek. Onderzoeken die de SVB uitvoert zijn meegenomen in de inventarisatie door de SVB van het gebruik van nationaliteit.

De SVB heeft de resultaten van de inventarisatie gerapporteerd aan SZW. Dit wordt ook "de tabel" genoemd. De resultaten uit de inventarisatie zijn door de SVB opgenomen in een brief richting de Tweede Kamer. Hieronder geven wij een aantal bevindingen uit ons onderzoek. In bijlage 1 geven wij een chronologisch overzicht van alle belangrijke acties/communicatie in het kader van de uitgevoerde inventarisatie met aansluitend een aantal samenvattende observaties.

Aanleiding en scope

10.1 Kamervragen zijn aanleiding voor een intern onderzoek, inventarisatie-opdracht SZW is hierin meegenomen

De SVB is met een memo van 19 juni 2020 door het ministerie van SZW gevraagd om een inventarisatie uit te voeren naar de registratie en het gebruik van nationaliteitsgegevens. Dit verzoek was echter niet het startsein voor het uitvoeren van de inventarisatie. Het startsein waren Kamervragen die in het voorjaar 2020 aan de Belastingdienst hierover waren gesteld. Deze vragen hadden ook betrekking op andere overheidsinstanties zoals de SVB. De Kamer had hierbij o.a. gevraagd om een uitputtend overzicht van wetten, regels, regelingen, systemen, procedures, risicomodellen en selectiemodules waarin nationaliteit en/of etniciteit zijn opgenomen als voorwaarde of indicator. Een lid van de Raad van Bestuur van de SVB had naar aanleiding daarvan een interne opdracht om te inventariseren opgestart. Dit is een bredere opdracht dan die vanuit SZW werd gegeven, omdat de SVB wilde kijken of er sprake was van "verkeerd" gebruik van nationaliteitsgegevens. Het verzoek van SZW is meegenomen in de interne opdracht. Door de SVB is aangegeven dat SZW als opdrachtgever eindverantwoordelijk is voor de opgeleverde tabel (= inventarisatie), en de SVB zelf verantwoordelijk was voor de uitgevoerde juridische analyse en het door de SVB opgestelde rapport.

10.2 Scope: vraag vanuit SZW was multi-interpretabel

De SVB heeft in haar rapport aangegeven wat de inhoudelijke scope is geweest van haar inventarisatie. Afgezien van het eigen personeelsbestand zijn geen organisatieonderdelen, processen, systemen e.d. weggelaten. De SVB is ervan uitgegaan dat het eigen personeelsbestand geen onderdeel was van de vraag van SZW. In een interview is aangegeven dat je bij nader inzien de vraag op verschillende manieren kan interpreteren. De SVB heeft zelf ingevuld dat het personeelsbestand geen deel uitmaakte van de vraag van SZW omdat hier niet de politieke aandacht naar uit gaat. Over de afbakening heeft de SVB geen feedback gehad van SZW.

Bij de betrokkenen was de tijdsperiode waarop de inventarisatie betrekking heeft niet duidelijk en/of is door de betrokken organisaties verschillend geïnterpreteerd. Bijvoorbeeld: het huidig gebruik van nationaliteit of ook gebruik in het recente verleden en/of in nabije toekomst. De SVB is in de inventarisatie uitgegaan van de actuele situatie (ten tijde van de inventarisatie).

De scope van het onderzoek heeft op de agenda van de overleggen van de kerngroep binnen de SVB gestaan: wat valt er onder nationaliteit? Wat is de definitie van verkeerd gebruik? Aangegeven is dat van SZW geen definitie is ontvangen van de term 'gebruiken', dus daar konden ze niet op steunen.

Voor de inventarisatie is de SVB uitgegaan van directe en indirecte verwijzingen naar etniciteit en nationaliteit. De criteria staan vermeld in het onderzoeksrapport. Deze zijn overgenomen uit een memo van SZW met de titel "Inventarisatie Nationaliteit" met datum 3 juni 2020.

De criteria uit dat memo:

- Nationaliteit (direct)
- Etniciteit (direct)
- Geboorteland (indirect)
- Land van herkomst (indirect)
- Geboorteland ouders (indirect)
- Woonland (indirect)
- Registratie als Niet-ingezetene (RNI) (anders)

Deze criteria vormden de basis voor de uitvoering van de inventarisatie. Daarbij is in een interview aangegeven dat dit complex is omdat veel elementen/criteria indirect kunnen duiden op de nationaliteit.

In de inventarisatie is bijgehouden wat het doel is van het gebruik van nationaliteitsgegevens en of de selectiemethode objectief gerechtvaardigd kan worden of evenredig is aan het nagestreefde doel. Dit betrof een analyse of er een wettelijke grondslag is en of de wet discriminerend kan zijn.

10.3 Tijdlijn en planning, inventarisatie had meer tijd nodig, nieuwe deadline werd niet gehaald

Kamervragen en vragen van de minister komen plotseling op en hebben doorgaans meteen een hoge prioriteit. Het beantwoorden ervan krijgt veelal voorrang op de normale taken. De SVB heeft het verzoek voor de inventarisatie als belangrijker dan een 'normale Kamervraag' ingeschat. De SVB constateerde al snel dat de inventarisatie veel meer werk was dan in eerste instantie gedacht. In het kader van het interne verzoek tot inventarisatie is bepaald dat de diepgang belangrijker was dan snelheid. Daaruit volgde ook de reactie vanuit de SVB richting SZW dat de door hen gestelde termijn van slechts een aantal dagen (het oorspronkelijke verzoek dateerde van 20/5/20 en de resultaten moesten op 27/5/20 zijn gerapporteerd) te kort was om met een goed antwoord te kunnen komen. Daarna is de deadline verschoven naar 1/9/20. Deze deadline was ook niet gehaald. Vervolgens heeft het nog een tijd geduurd voordat de rapportage vanuit SZW aan de Tweede Kamer is aangeboden (de Kamerbrief is gedateerd op 6 juli 2021). Uit het onderzoek blijkt dat er na de rapportage van de SVB van de eerste resultaten van de inventarisatie aan SZW terugkoppeling heeft plaatsgevonden vanuit SZW en er nog mogelijkheden

zijn geboden om aanpassingen/aanvullingen aan te brengen. Op 24 juni 2021 heeft de SVB de laatste versie van de tabel met resultaten aan SZW opgeleverd.

Inrichting en aanpak inventarisatie

10.4 Projectorganisatie ingericht voor uitvoering inventarisatie

Bij de SVB was een coördinator benoemd voor het uitvoeren van de inventarisatie. Er was een klankbordgroep ingericht waarin o.a. gesproken werd over de scope, definities en over verkeerd gebruik. Ook zijn conceptversies van de inventarisatie becommentarieerd. Daarbij is gebruik gemaakt van een actielijst. Er was een kerngroep bestaande uit een kernteam en uit 'overige leden' (diverse medewerkers van andere directies). De bemensing van de kerngroep is op voorstel geweest van de manager Strategie en Externe Betrekkingen (SEB) in overleg met een aantal collega's (binnen Dienstverlening/handhaving en Juridische Zaken). Binnen het kernteam was er een coördinator en andere leden die o.a. de inventarisatie hebben uitgezet binnen hun directie/afdeling of hebben meegelezen met conceptversies van de inventarisatie.

10.5 Er is een plan van aanpak opgesteld, dit is niet afgestemd met SZW

Binnen de SVB was een plan van aanpak aanwezig voor het uitvoeren van de inventarisatie. Dit plan van aanpak was geschreven voor het interne verzoek vanuit de RvB: een eigen inventarisatie naar het gebruik van nationaliteitsgegevens binnen de SVB. Het plan van aanpak dateert van 18 juni 2020. Een lid van de Raad van Bestuur van de SVB was opdrachtgever voor dit interne onderzoek Er is mailuitwisseling over het plan van aanpak met de RvB aanwezig. De SVB heeft het verzoek van SZW opgepakt als onderdeel van de opdracht die al vanuit de RvB was gegeven. Het plan van aanpak is niet afgestemd met SZW omdat dit niet meer zo logisch was op dat moment. Aangegeven is dat dit plan van aanpak waarschijnlijk destijds werd gezien als behorend bij de interne opdracht.

10.6 Risicoschatting heeft plaatsgevonden en maatregelen benoemd

Uit het plan van aanpak blijkt dat binnen de SVB een risicoschatting heeft plaatsgevonden. Er zijn risico's onderkend en maatregelen getroffen gericht op de volledigheid van de inventarisatie. "De SVB gaat deze inventarisatie zelf doen. Tijd en capaciteit zijn schaars en we lopen het risico dat we niet alles kunnen dekken", aldus de SVB. Maatregelen om risico's te verkleinen zijn onder andere: het aanhaken van medewerkers speciaal voor deze opdracht en in het rapport goed aangeven wat buiten het bereik van deze inventarisatie valt." Los van de beschreven maatregelen in het plan van aanpak is er geen apart document van de risicoanalyse opgesteld.

10.7 Geen concrete processtappen met mijlpalen

De wijze van uitvoeren van de inventarisatie is in het plan van aanpak niet uitgewerkt in concrete processtappen met mijlpalen etc. Dit werd veelal overgelaten aan de bij de inventarisatie betrokken medewerkers van de SVB. In het plan van aanpak is opgenomen:

- Uitzetten van vragenlijsten;
- Inzage/beschrijving van (registratie)systemen waar nationaliteit is geregistreerd/verwerkt
- Op grond van welke wetgeving dit noodzakelijk is;
- 'Literatuuronderzoek' (werkinstructies/procesbeschrijvingen).
- Uitkomsten worden besproken in validatiesessies.

10.8 Creëren bewustzijn bij medewerkers in aanpak meegenomen

In het plan van aanpak is aangegeven om tegelijkertijd ook iets te doen aan bewustwording van het gebruik van nationaliteitsgegevens. Voorgesteld werd om

met elkaar (locatie managers/teamcoaches/ medewerkers van de afdeling Preventie en Handhaving (P&H)) het gesprek over het gebruik van nationaliteitsgegevens te voeren en relevante uitkomsten terug te koppelen aan het kernteam. In de interne rapportage is als aanbeveling opgenomen om aandacht te hebben voor het voorkomen van discriminatie, bijvoorbeeld door in teams het gesprek erover te voeren en intern de dialoog aan te gaan.

10.9 Bemoeienis SZW met aanpak gericht op het operationaliseren van het **begrip "nationaliteit" (en "etniciteit")**

De SVB geeft aan dat in een overleg met betrokken coördinatoren voor de bij de inventarisatie betrokken organisaties, geïnitieerd door SZW is gesproken over het operationaliseren van het begrip "nationaliteit" (en "etniciteit"). Daarbij is een ruime definitie afgesproken. Er zijn verder geen afspraken gemaakt over de wijze waarop de inventarisatie moest worden uitgevoerd om tot een gewenst resultaat te komen. Ook zijn er volgens de SVB geen afstemmingen geweest waarbij de betrokken partijen de ervaringen met het uitvoeren van de inventarisatie hebben gedeeld.

10.10 Er was weinig afstemming met SZW tijdens de uitvoering van de inventarisatie

Afgezien van een contactmoment en het delen van de tabel en resultaten van de juridische analyse met UWV zijn door de betrokken partijen geen ervaringen gedeeld. Aangegeven is dat er in het begin (6 juli 2020) één overleg is geweest over het format en over de memo van de inventarisatie. Aangegeven is dat er mogelijk nog één overleg is geweest maar SZW had geen (continue) werkgroep opgezet. In het najaar van 2020 vond voor het eerst een bestuurlijk overleg plaats over de inventarisatie met de betrokken organisaties. In dit overleg is de voortgang besproken, maar niet de tabel met resultaten gedeeld. Tijdens het ADR-onderzoek is door de betrokken coördinator aangegeven zich niet meer te herinneren dat SZW een controle heeft gedaan op de volledigheid van de tabel. Wel is feedback ontvangen van SZW op de door de SVB op 8 februari 2021 gemailde tabel met resultaten. Ook kon de coördinator zich niet herinneren dat SZW vragen stelde, zoals wie heeft de inventarisatie gedaan, hoe diegene dat heeft gedaan et cetera.

10.11 Juridische- en risicoanalyse: juridische - en risicoanalyse zijn uitgevoerd en maatregelen zijn getroffen

SZW heeft aangegeven de juridische analyse uit te voeren en een overzicht van de wetten, besluiten, beleidsregels, verdragen en verordeningen waarin nationaliteit voorkomt beschikbaar te stellen. Dit is niet gebeurd. De SVB heeft zelf op eigen initiatief een juridische analyse (en de inventarisatie van de beleidsregels) uitgevoerd en de resultaten met SZW gedeeld. Aangegeven is dat daarop verder geen reactie ontvangen vanuit SZW. De SVB geeft aan ook geen juridische analyse van SZW te hebben ontvangen.

Uitvoering inventarisatie

10.12 Bij de inventarisatie waren medewerkers uit verschillende disciplines betrokken

De inventarisatie is met name uitgevoerd op basis van o.a. kennis en ervaring bij medewerkekers binnen de organisatie. De SVB heeft medewerkers vanuit verschillende disciplines betrokken bij de uitvoering van de inventarisatie.
Naast de wet- en regelging was ook het daadwerkelijke gebruik van nationaliteitsgegevens in processen/systemen/risicomodellen geïnventariseerd. Dit is voornamelijk gedaan door medewerkers van dienstverlening (ontwikkeling en beheer), zoals informatieanalisten.

10.13 Vragen en onderwerpen worden gedurende de inventarisatie op actieve wijze intern met elkaar gedeeld en besproken

Uit de (vele) ontvangen mailuitwisselingen blijkt dat tijdens de uitvoering hiervan de betrokkenen binnen de SVB onder andere vragen en onderwerpen met elkaar

hebben gedeeld en er terugkoppeling heeft plaatsgevonden. Deze terugkoppeling betrof bijvoorbeeld gegevenselementen en systemen en hetgeen is opgevallen. Ook blijkt daaruit dat op elkaars vragen wordt gereageerd en besluiten zijn genomen. De coördinator is steeds in de mailuitwisseling betrokken.

10.14 Resultaten inventarisatie zijn gecontroleerd echter niet altijd op structurele wijze

Er is niet op gestructureerde wijze een controle gedaan op opgeleverde resultaten van de inventarisatie, in de zin van een opzet van uit te voeren controles, vastlegging van de resultaten en een rapportage. Wel zijn er controles op de inventarisatie uitgevoerd en zijn constateringen met elkaar en met de coördinator afgestemd. Ook is aangegeven dat controle veelal plaatsvond op basis van "common sense". Een aantal voorbeelden van uitgevoerde controles:

- Het juridische kader is gebruikt om controle op de inventarisatie uit te voeren. Onder andere of alle wet-/regelgeving is opgenomen, of de wet-/regelgeving mogelijk tot discriminatie kan leiden, of er een wettelijke grondslag is voor het geïnventariseerd gebruik, of het logisch/begrijpelijk is dat nationaliteitsgegevens worden gebruikt en of de inventarisatie volledig is;
- Nagegaan is of de indirecte verwijzingen naar nationaliteit zijn meegenomen in de inventarisaties;
- Er is inzicht in welke medewerkers zijn geraadpleegd bij het uitvoeren van de inventarisaties.
- De SVB geeft aan dat het register van verwerkingen vanuit de AVG niet is gebruikt om de resultaten van de uitgevoerde juridische analyse te controleren. Een gestructureerde afweging op het gebruik van andere vastleggingen ten behoeve van controle op de inventarisatieresultaten hebben wij niet aangetroffen. Bijvoorbeeld vastleggingen in het kader van gegevensmanagement, een actueel inzicht in de informatiehuishouding, de AVG en de verwerkingen van persoonsgegevens.

Onduidelijkheden zijn door de betrokken medewerkers uitgezocht en resultaten zijn besproken met de centrale coördinator. Er zijn ook collega's die tijdens het onderzoek hebben aangegeven dat binnen de SVB geen controles zijn uitgevoerd op de volledigheid of juistheid van de inventarisaties zelf. Er is ook niet meegekeken (bijv. bij wijze van een steekproef) hoe collega's de inventarisatie precies hebben aangepakt. Aangegeven is dat het uitvoeren van kwaliteitstoetsen niet gangbaar is voor de afdeling SEB. In een interview is aangegeven dat de SVB de inventarisatie heeft uitgevoerd als het beantwoorden van een Kamervraag waarbij wel is aangegeven dat het opstellen van een rapport niet gebruikelijk is bij de beantwoording van een Kamervraag. Uit de documentatie blijkt dat de interne auditdienst heeft meegelezen met de inventarisatieresultaten. Dit betrof geen controle maar kritisch meelezen.

10.15 Dossiervorming op afdelingsschijven, persoonlijke schijven en in mailboxen

De SVB heeft tijdens de uitvoering van de inventarisatie geen gestructureerd dossier samengesteld. De betrokken medewerkers werkten op de eigen persoonlijke schijf of op de I-schijf die per directie is ingericht. Medewerkers hadden een persoonlijk archief met documenten en zij hebben mailuitwisselingen bewaard. Op basis daarvan heeft de SVB, ten behoeve van het ADR-onderzoek, een gestructureerd en inzichtelijk dossier samengesteld en voor het uitvoeren van het ADR-onderzoek beschikbaar gesteld.

Afronding inventarisatie

10.16 De SVB rapporteert aan Kamer via SZW

De SVB heeft intern een eigen rapportage opgesteld van de uitgevoerde inventarisatie omdat er sprake was van een interne opdracht vanuit de directie van de SVB. Deze interne rapportage is niet aan de Tweede Kamer gestuurd. Daarnaast is een tabel gerapporteerd aan SZW in het kader van de inventarisatieopdracht vanuit SZW. De SVB heeft daarvoor gebruik gemaakt van het door SZW aangeleverde format. De ingevulde tabel die de SVB heeft aangeleverd was heel omvangrijk.

Aangegeven is dat de SVB zich herkende in de conclusies die SZW trok in haar Kamerbrief. De bevindingen over de SVB in de Kamerbrief zijn afgestemd voordat deze is verstuurd naar de Kamer. Daarbij viel op dat teksten in de Kamerbrief waren overgenomen vanuit de rapportage van de SVB, zoals de disclaimer rond de volledigheid.

10.17 Geen evaluatie uitgevoerd

Binnen de SVB is geen gezamenlijke evaluatie/reflectie gedaan op de uitgevoerde inventarisatie en er is door betrokkenen ook geen review op de uitvoering van het eigen proces gedeeld.

Tabel 3: Tijdlijn en planning inventarisatie bij de SVB

Datum	Activiteit	Opmerkingen
Voorjaar 2020	Kamervragen aan de Belastingdienst	
27-05-2020	De BD (belastingdienst) vraagt SZW uiterlijk 25 mei 2020 op de Kamervragen te reageren. Uiteindelijk stelt SZW/SV de deadline voor de organisaties op 27 mei 2020.	
8 juni 2020	Besluit fraude beraad tot inventarisatie binnen de sociale zekerheid	
	Uit documentatie blijkt: directeur SV ontvangt mail vanuit Financiën dat er vragen zijn gesteld over etnisch profileren bij de Belastingdienst, maar dat de vragen om een inventarisatie vragen die breder gaat dan de Belastingdienst. Op dezelfde dag stuurt hij het verzoek door binnen SZW en de NLA met de vraag om (1) het door te zetten bij de organisaties en (2) de inventarisatie uiterlijk 27 mei 12:00 aan te leveren. Uit verschillende documenten blijkt dat de vraag pas op 15 juli door kerngroepleden is doorgestuurd binnen hun cluster, zie bijv. D.5.22	
18 juni 2020	Op 18 juni 2020 was het plan van aanpak van de SVB voor de opdracht gereed	
19 juni 2020	19 juni kwam de memo van SZW binnen	
6 juli 2020	Behandeling (en dus vaststelling) in de RvB vond op 6 juli 2020 plaats.	
1 september 2020	Aangegeven wordt dat de Kamer in de SvU van december 2020 over de uitkomsten wordt geïnformeerd en dat de NLA eveneens eind van dat jaar de Kamer (separaat) zal informeren, dit i.v.m. de onafhankelijke positie van de inspectie. Gelet op de tijdsplanning voor het opstellen van de SvU van december 2020, wordt door	

	SZW/SV de deadline voor de organisaties bepaald op 1 september 2020.	
24 september 2020	De SVB levert de (eerste) concept-resultaten aan richting SZW	
14 oktober 2020	Versie 0.5 van de juridische analyse van nationaliteit en etniciteit in de wetgeving	T.b.v. van de inventarisatie heeft de SVB ook de beleidsregels in kaart gebracht (nadat deze in eerste instantie niet in beeld waren). Beleidsregels zijn algemene regelingen die tussen wet-/regelgeving en de interpretaties zitten
26 oktober 2020	Vergadering van RvB waarin de resultaten van de juridische analyse zijn aangeboden	
17 november 2020	De SVB heeft de juridische analyse en een memo met toelichting verstuurd naar SZW	
23 november 2020- 6 juni 2021	In totaal zijn 7 versies van de tabel door de SVB richting SZW gestuurd. De eerste was op 24/9/20 (zie in tabel) en de laatste is op 24/6/21 (zie verderop in de tabel). Daartussen in zijn nog 5 versies verstuurd (de versies 0.2-0.6) daarvan hebben wij de e-mails ontvangen daterend op 23/11/20, 8/2/21 en 6/6/21.	
13 mei 2021	De coördinator de SVB verstuurt intern de eerste conceptversie van de Kamerbrief van SZW. De leden van de kerngroep krijgen de gelegenheid om hierop te reageren. Hierin staat dat SZW heeft gevraagd om uiterlijk maandag 16 mei 2021 te reageren.	
27 mei 2021	SZW stuurt op 27 mei de 2e conceptversie van de Kamerbrief toe, met weer een hele strakke deadline. In zijn mail staat dat de deadline eerst 3 juni was, is vervroegd naar 2 juni en daarom wil SZW uiterlijk dinsdag 1 juni de reacties binnen hebben. Tegelijkertijd is aangegeven dat de brief volledig definitief moet zijn op 18 juni.	
24 juni 2021	Mail van coördinator de SVB aan SZW met o.a. de tabel met resultaten van de inventarisatie. Dit betreft de 7^{e} versie van de tabel met resultaten.	
6 juli 2021	Kamerbrief van minister SZW aan de Kamer met bijlagen (inventarisaties SZW-wetgeving, de SVB, UWV en VNG)	

11 Bijlage 5: inventarisatie naar het gebruik van nationaliteitsgegevens bij de NLA

11.1 Tijdlijn van de inventarisatie bestreek meer dan een jaar

De NLA[18] heeft in de periode juni 2020 tot oktober 2021 de inventarisatie naar het gebruik van nationaliteitsgegevens uitgevoerd. In het voorjaar en de zomer van 2020 is hieraan een eerste invulling gegeven door het uitvoeren van een QuickScan, het opstellen van een nota over het verwerken van nationaliteit van arbeidsmigranten en het maken van een juridische analyse over het gebruik van nationaliteitsgegevens. In deze analyse werd het begrip 'nationaliteit' nader bepaald. Daarna kwam een vervolgronde met vragen die binnen de NLA zijn uitgezet in de vorm van een in te vullen Excel overzicht. De aanschrijving hiervoor was op 9 september 2020. De aangeschreven programmamanagers kregen tot 15 oktober 2020 om het in te vullen. De door SZW initieel gestelde deadline van 1 september 2020 is niet gehaald vanwege capaciteitsbeperkingen. Dit is door de NLA afgestemd met SZW. De inventarisatie bij de NLA duurde langer dan voorzien en was in november 2020 gereed. In 2021 heeft vanaf maart nog een verdiepend onderzoek plaatsgevonden naar het gebruik van nationaliteit, dat eind september 2021 gereed was. Omdat de NLA in mei 2020 rapporteerde aan de Kamer, zijn de resultaten van dit verdiepend onderzoek hierin niet meegenomen.

11.2 Sturing vanuit SZW zowel voor, tijdens als na de inventarisatie was beperkt tot overleg op hoofdlijnen

De NLA had in de periode van de inventarisatie op hoofdlijnen periodiek overleg met het departement. Dit overleg verliep via een contactpersoon bij SV. In het overleg, dat elke paar weken plaatsvond, was met name sprake van bestuurlijke coördinatie en inhoudelijke afstemming, niet van inhoudelijke sturing. SZW deed de bestuurlijke afstemming en de duiding van de politiek-bestuurlijke impact en er was volgens de NLA sprake van enige ervaringsuitwisseling met UWV en de SVB. Er werd ook gesproken over de voortgang en over aanpalende ontwikkelingen. SZW gaf hierbij wel de kaders aan en zorgde voor afstemming over ontwikkelingen. Voorafgaand aan de inventarisatie werd volgens de NLA met SZW op hoofdlijnen gesproken over de context, de doelstelling en beoogde resultaten van de inventarisatie en over de scope. De NLA heeft geen beschrijving van de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van SZW in de inventarisatie ontvangen. Ook is geen plan van aanpak ontvangen en zijn volgens de NLA geen eisen gesteld t.a.v. wie de inventarisatie bij de NLA zou moeten leiden. Er is volgens de NLA ook geen onderzoeksmethodiek voorgeschreven geweest door SZW.

11.3 De NLA gebruikt eigen scope, format en definities

De NLA heeft het begrip nationaliteit zelf nader gedefinieerd en afgebakend. Een en ander is mondeling besproken met SV. Er is volgens de NLA niet expliciet door SZW aangegeven wat de definitie en nadere uitwerking was van de begrippen 'nationaliteitsgegevens', 'registreren' en 'gebruiken'. Bij de NLA kwam de focus te liggen op de registratie van dubbele nationaliteit. Het gebruiken van het format van SV was bij de inventarisatie uitgangspunt. In het begin is door de NLA vanuit de wetgeving gekeken: voor welke wetten moet nationaliteit gebruikt worden en voor welke niet? Hieruit bleek dat de 2e nationaliteit vooral een rol speelt in de Wet arbeid vreemdelingen (Wav) en in opsporingszaken omdat daar iemand steeds een andere identiteit kan laten zien. Ook is de 2e nationaliteit van belang in Europees

[18] Tot en met 2021: Inspectie SZW (ISZW), vanaf 2022: Nederlandse Arbeidsinspectie (de NLA)

verband met uitwisselingsverdragen. Na de uitvraag bij de programmamanagers bleek uit diverse mails dat er nadere vragen waren over de werkwijze in de inventarisatie en de scope van de inventarisatie, met name hoever er terug moest worden gekeken in de tijd. Dit is binnen de NLA opgelost.

11.4 De organisatie van de inventarisatie bij de NLA was activiteitengericht, in de lijn

De inventarisatie is bij de NLA gecoördineerd in opdracht van het Directieteam (destijds IG-team). Het IG-team was steeds betrokken en op de hoogte en gaf deelopdrachten voor de inventarisatie. De inventarisatie is binnen de NLA op een activiteitengerichte wijze opgepakt binnen de reguliere werkzaamheden (de lijn), niet als een apart programma met een stuurgroep e.d. Wel is er op een gegeven moment een eigen werkgroep ingesteld. Er was geen plan van aanpak, maar er werd gewerkt met activiteitenoverzichten.

Volgens de NLA heeft een risicoanalyse plaatsgevonden. Dit is vastgelegd in een memo aan het IG-team. Dit was in december 2020, dus na de eerste inventarisatie. Geconcludeerd is toen dat er een follow up nodig was. Ten tijde van de inventarisatie waren er geen risicomodellen, selectiemodules of algoritmes in gebruik. De NLA is deze nu aan het ontwikkelen.

11.5 De inventarisatie bij de NLA is breed uitgezet en na de rapportage aan de Kamer gecontroleerd met steekproeven

De inventarisatie is bij de NLA initieel opgepakt als een QuickScan. Deze QuickScan moest antwoord geven op de volgende drie vragen:

- In hoeverre en waar speelt nationaliteit (ook 2e) en/of etniciteit een rol in de risicoselectie of risicosystemen die binnen de inspectie worden gebruikt? Indien dit voorkomt, leidt dit dan tot een handhavingsactiviteit of andere interventie gericht op een persoon?
- Zijn er specifieke werkprocessen waarbij nationaliteit (ook 2e) of etniciteit een rol speelt (onder andere bij WW-fraude, de Wav, inburgeringsfraude)?
- Wordt nationaliteit (ook 2e) of etniciteit vastgelegd in enig systeem bij meldingen, toezicht en opsporing of anderszins (denk ook aan bijvoorbeeld arbeidsuitbuiting, arbeidsmigranten) en vervolgens ook gemeld in bijvoorbeeld brieven aan de Tweede Kamer, rapportages, jaarverslagen?

De bovengenoemde vragen zijn ter beantwoording uitgezet binnen de NLA. Deze Quick scan van juni 2020 heeft volgens de NLA veel informatie opgeleverd, maar bleek toch niet geheel te beantwoorden aan de doelstelling van het IG-team. Dit betrof met name het aspect van de ondersteuning van de tactische en strategische afweging.

In een vervolgronde zijn de vragen binnen de NLA uitgezet in de vorm van een in te vullen Excel overzicht. De vragen zijn uitgezet bij alle (destijds 17) projectleiders en programmamanagers en bij de directie Opsporing van de NLA. De vragenlijstformat van SZW is daarbij wat aangepast aan de NLA-organisatie. De werkgroep moest, naar eigen zeggen, erop vertrouwen dat het invullen van de vragenlijst goed gebeurde. De programmamanagers hebben niet nagegaan waar nationaliteit voorkomt in de systemen[19]. Dat heeft de werkgroep zelf gedaan. Aan de programmamanagers is juist ook gevraagd naar de verwerkingen buiten de systemen om. Uit de compilatie van alle ingevulde overzichten zijn rode draden gehaald over het vastleggen/gebruiken van nationaliteit binnen de NLA.

[19] INet is het zaakregistratiesysteem waar de inspecteurs mee werken. Summ-IT is het opsporingssysteem waarmee binnen de directie Opsporing persoonsgegevens worden verwerkt, zoals de (dubbele) nationaliteit. Deze verwerking binnen Summ-IT vindt plaats in het kader van het uitvoeren van strafrechtelijk onderzoek. Uit een analyse bleek dat in 2020 door de directie Opsporing achtmaal een dubbele nationaliteit geregistreerd is, dit is minder dan 0,1% van het totaal aan registraties in een jaar.

Naar aanleiding van de uitkomsten van dit onderzoek, o.a. door de dubbele nationaliteiten die naar voren kwamen, vond de werkgroep bij de NLA een verdiepend onderzoek nodig. De werkgroep stelde daarom in december 2020 voor steekproeven te laten doen door inspecteurs en een niche onderzoek te doen bij de beautybranche en nagelstudio's. Eind september 2021 was dit gereed. De uitkomsten zijn meegenomen in de afrondende notitie aan het IG-team november 2021. De uitkomsten zijn niet meegenomen in de bijlage over de inventarisatie, die bij het jaarverslag 2020 is gevoegd, want die was immers eerder gepubliceerd. Doel van de steekproef was te achterhalen waartoe het gegeven 2e nationaliteit is gebruikt binnen het Toezichtdomein en wat de oorsprong is van de vastlegging. Hier is een voorstel voor gemaakt met een actieplan. De steekproef gebeurde door een query te draaien op de toezichts-applicatie, om te zoeken waar een 2e nationaliteit ingevuld is. Zo ontstond een overzicht daarvan. Vervolgens is nagegaan waar de 2e nationaliteit vandaan komt, bijv. meegeleverd vanuit de BRP of dat het zelf is ingevuld en wat daarvan de reden was. Op die manier is de initiële inventarisatie met steekproeven gecontroleerd en is daarmee niet alleen afgegaan op vertrouwen dat de vragenlijsten goed zijn ingevuld. Uit de uitkomst van de steekproef/data analyse blijkt dat bij 33 registraties in de toezichtapplicatie iNet, dus in 0,1 procent in het totaal van de registraties, sprake was van vastlegging van een dubbele nationaliteit doordat de dubbele nationaliteit meekwam uit de BRP, dat er 'onbekend' was ingevuld of dat een dubbele nationaliteit is ingevoerd.

11.6 De NLA heeft onafhankelijk en op hoofdlijnen aan de Kamer gerapporteerd

De NLA wilde haar onafhankelijkheid bewaren en koos er daarom voor om zelf, dus los van het departement SZW, de Kamer in te lichten over de inventarisatie via haar jaarverslag over 2020. De vorm en timing van de rapportage was daardoor verschillend van de andere organisaties (UWV, de SVB en SZW).

De totstandkoming van de rapportage in het jaarverslag verliep via het regulier jaarverslagproces, zoals gebruikelijk bij de NLA. Het Directieteam wilde een kort jaarverslag en realiseerde dit door het in een bijlage op te nemen van twee pagina's over nationaliteit. Deze inhoud van de bijlage is, voordat het werd gepubliceerd, niet apart voor commentaar teruggelegd bij de programmamanagers, waar eerder de uitvraag aan is gedaan. De afstemming van het jaarverslag 2020 vond plaats via reguliere lijnmanagement afstemming. Het Directieteam heeft het jaarverslag inclusief de bijlage bij het jaarverslag goedgekeurd.

Uit de inventarisatie kwamen volgens de werkgroep van de NLA geen opmerkelijke zaken op basis waarvan urgente maatregelen nodig waren. Evenals de disclaimer die minister in haar Kamerbrief stelt, verklaart ook de NLA desgevraagd dat 100% volledigheid en zekerheid bij de inventarisatie niet haalbaar is.

11.7 Geen evaluatie van de inventarisatie, maar wel een vervolg

Er is geen evaluatie van de inventarisatie bij de NLA gehouden. Het inventarisatieteam was volgens de NLA eigenlijk te beschouwen als een soort voorloper van waar de NLA nu mee bezig is, namelijk het inrichten van een datagovernancestelsel om het dataproces in de breedte, d.w.z. datakwaliteit, veiligheid, privacy etc., inclusief het ontwikkelen van een ethisch normenkader, goed in te richten. De werkgroep van de inventarisatie heeft daarmee een vervolg gekregen in het kwartier maken van het project "Grip op Data". Er is geen formele beëindiging van de werkgroep geweest en de werkgroep heeft geen formeel advies of inputnotitie opgeleverd richting "Grip op Data". Wel is de ervaring die is opgedaan in de werkgroep meegenomen in het traject "Grip op Data" door betrokkenheid van medewerkers uit de werkgroep bij activiteiten die vallen onder "Grip op Data".

Tabel 4: Tijdlijn inventarisatie gebruik nationaliteitsgegevens bij de NLA

Datum	Activiteit
29-5-2020	Nota verwerken nationaliteit arbeidsmigranten opgesteld door de NLA-directie APS, beschrijving begrip nationaliteit
6-2020	Quickscan inventarisatie
29-6-2020	IG-team wordt gevraagd akkoord te gaan met de verwerking van de nationaliteit bij klachten en signalen.
1-7-2020	IG-team besluit zelfstandig te rapporteren aan TK. Tevens dat 1 september alleen betrekking heeft op wetgeving waar nationaliteit aan de orde is IG-team overleg over verwerken nationaliteit arbeidsmigranten. IG-team akkoord met verwerken. IG-team geeft Vervolgopdracht: Tot en met december 2020: inventarisatie op 1-9 naar bewindspersonen en overige bijdrage aan K vragen en FSV uiterlijk 1-12 naar TK Na december 2020: d. Het beschikken over een set vragen om het gebruik van nationaliteit door de Inspectie SZW te toetsen. e. Het organiseren van een 'externe blik'. Denk aan klankbordgroep. f. Creëren van bewustzijn van ieders bias. Vooral in de praktijk in het werk van de inspecteurs
28-8-2020	Memo directie opsporing, met Juridische analyse en beschrijving van begrip nationaliteit
9-9-2020	Aanschrijving aan programmamanagers onderdelen de NLA om Excel in te vullen Uiterste termijn is 15 oktober
17-09/28-9-2020	Vragen over scope intern de NLA, hoever terugkijken?
1-10-2020	Remindermail aan programmamanagers en antwoord op vragen
4-10-2020	Mail aan directeur om voortgang onder aandacht te brengen en reminder aan programmamanagers
11-11-2020	FSV-inventarisatie gereed (3 nov akkoord van directeur). Het gaat om inventarisatie aanwezigheid van met FSV vergelijkbare registratiesystemen bij ISZW
30-11-2020	Memo aan IG-team met resultaten quick scan en vervolgronde met Excel. Conclusie: Binnen de Inspectie wordt er op dit moment geen risicoanalyse gedaan en geselecteerd op basis van nationaliteit gericht op individuele werknemers Drie beslispunten voor IG-team: steekproef iNet en nader onderzoek nichegebruik, rapporteren in JV2020, voorstel werkgroep uitwerken proces gebruik nationaliteit en borging in de lijn.
16-12-2020	Voorstel follow up steekproef (iNet, niches) de NLA wil in JV separaat rapporteren 3e woensdag in mei 2021 Besluit IG: antwoorden van de NLA gaan bij het JV
11 tot 14-1-2021	Directeur/portefeuillehouder IV stelt kritische vragen over gebruik dubbele nationaliteit en volledigheid
22-1-2021	Mail aan directeur over stand van zaken 2e nationaliteit en plan voor vervolg op de nota nationaliteit (gaat dan om de opzet steekproef voor verwerking nationaliteit en 'niche onderzoek")
27-1-2021	Vraag om info leveren uit Summ-IT
3-2-2021	Vragen over nationaliteit in iNet
10-2-2021	Memo met antwoorden op vragen over gebruik dubbele nationaliteit in iNet Summ-IT inventarisatie is klaar

10-2 tot 8-4	Beantwoording Kamervragen overleg in werkgroep, directeur
16-02-2021	Na bespreking in het MT-O heeft een inventarisatie plaatsgevonden om na te gaan waar data betreffende de 2e nationaliteit aanwezig kan zijn binnen de directie Opsporing (Summ-IT)
2-3—2021	Conceptvoorstel van werkgroep voor verdiepende uitvraag en steekproef oorsprong en gebruik 2e nationaliteit binnen Toezicht - n.a.v. vastlegging iNet en niche onderzoek beautybranche/nagelstudio's
3-3-2021	Uitbreiding team met projectleider
17-3-2021	Bestand met uitkomsten van iNet, personen met dubbele nationaliteit met bevindingen van de gevallen waarin sprake was van de registratie van de Nederlandse en een andere nationaliteit en wie de betrokken inspecteur is bij alle zaken waarin een dubbele nationaliteit geregistreerd staat.
3-2021	1e concept JV 2020
26-4-2021	Activiteitenoverzicht werkgroep gevoelige data, versie 7
29-4-2021	Punten voor vervolgfase werkgroep gevoelige data: Vervolgonderzoek inzicht gevoelige data, Proces inrichting data governance, Ontwikkelen ethisch normenkader
11 en 17 -5-2021	Overleg werkgroep gevoelige data over project Data Governance. Er komt eind september 2021 een nota over gebruik 2e nationaliteit
19-5-2021	JV 2020 naar TK met bijlage over inventarisatie

12 Bijlage 6: beheersmaatregelen voor het gebruik van nationaliteitsgegevens bij het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW)

Inleiding

Dit overzicht met bevindingen is een bijlage bij het onderzoeksrapport Nationaliteit in de Sociale Zekerheid. Het onderzoek is uitgevoerd door de ADR in opdracht van de secretaris-generaal van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en kent twee onderzoeksvragen. De eerste onderzoeksvraag gaat over de inventarisatie die is uitgevoerd op het gebruik van nationaliteitsgegevens binnen de sociale zekerheid. Deze bijlage gaat over de tweede onderzoeksvraag, te weten de beheersmaatregelen die het ministerie van SZW heeft getroffen om te borgen dat in de dagelijkse praktijk de registratie en het gebruik van nationaliteitsgegevens aan geldende voorschriften voldoet en geen discriminatie tot gevolg heeft. Het gaat hierbij om opzet en bestaan: welke maatregelen zijn beschreven en kunnen we zien dat deze ook aanwezig zijn. Wij hebben niet vastgesteld of de maatregelen ertoe hebben geleid dat er wordt voldaan aan eventuele voorschriften.

In dit onderzoek wordt uitgegaan van een brede opvatting van het begrip nationaliteitsgegevens waarbij zowel directe als indirecte verwijzingen worden meegenomen zoals nationaliteit en etniciteit (direct) en geboorteland, land van herkomst, geboorteland ouders, woonland en registratie als niet-ingezetene (RNI) (indirect).

Bij SZW heeft het onderzoek zich geconcentreerd op de ontwikkeling van beleid en wetgeving waar verwerking van persoonsgegevens met een hoog privacy risico uit voortvloeit. Dit gebeurt wanneer gevoelige persoonsgegevens zoals nationaliteitsgegevens op een manier worden verwerkt die kan leiden tot discriminatie, uitsluiting etc. De wet bepaalt of bij het uitvoeren ervan verwerking van nationaliteits- of andere afkomstgegevens noodzakelijk is.

Het onderzoek bij SZW omvat de directies SV en WBJA en de FG omdat zij een belangrijke rol spelen in het proces van beleidsontwikkeling. Directie SV is verantwoordelijk voor de inhoud, doelmatigheid e.d. van de wetten op haar beleidsterrein[20] en directie WBJA voor het opstellen en de kwaliteit van wetteksten. Vanwege de rol als toezichthouder op het gebied van gegevensbescherming hebben wij tevens de FG SZW gesproken.

De bevindingen in dit deel van het onderzoek zijn gebaseerd op door SZW beschikbaar gestelde documentatie, de website van SZW en gesprekken met medewerkers van SZW. Een vergelijkbaar onderzoek is uitgevoerd bij UWV, bij de SVB en bij de NLA.

[20] De Directie SV is verantwoordelijk voor een deel van de socialezekerheidswetten m.n. op het gebied van handhaving, gegevensuitwisseling, preventie en de volksverzekeringen. Dit raakt onder meer de AOW, AKW, ANW, AIO, de wet SUWI, het wetsvoorstel proactieve dienstverlening en het wetsvoorstel handhaving sociale zekerheid. Andere wetten, zoals de WW, Arbowetgeving of de participatiewet vallen onder andere beleidsdirecties.

Bevindingen

Hieronder beschrijven wij de belangrijkste aangetroffen beheersmaatregelen binnen SZW, ingedeeld volgens de verschillende onderwerpen uit het onderzoekskader van de ADR, zoals opgenomen in de bijlage bij de opdrachtbevestiging. Schuingedrukt staan als noot bij de bevindingen aandachtspunten vermeld en wat anderszins opvalt.

Beleid en procesbeschrijvingen

12.1 **Er is voor het ontwikkelen van beleid en wetgeving een rijksbreed kader opgesteld dat SZW helpt om te voldoen aan de wettelijke vereisten t.a.v. de bescherming van persoonsgegevens.**

SZW geeft aan dat zij voor het ontwikkelen van beleid en wetgeving gebruik maakt van het rijksbreed kader 'Beleidskompas'. Het Beleidskompas komt voort uit het Draaiboek voor de Regelgeving[21] en is te vinden op de website van het Kenniscentrum voor Beleid en Regelgeving[22].

Volgens de informatie op deze site bevat het Beleidskompas alles wat essentieel is voor een goede beleidsvoorbereiding. Uitgelegd wordt dat het volgen van deze stappen ervoor zorgt dat wetten goed onderbouwd zijn. De beleidsdirectie vult hiervoor het Beleidskompasformulier[23] in, waarmee zij vragen beantwoord over de aanleiding (probleem) en het doel van het beleidsvoornemen, de oplossingsrichting (beleidsinstrument) om dit te bereiken en de gevolgen daarvan.

Tijdens het beleidsproces neemt de beleidsdirectie met het Beleidskompas relevante wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (UAVG), in overweging. De AVG stelt basisregels voor de bescherming van persoonsgegevens, de UAVG specificeert hoe de AVG in Nederland wordt toegepast. De UAVG stelt aanvullende eisen zoals specifieke beveiligingsmaatregelen of meldingsplichten aan de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).

SZW geeft aan dat zij binnen het proces van beleidsontwikkeling veel aandacht besteedt aan de vraag of er voldoende rekening is gehouden met de effecten van het verwerken van persoonsgegevens in relatie tot de AVG. Als uit het beleidsvoornemen verwerking van persoonsgegevens voortvloeit die een hoog risico inhouden voor de rechten en vrijheden van betrokkenen dan is het op grond van de AVG verplicht een Data Protection Impact Assessment (DPIA) uit te voeren. De vragen uit de verplichte toetsenwijzer die onderdeel is van het Beleidskompas, laten de beleidsmedewerker of jurist zien welke verplichte kwaliteitstoetsen op het betreffende traject van toepassing zijn. Wordt de vraag "Worden er persoonsgegevens verwerkt bij dit beleidsvoornemen?" met 'ja' beantwoord dan is de uitkomst van de toetsenwijzer dat er een DPIA uitgevoerd moet worden. Of de gegevensverwerking daadwerkelijk een hoog privacy risico oplevert en dus een DPIA verplicht is, kan vervolgens met een pre-scan DPIA worden bepaald. Voor het uitvoeren van een DPIA en pre-scan DPIA zijn een procesbeschrijving en handreikingen opgesteld. SZW geeft aan dat ook de gepubliceerde zienswijzen van de AP een kader vormen waar indien nodig op voorhand rekening mee wordt gehouden.

---

[21] Het Draaiboek heeft geen formele status. Het beoogt een beschrijving te geven van de wetgevingsprocedure; het schept zelf geen nieuwe normen.
[22] www.kcbr.nl/beleid-en-regelgeving-ontwikkelen/beleidskompas
[23] Het beleidskompas wordt altijd bij een internetconsultatie gepubliceerd. Zie voor een ingevuld Beleidskompasformulier www.internetconsultatie.nl onder 'relevante documenten'.

Noot: Het Beleidskompas geeft geen expliciete richtlijnen ten aanzien van discriminatie, bijvoorbeeld op grond van nationaliteit, ras of etniciteit. Dit aspect wordt echter wel impliciet meegenomen, met name bij het analyseren van de gevolgen van beleid. Zo kan het uitvoeren van een DPIA bijdragen aan het signaleren van mogelijke vormen van discriminatie. Ook biedt het kompas geen expliciete handvatten voor ethische afwegingen bij het ontwikkelen van beleid- en wetgeving.

12.2 SZW hanteert een eigen privacybeleid waarin staat beschreven hoe de organisatie dient om te gaan met persoonsgegevens, inclusief een definitie van wat onder persoonsgegevens wordt verstaan. Het privacybeleid is gepubliceerd op het Rijksportaal.

Het Beleidskompas is nauw verbonden met het privacybeleid binnen de overheid. Het kompas helpt bij het creëren van beleid dat voldoet aan wettelijke normen. Een belangrijk onderdeel hiervan is het beschermen van persoonsgegevens, wat direct verband houdt met het privacybeleid.

Het privacybeleid van SZW[24] beschrijft hoe SZW om moet gaan met persoonsgegevens. In het privacybeleid is de volgende definitie van persoonsgegevens opgenomen:

> *Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon ('de betrokkene'). Als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een gegeven zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, of van één of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon.*

Het niet voldoen aan de privacyvereisten vanuit de AVG kan volgens het privacybeleid van SZW organisatorische, maatschappelijke, maar ook financiële consequenties met zich meebrengen. Discriminatie of uitsluiting als mogelijke negatieve uitkomst wordt daar niet expliciet bij genoemd. Schendingen van de AVG kunnen leiden tot situaties waarin discriminatie een rol speelt. Bijvoorbeeld wanneer sprake is van een onrechtmatig onderscheid — waarbij sprake is van discriminatie — mag de verwerking van persoonsgegevens niet plaatsvinden, omdat er in dat geval geen geldige grondslag bestaat. In het privacybeleid wordt verder niet ingegaan op het voorkomen van discriminatie, bijvoorbeeld door gebruik van nationaliteitsgegevens en ook niet op ethische aspecten, zoals bijvoorbeeld toetsing op grond van ethische normen. Het privacybeleid is gepubliceerd op het Rijksportaal[25] en bindend voor alle departementale dienstonderdelen van SZW waaronder de NLA. De ZBO's SVB en UWV behoren hier niet toe en dragen een eigen verantwoordelijkheid voor de omgang met en bescherming van persoonsgegevens. Het privacybeleid is gedateerd op 13-09-2019 en wordt, volgens SZW, op het moment van schrijven van deze rapportage herijkt.

Het privacybeleid is volgens SZW opgesteld in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving, waaronder de AVG en de UAVG. De AVG kent verschillende beginselen waaraan elke verwerking van persoonsgegevens moet voldoen. Welke beginselen dit zijn en hoe SZW hier in het privacybeleid concreet invulling aan geeft, wordt hieronder aangegeven:

---

[24] Document 'Privacybeleid Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid van 13 september 2019

[25] https://rijksportaal.overheid.nl/organisaties/szw/artikelen/szw-breed/psg/civ/toolbox-informatiebeveiliging-en-privacy-szw.html

"Rechtmatig, behoorlijk en transparant: de verwerking van persoonsgegevens dient rechtmatig, behoorlijk en transparant te zijn. Rechtmatig houdt in dat de verwerking overeen moet stemmen met de doelen en rechtsgronden uit de AVG. Behoorlijk betekent dat dit verantwoord moet gebeuren, wat betekent dat SZW moet kunnen laten zien dat zij voldoet aan de AVG. Transparantie houdt in dat inzichtelijk gemaakt moet (kunnen) worden met welk doel er persoonsgegevens verwerkt worden en hoe dit plaatsvindt. SZW voldoet aan dit privacybeginsel door het verwerkingenregister waarin ook o.a. het doel en de grondslag van de verwerking is vastgelegd, actueel te houden;

Doelbinding: persoonsgegevens worden alleen verwerkt voor gerechtvaardigde doeleinden. Indien de gegevens voor een ander doel verwerkt worden, moet dit doel verenigbaar zijn met het doel waarvoor de gegevens oorspronkelijk verzameld waren. Het vullen en actualiseren van het verwerkingenregister ondersteunt SZW in het overeenkomstig handelen conform bovenstaande beginsel;

Dataminimalisatie: bij het verzamelen en verwerken van persoonsgegevens mogen niet meer gegevens worden gebruikt dan nodig is om het doel waarvoor ze gebruikt worden te bereiken. SZW verzamelt niet meer gegevens dan noodzakelijk is voor het doel. Hiermee wordt voorkomen dat er te veel persoonsgegevens verwerkt worden;

Juistheid: persoonsgegevens moeten juist zijn en SZW moet alle redelijke maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat de gegevens correct en actueel zijn. De gegevens die niet meer juist zijn worden gewist of gecorrigeerd;

Opslagbeperking: SZW bewaart persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor het doel. Indien de gegevens niet langer noodzakelijk zijn, worden deze gewist of vernietigd. Dit hangt samen met het privacybeginsel 'juistheid';

Integriteit en vertrouwelijkheid: SZW neemt passende technische en/of organisatorische maatregelen, zodat de beveiliging van de persoonsgegevens gewaarborgd is. Op deze manier worden de persoonsgegevens beschermd tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging".

Het privacybeleid is verder uitgewerkt in het handboek IB&P (Informatiebeveiliging en Privacy) en in de Aanpak Risicomanagement. Beide documenten zijn actueel en bijgewerkt (19-03-2024 resp. 13-03-2024) en staan gepubliceerd op het Rijksportaal.

Noot: Het privacybeleid is gedateerd en ondergaat momenteel een herijking. Het bevat geen definitie van nationaliteit en gaat niet in op aspecten zoals discriminatie en ethiek. Zo wordt discriminatie niet expliciet genoemd als mogelijke consequentie van het niet voldoen aan de privacy vereisten.

Risicoanalyse (bij verwerking persoonsgegevens)

12.3 Er is een risicogerichte aanpak op het gebied van privacy, ondersteund door een bijbehorende toolbox.

Op het gebied van informatiebeveiliging en privacy heeft SZW een toolbox beschikbaar voor de medewerkers. In deze toolbox zijn diverse handleidingen opgenomen voor een risicogerichte aanpak van privacy-aangelegenheden. In het document "Aanpak risicomanagement" staat op welke wijze SZW de risico's identificeert en hiermee omgaat, o.a. op het gebied van privacy. Daarnaast zijn diverse handreikingen beschikbaar op het gebied van AVG en het uitvoeren van DPIA's. De documenten in de toolbox zijn actueel (2023 en later).

Noot: De documenten in de beschikbare toolbox vertonen onderlinge inconsistenties. Zo wordt in de Aanpak risicomanagement gesproken over een Quickscan IB&P (of Analyse AVG) en een Compliance toets, wat niet terugkomt in de handreikingen DPIA en pre-scan. Onduidelijk is welk document prevaleert.

Data Protection Impact Assessment (DPIA)

12.4 Het uitvoeren van een DPIA is een verplicht onderdeel van ontwikkeling van beleid en wetgeving als daar verwerking van persoonsgegevens met een hoog privacyrisico uit voortvloeit. Het proces is vastgelegd in procesbeschrijving en instructies, die zijn gepubliceerd op het Rijksportaal.

Het uitvoeren van een DPIA is een verplicht onderdeel van ontwikkeling van beleid en wetgeving als daar verwerking van persoonsgegevens met een hoog privacy risico uit voortvloeit. Het doel van een DPIA is een duidelijk beeld te krijgen van de risico's bij het verwerken van persoonsgegevens en de maatregelen om deze risico's te mitigeren. Daarnaast wordt beoordeeld of de gegevensverwerking noodzakelijk is voor het doel dat met het beleid wordt nagestreefd en of er geen minder ingrijpende manieren zijn om hetzelfde doel te bereiken.

Het proces is vastgelegd in de procesbeschrijving DPIA inclusief onderliggende handreikingen en instructies (formats). Het beschrijft wanneer er een DPIA uitgevoerd moet worden en welke punten daarbij belangrijk zijn zoals het uitvoeren van pre-scan, het gebruik van het rijksbreed format DPIA, het voorleggen voor advies aan de FG en het bijhouden van een DPIA-administratie. De procesbeschrijving gaat in op de taken, rollen en verantwoordelijkheden van alle betrokken actoren en beschrijft de 'workflow' tussen de verschillende actoren. Dit proces geldt voor elk organisatieonderdeel van SZW waarbinnen een DPIA uitgevoerd kan worden en is daarom van toepassing op alle werkvelden. De procesbeschrijving DPIA en onderliggende handreikingen en instructies (formats) zijn gepubliceerd op het Rijksportaal[26].

Het resultaat van een wetgevings-DPIA wordt grotendeels openbaar gemaakt, o.a. via de Memorie van Toelichting[27]. Daarin wordt een samenvatting gegeven van de belangrijkste afwegingen en keuzes in de DPIA.

Noot: Uit het rijksbreed AVG-onderzoek 2024 blijkt dat SZW bezig is de procesbeschrijving verder te completeren, zodat binnen SZW een uniforme werkwijze plaats kan vinden.

12.5 Een pre-scan naar de gevoeligheid van gebruikte persoonsgegevens bepaalt de noodzaak voor het uitvoeren van een DPIA.

In de procesbeschrijving DPIA is vastgelegd dat met behulp van de pre-scan DPIA bepaald kan worden of een DPIA wel/niet noodzakelijk is. Middels de pre-scan wordt een eerste inzicht verkregen in het mogelijk verwerken van persoonsgegevens.

Voor het uitvoeren van een pre-scan is de handreiking Pre-scan DPIA[7] opgesteld. De pre-scan wordt uitgevoerd door het beantwoorden van een vragenlijst in een Excel

[26] https://rijksportaal.overheid-i.nl/organisaties/szw/artikelen/szw-breed/psg/civ/toolbox-informatiebeveiliging-en-privacy-szw.html

[27] Een Memorie van Toelichting (MvT) dat bij een wetsvoorstel wordt gevoegd, dient als uitleg en verantwoording van het voorstel.

bestand. In deel B van deze vragenlijst wordt een inschatting gemaakt van de gevoeligheid van de verwerking. Deze gevoeligheid wordt beoordeeld aan de hand van de omvang van de verwerking en de gevoeligheid van de persoonsgegevens zoals nationaliteit, ras en etniciteit, en betrokkenen. Op basis van de antwoorden wordt automatisch een risicoscore berekend die resulteert in een advies om wel of geen DPIA uit te voeren of daarover verder in overleg te gaan met een Privacy Professional.

Noot: Een pre-scan wordt alleen uitgevoerd als de (beleids-) - medewerker het vermoeden heeft dat het nodig is, het wordt niet verplicht gesteld

Noot: De procedure voor de bepaling van de risicoscore houdt geen rekening met combinaties van gegevens die in de verwerking mogelijk kunnen leiden tot indirect discriminatie zoals aangegeven in het Model DPIA Rijksdienst (zie Rijksbreed format)

Noot: Volgens de procesbeschrijving DPIA heeft de FG SZW geen rol bij de uitvoering van een pre-scan en de uiteindelijke beslissing wel of niet een DPIA uit te voeren. Gegevensverwerkingen waarvoor is besloten geen DPIA uit te laten voeren, blijven daarmee buiten het zicht van de FG SZW.

12.6 Het gebruik van het rijksbreed format DPIA is verplicht. Daarnaast is de handreiking 'het gebruik van het Rapportagemodel DPIA Rijksdienst voor beleidsstukken' beschikbaar.

In de procesbeschrijving DPIA van SZW is vastgelegd dat voor de uitvoering van de DPIA gebruik moet worden gemaakt van de laatste versie van het Model DPIA Rijksdienst inclusief een rapportagemodel. Uit het Rijksbreed AVG-onderzoek 2024 van de ADR bleek dat bij zes geselecteerde DPIA's gebruik is gemaakt van het rijksbrede format. Het model is ontwikkeld om verwerkingen van persoonsgegevens te beoordelen. Het beschrijft op gestructureerde wijze het proces van het uitvoeren van een DPIA. In deel III van het model wordt bij ieder punt uitgebreid toegelicht wat wordt bedoeld, wat wordt verwacht qua beschrijving met voorbeelden ter illustratie.

Noot: Ook de handreiking 'het gebruik van het Rapportagemodel DPIA Rijksdienst voor beleidsstukken d.d. 26-1-2023' geeft uitleg hoe op een praktische manier invulling gegeven kan worden aan de verplichting genoemd rapportagemodel te gebruiken. In de procesbeschrijving DPIA is evenwel geen verwijzing naar deze handreiking opgenomen.

12.7 Het Model DPIA Rijksdienst benoemt het risico dat het verwerken van combinaties van gegevens mogelijk een indirecte verwijzing naar ras of etniciteit kan zijn en in potentie kan leiden tot discriminatie

Onderdeel van een DPIA is het beschrijven van de persoonsgegevens die worden verwerkt en het beoordelen van de rechtmatigheid daarvan. In het Model DPIA Rijksdienst is de volgende definitie van 'persoonsgegeven' opgenomen: "alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon". In de toelichting wordt een nadere specificatie van persoonsgegevens gegeven waarbij ook aandacht is voor nationaliteitsgegevens. Zo valt het gegeven 'nationaliteit'

onder de categorie demografische gegevens en vallen de gegevens 'ras' en 'etniciteit' onder de categorie bijzondere persoonsgegevens.

Toegelicht wordt dat voor bijzondere persoonsgegevens een verwerkingsverbod geldt tenzij een uitzonderingsgrond uit de AVG van toepassing is. Ten aanzien van het gegeven 'nationaliteit' is in de toelichting vermeld dat dit op zichzelf geen bijzonder persoonsgegeven is en ook niet als zodanig in de AVG en de UAVG wordt genoemd maar in combinatie met gegevens als bijvoorbeeld "geboorteland" en "herkomst" wel indirect ras of etniciteit herleidbaar zijn. Volgens de toelichting moet dan o.a. beoordeeld worden of in de betreffende gegevensverwerking het neutrale gegeven 'nationaliteit' potentieel kan leiden tot discriminatie van betrokkene.

12.8 Het bijhouden van een DPIA-overzicht is een vereiste. Herijking DPIA moet eenmaal per 3 jaar plaatsvinden. Voorgestelde maatregelen moeten aantoonbaar worden opgevolgd.

In de procesbeschrijving DPIA is vastgelegd dat iedere beleidsdirectie zorgdraagt voor het bijhouden van een actueel DPIA-overzicht. Hiervoor is in de procesbeschrijving een template opgenomen. Met het overzicht wordt o.a. bijgehouden welke DPIA 's er worden uitgevoerd, wanneer een DPIA wordt herijkt en wat de laatste stand van zaken is.

De AP adviseert periodiek een DPIA te herijken, bijvoorbeeld eens per 3 jaar. In de procesbeschrijving DPIA is opgenomen dat de (beleids)medewerker een reguliere *check op de actualiteit van de DPIA agendeert minimaal elke drie jaar of zodra het* onderliggend proces en verwerking verandert.

Noot: Bij dit onderzoek en bij het rijksbrede AVG-onderzoek 2024 kon SZW niet aantonen dat een DPIA elke drie jaar wordt herijkt. Ook bleek uit het rijksbrede AVG-onderzoek 2024 dat niet alle DPIA's zijn opgenomen in het verwerkingsregister, maar dat SZW streeft een directie overstijgende DPIA-kalender op te stellen met daarin opgenomen: welke DPIA's zijn opgesteld, datum en status DPIA, moet herijking (na drie jaar) plaatsvinden, actiehouder risico en bijbehorende genomen maatregel, verantwoordelijke.

Noot: Uit het rijksbrede AVG-onderzoek 2024 blijkt dat er geen procesbeschrijving is opgesteld voor het aantoonbaar opvolging geven aan de maatregelen uit de DPIA's. Opvolging valt onder de verantwoordelijkheid van de betreffende directie. Volgens SZW wordt op ad hoc basis de opvolging van maatregelen gecontroleerd. In de toekomst willen de CPO en privacy-adviseurs structureel opvolging monitoren en hier over rapporteren, ook richting de directies.

12.9 Een beleidsdirectie is verantwoordelijk voor de uitvoering van wetgevings-DPIA's; de privacy-adviseur en FG SZW geven advies.

SZW geeft aan dat ze onderscheid maakt in wetgevings- en uitvoerings-DPIA 's. Een DPIA voor wetgeving richt zich op het beoordelen van de privacyrisico's die voortvloeien uit nieuwe of gewijzigde wetgeving en de impact voor individuen. Bij een uitvoerings-DPIA ligt de focus op het beoordelen van de privacyrisico's die ontstaan bij de daadwerkelijke implementatie van de wetgeving in de dagelijkse praktijk.

Een wetgevings-DPIA moet worden uitgevoerd door de beleidsdirectie met ondersteuning van de privacy-adviseurs die, zoals het privacybeleid van SZW vermeldt, uitgerust moeten zijn met passende kennis en kunde omtrent privacy-

aspecten. De privacy-adviseur heeft als taak te adviseren of er een DPIA moet worden uitgevoerd (zie *Pre-scan DPIA*), te helpen bij het bepalen van de scope en adviseren bij vragen van de penvoerder. Zodra de DPIA naar het oordeel van de privacy-adviseur na interne afstemming gereed is, legt de beleidsmedewerker de DPIA ter advies voor aan de FG SZW.

De privacy-adviseurs zijn voor een deel werkzaam bij het kerndepartement onder de Chief Information Officer (CIO SZW) en voor een deel bij de dienstonderdelen zoals de Nederlandse Arbeidsinspectie (de NLA). De penvoordersrol ligt bij het (beleids)werkveld.

Noot: Wanneer de DPIA-procedure wordt gevolgd, moet bij een hoog privacyrisico de FG SZW om advies worden gevraagd. De FG SZW geeft aan dat dit niet altijd gebeurt. Ook uit het rijksbrede AVG-onderzoek 2024 bleek dat de formele weg voor wat betreft het goedkeuren van de concept-DPIA, het accepteren van de restrisico's door de directie en het akkoord van de FG SZW en CIO niet voor alle DPIA's is gevolgd.

12.10 Uitvoeringsorganisaties voeren op verzoek van de beleidsdirectie een uitvoerings-DPIA uit als onderdeel van de uitvoeringstoets.

SZW geeft aan dat de uitvoeringsorganisaties (de SVB en UWV) zelf de uitvoerings-DPIA uitvoeren als onderdeel van de uitvoeringstoets (uitvoerbaarheids- of handhaafbaarheidstoets). Dit gebeurt op verzoek van de beleidsdirectie, omdat zij geen inzicht hebben op het detailniveau dat vereist is voor de DPIA. Volgens de directies kunnen de uitvoeringsorganisaties het beste zelf bepalen welke risico's zij zien in de uitvoering, inclusief het gebruik van ICT-systemen en de bijbehorende waarborgen.

In het Beleidskompas staat uitgelegd dat de uitvoeringstoets een instrument is om zowel de beoogde als de niet-beoogde gevolgen van ontwerpregelgeving voor de organisaties die met de uitvoering worden geconfronteerd, in kaart te brengen. Deze toets moet antwoord geven op de vraag of het beleidsdoel uitgevoerd kan worden. In brede zin wordt gekeken naar welk effect deze wijziging heeft op de dagelijkse uitvoeringspraktijk zoals uitvoerbaarheid m.b.t. middelen en capaciteit, kosten en baten, rechtmatigheid en handhaafbaarheid, risico's en maatregelen etc. SZW geeft aan dat de NLA hierbuiten valt omdat zij geen uitvoerder van beleid maar een onafhankelijke toezichthouder is. De NLA kan wel toezien op de ontwikkeling van beleidsprocessen en regels die daarin opgenomen zijn. Dit is vergelijkbaar met een uitvoeringstoets.

12.11 De Raad van State en Autoriteit persoonsgegevens geven advies bij wetsvoorstellen: is een DPIA noodzakelijk maar niet volledig of correct uitgevoerd, dan volgt het advies dit alsnog te doen. De beleidsdirectie adviseert de minister wel/niet het advies op te volgen, de minister of de ministerraad beslist.

De Raad van State (RvS) en de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) fungeren als een extra borging voor de uitvoering van een DPIA. Alle wetsvoorstellen moeten voor advies aan de RvS worden voorgelegd. Heeft een wetsvoorstel betrekking op de verwerking van persoonsgegevens waarbij een (wetgevings- en uitvoerings-) DPIA is vereist, dan moet het tevens voor advisering worden voorgelegd aan de AP. De AP is de toezichthouder op de naleving van de privacywetgeving. De AP beoordeelt of een DPIA voldoet aan de eisen van de AVG en andere relevante wetgeving. De beoordeling van de RvS richt zich meer op de juridische en beleidsmatige aspecten van de gegevensverwerking en de impact daarvan op de privacyrechten van individuen.

Als een DPIA noodzakelijk is maar niet volledig of correct is uitgevoerd, kan de RvS maar ook de AP het departement SZW adviseren om dit alsnog te doen voordat het wetsvoorstel verder wordt behandeld.

De beleidsdirectie adviseert de minister wel of niet het advies van de RvS en AP op te volgen. De minister of ministerraad beslist. In het geval de ministerraad een besluit neemt, meldt het kabinet in een nader rapport op welke wijze invulling wordt gegeven aan het advies. Bij een AP-advies is de minister tevens verplicht hier in de toelichting bij de wetgeving op in te gaan. De AP kan daarbij handhavend optreden.

Noot: Er bestaat binnen het ministerie van SZW geen volledig overzicht van alle (recente) adviezen van de RvS (of AP) en hoe daarmee is omgegaan.

Privacy bewustzijn

12.12 In het privacybeleid van SZW staat een omschrijving van het begrip 'privacy-bewustzijn' en van het vereiste kennisniveau zodat bewustwordingsactiviteiten zich hierop kunnen richten.

In het privacybeleid van SZW staan de vereiste niveaus van 'privacy-bewustzijn' omschreven van de SZW-medemerker, lijnmanagement, VP-Liaison (nu privacy-adviseur geheten) en FG SZW zodat bewustwordingsactiviteiten zich hierop kunnen richten. Het privacybeleid van SZW geeft de volgende omschrijving van 'privacy bewustzijn':

> *"Privacy-bewustzijn houdt in dat een medewerker weet wat persoonsgegevens zijn, het kan opmerken als deze hiermee in aanraking komt en zich vervolgens realiseert dat de bescherming van persoonsgegevens aandacht behoeft. Ook moet iedere medewerker op de hoogte zijn van de verantwoordelijkheden die horen bij de verwerking van persoonsgegevens waarbij deze is betrokken".*

12.13 Managers kunnen beleidsmedewerkers cursussen adviseren. Voor kennis kunnen zij terecht bij privacy-adviseurs, juristen, etc.

Volgens het privacybeleid van SZW dienen beleidsmakers die nieuw beleid initiëren die een verwerking van persoonsgegevens beoogt, zich bewust te zijn van hoe zij de bescherming van persoonsgegevens kunnen borgen o.a. door middel van DPIA' s.

Indien een manager van mening is dat dit bijdraagt aan de inzetbaarheid en ontwikkeling van een beleidsmedewerker, kan hij/zij adviseren een specifieke cursus te volgen. Beleidsmedewerkers kunnen voor noodzakelijke kennis ook bij privacy-adviseurs, juristen etc. terecht.

De wetgevingsjurist behoort de AVG te kennen. Zij nemen daarvoor deel aan (specialistische) cursussen, bijscholing, jurisprudentiebijeenkomsten etc. Bij de Academie voor Wetgeving kunnen zij bijvoorbeeld de cursus 'AVG-proof wetgeven'[28] volgen. In deze cursus wordt ingegaan op de concrete betekenis van de AVG voor de wetgevingsjurist, met name met betrekking tot bijzondere categorieën van persoonsgegevens en de voorwaarden voor verwerking daarvan.

Volgens SZW is het opleidingsaanbod t.a.v. privacy ruim, variërend en kan het extern aangevuld worden.

[28] AVG-proof wetgeven | Academie voor Wetgeving / Academie voor Overheidsjuristen

12.14 **Wetgevingsjuristen kunnen de AVG-expertgroep raadplegen voor specialistische vragen. Deze groep verzamelt en deelt actief kennis.**

Wetgevingsjuristen kunnen voor specialistische vragen de AVG-expertgroep raadplegen, aldus SZW. De groep bestaat uit WBJA-juristen met AVG-expertise en heeft tot doel om bij te dragen aan het privacy bewustzijn binnen directie WBJA. Verschillende afdelingen zijn hierin vertegenwoordigd. Zij signaleren AVG-gerelateerde rechtspraak en ontwikkelingen, bespreken deze en communiceren daarover onderling en naar andere collega's. Ook delen zij kennis en ervaringen vanuit de interdepartementale AVG-groepen. Daarnaast kunnen casussen of vraagstukken vanuit de praktijk besproken en gedeeld worden. Eén van de leden van het MT is dossierhouder en tevens aanspreekpunt voor de expertgroep.

12.15 **De FG SZW ziet toe op kennisbevordering en kan ook zelf activiteiten initiëren om privacy bewustzijn te vergroten.**

De FG SZW geeft aan er niet verantwoordelijk voor te zijn dat medewerkers binnen SZW trainingen/ cursussen op het gebied van privacy volgen maar heeft een toezichthoudende rol. Volgens het privacybeleid van SZW kan de FG SZW ook zelf (op centraal niveau) activiteiten initiëren om het privacy bewustzijn te vergroten.

12.16 **Dilemma's met betrekking tot privacy zijn zowel op collegiaal als op directieniveau bespreekbaar. Ook worden er bijeenkomsten georganiseerd en houdt de RvB inloopgesprekken met medewerkers.**

Ook in de uitvoering van werkzaamheden is er aandacht voor privacy bewustzijn. Zo krijgen medewerkers de ruimte om dilemma's bespreekbaar te maken. Dit gebeurt in belangrijke mate op collegiaal niveau (voorbeeld is de AVG-groep) maar ook op afdelings- en directieniveau. Daarnaast worden er lunchlezingen, workshops en themabijeenkomsten op specifieke dilemma's gegeven, zoals integriteit. Voorbeelden hiervan zijn onder meer op de interne intranetpagina te vinden. Ook houden leden van de bestuursraad van SZW regelmatig inloopgesprekken om met medewerkers van SZW in gesprek te gaan. Tenslotte kan er met de vertrouwenspersonen gesproken worden.

Verwerkingsregister

De AVG schrijft voor dat elke organisatie moet kunnen aantonen dat de privacyregels worden nageleefd. Dit heet "de verantwoordingsplicht". Daarmee laat een organisatie bijvoorbeeld zien dat een verwerking van persoonsgegevens voldoet aan de belangrijkste uitgangspunten van de AVG. Eén van de maatregelen om aan de verantwoordingsplicht te voldoen, is het opstellen en bijhouden (beheren) van een verwerkingsregister. Hierin staat informatie over de persoonsgegevens die een organisatie verwerkt. Volgens de voorschriften van de AVG moet de verwerkingsverantwoordelijke[29] de volgende informatie in het register opnemen:

[29] De verwerkingsverantwoordelijke is een organisatie of persoon die het doel van en de middelen voor het gebruik van persoonsgegevens bepaalt.

Tabel 5: AVG-voorschriften verwerkingsregister

Naam en contactgegevens van:	• de organisatie of vertegenwoordiger (eventuele andere organisaties met wie de doelen van en middelen voor de verwerking zijn vastgesteld (gezamenlijke verantwoordelijkheid); • de functionaris gegevensbescherming (FG); • eventuele internationale organisaties waarmee persoonsgegevens worden gedeeld.
Doeleinden:	• doelen waarvoor persoonsgegevens worden verwerkt (eventueel met vermelding van een van de 6 AVG-grondslagen, bijvoorbeeld grondslag 'toestemming', grondslag 'wettelijke verplichting', dit is niet verplicht)
Betrokkenen:	• beschrijving van de categorieën van personen van wie gegevens worden verwerkt.
Persoonsgegevens:	• beschrijving van de categorieën van persoonsgegevens. Zoals het Burgerservicenummer (BSN), NAW-gegevens, telefoonnummers, camerabeelden of IP-adressen.
Bewaartermijn:	• datum waarop de gegevens gewist moeten worden (als dat bekend is).
Ontvangers:	• categorieën van ontvangers waaraan persoonsgegevens worden verstrekt.
Buiten EER:	• gegevens van een land of internationale organisatie buiten de EER waarmee gegevens worden gedeeld (indien van toepassing).
Beveiliging:	• algemene beschrijving van de technische en organisatorische maatregelen die genomen zijn om de persoonsgegevens die verwerkt worden te beveiligen.

12.17 SZW houdt per organisatieonderdeel een verwerkingsregister bij en heeft een proces ingericht om dit register actueel te houden.

Hoewel dit onderzoek richt voornamelijk richt op het ontwikkelen van beleid en wetgeving, worden binnen het departement van SZW ook persoonsgegevens verwerkt. Hiertoe houdt SZW een verwerkingsregister bij. Op 'Verwerkingsregister Rijksoverheid'[30] is te zien dat er binnen SZW per organisatieonderdeel een verwerkingsregister wordt bijgehouden. De gegevensverwerkingen zijn voornamelijk op procesniveau vastgelegd. Hierbij gaat het om *alle* verwerkingen waarbij persoonsgegevens binnen een directie gebruikt worden en niet alleen om de verwerkingen uit het beleids- en primair proces. Het verwerkingsregister wordt ingevuld door de privacy-adviseur. In het privacybeleid van SZW is opgenomen dat de FG het register gebruikt om toezicht te houden op de omgang met persoonsgegevens. De FG SZW merkt op dat, hoewel het beleid stelt dat het register voor toezicht wordt gebruikt, dit niet als instructie moet worden gezien.

Noot: In het verwerkingsregisters ontbreekt bij verwerkingen die betrekking hebben op de directies SV en WBJA een algemene beschrijving van de organisatorische en/of technische maatregelen om de persoonsgegevens die worden verwerkt te beveiligen, zoals voorgeschreven door de AVG.

12.18 DPIA's worden inclusief onderbouwende documentatie gearchiveerd in het verwerkingsregister.

In de procesbeschrijving DPIA is aangegeven dat archivering van DPIA 's plaatsvindt in DigiDoc (IT-systeem) en in het register van verwerkingsactiviteiten van het betreffende werkveld. O.a. de volgende documentatie moet daarin worden opgenomen: de pre-scan en definitieve versie DPIA, het advies van de FG SZW en eventuele schriftelijk gemotiveerde afwijking van het advies.

[30] https://www.avgregisterrijksoverheid.nl

Noot: De procesbeschrijving geeft niet aan of daarnaast ook informatie over de verwerkte persoonsgegevens en de getroffen beveiligingsmaatregelen moet worden opgenomen zoals voorgeschreven door de AVG.

Noot: In het verwerkingsregister ontbreekt wat betreft de DPIA's in de meeste gevallen informatie met betrekking tot de status van het document en de datum vaststelling, bleek uit het rijksbrede AVG-onderzoek 2024. Volgens SZW zijn niet alle vastgestelde DPIA's opgenomen in het verwerkingsregister. Het komt ook voor dat (een deel van) de verplichte onderdelen in het verleden niet in de DPIA werden opgenomen of nader zijn uitgewerkt.

Noot: Uit het rijksbrede AVG-onderzoek bleek daarnaast dat de pre-scan's nu nog niet in het verwerkingsregister worden vastgelegd. Het streven is dit in de toekomst wel te gaan doen. Dit geeft namelijk een beeld van hoeveel DPIA's er opgesteld moeten worden en of ze na de pre-scan ook zijn opgesteld. Dit betekent dat zowel het verwerkingsregister als de DPIA's thans niet volledig zijn.

Melden vermoedens onrechtmatig gebruik nationaliteitsgegevens

12.19 **Burgers kunnen voor vragen en klachten omtrent privacy terecht bij een meldpunt van SZW en de Autoriteit Persoonsgegevens.**

In de privacyverklaring van SZW is te lezen dat als burgers een vraag omtrent privacy hebben, zij dit bij de FG SZW kunnen melden. Vragen kunnen gestuurd worden naar een speciaal daarvoor ingericht meldpunt met vermelding van de contactgegevens[31]. Het meldpunt wordt door de FG SZW beheerd die daar ook toezicht op houdt. De FG SZW heeft in een interview aangegeven de klacht soms door te zetten om er verder naar te laten kijken door de organisatie. Bijvoorbeeld als het vermoeden bestaat dat persoonsgegevens niet goed zijn verwerkt en burgers om inzage vragen. Burgers kunnen ook direct bij de uitvoering vragen om de eigen persoonsgegevens in te zien. De FG SZW heeft verder aangegeven ook zelf bevoegd te zijn om nader onderzoek te verrichten.

Heeft de burger na contact met de FG SZW nog vragen of een klacht, dan kan hij/zij volgens de privacyverklaring terecht bij de AP.

Volgens SZW maken burgers niet uitsluitend gebruik van het meldpunt, maar richten zij hun vragen en klachten ook rechtstreeks tot de minister, de Nationale Ombudsman en de media. Ook komen, volgens SZW, klachten van burgers terecht bij de politieke partij SP en de FNV en CNV. Dit betreft veelal klachten over de uitvoering.

Vragen en informele klachten die bij SZW zijn binnengekomen, maar niet bij de FG SZW, worden door de Directie Communicatie opgepakt. Directie WBJA handelt de formele klachten af. Vaak gebeurt dit in samenspraak met de desbetreffende beleidsdirectie.

Noot: SZW geeft aan dat burgers in geval van klachten over discriminatie en etnisch profileren tevens bij het rijksbreed meldpunt 'Discriminatie' terecht kunnen. Deze informatie is niet in de privacyverklaring van SZW opgenomen.

[31] Postbus 90801, 2509 LV DEN HAAG en FG@minSZW.nl

12.20 **Medewerkers kunnen vermoedens van onrechtmatig gebruik van nationaliteitsgegevens melden bij de FG SZW, de integriteitscoördinator, de vertrouwenspersoon of via de klokkenluidersregeling.**

De FG SZW geeft aan dat medewerkers zich met vermoedens van onrechtmatig gebruik van nationaliteitsgegevens tot haar kunnen wenden.

Daarnaast kunnen vermoedens van misstanden bij de integriteitscoördinator, de vertrouwenspersoon of via de klokkenluidersregeling[32] worden gemeld. Meldingen via de klokkenluidersregeling kunnen zowel binnen de organisatie als daarbuiten bij het Huis van Klokkenluiders worden gedaan. Bijvoorbeeld als er geen vertrouwen is in een interne oplossing of in het functioneren van de interne meldprocedure.

Noot: De mogelijkheid om bij de FG vermoedens van misstanden te melden is niet breed bekend gesteld binnen SZW.

Sturing

12.21 **Uitvoeringsorganisaties zijn primair verantwoordelijk voor de eigen bedrijfsvoering en regelnaleving, SZW is eindverantwoordelijke.**

De uitvoeringsorganisaties SVB en UWV zijn als zelfstandige bestuursorgaan (ZBO) verantwoordelijk voor de eigen bedrijfsvoering en regelnaleving en zetten risicogericht toezicht in als instrument om deze regelnaleving te waarborgen. Dit stelsel bestaat uit maatregelen en processen gericht op het tijdig signaleren, beheersen en monitoren van risico's die de regelnaleving kunnen beïnvloeden.

De ZBO's verantwoorden zich richting SZW over de wijze waarop regelnaleving en risicobeheersing zijn geborgd waaronder het gebruik van risicoscans en waarborgen tegen discriminatie. Dat gebeurt met jaar- en tertaalverslagen, kneipuntenbrieven en opdracht- en eigenaars-overleggen. Deze informatievoorziening stelt SZW in staat om organisatiegericht toezicht uit te oefenen op hoofdlijnen. SZW beoordeelt zelf geen interne systemen en besluiten.

De minister is politiek aanspreekbaar in de Tweede Kamer voor het functioneren van de ZBO's en naleving van wet- en regelgeving met ondersteuning van audits, inspecties en rapportages.

In geval van urgente of impactvolle incidenten werken SZW en de uitvoeringsorganisaties vaak intensief samen om het probleem te analyseren, te rapporteren en zo mogelijk op te lossen. Daarnaast stelt SZW zelf vragen naar aanleiding van verslagen of onderzoeken, en blijft het alert op signalen uit de maatschappij en media die kunnen wijzen op risico's in de uitvoering.

Noot: SZW geeft aan erop te vertrouwen dat uitvoeringsorganisaties, als zelfstandige bestuursorganen, zelf melding doen van fouten in de uitvoering. Een recent voorbeeld is de risicoscan 'Verblijf in het Buitenland', opgesteld door UWV, waarin het IP-adres gebruikt werd waar uiteindelijk geen wettelijke grondslag voor was. Na constatering heeft de bestuurlijke top van UWV de verantwoordelijke leiding binnen SZW direct hierover geïnformeerd

[32] https://rijksportaal.overheid.nl/onderwerpen/personeel/artikelen/rechten-en-regels/integriteit/integriteitsschendingen.html

12.22 **Gebruik van risicomodellen is de verantwoordelijkheid van de uitvoeringsorganisatie, de minister is politiek-maatschappelijk verantwoordelijk. SZW wordt procesmatig op de hoogte gehouden over de totstandkoming. Twijfels worden besproken.**

Vanwege de ZBO-status ligt de primaire verantwoordelijkheid voor het gebruik van risicomodellen bij de uitvoeringsorganisatie. De minister is politiek-maatschappelijk verantwoordelijk. Het departement van SZW wordt, als opdrachtgever, in het kader van de ministeriële verantwoordelijkheid geïnformeerd over het proces van totstandkoming van een risicoprofiel/risicomodel. In het geval van UWV is dat de directie Werknemersregelingen (WR), in het geval van de SVB is dat de directie Stelsel en Volksverzekeringen (SV). Deze informatie is vooral procesmatig, dat wil zeggen gericht op hoe het model tot stand is gekomen, getest en getoetst is. In het geval er twijfel bestaat over het rechtmatig gebruik van een indicator in een risicomodel dan wordt dat ook besproken. Zo is er veel discussie geweest over het gebruik van de indicator 'niet-ingezetene' (de RNI) bij het toezicht op de verblijfsplicht in de WW omdat dit veelal niet-Nederlanders betreft, maar tevens een indicatie is van de intentie om niet (lang) in Nederland te verblijven. De registratie niet-ingezetene is immers alleen voor een verblijf korter dan vier maanden. Specifiek ten aanzien van de risicoscans (risicomodel) van UWV is middels opdrachtbrieven afgesproken dat UWV de directie WR informeert als er veranderingen in de indicatoren zijn.

Doel van de informatieverstrekking is elkaar op de hoogte houden van de werkzaamheden van de uitvoering en nagaan of gemaakte afspraken zijn nageleefd.

Noot: Er is geen formele goedkeuring van SZW van het gebruik van een risicoprofiel/risicomodel door de uitvoeringsorganisaties.

12.23 **Tweede Kamer, bewindslieden, Bestuursraad en directies worden t.a.v. ontwikkelen beleid en wetgeving regelmatig bijgepraat en via nota's, voortgangsrapportages en Stand van de Uitvoering op de hoogte gehouden. Frequentie hangt af van noodzaak.**

Elk beleidsproces begint over het algemeen met een startnotitie, waarin onder meer doel, nut en noodzaak uiteengezet worden. SZW geeft aan dat er geen sprake is van een vast rapportageproces. Wel worden betrokkenen, zoals directies, minister en regelmatig ook de Tweede Kamer, op de hoogte gehouden van de voortgang. Dit gebeurt met nota's of voortgangsrapportages of richting de Tweede Kamer door brieven[33] of de Stand van de Uitvoering. Het managementteam van directie SV wordt regelmatig bijgepraat, maar ook andere directies, de Bestuursraad en de Minister. De frequentie hangt af van de noodzaak, zoals te nemen beslissingen, politieke gevoeligheid, uitkomsten van onderzoek, nieuwsberichten of geboekte resultaten.

Daarnaast wordt er overleg gevoerd met de uitvoering. Soms is het dan nodig een paar stappen terug in het proces te gaan. Bijvoorbeeld als in het beleidsvoorstel gezegd wordt dat er in de uitvoering geen persoonsgegevens nodig zijn maar uit de uitvoeringstoets blijkt dat het niet met de huidige gegevens kan. Dan zal het alsnog door de beleidsdirectie geregeld moeten worden, aldus directie SV.

12.24 **Management stuurt op kennis en opleidingen via de P-gesprekken en periodieke overleggen. De te volgen opleidingen worden opgenomen in het opleidingsplan van de directie.**

[33] Zie als voorbeeld: www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2023/12/20/voortgangsbrief-werkagenda-suwi-eind-2023

Binnen het departement van SZW, in dit geval voor directie SV, specifiek de afdeling Handhaving en Preventie, geldt dat het hebben en houden van voldoende actuele kennis in principe een verantwoordelijkheid van de beleidsmedewerker[34] zelf is. Het management stuurt op kennis en opleidingen via de personeelsgesprekken en periodieke overleggen. Hierin wordt besproken welke competenties, vaardigheden of kennis medewerkers kunnen versterken en afspraken over opvolging gemaakt. Ook kan de medewerker zelf aangeven aan welke opleidingen hij of zij behoefte heeft. De te volgen opleidingen worden opgenomen in het opleidingsplan en zijn om privacyredenen niet gedeeld. Daarnaast wordt breed gedeeld, bijvoorbeeld via intranet, bij wie medewerkers terecht kunnen met specialistische vragen over de AVG. Deze kennis is op diverse punten in de organisatie aanwezig, zoals de afdeling gegevensbeleid (directie SV), de privacy-adviseur en directie WBJA.

Controle

12.25 **Interne toetsing van het beleid- en wetgevingsproces vindt in de lijn plaats. Een DPIA wordt beoordeeld door de privacy-adviseur en voor advies voorgelegd aan de FG SZW.**

Binnen het departement van SZW controleert de lijn[35] of alle stappen uit het beleids- en wetgevingstraject zijn doorlopen. Specifiek voor de DPIA geldt dat de privacy-adviseur deze beoordeelt en vervolgens voor advies voorlegt aan de FG SZW. Het gaat er vooral om dat alle mogelijke privacy risico's voor betrokkenen zijn gemitigeerd of geminimaliseerd naar een aanvaardbaar niveau, zodat de wetgeving en de daaruit voortvloeiende uitvoeringspraktijk voldoen aan het gegevensbeschermingsrecht. De informatiebeveiligingsadviseur adviseert daarbij over de vereisten t.a.v. de informatiebeveiliging.

De FG SZW heeft als taak te controleren of de juiste risico's zijn onderkend en daarop de juiste maatregelen zijn voorgesteld. Het komt voor dat de FG SZW adviseert om de DPIA aan te passen omdat er bijvoorbeeld andere risico's gezien worden. De FG SZW geeft aan dat haar adviezen zwaarwegend zijn. De directeur van de beleidsdirectie mag hiervan afwijken, maar dit moet wel gemotiveerd worden. Volgens de procedure DPIA wordt bij afwijking de privacy-adviseur (en informatiebeveiligingsadviseur) en de FG SZW schriftelijk op de hoogte gesteld met toevoeging van het gemotiveerd akkoord van de directeur. Een vanuit privacy-optiek niet acceptabele afwijking wordt aan de Chief Privacy Officer[36] (CPO SZW) gerapporteerd inclusief het akkoord van de directeur. De CPO stemt vervolgens af met de FG SZW en met appreciatie en advies aan de Chief Information Officer[37] (CIO SZW). De FG SZW houdt toezicht op de opvolging van de maatregelen.

Noot: Volgens het privacybeleid van SZW moet het niveau van de technische, organisatorische en fysieke maatregelen periodiek worden geëvalueerd en indien nodig worden geactualiseerd, zodat het niveau passend blijft. In het huidige privacybeleid is er geen specifieke aanduiding van wie verantwoordelijk is voor het uitvoeren van de evaluatie en hoe dit moet gebeuren.

---

[34] https://www.functiegebouwrijksoverheid.nl/functiegebouw/functiefamilies/beleid/senior-beleidsmedewerker

[35] Verschillende (hiërarchische) niveaus van besluitvorming. Dit zijn achtereenvolgens: Beleidsmedewerker (incl. andere betrokken directies) > afdelingshoofd -> directeur -> DG/PSG -> SG/bewindspersoon. Andere betrokken directies zijn WBJA bij juridische onderwerpen, FEZ bij financiële consequenties.

[36] CPO SZW: is verantwoordelijk voor de ontwikkeling, het onderhoud en de coördinatie van privacybeleid voor richting en borging van gegevensbescherming binnen de grondwettelijke doelstellingen en de bestuurlijke taken van SZW

[37] CIO SZW: is verantwoordelijk voor de informatievoorziening tevens directeur CIO Office, Informatie voor Beleid Bedrijfsvoering en Veiligheid voor richting en borging van gegevens bescherming binnen de grondwettelijke doelstellingen en de bestuurlijke taken van SZW

Noot: De FG SZW geeft aan dat de personele capaciteit voor de FG binnen SZW een aandachtspunt is. Adequate bemensing van de FG-Office is een relevante factor om adequaat toezicht te kunnen houden, aldus de FG SZW.

12.26 Externe toetsing vindt o.a. plaats door J&V die de wetgevingskwaliteit controleert en BZK die de constitutionele toets uitvoert.

In het Beleidskompas is beschreven dat ook andere departementen betrokken zijn bij de beoordeling van wetsvoorstellen van het ministerie van SZW. Voorbeelden zijn de ministeries van J&V en BZK. J&V controleert de wetgevingskwaliteit. Dit departement kijkt naar de juridische aspecten van wetsvoorstellen om ervoor te zorgen dat ze in lijn zijn met bestaande wetten en grondwettelijke normen.

BZK voert de constitutionele toets uit. Als het beleidsvoornemen de Grondwet raakt moet er door de directie Constitutionele Zaken en Wetgeving (CZW) van BZK een constitutionele toets op het wetsvoorstel (of algemene maatregelen van bestuur) worden uitgevoerd. Deze toets zorgt ervoor dat de verwerking van persoonsgegevens in overeenstemming is met de grondrechten zoals het recht op privacy en wettelijke vereisten. Er wordt o.a. beoordeeld of de verwerking noodzakelijk en proportioneel (in relatie tot het doel van de verwerking) is en of er voldoende waarborgen zijn om de rechten van betrokkenen te beschermen. De Handreiking Constitutionele Toetsing[38] (januari 2022) geeft aan dat als op de constitutionele toets een positief oordeel volgt, het desbetreffende departement er in beginsel wel vanuit mag gaan dat er tijdens de behandeling in voorportaal, onderraad of ministerraad vanuit constitutioneel perspectief geen bezwaren bestaan tegen het wetsvoorstel. Tenzij er zich bijvoorbeeld nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan die een ander licht werpen op het wetsvoorstel.

Departementen werken vanuit interdepartementale overleggremia samen om een geïntegreerde benadering van wetgeving te waarborgen.

Ook de RvS en de AP hebben (mogelijk) een rol bij het toetsen van wetsvoorstellen. Dit is reeds beschreven bij *Wetgevings- en uitvoerings-DPIA*.

Implementatie wet- en regelgeving

12.27 In het proces van totstandkoming van regelgeving geven de uitvoeringstoets en DPIA al inzicht op welke wijze en met welke waarborgen wet- en regelgeving wordt geïmplementeerd. SZW houdt geen toezicht op de uiteindelijke implementatie van wet- en regelgeving, inclusief de waarborgen binnen de organisaties zelf.

De samenwerking tussen SZW en de uitvoeringsorganisaties tijdens de totstandkoming, de uitvoeringstoets en DPIA geeft vooraf inzicht op welke wijze en met welke waarborgen wet- en regelgeving wordt geïmplementeerd, aldus SZW. Als uit de nieuwe wet- en regelgeving verwerking van persoonsgegevens voortvloeit, wordt dat al tijdens de ontwikkeling besproken.

De uitvoeringsorganisaties moeten een wet uitvoeren conform alle wettelijke verplichtingen (waarborgen) die erbij horen. Zij hebben hun eigen verplichtingen om bijvoorbeeld aan de AVG te voldoen. Dit omvat onder andere de aanstelling van een FG die een cruciale rol speelt in het waarborgen van de naleving van de AVG binnen de organisatie inclusief toezicht en handhaving. Een ander belangrijk punt is dat bij de organisaties het bewustzijn aanwezig moet zijn dat de uitvoering niet discriminatoir mag zijn. In geval van toezicht en handhaving betekent dit dat bij het

[38] Uitgegeven door de directie Constitutionele Zaken en Wetgeving van het Ministerie van Binnede NLAndse Zaken en Koninkrijksrelaties

gebruik van selectie-instrumenten, waaronder risicoscans, het tegengaan van discriminatie geborgd wordt door de uitvoering van DPIA 's en externe toetsing[39]. Zo heeft UWV in 2024 de DPIA voor de risicoscan Verwijtbare werkeloosheid en de Sollicitatiescan herijkt en vervolgens externe toetsing aangevraagd. Daarnaast hebben de uitvoeringsorganisaties hun eigen waarborgen, zoals de ethische datacommissie bij UWV en kunnen de eigen beleidsmedewerkers en juristen geraadpleegd worden.

Noot: SZW houdt geen toezicht op de implementatie van wet- en regelgeving bij de uitvoeringsorganisaties, inclusief de waarborgen binnen de organisaties zelf.

12.28 **De invoeringstoets geeft één jaar na inwerkingtreding van de wet inzicht in mogelijke onvoorziene effecten zoals het risico op discriminatie.**

Als gevolg van de Toeslagenaffaire is de Invoeringstoets als maatregel ontstaan. Deze toets is aanvullend op de verplichte vijfjaarlijkse evaluatie. Met deze nieuwe toets wordt er al één jaar na inwerkingtreding van de wetgeving onderzocht of er onvoorziene effecten zijn en zaken waar geen rekening mee is gehouden bij de parlementaire behandeling. Zo kan de toets helpen om het risico op discriminatie te verkleinen. De invoeringstoets moet worden uitgevoerd door de beleidsdirectie samen met de uitvoerders zoals de SVB en UWV.

De beleidsdirectie adviseert wat met het resultaat van de toets gedaan kan worden en welke opties er zijn. De bewindspersoon maakt daar vervolgens een keuze in. Indien van toepassing is de oplossing een bepaalde aanpassing in het uitvoeringsproces zonder de wetgeving aan te passen. In die gevallen waarbij de wetgeving wel aangepast moet worden, wordt dat gedaan door de wetgever.[40]

Verantwoording

12.29 **De resultaten van het doorlopen van de stappen in de ontwikkeling van wetgeving moeten worden verantwoord via de Memorie van Toelichting, bijvoorbeeld over het opnemen van bepalingen over de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de Grondwet, AVG en UAVG. De directeur van de beleidsdirectie moet verantwoording afleggen over de verwerking van persoonsgegevens en in het in control zijn.**

SZW geeft aan dat het beleidstraject een aantal processtappen kent waar steeds verantwoording over afgelegd moet worden. Dit wordt zichtbaar gemaakt bijvoorbeeld via de Memorie van Toelichting, de Kamerbehandeling en het advies van de RvS. Volgens het Beleidskompas dient de Memorie van Toelichting de in het wetsvoorstel gemaakte keuzes te motiveren en te verantwoorden en aan te geven welke afwegingen zijn gemaakt. Zo moet bij het opnemen van bepalingen over de verwerking van persoonsgegevens deze verwerking in het licht van de Grondwet, de AVG en de UAVG worden verantwoord. Indien er een nieuwe grondslag voor gegevensverwerking wordt gecreëerd, dan wordt gevraagd de noodzaak (proportionaliteit en subsidiariteit) en evenredigheid van de beoogde verwerking van persoonsgegevens te motiveren. Hierbij kunnen dan tevens de uitkomsten van de verplichte kwaliteitseis DPIA meegenomen worden.

In de procesbeschrijving DPIA is vastgelegd dat de opdrachtgever (directeur beleidsdirectie) verantwoording aflegt over de verwerking van persoonsgegevens en het in control zijn van de verwerkingsverantwoordelijke. Hierbij wordt aangesloten

[39] Zie onder meer de Kamerbrief: https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-26448-731.pdf
[40] Wetgever (ook wel wetgever in formele zin) is een staatsrechtelijk en politiek begrip voor de combinatie van regering en beide Kamers van de Staten-Generaal die de gezamenlijke bevoegdheid hebben wetten uit te vaardigen.

bij de bestaande interne PDCA-cyclus. De basisnorm is het privacybeleid van SZW. De opdrachtgever geeft daarbij aan welke maatregelen worden opgevolgd en wie intern verantwoordelijk is voor de uitvoering van de maatregelen.

12.30 Knelpunten in de uitvoering en afhandeling worden gerapporteerd via de knelpuntenbrief en de Stand van de Uitvoering.

SZW informeert ieder half jaar de Kamer via de Stand van de Uitvoering over de aanpak en voortgang van ontwikkelingen en knelpunten bij UWV en de SVB. Gerapporteerd wordt over wat er goed gaat, over risico's en over de dilemma's waar de uitvoering voor staat.

De SVB en UWV brengen sinds 2021 jaarlijks een brief uit waarin aandacht wordt gevraagd voor de knelpunten die burgers maar ook de organisatie ervaren bij de uitvoering van regelingen. Deze knelpuntenbrief wordt als bijlage bij de Stand van de Uitvoering aangeboden met als doel met de Kamer in gesprek te gaan, met name als er besluitvorming over wetgeving voor nodig is. Zo staat bijvoorbeeld in de Stand van de Uitvoering van juli 2021 dat de SVB gevraagd heeft de nationaliteitseis uit de Algemene Ouderdomswet te schrappen omdat het hanteren van het nationaliteitsvereiste op gespannen voet stond met (internationale) non-discriminatiebepalingen. Het gaat hier om een bepaling die het AOW-recht voor de periode van voor de invoering van de AOW regelt.

Een recent knelpunt in handhaving zijn de problemen bij UWV met de gegevensverzameling bij de risicoscan Verblijf buiten Nederland in het kader van handhaving versus privacybescherming. Dit knelpunt is in 2023 gemeld waarna de risicoscan is stopgezet. UWV is vervolgens tot 2025 bezig geweest met de afwikkeling. De Kamer is telkens via de Stand van de Uitvoering op de hoogte gebracht van de voortgang van de herstelacties. Dat gebeurde voor het laatst in december 2024. In deze Stand van de Uitvoering is daarnaast melding gemaakt van het besluit om voor de Sollicitatiescan en de risicoscan Verwijtbare werkloosheid een externe toetsing aan te vragen en dat de SVB een ethische toets voor risicoprofielen ontwikkelt en toepast en daarnaast opnieuw inzet op aselecte onderzoeken naast data- en mens gedreven onderzoeken.

13 Bijlage 7: beheersmaatregelen voor het gebruik van nationaliteitsgegevens bij UWV

Inleiding

Dit overzicht van bevindingen is een bijlage bij het onderzoeksrapport Nationaliteit in de Sociale Zekerheid. Het onderzoek is uitgevoerd door de ADR in opdracht van de secretaris-generaal van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en kent twee onderzoeksvragen. De eerste onderzoeksvraag gaat over de inventarisatie die is uitgevoerd op het gebruik van nationaliteitsgegevens binnen de sociale zekerheid. Deze bijlage gaat over de tweede onderzoeksvraag, te weten de beheersmaatregelen die het UWV heeft getroffen om te borgen dat in de dagelijkse praktijk de registratie en het gebruik van nationaliteitsgegevens aan geldende voorschriften voldoet en geen discriminatie tot gevolg heeft. Het gaat hierbij om opzet en bestaan: welke beheersmaatregelen zijn beschreven en waren ten tijde van het onderzoek aanwezig. Niet is onderzocht of er daadwerkelijk wordt voldaan aan de voorschriften.

De bevindingen in dit deel van het onderzoek zijn gebaseerd op door UWV beschikbaar gestelde documentatie, de website van UWV en gesprekken met medewerkers van UWV. Een vergelijkbaar onderzoek is uitgevoerd bij het departement van SZW, bij de SVB en bij de NLA.

Het onderzoek betreft nationaliteitsgegevens. Hierbij worden zowel directe (nationaliteit, etniciteit) als indirecte (geboorteland, land van herkomst, geboorteland ouders, woonland en registratie als niet-ingezetene RNI) verwijzingen meegenomen.

In de opdrachtbevestiging is afgesproken dat het onderzoek zich beperkt tot het proces van de directie Handhaving, in het bijzonder het gebruik van risicomodellen en risicogericht toezicht in de handhaving van de regelingen die UWV uitvoert[41]. Met risicogericht toezicht richt UWV de handhaving op situaties met een verhoogd risico om de beschikbare middelen zo effectief mogelijk in te zetten[42]. UWV gebruikt hierbij risicomodellen (UWV gebruikt ook de term risicoscans), dit zijn digitale hulpmiddelen die met algoritmes mogelijke risico's signaleren[43].

Gelet op hun relevantie voor het risicogericht toezicht en het beheersen van het gebruik van persoonsgegevens zijn ook de Commissie Data Ethiek, de Functionaris Gegevensbescherming (FG) en het CDO-office (CDO=Chief Data Officer) in het onderzoek betrokken.

Bevindingen

Hieronder beschrijven wij de belangrijkste aangetroffen beheersmaatregelen binnen UWV, ingedeeld volgens de verschillende onderwerpen uit het onderzoekskader van de ADR, zoals opgenomen in de bijlage bij de opdrachtbevestiging. Cursief gedrukt staan als noot bij de bevindingen aandachtspunten vermeld en wat anderszins opvalt.

---

[41] UWV is onder meer belast met uitvoering van de werknemersverzekeringen, zoals de WW (Werkloosheidswet), WIA (Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen), WAO (Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering), WAZ (Wet Arbeidsongeschiktheidsverzekering Zelfstandigen) en ZW (Ziektewet)

[42] Zie hoofdstuk 3 Meerjarenplan Handhaving 2023-2026, UWV Directie Handhaving

[43] In het risicogericht toezicht gebruikt UWV op dit moment de risicoscan Verwijtbare werkloosheid. De risicoscan Verblijf buiten Nederland is uitgezet en wordt niet meer gebruikt.

13.1 UWV heeft beleid en procesbeschrijvingen op het gebied van privacy en risicoscans

UWV heeft op het gebied van privacy en het gebruik van risicoscans en risicogericht toezicht in de handhaving beleid en procesbeschrijvingen opgesteld. Het betreft de volgende documenten.

a. Privacyverklaring

Op de website van UWV is een privacyverklaring[44] (d.d. juli 2025) opgenomen, waarin staat hoe UWV omgaat met persoonsgegevens. In de privacyverklaring staat dat "nationaliteit" als gegeven wordt verwerkt in het geval iemand een uitkering krijgt of aanvraagt, re-integreert, een toeslag krijgt of aanvraagt, ondersteuning krijgt bij het vinden van werk of een bij keuring door een arts of arbeidsdeskundige. UWV geeft in gesprekken aan dat zij binnen het risicogericht toezicht geen nationaliteitsgegevens (direct) gebruikt. Ras of etniciteit worden niet genoemd als een gegeven dat wordt verwerkt.

Noot: De privacyverklaring is niet geheel actueel. Er wordt bijvoorbeeld nog gesproken over het aanvragen van een STAP-budget, wat vanaf 2024 is gestopt.

b. Informatiebeveiliging en Privacy (IB&P) governance document en aanvullend privacybeleid voor IB&P voor de Directie Handhaving (DHH).

De governance op het gebied van informatiebeveiliging en privacy is beschreven in het document Herijking IB&P governance uit 2021[45]. DHH heeft een eigen aanvullend beleid[46] opgesteld, dat in kaart brengt wat zij doet om de privacy van betrokkenen te beschermen en kaders aangeeft waarbinnen de gegevensverwerkingen plaats moeten vinden. In dit document besteedt DHH de nodige aandacht aan de uitzonderingen op grond waarvan zij Nationaliteit mag verwerken.

Noot: Het IB&P-governance document is niet volledig actueel, meldt UWV in haar jaarverslag 2024 en wordt verder aangepast. Welke onderdelen zijn verouderd meldt UWV niet.

Noot: DHH geeft in haar aanvullend privacybeleid aan dat nationaliteit in beginsel niet verwerkt mag worden of in de gebruikte systemen aanwezig is. Mochten medewerkers gegevens over de nationaliteit tegenkomen, dan dient dit direct te worden gemeld bij de verantwoordelijke manager, aldus het beleidsdocument.

c. Het beleidsdocument Model Risicomanagement (MRM)

UWV heeft in 2021 voor de ontwikkeling van risicomodellen het beleidsdocument Model Risico Management (MRM)[47] opgesteld. Dit document beschrijft een gestructureerde aanpak van het ontwikkelen en gebruik van risicoscans, inclusief rollen en verantwoordelijkheden. Voor het proces van het ontwikkelen van risicoscans heeft UWV een modellevenscyclus gedefinieerd die uit 8 stappen bestaat (zie figuur 1). Per levenscyclusstap beschrijft MRM welke procedures uitgevoerd

---

[44] Privacyverklaring UWV | UWV
[45] Herijking IB&P-governance 1.0, 24-08-2021,
[46] Aanvullend Privacybeleid voor IB&P 1.0, UWV Directie handhaving, 11 april 2023
[47] Beleidsdocument model risicomanagement 1.2, UWV, 29 september 2021, geactualiseerd door de Data Office in 2025 met versie 2.0 van 19 juni 2025

moeten worden en wie daar verantwoordelijk voor is. De procedures zijn verder uitgewerkt in procesbeschrijvingen, checklisten en standaarden.

Figuur 1: modellenlevenscyclus volgens het Model Risico Management van UWV

Het beleidsdocument MRM geldt voor alle divisies en medewerkers binnen UWV en in het bijzonder op de afdelingen en medewerkers die eigenaar zijn van of betrokken zijn bij risicoscans. In het beleidsdocument MRM staat dat het minimaal jaarlijks door de model-risicomanager moet worden getoetst op actuele gebeurtenissen bijvoorbeeld als er sprake is van nieuwe (externe) wetgeving. Het CDO-office geeft in een gesprek aan verantwoordelijk te zijn voor het toezicht op het gebruik van het beleidsdocument MRM. Het CDO-office kijkt jaarlijks of het beleidsdocument moet worden geactualiseerd vanwege nieuwe wet- en regelgeving. In 2025 is versie 2.0 van het beleidsdocument MRM vastgesteld.

Noot: In het beleidsdocument MRM en onderliggende procedurebeschrijvingen staat niet vermeld dat UWV binnen het risicogericht toezicht geen nationaliteitsgegevens gebruikt. Het beleidsdocument MRM gaat niet in op het gebruik van nationaliteitsgegevens en op eventuele discriminatierisico's hiermee, wel op het tegengaan van bias. In de procesbeschrijving van de modelontwikkeling van 14 februari 2023 refereert UWV wel aan wetsartikelen die gaan over discriminatieverbod zoals artikel 1 van de Grondwet en Artikel 14 van Verdrag bescherming van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden.

Noot: In februari 2024 is een geactualiseerde samenvatting van het MRM-beleid opgenomen op de website van UWV[48]. Er bestaat echter al een nieuwe versie die nog niet op de website staat. Het hoofddocument van 19 juni 2025 is niet op de website opgenomen.

[48] Powerpoint Template

Noot: UWV geeft aan dat, door de hele procedure te volgen voor modelontwikkeling, het gemiddeld een jaar of drie duurt voordat een risicoscan werkend is.

d. Kompas Data Ethiek

Het UWV gebruikt een Kompas Data Ethiek[49] voor het maken van afwegingen voor het ethische verantwoord gebruik van data. Uitgangspunt van het Kompas zijn de "ROEP"-waarden: Respect, Openheid, Eigen Verantwoordelijkheid en Professionaliteit (zie figuur 2).

Figuur 2: ROEP-waarden volgens het Kompas Data Ethiek van UWV

In het Kompas staat onder andere dat het gebruik van risicoscans onder toezicht van medewerkers moet plaatsvinden en dat op basis van een risico-effectbeoordeling moet worden onderzocht wat de mogelijke ongewenste of onbedoelde uitkomsten van risicoscans kunnen zijn voor individuen of groepen, organisaties of situaties.

Noot: Het gebruik van nationaliteitsgegevens en eventuele risico's op discriminatie hiermee zijn in het Kompas Data Ethiek niet expliciet als mogelijk ethisch dilemma genoemd. Wel is op hoger abstractieniveau aangegeven dat "Verschillen tussen individuen, groepen, organisatie of situaties bepalen wij op basis van gerechtvaardigde gronden".

e. Het meerjarenplan Handhaving

In het Meerjarenplan handhaven 2023-2026[50] licht UWV toe hoe zij invulling geeft aan het risicogericht toezicht. Hierin staat het volgende beschreven:

> Risicogericht toezicht vereist een goed zicht op risicokenmerken. Door middel van data-analyse zoeken we continu naar die combinaties van kenmerken die mogelijk een samenhang hebben met een verhoogde kans op regelovertreding, wat de eerste stap is in het uiteindelijk voorkomen hiervan. Hiervoor wordt geen gebruik gemaakt van statische kenmerken, maar van gedragskenmerken. Met de toepassing van deze combinaties, in de vorm van risicoscans, kunnen we selecties maken van lopende zaken van burgers en bedrijven die nader worden onderzocht door medewerkers.

[49] https://www.uwv.nl/imagesdxa/kompas-data-ethiek-2_tcm94-438618.pdf

[50] Meerjarenplan Handhaven 2023-2026, UWV Directie Handhaving, september 2022

UWV licht in gesprekken toe dat zij in de uitvoering van toezicht gebruik maakt van risicoscans om zich specifieker te kunnen richten op situaties waarin er een hoger risico op een overtreding bestaat. De risicoscans gebruiken gegevens die een mogelijk verhoogd risico laten zien, bijvoorbeeld op verwijtbare werkloosheid[51]. Een risicoscan signaleert alleen. Een signaal geeft bijvoorbeeld niet aan of iemand wel of niet verwijtbaar werkloos is. Het signaal wordt eerst gewogen/beoordeeld. Die weging/beoordeling kan leiden tot een controle. Medewerkers stellen zelf op basis van een controle vast of er wel of geen sprake is van verwijtbare werkloosheid, aldus UWV.

UWV geeft aan dat een risicoscan geen nationaliteitsgegevens gebruikt. De risicoscan zoekt naar (combinaties van) gedragskenmerken die mogelijk samenhangen met een verhoogde kans op regelovertreding. UWV gebruikt de risicoscan Verwijtbaar Werkloosheid.

Noot: Het meerjarenplan handhaven 2023-2026 van UWV vermeldt niet hoe om te gaan met nationaliteitsgegevens en gegevens die indirect kunnen verwijzen naar nationaliteit en het voorkomen van discriminatie met deze gegevens

13.2 UWV legt vast wanneer sprake is van een wettelijke grondslag voor het verwerken van nationaliteitsgegevens

De AVG, artikel 6 eerste lid, geeft een grondslag tot het verwerken van persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van een publieke taak. In een aantal processen is een wettelijke grondslag aanwezig voor UWV om 'nationaliteit' als gegeven te verwerken. In de wetgeving die UWV uitvoert is nationaliteit soms medebepalend om wel of geen toegang te krijgen tot de dienstverlening van het UWV. Bijvoorbeeld als het gaat om uitkeringen, re-integratie, een beoordeling door een arts of arbeidsdeskundig en bemiddeling naar werk[52]. Het gegeven 'nationaliteit' wordt in de databases van de systemen ingelezen vanuit de Basisregistratie Personen (BRP). Het UWV stelt dat zij in haar processen 'etniciteit' niet verwerkt.

De grondslagen voor het gebruik van nationaliteit zijn weergegeven in de resultaten van de in 2021 door UWV uitgevoerde inventarisatie 'Verwerking van gegevens m.b.t. nationaliteit en etniciteit door UWV'. Verder maakt UWV bij het uitvoeren van een GEB (gegevensverwerking effectbeoordeling) gebruik van een sjabloon waarin de wettelijke grondslag van de gegevensverwerking moet worden aangegeven. Het sjabloon is gebaseerd op het rijksbrede model DPIA Rijksdienst. Zo is bijvoorbeeld in het GEB-rapport van UWV inzake de "risicoscan beoordelen reden werkloosheid" de grondslag van de gegevensverwerking opgenomen. In het aanvullend privacybeleid van DHH staat een aantal uitzonderingen beschreven wanneer nationaliteit noodzakelijk is. Het gaat dan bijvoorbeeld om een onderzoek van het internationaal fraudebureau.

Noot: in de aangeleverde documentatie beschrijft UWV niet hoe om te gaan met gegevens die indirect kunnen verwijzen naar iemands nationaliteit. Toelichting: het gaat dan om gegevens of een combinatie van gegevens die indirect kunnen verwijzen naar nationaliteit: geboorteland (ouders), land van herkomst, woonland, registratie als niet-ingezetene (RNI). Volgens het College voor de Rechten van de Mens[53] kan ook postcode (of woonwijk) wijzen op

[51] Als iemand werkloos is geworden door eigen schuld en daardoor geen recht meer heeft op een uitkering
[52] Zie privacyverklaring UWV
[53] 'Discriminatie door risicoprofielen, een mensenrechtelijk toetsingskader'

sociaaleconomische positie en het al dan niet hebben van een migratieachtergrond omdat bevolkingsgroepen in Nederland niet evenredig gespreid wonen maar in bepaalde wijken over- of ondervertegenwoordigd zijn. UWV geeft in een gesprek aan dat postcodes niet worden gebruikt als variabele in algoritmes, maar in andere verwerkingen postcode wel te gebruiken omdat dit noodzakelijk is voor de uitvoering van wet- en regelingen.

Risicoanalyse (bij verwerking persoonsgegevens)

13.3 **Voor het gebruik en de ontwikkeling van risicoscans heeft UWV een aantal maatregelen opgezet ter voorkoming van discriminatie en/of profilering.**

In diverse beleid- en procesbeschrijvingen van UWV staan maatregelen beschreven om de kans op discriminatie met persoonsgegevens, waaronder nationaliteitsgegevens, te verkleinen.

a. Uitvoeren van een gegevensbescherming effectbeoordeling (GEB)

Een vast onderdeel van een (voorgenomen) verwerking van persoonsgegevens en het ontwikkelen van een risicoscan is het uitvoeren van een gegevensbescherming effectbeoordeling (GEB). Dit vindt plaats in de initiatiefase van de ontwikkeling van een risicoscan. Bij UWV zijn in 2024 onder meer GEB's uitgevoerd voor de Sollicitatiescan WW en de Risicoscan Verwijtbare Werkloosheid. Uit het GEB-rapport van de risicoscan Verwijtbare werkloosheid blijkt dat voor deze GEB 24 interne experts zijn geraadpleegd.

Het GEB is een instrument om de privacy risico's van een gegevensverwerking in kaart te brengen en een hulpmiddel om te beoordelen welke maatregelen nodig zijn om de risico's te mitigeren. In het beleidsdocument MRM is vastgelegd dat de verantwoordelijkheid voor het uitvoeren van een GEB bij de modeleigenaar ligt; dat is de directeur van de divisie die de risicoscan gaat gebruiken. De modeleigenaar geeft een akkoord op risico's, maatregelen en restrisico-acceptatie van de gegevensverwerking. Het organisatieonderdeel is zelf verantwoordelijk voor het opstellen van GEB's voor alle verwerkingen. GEB's moeten voor advies aan de FG worden aangeboden. De FG geeft een advies bij de uitgevoerde GEB en vermeld deze in een register. Er is geen openbaar toegankelijk GEB-register.

Een interne richtlijn van UWV ondersteunt de medewerker bij het uitvoeren van de GEB. De richtlijn gaat in op het risico van profilering van (groepen) personen. Bijvoorbeeld in het GEB-rapport van de risicoscan Verwijtbare werkloosheid wordt de vraag "Wordt er gebruikt gemaakt van profilering?" positief beantwoord en uitgebreid toegelicht. Indien gebruik wordt gemaakt van profilering moet er volgens de richtlijn altijd sprake zijn van 'betekenisvolle menselijke tussenkomst' voordat op basis van de uitkomst van het model een beslissing wordt genomen met rechtsgevolgen voor de betrokkene of een beslissing die de betrokkene anderszins in aanmerkelijke mate treft.

Noot: De interne richtlijn voor GEB is algemeen van aard en gaat niet specifiek in op de risico's van discriminatie met nationaliteitsgegevens. Wel staat er dat aandacht moet worden besteed aan "verborgen discriminatie", maar niet wordt aangegeven wat hiermee bedoeld wordt of wanneer daar sprake van is.

b. Toetsen aan de uitgangspunten in het Kompas Data Ethiek.

Een ethische toets wordt uitgevoerd door de Commissie Data Ethiek. Zij beoordeelt of de risicoscan voldoet aan de richtlijnen en principes van het Kompas Data Ethiek

en in lijn is met de kaders en uitgangspunten van IAMA. Het proces Ethische toetsing is vastgelegd in de procesplaat Data Ethiek (zie bijlage 3). In deze visuele weergave zijn alle stappen, rollen en verantwoordelijkheden, interacties en afhankelijkheden binnen het proces weergegeven.

c. Maatregelen ter voorkoming van onbedoelde discriminatie

In de samenvatting van het MRM-beleid is aangegeven dat:

- Het niet toegestaan is om bijzondere persoonsgegevens te gebruiken als kenmerken binnen de risicoscans;
- De signalen uit de risicoscans door een persoon beoordeeld moeten worden en slechts als indicatie fungeren dat een uitgebreider onderzoek gewenst kan zijn;
- Minimaal 30% van de gecontroleerde cases[54] aselect dient te zijn geselecteerd[55];
- Een risicobeoordeling in de vorm van een Gegevensverwerking Effect-Beoordeling (GEB) wordt uitgevoerd als voorwaarde voor de benodigde gegevensverwerking.

In het GEB-rapport van de risicoscan Verwijtbare werkloosheid geeft UWV bovendien specifiek aan dat het persoonsgegeven 'nationaliteit' niet wordt gebruikt. In het aanvullend privacybeleid van DHH stelt UWV dat profilering in onderzoeken in beginsel is toegestaan, maar dat dit nooit plaatsvindt op basis van persoonskenmerken zoals etniciteit, nationaliteit, religie, leeftijd of geslacht. Bij het selecteren van een populatie wordt, volgens het DHH-privacybeleid, binnen de onderzoeksteams uitvoerig gesproken over de selectiemethoden, die worden beschreven in het onderzoeksplan. De afwegingen en selectiemethoden worden ook meegenomen in het GEB-rapport dat wordt uitgevoerd voordat een nieuw onderzoek van start gaat. Indien blijkt dat sprake is van onzorgvuldige profilering, wordt het onderzoek gestaakt, aldus UWV.

Noot: Het blijkt niet uit aangeleverde documentatie dat UWV specifiek toetst op risico's van discriminatie met gegevens die indirect verwijzen naar nationaliteitsgegevens. Dit blijkt ook uit een onderzoek van de Algemene Rekenkamer[56] naar de inzet van de risicoscan Verwijtbare Werkloosheid, waarin staat dat:

"Het risicomodel verwijtbare werkloosheid van UWV maakt geen direct onderscheid op basis van discriminerende kenmerken. Ook bewijst UWV voor elk kenmerk dat het helpt bij het voorspellen van verwijtbare werkloosheid. Daarmee is er geen sprake van directe discriminatie. Daarnaast toetst UWV of het algoritme indirect discrimineert op leeftijd en geslacht. UWV toetst nog niet of het algoritme indirect discrimineert op grond van ras of nationaliteit. UWV is wel een pilot gestart met het Centraal Planbureau en het Centraal Bureau voor de Statistiek om te kijken hoe ze dit zouden kunnen toetsen".

Wel voert UWV biastoetsen uit, waarmee eventuele indirecte discriminatie kan worden voorkomen.

d. Toetsen op bias/vooroordelen

In het beleidsdocument MRM staat beschreven dat tijdens diverse stadia van de levenscyclus van een risicoscan onderzoek gedaan wordt naar eventuele menselijke bias en vooroordelen. Het beleidsdocument MRM omschrijft bias of vooringenomenheid als "een groot gewicht voor of tegen een idee of ding, meestal op een manier die bevooroordeeld of oneerlijk is. Vooroordelen kunnen aangeboren of aangeleerd zijn. Mensen kunnen vooringenomenheid ontwikkelen voor of tegen een individu, een groep of een overtuiging". In een gesprek geeft UWV aan dat het de primaire verantwoordelijkheid van de modelontwikkelaar is om bias te

[54] case = datatoepassing
[55] Met deze maatregel beoogt UWV ervoor te zorgen dat medewerkers niet worden beïnvloed.
[56] Zie Resultaten Verantwoordingsonderzoek 2024 Ministerie van SZW hfst. 5, Algemene Rekenkamer, mei 2025, XV+SZW+WR (1).pdf

voorkomen. In tweede instantie kijkt de Coalitie Risicoscan hiernaar, in derde instantie de Commissie Data Ethiek.

In de procesbeschrijving voor modelontwikkeling staan de diverse soorten bias beschreven en op welke wijze deze worden geanalyseerd. Tijdens de analyse wordt eerst een selectie gemaakt van welke sensitieve persoonskenmerken en bijbehorende groepen op bias onderzocht worden. Vervolgens worden eerlijkheidsstatistieken gebruikt om de modeluitkomsten tussen groepen met elkaar te vergelijken, aldus de procesbeschrijving.

e. IAMA-mensenrechtenbeoordeling

UWV voert standaard een IAMA uit voor risicoscans, blijkt uit gesprekken met UWV. De modeleigenaar is verantwoordelijk voor het invullen van een IAMA. Het doel is om te identificeren of en op welke wijze risicoscans mogelijk mensenrechten (zoals discriminatie, privacy-inbreuken, of andere vormen van ongelijkheid) kunnen schenden en om maatregelen te nemen om deze risico's te mitigeren. Met een IAMA kan een discussie gevoerd worden bij de afweging om wel of niet een risicoscan te gaan ontwikkelen. Een IAMA helpt om de gekozen ontwikkeling en implementatie op een verantwoorde manier uit te voeren.

UWV geeft aan in 2022 een IAMA (gecombineerd met een GEB) te hebben uitgevoerd op de risicoscan Verwijtbare werkloosheid[57]. Dit leidde volgens UWV tot concrete aanpassingen in de werking en monitoring van de risicoscan en het verhogen van het bewustzijn de maatschappelijke impact van algoritmes.

Privacy bewustzijn

13.4 UWV geeft structureel aandacht aan het creëren van bewustzijn omtrent privacy en ethiek.

UWV heeft een aantal maatregelen genomen om het privacy bewustzijn bij medewerkers te verhogen. Er zijn verplichte e-learnings op het gebied van informatiebeveiliging en privacy en *learning journeys* (leertrajecten) waarin alle aspecten (kennis en vaardigheden) terugkomen om data analist bij het UWV te worden, zoals statistiek, omgang met data, privacy en ethiek. Learning journeys worden afgesloten met een certificaat. Formeel worden er op individueel niveau via de HRM-cyclus afspraken over gemaakt met een jaarlijkse evaluatie bij de beoordelingsgesprekken.

Bewustzijn wordt, zo geeft UWV in gesprekken aan, ook gecreëerd door met privacyvraagstukken aan de gang te gaan en dialogen te voeren, zoals in de Commissie Data Ethiek en op de afdelingen. In haar Meerjarenplan 2023-2026 stelt de directie Handhaving:

> "Privacy en ethisch verantwoord werken staan aan de basis van onze aanpak. In 2021 heeft UWV het kompas data-ethiek geïntroduceerd en in 2022 is de commissie data ethiek geïnstalleerd. Hiermee geven we een formalisatie aan de *checks-and-balances* in het ethische bewustzijn in onze organisatie. In de komende jaren versterken we dit bij de medewerkers. De eerste ethische afweging vindt immers plaats binnen ons vakmanschap. Ook kennis over de voorwaarden van de AVG blijft een onderwerp dat continu de aandacht heeft, vooral binnen de teams waar data-analyse plaatsvindt".

De FG geeft in een gesprek aan dat de verantwoordelijkheid voor privacy bewustzijn deels bij de bedrijfsonderdelen en deels bij het CIO[58]-office ligt. Het CIO-office heeft bijvoorbeeld de e-learning die door Bureau Gegevensbescherming is ontwikkeld, overgenomen. De FG geeft aan dat hij ten aanzien van privacy bewustzijn een adviserende rol heeft. Volgens de FG wordt er UWV-breed aan bewustzijn gewerkt, zeker op medewerkersniveau. Het voorbeeld van het stopzetten

[57] CIP Webinar over IAMA/DPIA 15-11-2023, zie cip-overheid.nl
[58] CIO: Chief Information Officer

van de risicoscan 'Verblijf Buitenland'[59], laat volgens de FG ook zien dat er UWV-brede acties zijn ondernomen om het privacy bewustzijn verder aan te scherpen.

UWV heeft een campagne gestart om het bewustzijn over discriminatie en racisme te vergroten. In het jaarverslag 2024 meldt UWV hierover het volgende:

> "We besteden nadrukkelijk aandacht aan inclusieve omgangsvormen en aan alertheid op en het tegengaan van discriminatie en racisme. Begin september 2024 startte de interne campagne 'Allemaal UWV', die focust op een veilige, open en inclusieve cultuur binnen UWV. Die campagne loopt door in 2025. Op 21 maart 2024, de internationale dag tegen racisme en discriminatie, is de e-learning 'Vooroordelen voorbij' in gebruik genomen. Die helpt medewerkers om hun eigen onbewuste vooroordelen te herkennen en tegen te gaan, zowel binnen de organisatie als naar onze cliënten. Begin september 2024 startte de interne campagne 'Allemaal UWV', die focust op een veilige, open en inclusieve cultuur binnen UWV. Deze campagne loopt door in 2025".

Noot: De FG geeft in een gesprek aan dat in algemene zin bewustzijn binnen het UWV redelijk op orde is en dat dit blijkt dit uit procedures die gevolgd worden.

Noot: Rond het onderwerp privacy en discriminatie wordt, mede als gevolg van de toeslagenaffaire[60], volgens UWV druk ervaren, zowel van binnenuit als van buitenaf, om het toezicht goed uit te voeren. UWV geeft in gesprekken aan dat medewerkers een tegenstrijdigheid ervaren tussen effectief toezicht houden en de bescherming van privacy. UWV geeft aan dat zij door middel van dialoog in de organisatie probeert om, binnen de kaders van de wetgeving, de balans te vinden tussen effectief toezicht en bescherming van privacy. UWV geeft aan dit te doen onder meer door de RvB expliciete keuzes te laten maken, zaken terug te leggen bij SZW en ethiek een grotere rol te laten spelen.

Transparantie en registers

13.5 UWV houdt een verwerkingsregister bij

De AVG[61] schrijft voor dat elke organisatie moet kunnen aantonen dat aan de privacyregels wordt voldaan. Eén van de maatregelen om aan deze verantwoordingsplicht te voldoen, is het opstellen en bijhouden (beheren) van een verwerkingsregister. Hierin staat informatie over de persoonsgegevens die een organisatie verwerkt. Hiermee beschrijft de organisatie op welke wijze een verwerking van persoonsgegevens voldoet aan de belangrijkste uitgangspunten van de AVG (zie tabel 6).

---

[59] De Risicoscan Verblijf Buiten Nederland was een algoritme dat UWV hielp met het signaleren van ongeoorloofd verblijf in het buitede NLAnd tijdens het ontvangen van een WW-uitkering. Hierbij speelde ook de locatie van de computer wanneer iemand inlogde op de 'Mijn UWV' omgeving een rol. UWV is er tijdens de uitvoering van de scan achter gekomen dat dit niet geoorloofd was. Er is toen direct door de RvB besloten de inzet van de scan te stoppen, alle algoritmes opnieuw te beoordelen en alle DPIA 's te herzien en opnieuw voor te leggen aan de FG.

[60] In 2018 was als gevolg van de WW-fraude de politieke aandacht gericht op handhaving maar door de toeslagenaffaire is het perspectief veranderd.

[61] AVG: Algemene verordening gegevensbescherming

Naam en contactgegevens van:	De organisatie of vertegenwoordiger (eventuele andere organisaties met wie de doelen van en middelen voor de verwerking zijn vastgesteld (gezamenlijke verantwoordelijkheid); De functionaris gegevensbescherming (FG); Eventuele internationale organisaties waarmee persoonsgegevens worden gedeeld.
Doeleinden:	Doelen waarvoor persoonsgegevens worden verwerkt (eventueel met vermelding van een van de 6 AVG-grondslagen, bijvoorbeeld grondslag 'toestemming', grondslag 'wettelijke verplichting', dit is niet verplicht)
Betrokkenen:	Beschrijving van de categorieën van personen van wie gegevens worden verwerkt.
Persoonsgegevens:	Beschrijving van de categorieën van persoonsgegevens. Zoals het Burgerservicenummer (BSN), NAW-gegevens, telefoonnummers, camerabeelden of IP-adressen.
Bewaartermijn:	Datum waarop de gegevens gewist moeten worden (als dat bekend is).
Ontvangers:	Categorieën van ontvangers waaraan persoonsgegevens worden verstrekt.
Buiten EER:	Gegevens van een land of internationale organisatie buiten de EER waarmee gegevens worden gedeeld (indien van toepassing).
Beveiliging:	Algemene beschrijving van de technische en organisatorische maatregelen die genomen zijn om de persoonsgegevens die verwerkt worden te beveiligen.

Tabel 6: AVG-voorschriften voor een verwerkingsregister

UWV geeft in het jaarverslag 2024 aan een verwerkingsregister te hebben conform de AVG. Het register is niet openbaar toegankelijk. Een samenvattend overzicht van de verwerkingen staat in de privacyverklaring. In de privacyverklaring van UWV staan de meest voorkomende situaties vermeld waarin UWV de persoonsgegevens kan verzamelen en verwerken. Per verwerking is vermeld welke persoonsgegevens dit betreft.

De divisies van UWV zijn zelf verantwoordelijk voor het aanleveren van de verwerkingen voor vermelding in het verwerkingsregister. Zij kunnen wijzigingen doorgeven via een wijzigingsformulier op intranet. Op dit formulier geven ze ook aan of de privacyverklaring moet worden aangepast n.a.v. de gewijzigde/toegevoegde verwerking. Zo ja, dan moeten zij ook een voorstel doen voor aanpassing van de privacyverklaring. Zowel de privacyverklaring als het register van verwerkingen moeten jaarlijks worden geüpdatet. De FG heeft als taak toe te zien op volledigheid, actualiteit en juistheid van het register.

Ten aanzien van beveiliging is in de privacyverklaring vermeld dat het UWV zowel technische als organisatorische maatregelen kan treffen om persoonsgegevens te beschermen. Als voorbeeld wordt genoemd "een beschermde online omgeving, het versleutelen van data (encryptie) of strenge richtlijnen voor UWV-medewerkers die toegang hebben tot de gegevens". In het verwerkingsregister zelf staat een algemene beschrijving van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen.

Noot: Het verwerkingsregister is niet, zoals bij andere organisaties, toegankelijk voor de burger. Wel is een samenvattend overzicht van het verwerkingsregister opgenomen als onderdeel van de privacyverklaring van het UWV. Deze samenvatting is vindbaar op de website van UWV.

Noot: Het register van verwerkingen wordt gevuld op het niveau van een bedrijfsproces. Onderliggende processen zijn hier niet expliciet opgenomen.

Noot: In de samenvatting van het verwerkingsregister staat dat persoonsgegevens, zoals nationaliteit, worden verwerkt, maar niet is toegelicht waarom. Daarom blijkt dus niet wat het gerechtvaardigd doel is van het gebruik en verwerking van nationaliteitsgegevens. Ook wordt niet vermeld welke beveiligingsmaatregelen bij welk hoofdproces zijn getroffen.

13.6 UWV vermeldt risicoscans in het algoritmeregister

In december 2022 lanceerde de overheid het Algoritmeregister van de Nederlandse overheid[62]. Sindsdien kan elke overheidsorganisatie algoritmes in het algoritmeregister publiceren. Het algoritmeregister is een middel waarmee organisaties transparant kunnen zijn over de algoritmes die zij inzetten in hun processen. In het algoritmeregister staan ook de algoritmes die UWV gebruikt. Hier vermeldt UWV welke gegevens een algoritme gebruikt en met welke doel. Tevens zijn maatregelen genoemd gericht op het voorkomen van discriminatie door het algoritme, zoals bijvoorbeeld het niet gebruiken van persoonskenmerken, zoals afkomst, geslacht, leeftijd of andere privacygevoelige gegevens. Wel worden gedragskenmerken gebruikt. Er is een beheerproces voor het algoritmeregister aanwezig.

Noot: In het algoritmeregister staat dat geen persoonskenmerken worden gebruikt, zoals afkomst, geslacht, leeftijd of andere privacygevoelige gegevens. Er staat niet dat specifiek het gebruik van 'nationaliteit' niet is toegestaan en welke maatregelen zijn getroffen om dat te voorkomen. Ook vermeldt het register niet welke gedragskenmerken de risicoscan gebruikt.

Noot: UWV geeft aan bij het publiceren van sommige gegevens in het algoritmeregister een dilemma te ervaren. UWV wil transparant zijn maar informatie over de kenmerken waarop selectie/controle plaatsvindt kan worden misbruikt als 'gebruikersaanwijzing' om het risico op controle door UWV te verkleinen. Kenmerken voor selectie/controle worden daarom niet vrijgegeven, ook omdat dit fraude in de hand kan werken, aldus UWV.

[62] Het algoritmeregister van de Nederlandse overheid

Melden vermoedens onrechtmatig gebruik nationaliteitsgegevens

13.7 UWV heeft een procedure waarmee cliënten hun rechten vanuit de AVG kunnen uitoefenen

UWV heeft een procedure waarmee cliënten hun rechten vanuit de AVG kunnen uitoefenen over de gegevens die het UWV verwerkt, zoals het inzien, wijzigen of het verwijderen van de gegevens. Klachten over de wijze waarop UWV omgaat met persoonsgegevens kan een cliënt bij de FG indienen. In de privacyverklaring is dit toegelicht.

Op de website van UWV staat de mogelijkheid vermeld dat een client een melding van discriminatie kan sturen naar bureau integriteit of extern bij het landelijk meldpunt discriminatie of het College voor de Rechten van de Mens.

Daarnaast heeft de client de mogelijkheid om een klacht of verzoek in te dienen bij de toezichthouder in het kader van privacy, de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).

Noot: In het jaarverslag 2024 meldt UWV onder andere dat in 2024 61 correctieverzoeken en 106 verwijderverzoeken zijn ingediend door burgers. UWV meldt niet hoeveel van deze verzoeken zijn gehonoreerd. Volgens het jaarverslag hebben cliënten in 2024 drie meldingen van mogelijke integriteitsschendingen gedaan.

13.8 Medewerkers van UWV kunnen intern meldingen doen, maar er is geen speciale klachtenlijn

UWV geeft aan dat er geen speciale klachtenlijn voor medewerkers is ingericht om meldingen te doen bijvoorbeeld over vermoedens van misstanden over de omgang van gegevens van cliënten. Medewerkers kunnen bij de vertrouwenspersoon, het Bureau Integriteit en de reguliere managementlijn terecht. UWV beschikt verder over een netwerk van ongeveer 50 vertrouwenspersonen waar medewerkers terecht kunnen voor een gesprek. Het Bureau Integriteit is de centrale plek waar medewerkers vertrouwelijk melding kunnen doen van vermoedens van discriminatie, of privacy schending. Het Bureau Integriteit handelt meldingen af en kan doorverwijzen naar een klachtencommissie, onderzoek starten of sancties adviseren. Daarnaast kunnen medewerkers via de interne klokkenluidersprocedure melding doen van misstanden, zoals privacyschending of discriminatie.

In het jaarverslag 2024 meldt UWV 151 interne meldingen van mogelijke integriteitsschendingen en 10 interne meldingen van mogelijke discriminatie.

Noot: In gesprekken geeft het UWV aan dat er geen recente meldingen bekend zijn met betrekking tot risicoscans. Genoemd is een klacht is van vijf jaar geleden ingediend bij het Bureau Integriteit. Het betrof volgens UWV een presentatie in het land over risicoscans waar, zo bleek achteraf, een medewerker zich verkeerd had uitgedrukt. Volgens UWV maken medewerkers niet of nauwelijks opmerkingen over risicoscans. Meldingen over risicoscans staan niet in het jaarverslag vermeld.

Sturing

13.9 UWV heeft governancestructuren beschreven voor informatiebeveiliging en privacy, voor modelrisicomanagement en voor data ethiek

a. Informatiebeveiliging en privacy governance

In 2021 heeft UWV een herziene governancestructuur beschreven voor informatiebevelliging en privacy (IB&P governance). De governance is hierin

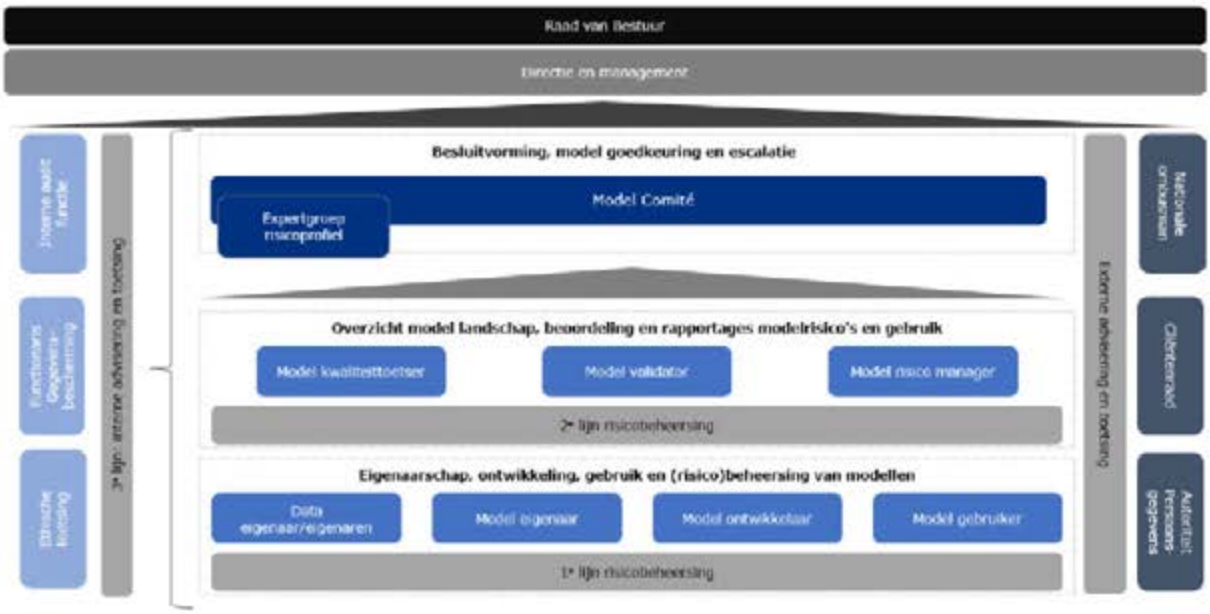
uitgewerkt langs drie domeinen: beleidsdomein, uitvoerings- en controledomein en toezichtsdomein. Binnen ieder domein zijn de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden belegd en de overlegstructuren beschreven.

In het aanvullend privacybeleid van DHH zijn taken en verantwoordelijkheden beschreven voor de borging van privacy binnen DHH. Het directieteam van DHH is eindverantwoordelijk voor de bescherming van persoonsgegevens en de privacy van betrokkenen.

Noot: De IB&P governance beschrijft in algemene termen de opzet en gaat niet specifiek in op het gebruik en de verwerking van nationaliteitsgegevens. Het aanvullend privacybeleid voor DHH gaat hier wel op in.

b. Modelrisicomanagement governance

Het beleidsdocument Modelrisicomanagement beschrijft hoe UWV omgaat met risicoscans in het kader van de toezichtsfunctie en wie waarvoor verantwoordelijk is met onderscheid naar besluitvormingslinies en verdedigingslinies. Samen met de rollen en verantwoordelijkheidsverdeling vormt dit de governancestructuur voor modelrisicomanagement van het UWV (zie figuren 3 en 4).



Figuur 3: governancestructuur voor modelrisicomanagement bij UWV

De eerste besluitvormingslinie (model comité of Data Board) besluit over (continuerend) gebruik van de modellen en de tweede besluitvormingslinie (directie en management) is eindverantwoordelijk voor de kwaliteit en het uitvoeren van de modelrisicomanagement werkzaamheden. In het model comité zitten de Chief Data Officer, Modeleigenaren of gedelegeerde model eigenaren, Hoofden modelontwikkelaars, Vertegenwoordiger Juridische Zaken en Vertegenwoordiger Strategie, Beleid en Kennis.

	Rol	Functie	Beschrijving
Eerste linie	Data-eigenaar	Directeur van de desbetreffende divisie die data invoert	Is verantwoordelijk voor de (kwaliteit van de) data in de bronsystemen die binnen de verantwoordelijkheid van de divisie valt. Is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de juiste data die binnen de verantwoordelijkheid van de divisie valt
	Modeleigenaar	Directeur van desbetreffende bedrijfsonderdeel	Is opdrachtgever van het model en bepaalt de vereisten van het model
	Modelgebruiker	Directeur uitvoering of portefeuillehouder	Mag het model op dagelijkse basis gebruiken, gebruikt de uitkomsten van het model, monitort het gebruik
	Modelontwikkelaar	(Hoofd) ontwikkelafdeling	Ontwikkelt, monitort en beheert modellen op verzoek van de modeleigenaar
Tweede linie	Modelgebruik kwaliteitstoetser	BC&K's van bedrijfsonderdeel	Doet kwaliteitsmetingen op het gebruik van het model. Rapporteert tijdig fouten in het model of andere observaties van het model
	Model validator	Extern of intern	Valideert of modellen geschikt zijn om te gebruiken
	Model risicomanager	CDO	Houdt toezicht op de uitvoering en invulling van het MRM-beleid binnen UWV en naleving van de beleidsdocumenten
Derde linie	Interne audit	AD	Voert interne audits, certificeringen en controles uit en monitort compliance met relevante wet- en regelgeving en overige kaders en beleidsdocumenten van UWV, onafhankelijk van de projectactiviteiten die in de eerste en tweede linie worden uitgevoerd
	Functionaris gegevensbescherming	FG	Toetst de gegevensbescherming-effectbeoordeling ("GEB") trajecten
	Ethische toetsing	Commissie Data Ethiek	Toetsing van modellen in lijn met de kaders en uitgangspunten van IAMA en uit het UWV-brede ethische kompas voor datatoepassingen.
Externe advisering en toetsing	Cliëntenraad		Toetsen of modelrisicomanagement activiteiten uitlegbaar zijn naar cliënten
	Nationale ombudsman		Behandelt klachten van burgers over onbehoorlijk optreden van UWV indien de burger het geschil niet met UWV kan oplossen
	Autoriteit persoonsgegevens		Controleert dat UWV zich aan de privacywetgeving houdt

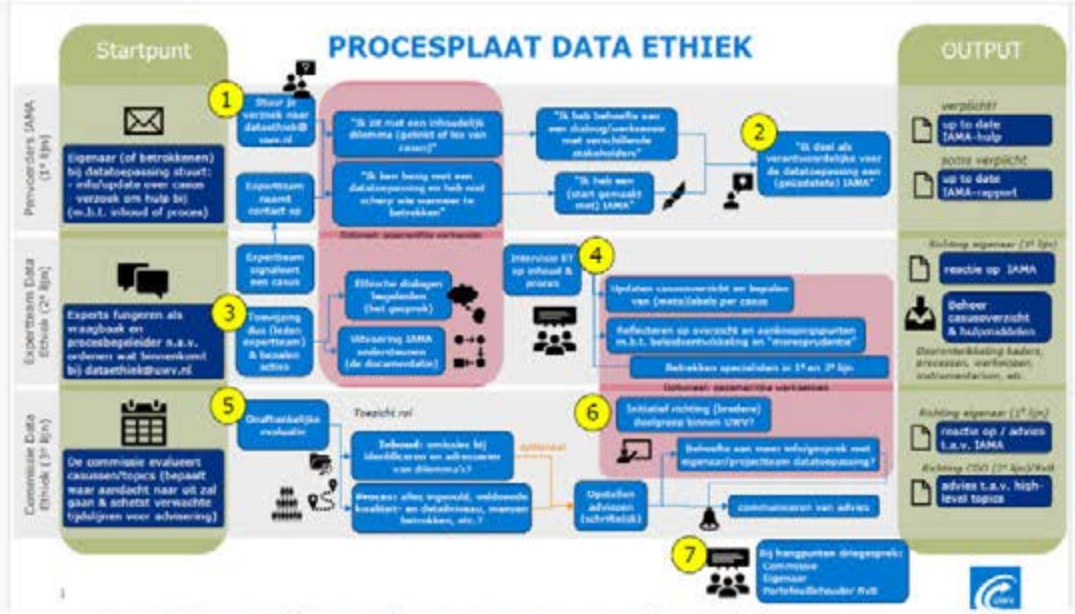
Figuur 4: rolverdeling modelrisicomanagement bij UWV

c. Data-ethiek governance

Voor het werken met datatoepassingen, waaronder risicoscans, heeft UWV een governance structuur opgezet voor data-ethiek om de kwaliteit van ethische afwegingen te ondersteunen en te borgen. Deze structuur kent ook drie lijnen:

- 1e lijn is de eigenaar van de datatoepassing;
- 2e lijn is een Expertteam Data Ethiek
- 3e lijn is de Commissie Data Ethiek.

De governance structuur is beschreven in de procesplaat data-ethiek (zie figuur 5).



Figuur 5: procesplaat van de governancestructuur data ethiek

13.10 De Chief data officer is verantwoordelijk voor het gegevensmanagement en de datagovernance

Binnen het UWV is de Chief Data Officer (CDO) verantwoordelijk voor het UWV-brede gegevensmanagement en de datagovernance. Een data-office ondersteunt de CDO bij de uitvoering. In het jaarverslag 2024 van UWV is deze verantwoordelijkheid beschreven. In een gesprek geeft UWV aan dat de CDO verantwoordelijk is voor het datamanagement, het databeheer, algoritmen, data gedreven werken en data-ethiek. Ook geeft UWV aan dat de rol van de CDO op het gebied van data-ethiek op de eerste plaats gericht is op het zorgdragen voor de randvoorwaarden voor data-ethiek. Het gaat dan bijvoorbeeld om het instellen van een Commissie Data-Ethiek, het vaststellen van het Kompas Data-Ethiek en het MRM-beleid en het instellen van gremia die advies geven aan de RvB op ethisch gebied.

Noot: UWV geeft aan dat de CDO niet verantwoordelijk is voor gegevensbescherming, dat zijn de CIO/CISO en de Chief Privacy Officer voor het beleid, de uitvoeringsdirecteuren voor implementatie en naleving en voor het toezicht hierop de FG.

Controle en toezicht

13.11 UWV heeft de controle en het toezicht ingericht

De controle en het toezicht in de governancestructuur van UWV richten zich op de kwaliteit, risicobeheersing, beleidscompliance en systeemwerking van de ontwikkeling en het gebruik van risicoscans. Zie ook figuur 4. Hieronder gaan we in op een aantal toezichthouders.

a. Functionaris gegevensbescherming (FG)

UWV heeft één FG aangesteld met ondersteuning van ca. 10 medewerkers van de afdeling Bureau Gegevensbescherming waar de FG de leiding aan geeft. De FG houdt onafhankelijk toezicht en informeert en adviseert de organisatie over de juiste en zorgvuldige omgang met persoonsgegevens. In dit kader is het de taak van de FG om de GEB's van verwerkingen met een hoog risico te toetsen. In de GEB die wij

als voorbeeld hebben ontvangen[63] is correspondentie met de FG aanwezig. Uit interne rapportages blijkt dat de FG indien van toepassing ook negatieve adviezen geeft op een GEB-rapport[64].

De FG is contactpersoon namens UWV richting de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) onder meer over klachten omtrent de verwerking van persoonsgegevens en over door de AP ingestelde onderzoeken.

Noot: UWV geeft in een gesprek aan dat de FG in principe altijd wordt geconsulteerd bij een GEB, maar dat het niet onmogelijk is dat een hoog risico gegevensverwerking zonder toetsing door de FG wordt geïmplementeerd.

b. De Chief Data Officer (CDO)

De CDO heeft volgens het MRM-beleidsdocument als taak het toezicht houden op het naleven van het MRM-beleid. Dit gebeurt om te bepalen of UWV (geen) ongewenste risico's loopt bij de toepassing van een risicoscan. Het resultaat van de het toezicht wordt besproken in de Coalitie risicoscans.

Noot: Van de besprekingen in de coalitie risicoscans zijn verslagen beschikbaar gesteld tijdens het onderzoek.

Noot: In een gesprek geeft UWV aan dat de CDO geen toezicht houdt op het wel of niet gebruiken van nationaliteitsgegevens door de directie Handhaving in het risicogericht toezicht. De CDO heeft niet als rol te controleren of bijvoorbeeld nationaliteitsgegevens in systemen staan en/of worden gebruikt.

c. Commissie Data Ethiek

UWV heeft een onafhankelijke Commissie Data Ethiek die adviseert over ethische dilemma's bij de ontwikkeling en het gebruik van risicoscans die cliënten en afnemers kunnen raken[65]. Om onafhankelijkheid te waarborgen, is er een brede vertegenwoordiging in de commissie. Dit zijn UWV-medewerkers met expertise op het gebied van privacy, dienstverlening, informatiebeveiliging en juridische zaken en externe experts uit het vakgebied Ethiek. Modeleigenaren zitten niet in de commissie.

De commissie adviseert, maar heeft geen rol in het toezicht of het handhavingsproces. De rol van de commissie is beschreven in de procesplaat Data Ethiek (zie figuur 5). De Commissie Data Ethiek ziet als adviseur toe op het hanteren van bepaalde waarden bij het ontwikkelen en gebruik van risicoscans. Het Kompas Data Ethiek en het IAMA vormen hiervoor de basis. De commissie geeft geen oordeel maar adviseert in de vorm van een dialoog met de betrokkenen. Het advies van Commissie Data Ethiek is in de praktijk niet bindend en het is volgens de commissie denkbaar dat er met de modeleigenaar verschillen van mening zijn over ethische onderwerpen. In een dergelijke situatie kan de voorzitter zich wenden tot de RvB. Dit was ten tijde van het onderzoek nog niet voorgekomen.

De commissie gaat na wat de impact van een risicoscan is op bepaalde groepen, wat de complexiteit van de risicoscan is en de mogelijke risico's op de schending van grondrechten van burgers aan de hand van een IAMA. Het is mogelijk dat een

[63] GEB-rapport inzake:Risicoscan beoordelen reden werkloosheid dd. 24-01-2024
[64] Zie bijv. Kwartaalrapportae IB&P Q3 2024 van 12 oktober 2024
[65] Zie jaarverslag UWV 2024

risicoscan voldoet aan de wet, maar dat de vraag is of de scan vanuit ethisch oogpunt wenselijk is.

De commissie heeft in 2024 vijf keer een advies opgesteld. De commissie geeft in een gesprek aan dat zij nog niet altijd voor advies wordt geconsulteerd. Uit een advies van de Commissie Data ethiek over de risicoscan Verwijtbare werkloosheid[66] blijkt dat de commissie toetst aan de 12 principes van het Kompas Data-Ethiek van UWV (zie bijlage 2) en eigen expertise.

Noot: Dat het advies van de Commissie Data Ethiek in de praktijk tegen beperkingen aanloopt blijkt uit het advies over de risicoscan Verwijtbare Werkloosheid. De Commissie geeft aan ook te toetsen op mogelijke discriminatie als gevolg van het gebruik van nationaliteit, maar kon dit in dit advies niet doen vanwege juridische beperkingen. Welke juridische beperkingen de Commissie hier bedoelt is niet nader toegelicht. De Commissie geeft in dit advies wel aan: "Dit laat onverlet dat de verwerking van het gegeven 'nationaliteit' wel discriminerend en daarmee onbehoorlijk kan zijn. Dit is contextafhankelijk en zou getoetst kunnen worden. Uiteraard moet ook worden onderbouwd dat het gegeven noodzakelijk is voor het doel van de verwerking".

d. Het Expertteam Data Ethiek

Het Expertteam Data Ethiek is het voorbereidend orgaan van de Commissie Data Ethiek en fungeert als vraagbaak en procesbegeleider. Aangegeven is dat het doel van dit team is om ethische dilemma's bij datatoepassingen zoals risicoscans te herkennen en medewerkers van UWV bewust te maken dat zij dilemma's bij het ontwikkelen van risicoscans proactief melden bij de Commissie Data Ethiek. Het expertteam Data Ethiek kan ook zelf onderwerpen aandragen en zorgen voor de agendasetting richting de commissie. Na melding van een dilemma vindt een intakegesprek plaats tussen het expertteam en de modeleigenaar. In het gesprek wordt duidelijk 'wat' er wordt ontwikkeld, 'waarom' en wordt doorgevraagd om te achterhalen welke onbewuste keuzes zijn gemaakt. Van het gesprek wordt een verslag gemaakt; de verslagen waren tijdens het onderzoek echter niet ter inzage beschikbaar. Tevens begeleidt het expertteam de modeleigenaren bij het uitvoeren van een IAMA. De leden van het expertteam Data Ethiek zijn afkomstig uit diverse delen van de organisatie, waaronder een medewerker van de directie Handhaving. De rol van het Expertteam Data Ethiek is vastgelegd in de procesplaat Data Ethiek.

e. Model validator

Na de ethische vraagstukken en toetsing moet een model validator, wat volgens UWV vrijwel altijd een externe is, de compliance van het model (risicoscan) aan het MRM-beleid toetsen. Dit is in het MRM-beleid beschreven. Vervolgens gaat het model naar productie. In het beleidsdocument MRM is aangegeven dat het algoritme van de risicoscan jaarlijks moet worden gevalideerd of dit nog conform het MRM-beleid is. Dit moet plaatsvinden door een externe die wordt ingeschakeld door de coalitie risicoscans.

UWV geeft verder aan dat risicoscans gedurende de hele levenscyclus worden gevalideerd. Dit doet UWV om het proces te controleren, maar ook om te blijven valideren of er niet onbedoeld gediscrimineerd wordt. Naast toetsing door de FG en de commissie Data Ethiek (van de GEB, gericht op juridische en ethische aspecten) betrekt het UWV hierbij de validator als een onafhankelijke partij die de werking van de risicoscan beoordeelt.

---

[66] Advies van de commissie data ethiek Verwijtbaar werkloos, 29 augustus 2022

Noot: Het is niet beschreven welke onafhankelijke partij betrokken wordt bij de validatie van de risicoscan. De partijen die betrokken mogen worden komen voort uit een aanbesteding. Dat verschilt in de tijd. Bovendien zitten er meerdere partijen in een mantel, dus ook binnen een periode kunnen het verschillende partijen zijn.

e. De Interne Auditdienst heeft als taak het stelsel van toezicht te controleren en audits uit te voeren, o.a. op het modelrisicomanagement

De interne auditdienst van UWV heeft als taak elk jaar het stelsel van toezicht te controleren. De auditdienst moet jaarlijks een oordeel geven over de gegevensverwerking van UWV voor de minister van SZW. Daarnaast voert de interne auditdienst audits uit op uitvoering van het beleid. Als de auditdienst aanbevelingen doet, is het aan de RvB om te besluiten deze over te nemen. De RvB belegt de uitvoering van de aanbevelingen bij de gemandateerde directeur. Deze verantwoordt de voortgang en naleving aan de RvB.

Verantwoording

13.12 UWV legt op verschillende niveaus en momenten intern verantwoording af over het gebruik van risicoscans in het risicogericht toezicht

a. De directie Handhaving legt 4-maandelijks verantwoording af aan de Raad van Bestuur van UWV over het gebruik van risicoscans.

De directie Handhaving geeft aan dat in het kader van de Planning & Control-cyclus het afdelingshoofd R&I verantwoordingsrapportages opstelt die vervolgens via de directeur Handhaving aan de RvB worden gerapporteerd. Elk tertaal (vier maanden) rapporteert de directie Handhaving deze managementrapportage (MARAP) [67] aan de Raad van Bestuur van UWV en het ministerie van SZW. UWV geeft in een gesprek aan dat er voor de risicoscans een maandelijks dashboard bestaat waar onder andere de performance wordt gevolgd.

Noot: Voorbeelden van het dashboard voor risicoscans waren tijdens het onderzoek beschikbaar gesteld.

Noot: In de Maraps wordt gerapporteerd over het gebruik van risicoscans, maar niet expliciet over de toepassing van borgingsmaatregelen zoals biastoetsen, ethische toetsen, GEB's en IAMA's in relatie tot het al dan niet verwerken van nationaliteitsgegevens.

b. De FG rapporteert periodiek aan de RvB over uitkomsten GEB's en ontvangen klachten

De FG rapporteert drie keer per jaar aan de RvB over gegevensbescherming en de uitkomsten van GEB's. De rapportages kunnen behalve over risico's en uitgebrachte adviezen in kader van GEB's ook gaan over resultaten van onderzoeken, incidenten en klachten van betrokkenen. De FG licht zijn rapportages mondelinge toe. De RvB besluit vervolgens op het wel/niet acceptabel vinden van eventuele (rest)risico's.

[67] Zie bijv. MARAP Augustus directie Handhaving, versie 30-09-2024

13.13 UWV verantwoordt jaarlijks extern over risicoscans in het jaarverslag, Stand van de Uitvoering en het jaarlijkse oordeel over het gevoerde beleid ter voorkoming en bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik.

a. Jaarverslag

In het Jaarverslag legt UWV in hoofdlijnen onder andere verantwoording af over privacy, gegevensbescherming en het tegengaan van discriminatie. Bijvoorbeeld in het jaarverslag 2023 geeft UWV aan dat het n.a.v. het stopzetten van de risicoscan Verblijf buiten Nederland extra zekerheid wilde verkrijgen over de rechtmatige inzet van de andere risicoscans. UWV geeft aan dat hiervoor alle scans in overeenstemming met het MRM-beleid worden gemaakt o.a. door de GEB's te herijken en de Sollicitatiescan en de risicoscan Verwijtbare werkloosheid door de commissie Data Ethiek te laten toetsen. In het jaarverslag 2024 geeft UWV over de herstelactie aan dat:

> "De risicoscan Verblijf buiten Nederland maakte in de periode van mei 2019 tot februari 2023 gebruik van locatiegegevens die werden verzameld via cookies op uwv.nl en werk.nl. Die gegevens zijn verwerkt op een manier die niet is toegestaan. In november 2023 hebben we besloten deze zaken te herzien: voor ruim 1.000 mensen met een WW-uitkering die een boete, waarschuwing of terugvordering kregen naar aanleiding van de risicoscan, wordt dit teruggedraaid. Deze actie is bijna afgerond. We verwachten in februari 2025 de laatste dossiers af te handelen".

Noot: In het licht van de maatschappelijke discussie over het gebruik van nationaliteitsgegevens door overheidsorganisaties, valt op dat deze gegevenscategorie niet expliciet wordt benoemd in het jaarverslag UWV. Wel legt UWV in het jaarverslag verantwoording af over ethisch datagebruik met behulp van de Menselijke Maat Monitor. Hierin worden uitkeringsgerechtigden en werkgevers o.a. gevraagd of UWV ethisch en zorgvuldig met hun gegevens omgaat. Een kleine meerderheid reageert hier positief op.

b. Overige externe verantwoordingen

In de jaarlijkse Kneipuntenbrief meldt UWV geen zaken die verband houden met risicoscans of gebruik en verwerking van nationaliteitsgegevens. In de Stand van de Uitvoering 2025 meldt UWV onder meer dat zij een positieve uitkomst heeft ontvangen op de externe toetsing voor de sollicitatiescan en risicoscan verwijtbare werkloosheid. Het UWV rapporteert jaarlijks een oordeel over het gevoerde beleid ter voorkoming en bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik[68]. In dit document wordt onder andere verantwoording afgelegd over de stand van zaken rond de ontwikkeling en implementatie van de risicoscans en het zorgvuldig en transparant gebruik daarvan.

[68] Zie UWV-verantwoordingsdocument 2024: voorkomen en bestrijden van misbruik en oneigenlijk gebruik van uitkeringen en subsidies, 2025

14 Bijlage 8: beheersmaatregelen voor het gebruik van nationaliteitsgegevens bij de SVB

Inleiding

In dit document is een overzicht van bevindingen weergegeven betrekking hebbend op onderzoeksvraag 2 van het ADR-onderzoek "Nationaliteit in de sociale zekerheid". Onderzoeksvraag 2 luidt: "Welke beheersmaatregelen zijn er bij het ministerie van SZW, UWV, de SVB en de Arbeidsinspectie getroffen in de dagelijkse praktijk om te borgen dat zij in de registratie en het gebruik van nationaliteitsgegevens voldoen aan geldende voorschriften?".
De ADR onderzoekt de beheersmaatregelen en dus niet in hoeverre de registratie en het gebruik van nationaliteitsgegevens binnen SZW, UWV, de SVB en de Arbeidsinspectie plaatsvinden conform de geldende voorschriften.

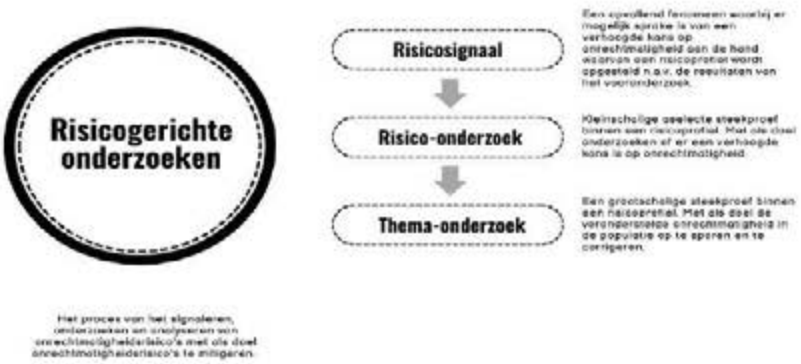
In de opdrachtbevestiging is een beperking aangebracht in het onderzoek. Voor de SVB is het onderzoek beperkt tot: "Het opsporingsproces van de afdeling Preventie & Handhaving, in het bijzonder het gebruik van risicomodellen en risicogericht toezicht in de handhaving van de regelingen die de SVB uitvoert". Deze termen komen uit de opdrachtbevestiging van de ADR. In dit document wordt met name de term "risicogericht onderzoek" gebruikt, omdat dit aansluit bij de praktijk van de SVB. Dit wordt in de onderstaande paragraaf bij "risicogericht onderzoek" verder toegelicht.

Korte toelichting op 'Handhaving' en 'Risicogericht onderzoek' door de SVB

De SVB
De Sociale Verzekeringsbank (de SVB) is uitvoerder van wetten op het gebied van sociale zekerheid in Nederland. Het is een zelfstandig bestuursorgaan. De SVB is verantwoordelijk voor de uitvoering van het AOW-pensioen, de kinderbijslag, de AIO en enkele andere regelingen. De Sociale Verzekeringsbank levert als publieke dienstverlener een bijdrage aan de bestaanszekerheid van burgers door ervoor te zorgen dat zij de sociale verzekeringen en financiële tegemoetkomingen ontvangen waar ze recht op hebben.

Handhaving
Handhaving is het totaal aan maatregelen en activiteiten dat de SVB treft met het doel om fouten en misbruik van burgers en derden te voorkomen en waar dat niet lukt te detecteren, te corrigeren en zo nodig te sanctioneren. Preventie en handhaving zijn nodig bij het voorkomen van onrechtmatig gebruik van regelingen om zo maatschappelijk draagvlak te houden voor het socialezekerheidsstelsel. Preventief als het kan, repressief als het moet. De SVB onderzoekt of de feitelijke situatie van de burger overeenkomt met de situatie zoals deze bij de SVB bekend is. Als dat niet zo is, onderzoekt de SVB waarom beiden niet overeenkomen. Op het moment dat er afwijkingen zijn tussen de geconstateerde feiten en hetgeen bij de SVB bekend was, dan zou op grond van een verkeerde informatie bijvoorbeeld AOW of andere uitkeringen (niet) worden verstrekt. De SVB probeert dit zo snel mogelijk te signaleren om eventuele financiële gevolgen voor de burger in de toekomst te voorkomen. Omdat het niet mogelijk is om alles te controleren maakt de SVB gebruik van risicogericht onderzoek.

Risicogericht onderzoek
Risicogericht onderzoek draagt bij aan de handhaving door onrechtmatigheidsrisico's te signaleren, onderzoeken en analyseren. Met als einddoel deze onrechtmatigheidsrisico's te mitigeren.



Figuur 6: proces risicogerichte onderzoeken, bron: de SVB (2025)

Op basis van een risicosignaal (een opvallend fenomeen waarbij er mogelijk sprake is van een verhoogde kans op onrechtmatigheid) wordt een risicoprofiel opgesteld. Middels een risico-onderzoek (een kleinschalige aselecte steekproef binnen het risicoprofiel) wordt vervolgens onderzocht of er daadwerkelijk een verhoogde kans op onrechtmatigheid is. Indien de verhoogde kans op onrechtmatigheid is aangetoond wordt een advies uitgebracht voor een mitigerende maatregel (bijvoorbeeld aanpassen brief) om de kans op onrechtmatigheid te verkleinen. Het advies kan ook zijn om de verondersteld onrechtmatigheid in de populatie op te sporen en te corrigeren middels een thema-onderzoek.

Risicogericht onderzoek is één van de drie soorten handhavingsonderzoek. De andere twee soorten zijn mensgedreven onderzoek (ServiceTeam (ST) opdrachten en Tips) en aselecte onderzoeken.

Bevindingen

Hieronder beschrijven wij de belangrijkste aangetroffen beheersmaatregelen binnen de SVB, ingedeeld naar de verschillende onderwerpen uit het onderzoekskader van de ADR, zoals opgenomen als bijlage in de opdrachtbevestiging.

Beleid en procesbeschrijvingen

14.1 De SVB heeft een algoritmebeleid met aandacht voor ethische aspecten

In het algoritmebeleid (Algoritmebeleid SVB december 2023[69]) is het begrip "algoritmes" breed geformuleerd: "een verzameling regels c.q. instructies die door een computer worden gebruikt om een vraag te beantwoorden of een probleem op te lossen". Risicogericht onderzoek valt onder de brede definitie van algoritmen die de SVB hanteert. Het beleid gaat over waarborgen van vertrouwen, de menselijke maat en mensenrechten: een kader voor een betrouwbaar algoritmegebruik. Uitgegaan wordt van allerlei actuele wetgeving, kaders en uitgebrachte rapporten. Nationaliteitsgegevens worden niet expliciet genoemd. Het beleid kent een hoger

[69] Het algoritmebeleid is in de eerste helft van 2025 geactualiseerd door het CIO-office. Aangegeven is dat dit algoritmebeleid is opgebouwd uit verschillende abstractieniveaus: algoritmebeleid met algemene uitgangspunten voor alle vormen van algoritmes, specifieke uitwerking beleidsuitgangspunten voor type techniek en uitwerkingen van beleid(skader) in de vorm van concrete procesomschrijvingen, templates KPI's etc.

abstractieniveau. Aandacht is er bijvoorbeeld voor de negatieve impact op (mensenrechten van) burger of maatschappij. Genoemd wordt dat "de fundamentele rechten zoals gelijkheid, privacy, non-discriminatie en procedurele rechten moeten worden geborgd in de bedrijfsvoering van de SVB bij de inzet van algoritmes". Dit is als volgt vormgegeven: "Bij de start van de ontwikkeling van algoritmische toepassingen stelt de SVB een Business Impact Analyse op. Deze analyse bevat ten minste een QuickScan waaruit blijkt welke risico's van toepassing zijn op het bedrijfsproces waarin het algoritme een werking heeft en wat voor eventuele aanvullende impactassessments nodig zijn, bijvoorbeeld een PIA of in geval van een hoog-risico algoritme een IAMA. De bestaande 'Business Impactanalyse' wordt daartoe verrijkt met het door het in samenwerking met de Hogeschool Utrecht (Lectoraat Betekenisvol Digitaal Innoveren) en door het Ethics Centre ontwikkelde instrument 'Ethische impact Quick scan". Zo'n 5 jaar geleden is het Ethics Center opgericht. De Ethics Officer heeft de ruimte gekregen om dit te ontwikkelen binnen de SVB. Het Ethics Center houdt zich niet direct bezig met juridische afwegingen ("wat mag binnen de wet"), maar op vragen gericht op "zou je het moeten willen?". Bijvoorbeeld: op welke wijze kan je als overheidsorganisatie het goed doen? Is iets proportioneel? Is het rechtsstatelijk? Wordt de burger niet onevenredig geraakt? Het gaat niet over zwart/wit maar met name over het op zoek gaan naar verschillende perspectieven op vraagstukken en daar de "goede" weg in vinden.

Het risicogericht onderzoek valt hier ook onder en moet voldoen aan het algoritmebeleid.
Er is een "procesbeschrijving risicogerichte onderzoeken". De procesbeschrijving rondom risicogericht onderzoek geeft inzicht in het te volgen proces, en richt zich tevens op het beschrijven en het evalueren (en daar waar nodig aan te passen) zodat deze vindbaar, beschikbaar en leesbaar zijn. Hierbij is aandacht besteed aan de juridische -en ethische aspecten van het proces. Dit wordt verder toegelicht in paragraaf 7 "In het proces van het ontwikkelen van risicogerichte onderzoeken zijn diverse maatregelen getroffen op onderkennen van risico's gericht op discriminatie".

14.2 De SVB heeft een centraal privacybeleid dat verder wordt ontwikkeld

Ten aanzien van privacy geeft de SVB aan dat, om te borgen dat de verschillende directies hetzelfde centrale beleid uitvoeren, door verschillende staffuncties een directie-overstijgend beleid is ontwikkeld. De verschillende directies kunnen op basis hiervan vervolgens een afgeleid beleid ontwikkelen dat specifiek aansluit op hun eigen processen.
Vanwege de omvang, hebben wij een selectie uit het centrale privacybeleid ontvangen met relevantie voor dit onderzoek, specifiek gericht op 'risicogericht onderzoek'. Daaruit blijkt dat het privacybeleid in ontwikkeling is. De beleidsuitgangspunten zijn gebaseerd op algemeen geaccepteerde frameworks van onder andere het CIP (Centrum Informatiebeveiliging en Privacybescherming). Uitgegaan wordt van verwerkingen van persoonsgegevens. Het centrale privacybeleid bevat definities van de verschillende categorieën persoonsgegevens. Echter uit de ontvangen stukken blijkt niet hoe dit zich verhoudt met risicogerichte onderzoeken. Ook wordt niet specifiek ingegaan op nationaliteitsgegevens. Wel worden allerlei eisen vanuit de AVG aangestipt en wordt o.a. de QuickScan, maatregelen en monitoring daarvan en het verwerkingsregister genoemd. De SVB geeft aan dat e.e.a. verder wordt uitgewerkt in kaders.

14.3 Er is een wettelijke grondslag voor het verwerken van nationaliteitsgegevens

De SVB geeft aan dat er een wettelijke grondslag is voor het verwerken van nationaliteitsgegevens en het uitvoeren van risicogericht onderzoek. Genoemd zijn:

- Artikel 34 Wet Suwi: omvat de taak van de SVB om uitvoering te geven aan expliciet genoemde wetten en zijn uitgangspunten rond gegevensverwerking en de governance genoemd.

- Artikel 6 lid 1 sub e AVG: de SVB is als zelfstandig bestuursorgaan aangewezen om de omschreven wettelijke taken die vallen onder een taak van algemeen belang uit te voeren.
- Artikel 55a lid 1 Suwi: regelt de specifieke bevoegdheid gericht op toezicht.

En concreet voorbeeld is: "de SVB legt de nationaliteit vast omdat dit van belang is voor de vaststelling van verzekeringstijdsvakken voor de volksverzekeringen en voor (de hoogte van) het recht op sommige uitkeringen. Daarnaast is het in sommige gevallen van belang voor het uitvoeren van belastingverdragen, in dat kader komt het voor dat er soms nog een tweede nationaliteit is vastgelegd, bijvoorbeeld de Turkse.

14.4 Een gedeelde operationalisatie van het begrip 'nationaliteitsgegevens'[70] ontbreekt

De SVB geeft aan dat zij zich wat betreft 'nationaliteitsgegevens' committeert aan de definitie en uitwerking, zoals wordt vermeld in de uitgave van College voor de Rechten van de Mens (CvRM) "Discriminatie door risicoprofielen. Een mensenrechtelijk toetsingskader". Er is een beslisboom op basis van de uitgave van de CvRM toegevoegd aan de procesbeschrijving "risicogerichte onderzoeken". Daarin worden twee vragen behandeld:

1) Maakt een risicoprofiel onderscheid op grond van ras of nationaliteit?
2) Bestaat er een objectieve rechtvaardiging voor het onderscheid?

De SVB licht toe dat "etniciteit" niet wordt geregistreerd, "nationaliteit" wel. In de ontvangen documentatie ontbreekt een gedeelde en binnen de SVB vastgestelde definitie van nationaliteitsgegevens in brede zin, welke gegevens indirect iets kunnen zeggen over de nationaliteit van een klant. Tijdens het onderzoek blijkt wel dat medewerkers zich bewust zijn van gegevens die mogelijk indirect iets zeggen over iemands nationaliteit, zoals geboorteplaats.
Noot: Er ontbreekt echter een vastgestelde definitie en doorvertaling van wat de SVB in de uitvoering verstaat onder gegevens die indirect kunnen verwijzen naar iemands nationaliteit en wanneer en onder welke voorwaarden deze gegevens mogen worden gebruikt.

14.5 De SVB hanteert en werkt aan een mix van handhavingsonderzoeken en treft daarbij maatregelen gericht om inzicht te krijgen in mogelijke discriminatie.

Uit interviews en uit o.a. de beschrijving in het document "procesbeschrijving risicogericht onderzoek" blijkt dat de SVB verschillende vormen van handhavingsonderzoek onderscheidt: mensgedreven, data gedreven/risicogerichte onderzoeken en aselect onderzoek.

Mensgedreven onderzoeken: de aanleiding voor het onderzoek is een signaal vanuit een mens. Er zijn twee soorten mensgedreven onderzoeken: ServiceTeam (ST) opdrachten en tips. ST opdrachten zijn onderzoeken aangeboden door serviceteam medewerkers die vermoeden dat de situatie bekend bij de SVB niet overeenkomt met de feitelijke situatie. Ook kan het zijn dat de ST medewerker informatie mist om 'het recht' van een burger te kunnen vaststellen. Tips zijn signalen vanuit burgers of van ketenpartners.

Datagedreven/risicogerichte onderzoeken: Bij data gedreven onderzoek is de aanleiding voor het onderzoek gebaseerd op data-analyse (risicogericht onderzoek). Het doel van risicogerichte onderzoeken is onrechtmatigheidsrisico's te signaleren, onderzoeken en analyseren. Met als einddoel deze onrechtmatigheidsrisico's te

[70] "Nationaliteitsgegevens": conform de definitie zoals gehanteerd in de aanbiedingsbrief bij de inventarisaties van 6 juli 2021 gaat de ADR in dit onderzoek uit van een brede opvatting van het begrip nationaliteit waarbij zowel directe als indirecte verwijzingen worden meegenomen: nationaliteit, etniciteit, geboorteland, land van herkomst, geboorteland ouders, woode NLAnd en registratie als niet-ingezetene.

mitigeren. De risicogerichte onderzoeken bestaan uit twee soorten onderzoeken: risico-onderzoeken en thema-onderzoeken.

- Een risico-onderzoek is een kleinschalige aselecte steekproef binnen de populatie van een risicoprofiel met als doel vaststellen of er sprake is van een verhoogd risico in een risicoprofiel. Na het uitvoeren van een risico-onderzoek analyseert de afdeling Preventie & Handhaving (P&H), sectie Intelligence & Risicogerichte onderzoeken (I&R) de uitkomsten en stelt zij een eindrapport op. In dit eindrapport wordt geconcludeerd of er sprake is van een onrechtmatigheidsrisico in het risicoprofiel en zo ja hoe deze onrechtmatigheidsrisico's gemitigeerd kunnen worden. Op basis daarvan besluit het MT P&H. Er kan geadviseerd worden om het risicoprofiel grootschalig uit te zetten in een thema-onderzoek.

- Een thema-onderzoek kan als doel hebben om meer data te verzamelen over het risicoprofiel, of als mitigerende maatregel; de veronderstelde onrechtmatigheid in de populatie zo snel mogelijk opsporen en corrigeren. Een thema-onderzoek moet elk jaar opnieuw goedgekeurd worden. Elk jaar moet er opnieuw een (beperkt) vooronderzoek en een ethische toets uitgevoerd worden op het risicoprofiel, met als doel voorkomen dat het profiel niet meer actueel is. Een thema-onderzoek wordt dit in deze rapportage verder niet apart toegelicht. De SVB geeft aan in het risicogericht toezicht nog niet gebruik te maken van een kunstmatig intelligent (zelflerend) algoritme. De ontwikkeling van het SWAN-algoritme (Samen Wonende AOW'ers Nederland), een (zelflerend) algoritme is (tijdelijk) stopgezet.

Aselecte onderzoeken: Aselecte onderzoeken zijn willekeurige steekproeven per wet met een statistisch verantwoorde omvang. Er zijn geen aanvullende selectiecriteria. Het doel van aselecte onderzoeken is meervoudig:

- Het tegengaan van tunnelvisie door datagedreven en mensgedreven onderzoeken;
- Het herijken van hoofdrisico's en gekwantificeerde restrisico's per wet
- Het corrigeren van bias in de historische data. In 2024 is door P&H ingezet op het inrichten van het proces voor aselecte onderzoeken. In Q1 van 2025 is het eerste aselecte onderzoek uitgezet bij de toezichthouders van P&H.

Elk soort handhavingsonderzoek heeft voordelen. Mensgedreven en data gedreven onderzoekenzijn effectief en efficiënt, en aselecte onderzoeken zorgen ervoor dat elke burger een even grote kans heeft om onderzocht te worden. Tegelijkertijd kent elke vorm van handhavingsonderzoek ook risico's met negatieve gevolgen. Denk aan vooringenomen en indirecte discriminatie bij mensgedreven en risicogerichte onderzoeken, en inefficiëntie bij aselecte onderzoeken. Dit is dus niet exclusief voor data gedreven/risicogericht onderzoek. De vormen handhavingsonderzoek zijn complementair aan elkaar en heffen elkaars risico's (deels) op. Daarom zet de SVB in op een goede balans tussen de verschillende soorten handhavingsonderzoek. Het proces risicogericht onderzoek staat daarom niet op zich, maar is een onderdeel van het grotere handhavingsproces van de SVB.

14.6 De SVB heeft een actuele procesbeschrijving van het ontwikkelen van een risicogericht onderzoek en thema-onderzoek

De SVB zet continue in op het verbeteren en doorontwikkelen van het proces risicogerichte onderzoeken. In september 2024 was er een procesbeschrijving opgesteld, de "procesbeschrijving risicogericht onderzoek, 1-09-24". Hierin is per processtap een toelichting gegeven en daarbij is ook aandacht voor de beleidskeuzes. De bestaande manier van werken is beschreven waarbij tevens is nagegaan of er daarbij iets mist. Aangegeven is dat veel medewerkers (de helft) hebben meegewerkt aan het opstellen van de beschrijving en dat alle medewerkers van het team (8 medewerkers) op de hoogte zijn van de beschrijving omdat volgens deze beschrijving werd gewerkt.

Noot: Niet ieder risicogericht onderzoek dat nu door de SVB wordt gebruikt is conform de huidige procesbeschrijving gelopen, omdat het doorlopen van een traject veel tijd kost (soms wel 3 jaar), het proces in ontwikkeling was en de procesbeschrijving recent beschikbaar is gekomen. Aangegeven is dat alle recent uitgezette risico-onderzoeken het huidige proces doorlopen. Het kan dat niet alle thema-onderzoeken het volledige proces hebben doorlopen (met een uitgebreid vooronderzoek en een ethische toets voorafgaand aan het risico-onderzoek) maar doordat de maatregel is genomen dat voor elk thema-onderzoek elk jaar een (beperkt) vooronderzoek en een ethische toets uitgevoerd moet worden zijn de risicoprofielen wel getoetst.

Risicoanalyse (bij gegevensverwerking) en-modellen

14.7 **In het proces van het ontwikkelen van risicogerichte onderzoeken heeft de SVB diverse maatregelen getroffen op onderkennen van risico's gericht op discriminatie**

Het ontwerpen en ontwikkelen van risicogerichte onderzoeken (risico-onderzoeken en thema-onderzoeken) vindt plaats door het team Intelligence & Risicogericht onderzoek (I&R) van de afdeling Preventie & Handhaving. De toezichthouders voeren de daadwerkelijke handhavingsonderzoeken uit. Dit betreft bestuursrechtelijke zaken. Zaken betrekking hebbend op het strafrecht worden uitgevoerd in een apart team met Boa's. Dit zijn twee gescheiden processen.

De ADR heeft tijdens het onderzoek meegekeken in het gehele proces van risicosignaal tot thema-onderzoek aan de hand van een actueel risicoprofiel. Voor dit risicoprofiel heeft de ADR een aantal voorbeelden ingezien van documenten waaruit de verschillende beschreven maatregelen uit de procesbeschrijving daadwerkelijk aanwezig bleken. Hieronder beschrijven we met name de maatregelen gericht op het voorkomen van discriminatie.

Analyse van het signaal

In de oriënterende fase vindt, na ontvangst en registratie van een signaal (een situatie die opvallend is en vaak bij toeval geconstateerd door de omgeving, of intern), de analyse van het signaal plaats. I&R schat in op welke mogelijke hoofdrisico's het signaal betrekking heeft, of het onderzoek wel/niet uitvoerbaar is. Daarbij vindt een eerste beoordeling aan de hand van het mensenrechtenkader plaats. Aan de hand van de omschrijving van het signaal wordt onderzocht of er sprake is van directe discriminatie, bijvoorbeeld omdat het signaal slechts één nationaliteit betreft. De SVB geeft aan dat, als er sprake van directe discriminatie is, het signaal niet verder in behandeling wordt genomen. Eventueel wordt nagegaan of het signaal gegeneraliseerd kan worden door de focus te verleggen naar een bredere groep; een specifiek signaal wordt gegeneraliseerd. Jaarlijks wordt er een kwantificeringsrapportage opgesteld. Hierin staan de hoofdrisico's en de restrisico's voor de SVB met de maatregelen die genomen zijn om de risico's te mitigeren. Daaruit vindt geen selectie plaats om een risico gericht onderzoek in te richten.

Diverse toetsen in de voorbereidende fase van het risicogericht onderzoek

In de voorbereidende fase is een aantal processtappen opgenomen.

Kwantitatief vooronderzoek: In de kwantitatieve toets brengen de data-analisten de groep "in beeld". Onder andere wordt bepaald hoe groot de populatie is en hoe deze zich de afgelopen 5 jaar heeft ontwikkeld. Er wordt een beschrijving opgesteld van de kwaliteit van de data, aannames in de data en een biastoetsing uitgevoerd.

Kwalitatief vooronderzoek: in de kwalitatieve toets inventariseren de business-analisten welke mitigerende maatregelen de SVB al voor deze groep/populatie heeft getroffen. Ook wordt nagegaan of er logische verklaringen zijn voor het fenomeen/signaal.

Ethische toets: Het Ethics Center heeft de ethische toets (in september 2023) ontwikkeld en daarna ingevoerd, dit was niet verplicht gesteld vanuit SZW. De SVB geeft aan dat SZW rond het risicogericht toezicht geen toetsen verplicht stelt zover bij P&H bekend (in maart 2024). De ethische toets betreft 30 vragen die mede zijn gebaseerd op het mensenrechtenkader van het College voor de Rechten van de Mens voor risicoprofielen en het IAMA (mensenrechtenkader voor algoritmen). Ethiek is daarbij breder dan alleen discriminatie. De toets richt zich o.a. op: risico's, beoogde effecten, doelstellingen en randvoorwaarden, datakwaliteit, discriminatie, output en de impacts voor betrokkene. Een aantal vragen heeft betrekking op discriminatie en daarbij is onder andere "ras of afkomst, nationaliteit" genoemd. De SVB geeft aan dat vragen rond transparantie richting de burger deel uitmaken van de ethische toets "Weet de burger dat er geselecteerd wordt?", "Kan de burger daar bezwaar tegen maken?". Er vindt binnen de SVB nog doorontwikkeling plaats m.b.t. de governance rondom de ethische toets. Het idee is de betrokkenheid van een business-analist, data-analist, sectiemanager I&R en Ethics center. Het document gaat "voor gezien" naar Juridische Zaken (JZ[71]), met name om te controleren wat er staat t.a.v. het juridische onderdeel.

Eén van de aspecten die worden meegenomen in de ethische toetsing is de kwaliteit van de data. Er wordt nagegaan wat de bron van de data is en op welke wijze de data worden verzameld. De Basis Registratie Personen (BRP) is als bron bijvoorbeeld van een hogere kwaliteit dan een handmatig verzamelde lijst. Daarbij geeft de SVB aan "hoe betrouwbaarder de kwaliteit van de data, hoe minder ethische bezwaren om deze in te zetten voor een risicoprofiel".

Biastoetsing (onderdeel van het kwantitatieve vooronderzoek): door het uitvoeren van de chi-kwadraattoets controleert de SVB of er bepaalde groepen in de populatie van risicoprofiel (in vergelijking met de totale populatie) zijn oververtegenwoordigd en zo ja, of dit kan worden verklaard. Bijvoorbeeld leeftijd, geslacht, nationaliteit maar ook "geboren in het buitenland" en "gewoond in het buitenland". De laatste twee zijn proxy 's voor "etniciteit". De SVB geeft aan dat "etniciteit" niet is vastgelegd in het systeem. Aangegeven is dat dit geen driver is voor het type uitkeringen die de SVB uitvoert. De genoemde proxy's en variabelen worden niet gebruikt voor selectie, maar om te constateren of er bepaalde groepen wel/niet zijn oververtegenwoordigd in de populatie. Dit is oordeelsvrij. De proxy's 'geboren in het buitenland' en 'gewoond in het buitenland' hoeven niet te betekenen dat iemand ook een andere nationaliteit heeft dan de Nederlandse. Ook hoeft het niet te betekenen dat in de oververtegenwoordigde groepen ook daadwerkelijk meer onrechtmatigheid voorkomt. De SVB geeft aan zich bewust te zijn dat er in haar gegevens altijd wel enige mate van oververtegenwoordiging zit op personen met een andere nationaliteit dan de Nederlandse, dit omdat dit samenhangt met de wetgeving waarbij bijvoorbeeld ingezetenschap en het aantal jaren in Nederland gewoond, bepalend is voor de hoogte van een uitkering. Bijvoorbeeld voor de AOW is het aantal jaren in Nederland verbleven medebepalend voor de hoogte van het uitkeringsbedrag.

Het MT P&H besluit op basis van een oplegnotitie opgesteld door I&R (beschrijvend met oordeelsvrije conclusie en bijgevoegde query), het resultaat van het vooronderzoek en de ethische toets over het uitvoeren van het risicogerichte onderzoek. Belangrijk is het gesprek erover. Dit formele besluit van het MT P&H wordt vastgelegd in de notulen.

Risicoprofielen richten zich ook op het mitigeren van restrisico's

[71] JZ = Afdeling Recht, Beleid en Ethiek

De SVB heeft voor alle wetten hoofdrisico's geïdentificeerd en het primaire proces zoveel mogelijk ingericht op het afdekken van deze hoofdrisico's. Hoe meer gegevens de SVB over iemand heeft en hoe 'eenvoudiger' de woon- en leefsituatie van een burger is, hoe makkelijker de SVB het recht kan vaststellen en hoe kleiner het risico op onjuiste vaststelling of restrisico. Over personen die hun hele leven in Nederland hebben gewoond en/of gewerkt heeft de SVB meer data. Er zijn in die gevallen meer mogelijkheden voor automatische verificatie en controle van deze informatie, waardoor de kans op een onrechtmatigheid of restrisico beperkt is. Hoe minder gegevens de SVB heeft, hoe groter de kans op een onrechtmatigheid of restrisico. Middels risicogerichte onderzoeken richt de SVB zich o.a. ook op het mitigeren van de restrisico's. Dit kan ertoe leiden dat burgers met een 'buitenlandcomponent' grotere kans maken op selectie voor een onderzoek. De SVB geeft aan zich hiervan bewust te zijn. Zij geeft aan zich bewust te zijn van een mogelijke bias die objectief te rechtvaardigen is. Echter is dit ook aanleiding geweest voor de SVB om t.b.v. een ethische balans weer te starten met aselecte onderzoeken, waarin alle burgers een even grote kans maken op selectie voor een onderzoek.

Tegengaan van mogelijke bias, discriminatie, in historische data over terugvorderingen door aselecte onderzoeken

Het gebruik van risicoprofielen voor handhavingsonderzoek zorgt er inherent voor dat er relatief gezien meer terugvorderingen plaatsvinden bij groepen die binnen het risicoprofiel vallen dan bij groepen personen die buiten het risicoprofiel vallen. Hierdoor ontstaat er in de loop van tijd een bias in de data over welke groepen personen binnen de SVB een terugvordering hebben gehad. Om deze bias (en ook tunnelvisie) tegen te gaan, is de SVB naast de data gedreven onderzoeken (risicogerichte onderzoeken) ook gestart met aselecte onderzoeken.

Opdrachtkaart en werkinstructie met toetsing en akkoord door JZ en MT P&H

In de uitvoerende fase wordt het risicogerichte onderzoek uitgevoerd. Vooraf stelt I&R een opdrachtkaart op met toetsingsmomenten:

JZ geeft een akkoord vanuit een bredere blik dan alleen juridisch op o.a. de wijze waarop het project is ingericht. Bij "geen akkoord" stopt het proces;

Bij goedkeuring door het MT P&H wordt de werkinstructie opgesteld die ter goedkeuring langs JZ gaat en vindt nog een keer besluitvorming plaats door het MT P&H over meer praktische zaken van het uitvoeren van het risicogerichte onderzoek.

Daarna wordt de query gedraaid en indien de populatie niet integraal wordt onderzocht (alleen bij zeer kleine populatie wordt dit integraal onderzocht), wordt er binnen de populatie een aselecte steekproef gedaan op basis van een statistisch verantwoord aantal zaken met een specifiek zekerheidspercentage en foutmarge. Het risico-onderzoek wordt eenmalig uitgevoerd. Het gehele proces herhaalt zich elke keer als de SVB dit risicoprofiel opnieuw uitvoert in bijvoorbeeld een themaonderzoek.

14.8 De SVB heeft een beschrijving van en templates voor het uitvoeren van een pré-PIA (QuickScan), PIA en een risicobeoordeling

In het kader van de AVG bepaalt de SVB middels het uitvoeren van de QuickScan eerst of voor een verwerking een PIA moet worden uitgevoerd. Als in een risicoprofiel persoonsgegevens worden verwerkt dan ziet de SVB dit als een verwerking in de zin van de AVG en moet worden onderzocht of een PIA nodig is.

In het kader van het uitvoeren van een PIA waren ten tijde van het onderzoek recente documenten opgesteld.

Er is een "proceskader Privacy Impact Assessment, september 2023" opgesteld door CISO Office.

QuickScan

Er is een template "SVB QuickScan Privacy Impact Assessment QuickScan, april 2024"opgesteld door CISO- office waarbij ook gedacht is aan advisering door de functionaris voor de gegevensbescherming (FG). Een PIA moet worden voorzien van een FG-advies, hiervoor is een template in gebruik. Uiteindelijk is het aan de verantwoordelijke (de aanvrager van de PIA) om te bepalen of hetgeen in de PIA wordt aangegeven in combinatie met het FG-advies toereikend is. Met andere woorden: de verantwoordelijke 'accordeert' de PIA en accepteert eventuele risico's die niet afdoende worden gemitigeerd. Als dit tegen het FG-advies ingaat, moet dit met argumenten worden omkleed.

In de templates is nationaliteit bij de overige categorieën genoemd. Nationaliteitsgegevens (gegevens met mogelijk indirecte verwijzingen naar nationaliteit) zijn niet onder een specifieke categorie benoemd. De SVB licht toe dat zij ervoor gekozen heeft om bepaalde persoonsgegevens te categoriseren waar dat mogelijk en soms noodzakelijk was (bijv. contactgegevens in plaats van straatnaam, huisnummer, voorletter) en andere persoonsgegevens als afzonderlijke persoonsgegevens op te nemen omdat deze op zichzelf beter uitlegbaar moeten zijn, een wat gevoeliger karakter hebben, of zich minder eenvoudig laten categoriseren (bijv. stemgeluid, taal, BSN, kopie/inzien paspoort). Dit geldt ook voor het persoonsgegeven nationaliteit. Het categoriseren van het persoonsgegeven nationaliteit zou de term voor de SVB mogelijk geen recht doen. Bovendien kan de combinatie van verschillende persoonsgegevens (bijv. naam, woonland buitenland, taal, kopie/inzien paspoort) wel leiden tot het verwerken van een dergelijke categorie zoals nationaliteitsgegevens (zie voetnoot 2 in PIA Quickscan template), maar deze persoonsgegevens dienen dan wel afzonderlijk benoemd en uitgelegd te worden in een specifieke QuickScan of PIA.

Noot: Daarnaast zijn gegevens over "ras of etnische afkomst' vermeld als een bijzonder persoonsgegeven. Dit is opgenomen als vraag, of dit wordt verwerkt of niet. De SVB geeft aan dat nationaliteit op zichzelf geen bijzonder persoonsgegeven is. Daarbij is tevens verwezen naar een nadere uitleg op de website van de Autoriteit Persoonsgegevens.

Bij het beoordelen van de QuickScan worden de aangekruiste velden besproken tussen de aanvrager van de QuickScan en de Privacy Officer en wordt beoordeeld of de combinatie van gegevens en/of context leidt tot het verwerken van bijzondere persoonsgegevens. Daar wordt in de risicobeoordeling, de maatregelen en het uiteindelijke advies rekening mee gehouden. In het afwegingsproces is aandacht voor "algoritmen"; risicogericht onderzoek is niet specifiek genoemd maar valt wel onder de brede definitie van algoritmen die de SVB hanteert. Als de uitkomst van de QuickScan is dat de verwerking van persoonsgegevens waarschijnlijk geen hoog risico oplevert dan is er geen PIA nodig. De uitkomst wordt in de QuickScan verzameld en opgeslagen. Als de uitkomst van de QuickScan is dat de verwerking van persoonsgegevens een waarschijnlijk hoog risico oplevert dan is er wel een PIA nodig. Als deze gerelateerd is aan een bestaande hoofdproces PIA, dan wordt de QuickScan daaraan gekoppeld en wordt het bestaande hoofdproces van de PIA waar nodig bijgewerkt. Als deze niet gerelateerd is aan een bestaande hoofdproces PIA, dan wordt een nieuwe PIA uitgevoerd. In een gesprek geeft de SVB aan dat zij bezig is met het uitvoeren van een QuickScan voor risicogerichte onderzoeken.

PIA

Er is een template voor het uitvoeren van een PIA ('SVB Privacy Impact Assessment CISO Office, template 2024'). Deze is gebaseerd op het rijksmodel PIA maar is iets uitgebreider. Voor het uitvoeren van een PIA is een instructie beschikbaar ('Proceskader PIA (2023).docx'). Daarnaast is er voor het beoordelen van risico's en het voorstellen van mitigerende maatregelen eveneens een instructie beschikbaar ('Instructie bij PIA Risicobeoordeling en Risicobehandeling.docx'). Er is voorzien in

een review door: proces/gegevenseigenaar, privacy officer, FG, Juridische Zaken en IB. Ten aanzien van nationaliteit: "De SVB legt de nationaliteit vast omdat dit van belang is voor de vaststelling van verzekeringstijdsvakken voor de volksverzekeringen en voor (de hoogte van) het recht op sommige uitkeringen. Daarnaast is het in sommige gevallen van belang voor het uitvoeren van belastingverdragen, in dat kader komt het voor dat er soms nog een tweede nationaliteit is vastgelegd, bijvoorbeeld de Turkse. De SVB concludeert: "...in samenhang met andere categorieën aan te verwerken gegevens geen aanleiding geven om een indirect verband aan te nemen tussen nationaliteit en ras of etnische afkomst. Het gebruik heeft ook niet tot doel om onderscheid te maken naar ras of etnische afkomst. Het is daarom geen bijzonder persoonsgegeven." Dit sluit aan bij de motivering uit hoofdstuk 3.3 van het onderzoek van de Autoriteit Persoonsgegevens naar de kinderopvangtoeslag bij de Belastingdienst "Belastingdienst/Toeslagen De verwerking van de nationaliteit van aanvragers van kinderopvangtoeslag " [72] .

In hoofdstuk 4 van de PIA-template wordt, niet-limitatief, een aantal verwerkingsdoeleinden genoemd. Handhaving is niet specifiek benoemd als voorbeeld van een verwerkingsdoeleinde. De SVB geeft aan dat de bronnen die beschrijven in welke gevallen een PIA noodzakelijk zijn: de AVG, de lijst van de AP en de lijst van de European Data Protection Board (EDPB)-toezichthouders. Deze benoemen de term 'handhaving' niet expliciet, maar termen als 'fraude' en 'fraudebestrijding' komen wel voor in de lijst van de AP. Deze termen zijn opgenomen in het pré-PIA-proces, de QuickScan, en dienen aangevinkt te worden indien deze van toepassing zijn.

De PIA wordt in de praktijk uitgevoerd door de eerste lijn (uitvoering, proceseigenaar en medewerkers) en er is voorzien in een tweede lijn (privacy-officer). De Privacy-Officer wordt vooraf en tijdens het PIA-proces betrokken en vervult een adviserende rol. Hij denkt onder andere mee over het voldoen aan de AVG, privacy risico's en passende technische, organisatorische en waar nodig juridische maatregelen. De PIA's bestaan uit bruto en netto scores ten aanzien van de privacy risico's die worden berekend op basis van de kans en de impact. De Quickscans bestaan uit diverse AVG-elementen (o.a. dataminimalisatie, doelbinding en bewaartermijnen) en worden aan één of meer hoofdproces PIA's gekoppeld. Hiermee wordt aangesloten bij de al geïdentificeerde risico's en maatregelen uit de hoofdproces PIA's. Als er aanvullende risico's en maatregelen worden geïdentificeerd, dan worden deze in de Quickscan opgenomen. Als deze ook op het hoofdproces van toepassing zijn, dan worden deze ook in de hoofdproces PIA's opgenomen. Waar nodig, en in ieder geval voor een verplichte juridische toets, wordt een beroep gedaan op JZ.

Noot: De SVB zet stappen om de tweede lijn, en in het bijzonder de rol van de Privacy-Officer, sterker en onafhankelijker te positioneren waardoor de verantwoordelijkheden van de verschillende lijnen beter tot hun recht kunnen komen.

Binnen de SVB is er een door de CISO opgestelde instructie ("Instructie PIA Risicobeoordeling en Risicobehandeling") gericht op een gestructureerde methodiek voor het bepalen van een risico in relatie tot reeds getroffen maatregelen, het bepalen van de kans en impact en het bepalen van het risico resultaat waarbij de risico's die een verdere opvolging vragen automatisch worden gefilterd.

---

[72] https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/uploads/imported/onderzoek_belastingdienst_kinderopvangtoeslag.pdf

14.9 PIA's worden op hoofdprocessen uitgevoerd

De SVB heeft ervoor gekozen om PIA's op een hoger abstractieniveau uit te voeren: op hoofdprocessen. De SVB identificeert binnen de organisatie diverse hoofdprocessen, die in grote lijnen met de bedrijfsprocessen overeenkomen, waarin specifiek persoonsgegevens worden verwerkt. Op basis hiervan worden hoofdproces PIA's uitgevoerd die als paraplu of kapstok dienen voor de onderliggende verwerkingen van persoonsgegevens. Als voorbeeld is het hoofdproces 'Communiceren met de klant' genoemd, die het gebruik van diverse communicatiekanalen en -middelen beslaat, en 'Uitvoeren van regelingen', die de uitvoering van regelingen zoals de Kinderbijslagwet en Ouderdomspensioen omvat.

Een ander voorbeeld is de PIA van het hoofdproces 'Handhaven en uitvoeren preventieve taak'. Aangegeven is dat de verwerkingen van de afdeling Preventie & Handhaving onder meer bestaan uit toezicht houden in en buiten Nederland, het behandelen van klachten en interne onderzoeken en het uitvoeren van risicogerichte onderzoeken, deze zijn gezamenlijk als hoofdproces geïdentificeerd. De PIA is een levend document waardoor deze periodiek kan worden bijgewerkt voor zover verwerkingen veranderen,de inhoud meer nuance behoeft en om de voortgang van de maatregelen bij te houden. Aangegeven is dat deze na uiterlijk drie jaar, of bij significante wijzigingen, wordt herijkt. Bij nieuwe, eenmalige of specifieke verwerkingen binnen P&H, bijvoorbeeld binnen risicogerichte onderzoeken, kan P&H een aanvullende Privacy Quickscan uitvoeren die door de Privacy Officer wordt beoordeeld en van advies wordt voorzien. Deze wordt in dat geval gekoppeld aan de PIA van het hoofdproces 'Handhaven en uitvoeren preventieve taak'.

Noot: De SVB geeft aan dat er een PIA of een Quickscan wordt uitgevoerd op de risicogerichte onderzoeken, waarbij er ten tijde van het onderzoek nog werd bekeken wat het juiste abstractieniveau hiervoor zou zijn.

Aangegeven is dat voor alle risicoprofielen (die worden ontwikkeld voor een risico-onderzoek) in principe dezelfde AVG-risico's gelden. Per risicoprofiel dat de SVB gebruikt, wordt o.a. een kwantitatief vooronderzoek uitgevoerd waarbij wordt aangegeven welke dataelementen worden gebruikt en een ethische toets wordt uitgevoerd. Zie verdere beschrijving ervan bij punt 7. De Quickscan fungeert als een beknopte PIA en biedt een beoordeling van de noodzakelijke elementen van de AVG en de specifieke risico's en maatregelen. Voor zover een volledige PIA noodzakelijk blijkt, wordt deze aan de FG ter advies voorgelegd. De FG kijkt o.a. naar het aantal persoonsgegevens dat wordt verwerkt voor het doel van de verwerking en de rechtsgrond, of het proces goed wordt uitgelegd in relatie tot de eisen uit de AVG. Bijvoorbeeld: dataminimalisatie, privacy by design, doelbinding. Uit de ontvangen PIA Hoofdproces "handhaven en uitvoeren preventieve taak" versie 1.0, 26/10/22 blijkt dat risicogerichte onderzoeken hierin zijn opgenomen en dat een beoordeling door de FG heeft plaatsgevonden. De PIA (PIA Hoofdproces Handhaven en uitvoeren preventieve taak) dateert van vóór de betrokkenheid van de huidige (interim) FG.

14.10 De SVB heeft een hoofdproces PIA Handhaven en uitvoeren preventieve taak v1.0, niet gericht op een specifiek risico-onderzoek

Wij hebben het hoofdproces van de PIA "handhaven en uitvoeren preventieve taak" versie 1.0, 26/10/22 Handhaven en uitvoeren preventieve taak v1.0 ontvangen die als paraplu dient voor alle hieronder vallende (sub)verwerkingen, het richt zich op de totaliteit aan gegevensverwerkingen die plaatsvinden binnen de afdeling.

In de PIA zijn de categorieën persoonsgegevens weergegeven. Onder andere: Burgerservicenummer (BSN) en/of buitenlands equivalent, SVB-kenmerk of

buitenlands equivalent, (Kopieën/inzien van) paspoorten of andere legitimatiebewijzen, reisgegevens, bezittingen in binnen- en/of buitenland, "ras en etnische afkomst". Het gegeven "nationaliteit" is niet weergegeven in de opsommingen. Echter is wel aangegeven "Daarnaast geldt in het kader van TPW dat nationaliteit noodzakelijk kan zijn om de sociale verzekeringspositie van een werknemer te onderzoeken". Risicogerichte onderzoeken maken deel uit van hoofdstuk 4 'verwerkingsdoeleinden'. Hierin is onder andere aangegeven "Controleren van de rechtmatigheid van uitkeringen en voorzieningen" en verder is per verwerkingsdoeleinde aangegeven welke persoonsgegevens worden verwerkt.

Bij de rechten van betrokkenen is steeds vermeld dat hiervoor generieke processen zijn ingericht.

Ten aanzien van de risico's en het treffen van maatregelen wordt verwezen naar overzichten met standaard privacyrisico's en maatregelen. Aangegeven is: "Omdat deze PIA op een hoofdproces is uitgevoerd, wordt na afronding van de PIA in overleg tussen business (coördinatiepunt informatie en privacy) en IRM geprioriteerd bepaald welke risico's als eerste worden aangepakt en zal op basis daarvan een actielijst worden opgesteld".

Noot: Bij de doorverwijzing naar de categorieën persoonsgegevens blijkt niet duidelijk welke gegevens daadwerkelijk worden gebruikt in welke risicogerichte onderzoeken. Een algemene verwijzing naar de opsomming kan tot gevolg hebben dat burgers denken dat onder andere gegevens waaruit ras of etniciteit blijkt worden gebruikt in het risicogericht toezicht. In een reactie heeft de SVB aangegeven dat het gegeven "etniciteit" zelf niet is vastgelegd in het systeem.

Noot: Ten tijde van het onderzoek was de SVB bezig met het voorbereiden van het herijken van het hoofdproces PIA.

Privacybewustzijn medewerkers

Het ADR-onderzoek heeft betrekking op de getroffen beheersmaatregelen. Daarnaast is het, in theorie, mogelijk een risico dat een individuele medewerker op een afdeling op eigen initiatief eigen selecties maakt. De SVB geeft aan dat dit in theorie zou kunnen plaatsvinden, maar in de praktijk zijn er geen signalen dat dit gebeurt. Een belangrijke maatregel hieromtrent is het vergroten van het privacybewustzijn van medewerkers.

14.11 De SVB geeft op verschillende wijzen aandacht voor bewustwording van de medewerkers rond het gebruik van data en vooringenomenheid (bias)

De SVB hecht veel waarde aan 'Bewust Omgaan met Informatie' (BOMI). Binnen de SVB is op verschillende wijzen aandacht voor bewustwording van de medewerkers ten aanzien van het gebruik van data en vooringenomenheid. Dit richt zich niet specifiek op nationaliteitsgegevens, maar is breder ingevuld. De bewustwording heeft ook de aandacht van de FG. In het FG-jaarverslag 2023 beveelt de FG aan om synchroon aan de al bestaande trainingen en e-learningmodules gedifferentieerde bewustwordingsprogramma's op te zetten voor de directies.

Hieronder geven wij een aantal voorbeelden van bewustwordingsactiviteiten die bij de SVB plaatsvinden:

- Betrokkenheid van Ethics-Officer - De Ethics-Officer wordt betrokken bij vraagstukken rond handhaving/risicogericht toezicht. Bijvoorbeeld bij de ontwikkeling van risicogerichte onderzoeken.
- De Ethics-Officer organiseert workshops. Onder andere op het gebied van rechtsstatelijkheid, de waarde van ethiek voor accountants, de leermodule ethisch leiderschap en de workshops "Vooringenomenheid vóór zijn: Hoe gaan

we goed om met ervaring?" (6-9-2022), "Vooringenomenheid vóór zijn: Door welke bril kijk jij?" (Zomer 2021).

- De module 'Bewust omgaan met informatie' (BOMI) (e-learning) is onder andere gericht op welke informatie wel/niet gedeeld mag worden. Indien nodig worden teamleiders aangesproken om actie te ondernemen als een medewerker de module niet heeft gevolgd. Er is een BOMI Toolkit voor Leidinggevenden beschikbaar die de leidinggevende ondersteunt in zijn/haar rol om het bewust omgaan met informatie in de eigen teams team te bevorderen. De toolkit helpt om:

    1. Medewerkers te informeren over het belang van bewust omgaan met informatie;
    2. Medewerkers te motiveren en activeren om bewust met informatie om te gaan;
    3. Een voorbeeldfunctie te vervullen in het bewust omgaan met informatie.

- Er is een document "Gegevensbescherming en privacy, telefonische informatieverstrekking". Doel van het document is meer bewustwording te creëren van het gemak waarmee onbedoeld, maar soms ook ongewild, telefonische informatie wordt verstrekt aan bellers.
- Gedragscode – Elke medewerker moet deze ondertekenen.
- AVG training - medewerkers P&H moeten deze module verplicht elke 3 jaar volgen.
- Afdelingsdagen - In 2021 en 2022 is op een afdeling dag van P&H aandacht besteed aan vooringenomenheid (bias) zowel in de risicoprofielen maar ook in de hoofden van de mensen zelf: wat is het precies, is het altijd slecht of kan het ook goed zijn, en hoe ga je daarmee om. Dit heeft geleid tot een document 'ons verhaal' in 2023 en dit is intern verspreid.
- In de uitvoering van de werkprocessen - I&R geeft aan dat zij in de communicatie de medewerkers vraagt/stimuleert om signalen/ideeën door te geven. I&R gaat één keer per jaar langs alle handhavingsteams. Daarin wordt aangeven wat is gedaan en wat het komende jaar in de planning staat. Tevens wordt aandacht besteed aan het melden van signalen en ideeën. Daarnaast is ook de procesbeschrijving risicogericht onderzoek (concept) gepresenteerd, onder andere in een kick-off bijeenkomst.

14.12 De SVB geeft aandacht aan de lerende organisatie

Tijdens interviews is ons opgevallen dat medewerkers open communiceren, ook over zaken die nog niet goed gaan en in ontwikkeling zijn en dat men open staat voor eventuele aanbevelingen. Zij geven aan dat transparantie en openheid kenmerken zijn van de SVB-cultuur. Concrete voorbeelden zijn: "open tafels" waar de medewerker met de Raad van Bestuur over een onderwerp kan praten. Tijdens de SVB-update (2-wekelijkse digitale video update) besteedt de RvB/directie aandacht aan de uitkomsten van de "open tafels". Ook worden er terugkoppelingen hiervan op intranet geplaatst. Binnen I&R is tweewekelijks een teamoverleg waarin elk teamlid een onderwerp op de agenda kan zetten. Daarnaast is er twee keer per week een kort online incheckmoment met elkaar, waarin de vraag wordt gesteld of iemand nog ergens tegen aan loopt.
In een interview is aangegeven dat privacy-officers bij een directie elke dag een stand-up hebben waarbij ze elkaar bijpraten over wat ze doen en wat er speelt. Daar vindt geen vastlegging van plaats. Eén keer per twee weken zit ook de manager bij het gesprek. Als er moeilijke zaken spelen dan kan het zijn dat de manager daar een knoop doorhakt of waar nodig afstemt met de betreffende directeur.

Transparantie en registers

De AVG regelt de transparantie richting de burger o.a. doordat een organisatie een verwerkingsregister bijhoudt en publiceert. De AVG schrijft voor dat elke organisatie moet kunnen aantonen dat aan de privacyregels wordt nageleefd. Dit heet "de verantwoordingsplicht". Daarmee laat een organisatie bijvoorbeeld zien dat een verwerking van persoonsgegevens voldoet aan de belangrijkste uitgangspunten van de AVG. Eén van de maatregelen om aan de verantwoordingsplicht te voldoen, is het opstellen en bijhouden (beheren) van een verwerkingsregister. Hierin staat informatie over de persoonsgegevens die een organisatie verwerkt. Volgens de voorschriften van de AVG moet de verwerkingsverantwoordelijke de volgende informatie in het register opnemen (zie voor een uitgebreide omschrijving bijlage 1): naam en contactgegevens (organisatie, FG etc.), doeleinden verwerking, betrokkenen (categorieën van personen), persoonsgegevens, bewaartermijn (persoonsgegevens), ontvangers, buiten EER, beveiliging (persoonsgegevens). Schendingen van de AVG kunnen leiden tot situaties waarin discriminatie een rol speelt. Bijvoorbeeld, als persoonsgegevens onrechtmatig (zonder geldige grondslag) worden verwerkt, onvoldoende worden beveiligd of onvoldoende invulling wordt gegeven aan de rechten van betrokkenen en het op de hoogte stellen van betrokkenen van een verwerking.

14.13 De SVB heeft een verwerkingsregister en constateert dat het register niet compleet is

Via internet kan iedere burger het externe verwerkingenregister van de SVB inzien.

De FG heeft georganiseerd dat er een PIA-administratie is ingericht en de directies zijn adviezen in een Excel zetten en daarin de opvolging aangeven. De SVB bezig is met een inhaalslag om de verwerkingen van persoonsgegevens beter in scope te krijgen.

Noot: De SVB heeft geconstateerd dat het register nog niet compleet is. De internetpagina vermeldt: "het register wordt de komende periode nog uitgebreid". Tevens had ten tijde van het onderzoek de FG nog geen zicht op alle verwerkingen van persoonsgegevens. In de FG-jaarrapportage 2023 is vermeld: "De FG observeert dat het nog steeds een uitdaging is om het register (van verwerkingen) compleet en actueel te krijgen en houden".

Noot: In interviews wordt aangegeven dat de directies er op een verschillende wijze mee omgaan, ook met het updaten van de informatie in het verwerkingsregister. De directies hebben niet altijd procesbeschrijvingen. In het verwerkingsregister ontbreken per gegevensverwerking de onderdelen "bewaartermijn" en "beveiliging van persoonsgegevens".

14.14 Het verwerkingsregister is qua risicogericht onderzoek niet specifiek

In het verwerkingsregister is een verwerking "SV-algemeen, handhaving en uitvoeren preventieve taak- risicogerichte onderzoeken" opgenomen. Daarin is het doel beschreven "Uitvoeren van data-analyses om werkzaamheden voor handhaving zo efficiënt en effectief mogelijk uit te voeren". Verder is weergegeven welke categorieën gegevens de SVB heeft. Onder andere: BSN of buitenlands registratienummer, inzien en/of kopieën van paspoorten of andere legitimatiebewijzen, ras of etnische afkomst. Tevens zijn de categorieën betrokkenen weergegeven: klanten, gemachtigden van klanten, niet-klanten en

medewerkers SVB. Hieruit blijkt niet welke risicoprofielen de SVB gebruikt, met welk doel en met welke gegevens.

Noot: In een reactie geeft de SVB aan: "dat het hoofdproces van de PIA "Handhaven en uitvoeren preventieve taak" als kapstok dient waar de verwerkingsregel/deelproces "SV Algemeen - Risicogerichte onderzoeken Preventie & Handhaving" aan is opgehangen. De beschrijving is beperkt tot hetgeen vanuit de AVG verplicht is om in een verwerkingsregister op te nemen. Welke "risicomodellen" er zijn, wat het doel van die "risicomodellen" is etc. is zeer gedetailleerd en stelt de AVG niet verplicht om in een verwerkingsregister op te nemen. In beginsel zijn deze bekend binnen de uitvoeringsprocessen (P&H) en wordt waar nodig het PIA-proces gevolgd om o.a. privacy-adviezen op te halen en/of QuickScans in te vullen". Verder wordt verwezen naar het 'hoofdproces PIA Handhaven en uitvoeren preventieve taak'. Zie hetgeen is beschreven over PIA's in deze rapportage.

14.15 De SVB besteedt aandacht aan de transparantie en de communicatie over risicogerichte onderzoeken.

In het Algoritmebeleid DE SVB december 2023 is vermeld: "De SVB is transparant over algoritme-toepassing naar relevante belanghebbenden. De SVB publiceert de belangrijkste Algoritmes op de website. Ook is de SVB aangesloten bij het door BZK opgestelde landelijke algoritmeregister. De SVB draagt verantwoordelijkheid voor de toepassing van het algoritme en dient daarover verantwoording af te leggen aan belanghebbenden. Ook wanneer het algoritme door een externe partij is ontwikkeld en/of wordt beheerd". "De SVB is transparant over algoritmegebruik en betrekt de burger bij ontwikkeling van algoritmes zodat burgers het gebruik en de werking van de algoritmes kunnen begrijpen en ondersteunen".

Noot: Onduidelijk is wat het gewenste niveau van transparantie (wat aan welke belanghebbende wordt gecommuniceerd, met welke mate van detail) is over risicogerichte onderzoeken. Dit is wellicht een breder vraagstuk voor de overheid of de maatschappij gericht op toereikende transparantie.

Hieronder noemen wij een aantal maatregelen die wij bij de SVB hebben aangetroffen.

De SVB-website - De website van de SVB vermeldt bij Preventie en Handhaving twee algoritmes: 'risicogericht onderzoek' en het SWAN-algoritme (ten tijde van onderzoek staat deze on-hold). Noot: Nadere informatie over 'risicogericht onderzoek' is vermeld in een Excel in het algoritmeregister waarin een aantal elementen worden genoemd maar ook vaktermen staan vermeld. Bijvoorbeeld "biastoetsing", "toezichthouder", "serviceteam". Er zijn voorbeelden van selectiecriteria genoemd maar onduidelijk is welke selectiecriteria nog meer worden gebruikt.

Verwerkingsregister - In het verwerkingsregister van de SVB is een verwerking opgenomen "SV algemeen- Handhaven en uitvoeren preventieve taak – risicogerichte onderzoeken". Daarin is in algemene zin aangegeven "Uitvoeren van data-analyses om werkzaamheden voor handhaving zo efficiënt en effectief mogelijk uit te voeren". Er is een opsomming opgenomen van de gegevenselementen die

worden gebruikt. Het gegeven "nationaliteit" is niet genoemd. Wel is onder andere aangegeven: "inzien en/of kopieën van paspoorten of andere legitimatiebewijzen" en "ras of etnische afkomst". De opsomming van categorieën betrokkenen is onder andere aangegeven "niet klanten".

Noot: De opsomming roept vragen op. Bijvoorbeeld waarom "ras of etnische afkomst" is genoemd of wat bedoeld wordt met "niet klanten".

Communicatie met de betrokkene (de burger die is geselecteerd voor onderzoek) - Over de communicatie met de betrokkene geeft de SVB aan "bij een handhavingsonderzoek waarbij een burger wordt benaderd, geven onze toezichthouders in het contact met de burger aan wat de reden is voor het onderzoek. Hierbij wordt vermeld dat men is geselecteerd op basis van een aantal criteria en dat het gaat om een controle-onderzoek. Ook wordt vermeld dat een burger de mogelijkheid heeft om na afloop van het controle-onderzoek aan te geven dat hij/zij zich niet goed behandeld voelt en dat de mogelijkheid bestaat om een klacht in te dienen via de SVB-website". Zie verder tevens het onderstaande punt.

Meldingen en vermoedens van misstanden

14.16 Burgers kunnen klachten, vragen en adviezen melden, de SVB heeft instructies

Burgers hebben de mogelijkheid om hun AVG-rechten als betrokkenen uit te oefenen. Hier worden zij o.a. via de SVB-website op gewezen. Voor het afhandelen van dergelijke meldingen zijn AVG-contactpersonen beschikbaar binnen de uitvoering (elke locatie heeft een vertegenwoordiging) en binnen de afdeling P&H. Verder geeft de SVB aan dat waar nodig afstemming plaatsvindt met een Privacy Officer.

In een reactie geeft de SVB aan "dat burgers altijd de mogelijkheid hebben om een klacht in te dienen of bezwaar te maken tegen het gebruik of de uitkomst van een risicoprofiel. Als er een beschikking wordt gestuurd, om het recht aan te passen, is er uiteraard ook altijd de mogelijkheid tot bezwaar en beroep. Tevens bestaat de mogelijkheid voor de burger en externe partijen om middels een WOO- of AVG-verzoek de achterliggende documentatie op te vragen. Ook wordt in het register persoonsgegevens op de website van de SVB vermeld dat de SVB gebruik maakt van risicogerichte onderzoeken voor handhaving en het uitvoeren preventieve taak. Hierin is vermeld welke categorieën persoonsgegevens kunnen worden verwerkt. Daarnaast zijn de risicogerichte onderzoeken opgenomen in het algoritmeregister van de SVB".

In een rapportage van de FG is vermeld dat klanten en burgers veelvuldig contact zoeken met de FG en dat dit mede komt door de zichtbaarheid en vindbaarheid van de FG-mailbox. De FG leidt vragen door naar de directies. De FG rapporteert klachten en meldingen (soort melding, klacht, onderwerp van de melding/klacht en afhandeling) aan het management.

De SVB geeft aan dat meldingen van burgers worden bijgehouden. De SVB geeft aan dat het afgelopen jaar geen meldingen zijn gemaakt en geen AVG-inzageverzoeken zijn geweest die betrekking hebben op risicogerichte onderzoeken binnen P&H.

Daarnaast voeren de privacy officers eveneens controles uit op de afhandeling van verzoeken die betrokkenen (burgers) hebben ingediend in het kader van hun AVG-rechten. In beide gevallen dient het CIP-framework en de daarin opgenomen normen als het toetsingskader.

De SVB heeft intern procedures en instructies opgesteld voor het behandelen van verzoeken van burgers.

14.17 De SVB heeft intern verschillende meldings- en escalatiemogelijkheden en er vindt vastlegging en controle plaats op de afhandeling ervan

Medewerkers kunnen opvallende fenomenen die kunnen leiden tot een risicogericht onderzoek intern melden via een mailbox of mondeling. Een businessanalist van de afdeling I&R neemt signalen op in een risico-overzicht. Wij hebben geconstateerd dat er een overzicht met signalen (= risico-overzicht) aanwezig is.

Bij vermoedens van onrechtmatig registreren en gebruiken van persoonsgegevens kan intern een datalekmelding worden ingediend die door de privacy officer wordt opgepakt en beoordeeld. Procedures zijn op intranet en binnen Paradocs (een instructiesysteem t.b.v. medewerkers) beschikbaar.

Privacy-officers hebben een eigen incidentenbeleid voor de inhoudelijke afhandeling van meldingen. De basis hiervoor is het SVB-beveiligingsbeleid die bestaat uit normen uit onder andere de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), diverse ISO-standaarden en het CIP.

Daarnaast zijn er mogelijkheden voor medewerkers om te escaleren. De privacy-officers hebben bijvoorbeeld escalatiemogelijkheden naar de eigen manager maar kunnen ook, al dan niet via hun manager, het gesprek aangaan met de business (bijv. de proceseigenaar/manager van Handhaving, of de experts/specialisten die de verwerking willen uitvoeren) en in het uiterste geval met de desbetreffende directeur. Verder verwijzen wij naar maatregelen vermeld bij paragraaf 11 en 12.

Incidenten en datalekken worden veelal door de eerste lijn ingediend en beoordeeld dan wel afgehandeld door de tweede lijn (privacy-officers). De schriftelijke afhandeling wordt bijgehouden in een incidentenregister. Daarbij kan de FG ook adviserend optreden bij de beoordeling van datalekken. Maandelijks wordt een update van het incidentenregister aan de FG toegestuurd die onafhankelijk toezicht houdt. De SVB geeft aan dat de privacy officers eenmaal per jaar (Q4), als onderdeel van de jaarlijkse in control verklaring van IB&P, steekproefsgewijze controles uitvoert op de afhandeling van datalekken in het incidentenregister.

Sturing

14.18 Bij het ontwikkelen en gebruiken van risicogerichte onderzoeken vindt besluitvorming plaats door het MT P&H

Er vindt op diverse wijzen sturing plaats op het risicogericht onderzoek. Voor een toelichting wordt verwezen naar het hoofdstuk "beleid en procesbeschrijvingen". Verder ligt er een belangrijke rol voor het MT P&H. Rond het proces van het ontwikkelen en gebruiken van een risicogericht onderzoek moet het MT P&H op verschillende momenten goedkeuring geven. Voor nadere details verwijzen wij naar "Het proces Handhaving/risicogericht toezicht is in ontwikkeling en ten tijde van het onderzoek beschreven".

14.19 Het MT P&H en de RvB wordt geadviseerd over ontwikkelingen en risico's onder andere rond discriminatie

Een Bestuursadviseur (Strategie, directie SRC), werkzaam op het thema van Preventie & Handhaving informeert de RvB over belangrijke ontwikkelingen en risico's. Voorbeelden van signalen zijn: berichten in media, ontwikkelingen binnen SZW, ontwikkelingen bij partnerorganisaties/stakeholders. Een concreet voorbeeld is het toetsingskader van het College Rechten van de Mens. Samen met JZ heeft de Bestuursadviseur een notitie opgesteld waarin aanbevelingen zijn gedaan om dit toetsingskader in de processen mee te nemen.

Een van de leden van de RvB van de SVB is lid van de klankbordgroep van de Staatscommissie Discriminatie. De Bestuursadviseur bij Strategie (directie SRC) bereidt dit overleg voor. De SVB wil graag meedenken, maar ook leren als er iets in de klankbordgroep opkomt wat de SVB nog niet doet.

14.20 De SVB heeft een regiegroep 'Trajecten risicoprofilering en voorkomen discriminatie' opgericht

Op verzoek van het MT Strategie, Recht en Communicatie (SRC) is een 'Regiegroep Trajecten risicoprofilering en voorkomen discriminatie' opgericht om verschillende trajecten rond risicoprofilering, nationaliteit en (voorkomen van) discriminatie te stroomlijnen. Dit, vanwege de toenemende interne en externe aandacht voor deze onderwerpen. Het hoofddoel van de Regiegroep is het tegengaan van fragmentatie en het zorgen voor integrale informatievoorziening richting de RvB. De RvB wordt door de afdeling Strategie bij belangrijke ontwikkelingen en mijlpalen geïnformeerd.

De Regiegroep komt 1x per 6 weken samen en bestaat uit collega's van de afdeling Strategie, afdeling Preventie & Handhaving, de afdeling Recht, Beleid en Ethiek, de Ethics Officer, CIO-office, Klantdomeinmanager (uitvoering), gegevensuitwisseling.

De Regiegroep houdt een document bij van alles wat er op het gebied van discriminatie speelt, de opvolging van aanbevelingen (uit rapporten) en monitoring van belangrijke kaders (College Rechten van de Mens). De Regiegroep is geen besluitvormend orgaan. De bevindingen en aanbevelingen uit ontvangen rapportages worden in een overzicht opgenomen. Per onderwerp is een aanspreekpunt o.a. verantwoordelijk is voor de actuele status ervan en om actiehouders aan de uit te voeren acties te koppelen.

14.21 De Ethics-Officer is betrokken, echter werkt "op verzoek van", betrokkenheid is geen verplichting

Binnen de SVB is een Ethics-Officer aanwezig. De Ethics-Officer helpt de organisatie bij het maken van keuzes vanuit een breder kader door de betrokkenen bewust te maken van de ethische en morele aspecten die kunnen spelen. Hieronder valt o.a. ook discriminatie en proportionaliteit. Dit zijn thema's waar ook nationaliteitsgegevens onderdeel van uitmaken. De Ethics-Officer geeft aan dat de wet niet in alles kan voorzien. Daarnaast ligt er ook het vraagstuk "zou je het moeten willen?". Hij stelt vragen en benadrukt verschillende perspectieven. Bijvoorbeeld: "Is iets proportioneel? Wordt de burger niet onevenredig geraakt?". Hij stimuleert daarmee de betrokkenen om bewuster te zijn van ethische en morele aspecten die (mogelijk) spelen en er zelf over na te denken en antwoorden daarop te formuleren.

De Ethics-Officer heeft geen eigen toetsingskader, ook geen specifiek kader op het gebied van nationaliteit/etniciteit. Hij geeft aan het toetsingskader 'Discriminatie door risicoprofielen' van het College voor de Rechten van de Mens als leidraad te gebruiken. Daarnaast noemt hij de "ethische toets" die gebruikt wordt bij het opstellen van risicoanalyses. Dit richt zich breder op discriminatie.

Noot: De Ethics-Officer werkt "op verzoek van", er is geen verplichting om de Ethics-Officer in processen of bij vraagstukken te betrekken. De Ethics-Officer en I&R geven echter aan al jaren samen te werken rond Preventie & Handhaving. Dit is onder andere gericht op de onderliggende afwegingen bij de ontwikkeling van risicogerichte onderzoeken. De Ethics-Officer stelt periodiek een overzicht van de belangrijkste activiteiten (semesterverslag) op. De Ethics-Officer kan ook ongevraagd thema's agenderen.

Controle

14.22 De SVB geeft aandacht aan het evalueren van het proces van risicogericht onderzoek

De SVB geeft aan dat het proces van risicogerichte onderzoeken, nu het op papier staat, intern is geëvalueerd in januari/februari 2025. Wij hebben de "interne evaluatie procesbeschrijving risicogericht onderzoek" (versie 1.2, 19/4/25) ontvangen.

Binnen de SVB is nagegaan in hoeverre wordt voldaan aan de aanbevelingen die in (externe) onderzoeken zijn gedaan, ook bij partnerorganisaties. Er zij drie verbeterpunten geconstateerd (bijvoorbeeld gericht op het uitvoeren van een aselecte selectie die binnen de SVB reeds in de planning stond). Aangegeven is dat de verbeterpunten in een actieplan worden opgenomen. Daarnaast werkt een PhD-student (Rijksuniversiteit Groningen) aan een externe evaluatie of de SVB zicht heeft op mogelijke vormen van (in)directe discriminatie, blinde vlekken, in de processen. Daarbij wordt gekeken naar de huidige wet- en regelgeving en of de kaders daar ondersteunend aan zijn.

14.23 P&H heeft een coördinatiepunt ingericht op het monitoren van de naleving van maatregelen uit de PIA

Bij het opstellen van de PIA wordt een risicoanalyse uitgevoerd en worden mitigerende maatregelen gedefinieerd. De "business" (eerste lijn) is verantwoordelijk voor het implementeren van de maatregelen. De privacy -officer bij de directie is belast met het toezicht hierop.

Noot: De SVB geeft aan dat het in de praktijk kan voorkomen dat een verwerking plaatsvindt zonder dat de maatregelen zijn geïmplementeerd. Om dit zoveel mogelijk te voorkomen plant de privac- officer drie maanden na het gegeven advies een overleg in om na te gaan of alle voorgestelde maatregelen in de praktijk zijn geïmplementeerd en/of wat de voortgang hiervan is. De SVB geeft aan dat er verbetering mogelijk is in het daadwerkelijk opvolgen van maatregelen uit de PIA's omdat privac risico's over het algemeen nog niet goed in een risicomanagementprogramma worden geplot. Directies gaan er verschillend mee om, er is soms te weinig mens-/slagkracht voor de opvolging en/of controle op het daadwerkelijk uitvoeren van de maatregelen. Ook is de uitvoering van de maatregelen nog niet altijd gedocumenteerd. De SVB heeft dit zelf gesignaleerd en geeft aan om hier in 2025 actiever op te sturen.

P&H heeft in 2024 een coördinatiepunt Informatiebeveiliging & Privacy ingericht dat o.a. tot doel heeft om het naleven van genoemde maatregelen te monitoren. Er is een document waarin onder andere het doel "inrichten van een coördinatiepunt binnen KAP om sectie overstijgend een ondersteunende rol te hebben bij het in control zijn van P&H op diverse beheersmaatregelen ten aanzien van informatiebeveiliging en privacy" en diverse onderwerpen zijn toegelicht.

De CIO-office is bezig met een inventarisatie van wat de controles precies betekenen voor de SVB en in hoeverre de organisatie compliant is met controles. De CISO draagt uiteindelijk de verantwoordelijkheid voor het voldoen aan de AVG/privacy maatregelen. Overigens signaleert de verantwoordelijke voor de PIA (uitvoering, eerste lijn) wanneer de PIA moet worden geüpdatet. De tweede lijn (privacy officer) houdt dit mede in de gaten.

14.24 Three Lines Model, geen duidelijke beschrijving en de praktijk is weerbarstig

First en second Line

Binnen het proces van het opstellen en gebruiken van een risicogericht onderzoek is voorzien in verschillende controles en beoordelingen. Dit betreft bijvoorbeeld een controle door een collega bij het opstellen ervan (first line). Daarnaast is bijvoorbeeld voorzien in een beoordeling door JZ en een AVG-advies van de privacy officer. Dit zijn voorbeelden van een second line. Meer in algemene zin kan het volgende worden opgemerkt. Het is de bedoeling dat binnen de SVB de privacy officers als de second line opereren door meer een adviesrol aan te nemen richting de eerste lijn (business/operationele deel).

Noot: Op dit moment zijn de privacy officers veelal nog inhoudelijk betrokken in de first line.

Binnen de afdeling Preventie & Handhaving (P&H) is het coördinatiepunt Informatiebeveiliging & Privacy opgericht. Dit coördinatiepunt fungeert als een soort schakel tussen de first en second line (privacy officers). Aangegeven is dat dit bijdraagt aan het in control zijn van P&H op de AVG door onder andere het ondersteunen bij het implementeren van beheersmaatregelen.

Third Line

Daarnaast vinden onderzoeken plaats vanuit de Third Line, de Audit Dienst SVB, de interne auditdienst van de SVB (AD) en derden. De AD heeft recent een onderzoek uitgevoerd naar risico's op ongerechtvaardigd onderscheid bij bepaalde processen van de SVB. Er is in dit onderzoek gekozen voor processen waar vooral burgers door geraakt worden, in het bijzonder kwetsbare burgers. De keuze was toen gevallen op twee processen: het terug- en invorderingsproces en het handhavingsproces. Begonnen is met het terug- en invorderingsproces. Het onderzoek naar risico's op ongerechtvaardigd onderscheid had een andere insteek dan de periodieke AVG-onderzoeken. Het onderzoek is gedaan omdat het onderwerp actueel en relevant is en de SVB extra zekerheid wil dat het risico afdoende is gemitigeerd. Waar de AVG gaat over hoe we omgaan met persoonsgegevens, gaat dit onderzoek over of er in de besluiten die de SVB neemt, maar ook in het gedrag van mensen en in systemen, structureel ongerechtvaardigd onderscheid zit.

De intentie van de SVB is om het onderzoek naar risico's op ongerechtvaardigd onderscheid jaarlijks te laten terugkomen. Het rapport van het onderzoek is nog niet vastgesteld en kon ten tijde van het onderzoek nog niet gedeeld worden. Naar het handhavingsproces is recent niet gekeken door de AD. Wel kijkt de AD periodiek (jaarlijks) naar hoe wordt omgegaan met persoonsgegevens in het kader van de AVG. Per jaar wordt dan bepaald welk deelonderwerp relevant is om op te pakken en te onderzoeken.

De AD heeft een aanpak ontwikkeld voor onderzoeken naar risico's op ongerechtvaardigd onderscheid door Internal auditors. Daarin is aandacht voor onder andere begripsvorming rond ongerechtvaardigd onderscheid, de cultuur en sociale normen. Daarbij is aandacht voor bijvoorbeeld het gebruik van persoonsgegevens en bias.

Noot: Wij hebben geen gestructureerde beschrijving en planning aangetroffen van de controles binnen de verschillende Three Lines Model, gericht op risicogericht toezicht/handhavingsprocessen. De SVB geeft aan om steeds meer scheiding aan te brengen in het Three Lines Model en vanuit de verschillende Lines samen te werken. De SVB geeft aan dat dit aandacht heeft door onder meer verantwoordelijkheden efficiënter te beleggen en het Three Lines Model beter te scheiden. Bijvoorbeeld middels de rol van de second line in metingen/controles om te komen tot een in control verklaring op het gebied van informatiebeveiliging en privacy. De SVB geeft aan dat de eerste ervaringen met het opleveren van informatie door de first line wisselend zijn.

Externe onderzoeken

De ADR wordt gezien als externe partij die onderzoeken uitvoert in opdracht van het ministerie van SZW. De ADR voert naast de jaarrekeningcontrole mogelijk ook andere onderzoeken uit bij de SVB ten behoeve van het ministerie van SZW.

Daarnaast vinden onderzoeken plaats door externe toezichthouders. Genoemd is: Onderzoek "Algoritmes getoetst" van de Algemene Rekenkamer uit 2022. Dat gaat over hoe algoritmes worden toegepast in het handhavingsproces. De SVB en ook de stichting inlichtingenbureau van SZW was daarbij onderdeel van de onderzochte organisaties.

14.25 De SVB heeft een FG en een privacy-organisatie

De AVG regelt het verwerken van persoonsgegevens en de transparantie en is daarmee ook een kader voor het verwerken van nationaliteitsgegevens. De privacy-organisatie en de FG zijn belangrijke spelers in het kader van de controle op naleving van de AVG. Daarom is dit meegenomen in de opzet van het onderzoek. De ADR heeft geen diepgaand onderzoek naar het functioneren van de privacy-organisatie en de FG bij de SVB uitgevoerd. Er zijn wel gesprekken gevoerd met een privacy officer en de interim FG. Tevens zijn relevante documenten ontvangen.

Een belangrijke beheersmaatregel: er is een privacy-organisatie ingericht met privacy officers bij de directies/afdelingen en er is een FG aanwezig. Ten tijde van het onderzoek was er een interim FG.

Ten tijde van het onderzoek is ook een aantal punten genoemd waar de SVB aan werkte: o.a. de privacy-organisatie, governance-inrichting, rapportagelijn rond de sturing op en naleving van de AVG. Binnen de directies is één of meer (2-5) privacy officers (de tweede lijn) aanwezig die werken voor de eerste lijn. Het kennis/ervaringsniveau niveau van de privacy-officers is verschillend. De SVB wil dit op een bepaald niveau krijgen.

Er is een Chief Privacy Officer (CPO) aanwezig maar dit is een dubbelrol met de CISO. Het is dus één persoon die beide rollen vervult. In de praktijk ondersteunen externe medewerkers de CISO om de CPO-rol enigszins vorm te geven. Noot: De rol van de CPO is niet goed gedefinieerd. Uit interviews blijkt dat de privacy-officer daardoor sturing mist en veel vragen stelt aan de FG. De (interim) FG wil echter een onafhankelijke rol vervullen en geen deel uitmaken van de lijnorganisatie.
De (interim) FG had ten tijde van het onderzoek onvoldoende ruimte om naast de reguliere werkzaamheden (nader) onderzoek te doen bijvoorbeeld proactief privacy-onderzoek op basis van prioritering van de AP, de EDPB of naar aanleiding van zelf geconstateerde bevindingen.
Ten tijde van het onderzoek was er nog geen taak/functiebeschrijving van de FG. Uit interviews met de interim FG blijkt dat de (interim) FG een duidelijke visie heeft over de inhoud van deze rol. Noot: Binnen de organisatie wordt verschillend gedacht over de rol en toegevoegde waarde van de FG, bv. toezichthouder/ondersteunen/ adviseur/gezamenlijk optrekken met de privacy officers.

Noot: De SVB heeft aandacht voor het beter inrichten van de privacy-organisatie. In de FG-jaarrapportage 2023 is bijvoorbeeld vermeld "De FG signaleert dat de structurele inbedding van de privacy governance feitelijk nog moet gebeuren. Er worden stappen gezet om de privacy - en informatiehuishouding beter in te richten. Op diverse vlakken is er echter nog sprake van in te halen onderhoud. Het privacybeleid, de interne en externe privacyverklaring, het register van gegevensverwerkingen en de SVB-gedragscode zijn verouderd en dienen herzien en geactualiseerd te worden".

Verantwoording

Metingen en interne rapportage in de lijn vindt nog niet plaats, dit heeft wel de aandacht

De SVB geeft aan dat het de aandacht heeft om middels de rol van de tweede lijn in metingen/controles te komen tot een in control verklaring op het gebied van informatiebeveiliging en privacy. Dit is nog niet gerealiseerd. De SVB geeft aan dat de eerste ervaringen met het opleveren van informatie door de eerste lijn wisselend zijn.

14.27 De FG rapporteert iedere vier maanden

Elke 4 maanden stelt de FG, op basis van aangeleverde gegevens van de privacy officers, een rapportage samen voor het Directie Team. De FG stelt tevens een jaarrapportage op. Rapportages gaan over o.a. PIA's, datalekken, zaken die zijn geconstateerd. In de jaarrapportage geeft de FG ook een waardering (bijvoorbeeld als verbeteringen zijn geconstateerd in bepaalde processen) en een vooruitblik (bijvoorbeeld om ergens specifiek aandacht voor te vragen). In deze rapportage zijn we reeds ingegaan op een aantal onderwerpen waarover de FG in de jaarrapportage 2023 heeft gerapporteerd. In de "vooruitblik", vraagt de FG aandacht voor het voorkomen van vooringenomenheid en privacy risico's bij gebruik van AI en de ontwikkeling van algoritmen. In de tertaalrapportage (2024-1, 2024/2) geeft de FG aan dat PIA's zijn beoordeeld en wat het resultaat ervan is. Er is ingegaan op datalekken (dit proces wordt momenteel grondig onderzocht en nadien worden er verbetervoorstellen gedaan en een bewustwordingstraject worden ingezet).

14.28 De SVB stelt een jaarverslag op en in jaarverslagen is ingegaan op het algoritmebeleid

In het jaarverslag 2023 gaat de SVB o.a. in op het algoritmebeleid; "In 2023 is door de SVB veel aandacht besteed aan transparantie over het gebruik van algoritmes. De belangrijkste algoritmes die de SVB gebruikt zijn gepubliceerd op haar website en in het Algoritmeregister van de Nederlandse overheid geplaatst. Daarnaast heeft de SVB een algoritmebeleid, een richtlijn voor informatieclassificatie, gegevensprincipes en een voorlopige richtlijn voor het gebruik van generatieve AI vastgesteld. De SVB volgt de aankomende nationale en Europese wetgeving, zoals de AI Act". Daarnaast is in het jaarverslag o.a. ingegaan op privacy ("het implementeren van de richtlijnen voor informatiebeveiliging en privacybescherming (IB&P) van het CIP-framework (CIP: Centrum voor Informatiebeveiliging en Privacybescherming)".

In het jaarverslag 2024 geeft de SVB aan dat zij is begonnen met het actualiseren van het Algoritme- en AI-beleid. "Tevens wordt aan de hand van casuïstiek het huidige beleid geïmplementeerd. Op het gebied van Generatieve AI is met toepassingsmogelijkheden geëxperimenteerd in gecontroleerde omstandigheden. Dit jaar is in samenwerking met de eigenaren van algoritmes de registratie afgerond en zijn verplichte en niet verplichte algoritmes in het landelijke algoritmeregister opgenomen".

14.29 De SVB rapporteert over de (uitvoering van) risicogericht onderzoek

De SVB brengt diverse externe rapportages uit. Onder andere: het Suwi jaarverslag, de externe tertaalrapportage, het Meerjarenplan-Handhaving. Tevens vindt rapportage plaats in de stand van de uitvoering Sociale Zekerheid.

SZW informeert ieder half jaar de Kamer via de Stand van de Uitvoering over de aanpak en voortgang van ontwikkelingen en knelpunten bij onder andere de SVB. Gerapporteerd wordt over wat er goed gaat, over risico's en over de dilemma's waar de uitvoering voor staat.

De SVB brengt sinds 2021 jaarlijks een brief uit waarin aandacht wordt gevraagd voor de knelpunten die burgers maar ook de organisatie ervaren bij de uitvoering van regelingen. De knelpuntenbrief van 2021 is als bijlage bij de Stand van de

Uitvoering Sociale Zekerheid aangeboden met als doel met de Kamer in gesprek te gaan, met name als er besluitvorming over wetgeving voor nodig is. Zo staat bijvoorbeeld in de Stand van de Uitvoering van juni 2021 dat de SVB gevraagd heeft de nationaliteitseis uit de Algemene Ouderdomswet te schrappen omdat het hanteren van het nationaliteitsvereiste op gespannen voet stond met (internationale) non-discriminatiebepalingen. Het gaat hier om een bepaling die het AOW-recht voor de periode van voor de invoering van de AOW regelt. In de stand van de uitvoering december 2024 geeft de SVB een toelichting op de ethische toets voor risicoprofielen. Verder benoemt de SVB om naast datagedreven en mensgedreven onderzoeken in te zetten op aselecte onderzoeken. Het doel ervan is het voorkomen van tunnelvisie, vooroordelen, risico's op misbruik te monitoren en eventuele veranderingen daarin te signaleren.

Wij hebben een interne evaluatie van de procesbeschrijving risicogerichte onderzoeken, gedateerd 10 april 2025 ontvangen.

15 Bijlage 9: beheersmaatregelen voor het gebruik van nationaliteitsgegevens bij de NLA

Inleiding

De tweede onderzoeksvraag luidt:
Welke beheersmaatregelen zijn er bij het ministerie van SZW, UWV, de SVB en Arbeidsinspectie getroffen in de dagelijkse praktijk om te borgen dat zij in de registratie en het gebruik van nationaliteitsgegevens voldoen aan geldende voorschriften?
De ADR onderzoekt daarbij niet in hoeverre de registratie en het gebruik van nationaliteitsgegevens plaatsvinden conform de geldende voorschriften. Het onderzoek bij de NLA heeft zich geconcentreerd op handhaving, in het bijzonder het ontwikkelen en gebruiken van risicomodellen in het Toezicht.

De Nederlandse Arbeidsinspectie (de NLA) houdt toezicht op de naleving van arbeidswetgeving en op de doeltreffendheid van de uitvoering van de wetten in het kader van de sociale zekerheid. Bij de NLA is de directie Toezicht verantwoordelijk voor het uitvoeren van het toezicht[73]. Voor het toezicht brengt de NLA met een risicoanalyse de risico's voor het gehele werkterrein in kaart en weegt deze ten opzichte van elkaar. Deze algemene risicoanalyses (IRA en OMA)[74] vallen onder de verantwoordelijkheid van de directie Analyse, programmering en strategie (APS). Op grond hiervan maakt de NLA haar keuzes voor de activiteiten in de meerjarenprogrammering. De concrete invulling hiervan wordt uitgewerkt in een jaarplan. Naast dit risicogericht toezicht doet de NLA ook responsief/reactief toezicht, dat sinds mei 2022 is georganiseerd in de Directie Meldingen en Verzoeken (M&V). Met de afhandeling van meldingen en klachten kan de NLA ook toezicht houden op niet-geprioriteerde risico's op het toezichts-gebied. Ten behoeve van de risicoanalyse heeft de NLA drie risicomodellen, waarvan twee zich in de pilotfase bevinden. De directie Informatievoorziening (IV) is verantwoordelijk voor de ontwikkeling van deze risicomodellen.

Hieronder volgen de bevindingen die te maken hebben met de beheersmaatregelen rond de registratie en gebruik van nationaliteitsgegevens. Wanneer in de tekst 'persoonsgegevens' worden genoemd, kunnen hiermee ook nationaliteitsgegevens worden bedoeld.

Beleid en procesbeschrijvingen

15.1 De NLA heeft het nationaal en departementaal beleid op het gebied van persoonsgegevens uitgewerkt in actuele kaders en instructies voor eigen werkzaamheden

Voor de NLA zijn de vereisten aan bescherming van persoonsgegevens geregeld in Europese wetgeving: in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en

---

[73] De missie van de inspectie is veilig, gezond, eerlijk werk en bestaanszekerheid. De regels voor veilig, gezond en eerlijk werk zijn opgenomen in een zevental wetten: (1) Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet), (2) Arbeidstijdenwet (Atw), (3) Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (Waadi), (4) Wet arbeidsvoorwaarden gedetacheerde werknemers in de Europese Unie (WagwEU), (5) Warenwet, (6) Wet arbeid vreemdelingen (Wav) en (7) Wet minimumloon en minimumvakantiebijslag (Wml).
[74] https://www.de NLArbeidsinspectie.nl/binaries/de NLArbeidsinspectie/documenten/jaarplannen/2022/11/25/meerjarenplan-2023-2026/Prioritering+van+risico%E2%80%99s+Meerjarenplan+2023-2026+Nederlandse+Arbeidsinspectie.pdf

in de Richtlijn 2016/680 'bescherming persoonsgegevens opsporing en vervolging strafbare feiten'[75]. Als het gaat om het gebruik en registratie van persoonsgegevens, waaronder nationaliteit en etniciteit, volgt de NLA het privacy-beleid en het handboek Informatiebeveiliging en Privacy (IB&P) van SZW. Omdat de NLA een organisatieonderdeel is van SZW, wordt in beginsel uitgegaan van deze kaders in het SZW-beleid. Daarnaast wordt met eigen kaders en instructies gewerkt.

De NLA heeft een eigen Informatiebeveiligings- en Privacybeleid, als doorvertaling van het SZW-beleid. Deze is actueel (20 juni 2024) en wordt elke vijf jaar herzien. Ook is er een AVG-questionnaire, waarin voor de NLA en specifiek voor de verschillende doelgroepen binnen de NLA (bijv. inspecteurs, rechercheurs, data-analisten e.d.) met voorbeelden wordt toegelicht hoe aan de AVG te voldoen wat betreft omgaan met persoonsgegevens, zoals nationaliteit en etniciteit. Hierbij wordt uitgelegd welke grondslagen er zijn voor het verwerken van nationaliteitsgegevens en wat doelbinding is. Verder wordt specifiek, met voorbeelden, toegelicht wanneer nationaliteitsgegevens verwerkt mogen worden en wanneer niet. De questionnaire is actueel (versie 27-07-2023) en geeft weer op welke wijze de diverse functionarissen hun taken moeten uitvoeren ten aanzien van het gebruik en registratie van persoonsgegevens.

Ook heeft de NLA een eigen privacyverklaring afgegeven op haar website[76], waarmee de organisatie laat zien hoe zij omgaat met persoonsgegevens. Verder heeft de NLA een aparte procedure[77] opgesteld voor het verwerven en het uitwisselen van databestanden. Hieruit blijkt dat door de directie wordt getoetst aan de regelgeving en ethische aspecten van gegevensverwerking, voordat gegevensbestanden mogen worden gebruikt.

Een definitie van het begrip nationaliteit staat in een interne nota[78] van de NLA. Hierin staat dat het begrip nationaliteit tweeledig is. Aan de ene kant geeft nationaliteit het bezit van staatsburgerschap van een land aan, aan de andere kant kan het op grond van herkomst of afstamming bepaalde etniciteit aangeven. Dit onderscheid is voor de NLA essentieel voor het beantwoorden van de vraag of nationaliteit een bijzonder persoonsgegeven is en verwerkt mag worden. De bijzondere persoonsgegevens in de zin van de AVG zijn limitatief opgesomd in artikel 9 van de AVG. Nationaliteit is daar niet genoemd. Het is wel een persoonsgegeven dat extra aandacht verdiend omdat het, in combinatie met een ander gegeven, iets zegt over ras of etniciteit, wat wel een bijzonder persoonsgegeven is. In de procedure voor het verwerven en het uitwisselen van databestanden worden ook gegevens gedefinieerd die, wanneer gebruikt in een risicoanalyse zonder nadere duiding of maatregelen, indirect tot discriminatie en etnische profilering kunnen leiden, zoals bijvoorbeeld postcodegebieden, afkomst, taal e.d.

15.2 De wettelijke grondslag en doelbinding voor registratie en gebruik van nationaliteitsgegevens door de NLA is vastgelegd in interne procedures. Verwerking van nationaliteit is met name relevant voor toezicht op de wet arbeid vreemdelingen.

De AVG, artikel 6 (eerste lid, e) geeft een grondslag tot het verwerken van persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van een publieke taak. In de AVG-questionnaire van de NLA wordt specifiek duidelijk gemaakt wat een verwerkingsgrondslag is. Voor de NLA is de vervulling van een taak van algemeen belang de belangrijkste grondslag. Hiervan is bij de NLA sprake als zij een bij wet geregelde publiekrechtelijke taak uitvoert en daarbij persoonsgegevens verwerkt, zoals in een zevental wetten geregeld[1]. Daarnaast is ook de verwerkingsgrondslag

[75] Deze richtlijn is in Nederland geïmplementeerd in de Wet Politiegegevens
[76] Privacyverklaring Nederlandse Arbeidsinspectie | Nederlandse Arbeidsinspectie (de NLArbeidsinspectie.nl)
[77] Procedure verwerven en uitwisselen nieuwe databestanden, versie 24-07-2023
[78] Nota verwerken nationaliteit arbeidsmigranten, 20 mei 2020

van het voldoen aan een wettelijke verplichting relevant. In de AVG-questionnaire wordt uitgelegd wat deze grondslagen betekenen.

In de AVG-questionnaire wordt ook uitgelegd wat doelbinding is en hoe je deze bepaalt. Inspecteurs moeten het onderzoeksdoel voorafgaand aan de uitvoering van het toezicht zo helder mogelijk formuleren in projectplannen en programma's. Specifiek wordt in de questionnaire ingegaan op de vraag of gegevens over nationaliteit mogen worden verwerkt. Hierover staat in de questionnaire het volgende:

> In zijn algemeenheid is het handig om de nationaliteit van werkgevers te kennen om een risicoanalyse te maken waar de kans op inzet van illegale arbeid het grootst is. Maar een dergelijke analyse kan ook uitstekend zonder dat gegeven worden gemaakt. Er is geen noodzaak voor selectie op nationaliteit van werkgevers en het is dus niet toegestaan. Aan de andere kant is het onmogelijk om controles op de Wet arbeid vreemdelingen te doen als je de nationaliteit van werknemers niet kent. In dat geval is de verwerking van persoonsgegevens omtrent nationaliteit wel toegestaan.

In het toezicht door de NLA is het persoonsgegeven nationaliteit met name relevant wanneer er gecontroleerd moet worden of de werkgever zich houdt aan de Wet arbeid vreemdelingen (Wav). De inspecteur onderzoekt of de werkgevers zich houden aan de regelgeving en moet daarvoor weten wat de nationaliteit is van de werknemer en of er een werkvergunning is. Etniciteit, ras, afkomst e.d. speelt daarbij volgens de NLA geen rol. Om goed toezicht te kunnen houden op de naleving van de Wav, is het derhalve noodzakelijk de nationaliteit van de werknemers te verwerken. Op basis daarvan wordt immers duidelijk of, en zo ja op welke wijze, de Wav wordt overtreden.

15.3 Er zijn interne procedures aanwezig voor het ontwikkelen en evalueren van risicomodellen; er is geen specifiek beleid voor risicomodellen en algoritmes aangetroffen. De NLA heeft drie risicomodellen, waarvan twee in pilotfase

Er zijn diverse interne procedures en richtlijnen aanwezig bij de NLA die te maken hebben met het ontwikkelen, gebruik en evalueren van risicomodellen, al of niet met gebruik van algoritmes. Er is geen document aangetroffen met specifiek algoritmebeleid voor de NLA. In het IB&P-beleid van de NLA staat dat de directie IV de overkoepelende kaders van SZW op het gebied van algoritmen vertaalt naar de NLA.

De NLA heeft drie risicomodellen, waarvan er twee nog in ontwikkeling zijn of zich in de pilotfase bevinden. Het IPA-risicomodel voor asbest staat in het algoritmeregister van de rijksoverheid opgenomen[79]. Op dit moment heeft de NLA geen risicomodellen met hoog risico algoritmes in de zin van de AI-verordening[80]. Er is geen definitie gegeven van het begrip risicomodel, maar een risicomodel wordt gezien als een hulpmiddel om te komen tot een goede risicoselectie van objecten voor toezicht, in het geval van de NLA zijn dat bedrijven. De drie risicomodellen bij de NLA zijn:

- IPA (Intelligente Plannen Asbest). Inspecteurs gebruiken de resultaten van het risicomodel, samen met andere informatie, om te bepalen welke asbestmeldingen het grootste risico vormen en dus prioriteit hebben voor een inspectie. Het gebruikt een algoritme, waarbij nationaliteits-gegevens geen rol spelen, volgens de NLA. Dit blijkt ook uit de algoritmebeschrijving;

[79] Zie Het algoritmeregister van de Nederlandse overheid en IPA risicomodel - Nederlandse Arbeidsinspectie
[80] De AI-verordening (link naar andere website) is een Europese wet die regels stelt voor de ontwikkeling en het gebruik van AI-systemen. Ook geeft de wet rechten aan burgers die in aanraking komen met AI-systemen.

- BGS (Blootstelling gevaarlijke stoffen). Dit model helpt het toezicht bij de selectie van risico's op zware ongevallen met gevaarlijke stoffen. Nationaliteitsgegevens spelen hierbij volgens de NLA geen rol;

- WagwEU (Wet arbeidsvoorwaarden gedetacheerde werknemers in de EU[81]). Deze wet heeft tot doel heeft om gedetacheerde buitenlandse werknemers te beschermen en oneerlijke concurrentie op arbeidsvoorwaarden te bestrijden. WagwEU gaat over detachering binnen Nederland vanuit andere landen. Het doel van de Arbeidsinspectie is uiteindelijk de bedrijven aan te pakken die de arbeidswetten overtreden. Het risicomodel kan daarbij helpen om tot een goede risicoselectie van bedrijven te komen. In de rapportage WagwEU staat dat bij het bepalen van risicosectoren rekening kan worden gehouden met factoren zoals de verwezenlijking van grote infrastructuurprojecten, het bestaan van lange onder-aannemingsketens, geografische nabijheid, speciale problemen en behoeften van bepaalde sectoren, de inbreuken in het verleden en de kwetsbaarheid van bepaalde groepen werknemers. De NLA heeft aangegeven nationaliteit niet in het model te gebruiken als selectiecriterium[82].

Risicoanalyse (bij gegevensverwerking) en-modellen

15.4 De NLA voert periodiek meerdere risicoanalyses uit voor het bepalen van de objecten van toezicht; nationaliteit is hierbij geen criterium

Uit documenten van de NLA blijkt dat zij, om keuzes te maken in het toezicht, periodiek risicoanalyses uitvoert op strategisch, tactisch en operationeel niveau[83].

- Strategisch niveau. De risicoanalyse begint op strategisch niveau met een inspectiebrede risicoselectie. Hier worden de risico's geselecteerd waar de NLA de komende jaren haar capaciteit op kan inzetten. De risicoselectie vormt de basis voor het meerjarenplan van de NLA. Prioritering vindt plaats op basis van een aantal van criteria[84]. Nationaliteit is hierbij geen criterium. Voorbeelden van risico's zijn illegale tewerkstelling, ongelijke behandeling, blootstelling aan gevaarlijke stoffen etc. Op basis van de risico's wordt in het meerjarenplan een aantal (op dit moment elf) programma's benoemd waarmee de inspectie werkt. Voorbeelden van deze programma's zijn 'Goed werkgeverschap in sectoren en ketens' en 'Uitzendbureaus'.

- Tactisch niveau. Binnen de programma's maakt de NLA op tactisch niveau opnieuw keuzes. Dit leidt tot een keuze voor projecten voor toezicht op een bepaalde sector of branche met in te zetten toezichtinstrumenten[85], bijvoorbeeld om in de bouw in te zetten op een ketenaanpak, bij asbest op malafide saneerders, bij schoonmaak op onder andere glasbewassing en hotelschoonmaak, bij uitzendbureaus de inzet in distributiecentra te bezien, maaltijd en flitsbezorging te onderzoeken etc.

- Operationeel niveau. Op operationeel niveau selecteert de NLA, afdeling Analyse & Onderzoek (A&O), binnen een project de bedrijven waar een verhoogd risico geldt. Een voorbeeld van een selectie zijn bedrijven waar de kans op overtreding van regels op het gebied van gevaarlijke stoffen groot is. De inspecteur kan uiteindelijk zelf bepalen (in afstemming met de inspectie-projectleider) naar

---

[81] In de Wet arbeidsvoorwaarden gedetacheerde werknemers in de Europese Unie (WagwEU) staan de arbeidsvoorwaarden voor tijdelijke buitenlandse gedetacheerde werknemers met een buitenlandse werkgever.
[82] Zie ook Rapportage Wagweu, de NLA, augustus 2022
[83] Zie Inspectiebrede risicoanalyse 5.0 en Prioritering van risico's Meerjarenplan 2023-2026, november 2022
[84] Criteria zijn: het aantal personen dat met het risico in aanraking komt, het aantal personen dat daadwerkelijk schade oploopt, de impact op het individu, de impact (kosten) op de maatschappij, de mate waarin partijen de wet uitvoeren, het belang volgens burgers van het risico. Zie Inspectiebrede risicoanalyse 5.0 blz. 8
[85] Interventies zijn instrumenten die de Inspectie kan gebruiken in haar toezicht, zoals bijvoorbeeld grootschalige controles met betrekking tot een thema of afspraken met brancheverenigingen.

welke bedrijven hij kan gaan. De algemene lijn is dat dat de lijst van A&O in principe leidend is. In de praktijk van het inspectieproces kan er van de lijst afgeweken worden, dit gaat dan om uitvoeringskwesties die geen verandering aanbrengen in de uitgangspunten op basis waarvan de lijst door A&O is opgesteld. Bij hoge uitzondering kunnen dat ook bedrijven zijn die niet op de oorspronkelijke lijst staan, maar die wel passen binnen de afgesproken uitgangspunten, aldus de NLA. Er is nog geen afgesproken procesbeschrijving of werkinstructie die beschrijft hoe dit proces precies verloopt nadat A&O een lijst met bedrijven heeft opgeleverd. Er loopt momenteel een project dat als resultaat een dergelijke procesbeschrijving zal opleveren en daarmee zal de uniformiteit en transparantie bevorderd worden.

De inspectie-brede risicoanalyse wordt uitgevoerd door de directie Programmering, Signalering en Onderzoek (PSO). Het directieteam van de NLA stelt de prioriteiten vast. De afdeling A&O levert lijsten aan met bedrijven op basis van selectiecriteria die in overleg met programmamanager en projectleider van directie Toezicht worden opgesteld. De projectleider en daarboven de programmamanager en de directeur Toezicht zijn verantwoordelijk om het onderzoek op de goede plek en op het juiste moment door de inspectieteams van de directie Meldingen en Verzoeken plaats te laten vinden.

Naast het risicogericht toezicht vindt toezicht plaats op basis van meldingen en verzoeken uit de samenleving. Hier wordt gebruik gemaakt van een beoordelingskader[86] met een aantal afwegingscriteria. Deze criteria bestaan uit algemene aspecten (bijvoorbeeld valt het binnen het werkterrein van de NLA, is het een thema uit het meerjarenplan e.d.) en een aantal inhoudelijke aspecten (bijvoorbeeld urgentie, aantal werknemers, historie van het bedrijf etc.). Nationaliteitsgegevens zijn geen onderdeel van deze aspecten. Met deze criteria bepaalt de NLA op welke meldingen en verzoeken voor toezicht wordt ingegaan. Iedereen kan een melding doen bij de NLA. Op de website van de NLA staat een link waar digitaal een melding kan worden gedaan bij het Meldingen Informatiecentrum (MIC), maar een telefonische melding, al dan niet anoniem, is ook mogelijk.

15.5 De NLA selecteert op bedrijven voor het toezicht en geeft in interne procedures aan nationaliteitsgegevens niet te gebruiken als selectiecriterium

De NLA richt haar toezicht op werkgevers en selecteert daartoe bedrijven. Het toezicht richt zich niet op individuele werknemers. Hoewel de NLA aangeeft dat het voor de risicoanalyse wel handig kan zijn om de nationaliteit van werkgevers te kennen om te bepalen waar de kans op inzet van illegale arbeid groot is, is dit niet toegestaan, zo blijkt uit interne stukken[87]. Uit de inspectiebrede risicoanalyse blijkt dat het persoonsgegeven nationaliteit van belang is in het toezicht op eerlijk werk. Bij bedrijven met veel arbeidsmigranten is immers een hogere kans op illegale tewerkstelling, onderbetaling of arbeidsuitbuiting. Het is bekend dat bij bepaalde sectoren een verhoogde kans bestaat om arbeidsmigranten of andere kwetsbare groepen aan te treffen. De selectie van objecten zit echter niet op het gegeven 'nationaliteit', maar op de bedrijven. In het overzicht van uitgevoerde inspecties[88] staan ook alleen bedrijven genoemd en blijkt niet dat het gegeven nationaliteit hierbij een selectiecriterium is geweest. De NLA geeft aan dat een inspecteur niet zomaar zelf een ander criterium kan gebruiken. Indien nodig moet de inspecteur, wanneer daar achteraf door het management om wordt gevraagd, zich kunnen verantwoorden met objectieve onderbouwing waarom een bepaald object is geïnspecteerd. Het is volgens de NLA wel voorstelbaar dat voor bedrijven op postcode wordt geselecteerd, maar dat is dan niet gerelateerd aan het persoonsgegeven nationaliteit, maar aan een bepaalde sector bedrijven of aan de omgeving van de woonplaats van de inspecteur. Uit inzage van een projectplan

[86] Zie *Beoordelingskader voor het proces Meldingen en Verzoeken*, 2 februari 2022
[87] Zie Kennisbank Gegevensuitwisselingen Q&A AVG versie 27-07-2023, para 25 ("Mag je gegevens over nationaliteit verwerken?")
[88] Overzicht uitgevoerde inspecties: Home (de NLArbeidsinspectie.nl)

blijkt bijvoorbeeld ook dat bij selectie van bedrijven rekening wordt gehouden met de geografische verdeling en de woonplaats van de inspecteur.

15.6 De NLA voert DPIA's uit op processen en informatiesystemen waar sprake is van verwerking van persoonsgegevens. Naleving van voorgestelde maatregelen uit de DPIA's is een aantal jaar niet gecontroleerd.

Om vast te stellen welke persoonsgegevens mogen worden gebruikt en hoe deze moeten worden beschermd, wordt bij de NLA een Data Protection Impact Assessment (DPIA) uitgevoerd[89]. De NLA geeft aan dat DPIA's niet worden uitgevoerd voor inspectieprojecten, maar op het niveau van processen, informatiesystemen en technieken. In interne richtlijnen van de NLA staat dat het verplicht is een DPIA uit te voeren bijvoorbeeld in het geval dat op grote schaal persoonsgegevens worden verwerkt of als er gevoelige persoonsgegevens of persoonsgegevens van zeer persoonlijke aard worden verwerkt.

Voordat een DPIA wordt uitgevoerd moet uit een QuickScan blijken of het noodzakelijk is dit te doen. De NLA geeft aan dat uit QuickScans gebleken is dat het voor risicomodellen niet nodig is om een DPIA uit te voeren omdat er volgens de NLA geen gebruik wordt gemaakt van persoonsgegevens in de risicomodellen.

Met een DPIA wordt o.a. vastgesteld wat de doelbinding is, welke wetten van toepassing zijn, of de gegevens verwerkt mogen worden en of de goede maatregelen zijn getroffen wat betreft autorisaties, afscherming, vernietiging e.d. Het lijnmanagement is verantwoordelijk voor het laten uitvoeren en actualiseren van DPIA's voor hun processen. Voor DPIA's maakt de NLA gebruik van het model en rapportagemodel DPIA Rijksdienst. Het IB&P-team van de afdeling Informatiemanagement en voorziening (IMV) voert de DPIA uit, gesteund door juristen.

Afhankelijk van de ingeschatte risico's wordt een DPIA voorgelegd aan de Functionaris gegevensbescherming (FG) van het departement. De FG geeft advies, niet per se bij elke DPIA, maar wel als het gaat om bijzondere persoonsgegevens. Dit kan leiden tot aanpassingen. Meestal gaat het dan om de voorgestelde maatregelen en niet om de ingeschatte risico's. De betreffende lijnmanager keurt de DPIA goed.

Een DPIA moet iedere 3 jaar worden geactualiseerd of eerder, indien het proces sterk verandert of als nieuwe informatiesystemen in gebruik worden genomen. De verantwoordelijkheid ligt primair bij de procesverantwoordelijke (proceseigenaar/ verantwoordelijke directeur van de NLA). Daarnaast voert de directie IV het proces van voortgangsbewaking uit. In 2024 is er een overzicht document gecreëerd waarin ook te zien is welke DPIA's herzien moeten worden en is er ook een start gemaakt met het herzien van oudere DPIA's.

Over het aantal uitgevoerde en geplande DPIA's en het aantal controles op de maatregelen uit DPIA's legt de NLA jaarlijks verantwoording af aan het ministerie van SZW middels een rapportage genaamd het Beeld Veiligheid en Privacy NLA. Uit deze rapportages blijkt dat in de afgelopen drie jaar (2022-2024) bij de NLA 18 DPIA's zijn gestart, waarvan vijf afgerond.

Noot: Er zijn in 2023 en 2024 geen controles uitgevoerd op de naleving van de voorgestelde maatregelen in de DPIA's. Uit de rapportages blijkt niet waarom dit niet is gebeurd.

[89] Zie ook IB&P beleid NLA, 20 juni 2024

15.7 Bij het ontwikkelen van risicomodellen met algoritmes heeft de NLA een aantal beheersmaatregelen voor het voorkomen van discriminatie; een eigen ethisch normenkader wordt nog ontwikkeld

Bij het ontwikkelen van modellen heeft de NLA de volgende beheersmaatregelen opgezet:

a. In het geval bij de NLA in de toekomst een model wordt ontwikkeld met een algoritme dat beschouwd kan worden als een hoog risico algoritme, zal een IAMA worden uitgevoerd (Impact Assessment Mensenrechten en Algoritmes)[90] om, zo meldt de NLA, te bepalen of ze wel of niet een dergelijke algoritmische toepassing op die wijze gaan ontwikkelen.

b. Vanuit de afdeling Handhaving van directie Analyse, Programmering en Strategie (APS) is, ten behoeve van modelontwikkeling een juridisch adviseur beschikbaar. De adviseur onderzoekt of de verwerking van persoonsgegevens in het model voldoet aan de basisprincipes uit artikelen 5 en 6 AVG. Hiertoe vult de juridisch adviseur een template in met vragen over o.a. de grondslag, doel, dataminimalisatie van het model.

c. Als er ethische afwegingen nodig zijn bij het ontwikkelen van risicomodellen, wordt nu nog gebruik gemaakt van het toetsingskader van de Algemene Rekenkamer[91]. Een van de vragen in dit toetsingskader is: 'Vindt de verwerking van (bijzondere) persoonsgegevens plaats op grond van één van de zes rechtsgrondslagen die in de AVG worden gegeven?'. Bijzondere persoonsgegevens zijn hier gedefinieerd als gegevens m.b.t. ras of afkomst, religie, gezondheid of seksuele geaardheid, strafrechtelijke gegevens of nationale identificatienummers (o.a. BSN). Een ander toets punt is 'Er wordt niet gediscrimineerd en bias wordt geminimaliseerd'.

d. Bij het departement van SZW, directie CIV[92], zitten (tijdelijk) twee ethici die naar ethische afwegingen kunnen kijken en hierover adviseren. De directie CIV van het ministerie van SZW werkt aan een departementale lijn voor data en ethiek; de directie IV van de NLA draagt hieraan bij.

e. Bij het ontwikkelen van risicomodellen gebruikt de NLA een template voor risicoanalyse. De NLA vult dit in met meerdere stakeholders. Tot de stakeholders die de risicoanalyse invullen behoren, volgens opgave van de NLA, altijd de algoritme-eigenaar (gedelegeerd aan hoofdgebruiker/ product owner), de algoritme-ontwikkelaars, de juridisch adviseur en de IB&P adviseur. Optioneel zitten hierbij de informatiemanager, projectleider en andere gebruikers die de hoofdgebruiker erbij betrekt. Voordat een risicomodel met een algoritme in productie gaat wordt dit besproken met de gebruiker, de eigenaar en andere stakeholders. Elk jaar loopt men de risico's opnieuw na, aldus de NLA. Een van de risico's die in de template staat vermeld is het risico dat het model discrimineert, d.w.z. dat het op oneigenlijk gronden onderscheid maakt tussen bedrijven, werknemers of werkgevers. Als dit risico zich voordoet wordt als beheersmaatregel in de template voorgesteld dat het model geen gebruik maakt

---

[90] Het IAMA en een DPIA zijn beide instrumenten die als doel hebben om de mogelijke impact van een voorgenomen verwerking in kaart te brengen. De instrumenten lijken op elkaar maar hebben een andere scope. Een DPIA gaat specifiek over de verwerking van persoonsgegevens en het IAMA gaat over de impact van algoritmes. Gezamenlijk bieden deze twee instrumenten een kader waarbinnen risico's voor het gebruik van algoritmische verwerkingen van persoonsgegevens geïdentificeerd en gemitigeerd kunnen worden. Zie: Handreiking gezamenlijk gebruik IAMA en Model DPIA Rijksdienst, ministerie van BZK, 21 juni 2023

[91] Het toetsingskader voor algoritmes is een praktisch instrument waarmee (overheids-)organisaties kunnen toetsen of algoritmes voldoen aan bepaalde kwaliteitscriteria én of de risico's voldoende in beeld zijn en/of worden beperkt. Het toetsingskader bestaat uit 5 perspectieven: Sturing & verantwoording; Model & data; Privacy; IT-beheer en Ethiek. Ethiek is geen losstaand onderdeel in het toetsen van algoritmes, maar is verweven in de 4 andere perspectieven. Zie: Toetsingskader | Algoritmes | Algemene Rekenkamer

[92] CIO-office, Informatie voor beleid en bedrijfsvoering en Veiligheid

van deze persoonsgegevens of andere gegevens waaruit een oneigenlijk onderscheid tussen bedrijven gemaakt zou kunnen worden.

De NLA heeft geen vastgelegd ethisch normenkader, maar er wordt volgens de NLA samen met het departement van SZW aan gewerkt om een ethisch beleid op te stellen.

Privacy bewustzijn medewerkers

15.8 De NLA geeft medewerkers informatie en training over privacy-bewustzijn en stelt het onderwerp in de organisatie aan de orde

De NLA geeft de medewerkers die geen privacyspecialist zijn informatie en training over privacy-bewustzijn. In de jaarlijkse rapportage 'Beeld Veiligheid en Privacy' van de NLA staat beschreven welke bewustwordingsactiviteiten er zijn gedaan. Zo kwam privacy in 2024 aan de orde bij tien on-boardingpresentaties voor nieuwe medewerkers, bij een aantal team-/vakgroeppresentaties, bij de 'opsporingsdag' en bij de 'dag van de Inspecteur'. Inspecteurs krijgen daarnaast vaktraining op onder andere wetgeving, zoals e-learning voor omgaan met gegevens en pilot security awareness en de training Wpg. Er is een kennisbank met informatie over de geldende afspraken en procedures op het gebied van IB&P en er is de AVG-Questions & Answers. De inspecteur kan ook het Informatie Kennis Centrum (IKC) raadplegen voor verschillende vragen. Een paar keer per jaar zijn er nieuwsberichten over actuele IB&P-thema's of veranderingen. Er is een postbus waar vragen binnenkomen (wat mag wel en wat mag niet). Het percentage medewerkers per directie dat heeft deelgenomen aan bewustwordingsactiviteiten wordt niet bijgehouden. In het IB&P-beleid van de NLA staat dat lijnmanagement en medewerkers aandacht moeten geven aan het belang van IB&P in het werk en zich bewust moeten zijn van wet- en regelgeving. In het managementteam IV is volgens de NLA gemiddeld ieder kwartaal aandacht besteed aan IB&P-onderwerpen. Daarbij was een IB&P-adviseur aanwezig. Daarnaast zit IB&P eens per jaar bij de Inspecteur-Generaal aan tafel om het Beeld Veiligheid en Privacy te bespreken.

De NLA ziet het als verplichting om op het gebied van privacy een voorbeeldfunctie te zijn, met name naar degenen die worden geïnspecteerd. Het onderwerp wordt daarom volgens de NLA in de organisatie van hoog tot laag besproken. De inspecteur-generaal nodigt bijvoorbeeld medewerkers elk jaar uit met hem in gesprek te gaan over dit soort thema's. De directie van de NLA geeft in een gesprek aan dat privacy bewustzijn een integraal onderdeel is van geloofwaardigheid als toezichthouder en dat het in de organisatiecultuur zit om hierover te spreken met elkaar en na te denken over de effecten van je handelen.

Transparantie en registers

15.9 De NLA houdt een verwerkingsregister bij voor de AVG, maar publiceert hierbij niet de beveiligingsmaatregelen. Bij twee verwerkingen staat vermeld dat ook persoonsgegevens worden verwerkt waaruit ras of etnische afkomst blijkt. Het register wordt geheel herzien en geactualiseerd.

De NLA houdt een verwerkingsregister bij voor de AVG[93]. De NLA publiceert gegevensverwerkingen in het openbare verwerkingsregister van het ministerie van SZW. Het IB&P team van de NLA houdt het register bij. In het verwerkingsregister is het proces opgenomen waarop de verwerking van toepassing is, of het al dan niet

[93] Zie AVG Verwerkingen | Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid | avgregisterrijksoverheid.nl

geautomatiseerde besluitvorming betreft en wat voor type gegevens worden verwerkt.

Noot: In het verwerkingsregister staat dat bij 7 van de 36 verwerkingen die de NLA publiceert, nationaliteitsgegevens worden verwerkt. Bij twee van deze verwerkingen[94] worden volgens het register ook persoonsgegevens verwerkt waaruit ras of etnische afkomst blijkt. Dit komt volgens de NLA omdat in het verleden een en ander niet eenduidig is vastgelegd.

Noot: De NLA is begin 2023 gestart met een grootschalige herziening van het register van verwerkingen. Dit proces loopt, vanwege verloop in de bezetting, nog steeds en betreft zowel actualisering als herziening van de structuur, waarbij aangesloten wordt op het bedrijfsprocessen model van de NLA. Er zijn hierdoor in 2023 en 2024 geen nieuwe verwerkingen opgenomen in het register.

Noot: Een algemene beschrijving van de technische en organisatorische maatregelen die genomen zijn om de persoonsgegevens die verwerkt worden te beveiligen, zoals de AVG voorschrijft, is niet in het verwerkingsregister opgenomen. Het is niet bekend waarom in het verleden die keuze is gemaakt. Bij de nieuwe indeling heeft de NLA ervoor gekozen om de bijbehorende DPIA's als bijlage bij te voegen, waardoor opgenomen maatregelen terug te vinden zullen zijn onder de verwerking in het register.

15.10 Nationaliteitsgegevens worden vastgelegd in een afgeschermd systeem of geanonimiseerd. Autorisatiebeheer is nog niet volledig ingevuld en wordt verbeterd.

Nationaliteitsgegevens worden bij de NLA vastgelegd in I-Net, het systeem waarin de inspecteurs hun bevindingen vastleggen. Dit is in de interne instructies voorgeschreven. Alle informatie voor de toezichttaak van de NLA wordt geregistreerd in I-net, het zaaksysteem van de NLA. Het systeem bevat veel informatie dat gebruikt kan worden om efficiënt en effectief te werken. Inspecteurs verzamelen bij hun werk informatie, zoals eigen waarnemingen of foto's, maar ze gebruiken daarnaast data uit externe bestanden, zoals van de Kamer van Koophandel, UWV of andere inspectiediensten. Ook via loket Meldingen komt veel informatie binnen. I-Net heeft een koppeling met de Basisregistratie Personen (BRP). In I-net worden ook de resultaten en de bevindingen van het toezicht opgeslagen. Zo kan het voorkomen dat na een inspectie blijkt dat er werknemers met een andere nationaliteit worden aangetroffen. Deze identiteitsgegevens worden geregistreerd in het systeem.

Het I-Net is een afgeschermd systeem. Alleen de inspecteur kan volgens de NLA bij zijn eigen toezichtgegevens komen. Er is een autorisatiematrix gemaakt, waarin is opgenomen wie waarvoor is geautoriseerd. Verder is volgens de NLA geregeld dat medewerkers die zaken willen inzien die niet aan hen zijn toegewezen, in I-Net een extra toegangsscherm moeten invullen. Hierin wordt de reden vastgelegd waarom ze in een desbetreffende zaak willen kijken. Deze redenen worden volgens DE NLA maandelijks door team IB&P gecontroleerd op geldigheid van invoer.

De bewaartermijn van vastgelegde gegevens in I-Net is gekoppeld aan het doel waarvoor de gegevens verzameld worden. Doorgaans is de bewaartermijn 7 jaar. In

[94] Het betreft de volgende verwerkingen: M7593: uitvoeren inspecties door vakgroepen Arbo, AMF, MHC en programma's v. 1.1 en M7595: Bevoegdheden BOA v 1.1.

november 2024 is een nieuwe selectielijst vastgesteld, waarmee de bewaartermijn van reguliere inspecties is gewijzigd in 15 jaar[95].

Als het nodig is het persoonsgegeven nationaliteit in een rapport of een bijlage te vermelden, dan dient dit gegeven door de inspecteur te worden geanonimiseerd. Hier is een werkinstructie voor opgesteld. Hierin staat dat overbodige persoonsgegevens moeten worden weggelakt of het document niet als bijlage mag worden toegevoegd. In de instructie is specifiek opgenomen dat het persoonsgegeven Nationaliteit in alle gevallen dient te worden geanonimiseerd, behalve wanneer sprake is van registratie van de nationaliteit van een vreemdeling in het kader van de Wav.

De NLA geeft in de rapportage 'Beeld Veiligheid en Privacy 2024' aan dat het autorisatiebeheer nog niet volledig is ingevuld. De NLA heeft daarvoor een verbeterplan opgesteld. In 2024 is een aanvang gemaakt met het herzien van de autorisatiematrix voor toezicht.

Meldingen en vermoedens van misstanden

15.11 De NLA is transparant over rechten van de burger; er is een procedure voor het melden van vermoedens over onrechtmatig gebruik persoonsgegevens

In de privacyverklaring op de website van de NLA[96] staat welke rechten de burger heeft als het gaat om verwerken van nationaliteitsgegevens, en hoe de burger een melding kan doen. In 2023 zijn er twee en in 2024 één inzageverzoek over persoonsgegevens geweest m.b.t. de AVG, blijkt uit de interne rapportages. Het reguliere meldpunt van SZW is hiervoor bedoeld, maar meldingen kunnen ook bij het meldingenloket van de NLA binnenkomen. De meeste meldingen komen van bedrijven die het oneens zijn met een sanctie. Het komt ook voor dat burgers hun persoonsgegevens verwijderd willen hebben, bijvoorbeeld als deze bekend zijn gemaakt op de website.

De NLA geeft aan dat regelmatig klachten binnenkomen over inspecteurs, bijv. als iemand vindt dat hij of zij onheus behandeld is of dat een inspecteur zich niet netjes heeft uitgelaten etc. Hier is een procedure voor[97]. De NLA heeft een integriteitscoördinator voor klachten over inspecteurs. De NLA geeft aan serieus met deze klachten om te gaan, omdat het gezien wordt als een goede vorm van feedback, bijv. dat een bepaalde handeling verkeerd over kan komen. De NLA stelt dat in de meeste gevallen na serieuze behandeling van de klacht de klacht toch ongegrond blijkt te zijn.

15.12 De NLA maakt gebruik van rijks-brede procedures voor interne meldingen

Het handboek IB&P meldt dat bij de NLA de directie ervoor moet zorgen dat er een cultuur is waarin iedereen vrij is om dreigingen en incidenten waar te nemen en te melden en fouten besproken kunnen worden, zodat een lerende organisatie gecreëerd wordt. Voor interne meldingen van misstanden of vermoedens kan gebruik worden gemaakt van vertrouwenspersonen of het Huis van de Klokkenluiders cf. rijks-brede regelingen die hiervoor bestaan. Voor het melden van een incident of datalek bij de NLA kunnen medewerkers terecht bij het meldpunt

---

[95] Deze is na een inzageperiode in februari 2025 gepubliceerd in de Staatscourant: wetten.nl - Regeling - Vaststellingsbesluit selectielijst Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid - BWBR0050788

[96] Privacyverklaring Nederlandse Arbeidsinspectie | Nederlandse Arbeidsinspectie

[97] Zie Klacht over een medewerker van de Nederlandse Arbeidsinspectie | Nederlandse Arbeidsinspectie | Nederlandse Arbeidsinspectie (de NLArbeidsinspectie.nl)

datalek van SZW. Volgens rapportages zijn er in 2024 32 datalekken op het gebied van de AVG gemeld.

Vertrouwenspersonen in de organisatie dienen als aanspreekpunt bij serieuze klachten. Het management van de NLA geeft aan een keer per jaar te spreken met de vertrouwenspersonen over bevindingen in algemene termen om daarvan te kunnen leren. Ook geven ze aan dat ze periodiek (eenmaal per jaar) de opbrengst uit exitgesprekken evalueren en de lessen daaruit trekken. Dit geldt ook voor klachten in het algemeen of als er aangifte wordt gedaan. Hierover wordt niet in het jaarverslag van de NLA gerapporteerd. In het jaarverslag integriteit SZW wordt gerapporteerd over incidenten en de stand van zaken op het gebied van integriteit voor heel SZW incl. de NLA, maar niet specifiek over de NLA. SZW-breed wordt de nodige aandacht gegeven aan het onderwerp integriteit met o.a. presentaties en met de jaarlijkse week van de integriteit.

Sturing

15.13 De organisatie, taken en verantwoordelijkheden met betrekking tot privacy zijn beschreven. De NLA heeft geen eigen chief privacy officer.

In het IB&P-beleid van de NLA is beschreven welke taken en verantwoordelijkheden met betrekking tot privacy op welke plaats is belegd in de organisatie. Hierin is o.a. het volgende beschreven wat betreft aansturing van privacy-aspecten:

> Het lijnmanagement is verantwoordelijk voor het realiseren van privacy binnen de eigen processen. Het Directieteam (DT) is eindverantwoordelijk als bestuurder van de NLA. De directeur IV is binnen het Directieteam de portefeuillehouder IB&P. De directeur IV zorgt ervoor dat IB&P periodiek op de agenda staat bij het Directieteam en maakt voorbeeldgedrag van Directieteamleden ten aanzien van IB&P bespreekbaar. De leden van het Directieteam hebben een voorbeeldfunctie en dragen uit dat IB&P van iedereen is. Ook zorgt het Directieteam ervoor dat er een cultuur is waarin iedereen vrij is om dreigingen en incidenten waar te nemen en te melden en fouten besproken kunnen worden, zodat een lerende organisatie gecreëerd wordt. Verder zorgt het DT ervoor dat IB&P een continu proces is, dat risicomanagement (incl. privacy risico's) is geformaliseerd binnen de hele organisatie en dat de noodzakelijke functies en bevoegdheden in de organisatie zijn aangewezen.

Voorbeelden van een open en lerende cultuur zijn volgens de NLA het organiseren van de jaarlijkse SZW-brede week van de integriteit en de uitnodiging van de inspecteur-generaal van de NLA en daarnaast ook van de leden van de Bestuursraad van het ministerie aan de medewerkers om twee keer per maand in gesprek te gaan over actuele thema's in een open en vertrouwelijk gesprek.

De NLA heeft geen eigen CISO of CPO[98]. Voor privacy-aangelegenheden zijn bij de NLA wel vijf adviseurs IB&P beschikbaar.

Noot: De NLA is afhankelijk van de beperkte formatie op het departement. Beperkte formatie op departementaal niveau betekent volgens de NLA dat zij, net zoals andere werkvelden, moet delen in de departementaal beschikbare capaciteit (doorlooptijden kunnen langer zijn) en dat er verhoudingsgewijs minder specifieke aandacht voor en kennis van de NLA-specifieke situatie is. Er gaat onderzocht worden of er in de toekomst wel een eigen CPO moet komen voor de NLA.

[98] Chief Information Security Officer resp. Chief Privacy Officer. De CPO geeft privacy-adviezen.

Noot: De NLA geeft in het Beeld Veiligheid en Privacy 2024 aan dat een van de belangrijke uitdagingen van de directie/lijnverantwoordelijken is om voldoende tijd te wijden aan het op orde krijgen van de basis van IB&P en het voldoen aan regelgeving. De vraag aan medewerkers om hier tijd aan te besteden stijgt. Deze tijd kan niet worden besteed aan andere werkzaamheden. Hierin moeten de lijnverantwoordelijken sturen en keuzes maken om risico's te beheersen, aldus de NLA.

Controle

15.14 **Het model voor controle, toezicht en auditing op het gebied van privacy en gegevensbescherming bij de NLA is beschreven. De FG van het departement is niet op sterkte en wordt nog niet altijd betrokken.**

In het IB&P-beleid van de NLA staat de organisatie beschreven voor controle, toezicht en auditing, het zgn. Three lines of Defense model. Het staat als volgt beschreven:

> Het team ISV ondersteunt en adviseert bij het uitvoeren van controles en toetsing. Het lijnmanagement is verantwoordelijk voor het uitvoeren van deze controles. Via de IB&P-adviseurs van het team ISV neemt de NLA actief deel aan de PDCA-cyclus, die SZW voor beveiliging en privacy heeft ingericht. De toezichttaken zijn voornamelijk departementaal ingericht en worden ingevuld door de BVA, CISO en FG-AVG. Voor de NLA geldt naast de AVG ook de Wpg. Het toezicht voor de Wpg ligt bij de FGWpg. Indien gewenst kan de NLA audits op een specifiek onderwerp door de ADR of een extern bureau laten uitvoeren.

Bij het departement van SZW zijn twee FG's die mede ten behoeve van de NLA werkzaam zijn. Een voor de Wet politiegegevens (Wpg) en een voor de AVG. De NLA heeft een eigen FG voor de Wpg, maar geen eigen FG voor de AVG. De FG voor de AVG onderzoekt vanuit het oogpunt van gegevensbescherming bij de gehele organisatie of men begrijpt wat men aan het doen is, op welke manier en of men daartoe bevoegd is. Daarbij kan zij kijken of het systeem klopt en kan zij op bepaalde verwerkingen doorvragen maar ook onderzoek verrichten. Dat laatste kan klacht gedreven zijn omdat de burger of medewerker dat vraagt maar ook uit eigen beweging.

Vanuit het oogpunt van gegevensbescherming is het de taak van de FG te adviseren of de juiste risico's zijn onderkend en daarop de juiste maatregelen zijn getroffen. De vijf adviseurs informatiebeveiliging en privacy, die vallen onder de directie Informatievoorziening, hebben onder meer als taak om de DPIA's actueel te houden. De NLA geeft aan dat ze hiervoor nu de achterstand van de coronaperiode inhalen. Ze hebben een adviserende en coördinerende taak, maar geen besluitvormende rol.

Noot: Het kan voorkomen dat de FG niet om advies wordt gevraagd terwijl dat wel zou moeten, blijkt uit gesprekken. Tijdig en naar behoren betrekken van de FG, ook bij het uitvoeren van een DPIA bij een hoog risico, en het actief inwinnen van het advies van de FG moet nog nader geconcretiseerd worden. Althans, in de praktijk gaat dit nog niet altijd goed, zo is de indruk van de FG. Daarbij speelt dat op dit moment FG-capaciteit binnen SZW een aandachtpunt is. Afdoende bemensing van de FG-Office is een relevante factor om adequaat toezicht te kunnen houden.

Verantwoording

15.15 De NLA verantwoordt zich over informatiebeveiliging en privacy, niet specifiek over het gebruik en registratie van nationaliteitsgegevens

De NLA geeft aan dat de interne verantwoording via SZW loopt binnen de planning- en controlcyclus en de begrotingscyclus. Hierin loopt het onderwerp informatiebeveiliging en privacy mee. Binnen de NLA stellen de programmaleiders van de inspectieprogramma's eens per tertaal een resultaatverantwoording op. Hierin wordt over een aantal prestatie indicatoren gerapporteerd, zoals bijv. het aantal boeterapporten, het aantal interventies, aantal communicatie uitingen, boetebedragen e.d.

De tertaalrapportage is de voortgangsrapportage die de NLA driemaal per jaar oplevert aan de SG van SZW. Deze rapportage gaat in op de voortgang van de beleidsprioriteiten, het jaarplan en de bedrijfsvoering van de NLA als geheel. In deze tertaalrapportage wordt als een van de bijlages de 'tertaalrapportage IB&P' geleverd, waarin ingegaan wordt op de vraag "Zijn er afwijkingen of knelpunten te melden bij het realiseren van de verbeteracties die zijn benoemd in de Zelfevaluatie integrale beveiliging en privacy?". Het Beeld Veiligheid van Privacy van het voorgaande rapportagejaar wordt hiervoor dus als basis gebruikt.

Het team van IB&P-adviseurs rapporteert iedere vier maanden over voortgang van de uitvoering van het jaarplan en de structurele werkzaamheden aan de directeur IV. Het team stelt daarnaast jaarlijks een zelfevaluatie op, het Beeld Veiligheid en Privacy, voor heel de NLA. Dit beeld wordt aangeleverd bij het ministerie van SZW, bij de directie CIV. De NLA heeft zelf geen CIO en geen CISO. Daarom wordt de IB&P rapportage opgeleverd aan de CISO van het departement. Het doel van deze rapportage is tweeledig. Ten eerste geeft het de lijnmanager inzicht in de status van veiligheid en privacy binnen het betreffende dienstonderdeel van SZW. Het beschrijft de belangrijkste risico's, incidenten en maatregelen en het geeft inzicht in de inspanningen die worden geleverd om de feitelijke veiligheid te verhogen. Ten tweede dient het als input voor de toezichtrapportage van SZW aan de bestuursraad, audits van de ADR en de Algemene Rekenkamer (AR) en het departementale informatiebeveiligingsbeeld van het Ministerie van BZK. De rapportage schetst de stand van zaken en functioneert als verantwoording over de ondernomen acties. Ook worden belangrijke gebeurtenissen (zoals incidenten) beschreven. In het Beeld Veiligheid en Privacy zijn verbeterpunten opgenomen en wordt hierover de stand van zaken en de voortgang toegelicht.

Over het gebruik en registratie van nationaliteitsgegevens wordt in de interne rapportages niet expliciet gerapporteerd.

Verder brengt de NLA haar externe jaarverslag uit, maar hier komt het onderwerp privacy of gegevensbescherming niet aan de orde.

Auditdienst Rijk
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
(070) 342 77 00

Managementreactie Nederlandse Arbeidsinspectie

Reactie op: Onderzoeksrapport Nationaliteit in de Sociale Zekerheid, Auditdienst Rijk definitief concept 21 oktober 2025

De Nederlandse Arbeidsinspectie houdt toezicht op naleving van de arbeidswetten door organisaties met een of meer medewerkers. In 2024 bedroeg de toezichtpopulatie iets meer dan 335 duizend bedrijven. Toezicht houden betekent dan ook keuzes maken. Maatschappelijk effect staat voor de Arbeidsinspectie centraal. De Inspectie gebruikt daartoe risico-analyses zowel op strategisch en tactisch als op operationeel niveau. De Arbeidsinspectie analyseert en structureert data en informatie uit diverse interne en externe bronnen. Hiermee kan de Inspectie stevig onderbouwde en goed doordachte keuzes maken voor de aan te pakken risico's en de daarbij passende interventies. In haar meerjarenplan heeft de Arbeidsinspectie zich ten doel gesteld, binnen de wettelijke mogelijkheden, steeds beter en innovatiever gebruik te maken van de beschikbare data binnen de eigen organisatie en bij ketenpartners en bedrijven. De Arbeidsinspectie is steeds bedacht op de risico's die dat met zich meebrengt.

We herkennen de bevindingen zoals in het rapport geschetst en we zijn blij met de grondige aanpak van de ADR. Informatiegestuurd werken is een continu proces van aanpassing en verbetering. De bevindingen in het onderzoeksrapport bieden daarvoor waardevolle aanknopingspunten. Gedurende de looptijd van het onderzoek heeft de Arbeidsinspectie haar inzet op de versterking van informatiegestuurd werken doorgezet, waardoor een aantal bevindingen in het rapport is ingehaald door de tijd. We vullen op een aantal punten daarom graag informatie aan voor een actueel beeld.

Het rapport benoemt drie risicomodellen van de Arbeidsinspectie, waarvan er tijdens de onderzoeksperiode twee in de pilotfase zaten: een model rond bedrijven met gevaarlijke stoffen en een model om tot risicosectoren te komen in het toezicht op detachering (WagWEU). Beide pilots zijn inmiddels afgerond en de risicomodellen zijn na evaluatie niet in productie genomen. In het Rijksbrede algoritmeregister heeft de Inspectie in 2024 één impactvol algoritme opgenomen. Dit betreft het IPA-risicomodel waarmee een risicoscore voor elke gemelde asbestsanering wordt bepaald, zodat saneringen met de hoogste risicoscores kunnen worden geselecteerd voor inspectie. Voor het ontwikkelen en gebruiken van nieuwe risicomodellen heeft de Arbeidsinspectie een proces 'van idee naar adoptie' ontwikkeld, waar ook complexe algoritmen onder vallen. Hierin is uitgebreid aandacht voor toetsing en verantwoording opgenomen. Nationaliteit wordt in risicomodellen niet gebruikt als selectiecriterium.

Verschillende procesbeschrijvingen en beleidsstukken die op het moment van onderzoek nog niet beschikbaar waren, zijn intussen vastgesteld. Zo is in de zomer van 2024 informatiebeveiligings- en privacybeleid voor de Arbeidsinspectie vastgesteld, waarin een doorvertaling wordt gemaakt van het huidige beleid van het departement naar de Arbeidsinspectie. En is intussen een procesbeschrijving opgeleverd en vastgesteld, die helpt bepalen welke organisaties inspecteurs bezoeken in het actieve toezicht. Daarnaast is het data- en AI-beleid vastgesteld in de Bestuursraad en heeft directie IV het algoritmekader onlangs vastgesteld. Overeenkomstig de ARK is ethiek onderdeel van die beschrijvingen en ook via procesvereisten geborgd. Het in productie nemen van algoritmes of nieuwe risicomodellen wordt door de directie besproken en door de IG vastgesteld.

De afgelopen jaren liep binnen de Arbeidsinspectie een project 'Grip op data' om de data-volwassenheid van de organisatie te versterken. Het project is intussen afgerond en heeft geleid tot een structureel cluster datagovernance binnen de directie Informatievoorziening (IV). Dit cluster adviseert en ondersteunt de organisatie bij het omgaan met data. Ook hebben we het werken onder architectuur verder ingericht. Op het gebied van DPIA's is een grote stap in de volwassenheid gezet. Zo worden DPIA's nu uitgevoerd vanuit een centraal DPIA dossier en is er en DPIA kalender met daarop de actuele stand van zaken rondom de DPIA's van de Arbeidsinspectie. Op die manier hebben we als organisatie meer overzicht en inzicht hierop. De naleving van maatregelen om risico's te mitigeren en de formele evaluatie van genomen maatregelen die uit DPIA's voortvloeien wordt meegenomen in het jaarplan Informatieveiligheid en Privacy. De directie IV richt een functie in om structurele aandacht voor compliance te borgen.

Postbus 58285, 1040 HG Amsterdam

Aan het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
[redacted]
Postbus 90801
2509 LV DEN HAAG

Datum
22 december 2025

Ons kenmerk
106932
SBK/RS

Uw kenmerk
2025[redacted]

Bijlage(n)
-

Onderwerp
Reactie Eindrapport Nationaliteit in de sociale zekerheid

Geachte heer [redacted], beste [redacted],

Onder dankzegging voor de formele aanbieding van het onderzoek Nationaliteit in de Sociale Zekerheid ontvangt u hierbij de reactie namens UWV op het rapport.

Wij hebben met veel belangstelling kennisgenomen van het onderzoek door de ADR inzake de verwerking van gegevens over nationaliteit. Wij danken de ADR voor de samenwerking en onze complimenten voor het geleverde werk. Wij reageren daartoe uitgenodigd graag op de bevindingen uit de twee deelonderzoeken.

Deelonderzoek: Proces inventarisatie nationaliteit

Wij herkennen ons in de bevindingen van de ADR en delen de opvatting dat meer tijd voor bezinning en afstemming aan de voorkant van het proces geresulteerd zou hebben in beter onderling vergelijkbare werkwijzen en resultaten. UWV heeft ten tijde van de inventarisatie (2020/2021) geopereerd vanuit een beleving van urgentie en met de kennis van nu mogelijk onvoldoende aangedrongen op een sectorale aanpak. Mede ingegeven door die urgentie heeft UWV gebruikgemaakt van bestaande lijnen binnen de organisatie om effectief antwoord te kunnen geven op de uitvraag. Met een omvang van meer dan 20.000 medewerkers en een grote hoeveelheid en diversiteit aan processen waarbinnen gegevens worden verwerkt, lag die aanpak gegeven de omstandigheden (waaronder de Coronapandemie) in de rede.

Dit deelonderzoek biedt ons houvast om in voorkomende gevallen extra accenten te zetten bij aspecten als de 'audit trail', de interne synchronisatie en de sectorale afstemming.

Deelonderzoek: Nationaliteit in handhavingsprocessen

Om te beginnen onderschrijft UWV volmondig dat de omgang met gegevens over nationaliteit in het algemeen en binnen handhavingsprocessen in het bijzonder speciale aandacht verdient i.v.m. risico's op ongelijke behandeling. UWV is zich daar zeer bewust van en heeft daarom een groot aantal maatregelen getroffen om de (privacy-)risico's te beheersen. Daarnaast laten we ons ook extern adviseren over het tegengaan van die risico's.

Binnen UWV is het bewustzijn met betrekking tot dit thema groot en wordt steeds groter mede door gerichte trainingen voor al onze medewerkers. Bovendien geven de Commissie Data Ethiek,

Chief Privacy Officer en onze functionaris gegevensbescherming gedegen invulling aan hun respectievelijke rollen en houden daarmee de organisatie alert. Tegelijkertijd helpt ook de rapportage van de ADR ons bij het weer zetten van stappen voorwaarts.

Wij hechten eraan bij dit deelonderzoek enige perspectieven mee te geven. In de eerste plaats is de scope van dit deelonderzoek breder uitgepakt dan wij vooraf hadden voorzien. Gaandeweg is steeds ruimer gekeken door de onderzoeker en strekt het onderzoek zich inmiddels uit over meerdere organisatieonderdelen, ook die onderdelen die geen handhavingstaken uitvoeren. Die scopeverbreding heeft tot extra inspanningen en doorlooptijd geleid.

Verder benadrukken wij graag dat UWV ten behoeve van handhaving thans nog werkt met slechts één risicoscan. Omwille van bescherming van de privacy en het rechtmatig verwerken van gegevens heeft UWV er recent voor gekozen de risicoscan Verblijf buiten Nederland buiten werking te stellen. Het beeld ten opzichte van 2020 is hiermee veranderd en verandert eigenlijk continu.

Zo is ook de sturing op het terrein van informatiebeveiliging en privacybescherming de afgelopen jaren anders vormgegeven binnen UWV. Hiermee is nadrukkelijker de driedeling geborgd tussen beleid, uitvoering en toezicht. Onze richtlijnen, beleidslijnen, et cetera worden aangepast aan de nieuwe sturing. Dit proces is nog gaande. De weergave in onze (beleids-)documenten kan derhalve gedateerd zijn en niet meer volledig representatief.

Het is voorts van belang te onderstrepen dat UWV niet alleen gegevens over nationaliteit, maar ook andere persoonsgegevens verwerkt. Financiële gegevens, gezondheidsgegevens, medische gegevens, gegevens over het arbeidsverleden, gegevens in cv's enzovoorts. Binnen grote uitvoeringsorganisaties worden al deze gegevens aangemerkt als '(bijzondere) persoonsgegevens' en in meerjarenplannen, beleidsdocumenten, notities daarom niet gespecificeerd naar hun aard.

Een en ander laat onverlet dat wij alle punten die de ADR aandraagt zullen beschouwen als handreikingen voor verbeteringen in de omgang met gegevens betreffende de nationaliteit in onze processen.

Hoogachtend,

[redacted]

Maarten Camps
voorzitter Raad van Bestuur

Sociale Verzekeringsbank

Raad van Bestuur
Van Heuven Goedhartlaan 1
Postbus 1100
1180 BH Amstelveen
Telefoon (020) 656 56 56
Internet: www.svb.nl

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Directeur Stelsel en Volksverzekeringen
T.a.v. de heer [redacted]
Postbus 90801
2509 LV DEN HAAG

datum
19 december 2025

ons kenmerk
RvB.115/25/HVD/fl

Betreft: SVB reactie op het ADR onderzoeksrapport 'Nationaliteit in de Sociale Zekerheid'

Geachte heer [redacted],

De SVB bedankt de onderzoekers van de Auditdienst Rijk (ADR) voor het rapport *'Nationaliteit in de Sociale Zekerheid'* en onderschrijft het belang van blijvende en directe aandacht voor bewustwording en het tegengaan van (mogelijke) discriminatie, in het bijzonder bij het gebruik van nationaliteitsgegevens in de handhaving binnen de sociale zekerheid. De registratie en het gebruik van nationaliteitsgegevens zijn voor de SVB noodzakelijk voor de rechtmatige en noodzakelijke uitvoering van diverse wettelijke regelingen en daarom vraagt dit om blijvende waakzaamheid waarbij de aanbevelingen van de ADR zonder meer helpend zijn. De SVB vindt een zorgvuldige omgang met deze gegevens en het voorkomen van zowel directe als indirecte discriminatie van essentieel belang. De SVB is zich bewust van de complexiteit en gevoeligheid van het gebruik van nationaliteitsgegevens en besteedt hier zowel intern als extern continue en structureel aandacht aan. De bevindingen uit dit ADR-onderzoek worden meegenomen bij onze interne processen om te bepalen waar verdere optimalisaties mogelijk zijn en hoe de borging van registratie en gebruik van nationaliteitsgegevens binnen de geldende wet- en regelgeving tijdig en adequaat kan worden versterkt. In deze managementreactie worden enkele voorbeelden van deze doorlopende optimalisaties toegelicht, gekoppeld aan de bevindingen en handelingsperspectieven die de ADR-onderzoekers schetsen.

Het onderzoek van de ADR bestaat uit twee delen. Onderzoeksvraag 1 betreft een procesmatige beschrijving van de wijze waarop de SVB in 2020 en 2021 de inventarisatie op het gebruik van nationaliteitsgegevens in de sociale zekerheid heeft vormgegeven en uitgevoerd. Deze inventarisatie is destijds op verzoek van de minister van SZW uitgevoerd (n.a.v. een toezegging in de Stand van de Uitvoering 2020) en was gericht op het verkrijgen van inzicht in het gebruik van nationaliteitsgegevens binnen de organisatie, wetgevingen, processen en afdelingen. In de kern beschrijft de ADR over het proces destijds dat de SVB zorgvuldig te werk is gegaan bij het uitvoeren van de inventarisatie en dat de opdracht daartoe met voldoende besef van urgentie is aangevlogen. Verder geeft de ADR aan dat de SVB een duidelijke projectorganisatie had opgetuigd en dat er veel uitgevraagd is vanwege een brede hantering van het begrip nationaliteit. Tegelijkertijd plaatst de ADR kanttekeningen bij het ontbreken van een duidelijke onderzoeksmethodiek: dataverzameling en kwaliteitsborging vonden niet altijd gestructureerd plaats. De SVB merkt hierbij op dat destijds een gerichte inventarisatie is gevraagd. Binnen die opdracht is zorgvuldig en praktisch gewerkt aan het in kaart brengen van het nationaliteitsgebruik. Alle regelingen die de SVB uitvoert zijn systematisch tegen het licht gehouden. Daarbij hebben zowel de juridische afdeling als het Ethics Center inhoudelijk meegedacht en meegekeken om de kwaliteit en de zorgvuldigheid te borgen. Naar het oordeel van de SVB is de inventarisatie daarmee op een zorgvuldige en adequate wijze uitgevoerd. De bevindingen van de ADR zal de SVB meenemen bij toekomstige onderzoeken.

Onderzoeksvraag 2 richt zich op de beheersmaatregelen die de SVB hanteert om de registratie en het gebruik van nationaliteitsgegevens binnen het handhavingsproces van de afdeling Preventie & Handhaving te borgen volgens de geldende voorschriften. Hierbij ligt de nadruk op het gebruik van risicomodellen en risicogericht onderzoek bij de handhaving van de door de SVB uitgevoerde regelingen. Het is positief dat het rapport bevestigt dat de SVB in het gehele proces van het ontwikkelen tot uitvoeren van risicogericht onderzoek diverse beheersmaatregelen heeft getroffen en controles heeft ingebouwd om risico's op (indirecte) discriminatie te voorkomen, te onderkennen en te beheersen. Het rapport laat zien dat de SVB hier op een bewuste en structurele manier aandacht aan besteedt en dat de aspecten privacy en ethiek (o.a. via een ethische toets als integraal onderdeel van het proces van risicogerichte onderzoeken) in dit proces een prominente plaats innemen.

De beheersmaatregelen worden continue verder ontwikkeld en afgestemd op wet- en regelgeving; de interne processen worden periodiek geëvalueerd. Zo is ten tijde van het onderzoek het algoritmebeleid van de SVB geactualiseerd, waarbij strengere eisen gelden op het gebied van transparantie, non-discriminatie en menselijke controle wanneer een algoritme of AI-systeem directe invloed kan hebben op burgers: bijvoorbeeld bij risicogericht onderzoek. Omdat het gebruik van nationaliteitsgegevens ook binnen de SVB meerdere (beleids)processen en afdelingen raakt, is in 2024 de Regiegroep '*Trajecten risicoprofilering en voorkomen discriminatie*' opgericht om informatie en ontwikkelingen te coördineren met deelnemers afkomstig uit verschillende disciplines.

Het onderzoeksrapport benoemt ook enkele kritische punten. Een van de bevindingen uit het ADR-onderzoek is dat de onderzochte organisaties nog geen volledig inzicht hebben in de getroffen beheersmaatregelen en de naleving daarvan. De SVB herkent deze bevinding en heeft inmiddels stappen gezet om het inzicht in beheersmaatregelen en de naleving daarvan verder te ontwikkelen. Zo is binnen de afdeling Preventie & Handhaving van de SVB eind 2024 een centraal coördinatiepunt Informatiebeveiliging & Privacy ingericht, welke o.a. tot doel heeft de genomen beheersmaatregelen overzichtelijk bij te houden en de verantwoordelijken binnen de afdeling periodiek te bevragen op de implementatie van de maatregelen. Er wordt op dit moment gewerkt aan een volledige en actuele inventarisatie van de genomen beheersmaatregelen. Met de inrichting van het centrale coördinatiepunt heeft de SVB een stap gezet in de inrichting en rolzuiverheid van de eerste, tweede en derde lijn volgens het Three Lines Model.

De onderzoekers constateren daarnaast dat de SVB een verwerkingsregister heeft, maar dat dit niet compleet is. De SVB herkent dit en ook hier zijn dit jaar stappen gezet. Zowel het interne als externe register wordt herzien waarbij de publicatie van het vernieuwde externe register wordt voorzien in de loop van 2026. Ook zijn er dit jaar nieuwe kaders voor het verwerkingsregister ontwikkeld, waarbij 'nationaliteit' expliciet is toegevoegd. In 2026 zet de SVB de verdere optimalisaties van de beheersmaatregelen voort, onder meer door de herijking van de bestaande privacy risicoanalyse (DPIA) waarin de verwerkingen van de afdeling zijn opgenomen.

Ook constateren de onderzoekers dat organisaties in sturing en verantwoording nog niet expliciet aandacht besteden aan de risico's van, met name indirecte, discriminatie op basis van nationaliteitsgegevens. De SVB stuurt echter actief op deze risico's binnen het proces van risicogericht onderzoek. Sinds 2023 worden juridische en ethische biastoetsen uitgevoerd om mogelijke (indirecte) discriminatie te signaleren, waarvan de uitkomsten op managementniveau worden besproken en gebruikt om processen en risicogericht onderzoek verder te verbeteren. Daarnaast worden privacy risicoanalyses uitgevoerd en AVG-adviezen ingewonnen. Hiermee handelt de SVB in lijn met het handelingsperspectief van de onderzoekers, waarin wordt aanbevolen discriminatie, risicomodellen en algoritmen nadrukkelijk te beleggen binnen

sturingsstructuren. De onderzoekers constateren daarnaast dat discriminatie in externe rapportages, zoals jaarverslagen, nauwelijks wordt benoemd. Zij schetsen het handelingsperspectief om onderwerpen als discriminatie, risicomodellen en algoritmen, die de gehele organisatie raken, expliciet te beleggen en op te nemen binnen de bestaande sturings- en verantwoordingscyclus. De SVB herkent de bevinding dat deze onderwerpen – binnen het kader van dit onderzoek, specifiek gericht op risicogerichte onderzoeken – momenteel niet expliciet worden benoemd in externe rapportages of binnen de bestaande verantwoordingscycli. De SVB zal bezien op welke wijze, en op welk abstractieniveau, deze thema's het best kunnen worden geborgd binnen de huidige verantwoordingsprocessen.

Tot slot besteden de onderzoekers aandacht aan de rol van de privacy-organisatie en de Functionaris Gegevensbescherming (FG) binnen de SVB, omdat zij belangrijke spelers zijn in de controle op naleving van de AVG. Volgens de onderzoekers is een belangrijke beheersmaatregel dat binnen de SVB een privacy-organisatie is ingericht met privacy-officers bij de directies en afdelingen en dat er een FG aanwezig is. Ten tijde van het onderzoek vervulde een interim FG deze rol binnen de SVB. Inmiddels is een vaste FG in dienst, waarmee continuïteit en deskundigheid verder zijn versterkt.

Daarnaast blijft de SVB ook zelf onderzoek doen. Zo heeft de Auditdienst van de SVB in 2024 onderzoek verricht naar risico's op ongerechtvaardigd onderscheid binnen het terug- en invorderingsproces en daarbij acht kernbeslissingen geïdentificeerd met potentieel grote impact op burgers. Het onderzoek geeft geen aanwijzingen dat sprake is van ongerechtvaardigd onderscheid in beleid of uitvoering, maar laat wel zien dat in de inrichting van processen aandacht nodig blijft voor het beheersen van risico's op onbewust of indirect onderscheid. De SVB heeft deze uitkomsten onderschreven en ingezet op het blijvend onderbouwen en toetsen van keuzes in beleid en uitvoering, met aandacht voor vakmanschap, bewustwording en een mensgerichte dienstverlening

De SVB is tot slot van mening dat het beheersen van risico's op (indirecte) discriminatie en het zorgvuldig gebruik van nationaliteitsgegevens een continue proces is. De optimalisaties die hierboven worden beschreven, illustreren deze doorlopende aandacht.

Met vriendelijke groeten,
Sociale Verzekeringsbank

[redacted]

Mw. drs. H.A.M. van Dongen
Lid Raad van Bestuur

BUREAU
KETENINFORMATISERING
WERK EN INKOMEN

Totaalrapportage informatiebeveiliging Gemeenschappelijke elektronische Voorziening Suwinet 2024

1. Managementsamenvatting

Voorliggend document betreft de achtste Totaalrapportage sinds de invoering van de ENSIA-verantwoordingssystematiek door de gemeenten. De Totaalrapportage geeft inzicht in de beveiliging van het gebruik van de Gemeenschappelijke elektronische Voorziening Suwi (hierna GeVS) op basis van transparantierapportages die zijn aangeleverd door de afnemers. De door een IT-auditor opgestelde assurancerapporten, die onderdeel uitmaken van de transparantierapportage[1], vormen garanties voor de juistheid van de bevindingen.

De Totaalrapportage is een getrouwe afspiegeling, omdat alle 349 partijen[2] die in 2024 van de GeVS gebruik maakten en zich moesten verantwoorden een bruikbare verantwoording hebben aangeleverd.

De taken waarover de gemeenten zich verantwoorden komen niet in alle gevallen overeen met de administratie van BKWI. Over 2024 zijn er 43 afwijkingen geconstateerd, over 2023 waren het er 86. In deze Totaalrapportage is ervoor gekozen om de opgaaf van de gemeenten als uitgangspunt te kiezen.

Net zoals voorgaand jaar, is er sprake van 14 normen waarop gecontroleerd wordt. Deze normen zijn inhoudelijk hetzelfde als in de verantwoordingsjaren 2020 - 2023.

- De gemeenten scoren iets beter dan vorig jaar. Ruim driekwart (79,5%[3]) van de gemeenten voldoet in opzet en bestaan aan alle gecontroleerde beveiligingsnormen (in 2023 76,0%). Gemeenten die niet voldoen aan één of meer normen zijn aangeschreven conform het Interventieprotocol GeVS / Suwinet[4].
- Bij de zeven andere afnemers, het gaat dan om UWV, SVB, DUO, CAK, IND, Dienst Justis en de Nederlandse Arbeidsinspectie, is er één partij zonder bevindingen op opzet, bestaan en werking. Dit is een verbetering. Het totaal aantal bevindingen bij de zeven andere afnemers is lager dan de voorgaande twee jaren.

[1] Zie voor meer informatie: https://bkwi.nl/standaarden/privacy-beveiliging/verantwoordings-richtlijn-gevs-2022-v10
[2] Op 1 januari 2024 waren er 342 gemeenten. Er waren in 2024 geen herindelingen, dus alle 342 gemeenten hebben een verantwoordingsplicht. Daarnaast hadden 7 andere afnemers een verantwoordingsverplichting te weten; UWV, SVB, DUO, CAK, IND, Dienst Justis en de Nederlandse Arbeidsinspectie.
[3] Aantal gemeenten met nul bevindingen, gedeeld door het aantal gemeenten dat zich moest verantwoorden.
[4] https://bkwi.nl/standaarden/privacy-beveiliging/interventieprotocol-gevs-suwinet

BUREAU
KETENINFORMATISERING
WERK EN INKOMEN

2. Inleiding

Deze rapportage bevat een overzicht van de stand van de beveiliging van de GeVS in 2024 bij 342[5] gemeenten en zeven andere afnemers, te weten UWV, SVB, CAK, IND, DUO, Justis en de Nederlandse Arbeidsinspectie. Bronnen en beheerders leggen geen verantwoording af. Dat is vastgelegd in de Verantwoordingsrichtlijn. De Totaalrapportage wordt opgesteld op verzoek van het Ministerie van SZW en vastgesteld door het Managementoverleg Afspraken en Voorzieningen[6]. Vervolgens wordt de rapportage aangeboden aan de Minister van SZW en gedeeld met de Tweede Kamer.

Gemeenten leggen verantwoording af over de beveiliging volgens de ENSIA-systematiek[7]. Deze verantwoording is primair gericht aan de gemeenteraad als horizontale toezichthouder. Het gedeelte dat betrekking heeft op de GeVS wordt, in de vorm van de zogenoemde Collegeverklaring en een assurancerapport van een IT-auditor, ook doorgestuurd aan BKWI. Andere afnemers sturen aan BKWI een in-control-verklaring van de bestuurder en een assurancerapport van een IT-auditor. Op basis van de verantwoordingsdocumenten stelt het BKWI deze totaalrapportage op.

3. Scope van de rapportage

De rapportage heeft betrekking op de informatiebeveiliging bij de gebruikers (afnemers) van de GeVS. Er dienden 342 gemeenten en 7 andere afnemers verantwoording af te leggen over 2024.

Met ingang van verantwoordingsjaar 2020 is de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) voor alle partijen het uitgangspunt voor de rapportage. Daardoor is de Totaalrapportage uniformer geworden. Alle afnemers verantwoorden zich volgens de Verantwoordingsrichtlijn 2022. Gemeenten en andere afnemers leggen verantwoording af over de normen in tabel 1.

[5] Er zijn 342 gemeenten in 2023, er hebben geen herindelingen plaatsgevonden in 2023, dus al deze gemeenten moeten zich verantwoorden.
[6] Het Managementoverleg Afspraken en voorzieningen bestaat uit vertegenwoordigers van UWV, SVB, VNG, BIDN en BKWI.
[7] Zie www.ensia.nl.

Tabel 1: De 14 beveiligingsnormen BIO voor de GeVS

Norm	Onderwerp
5.1.1	Beleidsregels voor informatiebeveiliging
5.1.2	Beoordeling van het informatiebeveiligingsbeleid
6.1.1	Rollen en verantwoordelijkheden bij informatiebeveiliging
6.1.2	Scheiding van taken
7.2.2	Bewustzijn, opleiding en training ten aanzien van de informatiebeveiliging
9.2.1	Registratie en afmelden van gebruikers
9.2.2	Gebruikers toegang verlenen
9.2.5	Beoordeling van toegangsrechten van gebruikers
9.2.6	Toegangsrechten intrekken of aanpassen
10.1.1	Beleid inzake het gebruik van cryptografische beheersmaatregelen
12.1.1	Gedocumenteerde bedieningsprocedures
12.4.1	Gebeurtenissen registreren
12.4.2	Beschermen van informatie in logbestanden
18.1.4	Privacy en bescherming van persoonsgegevens

Gemeenten verantwoorden zich alleen over opzet en bestaan van de informatiebeveiligingsmaatregelen, de andere afnemers verantwoorden zich ook over de werking daarvan. In de Verantwoordingsrichtlijn GeVS 2025 is een plan opgenomen waarin gemeenten stapsgewijs ook gaan verantwoorden over werking.

Onderwerp van de verantwoording is - voor alle afnemers - het veilige gebruik van de GeVS met behulp van Suwinet Inkijk, Suwinet Inlezen en/of DKD Inlezen.

Gemeenten gebruiken de GeVS voor SUWI-taken en niet-SUWI-taken. Bij de SUWI-taken gaat het dan om de uitvoering van de Participatiewet, de IOAW, de IOAZ en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. Bij niet-SUWI-taken gaat het om het gebruik van de GeVS voor Doorstroompunt[8]-taken, beslaglegging door een gemeentelijke belastingdeurwaarder of adresonderzoek door een afdeling Burgerzaken.

[8] Doorstroompunt: Voorheen Regionale Meld- en Coördinatiefunctie voortijdig schoolverlaters (RMC)

De verhouding van het aantal raadplegingen door gemeenten voor SUWI-taken ten opzichte van niet-SUWI-taken is ongeveer 97:3.

Andere afnemers gebruiken de GeVS alleen voor taken die wettelijk zijn vastgesteld in relevante wetgeving zoals bijvoorbeeld de Zorgverzekeringswet of Vreemdelingenwet.

4. Wat is het doel van deze rapportage?

Volgens Bijlage I, paragraaf 2.3 van de Regeling SUWI bepalen de SUWI-partijen "*één gezamenlijk, transparant en uniform niveau van betrouwbaarheid in termen van beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid" dat wordt vastgelegd in een verantwoordingsrichtlijn.*

Die verantwoording is als volgt geregeld:

- Individuele afnemers stellen een transparantierapportage op en richten die aan BKWI
- BKWI maakt op basis hiervan een Totaalrapportage voor het Managementoverleg Afspraken en Voorzieningen en de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

De Totaalrapportage geeft een samenvattend beeld van alle ontvangen transparantierapportages van gemeenten en een samenvattend beeld van de rapportages van andere afnemers. De Totaalrapportage beschrijft de feitelijke stand van zaken van de informatiebeveiliging van de GeVS. De rapportage over de bevindingen is geaggregeerd. Bevindingen zijn dus niet te herleiden tot individuele organisaties.

Het verkregen overzicht dient voor de ketenpartijen om het gezamenlijk gerealiseerde niveau van beveiliging te analyseren en waar nodig ondersteunende verbetermaatregelen te nemen.

UWV, SVB en VNG formuleren hierop namens het Managementoverleg Afspraken en Voorzieningen een reactie. Het geheel wordt door de voorzitter van het Managementoverleg Afspraken en Voorzieningen aangeboden aan de Minister van SZW.

De rapportage stelt de Minister van SZW in de gelegenheid te interveniëren als blijkt dat de voortgang van individuele afnemers bij het nemen van verbetermaatregelen onvoldoende is. Dit doet het Ministerie op basis van het Interventieprotocol GeVS / Suwinet.

5. Hoe is deze rapportage tot stand gekomen?

Voor gemeenten

Voor gemeenten is met ingang van 2017 een verantwoordingssystematiek ingevoerd met de naam ENSIA[9], wat staat voor Eenduidige Normatiek Single Information Audit.

Volgens deze systematiek evalueren gemeenten hun informatiebeveiliging met behulp van een vragenlijst, die gebaseerd is op de BIO. Burgemeester en wethouders stellen op basis van een deel van de vragen een in-control-verklaring op, de "collegeverklaring", die wordt voorzien van een

[9] Voor meer informatie: www.ensia.nl.

assurancerapport van een IT-auditor[10]. De in-control-verklaring bevat een bijlage, waarin eventuele afwijkingen (‘bevindingen”) worden gespecificeerd.

Deze stukken zijn in eerste instantie bedoeld voor horizontale verantwoording aan de gemeenteraad, maar geven ook inzicht in de toepassing van 14 normen uit BIO. Dat maakt ze geschikt voor verticale[11] verantwoording aan de Minister van SZW.

Gemeenten hebben zich in 2025 via ENSIA over het verantwoordingsjaar 2024 verantwoord over SUWI-taken (taken die worden uitgevoerd in het kader van de Participatiewet, IOAW, IOAZ en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening) en niet-SUWI-taken (gebruik van de GeVS voor Doorstroompunt-taken[12], burgerzaken en belastingdeurwaarders).

Gemeenten dienden de stukken uiterlijk op 1 mei aan te leveren. In een aantal gevallen hebben gemeenten in overleg hun stukken na die datum geleverd of gecorrigeerd. Alle 342 verantwoordingsplichtige gemeenten hebben verantwoording aangeleverd.

Voor andere afnemers

Voor de zeven andere afnemers geldt in grote lijnen dezelfde procedure: bestuurders dienen een in-control-verklaring te overleggen, waarin bevindingen per norm zijn opgenomen, met daarbij een assurancerapport.

Alle zeven afnemers hebben verantwoording afgelegd en al deze verantwoordingen zijn bruikbaar.

Het Ministerie van SZW benadert de gemeenten en de andere afnemers die twee jaar achter elkaar of langer bevindingen hebben gemeld, conform het Interventieprotocol.

Geen weging en interpretatie

BKWI past geen weging toe op de informatie die afnemers aanleveren. De informatie die afnemers aanleveren over de normnaleving wordt één op één overgenomen. Om de bruikbaarheid van de rapportage te garanderen wordt een onduidelijke of onvolledige verantwoording[13] van een afnemer niet verwerkt. Dit is niet van toepassing op de verantwoording over 2024.

Betrouwbaarheid van de Totaalrapportage

Om betrouwbaar te zijn moet de rapportage representatief zijn en moeten de gemelde bevindingen juist zijn. Met een respons van 100% bij gemeenten en 100% bij andere afnemers is de rapportage representatief. De door een IT-auditor opgestelde assurancerapporten, die onderdeel uitmaken van de transparantierapportages, vormen garanties voor de juistheid en volledigheid van de bevindingen.

[10] De IT-auditor moet tot de NOREA zijn toegelaten (zie Regeling Suwi, artikel 5.22)
[11] Een van de doelen van ENSIA is namelijk om horizontale en verticale verantwoording te combineren en daarmee de verantwoordingslast voor gemeenten zoveel mogelijk te beperken.
[12] Doorstroompunt: Voorheen Regionale Meld- en Coördinatiefunctie voortijdig schoolverlaters (RMC)
[13] Dit kan een individuele rapportage betreffen waarbij geen gebruik is gemaakt van voorgeschreven templates of waarbij verplicht aan te leveren stukken ontbreken.

BUREAU
KETENINFORMATISERING
WERK EN INKOMEN

6. Wat is de stand van de informatiebeveiliging bij de afnemers?

Aantallen bevindingen op SUWI-taken per gemeente 2022-2024

Tabel 2 geeft aan hoeveel gemeenten géén bevindingen hebben gerapporteerd bij de uitvoering van SUWI-taken en bij hoeveel gemeenten er 1, 2, 3 of meer normen met bevindingen waren in de verantwoordingsjaren 2024, 2023 en 2022. Deze tabel geeft geen inzicht in de werking van het Interventieprotocol.

Tabel 2: aantal en percentage bevindingen SUWI-taken 2024, 2023 en 2022 (BIO-normen)[14]

	2024		2023		2022		2021		2020	
Aantal bevindingen	# Gemeenten	%	# Gemeenten	%	# Gemeenten	%	# Gemeenten	%	# Gemeenten	%
0	272	79,5%	260	76,0%	268	78,8%	245	71,6%	242	69,1%
1	18	5,3%	28	8,2%	19	5,6%	25	7,3%	36	10,3%
2	18	5,3%	10	2,9%	12	3,5%	28	8,2%	23	6,6%
3	6	1,8%	4	1,2%	12	3,5%	9	2,6%	7	2,0%
4	5	1,5%	16	4,7%	4	1,2%	5	1,5%	14	4,0%
5	6	1,8%	2	0,6%	5	1,5%	3	0,9%	2	0,6%
6	1	0,3%	7	2,0%	4	1,2%	2	0,6%	4	1,1%
7	1	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	6	1,8%	5	1,4%
8	3	0,9%	1	0,3%	0	0,0%	4	1,2%	0	0,0%
9	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,3%	1	0,3%
10	1	0,3%	1	0,3%	1	0,3%	0	0,0%	2	0,6%
11	0	0,0%	1	0,3%	3	0,9%	0	0,0%	0	0,0%
12	2	0,6%	4	1,2%	1	0,3%	0	0,0%	0	0,0%
13	2	0,6%	0	0,0%	4	1,2%	3	0,9%	0	0,0%
14	7	2,0%	8	2,3%	5	1,5%	5	1,5%	4	1,1%
Verantwoording Ontbreekt /onduidelijk	0	0,0%	0	0,0%	2	0,6%	6	1,8%	10	2,9%
	342	100%	342	100,00%	340	100,00%	342	1,00	350	1,00

[14] Bron: Administratie BKWI

BUREAU KETENINFORMATISERING WERK EN INKOMEN

Aantallen bevindingen van normen bij andere afnemers in 2024, 2023 en 2022

In tabel 3 staat hoeveel andere afnemers geen bevindingen hebben geconstateerd en hoeveel afnemers er 1,2,3,4 of meer bevindingen hebben geconstateerd over verantwoordingsjaren 2024, 2023 en 2022.

Tabel 3: aantal en percentage bevindingen 2024, 2023 en 2022

	2024		2023		2022		2021		2020	
Aantal bevindingen	# Afnemers	%	# Afnemers	%	# Afnemers	%	# Afnemers	%	# Afnemers	%
0	1	14,3%	0	0%	0	0%	2	28,6%	2	33,3%
1	0	0%	1	14,3%	1	14,3%	1	14,3%	1	16,6%
2	1	14,3%	0	0%	0	0%	1	14,3%	1	16,6%
3	1	14,3%	0	0%	0	0%	1	14,3%	1	16,6%
4 of meer	4	57,1%	6	85,7%	5	71,4%	2	28,6%	1	16,6%
Verantwoording ontbreekt/onduidelijk	0	0,0%	0	0,0%	1	14,3%	0	0%	1	16,6%
Totaal	7	100%	7	100%	7	100%	7	100%	1	100%

Afwijkingen van normen bij gemeenten

Tabel 4 geeft per norm aan hoe vaak daarvan afgeweken is bij het gebruik van de GeVS voor SUWI-taken en de vier niet-SUWI-taken.

Tabel 4: afwijking per norm bij gemeenten per taak in verantwoordingsjaar 2024

Norm	Suwi-taken[15]	BZ[16]	GBD[17]	Doorstroom-punt[18]	WGS[19]	Totaal	Omschrijving norm
5.1.1	14	6			1	21	Beleidsregels voor informatiebeveiliging
5.1.2	15	6			2	23	Beoordeling van het informatiebeveiligingsbeleid
6.1.1	21	9			2	32	Rollen en verantwoordelijkheden bij informatiebeveiliging
6.1.2	15	9		1	5	30	Scheiding van taken
7.2.2	24	11		2	6	43	Bewustzijn, opleiding en training ten aanzien van de informatiebeveiliging
9.2.1	19	9	2		7	37	Registratie en afmelden van gebruikers
9.2.2	16	8			4	28	Gebruikers toegang verlenen
9.2.5	37	19	2	2	16	76	Beoordeling van toegangsrechten van gebruikers

[15] Het gaat hier om de uitvoering van de Participatiewet, IOAW en IOAZ. Deeltaken, zoals de toetsing van aanvragen en sociale recherche, zijn soms bij verschillende organisaties belegd.
[16] BZ staat voor Afdelingen Burgerzaken. Zij gebruiken Suwinet ook voor niet-SUWI-taken.
[17] BD staat voor Gemeentelijke Belastingdeurwaarders. Zij gebruiken Suwinet ook voor niet-SUWI-taken.
[18] Doorstroompunt was voorheen RMC, Regionale Meld- en Coördinatiepunten voortijdige schoolverlaters. Zij gebruiken Suwinet voor taken die niet in de SUWI-wetgeving zijn geregeld. Dat wordt in deze context een niet-SUWI-taak genoemd.
[19] WGS staat voor Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening.

9.2.6	41	13			8	62	Toegangsrechten intrekken of aanpassen
10.1.1	13	2				15	Beleid inzake het gebruik van cryptografische beheersmaatregelen
12.1.1	12	3			1	16	Gedocumenteerde bedieningsprocedures
12.4.1	42	16		3	18	79	Gebeurtenissen registreren
12.4.2	13	2				15	Beschermen van informatie in logbestanden
18.1.4	35	25	2	3	13	78	Privacy en bescherming van persoonsgegevens
Totaal	317	138	6	11	83	555	

Verloop in de afwijkingen bij gemeenten

Tabel 5 geeft het verloop van de totalen in de afwijkingen bij gemeenten weer. Over vijf jaren bezien is in het totaal aantal bevindingen bij de Suwi-taken een golvende tendens te zien. Bij de niet-Suwitaken is met uitzondering van WGS ook het geval. WGS is in de tellingen alleen meegenomen in 2023 en 2024.

Tabel 5: Verloop van de totalen in de afwijkingen bij gemeenten

Jaar	Suwi-taken	BZ	GBD	Doorstroompunt	WGS
2024	317	138	6	11	83
2023	365	152	10	5	24
2022	334	131	15	10	-
2021	347	92	5	12	-
2020	313	50	5	3	-

Afwijkingen van normen bij andere afnemers

Onderstaande tabel geeft per norm aan hoe vaak daarvan afgeweken is bij het gebruik van de GeVS voor taken van andere afnemers. Er is vergeleken met de twee voorgaande jaren een daling te zien in het aantal bevindingen.

Tabel 6: afwijking per norm bij andere afnemers in verantwoordingsjaar 2024, 2023 en 2022

Norm	2024	2023	2022	2021	2020	Omschrijving norm
5.1.1	2	1	1	0	2	Beleidsregels voor informatiebeveiliging
5.1.2	2	2	1	1	1	Beoordeling van het informatiebeveiligingsbeleid
6.1.1	1	2	2	1	1	Rollen en verantwoordelijkheden bij informatiebeveiliging
6.1.2	4	4	4	3	1	Scheiding van taken
7.2.2	2	3	3	3	1	Bewustzijn, opleiding en training ten aanzien van de informatiebeveiliging
9.2.1	4	4	3	2	1	Registratie en afmelden van gebruikers
9.2.2	4	6	5	2	1	Gebruikers toegang verlenen

9.2.5	4	6	5	4	1	Beoordeling van toegangsrechten van gebruikers
9.2.6	5	5	5	2	1	Toegangsrechten intrekken of aanpassen
10.1.1	2	2	2	1	1	Beleid inzake het gebruik van cryptografische beheersmaatregelen
12.1.1	1	4	2	1	1	Gedocumenteerde bedieningsprocedures
12.4.1	4	6	4	2	3	Gebeurtenissen registreren
12.4.2	2	2	2	1	1	Beschermen van informatie in logbestanden
18.1.4	**3**	**6**	**4**	2	2	Privacy en bescherming van persoonsgegevens
Totaal	**40**	**53**	**43**	**25**	**18**	

Ontbrekende- en overbodige verantwoording over taken

Op basis van een vergelijking met de gebruikersadministratie constateert BKWI net als in 2023 dat sommige gemeenten verantwoording afleggen over Suwi- en niet-Suwitaken terwijl ze geen aansluiting hebben. BKWI constateert ook dat sommige gemeenten geen verantwoording afleggen over Suwi- en niet-Suwitaken terwijl ze wel een aansluiting hadden. In totaal betreft dit 43 gemeenten (in 2023 was dit in totaal 86). Van deze 43 betrof het 23x een ontbrekende verantwoording en 20x een overbodige verantwoording. Dit laatste heeft veelal te maken met het opzeggen van een aansluiting in de loop van het jaar In deze Totaalrapportage is ervoor gekozen om de opgaaf van de gemeenten als uitgangspunt te kiezen.

Aan de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Drs. M.L.J. Paul
Postbus 90801
2509 LV Den Haag

Amsterdam, 5 december 2025

Betreft: Totaalrapportage Informatiebeveiliging Gezamenlijke Elektronische Voorzieningen SUWI

Geachte minister,

Hierbij ontvangt u de Totaalrapportage Informatiebeveiliging Gezamenlijke elektronische Voorzieningen SUWI (GeVS) over het rapportagejaar 2024. De rapportage verschaft inzicht in de mate waarin de organisaties die de GeVS inzetten voor hun taken, voldoen aan de normen voor veilige omgang met de voorzieningen. Het betreft 14 normen uit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Onderstaand treft u de bestuurlijke reactie van de drie partijen die verantwoordelijk zijn voor de instandhouding van de GeVS. Hierin zijn ook de conclusies en adviezen van de domeingroep Privacy & Beveiliging GeVS betrokken.

Over het jaar 2024 hebben alle 349 organisaties (gemeenten en niet-gemeenten) zich verantwoord. Ook deze keer hebben de organisaties zich verantwoord aan de hand van 14 normen. Net als in eerdere jaren bleek dat bij een deel van de organisaties de verantwoording niet alle taken raakte. Bij een ander deel bleek dat (deels) onnodig werd verantwoord. Over 2024 was dat in 43 situaties het geval. Over 2023 was dat aantal nog 86.

Voor de gemeenten geldt dat 79,5% van de gemeenten aan alle normen voldoet waar het de opzet en het bestaan ervan betreft. Over 2023 lag dat percentage op 76%. Er is daarmee sprake van een lichte verbetering ten opzichte van vorig jaar. Hierbij moet worden meegewogen dat daarin de werking van maatregelen nog niet is betrokken.

Voor de zeven niet-gemeentelijke organisaties geldt dat zij zich naast opzet en bestaan ook verantwoorden over de werking van de beveiligingsmaatregelen. Van de zeven organisaties voldoet één organisatie aan alle normen waar het de opzet, bestaan en werking betreft. Dit is een verbetering t.o.v. de voorgaande rapportages, maar blijft een punt van aandacht. Het totaal aantal bevindingen bij de zes andere organisaties is daarnaast lager dan de voorgaande jaren.

De Totaalrapportage over 2024 laat een vergelijkbaar beeld van bevindingen zien als de afgelopen jaren. Er is in 2024 een lichte vooruitgang geboekt ten opzichte van voorgaande jaren. Er blijft echter nog voldoende ruimte voor verbetering. Het uiteindelijke doel is dat er door alle organisaties wordt voldaan aan alle normen. De borging daarvan vraagt blijvend de attentie van uw ministerie en gerichte communicatie waarin de beveiligingseisen en het toezicht daarop worden onderstreept.

Gemeenten
Gemeenten verantwoorden zich in 2024 voor de vijfde keer over de BIO-normen. Het aantal gemeenten dat aan alle normen voldoet is ten opzichte van 2023 licht gestegen.
Het valt opnieuw op dat sommige gemeenten (20) verantwoording afleggen over bepaalde taken terwijl ze geen aansluiting op de voorzieningen (meer) hebben en dat sommige gemeenten (23) geen verantwoording afleggen over bepaalde taken terwijl ze wel een aansluiting hadden.

[1] UWV, SVB, DUO, CAK, IND, Dienst Justis en de Nederlandse Arbeidsinspectie

Het aantal normwaarden waarop bevindingen zijn geconstateerd bij gemeentelijke afnemers is gedaald. In 2023 was sprake van 532 normwaarden met bevindingen. In 2024 lag het aantal normwaarden met bevinding op 472.

Niet-gemeentelijke organisaties

Afgelopen jaren waren er bij alle niet-gemeentelijke organisaties bevindingen. Dit jaar kent één niet-gemeentelijke organisatie geen enkele bevinding hetgeen betekent dat deze organisatie volledig voldoet aan het normenkader. Dit is te kenmerken als een belangrijke stap voorwaarts waarvoor waardering op zijn plaats is.

De aard van de bevindingen over 2024 voor niet-gemeentelijke organisaties is grotendeels gelijk aan 2023. Het totaal aantal normwaarden met bevindingen is gedaald van 53 in 2023 naar 40 in 2024. In vergelijking met de afgelopen twee jaar is er een daling te zien in het aantal bevindingen. Ook dit stemt ons voorzichtig positief.

Vooruitblik

Via de Suwinet-voorzieningen worden veel persoonsgegevens gedeeld. Om het vertrouwen in de juiste omgang met die persoonsgegevens te waarborgen is het noodzakelijk dat het niveau van informatiebeveiliging toereikend is. De huidige verantwoordingswijze geeft een beeld over de betreffende organisaties op een aantal cruciale onderdelen. Gerichte bijsturing is mogelijk, namelijk door de afnemers zelf, maar ook via gericht toezicht door de minister.

Het beveiligingsniveau gaat door de huidige opzet van toezicht o.i. niet in voldoende mate en tempo omhoog. We gaan daarom met uw ambtenaren in gesprek over flankerend beleid in termen van gerichte ondersteuning en communicatie. Bovendien hebben we behoefte aan meer concreet inzicht in de risico's als gevolg van het niet voldoen aan normen. Middels een risicoanalyse willen we het zicht daarop verbeteren om tot gerichter interventies te komen.

Met de implementatie van de Cyberbeveiligingswet (Cbw) en de BIO2 is het van belang te onderzoeken wat de gevolgen en effecten hiervan zijn op het systeem van verantwoording. Ook worden elementen zoals een integrale beveiligingsaanpak en onafhankelijk toezicht steeds belangrijker. Ook deze ontwikkelingen willen we benutten om het beveiligingsniveau o.a. via toezicht naar een hoger niveau te krijgen.

Hoogachtend,

René Steenvoorden	Hellen van Dongen	Ingrid Hoogstrate
Lid Raad van Bestuur UWV	Lid Raad van Bestuur SVB	Directeur Beleid VNG

UWV Jaarplan 2026

Koersvast op weg naar 2030

Inhoud

UWV Jaarplan 2026 **0**

Inhoud **1**

Voorwoord **2**

Samenvatting **5**

1 Werken aan onze dienstverlening **7**
1.1 Duurzamer aan het werk 7
1.2 Meer zekerheid over inkomen 7
1.3 Cliënt en werkgever centraal in de dienstverlening 9

2 Werken aan ons fundament **13**
2.1 De Verandermotor: sneller, concreter en merkbaarder veranderen 13
2.2 Medewerkers gezien, gehoord en gewaardeerd 14
2.3 Integere beheersbare bedrijfsvoering in control 15
2.4 Vereenvoudigen, uniformeren en digitaliseren van processen 18

3 Begroting **20**

Lijst van afkortingen **23**

Bijlage I Strategie 2025-2030: Meer voor elkaar **24**

Bijlage II Prestatieafspraken 2026 **26**

Bijlage III Bestuurlijke risico's **30**

Colofon **33**
Disclaimer 33

Voorwoord

De afgelopen jaren zijn grote stappen gezet in het toepassen van meer menselijke maat in onze dienstverlening. Dat was ook het doel van onze strategie 2021-2025. Zo zijn we persoonlijke begeleiding gaan bieden aan bezorgde cliënten in een kwetsbare of schrijnende situatie. We nemen in meer situaties eerder en proactief contact op met cliënten, bijvoorbeeld om uitleg te geven over het proces bij een WIA-aanvraag of om meer inzicht te geven in mogelijke inkomensontwikkeling bij een ziektewetuitkering. Cliënten die geld moeten terugbetalen aan UWV kunnen sinds augustus 2025 in de beveiligde Mijn UWV-omgeving inzien wat zij nog moeten terugbetalen en hoeveel zij al hebben betaald.

Met de UWV-strategie 2025-2030 'Meer voor elkaar' borduren we hierop verder. De menselijke maat blijft onze basis en staat centraal in alles wat we doen. We vergroten de persoonlijke aandacht, gaan het makkelijker maken voor cliënten en werkgevers en werken meer samen – zowel binnen UWV als met onze partners.

Om onze strategische ambities voor 2030 - duurzamer aan het werk, meer zekerheid over inkomen en cliënten en werkgevers nog meer centraal in de dienstverlening – te realiseren, geven we de hoogste prioriteit aan:

- Het uitvoeren van de WIA herstelactie om foutief vastgestelde daglonen bij WIA-uitkeringen in de periode 2020-2024 te herstellen.
- Het uitvoeren van de ontwikkelagenda sociaal-medisch dienstverlening om zorgvuldig en snel duidelijkheid te kunnen geven over de arbeidsongeschiktheid en de uitkering.
- Het op orde brengen van de kwaliteit door meer begrijpelijke interne werkprocessen en deze eenduidiger en uniform uit te voeren en dit te borgen in een versterkt kwaliteitsmanagementsysteem.
- Het implementeren van de Verandermotor om sneller, concreter en merkbaarder veranderingen in onze dienstverlening door te voeren.

Andere belangrijke prioriteiten zijn het werken aan maatschappelijke weerbaarheid om in deze tijden van geopolitieke spanningen en cybercriminaliteit de continuïteit van onze dienstverlening te waarborgen, de noodzakelijke versnelling in de vereenvoudiging van wet- en regelgeving en uitvoeringsbeleid om de uitvoerbaarheid en daarmee de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren en tot slot het verbeteren van de dienstverlening aan onze cliënten en het oplossen van knelpunten.

Diverse initiatieven voor het verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening zijn al gestart en leiden in 2026 tot merkbare verbetering. Zoals het realiseren van Werkcentra in alle arbeidsmarktregio's om mensen op een laagdrempelige manier, eerder en duurzamer aan (ander) werk te helpen en werkgevers beter te ondersteunen bij het oplossen van hun personeelsvraagstukken. Daarbij vergroten we de inzetbaarheid van cliënten door het ontwikkelen van vaardigheden en competenties en werken we aan drempelloze re-integratiedienstverlening. We maken onze dienstverlening eenvoudiger voor onze cliënten door in te zetten op meer proactieve en toegankelijke dienstverlening. De complexiteit van wet- en regelgeving, het daarmee samenhangend beleid en de wijze waarop onze dienstverlening is georganiseerd werpt nog steeds drempels op voor cliënten om de hulp te krijgen die ze nodig hebben. We nemen onze verantwoordelijkheid als publieke dienstverlener om deze drempels weg te nemen, zowel binnen UWV als in samenwerking met andere overheidsorganisaties en het ministerie van SZW.

Als belangrijkste risico voor onze maatschappelijke opdracht in 2026, zien we de te hoge en steeds verder toenemende complexiteit van wet- en regelgeving. Versnelling van vereenvoudiging van wet- en regelgeving is en blijft nodig om onze dienstverlening uitlegbaar en uitvoerbaar te maken en te houden, met minder fouten en tegen lagere kosten. Deze versnelling is ook noodzakelijk om vanuit UWV een bijdrage te kunnen leveren aan de financiële vereenvoudigingstaakstelling van het ministerie van SZW, zonder dat dit ten koste gaat van de dienstverlening aan cliënten.

In de loop van 2025 zijn Johanna Hirscher en Nathalie van Berkel vertrokken als lid van de Raad van Bestuur. We zijn blij dat per 1 november 2025 het RvB-team weer compleet is, met Judith Duveen en Joost Brouwer. In de zomer van 2025 zijn we gestart met een Tijdelijk Executive Team, waarin de Raad van Bestuur samen met een aantal directeuren vanuit een gezamenlijke en integrale blik de opgaven met betrekking tot de strategische doelstellingen voor de primaire dienstverlening, de Verandermotor, de Herstelorganisatie en de Ontwikkelagenda, inclusief de daaruit voortvloeiende organisatorische en bestuurlijke vraagstukken, kunnen overzien en verbinden. De uiteindelijke invulling van het Executive Team zal de komende maanden worden bepaald, mede op basis van de geleerde lessen in de transitiefase. Daarmee is de basis gelegd om in 2026 samen te sturen op de ambities en doelen die er liggen voor UWV.

Herstel van vertrouwen in de overheid is een belangrijk en steeds terugkerend thema dat ook nauw verbonden is met onze maatschappelijke opdracht. Als publieke dienstverlener dragen we daar met onze dienstverlening aan bij. Dienstverlening blijft voor een groot deel echter mensenwerk, en daar worden soms fouten bij gemaakt. We zijn ons ervan bewust dat het realiseren van onze ambitie en daarbij horende veranderingen een groot beroep doen op de inzet en flexibiliteit van onze medewerkers. Maar we hebben het vertrouwen dat onze herijkte strategie 2025-2030 blijft bijdragen aan meer menselijke maat in onze dienstverlening. In 2026 zetten we daarom samen met onze medewerkers nieuwe stappen om onze dienstverlening aan burgers en werkgevers verder te verbeteren.

Raad van bestuur
Maarten Camps, voorzitter
René Steenvoorden

UWV Jaarplan 2026: Koersvast op weg naar 2030

We geven in 2026 invulling aan vier strategische prioriteiten

1 WIA herstelactie

Het uitvoeren van de WIA herstelactie om de foutief vastgestelde WIA-uitkering te corrigeren.

- We corrigeren zonder dat cliënten de dupe worden van onze fouten.
- We werken aan structurele verbeteringen op de lange termijn.

2 Ontwikkelagenda sociaal-medische dienstverlening

Het uitvoeren van ontwikkelagenda sociaal-medische dienstverlening om zorgvuldig en snel duidelijkheid te kunnen geven de arbeidsongeschiktheid en de uitkering.

- Versterken Sociaal Medische Centra.
- Versterken professionele (duale) sturing.

Als 1 UWV samenwerken aan dienst-verlening met menselijke maat.

3 Kwaliteit op orde

Het op orde brengen van de kwaliteit door meer begrijpelijke interne werkprocessen en deze eenduidiger en uniform uit te voeren.

- Risico's beter beheersen.
- Werken volgens de regels.
- Sterker in tijden van crisis.

4 Verandermotor

Het implementeren van de Verandermotor om sneller, concreter en zichtbaarder veranderingen voor onze dienstverlening door te voeren.

- Van proces- naar mensgerichte organisatie.
- Meer ruimte en verantwoordelijkheid voor medewerkers om het verschil te maken.
- 1 UWV Verandermotor-werkwijze.

De vier strategische prioriteiten voor 2026 nader toegelicht

1. WIA herstelactie

Corrigeren gemaakte fouten
We corrigeren onjuist vastgestelde WIA-uitkeringen, met als beginsel dat cliënten niet de dupe mogen worden van onze fouten.

Toekomstige fouten voorkomen
We verbeteren de kwaliteit van toekomstige sociaal-medische beoordelingen en uitkeringsvaststellingen.

Langetermijnverbetering
We dragen met onze kennis en ervaring bij aan het ontwerp van een nieuw arbeidsongeschiktheidsstelsel. Het huidige stelsel is onuitvoerbaar en onuitlegbaar.

2. Ontwikkelagenda sociaal-medische dienstverlening

- Continueren en versterken vorming Sociaal Medische Centra.
- Continueren en versterken professionele lijnen met (duale) sturing .
- Verdergaande uniformering en vereenvoudiging .
- Verdergaande digitalisering van processen.
- Volledige openheid: perspectief bieden in wat we wel en niet kunnen doen, naar de eigen organisatie en naar de maatschappij.
- Terug naar de kerntaak van sociaal-medische zaken, herschikking van taken.

3. Kwaliteit op orde

- We blijven werken aan tijdige, juiste en begrijpelijke beslissingen.
- Met het programma *Kwaliteit op orde* verbeteren we onze manier van werken.

  Belangrijkste programmapunten
  - Eenvoudigere, duidelijkere werkwijzen.
  - Meer leren van fouten.
  - Meer gezamenlijke sturing op kwaliteit.
- Bevindingen van onderzoeken nemen we mee om onze dienstverlening verder te verbeteren.

4. Verandermotor

Sneller en merkbaarder verbeteren

- UWV verandert van een procesgerichte naar een mensgerichte organisatie.
- We willen dat verbeteringen sneller zichtbaar en voelbaar zijn voor cliënten en medewerkers.
- De Verandermotor helpt daarbij: teams uit de hele organisatie werken samen aan concrete verbeteringen.
- Doel: betere dienstverlening, meer vakmanschap en meer werkplezier.
- Medewerkers krijgen meer ruimte en verantwoordelijkheid om echt het verschil te maken.
- 1 UWV Verandermotor-werkwijze.

Samenvatting

Meedoen in de samenleving, daar gaat het voor onze cliënten om. Elke dag staan we klaar voor 1,2 miljoen mensen die onze hulp nodig hebben. Ieder met een eigen verhaal en behoefte. De kern van onze strategie voor de komende jaren blijft daarom ook de menselijke maat: meer voor elkaar. In onze dienstverlening stellen we cliënten en werkgevers nog meer centraal. Samen werken we aan duurzame arbeidsparticipatie en zekerheid over inkomen. Dit doen we door meer focus op begeleiding, vereenvoudigen en uniformeren, digitaliseren en samen werken binnen en buiten UWV. We werken aan één gezamenlijk doel: een samenleving waarin zoveel mogelijk mensen meedoen.

Onze strategie 'Meer voor elkaar' geeft ons de richting om onze dienstverlening te verbeteren, zodat onze cliënten zich door ons gezien, gehoord en geholpen voelen. Want we willen de beweging maken van procesgerichte uitvoerder naar mensgerichte dienstverlener, die bijdraagt aan een samenleving waarin iedereen kan meedoen. Met de strategische koers naar 2030 zetten we hier op in. Daarbij hebben we drie ambities geformuleerd:

- **Duurzamer aan het werk** – cliënten en werkgevers krijgen de ondersteuning die ze op dat moment nodig hebben. Wij zetten in op het behouden of verkrijgen van duurzaam betaald werk en het bevorderen van een goed functionerende, inclusieve arbeidsmarkt. Dit doen we ook door uitval uit werk zoveel mogelijk te voorkomen.
- **Meer zekerheid over inkomen** – cliënten en werkgevers kunnen vertrouwen op inkomensondersteuning die juist, tijdig en overzichtelijk is.
- **Cliënten en werkgevers staan nog meer centraal in onze dienstverlening** – wij bieden menselijke maat waarbij zij zich gezien, gehoord en geholpen voelen.

De strategische ambities hebben we uitgewerkt in concrete strategische subdoelstellingen (zie tevens bijlage 3). Binnen deze subdoelstellingen hebben we voor 2026 een nadere prioritering gemaakt voor die doelstellingen die bijdragen aan onze vier belangrijkste prioriteiten: WIA herstelactie, Ontwikkelagenda sociaal-medische dienstverlening, Kwaliteit op orde, Verandermotor en maatschappelijke weerbaarheid.

WIA herstelactie

In de zomer van 2024 zijn we erachter gekomen dat voor mogelijk tienduizenden cliënten de dagloonberekeningen voor de WIA-uitkeringen in de jaren 2020-2024 niet juist zijn vastgesteld. Hierdoor hebben cliënten mogelijk niet gekregen waar ze recht op hebben en zitten zij nu in onzekerheid. In 2025 zijn we gestart met de WIA-herstelactie voor cliënten met mogelijke fouten in de dagloonvaststelling. Daarnaast corrigeren we in vier andere herstelacties voor cliënten met een lopende WIA-uitkering die is vastgesteld in de periode van 2020 tot en met 2024, met name vanwege gerechtelijke uitspraken.
Daarbij willen we keteneffecten van een nabetaling voorkomen zoals bijvoorbeeld terug moeten betalen van eerder ontvangen toeslagen. Met ketenorganisaties, waaronder de Belastingdienst, Dienst Toeslagen en de SVB, en de ministeries van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en Financiën werken we aan een aanpak om het keteneffect voor cliënten zo klein mogelijk te maken.

Ontwikkelagenda sociaal-medische dienstverlening

Mensen gaan ervan uit dat UWV hen helpt wanneer zij door ziekte niet meer volledig of slechts deels kunnen werken. Zij verwachten van ons snel duidelijkheid over hun uitkering, dat deze klopt en dat zij goed worden geholpen. Deze verwachtingen zijn begrijpelijk en UWV wil daaraan voldoen. Helaas lukt dat niet altijd, omdat onze sociaal-medische dienstverlening op sommige delen niet op orde is. Dit leidt onder andere tot een groeiend aantal mensen dat te lang moet wachten op een sociaal-medische beoordeling en dat er fouten worden gemaakt in de dagloonberekening. Daarom gaan wij in 2026 door met een aantal grondige verbeteringen en veranderingen onderzoeken en doorvoeren, met als doel het op orde brengen van de sociaal-medische dienstverlening.:

- Continueren en versterken vorming sociaal-medische centra.
- Continueren en versterken professionele lijn met (duale) sturing.
- Verdergaande uniformering en vereenvoudiging.
- Verdergaande digitalisering van processen.
- Volledige openheid: perspectief bieden in wat we wel en niet kunnen doen, naar de eigen organisatie en naar het ministerie van SZW.
- Terug naar de kerntaak van sociaal-medische zaken, herschikking van taken.

Kwaliteit op orde

In 2026 zetten we door met het verder verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening om zo te zorgen dat onze beslissingen tijdig, juist en begrijpelijk zijn. We versterken daarvoor het interne UWV kwaliteitsmanagementsysteem. We bouwen voort op de initiatieven die we al hebben genomen om de sociaal-medische dienstverlening te versterken en eerder gemaakte fouten in de herstelorganisatie te corrigeren. Daarnaast lanceren we het programma *Kwaliteit op orde*: een UWV-brede aanpak om ons kwaliteitsmanagement structureel te versterken.

Speerpunten in het programma *Kwaliteit op orde* zijn uniformeren en vereenvoudigen. We versterken de centrale sturing op kwaliteit en werken aan een cultuur van aanspreken en continu leren en verbeteren. We gaan de medewerkers nog meer ondersteunen met begrijpelijke processen en werkinstructies en zullen meer gaan sturen op de eenduidige uitvoering daarvan.

Verandermotor

We willen sneller, concreter en merkbaarder veranderingen doorvoeren in onze dienstverlening, waarbij we nog beter in staat zijn vanuit het belang van de cliënt en werkgever te handelen en onze ambities en bijbehorende strategische doelstellingen te kunnen realiseren. Met meer digitalisering kunnen cliënten en werkgevers beter worden geholpen en worden onze medewerkers verder ondersteund in hun werk. Om deze transitie te versnellen gaan we een krachtige Verandermotor neerzetten in de organisatie. Dit wordt dé plek waar alle veranderopdrachten worden gerealiseerd. Met de Verandermotor beogen we een organisatieverandering waarin de volgende twee doelen centraal staan:

- Het realiseren van concrete verbeteringen van de dienstverlening met hoge klantwaarde: snel aantoonbare, meetbare resultaten om waarde te creëren voor cliënten, werkgevers en medewerkers.
- Verhogen van vakmanschap en werkplezier: binnen de Verandermotor staan vakmanschap en continue leren centraal. We introduceren doorlopende leer- en ontwikkelingsprogramma's gericht op de ontwikkeling van kennis, expertise en competenties. We werken hierbij als 1 UWV samen op basis van een uniforme werkwijze.

Na raadpleging van de OR gaan we in 2026 gefaseerd starten met de implementatie.

Overige prioriteiten

Maatschappelijke weerbaarheid

Veel mensen vertrouwen op de dienstverlening van UWV en daarom willen wij een betrouwbare uitvoerder zijn die ook bij incidenten en crises blijft bijdragen aan de bestaanszekerheid en begeleiden naar werk. UWV werkt daarom voortdurend aan zijn bedrijfscontinuïteit door het verbeteren van continuïteitsplannen en het treffen van maatregelen. Gezien de actuele ontwikkelingen in de wereld is het verhogen van onze weerbaarheid noodzakelijk. UWV komt daarom in 2026 met aanvullende initiatieven om de continuïteit van de uitkeringsbetaling, de cliëntcommunicatie en de daarvoor benodigde vitale IT-systemen van UWV verder te versterken. Ook worden de continuïteitsplannen herzien en de aandacht gaat daarbij uit naar alle scenario's met een prominente dreiging voor UWV en de samenleving. Zo werkt UWV aan het vergroten van zijn eigen weerbaarheid en, samen met ketenpartners, de maatschappelijke weerbaarheid.

Vereenvoudigen Wet -en regelgeving en uitvoeringsbeleid

Het vereenvoudigen van wet- en regelgeving en uitvoeringsbeleid versterkt het realiseren van de menselijke maat in de dienstverlening en de juistheid van ons werk en is daarmee fundamenteel voor het realiseren van de Strategie 2025-2030. UWV is in 2025 gestart met een werkwijze waarin kortcyclisch zowel voorstellen voor hervorming van wet- en regelgeving als voorstellen voor de vereenvoudiging en mensgerichtheid van uitvoeringsbeleid worden uitgewerkt. De focus ligt op het verminderen van complexiteit voor cliënten. In 2026 werken we aan de volgende speerpunten en activiteiten:

- Elk kwartaal minimaal een ontwikkelproces op een nieuw idee voor vereenvoudiging, een beleidsregel of een vereenvoudigingsvoorstel voor uitvoeringsbeleid.
- Opstellen van een hervormingsagenda wet- en regelgeving en in samenwerking met het ministerie van SZW en andere stakeholders deze hervormingsagenda gaan realiseren.
- Voorstellen uitwerken met betrekking tot vereenvoudiging beleid en regels rondom dagloon en op het snijvlak van fiscaliteit en arbeidsrecht.

Betere dienstverlening en oplossing knelpunten

We stellen onze cliënten en werkgevers meer centraal in onze dienstverlening. Dit doen we door onze dienstverlening proactief en toegankelijk te maken. We zorgen voor een integrale en drempelloze klantreis door één UWV en binnen één overheid. Belangrijke activiteiten in 2026 zijn:

- Het implementeren en toepassen van de Wet proactieve dienstverlening om onze dienstverlening meer proactief maken, te vereenvoudigen, niet-gebruik tegen te gaan en onze cliënten meer zekerheid te bieden over hun inkomen.
- Pilots om overheidsbrede dienstverlening in te zetten voor kwetsbare cliënten.

Dit jaarplan

In de eerste twee hoofdstukken van dit jaarplan beschrijven we hoe we werken aan de dienstverlening van UWV en aan het versterken van ons fundament. Dit geven we gericht vorm langs de hiervoor genoemde prioriteiten. Deze prioriteiten zijn niet in één jaar te behalen en zijn onderdeel van een meerjarige aanpak waarop we sturen door middel van onze UWV-brede kwartaalsturing.

Het derde en laatste hoofdstuk van dit jaarplan bevat de begroting, die is opgesteld binnen het financiële kader zoals dat door het ministerie van SZW beschikbaar is gesteld.

Het jaarplan bevat daarnaast drie bijlagen:

1. De UWV-strategie 2025-2030 'Meer voor elkaar'
2. De set externe sturingsafspraken SZW-UWV inclusief toelichting.
3. De bestuurlijke risico's.

1 Werken aan onze dienstverlening

1.1 Duurzamer aan het werk

Met onze dienstverlening richten wij ons erop dat cliënten en werkgevers de ondersteuning ontvangen die zij nodig hebben op het behouden of verkrijgen van duurzaam betaald werk. Ook helpen wij om uitval door ziekte of werkloosheid te voorkomen. Op deze manier dragen we bij aan een goed functionerende en inclusieve arbeidsmarkt. Om dit te bereiken werken we in 2026 nadrukkelijk aan het vergroten van de inzetbaarheid van cliënten, een drempelloze re-integratiedienstverlening en werken we verder aan de versterking van de arbeidsmarktinfrastructuur.

Inzetbaarheid cliënten vergroten door inzet op skills

Door (steeds snellere) ontwikkelingen in de maatschappij, op de arbeidsmarkt en op het gebied van technologie (o.a. AI), neemt de noodzaak tot wendbaarheid en het belang van het ontwikkelen van vaardigheden en competenties (skills) naast kennis toe. Dit sluit aan bij aan de primaire taak van UWV om mensen duurzaam mee te laten doen op de arbeidsmarkt en in de maatschappij. Het matchen en leven lang ontwikkelen op basis van skills bevordert de wendbaarheid en weerbaarheid van mensen, bedrijven en daarmee de maatschappij. Het onderwijs richt zich steeds meer op het ontwikkelen van skills. Het is van belang dat wij gelijke tred houden bij deze ontwikkelingen. Leerlingen, maar ook werkzoekenden baseren hun keuzes voor de toekomst steeds meer op hun talenten, kwaliteiten en skills. Daarom hebben we samen met de markt CompetentNL als landelijke standaard voor het beschrijven van skills ontwikkeld. Met de lancering van CompetentNL in 2025 is er voor het eerst in Nederland een gezamenlijke, uniforme skillstaal beschikbaar. In 2026 bouwen we hierop verder door ons te richten op:

- Investeren in het vakmanschap van onze medewerkers, zodat zij bewust zijn van wat matchen (en ontwikkelen) op basis van "skills" inhoudt en dit kunnen toepassen richting cliënt en werkgever.
- Het ontwikkelen van de ondersteunende instrumenten en IT ten behoeve van het toepassen van "skills" in onze dienstverlening.
- Het verder bouwen aan het draagvlak bij onze medewerkers en samenwerkingspartners, zoals werkgevers, bonden, gemeenten en scholen, maar ook bij (toekomstige) cliënten en werkgevers voor een "skills based" arbeidsmarkt.

Drempelloze re-integratie dienstverlening

Complexiteit van de situatie en kwetsbaarheid van onze cliënten en werkgevers neemt nog steeds toe. Er zijn verschillen in re-integratie dienstverlening als gevolg van de wet waaronder cliënten op dat moment vallen, deze verschillen zijn steeds minder goed uit te leggen. Uit onderzoeken en klantreizen blijkt dat UWV-cliënten de re-integratiedienstverlening niet als drempelloos en één geheel ervaren en daarmee niet altijd de ondersteuning (kunnen) krijgen die zij nodig hebben om stappen te zetten in hun re-integratie. Het is daarom nodig dat UWV het re-integratieinstrumentarium integreert en completeert tot één geheel waarbij de aparte voorwaarden, regels, processen en protocollen per type dienstverlening worden terugbracht. UWV wil mensen daarbij zo vroeg mogelijk de dienstverlening bieden die hen helpt bij hun re-integratie richting duurzaam (betaald) werk, onafhankelijk van de wet waar ze op dat moment onder vallen, het UWV-organisatieonderdeel waar ze onder vallen en de medewerker die hen begeleidt. Om te werken aan drempelloze re-integratie dienstverlening met een één-UWV ervaring gaan we in 2026:

- Zorgen dat het re-integratie dienstverleningsconcept gereed is als basis voor de daaropvolgende doorontwikkeling van onze re-integratie dienstverlening en de ondersteunende processen. Hierbij staat ondersteuning richting duurzame werkhervatting centraal, dit is niet altijd de kortste weg naar werk.
- We gaan door met de verbetering van onze dienstverlening aan zieke WW-ers. Bij proeven in 2025 zagen we een positief effect op werkhervatting voor mensen met een WW-uitkering en een daling in het aantal ziekmelding. Bij de verdere inrichting van deze dienstverlening worden medewerkers begeleid en opgeleid, zodat zij beter in staat zijn een zieke WW-er gedurende de gehele WW- en ZW-periode te begeleiden (en in 2027 ook zieke vangnetters).
- Onze dienstverlening richting werkgevers vullen we (meer) integraal in om werkgevers bewuster te maken van de ondersteuningsmogelijkheden op hulpmiddelen en voorzieningen rondom inzet van mensen met een beperking. We stellen hiervoor in Q1 een strategie op.
- Realiseren brede functieontwikkeling voor onze re-integratie adviseurs: in 2026 worden medewerkers opgeleid en geplaatst binnen de gewijzigde (brede) functieprofielen, elke adviseur is voor 1 juni 2026 functievolwassen in lijn met het gewijzigde profiel.

Arbeidsmarktinfrastructuur verder versterken

In samenwerking met onze samenwerkingspartners gaan wij in 2026 door met het realiseren van Werkcentra in alle regio's. Het doel is om in samenwerking met onze partners toegankelijke en integrale dienstverlening aan te bieden die aansluit bij de ondersteuningsbehoefte van cliënten en werkgevers. De Werkcentra richten we in 2026 verder in met een (geharmoniseerd) dienstverleningsconcept. Daarbij biedt UWV samenwerkingspartners de mogelijkheid gebruik te maken van onze contractafspraken met re-integratiebedrijven, opleidingsinstellingen en leveranciers van voorzieningen.

1.2 Meer zekerheid over inkomen

Onze cliënten en werkgevers moeten kunnen vertrouwen op inkomensondersteuning die juist, tijdig en overzichtelijk is. Hierop hebben we in 2026 een aantal belangrijke stappen te zetten. In 2024 werd duidelijk dat in de periode 2020-2024 mogelijk tienduizenden WIA-uitkeringen niet juist zijn vastgesteld. In 2025 zijn we gestart met de WIA-herstelactie die we in 2026 verder uitvoeren. Naar aanleiding hiervan starten we ook met een UWV-breed programma om meer grip te krijgen op de kwaliteit van onze dienstverlening, waar juistheid een belangrijk onderdeel van is (zie paragraaf 2.3). Ook werken we verder aan de

Ontwikkelagenda sociaal-medische dienstverlening en zetten we in op het vergroten van de tijdigheid en juistheid van sociaal-medische beoordelingen.

WIA-herstelactie

In de zomer van 2024 zijn we erachter gekomen dat voor mogelijk tienduizenden cliënten de dagloonberekeningen voor de WIA-uitkeringen in de jaren 2020-2024 niet juist zijn vastgesteld. Hierdoor hebben cliënten mogelijk niet gekregen waar ze recht op hebben en zitten zij nu in onzekerheid. UWV draagt de verantwoordelijkheid om deze fouten te herstellen. In 2025 zijn we dan ook gestart met de WIA-herstelactie. Daarbij controleren we de dossiers van circa 43.000 mensen handmatig op mogelijke fouten in de dagloonvaststelling. Ons uitgangspunt bij de correctie is dat cliënten recht hebben op nabetaling van het bedrag dat ze de afgelopen jaren te weinig hebben ontvangen, plus de wettelijk verschuldigde rente. Het bedrag van te veel ontvangen uitkering vorderen we niet terug. Daarnaast lopen er vier andere herstelacties, waaronder een herstel vanwege gerechtelijke uitspraken rondom de toepassing van loonloze tijdvakken, die ruim 70.000 mensen met een WIA-uitkering raakt. Ook in de berekening van deze uitkeringen kunnen mogelijke dagloonfouten zitten in de jaren 2020-2024. Die nemen we dan mee bij de berekening van het nieuwe dagloon.

Voor de uitwerking van onze herstelaanpak zijn we in gesprek met cliënten, vakbonden en andere belanghebbenden. Ook houden we rekening met opgedane inzichten van recente herstelacties bij andere publieke dienstverleners en de aanbevelingen van onderzoekscommissies. Belangrijk voor de cliënt zijn onder andere de keteneffecten van een nabetaling. Dit betekent dat een verandering bij één instantie, zoals een nabetaling van een uitkering, er bij andere organisaties toe kan leiden dat de cliënt bijvoorbeeld toeslagen moet terugbetalen, met mogelijk financiële problemen tot gevolg. Met ketenorganisaties, waaronder de Belastingdienst, Dienst Toeslagen en de SVB, en de ministeries van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en Financiën zijn we in gesprek om tot een aanpak te komen om het keteneffect voor cliënten zo klein mogelijk te maken. Daarom werkt SZW momenteel een compensatieregeling uit, waarbij UWV de uitkering naar de toekomst toe herstelt en een tegemoetkoming toekent voor het in het verleden te laag vastgestelde dagloon, waarop eindheffing wordt toegepast. Op deze manier blijft de nabetaling buiten het verzamelinkomen, en treedt het merendeel van de keteneffecten niet op. UWV moet nog een uitvoeringstoets uitvoeren op deze regeling en daarna implementeren. Indien voor deze regeling gekozen wordt, kan er daarom pas op z'n vroegst in het tweede kwartaal van 2026 nabetaald worden.

Ontwikkelagenda sociaal-medische dienstverlening

Mensen gaan ervan uit dat UWV hen helpt wanneer zij door ziekte niet meer volledig of slechts deels kunnen werken. Zij verwachten van ons snel duidelijkheid over hun uitkering, dat deze klopt en dat zij goed worden geholpen. Deze verwachtingen zijn begrijpelijk en UWV wil daaraan voldoen. Helaas lukt dat niet altijd, omdat onze sociaal-medische dienstverlening op sommige delen niet op orde is. Dit leidt onder andere tot een groeiend aantal mensen dat te lang moet wachten op een sociaal-medische beoordeling en dat er fouten worden gemaakt in de dagloonberekening. Daarom gaan wij in 2026 door met een aantal grondige verbeteringen en veranderingen onderzoeken en doorvoeren. Met als doel het op orde brengen van de sociaal-medische dienstverlening. In tabel 1.1. staat een overzicht van de verschillende ontwikkellijnen en doelen die we nastreven.

Om aan de verwachtingen te kunnen voldoen en mensen goed te kunnen helpen, moeten wij terug naar de basis van ons werk, zorgvuldig en snel duidelijkheid geven over de arbeidsongeschiktheid en de uitkering. Dit doen we aan de hand van de speerpunten van onze strategie (begeleiden, vereenvoudigen en uniformeren, digitaliseren, samen werken). Zo zetten we steviger in op ontwikkeling en versterking van de sociaal-medische centra (SMC's). Hierin werken verschillende medische professionals samen om mensen sneller te beoordelen op arbeidsongeschiktheid. De samenwerking in SMC's wordt verder geïntensiveerd door onder andere taakdelegatie in het beoordelingsproces. Ook vereenvoudigen en uniformeren we onze werkwijze verder, zodat deze minder complex wordt. Daarnaast onderzoeken wij de komende tijd hoe een herschikking van taken binnen UWV ervoor kan zorgen dat deze taken weer volledig worden uitgevoerd en mensen de dienstverlening krijgen die zij van ons mogen verwachten. Aanvullend gaan we processen in de vaststelling van arbeidsongeschiktheidsuitkeringen meer digitaliseren om fouten zoveel mogelijk te voorkomen.

In dit kader verkennen we ook mogelijkheden om door middel van publiek-private samenwerking te komen tot een nieuwe, verkorte werkwijze waarmee onze cliënten sneller duidelijkheid krijgen over hun WIA-aanvragen. Dit doen we door de samenwerking in de keten te optimaliseren, op basis van vertrouwen in de bijdrage die iedere professional hierin heeft. Waar werknemer, werkgever en bedrijfsarts, mede op basis van informatie van huisarts en/of behandelend arts, het eens zijn over de mate van belastbaarheid, kan de aanvraag van de cliënt op basis van een goed voorbereid dossier worden beoordeeld. Verzekeringsartsen krijgen hiermee meer ruimte om zich te richten op complexere zaken. Cliënten en hun werkgevers krijgen in duidelijke gevallen sneller een oordeel dat aansluit bij de bestaande inzichten. Bovendien voorkomt deze werkwijze dat cliënten onnodig dezelfde informatie moeten verstrekken aan verschillende artsen.

Een speciale ontwikkellijn betreft 'volledige openheid', die impliceert dat we explicieter vooraf zullen aangeven welk werk we wel en niet aankunnen. Dit is noodzakelijk omdat de vraag naar onze sociaal-medische dienstverlening groter is dan de capaciteit die we daarvoor hebben, met grote aantallen cliënten die te lang moeten wachten op een (her)beoordeling tot gevolg. Samen met de minister van SZW werken we aan een duidelijke prioritering van de dienstverlening die mensen van ons mogen verwachten en welk deel we niet meer zullen doen. Daarmee ontstaat vooraf meer duidelijkheid zowel voor cliënten als voor onze medewerkers.

1. Continueren en versterken vorming Sociaal Medische Centra	• Op basis van evaluatie uitwerken plan doorontwikkeling SMC's: regionale samenwerking van sociaal-medische teams, onderzoeken vorming centrale SMC's, samenhang met de Werkcentra in de regio (RWC's), onafhankelijke toetsing. • Eind 2026 werken alle SMC's op het niveau *volwaardig*, volgens de dan geldende definitie en normen.
2. Continueren en versterken professionele lijnen met (duale) sturing	• De duale sturing is ingericht op het ontwikkelen van een gezamenlijke standaard van *operational excellence*, vakinhoudelijk en bedrijfsmatig. • De professionele lijn is ingevuld op alle niveaus van de organisatie zodat er ook kan worden gestuurd op vakmanschap. • Het organisatiemodel van duale sturing 'werkend maken' volgens ontwerp.
3. Verdergaande uniformering en vereenvoudiging	• Uniforme werkwijze op basis van een vastgestelde en beproefde standaard (met gebruikmaking van best practices). • Landelijke standaard voor werkverdeling, capaciteitsmanagement en prioritering. • Landelijk en op districtsniveau werkend kwaliteitsmanagementsysteem. • Structureel gebruik van bestaande en nieuw te ontwikkelen dashboards voor sturing op kwaliteit en kwantiteit, ter ondersteuning van het continu leren en ontwikkelen van medewerkers.
4. Verdergaande digitalisering van processen	• Planmatige verbetering en vernieuwing van het systeemlandschap dat medewerkers ondersteunt om met minimale foutrisico's en maximale eenvoud sociaal-medische dienstverlening te bieden. • Om dit te realiseren is het belangrijk dat er samenhang zit in de verschillende bestaande en nieuwe ontwikkelingen die bijdragen aan procesoptimalisatie, automatisering en vernieuwing. • Waar mogelijk met toepassing van slimme technologie, bijvoorbeeld in het samenvatten van gespreksverslagen.
5. Volledige openheid: perspectief bieden in wat we wel en niet kunnen doen, naar de eigen organisatie en naar de maatschappij	• Voor korte termijn: heldere verwachtingen naar de minister van SZW en naar de politiek over wat we wel en niet (kunnen) doen. • Voor langere termijn: opbouwen capaciteitsbuffer, differentiatie werkzaamheden, werkverdeling, Publiek-private samenwerking om de achterstanden te verminderen.
6. Terug naar de kerntaak van sociaal-medische zaken, herschikking van taken	• SMZ voert de (sociaal-) medische kerntaken uit. • UWV-breed hebben we een integraal werkproces voor sociaal-medische dienstverlening waarin de kennis en capaciteit van de betrokken divisies Uitkeren en Werkbedrijf (en stafdirecties) optimaal worden ingezet om de best mogelijke dienstverlening voor cliënten en werkgevers te bieden. • Het uitvoeren van de sociaal-medische dienstverlening en borgen van de kwaliteit wordt landelijk en op districtsniveau uniform ondersteund vanuit de stafdiensten. • IV-ontwikkeling van de sociaal-medische dienstverlening is structureel belegd in de Verandermotor. • Betere samenwerking met private partijen in de keten helpt bij gerichte inzet van (sociaal-) medische professionals (actieplan Arbeid en Gezondheid).

Tabel 1.1. Ontwikkellijnen sociaal-medische dienstverlening

Tijdigheid en juistheid beslissingen

Op basis van de OCTAS-eindrapportage heeft SZW in samenwerking met UWV maatregelen uitgewerkt. In 2025 is daarover een brief over deze uitwerkingen naar de Tweede Kamer gestuurd met de doelstelling om de WIA te vereenvoudigen, zowel voor cliënten als voor UWV. Het is aan een nieuw kabinet om deze hervormingen voor het arbeidsongeschiktheidsstelsel verder uit te werken en te implementeren. De verwachting is dat in 2026 uitvoeringstoetsen gaan plaatsvinden over praktisch beoordelen en het voorstel om het advies van de bedrijfsarts leidend te maken bij de RIV-toets omdat hiervoor reeds middelen zijn gereserveerd in 2025.

Vanuit de gedachte van één UWV zullen verschillende organisatieonderdelen meer samen verantwoordelijk worden voor tijdige en juiste medische beslissingen. Dit betekent dat de divisies Sociaal-medische zaken en Bezwaar en Beroep:

- Meer samenwerken op het werven, selecteren en opleiden van artsen.
- Elkaar tijdig betrekken bij het afstemmen van nieuw beleid of aanpassingen op beleid en afspraken gaan maken over hoe ze op kwaliteitsgebied beter van elkaar kunnen leren en met elkaar kunnen samenwerken (bijvoorbeeld in SMC's of door verstevigen van de leercirkels).

1.3 Cliënt en werkgever centraal in de dienstverlening

UWV wil de volgende stap zetten in de dienstverlening met de menselijke maat. Daarbij richten we ons op de ambitie 'cliënt en werkgever centraal in de dienstverlening' uit de UWV strategie 2025-2030. Uiteindelijk is ons handelen, in zowel beleid als dienstverlening, erop gericht dat onze cliënten de menselijke maat in onze reguliere dienstverlening steeds meer ervaren. Dat betekent concreet, dienstverlening die aansluit bij de persoonlijke situatie van de cliënt (nog vóórdat er maatwerk nodig is). Zo

hebben we in 2025 de eerste WW cliënten een nieuwe en overzichtelijke beeldbrief ontvangen. Dit is het begin van een landelijke uitrol van beeldbrieven, waarmee we onze communicatie duidelijker, moderner en klantvriendelijker maken.
We verbeteren onze dienstverlening op basis van integrale klantreizen, de route die cliënten en werkgevers dwars door onze organisatie afleggen, met welke processen ze te maken krijgen en tegen welke knelpunten ze dan aanlopen. Daarmee sturen we op een persoonlijkere, mensgerichte en effectieve aanpak. We maken de dienstverlening eenvoudiger en uniformer en voorkomen zoveel mogelijk dat cliënten in de knel raken. Bevorderen van menselijke maat vraagt ook aandacht voor het faciliteren en ondersteunen van medewerkers. Daarom werken we verder aan maatwerk, bevorderen we de menselijke maat in onze werkgeversdienstverlening en versterken we het waardengedreven sturen. In dat kader bouwen we bijvoorbeeld verder aan de teams voor dringende redenen. Deze teams houden meer rekening met het toepassen van de dringende reden bij een herziening, intrekking en terugvordering.
Om het handelen naar de menselijke maat te stimuleren is het daarnaast nodig dat we de omgeving, structuren, instrumenten en randvoorwaarden creëren die daarvoor nodig zijn waaronder een uniforme werkwijze, passende systemen en een effectieve organisatiestructuur. Zo bouwen we aan een responsief UWV, met meer eenduidigheid en kwaliteit in onze dienstverlening en waar onze medewerkers meer tijd kunnen besteden aan persoonlijk contact met cliënten. Ook onze ambities op het gebied van ervaringsdeskundigheid en cliëntparticipatie, proactieve dienstverlening, drempelloze dienstverlening en toegankelijke dienstverlening passen binnen deze beweging.

Proactieve en toegankelijke dienstverlening

UWV zet proactieve dienstverlening in om niet-gebruik van uitkeringen en voorzieningen tegen te gaan en zo meer zekerheid op inkomen te bieden en onze dienstverlening eenvoudiger te maken voor cliënten. Proactieve dienstverlening is actief de cliënt benaderen, vóór de cliënt hier zelf om heeft gevraagd, om hem te informeren over dienstverlening, zoals een uitkering, ondersteuning of een voorzieningen waar hij recht op heeft, en de aanvraag hiervan te faciliteren. We ontwikkelen gericht proactieve dienstverlening die gebruik maakt van de bevoegdheden die we krijgen door de wet proactieve dienstverlening SZW die naar verwachting half 2026 in werking treedt. Deze wet biedt ons de mogelijkheid om gegevens van cliënten die UWV in huis heeft in te zetten voor proactieve dienstverlening. Ook kunnen we via een besluit gegevens uitwisselen met SUWI-partijen als dit bijdraagt aan proactieve dienstverlening. Dit biedt UWV de gelegenheid om de cliënt nog meer centraal te stellen in de dienstverlening. UWV heeft om en nabij 40 ideeën waarmee we de dienstverlening meer proactief kunnen maken. Zo hebben UWV en gemeente Rotterdam de handen ineen geslagen om Wajongers die betalingsachterstanden hebben op hun zorgpremie te helpen. Het doel is om in contact te komen met deze Wajongers, hen door te geleiden naar een zorgverzekeraar om een betalingsregeling te treffen of warm door te geleiden naar de gemeente voor hulp bij schulden (en niet-gebruik tegen te gaan). Deze pilot willen we uitbreiden naar de G4 gemeenten. We sluiten aan bij initiatieven van proactieve dienstverlening van onze partners. Daarnaast blijven we aandacht vragen bij de politiek voor een bredere inzet van proactieve dienstverlening om complexiteit rond regelgeving bij de burger weg te nemen.

Belangrijke activiteiten in 2026 voor proactieve en toegankelijke dienstverlening zijn:
- Het toepassen van de wet proactieve dienstverlening SZW om onze dienstverlening waar nodig proactief te maken en te vereenvoudigen om niet-gebruik tegen te gaan en onze cliënten meer zekerheid te bieden over hun inkomen.
- Proactieve dienstverlening agenderen binnen UWV en een doorlopend proces realiseren waarmee we de dienstverlening, werkwijzen en systemen zo inrichten dat proactieve dienstverlening foutloos, soepel en op korte- en middellange termijn mogelijk is.
- Datagedreven werken, gegevens eenmalig opvragen bij cliënt en dienstverlening vanuit cliëntperspectief uitvoeren.
- Proactieve dienstverlening waar mogelijk inzetten bij het voorinvullen van gegevens. Dit draagt eraan bij dat cliënten inzicht hebben in een compleet, helder, toegankelijk en begrijpelijk overzicht van hun situatie en gegevens, de status en de vervolgstappen.
- Waar mogelijk en nodig gegevens delen met SUWI-partijen om niet-gebruik tegen te gaan.

Integrale en drempelloze klantreis door één UWV binnen één overheid

De complexiteit van beleid, organisatie en wet- en regelgeving werpt drempels op voor cliënten om de hulp te krijgen die ze nodig hebben. We nemen deze drempels daarom waar mogelijk weg binnen UWV en in samenwerking met andere overheidsorganisaties.

Het zou voor cliënten geen verschil moeten maken met welk onderdeel van UWV ze te maken hebben. We brengen daarom binnen UWV een cultuur van één UWV tot stand, die wordt ondersteund met een uniforme werkwijze, passende systemen en effectieve organisatiestructuur. De integrale klantreizen die we de afgelopen jaren hebben ontwikkeld, zijn hierin een belangrijke stap. En we zetten deze ontwikkeling nu verder door met behulp van de Verandermotor (zie paragraaf 2.1). Wat binnen UWV geldt, geldt ook binnen de overheid als geheel. We zoeken daarom de samenwerking met andere organisaties om meer te werken als één overheid en ervoor te zorgen dat de cliënt ook tussen UWV en andere organisaties zo min mogelijk drempels ervaart. We kiezen daarbij voor een aanpak op basis van *no wrong door*. Deze inzet krijgt vorm in gezamenlijke projecten en pilots waar deze het hardst nodig zijn én in deelname aan omvangrijke programma's om voor de toekomst structuren op te zetten die dit soort samenwerking makkelijker maken.

Belangrijke activiteiten voor het werken aan binnen één overheid zijn:
- Overheidsbrede dienstverlening inzetten voor kwetsbare cliënten. We starten pilots om samen met andere organisaties dienstverlening aan te bieden die voor onze meest kwetsbare cliënten de bestaanszekerheid en kans op duurzaam werk versterken. Een voorbeeld hiervan is de pilot voor Wajongers van team Geldzorgen met onder andere het Centraal Administratie Kantoor (CAK).
- Leren van wat werkt voor cliënten. Om de juiste dingen te doen, blijven we ons aanbod van overheidsbrede dienstverlening toetsen aan de praktijk en aan de menselijke maat. Dit doen we onder meer door inzet van de kennisagenda, kennisvragen en pilots op het gebied van overheidsbrede dienstverlening.

- Samenwerken met andere organisaties en ministeries aan randvoorwaarden en een instrumentarium voor overheidsbrede dienstverlening.
- Samen met onze partners in het Netwerk van Publieke Dienstverleners (NPD) en daarbuiten voeren we de druk op om gegevensuitwisseling ten behoeve van overheidsbrede dienstverlening in te regelen. Zonder deze gegevensuitwisseling en de daarvoor benodigde grondslagen is overheidsbrede dienstverlening onhaalbaar.

Vereenvoudiging wet- en regelgeving:

Het vereenvoudigen van wet- en regelgeving en uitvoeringsbeleid versterken het realiseren van de menselijke maat in de dienstverlening en is daarmee fundamenteel voor het realiseren van de Strategie 2025-2030. We werken samen met SZW aan fundamentele vereenvoudiging van wet- en regelgeving en het stelsel van inkomensondersteuning op veel onderdelen van het werk van UWV. UWV is in 2025 gestart met een vereenvoudigingsslab (leer- en werkruimte) waarmee kortcyclisch zowel voorstellen voor de vereenvoudiging van uitvoeringsbeleid als voorstellen voor hervorming van wet- en regelgeving worden uitgewerkt. We sluiten daarmee aan op bestaande processen en trajecten, zoals de innovatiefunnel, de integrale klantreizen en het kwaliteitsprogramma. De focus ligt op het verminderen van complexiteit voor cliënten. Voorstellen voor uitvoeringsbeleid of beleidsregels worden in samenwerking met organisatieonderdelen intern verder gebracht. Voorstellen voor wet- en regelgeving nemen we op in onze vereenvoudigingsinzet. Deze inzet ontwikkelt UWV vanaf 2026 en vormt een integraal beeld van de mogelijkheden die UWV ziet voor vereenvoudiging, zowel ten aanzien van uitvoeringsbeleid als ten aanzien van wijziging van wet- en regelgeving. Daarmee houden we overzicht en dit gebruiken we als basis voor samenwerking met SZW.

In 2026 werken we aan de volgende speerpunten en activiteiten:

- Werken aan de vereenvoudiging van wet- en regelgeving: UWV werkt op allerlei terreinen met SZW samen aan vereenvoudiging van wet- en regelgeving. Een aantal belangrijke trajecten betreffen de WIA, de dagloonsystematiek, proactieve dienstverlening, de Toeslagenwet, de WW, gegevensdeling en harmonisatie van begrippen, het handhavingsinstrumentarium, de WAZO, terugvorderingen, de arbeidsmarktinfrastructuur en de banenafspraak. We houden daarbij overzicht en bepalen de prioriteiten voor UWV door middel van de vereenvoudigingsinzet.
- Werken aan vereenvoudiging van beleid: UWV zet in 2026 een zogenoemd vereenvoudigingslab (leer- en werkruimte) voort met bijbehorende processen: ontwikkelen van voorstellen voor aanpassing van wet- en regelgeving en deze agenderen bij SZW en ontwikkelen van voorstellen voor aanpassing van uitvoeringsbeleid. In het vereenvoudigingslab (leer- en werkruimte) doen we in 2026 elk kwartaal minimaal een ontwikkelproces op een nieuw idee voor vereenvoudiging, een beleidsregel of een vereenvoudigingsvoorstel voor uitvoeringsbeleid. De uitkomst vormt de basis van verdere beleidsvereenvoudiging.
- Voorstellen met betrekking tot vereenvoudiging beleid en regels rondom Dagloon en op het snijvlak van fiscaliteit en arbeidsrecht zijn uiterlijk eind 2026 ingediend bij SZW.

Handhaving

Handhaving blijft een essentiële taak van UWV. Samen met het ministerie van SZW werken we aan een nieuwe meerjarenkoers en -plan waarin wordt gekozen voor het bestendigen van ingezette ontwikkelingen. Dat betekent dat we blijven werken aan het voorkomen van regelovertreding, het versterken van de cyclus waarmee we risico's op regelovertreding beheersen en dat we bewust misbruik effectief aanpakken. Vanuit onze maatschappelijke opdracht en ontwikkelingen in de samenleving geven wij hiermee als volgt invulling aan de UWV ambities:

- Duurzamer aan het werk; kansen van de cliënt zien bij een (mogelijke) overtreding
  We kijken in het handhavingsdomein niet enkel naar de overtreding maar ook naar de kansen en mogelijkheden om de cliënt te begeleiden naar werk. Verder kijken dan de overtreding speelt ook binnen de samenwerking met externe partijen. In de samenwerkingsverbanden richten we ons op georganiseerde vormen van misbruik. Daarbij treffen we ook cliënten aan die makkelijk beïnvloedbaar zijn en zich in een kwetsbare positie bevinden. Deze cliënten zijn gebaat bij dienstverlening om zich los te kunnen maken van deze positie. Aan de andere kant willen we dat de kwaadwillende partij (bijvoorbeeld een malafide werkgever, tussenpersoon of derde) wordt aangepakt. Door UWV of door een ketenpartner.
- Meer zekerheid over inkomen; terugvorderingen voorkomen en passende sancties opleggen
  We zetten in op het voorkomen van veelvoorkomende fouten en vergissingen van cliënten. Hierbij betrekken we de inzichten uit het onderzoek “In aanraking met waarschuwingen, boetes en terugvorderingen”. Door ons te richten op preventie van regelovertreding, dragen we bij aan het voorkomen van terugvorderingen en vergroten we de inkomenszekerheid van onze cliënten. Wanneer cliënten zich houden aan verplichtingen zoals het doorgeven van inkomsten, voorkomen we dat UWV later (een deel van) de uitkering moet terugvorderen of sancties moet opleggen. Het voorkomen van regelovertreding is onderdeel van de UWV-brede verbetering van onze dienstverlening. We helpen mensen zich aan de regels te houden door contact te houden en op verschillende momenten in het cliëntcontact de regels bespreekbaar te maken.
  Het voorkomen van fouten en vergissingen, geeft ons meer ruimte om onderzoek te doen naar bewuste overtredingen en meldinggedreven fenomenen. We richten ons dus steeds meer op detectie en sanctionering van bewust misbruik. Daarnaast blijven we (nieuwe) risico’s op overtredingen in kaart brengen. Dit geeft ons inzicht in de aard van zowel vergissingen als bewust misbruik. Met beheersmaatregelen op deze risico’s, beperken we zowel de mogelijkheden voor cliënten om fouten te maken als om bewust de regels te overtreden. Door beheersmaatregelen op misbruikrisico’s te implementeren maken we het makkelijker voor mensen en organisaties om zich aan de regels te houden en beperken we mogelijkheden om bewust misbruik te maken. Bij een overtreding is een sanctie op z’n plaats. Op 1 januari 2027 treedt naar verwachting de wet Handhaving Sociale Zekerheid in werking waarmee UWV passend kan reageren op regelovertreding. In 2026 worden hier met een implementatietraject de voorbereidingen voor getroffen.
- Cliënt en werkgever centraal in dienstverlening; letter én de geest van de wet, zowel voor cliënten als werkgevers
  Naast de wet staat de mens met zijn of haar specifieke situatie centraal, samen vormen ze het uitgangspunt van ons handelen. Cliënten mogen drempelloze dienstverlening van UWV verwachten. Omgekeerd verwachten wij dat cliënten zich aan de regels houden, als we een sanctie opleggen dan doen we dat passend en met de menselijke maat. We helpen mensen zich aan de

regels te houden door alert te zijn in de contacten met onze cliënten en geven extra uitleg om vervelende situaties te voorkomen. Hierbij is meer aandacht voor de persoonlijke en financiële situatie van de cliënt. Daarbij zijn we ons ervan bewust dat een handhavingsonderzoek kan zorgen voor frictie en druk zet op de relatie. In samenwerking met de wetenschap onderzoeken we hoe we de dienstverlening vorm kunnen geven om dit te voorkomen en de relatie zo nodig hersteld kan worden.
Naast alle inzet om te voorkomen dat cliënten fouten maken, zijn we ons ook bewust dat mensen de grenzen van de wet opzoeken en daaroverheen gaan – zowel individueel als georganiseerd. We zijn niet naïef. Het is onze ambitie om in de komende jaren de focus verder te verleggen naar zaken waarin doelbewust misbruik aan de orde is. Waar het kan, doen we dit samen met ketenpartners en gebruiken we moderne technieken om dit soort zaken te detecteren. Wanneer regelovertreding toch plaatsvindt, stelt UWV het sanctioneren van echt misbruik boven dat van kleine regelovertredingen en fouten. Deze focus betekent dat we kleine regelovertredingen waar het kan zoveel mogelijk oplossen met dienstverlening in plaats van met sancties.

2 Werken aan ons fundament

2.1 De Verandermotor: sneller, concreter en merkbaarder veranderen

Dagelijks werken we aan dienstverlening met ruimte voor de menselijke maat. In de transitie van een uitvoeringsorganisatie waarin processen en systemen centraal staan naar een waardengedreven publieke dienstverlener waarin mensen centraal staan, hebben we als organisatie de afgelopen jaren al de nodige stappen gezet.

Ondanks het vele harde werk zien we nog onvoldoende concrete en merkbare resultaten in onze dienstverlening én missen we de noodzakelijke wendbaarheid in ons verandervermogen. We moeten sneller, concreter en merkbaarder veranderingen doorvoeren in onze dienstverlening, waarbij we nog beter in staat zijn vanuit het belang van de cliënt en werkgever te handelen en onze ambities en bijbehorende strategische doelstellingen te realiseren.

Om deze transitie te versnellen gaan we een krachtige Verandermotor neerzetten in de organisatie. Dit wordt dé plek waar alle veranderopdrachten door multidisciplinaire teams, waarin IT en dienstverlening samenkomen, worden gerealiseerd. Deze teams werken concrete veranderingen uit om zowel de ondersteuning van medewerkers, als de dienstverlening aan cliënten en werkgevers te verbeteren. Voor onze medewerkers betekent het een andere manier van samenwerken, waarbij ze met meer focus en autonomie en met minder afhankelijkheden, werken aan een veranderopgaven.

De Verandermotor bestaat uit vakgroepen en clusters

Vakgroepen worden ingericht als formele, structurele en verbindende eenheden voor vakmanschapsontwikkeling. De vakgroepen bieden medewerkers ruimte voor vakinhoudelijke verdieping, professionele ontwikkeling en samenwerking over de clusters heen. Er zijn zes hoofdvakgroepen ingericht in de Verandermotor, elk met een duidelijke missie en afgebakend vakgebied. Eén hoofdvakgroep op dienstverlening, vier hoofdvakgroepen op technologie (Architectuur, DevOps, Data & Analytics en Security & Privacy) en één voor de borging van de werkwijze (1 UWV Verandermotor-werkwijze). De interactie tussen de vakgebieden komt terug in de clusters en in onderlinge samenwerking en afstemming. De Vakgroepleider geeft invulling aan goed werkgeverschap en investeert gericht in vakmanschap en daarmee in de belangrijkste kracht van onze organisatie; de medewerkers. Vakgroepen zijn daarmee een krachtig instrument om werkplezier en duurzame inzetbaarheid te bevorderen.

De Verandermotor bestaat daarnaast uit clusters. In deze clusters wordt vanuit een cliëntperspectief samengewerkt aan verbeteringen van dienstverlening voor cliënten, werkgevers en medewerkers. Bemensing van deze clusters vindt plaats vanuit de Vakgroepen. In de clusters werken we met kleine multidisciplinaire teams, waarin teamleden gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor het eindresultaat.

Prioriteren en waarde creëren

Eén van de problemen waar we op dit moment tegen aan lopen, is dat binnen UWV op veel plekken sturing wordt gegeven op prioritering van inzet en middelen. Sturing vindt daarmee plaats vanuit veel richtingen, maar niet altijd vanuit één UWV belang of vanuit één strategie. En dat heeft weer impact op hoe besluiten worden genomen en uitgevoerd. In 2023 zijn we gestart met kwartaalsturing. In 2026 wordt de ondersteuning hiervan geformaliseerd in een Value Management Office (VMO). Via het proces van kwartaalsturing brengt UWV de teams die aan vernieuwing werken in lijn met de UWV-strategie. Dat doen we op operationeel (cluster en team) en strategisch (kwartaalsturingsbijeenkomst) niveau. Om cliëntwaarde te leveren, zet het VMO Lean Portfolio management (LPM) in als belangrijk onderdeel van het zogenaamde SAFe framework. De UWV-strategie is daarbij uitgangspunt. Met een volledig ingericht VMO geven we meer aandacht aan de concretisering van de strategie en krijgen we meer inzicht in de realisatie van de strategie en de waarde die we in de clusters gaan realiseren.

Veranderopgave

We willen met de Verandermotor groeien naar een organisatieonderdeel waarin we als één UWV met elkaar samenwerken op basis van de 1 UWV Verandermotor Werkwijze. Een organisatieonderdeel waarin we groeien naar vertrouwen in vakmanschap. Door teams van begin tot eind verantwoordelijk te maken voor het continu werken aan (grote) veranderingen en het leveren van waarde aan onze cliënten. Met minder sturing en meer focus. Focus die we mede vergroten door met kwartaalsturing te prioriteren. En leiders die een duidelijke visie kunnen neerzetten op basis van de doelen van de organisatie en een voorbeeld zijn voor mensen. Waarin het geven van constructieve feedback en het geven van ruimte aan vakmanschap en vertrouwen de basis is.

En dat in een lerende organisatie, waarin we leren met elkaar en van elkaar. De wereld om ons heen verandert continu en dat vraagt om een organisatie die in staat is om zich daar snel op aan te passen en met de veranderingen mee te bewegen. Veranderen is geen eenmalige actie, maar een continu proces. Dit vraagt om een integrale veranderaanpak (ontwikkelingsroute) waarin we gezamenlijk stappen zetten en er aandacht is voor o.a. structuur, leiderschap, cultuur, processen, communicatie én gedrag. In 2026 gaan we dit in de praktijk brengen. Deze beweging starten we in de Verandermotor, maar zal op termijn ook in de Operatie worden voortgezet.

Samen met de Operatie

We willen als één UWV werken. De Verandermotor en de organisatieonderdelen die de dienstverlening aan onze cliënten verzorgen (dit noemen we de Operatie) spelen daarin ieder hun eigen rol. De Verandermotor zal straks in samenspel met de Operatie

oplossingen bedenken voor de problemen waarmee cliënten in onze dienstverlening worden geconfronteerd. Dat gebeurt allereerst in de teams binnen de clusters, waar collega's van de Operatie deelnemen aan het proces van het ontwikkelen van nieuwe toepassingen ten behoeve van de dienstverlening aan onze cliënten en de collega's die onze dienstverlening verzorgen. Maar dat is niet voldoende. Daarom ontwikkelen we een aanpak voor wat de Operatie nodig heeft om naadloos aan te sluiten op de nieuwe werkwijze in de Verandermotor. We realiseren ons daarbij dat we niet de hele organisatie in één keer kunnen veranderen. We zullen daarbij goed kijken wat de Operatie op korte termijn nodig heeft om aan te sluiten op de Verandermotor en wat op meer lange termijn gerealiseerd kan en moet worden.

Geleerde lessen van onze koplopers

In 2024 zijn we met twee Koplopers van start gegaan om te leren hoe het is om op de Verandermotormanier te werken. Hier zijn waardevolle lessen uit voortgekomen die we in 2026 meenemen in de implementatie van de Verandermotor. Dan gaat het bijvoorbeeld om lessen op het gebied van cultuur en leiderschap.

Kortom

Met de Verandermotor beogen we een organisatieverandering waarin de volgende twee doelen centraal staan:

- Het realiseren van concrete verbeteringen van de dienstverlening met hoge klantwaarde: snel aantoonbare en meetbare resultaten om waarde te creëren voor cliënten, werkgevers en medewerkers.
- Het verhogen van vakmanschap en werkplezier: binnen de Verandermotor staan vakmanschap en continue leren centraal. We introduceren continue leer- en ontwikkelingsprogramma's gericht op de ontwikkeling van kennis, expertise en competenties.

We zien de Verandermotor als een volgende noodzakelijke stap in de transitie van onze organisatie om onze ambitie waar te maken: een organisatie die ervoor zorgt dat cliënten en werkgevers zich gezien, gehoord en geholpen voelen.

Na raadpleging van de OR gaan we in 2026 gefaseerd starten met de implementatie. We starten aan het begin van het jaar met de eerste zes clusters die een hoge urgentie kennen door veranderingen in de sociaal-medische dienstverlening bij UWV. De ervaringen nemen we mee in de verdere implementatie van de overige clusters in de 2e helft van 2026.

2.2 Medewerkers gezien, gehoord en gewaardeerd

Afgelopen jaren heeft UWV belangrijke stappen gezet om vakmanschap, leiderschap, diversiteit en aantrekkelijk werkgeverschap te versterken. De ingezette lijn van versterking van het fundament wordt doorgezet in 2026. Daarmee groeit UWV steeds verder uit tot een organisatie waar medewerkers trots op zijn en waar cliënten goede kwalitatieve dienstverlening ervaren, met oog voor de menselijke maat.

Vakmanschap: trots op UWV

In voorgaande jaren is veel geïnvesteerd in het neerzetten van een solide HRM-fundament. Het verder versterken van dat fundament zetten we voort in 2026. De kern blijft dat vakbekwame medewerkers op alle niveaus effectief worden gefaciliteerd. Het eigenaarschap, de autonomie en trots van al onze medewerkers wordt gestimuleerd, wat ertoe leidt dat zij hun professionaliteit dagelijks inzetten voor een duurzame dienstverlening aan onze cliënten.

Leren en ontwikkelen

We werken aan een volledig operationele en zichtbare UWV Academie, wat als hét centrale punt voor leren en ontwikkeling gaat gelden. De UWV Academie is hét loket waar medewerkers terecht kunnen voor al hun ontwikkelvragen en waar zij worden geholpen met een passend aanbod van leer- en ontwikkelinterventies. Hierbij wordt ook gebruik gemaakt van ons digitale leeraanbod op het *All You Can Learn*-platform. Dit aanbod wordt permanent uitgebreid op basis van de vraag uit de organisatie en actief benut door medewerkers. Dit draagt bij aan een leercultuur waarin medewerkers zich gezien, gehoord en gewaardeerd voelen. De UWV Academie bundelt verschillende initiatieven uit de organisatie en sluit naadloos aan bij de UWV-strategie om ons meer als één UWV te organiseren. In 2026 is expliciet aandacht voor onderstaande onderwerpen:

- *Leiderschapsontwikkeling:* een structureel en integraal programma gericht op leiderschap in een wendbare en mensgerichte organisatie. Focus hierbij is om leiders handvatten te bieden om richting te geven, ruimte te bieden en eigenaarschap te stimuleren. Daarnaast is er meer aandacht voor reflectie en intervisie waardoor leiders elkaar versterken in hun rol. Daarbij wordt gewerkt met dezelfde leiderschapstaal en ontwikkelprincipes. Specifiek voor de Verandermotor geldt dat leiders worden opgeleid op basis van agile leiderschapsprincipes.
- *Teamontwikkeling:* ontwikkelmodules waarin samenwerking, eigenaarschap, gezamenlijke reflectie, psychologische veiligheid en een uniforme taal centraal staan. We streven naar high impact teams die waarde toevoegen, continu leren en verbinden.
- *Versterken van vakmanschap:* een UWV brede e-learning waarmee het ambtelijk vakmanschap van medewerkers wordt versterkt. Medewerkers oefenen in het herkennen en bespreken van dilemma's op basis van hun moreel kompas wat uiteindelijk leidt tot het maken van afgewogen keuzes. De UWV brede aanpak zorgt voor een herkenbare standaard maar met ruimte voor maatwerk in cliëntsituaties. Door het gebruik van casuïstiek en een uniform leeraanbod ontstaat een organisatie die de menselijke maat als uitgangspunt neemt. Specifiek voor de Verandermotor wordt iedereen die daarin werkt opgeleid in de 1 UWV Verandermotor Werkwijze.

Aantrekkelijk werkgeverschap

Recruitment is uitgegroeid tot een strategisch instrument om met de juiste snelheid de juiste kandidaten aan UWV te binden. We optimaliseren en professionaliseren het hele proces van recruitment, zodat kandidaten UWV als een professionele, toegankelijke en inclusieve werkgever ervaren. Dit wordt onder andere gerealiseerd door de recruitmentondersteuning te concentreren in één recruitmentafdeling voor de gehele organisatie. De recruiters gaan werken per vakgebied en borgen zo dat er geen onderlinge

concurrentie (binnen UWV door verschillende vacatures) meer plaatsvindt op de arbeidsmarkt. De recruiters borgen daarnaast inclusieve werving en selectie en de samenwerking met de interne Loopbaancentra, team Diversiteit & Inclusie Banenafspraak en het Werkgeversservicepunt van UWV voor de matching met cliënten.
De recruiters borgen daarnaast inclusieve werving en selectie en ondersteunen het realiseren van de doelstellingen van de banenafspraak, interne doorstroom van medewerkers en de samenwerking met de interne Loopbaancentra, team Diversiteit & Inclusie Banenafspraak en het Werkgeversservicepunt van UWV voor de matching van cliënten.
Duurzame inzetbaarheid is hierbij het uitgangspunt. Met behulp van strategische personeelsplanning houden we zicht op de opbouw van ons personeelsbestand ook in het licht van vergrijzing, een veranderende arbeidsmarkt en nieuwe technologie. Verschillende UWV-faciliteiten, waaronder de UWV Academie en de loopbaancentra ondersteunen medewerkers in hun ontwikkeling en leveren zo een bijdrage aan het behoud en de doorstroom van medewerkers. Hiermee anticiperen wij op wat er nodig is om onze passende en juiste dienstverlening te blijven bieden.

Diversiteit en inclusie

We hebben een grote diversiteit aan medewerkers en willen een organisatie zijn waarin iedereen zich verbonden en veilig voelt. Wij willen immers dat medewerkers zich gezien, gehoord en gewaardeerd voelen. Ook willen we dat UWV een afspiegeling is van de maatschappij. In 2025 zijn diversiteit en inclusie steviger verankerd in de dagelijkse praktijk. Dat vertaalt zich onder andere in een verdere stijging van het aandeel vrouwen in het management en een stijging van het aantal plekken in het kader van de Banenafspraak. De bewustwording bij medewerkers is gegroeid en in leiderschapstrainingen, teamontwikkeling en recruitment hebben diversiteit en inclusiviteit een prominente plek gekregen. Zo werkt UWV ook in 2026 aan een inclusieve cultuur waarin iedereen zich verbonden, veilig en gewaardeerd voelt.

Solide HRM-fundament

In 2026 zullen wij verder bouwen aan het fundament van HRM en deze toekomstgericht maken. Wij zetten daarbij vooral in op de volgende onderwerpen:

- *Eigen regie:* medewerkers en leidinggevenden werken steeds beter met het eigen regiemodel. De focus ligt op preventie van verzuim, vitaliteit en effectieve re-integratie. Voor langverzuim is een specifiek actieplan ontwikkeld.
- *HRM-informatie en dashboards:* het project Datagedreven HRM wordt in 2026 afgesloten waarbij datagedreven werken wordt verankerd in de reguliere bedrijfsvoering. In 2025 is het merendeel van de dashboards opgeleverd die de organisatie ondersteunen bij het sturen en verantwoorden op personeelsdata.
- *Modernisering Interne Bedrijfsvoering (MIB):* de vereenvoudiging en standaardisering van HRM-processen is in volle gang. Eenduidigheid en gebruiksgemak staan hierin centraal. Zo wordt de basis gelegd voor de implementatie van het nieuwe ERP-systeem. Deze transitie wordt in 2026 voorbereid. De nieuwe financiële en inkoopprocessen worden in 2027 geïmplementeerd, de HRM processen in 2028.
- *Arbeidsvoorwaarden:* de huidige cao is per 1 augustus 2025 afgelopen. De cao-onderhandelingen zijn in maart 2025 gestart en hebben nog niet tot een nieuwe cao geleid. De verdere voorbereiding van de pensioentransitie vraagt ook in 2026 aandacht, zowel van sociale partners als van het pensioenfonds.

Integriteit

In 2026 werken we verder aan het versterken van integer handelen binnen UWV:

- De komende jaren ligt de focus op het structureel verhogen en versterken van de bespreekbaarheid van morele zorgen en dilemma's, zowel in de uitvoering van ons werk als in de omgang met elkaar.
- In het kader van waardengedreven sturen nemen we de adviezen uit het Integriteitsdashboard 2026 op in de planning en-controlcyclus zodat sturen op integriteit een integraal onderdeel is van de besturing.
- We introduceren morele oordeelsvorming als gemeenschappelijk instrument voor heel UWV met een pilot in een aantal organisatieonderdelen. Dit zorgt ervoor dat medewerkers beter toegerust zijn om morele dilemma's uit de dagelijkse werkpraktijk, bijvoorbeeld bij het toepassen van de menselijke maat, met elkaar te bespreken en op te lossen.
- Om de organisatie hiervoor goed toe te rusten vervlechten we dit gedachtegoed ook in leiderschaps- en vakmanschapsontwikkeling. We hebben 'psychologische veiligheid' opgenomen in de leerlijn van UWV-brede leiderschapsontwikkeling en continueren de trainingen ethisch leiderschap voor alle leidinggevenden en de training ethisch vakmanschap voor alle medewerkers wordt verder doorontwikkeld. In deze trainingen worden vaardigheden ontwikkeld die een werkklimaat stimuleren waarin het vanzelfsprekend is om morele vraagstukken en dilemma's in het werk met elkaar te bespreken en elkaar erop aan te spreken als hiertoe aanleiding is. Belangrijk hierbij is voorbeeldgedrag van leidinggevenden. Daarom besteden we ook aandacht aan de zogenaamde 'toon aan de top' en gaan verder met initiatieven ter bevordering van een veilig werkklimaat door: het uitvoeren van arbo risico-inventarisatie op psychosociale arbeidsbelasting, het doorontwikkelen van een serious game voor teams, het beter inzichtelijk en toegankelijk maken van het opleidings / werkvormen / interventie aanbod op het gebied van veilig werkklimaat en het een aantal keer per jaar meten hoe medewerkers de veiligheid om zorgen en dilemma's bespreekbaar te maken ervaren.

2.3 Integere beheersbare bedrijfsvoering in control

Kwaliteit op orde

In 2026 zetten we verder in op het verder verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening om zo te zorgen dat onze beslissingen tijdig, juist en begrijpelijk zijn. We versterken het UWV kwaliteitsmanagementsysteem (KMS). We bouwen voort op bestaande initiatieven om de sociaal-medische dienstverlening te versterken en eerder gemaakte fouten in de herstelorganisatie te corrigeren. Daarnaast lanceren we het programma *Kwaliteit op orde*: een UWV-brede aanpak onder leiding van een programmadirecteur waarmee wij ons bestaande kwaliteitsmanagement structureel versterken

Uit onze Interne Toetsen KMS en het EY Adviesrapport KMS UWV blijkt waar de belangrijkste verbeterpunten in ons kwaliteitsmanagementsysteem liggen. Met een programmatische aanpak zorgen we voor de nodige versnelling en stellen we prioriteiten bij het uitvoeren van de aanbevelingen.

Speerpunten in het programma *Kwaliteit op orde* zijn het uniformeren en vereenvoudigen. We versterken de centrale sturing op kwaliteit en werken aan een cultuur van elkaar aanspreken en continu leren en verbeteren. We gaan de medewerkers nog meer ondersteunen met begrijpelijke processen en werkinstructies en zullen meer gaan sturen op de eenduidige uitvoering daarvan. We versterken ons risicomanagement op operationeel niveau. De komende jaren zetten wij, onder meer met de Verandermotor, in op een digitale transitie waarmee we onze medewerkers beter ondersteunen.

In november 2025 verwachten we het rapport van de Algemene Rekenkamer naar aanleiding van haar 'WIA-verzoekonderzoek'. Hierin onderzoekt de Algemene Rekenkamer de omvang en oorzaken van de fouten, het functioneren van de sturing op kwaliteit (kwaliteitsborging) van het sociaal-medisch beoordelen en het vaststellen van WIA-uitkeringen door UWV en de sturing en het toezicht op de uitvoering door de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. We integreren de aanbevelingen van de Algemene Rekenkamer omtrent het kwaliteitsmanagement van UWV in het programma *Kwaliteit op orde.*

Risicomanagement

Risicomanagement zien wij als een belangrijk instrument om onzekerheden voor het realiseren van onze doelstellingen vroegtijdig te signaleren en hier op gepaste wijze op te anticiperen. Daardoor kunnen we beter invulling geven aan onze maatschappelijke rol en ambities. In de zomer van 2024 is het nieuwe risicomanagementbeleid vastgesteld dat de organisatie kaders biedt bij het identificeren, beheersen en rapporteren over risico's. In 2025 is de focus gelegd op het implementeren van het vernieuwde beleid. Als onderdeel daarvan is de risicobereidheid door de Raad van Bestuur opnieuw vastgesteld en wordt de ontwikkeling van de toprisico's door de risico-eigenaren actiever gemonitord. Hierover wordt intern periodiek gerapporteerd in de kwartaalrapportage van UWV. Daarnaast is geïnvesteerd in het opleiden in het werken met risico's (met een focus op risicogestuurd gedrag) en het verbeteren van de technische uitvoering van risicobeheer. Dit is een doorlopend proces dat ook in 2026 aandacht zal vragen, als onderdeel van het meerjarige 'doorontwikkelplan risicomanagement'. Dit heeft als doel om risicomanagement tot een hoger volwassenheidsniveau te brengen.

Voor 2026 heeft UWV een drietal speerpunten voor de ontwikkeling van risicomanagement:
- De kwaliteit van het risicomanagementproces binnen de gehele organisatie monitoren en waar nodig verbeteren.
- Het (verder) ontwikkelen en implementeren van risicomanagement, passend bij de nieuwe werkwijze in de Verandermotor en de daarbij behorende kwartaalsturing.
- Verdieping van risicomanagement op operationeel niveau, binnen onder andere de uitvoering en processen. Dit heeft sterke raakvlakken met kwaliteitsmanagement en het programma Kwaliteit op orde.

Compliance

Als uitvoeringsorganisatie voert UWV niet alleen wettelijke taken uit maar voldoet zij ook aantoonbaar aan alle op haar rustende wet- en regelgeving. De afgelopen jaren hebben wij een groot aantal wettelijke verplichtingen geïnventariseerd en beoordeeld op beheersing. Waar nodig zijn verbeteracties uitgevoerd zoals het versterken, implementeren of aanpassen van beheersmaatregelen. Zo sluiten wij beter aan bij de huidige praktijk en de bedoeling van de wet.
Als speerpunten voor 2026 zijn geformuleerd:
- Uniformeren van rapportagestructuren over compliance binnen UWV, in lijn met wet- en regelgeving.
- Compliance-eisen UWV-breed verankeren, tot op medewerkersniveau.

Maatschappelijke weerbaarheid

Veel mensen vertrouwen op de dienstverlening van UWV en daarom willen wij een betrouwbare uitvoerder zijn die ook bij incidenten en crises blijft bijdragen aan de bestaanszekerheid. UWV werkt daarom voortdurend aan zijn bedrijfscontinuïteit door het verbeteren van continuïteitsplannen en het treffen van maatregelen. Gezien de actuele ontwikkelingen in de wereld is het verhogen van onze weerbaarheid noodzakelijk.

In nauwe samenwerking met onze (private) ketenpartners werkt UWV de komende jaren aan de 5 prioritaire aandachtsgebieden van het ministerie van SZW om proactief en preventief een bijdrage te leveren aan de weerbaarheid van onze samenleving. UWV komt daarom in 2026 met aanvullende voorstellen om de continuïteit van de uitkeringsbetaling, de cliëntcommunicatie en de daarvoor benodigde vitale IT-systemen van UWV verder te versterken. Ook worden de continuïteitsplannen herzien op basis van het actuele dreigingsbeeld en wordt ingezet op integraal testen en oefenen. De aandacht gaat daarbij uit naar alle scenario's met een prominente dreiging voor UWV en de samenleving.
Zo werkt UWV aan het vergroten van zijn eigen weerbaarheid en, samen met ketenpartners, de maatschappelijke weerbaarheid.

UWV hecht veel waarde aan verantwoorde inzet van algoritmen en AI, zorgvuldige omgang met persoonsgegevens en informatiebeveiliging

We vinden het belangrijk dat cliënten, werkgevers en partners er op kunnen vertrouwen dat we veilig en zorgvuldig met persoonsgegevens en informatie omgaan, dat de inzet van algoritmes niet leidt tot ongelijke behandeling en dat dit gebeurt volgens de hoogste standaarden. Dat begint bij het voldoen aan wettelijke kaders. We spannen ons in om in control te zijn op de BIO en werken in 2026 verder aan de geleidelijke implementatie van de BIO 2.0 en de Cyberbeveiligingswet, waarbij we de grootste risico's als eerste oppakken. In 2026 zullen maatregelen worden geïmplementeerd waarmee UWV aan de complexe eisen voor hoog risico-AI-systemen voldoet, zoals opgenomen in de AI-verordening. We denken samen met het ministerie van SZW over de modernisering van gegevensgrondslagen die onze dienstverlening mogelijk maken.

AI heeft de potentie om de dienstverlening van UWV te verbeteren, te versnellen en te vereenvoudigen. Omdat cliënten, werkgevers, partners en medewerkers hiervan kunnen profiteren, staat UWV positief tegenover het gebruik van (generatieve) AI zolang dit goed geregisseerd, veilig en verantwoord gebeurt. Hiervoor is in 2025 een centraal strategisch team gestart dat de coördinatie van AI oppakt en zorgt voor de benodigde kaders en richtlijnen. Dit heeft onder andere geresulteerd in een visie AI, AI-principes en AI-beleid voor UWV. Daarnaast is dit centrale team de spil voor de samenwerking met verschillende teams, waaronder het innovatieteam van UWV. Hierdoor beschikt UWV nu over een Basis AI-geletterdheid learning, AI-experience workshops en zijn er verschillende experimenten en pilots met generatieve AI gestart binnen een beveiligde omgeving zoals het tijdelijke openstellen van Le Chat van Mistral en pilots voor inzet van AI bij redacteuren en ontwikkelaars.

In 2026 wordt de governance verstevigd via een Programma AI, dat zich richt op het verder verankeren van verantwoord en uitlegbaar gebruik van AI binnen UWV. We nemen hierbij de ervaringen met de proeven uit 2025 mee. Onder regie van het programma wordt gewerkt aan één geïntegreerde governance-structuur waarin beleid, risico, data, techniek en adoptie samenkomen. Daarnaast wordt geïnvesteerd in AI-geletterdheid van medewerkers en zullen wij actief een bijdrage leveren aan wetenschappelijk onderzoek via een onderzoekssamenwerkingen tussen overheid, bedrijfsleven en kennisinstellingen op het gebied van AI, het zogeheten ICAI-Lab[1]. Ook blijven we leren hoe belangrijke randvoorwaarden zoals het voorkomen van bias kunnen worden versterkt. Zo werkt UWV aan een publieke organisatie die AI inzet met mensgerichte waarden, transparantie en maatschappelijke verantwoordelijkheid als uitgangspunt.

Automatische selectietechnieken en besluitvorming

De analyse van het gebruik van automatische selectietechnieken door het Netwerk Publieke Dienstverleners (NPD), die uiterlijk eind 2025 aan de Tweede Kamer wordt aangeboden, biedt een eerste inzicht in de werkwijze van een aantal uitvoeringsorganisaties. De analyse richt zich specifiek op de toepassing van de vijf waarborgen die de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) in oktober 2024 heeft geformuleerd, alsmede de benodigde randvoorwaarden, zoals tijd en expertise. Indien nodig zal er vanuit UWV afstemming plaatsvinden met het ministerie van SZW over een eventueel vervolgtraject.

Maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO)

Met maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) draagt UWV bij aan de brede welvaart in Nederland. Het MVO-beleid is gekoppeld aan de zeventien duurzame ontwikkelingsdoelen van de Verenigde Naties, bedoeld om van de wereld een betere plek te maken in 2030. De doelen beschrijven afzonderlijk thema's binnen de brede welvaart. UWV committeert zich met het MVO-beleid aan elf van de zeventien duurzame doelen, uitgewerkt langs de pijlers Mens, Milieu en Maatschappij. Hierover wordt jaarlijks gerapporteerd in het UWV-duurzaamheidsverslag. De verbinding met de duurzame doelen wordt ook gemaakt in het nieuwe MVO-beleid dat 2026 ingaat.

Koers houden en verbreden

Komend jaar houden we koers op de geprioriteerde thema's klimaatneutrale bedrijfsvoering in 2030, 50% circulaire bedrijfsvoering in 2030 en diversiteit en inclusie. De thema's komen terug in de jaarplannen van ieder organisatieonderdeel en over de voortgang wordt gerapporteerd in de reguliere PDCA-cyclus.
Daarnaast verbreden we onze scope verder met het nieuw MVO-beleid naar de eigen bedrijfsvoering en de waardeketen van UWV en voegen we een aantal nieuwe beleidsterreinen toe waaronder 'Green IT'.

Concrete doelstellingen

De organisatieonderdelen nemen concrete doelstellingen op, zodat duidelijk is hoe zij toewerken naar een klimaatneutrale bedrijfsvoering, 50% circulaire bedrijfsvoering in 2030 en een diverse en inclusieve organisatie. De geformuleerde (tussen)doelstellingen moeten in verbinding staan met onderstaande UWV-brede tussendoelstellingen.

Mens

De doelstellingen op deze pijler zijn terug te vinden in paragraaf 2.1.

Milieu

Onze doelstelling blijft om uiterlijk in 2030 een klimaatneutrale bedrijfsvoering te realiseren. Dit betekent dat komende jaren de focus ligt op het reduceren van de laatste 8.434 ton oftewel de laatste 31,6 % ten opzichte van de nulmeting.
Daarnaast zetten we in op 50% reductie in het gebruik van primaire grondstoffen in 2030 door circulair in te kopen.

Maatschappij

We vervullen onze maatschappelijke rol door het uitvoeren van onze kerntaken en wettelijke verplichtingen. Om onze impact te maximaliseren, hebben we via een dubbele materialiteitsanalyse de belangrijkste thema's bepaald. Deze staan beschreven in ons duurzaamheidsverslag[2]. Daarnaast werken we samen met partners zoals Stichting Prokkel[3] en JINC [4] om onze maatschappelijke bijdrage te vergroten vanuit de bedrijfsvoering.

[1] Innovation Center for Artificial Intelligence
[2] https://www.uwv.nl/assets/files/7aaad584-213d-495f-b61d-ddce92465d08/uwv-duurzaamheidsverslag-2024.pdf
[3] Stimuleert organisaties, bedrijven, particulieren én mensen met een verstandelijke beperking elkaar te ontmoeten.
[4] Nederlandse non-profitorganisatie die jongeren helpt bij het krijgen van een gelijke start op de arbeidsmarkt.

2.4 Vereenvoudigen, uniformeren en digitaliseren van processen

In ons dagelijkse werk en dienstverlening zijn we in hoge mate afhankelijk van IT oplossingen die daarbij ondersteunen. Optimaliseren, digitaliseren en automatiseren van bedrijfsprocessen gaat ons helpen om tijd te besparen, administratieve lasten te verminderen, minder fouten te maken en dienstverlening te verbeteren. Met verbeterde digitale dienstverlening verleiden we cliënten, die dat willen en kunnen, om meer gebruik te maken van selfservicedienstverlening. We zien dat voor uwv.nl de Customer Effort Score (de moeite die cliënten moeten doen om een probleem op te lossen, een doel te bereiken of een interactie met UWV te voltooien) de afgelopen periode gestaag daalt en de Task Completion Rate (de mate waarin de cliënt heeft kunnen doen wat hij wilde doen) gestaag stijgt. In 2025 hebben we de mogelijkheden op onze portalen en in de UWV-app uitgebreid waarbij, cliënten sinds augustus een bericht krijgen wanneer ze in de UWV-app hun betaalspecificatie kunnen inzien. Cliënten die geld moeten terugbetalen aan UWV kunnen sinds augustus 2025 in de beveiligde Mijn UWV-omgeving inzien wat zij nog moeten terugbetalen en hoeveel zij al hebben betaald.

In 2026 zetten we onze digitale strategie richting drempelloze dienstverlening in 2030 voort. Dit doen we door te investeren in vakmanschap van medewerkers en versterken van onze digitale fundamenten: infrastructuur, data, informatiebeveiliging en privacy. We continueren de modernisering van ons IT landschap en inzet van digitale toepassingen zoals cloud, data en AI oplossingen. In onze digitale strategie staan mensen en dienstverlening centraal: We kiezen voor oplossingen op basis van wat het beste werkt voor onze medewerkers, cliënten, werkgevers, afnemers en ketenpartners, zodat verbetering van onze dienstverlening aansluit op wat zij nodig hebben.

Digitale transitie naar drempelloze dienstverlening

We willen dat cliënten en werkgevers een drempelloze klantreis ervaren, waarin we als één organisatie samenwerken. Dat vraagt een uniforme wijze van werken, zodat we optimaal kunnen samenwerken binnen UWV en met onze ketenpartners. Digitale ontwikkelingen vormen nieuwe kansen voor de ontwikkeling van nieuwe of betere dienstverlening. Met digitalisering en innovatie worden we efficiënter en creëren we betere ondersteuning voor medewerkers, zodat zij meer tijd hebben om cliënten en werkgevers te begeleiden. Digitaliseren helpt om kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren en te zorgen dat deze juist, tijdig en overzichtelijk is en blijft, op basis van persoonlijke voorkeuren.

Onze strategie is gericht op vereenvoudigen, uniformeren en digitaliseren van processen om te bereiken dat onze:

- Cliënten, werkgevers, afnemers en ketenpartners een correcte, tijdige en persoonlijke dienstverlening ervaren via de door hun gewenste digitale en/of fysieke kanalen.
- Processen zoveel mogelijk geautomatiseerd zijn.
- IT oplossingen en systemen geactualiseerd zijn, toekomstvast, veilig, toegankelijk en gebruikersvriendelijk.
- Digitale fundamenten compliant zijn aan wet- en regelgeving, processen en systemen optimaal ondersteunen.
- Digitalisering aansluit bij markt- en overheidsstandaarden en de Nederlandse Digitaliseringsstrategie (NDS).

Versterken digitaal fundament en weerbaarheid

Als publieke dienstverlener willen we een wendbare organisatie zijn die klaar is voor de toekomst. Met menselijke maat als uitgangspunt willen we zorgen dat informatie onder alle omstandigheden beschikbaar is: tijdig, correct, volledig en toegankelijk voor de juiste personen. Er is veel te doen en we kunnen niet alles tegelijk. Voor realisatie van onze digitale strategie naar drempelloze dienstverlening, brengen we onze ambitie en doelen samen in 3 prioriteiten, die we de komende 3-5 jaar in samenhang realiseren:

- Prioriteit 1. Bedrijfsprocessen vereenvoudigen, uniformeren en digitaliseren met een toekomstvast IT-landschap: zorgen dat alle belangrijke processen die onze dienstverlening mogelijk maken voldoen aan de doelen van digitalisering zoals gebruikersvriendelijkheid. Dit doen we door onder meer door: versimpeling beleid (bijvoorbeeld dagloonberekening), meer automatisering en minder handmatige activiteiten, betere kwaliteit data, meer 1 UWV en minder procesvariatie, digitaliseren van processen passend bij de cliëntverwachtingen over onze dienstverlening.
- Prioriteit 2. Sterk en vereenvoudigd data- en IT-fundament realiseren dat data van hoge kwaliteit levert en toegankelijk maakt: Onderhouden en bijwerken van al onze systemen naar moderne, toekomstvaste technologie met voldoende expertise in UWV en bij onze externe partners, waarbij data de juiste kwaliteit heeft, de onderliggende infrastructuur optimaal ondersteund en zorgen dat de systemen ook veilige, wendbare en privacy gebaseerde zijn. Dit doen we onder meer door: stapsgewijs moderniseren van ons verouderde IT-landschap, data en datagericht werken zo gaan inrichten dat de cliënt volledig inzicht heeft in alle data die UWV van hem beheert.
- Prioriteit 3. Focus op mensen en waarde(n): Zorgen voor de beste ondersteuning voor onze medewerkers met aandacht voor digitaal vakmanschap en 1 UWV werkwijze gebaseerd op vertrouwen, eigenaarschap en continue ontwikkeling voor verbetering van onze dienstverlening

Werken aan toekomstvast IT landschap

We zetten verdere stappen in het uitzetten van verouderde (legacy) systemen en moderniseren van het IT-landschap van UWV; een omvangrijk, complex, meerjarig proces. De noodzaak tot modernisering wordt gedreven door een combinatie van technische en functionele veroudering, maar ook contractuele verplichtingen en periodieke heraanbestedingen zijn aanleiding voor vernieuwing. Programma's en projecten in het veranderportfolio bevinden zich in verschillende stadia van uitvoering. We werken met resultaatindicatoren om impact van ons veranderportfolio kort cyclisch te monitoren en waar nodig bij te sturen. Dit gebeurt via kwartaalsturing waarin we bekijken in hoeverre activiteiten bijdragen aan realisatie van onze ambities en doelen. Zo zijn in 2025 belangrijke stappen gezet op een aantal grote projecten, zoals de succesvolle afronding van de Bouw en Implementatie van de Netwerkdienst van de Toekomst (BINDT), wijziging van leverancier voor de werkplekdiensten na Europese aanbesteding, uitfasering van het verouderde Operational Data Store (ODS) voor opslag van basisregistratiegegevens en afbouw Citrix. En samen

met arbeidsmarktpartners is VUM (Verbeteren Uitwisseling Matchinggegevens) live gegaan. VUM moet zorgen voor een betere gegevensuitwisseling binnen de SUWI-keten.

Veranderportfolio 2026

Uitzetten en vervangen van verouderde systemen moet leiden tot kwaliteitsverbetering, vereenvoudiging en continuïteit van dienstverlening. In 2026 gaan we meer repeterende handmatige processen automatiseren met Robotic Process Automation (RPA). Ook zullen we de digitale Moderne Werkplek voor medewerkers doorontwikkelen om werk efficiënter en effectiever uit te voeren. We blijven onderzoeken hoe we nieuwe technologieën beter kunnen benutten en werken daarbij met architectuur. Dit betekent dat alle programma's, projecten en veranderingen worden gestructureerd uitgevoerd volgens vastgestelde afspraken, standaarden en oplossingen.

Voorbeelden van een aantal impactvolle programma's en projecten die we in 2026 voortzetten zijn:

Programma / Project	Omschrijving
WIA Fastlane Verbeter	Automatiseren handmatige processtappen in WIA-proces om medewerkers beter te ondersteunen en foutrisico's te minimaliseren.
Herontwerp AW	Optimaliseren en digitaliseren van één integraal klant- en medewerkersproces voor WIA, Wajong en Participatiewet.
Herontwerp Medewerker 4	Harmoniseren, optimaliseren en uniformeren WW-processen met behulp van Medewerkerapplicatie WW (MAWW) om gemiddelde doorlooptijd aanvragen terug te brengen en verouderde systemen uit te faseren.
SMZ IV Optimalisatie Realisatie ZW	Vervangen verouderd Informatiesysteem Medische Functie (IMF) dat medewerkers ondersteunt in taken die zij uitvoeren voor de Ziektewet.
Bemiddelingsservice Fase 1	Implementeren standaardpakket voor arbeidsbemiddeling ('assisted service'); draagt bij aan moderniseren IT-landschap en uitfaseren legacy.
Nexus: Pulse	Herbouwen applicatie ResaFase (Registratie Systeem AAW / WAO Financieel Afhandeling Systeem AAW / WAO) voor verstrekken van arbeidsongeschiktheidsuitkeringen.
Nexus: WOL	Replatformen applicatie WWO (Werkloosheidswet Ontslag) voor verstrekken WW-uitkeringen.
Modernisering IV Bedrijfsvoering (MIB)	Realiseren van een moderne, toekomstvaste interne bedrijfsvoering voor secundaire bedrijfsprocessen met centrale digitale ondersteuning voor het plaatsen van bestellingen of het doen van meldingen.
Vernieuwing K3CR	Vervangen klantregistratiesysteem K3CR voor een toekomstbestendig Contactmanagement Platform (CMP) en zorgt dat +/- 17.000 medewerkers beschikken over dezelfde contacthistorie van cliënten en werkgevers.
Omnichannel CMS (Content Management Systeem)	Verwerven en implementeren van het nieuwe content management systeem om sneller en gemakkelijker digitale content te ontwikkelen.

3 Begroting

UWV wordt gefinancierd uit publieke middelen. Die middelen besteden we uiteraard zorgvuldig en rechtmatig. Wij letten erop dat al onze inspanningen en uitgaven daadwerkelijk bijdragen aan de realisatie van onze doelen en dat de kosten in verhouding staan tot de prestaties. Jaarlijks verantwoorden wij ons over de uitgaven die wij hebben gedaan, in onze tertaal- en jaarverslagen en via terugkerende gesprekken met het ministerie van SZW.

Begrotingssystematiek UWV

De uitvoeringskosten fluctueren gedurende de jaren als gevolg van beleidswijzigingen en als gevolg van volumeontwikkelingen. De omvang van het budget voor de uitvoeringskosten komt tot stand op basis van een gezamenlijk rekenmodel waarin de verwachte volumeontwikkelingen per wet worden verwerkt in het financieel kader voor de uitvoeringskosten. Dit rekenmodel wordt het Light Model genoemd. De gehanteerde kostprijzen in het Light Model komen tot stand door een systematiek van cost-accounting op basis van normtijdenonderzoek. Een mutatie van de kostprijzen wordt daarbij niet verwerkt in het financieel kader en is voor eigen rekening van UWV. Een mutatie van het volume leidt wel tot aanpassing van het financieel kader. Naast volumeontwikkelingen worden beleidsmatige keuzes vanuit het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) verwerkt in het financieel kader.

Budgettair beeld 2026

Over 2025 verwachten we binnen begroting te blijven. De uitgangssituatie voor het begrotingsjaar 2026 is verbeterd ten opzichte van voorgaande jaren. Dit is gerealiseerd door een besparingsprogramma binnen UWV en een toegekend budget vanuit het ministerie van SZW voor de stijgende kosten voor sociaal medische beoordelingen (personele inzet en dwangsommen). De extra taakstelling op apparaatsuitgaven naar aanleiding van het amendement Bontenbal c.s., over het terugdraaien van een deel van de onderwijsbezuinigingen, is daarbinnen door UWV ingevuld. De vereenvoudigingstaakstelling vanuit het kabinet Schoof is voor de jaarschijf 2026 inhoudelijk ingevuld. Deze loopt echter tot 2029 jaarlijks verder op waardoor er meerjarig nog een substantiële bezuinigingsopgave resteert.

In 2026 is sprake van een structureel begrotingsevenwicht (de verdere oploop van de taakstelling niet meegerekend). Binnen dit structurele evenwicht zijn er incidentele meevallers die in 2026 voor begrotingsruimte zullen zorgen. Voornaamste oorzaak is dat er een onderbezetting zal zijn ten opzichte van de gecalculeerde productiebegroting. Vooral de capaciteit voor sociaal medische beoordelingen zal substantieel onder het gefinancierde productieniveau liggen. Dit is versterkt doordat per 1 oktober 2025 de inzet van zzp verzekeringsartsen is beëindigd conform de Wet DBA. Daarnaast is in 2026 mogelijk weer sprake van een lagere pensioenpremie (werkgeversdeel). Bij de transitie naar het nieuwe pensioenstelsel zal deze meevaller zich niet meer voordoen. De begrote kosten voor dwangsommen stijgen in 2026 met circa € 9 mln. Dit kan worden opgevangen uit de genoemde meevallers maar indien dit jaarlijks blijft stijgen, ontstaat op enig moment een financieel onhoudbare situatie.

Uitvoeringskosten 2026

In onderstaande tabel is het totale externe financieel kader opgenomen zoals dat door het ministerie van SZW is gecommuniceerd via de reactie op het UWV viermaandenverslag 2025 plus enkele toezeggingen nadien volgend uit u-toetsen. In het budgettair kader zijn nog niet alle in 2026 te verwachten kosten opgenomen. Tot slot gaan we in deze ontwerpbegroting uit van toekenning van middelen voor de uitvoering van onderwijsvoorzieningen van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen (OCW) en voor de tolkvoorziening van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), waarvan we de budgetbrieven nog niet hebben ontvangen.

Tabel Begroting UWV

Bedragen x € 1 miljoen	Begroting 2025	Begroting 2026	Verschil	%
1. Claimbeoordeling				
1.1 Toekennen-afwijzen claim	836,3	871,1	34,8	4%
1.2 Continueren	479,0	488,5	9,5	2%
1.3 Handhaving	84,2	84,9	0,7	1%
	1.399,5	**1.444,5**	**45,0**	**3%**
2. Dienstverlening Werkzoekenden			-	
2.1 WW-dienstverlening	313,8	315,3	1,6	0%
2.2 AG-dienstverlening	257,8	271,7	14,0	5%
2.3 Inkoop re-integratie en Voorzieningen	61,6	62,2	0,5	1%
	633,2	**649,2**	**16,0**	**3%**
3. Gegevensbeheer en Werkgeversdienstverlening			-	
3.1 Gegevensbeheer	94,7	95,5	0,8	1%
3.2 Werkgeversdienstverlening	100,9	101,7	0,9	1%
	195,5	**197,2**	**1,7**	**1%**
4. Uitkeringsverstrekking			-	
4.1 Uitkeringsverstrekking	137,1	140,5	3,4	3%
	137,1	**140,5**	**3,4**	**3%**
5. Klantcontact			-	
5.1 Klantcontact	189,2	196,5	7,3	4%
	189,2	**196,5**	**7,3**	**4%**
			-	
Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	**2.554,5**	**2.628,0**	**73,4**	**3%**
			-	
Totaal projectkosten	**150,0**	**150,0**	-	**0%**
			-	
Totaal frictiekosten	**5,1**	**5,1**	-	**0%**
			-	
Totaal (voor mutaties fondsen en reserveringen)	**2.709,6**	**2.783,1**	**73,4**	**3%**
			-	
Onttrekking aan bestemmingsfonds frictiekosten	-	-	-	
Onttrekking aan egalisatiereserve	-	-	-	
			-	
Totaal (na mutaties fondsen en reserveringen)	**2.709,6**	**2.783,1**	**73,4**	**3%**
			-	
Onderwijsvoorzieningen via ministerie van OCW	2,5	2,6	0,1	4%
Tolkvoorziening via ministerie van VWS	1,2	1,2	-	0%
Totaal specifieke financiering	**3,7**	**3,8**	**0,1**	**3%**
			-	
Totaal extern financieel kader UWV	**2.713,3**	**2.786,9**	**73,5**	**3%**

Het uitvoeringskostenbudget voor 2026 bedraagt € 2.786,9 miljoen. De stijging ten opzichte van 2025 wordt veroorzaakt door de loon- en prijscompensatie en door hogere volumes op met name de WIA.

Projectenbudget

UWV investeert jaarlijks in het toekomstbestendig en wendbaar maken en houden van zijn IT-landschap. De trajecten die hieraan een bijdrage leveren, beschrijven we in dit jaarplan. Het karakter van het portfoliobudget zal vanaf 2026 stapsgewijs veranderen door de transitie van projectfinanciering naar teamfinanciering (de Verandermotor). Deze transitie is nog niet verwerkt in de begroting voor 2026, maar de totale omvang zal daardoor niet wijzigen. Het projectbudget voor 2026 is gelijk gehouden op € 150 miljoen. Daarnaast is uit het portfoliobudget een reservering van € 5,1 miljoen opgenomen voor transitiekosten Verandermotor.

Tabel portfoliobudget

Bedragen x € 1 miljoen	Begroting 2026
Regulier portfoliobudget (incl. POK)	132,6
Indexatie LPO 2025	7,5
Wet- en regelgeving	15,0
Totaal	**155,1**
w.v. Projectportfolio	**150,0**
w.v. Transitiekosten Verandermotor	**5,1**

Re-integratiebudget

UWV ontvangt jaarlijks een taakstellend re-integratiebudget van het ministerie van SZW voor het inkopen van re-integratiedienstverlening en werkvoorzieningen voor gedeeltelijk arbeidsgeschikten (inclusief Wajongers). Daarnaast ontvangt UWV budgetten om re-integratiedienstverlening en scholing in te kopen voor WW-gerechtigden. Deze budgetten zijn voor 2026 als volgt opgebouwd:

Bedragen x € 1 miljoen	Begroting 2025	Begroting 2026	Verschil	%
Re-integratiebudget AG	218,0	219,1	1,1	0
Re-integratiebudget WW	3,0	3,0	0,0	0
Scholingsbudget WW	14,7	14,7	0,0	0

Lijst van afkortingen

AAW	Algemene Arbeidsongeschiktheidswet
AG	Arbeidsgeschiktheid
AI	Artificiële intelligentie
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
AW	Arbeids(on)geschiktheidswetten
BCM	Business continuity management
BIO	Baseline Informatiebeveiliging Overheid
CMS	Content Management Systeem
DBA	Wet deregulering beoordeling arbeidsrelaties
HRM	Human Resource Management
ICAI	Innovation Center for Artificial Intelligence
IMF	Informatiesysteem Medische Functie
IT	informatietechnologie
IV	Informatievoorziening
KMS	Kwaliteitsmanagementsysteem
LPM	Lean Portfiolio Management
LPO	Loon-/prijsontwikkeling
MIB	Modernisering Interne Bedrijfsvoering
MVO	maatschappelijk verantwoord ondernemen
NIS2	Network and Information Security directive 2
NPD	Netwerk van Publieke Dienstverleners
OCTAS	Onafhankelijke Commissie Toekomst Arbeidsongeschiktheidsstelsel
OCW	(ministerie van) Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
RIV	Re-integratie verslag
RWC	Regionaal Werkcentrum
SAFe	Scaled Agile Framework
SMC	sociaal-medisch centrum
SUWI	(Wet) structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen
SZW	(ministerie van) Sociale Zaken en Werkgelegenheid
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VMO	Value Management Office
VUM	Verbeteren Uitwisseling Matchinggegevens
VWS	ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Wajong	Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten
WAO	Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering
Wazo	Wet arbeid en zorg
WGA	Werkhervatting gedeeltelijk arbeidsgeschikten
WIA	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
WOL	WWO op Linux
WW	Werkloosheidwet
WWO	Werkloosheidswet Ontslag
ZW	Ziektewet

Bijlage I

Strategie 2025-2030: Meer voor elkaar

Als één UWV samen werken aan dienstverlening met menselijke maat

De afgelopen jaren zijn grote stappen gezet in het toepassen van meer menselijke maat in onze dienstverlening. Dat was ook het doel van onze strategie 2021-2025. Met de UWV-strategie 2025-2030 borduren we daarop voort. De menselijke maat blijft onze basis en staat centraal in alles wat we doen. We vergroten de persoonlijke aandacht, gaan het makkelijker maken voor cliënten en werkgevers en nauwer samenwerken – zowel binnen UWV als met onze partners.

Meedoen in de samenleving, daar gaat het om voor onze cliënten. Elke dag staan we klaar voor 1,2 miljoen mensen die onze hulp nodig hebben. Ieder met een eigen verhaal en behoefte. De kern van onze strategie voor de komende jaren blijft daarom ook de menselijke maat: meer voor elkaar. Samen werken we aan duurzame arbeidsparticipatie en zekerheid over inkomen. In onze dienstverlening stellen we cliënten en werkgevers nog meer centraal. Dit doen we door meer focus op begeleiding, vereenvoudigen en uniformeren, digitaliseren en samenwerken binnen en buiten UWV. We werken aan één gezamenlijk doel: een samenleving waarin zoveel mogelijk mensen meedoen.

We willen de beweging te maken van procesgerichte uitvoerder naar mensgerichte dienstverlener, die bijdraagt aan een samenleving waarin iedereen kan meedoen. Met de strategische koers naar 2030 zetten we hier op in. Daarbij hebben we drie ambities geformuleerd:

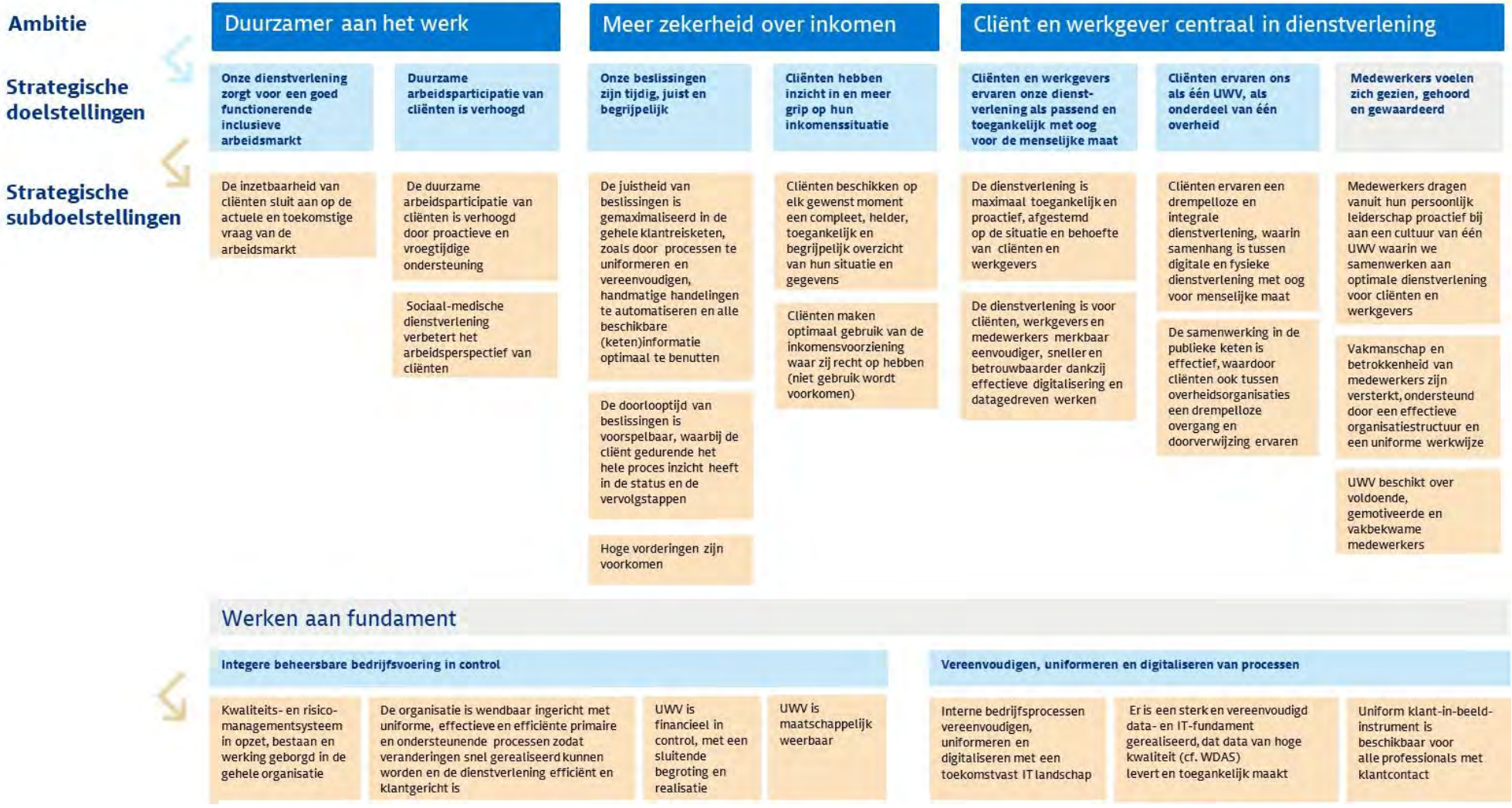
- **Duurzamer aan het werk** – cliënten en werkgevers krijgen de ondersteuning die ze op dat moment nodig hebben. Wij zetten in op het behouden of verkrijgen van duurzaam betaald werk en het bevorderen van een goed functionerende, inclusieve arbeidsmarkt. Dit doen we ook door uitval uit werk zoveel mogelijk te voorkomen.
- **Meer zekerheid over inkomen** – cliënten en werkgevers kunnen vertrouwen op inkomensondersteuning die juist, tijdig en overzichtelijk is.
- **Cliënten en werkgevers staan nog meer centraal in onze dienstverlening** – wij bieden menselijke maat waarbij zij zich gezien, gehoord en geholpen voelen.

Om dit te kunnen realiseren, hebben we vier speerpunten voor de komende jaren:

- **Begeleiden** – De komende jaren intensiveren we de begeleiding van cliënten die dat nodig hebben met de menselijke maat als uitgangspunt.
- **Vereenvoudigen en uniformeren** – door het vereenvoudigen en stroomlijnen van onze interne werkwijze werken we verder aan het verbeteren van de kwaliteit en een landelijk herkenbare dienstverlening.
- **Digitaliseren** – de komende jaren zetten we in op een digitale transitie van UWV zodat we onze medewerkers optimaal ondersteunen om hun werk uit te voeren. We werken aan gebruiksvriendelijke, toegankelijke digitale dienstverlening passend bij de behoeften van cliënt en werkgever.
- **Samen werken** – we werken als één UWV aan een drempelloze dienstverlening voor cliënten en werkgevers. Samen met onze partners treden we steeds meer op als één overheid.

Onze ambities hebben we uitgewerkt in aantal strategische (sub-)doelstellingen en doelwaarden voor 2030. Voor het jaar 2026 hebben we de keuze gemaakt voor een aantal prioriteiten waaraan we willen werken in onze dienstverlening voor cliënten en werkgever, voor onze medewerkers en om het fundament op orde te krijgen en te houden. De strategische prioriteiten voor 2026 zijn op de volgende pagina terug te vinden. In de hoofdstukken 2 (Werken aan onze dienstverlening) en 3 (Werken aan ons fundament) staat vermeld welke activiteiten wij gaan ondernemen in 2026 om onze doelen te realiseren.

UWV Strategie 2025-2030: prioriteiten voor 2026



Bijlage II Prestatieafspraken 2026

We sturen op de realisatie van onze herijkte strategie "Meer voor elkaar" waarbij de dienstverlening met de menselijke maat voor ons voorop blijft staan. Hoe we daar komen hebben we uitgewerkt in de prioriteiten in bijlage 1. De in deze bijlage beschreven prestatieafspraken voor 2026 hebben een functie als extern verantwoordingsinstrument en als intern sturingshulpmiddel. De prestaties op alle afspraken samen geven een beeld van de prestaties van UWV zowel op het gebied van de kerntaken als van de bedrijfsvoering. In deze paragraaf komen de met het ministerie van SZW afgesproken prestaties van UWV voor 2026 tot uitdrukking. We beschrijven deze prestaties vanuit het perspectief van burgers en bedrijven, van onze opdracht aan de maatschappij en vanuit het perspectief van onze medewerkers. Over de gerealiseerde prestaties rapporteren we in onze tertaalverslagen en ons jaarverslag en via reguliere gesprekken met het ministerie van SZW.

Perspectief burgers en bedrijven

Sturen op de kerntaken van UWV voor burgers

1 Wij stimuleren mensen om aan het werk te blijven of om nieuw werk te vinden.
2 Wij beoordelen ziekte en arbeidsongeschiktheid voor het vaststellen van een uitkering, voor re-integratie en participatiemogelijkheden in de maatschappij.
3 Wij verzorgen tijdig en correct uitkeringen als werken niet (direct) mogelijk is en bieden mensen op deze manier inkomenszekerheid.
4 Wij zorgen voor tijdig(e) en zorgvuldig(e) gegevensbeheer en gegevensverstrekking, zodat mensen geen gegevens hoeven te verstrekken die bij de overheid al bekend zijn.

Sturen op de kerntaken van UWV voor bedrijven

1 Wij bieden ondersteuning en advies bij arbeidsmarktvraagstukken in brede zin, bij het vinden van geschikte kandidaten voor vacatures en dragen bij aan een inclusieve arbeidsmarkt.
2 Wij brengen werkgevers met elkaar in verbinding om op regionaal niveau arbeidsmarktvraagstukken op te pakken.
3 Wij bieden actief kennis en expertise over (toekomstige) ontwikkelingen op de arbeidsmarkt.
4 Wij ondersteunen bij faillissementen en begeleiden medewerkers van werk naar werk ter voorkoming van werkloosheid.
5 Wij bieden arbeidsjuridische dienstverlening.

Voor het overgrote deel van de cliënten voeren wij bovengenoemde dienstverlening uit via generieke processen. Dit soort processen lenen zich over het algemeen uitstekend voor kwantitatieve prestatieafspraken. Zo sturen we op de tijdigheid van de (eerste) betaling van een uitkering, het aantal geplaatste Wajongers, de verblijfsduur in de Ziektewet en juiste en tijdige gegevensleveringen–prestatieafspraken die passen bij de kerntaken van UWV. In tabel 1 in deze paragraaf zijn de kwantitatieve prestatie-indicatoren opgenomen die gericht zijn op de sturing op onze kerntaken.

Sturen op de menselijke maat in de dienstverlening aan burgers en bedrijven

We willen dat burgers en bedrijven zich in onze dienstverlening gezien, gehoord en geholpen voelen. Hiertoe hebben we een dienstverleningsconcept ontwikkeld, met daarin zes uitgangspunten voor onze dienstverlening. De menselijke maat in onze dienstverlening heeft een prominente plek in deze uitgangspunten. Hieronder beschrijven we per uitgangspunt wat burgers en bedrijven van UWV kunnen verwachten:

1 Burgers en bedrijven merken dat wij rekening houden met hun persoonlijke situatie.
2 Burgers en bedrijven ervaren eenvoud en gemak in hoe wij communiceren.
3 Burgers en bedrijven merken dat wij rekening houden met wat ze kunnen doen.
4 Burgers en bedrijven zien dat wij alert zijn en ons richten op preventie.
5 Burgers en bedrijven merken dat wij samenwerken met andere partijen en hen doorverwijzen waar nodig.
6 Burgers en bedrijven zien dat wij zorgvuldig en ethisch met alle gegevens omgaan.

Perspectief maatschappij

UWV is een publieke uitvoeringsorganisatie. Om die reden hebben wij niet alleen rekening te houden met het perspectief van individuele burgers en bedrijven maar ook met dat van de maatschappij. Alleen met een juiste balans in de sturing tussen de perspectieven van burgers, bedrijven en maatschappij kunnen wij het draagvlak van het stelsel van sociale zekerheid waarborgen en een goede dienstverlening bieden. Hieronder staan de belangrijkste sturingsafspraken vanuit het maatschappelijk perspectief:

1 De maatschappij ervaart dat wij een toegankelijke organisatie zijn die openheid centraal stelt.
2 De samenleving merkt dat wij mensen ondersteunen bij het aanspraak maken op hun rechten en bij het naleven van hun plichten om niet-naleving zoveel mogelijk te voorkomen.
3 Mensen zien dat wij rechtmatig en rechtvaardig handelen conform de geldende wet- en regelgeving en dat wij publieke gelden doeltreffend en doelmatig besteden.
4 De samenleving ziet dat wij bijdragen aan eenvoudige en begrijpelijke wet- en regelgeving.
5 De samenleving ziet dat wij met onze kennis en ervaring bijdragen aan een betere werking van het stelsel van sociale zekerheid en de arbeidsmarkt.

In tabel 1 zijn een aantal prestatie-indicatoren opgenomen die betrekking hebben op het maatschappelijk perspectief.

Perspectief medewerker

Wij investeren in onze medewerkers: zij zorgen voor het realiseren van de publieke waarde die wij bieden aan burgers, bedrijven en de maatschappij. Onze dienstverlening is afhankelijk van de kennis, de het expertise en vakmanschap van onze medewerkers. Zij zijn de cruciale schakel in onze dienstverlening, staan rechtstreeks in verbinding met burgers en bedrijven en zien, horen en helpen onze cliënten. Daarom maken we ook afspraken met onze medewerkers, met als doel dat zij trots en vitaal werken en bij UWV werkplezier ervaren.

1 Onze medewerkers ervaren dat UWV hen ondersteunt in hun vakmanschap, dat zij kunnen acteren met respect, openheid, eigen verantwoordelijkheid en professionaliteit.
2 Onze medewerkers merken dat UWV hen ondersteunt om trots en vitaal hun werk te kunnen doen en om het werkplezier te vergroten.

In tabel 2 zijn deze sturingsafspraken voor medewerkers van UWV opgenomen.

Ethische beraadslaging

Als uitvoeringsorganisatie willen we niet alleen het juiste, maar ook het goede doen. Uitvoeringsinstanties kunnen daarbij soms met tegengestelde belangen te maken hebben. Sommige besluiten in de dienstverlening van UWV zijn daarom een balanceer-act om te borgen dat burgers en bedrijven recht wordt gedaan. Daarbij is een juiste ethische beraadslaging van groot belang, zowel vóóraf bij bestuurlijke beslissingen als bij de individuele cliëntbehandeling. Het komt neer op het stellen en invullen van de volgende drie vragen:

- Is de beslissing moreel juist, dat wil zeggen: is er voldoende rekening gehouden met de rechten, de belangen en de wensen van betrokkene(n)?
- Is de beslissing rechtmatig, namelijk in overeenstemming met de (bedoeling) van wet- en regelgeving?
- Is de beslissing toereikend, dat wil zeggen: worden er voldoende schade beperkende maatregelen zijn genomen?

Als de beslissing ergens op deze drie aspecten strijdig is, zoekt de medewerker hulp om tot een juiste afweging te komen. In tabel 2 is de ethische beraadslaging opgenomen als prestatieafspraak.

Samenvattend overzicht kwantitatieve en kwalitatieve sturingsafspraken

Om te kunnen sturen op en verantwoorden over het realiseren van de juiste publieke waarde voor burgers, bedrijven en maatschappij, verzamelen we waar mogelijk indicatoren om te meten in welke mate wij aan onze afspraken voldoen (prestatie-indicatoren, zie Tabel 1). Daarnaast gebruiken we kwalitatieve informatie om te beoordelen of we onze afspraken kunnen waarmaken, daar waar kwantitatieve sturing niet mogelijk is (verhalende indicatoren, zie Tabel 2). Op die manier komen we tot een "rijke" verantwoording. Waar gemiddelden het zicht ontnemen op verontrustende uitschieters, maken we deze juist zichtbaar en geven we een toelichting. Waar kwantitatieve indicatoren ontbreken of een onvolledig beeld geven, bieden we met verhalen en cases inzicht in de stand van zaken. De prestatie-indicatoren (zie tabel 1) en verhalende indicatoren (zie tabel 2) zullen de komende periode verder worden ontwikkeld. Zo onderzoeken wij waar aanvullende kwalitatieve en/of kwantitatieve informatie nodig is, waar er nog data verzameld moeten worden en zullen wij ook onze interne sturing op onze processen moeten gaan aanpassen.

Tabel 1 Externe prestatie-indicatoren

Resultaatgebied	Prestatie-indicatoren	Norm 2026
Burgers en bedrijven		
Uitkeren	Tijdigheid:*	
	Betaling WW (eerste en continuering) binnen 10 kalenderdagen na ontvangst inkomstenformulier	≥95%
	Eerste betaling Ziektewet binnen 4 weken na ingang recht	≥88%
	Eerste betaling WIA binnen 4 weken na ingang recht	≥85%
	Eerste betaling Wajong binnen 4 weken na einde beslistermijn	≥85%
	Aandeel voorschotten in de tijdige betalingen voor bovenstaande wetten (indien van toepassing)	n.v.t. (betreft monitoringsitem)
	Het cliëntverhaal achter de niet-tijdige betalingen voor ieder van de wetten (vooral de uitschieters)	n.v.t. (betreft kwalitatieve informatie)
Sociaal-medisch beoordelen	Cliënttevredenheid over sociaal-medische centra	
	Aantal langer dan 6 maanden openstaande WIA-claimbeoordelingen in weken	**P.M.
	Verzuimduur uitzendkrachten in weken***	P.M.
	Verzuimduur eindedienstverbanders in weken	63
	Verzuimduur zieke WW-uitkeringsgerechtigden in weken	55
Bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom	UWV biedt perspectief aan uitkeringsgerechtigden in de Wajong, WIA, Ziektewet en WW op deelname aan de arbeidsmarkt en het verbeteren van hun baankansen met inzet van onze arbeidsmarkt- dienstverlening en inkoop scholing en re-integratietrajecten en voorzieningen	****n.v.t. (betreft monitoringsitems)
	Plaatsingen en contractverlengingen voor mensen met een Wajong-uitkering	≥15.000
	Plaatsingen en contractverleningen voor mensen met een WIA/WGA-uitkering	≥12.000
	Beëindiging van de dienstverlening voor mensen met een WW-uitkering vanwege volledige werkhervatting	≥130.000
Menselijke Maat Monitor per integrale klantreis***	Cliënten algemeen	
	Ik zoek werk	
	Ik ben ziek en/of (gedeeltelijk) arbeidsongeschikt	
	Ik ben van jongs af aan gehandicapt	
	Ik wil iets regelen voor mijn werknemer	
	Werkgevers algemeen	
Efficiency gegevensverwerking	Percentage gegevensleveringen uit polisadministratie conform overeenkomst	≥95%
Preventieve handhaving	Uitkeringsgerechtigden zijn bekend met de plichten behorend bij de uitkering:	
	Wajongers	≥90%
	Overige uitkeringsgerechtigden	≥94%
Maatschappij		
Doelmatigheid uitvoering	Realisatie uitvoeringskosten binnen budget	≤100%
	Realisatie re-integratiekosten binnen budget	≤100%
Rechtmatigheid uitkeringsverstrekking en inkoop	Percentage rechtmatigheid	≥99%

* *We voeren een cijfermatige analyse uit naar de groepen die niet tijdig hun eerste betaling ontvangen, om zicht te krijgen op de oorzaken en op de spreiding van de tijdigheid van betalingen en daarmee op de 'uitschieters' (cliënten die lang moeten wachten op hun eerste betaling).*

** *Doel is om cliënten zo snel mogelijk duidelijkheid te geven, met prioriteit voor de WIA-claimbeoordeling. We richten ons op het terugdringen van de wachttijden en de regionale verschillen in wachttijden. Over de invulling van deze norm wordt de Tweede Kamer in december 2025 door de minister van SZW geïnformeerd.*

*** *De verzuimduur betreft cliënten die dienstverlening ontvangen in het kader van de Ziektewet-arborol van UWV omdat ze langer dan 13 weken ziek zijn – tenzij eerder wordt geconstateerd dat het om langdurige ziekte gaat. Gezien de diversiteit van de doelgroepen en de impact hiervan op de gemiddelde verzuimduur willen we zichtbaar maken hoe de doelgroepen eruit zien, welke verhalen daaronder liggen en wat het huidige en het verwachte effect van de gewijzigde instroom/uitstroom is op de gemiddelde verzuimduur in de Ziektewet. Sinds 2023 is er sprake van een sterke verschuiving binnen de vangnetgroepen als gevolg van:*

- *het eigenrisicodragerschap van Randstad en Olympia sinds 1 januari 2023;*
- *het uitzendbeding per 1 juli 2023, maar sommige bedrijven werken al op die wijze.*
- *de afname van het aantal meldingen in de eerste helft van 2023 door het wegvallen van corona (circa -10%) en het vertrek van de uitzendbedrijven (circa -63%). In de tweede helft van 2023 kwam daar het effect van het uitzendbeding bij.*

**** *UWV verschaft onder andere inzicht in het aantal dienstverleningsmomenten, ingezette aantallen en soorten instrumenten voor bemiddeling, het aantal (succesvol) ingezette re-integratietrajecten en de stijging op de participatieladder, vacaturevervullingen en (duurzame) uitstroom naar werk. Met kwaliteitsonderzoeken, structurele effectiviteitsmetingen en verhalen van cliënten onderzoeken we of we slagen in onze doelstellingen en in welke opzichten we onze dienstverlening kunnen verbeteren.*

***** *De Klantgerichtheidsmonitor is, zoals in ons vorige jaarplan reeds aangekondigd, vervangen door de Menselijke Maat Monitor. Die geeft inzicht hoe de dienstverlening wordt uitgevoerd in lijn met de menselijke maat-indicatoren in tabel 2. Met de Menselijke Maat Monitor meten we hoe cliënten en werkgevers tijdens de vijf integrale klantreizen de menselijke maat in onze dienstverlening ervaren.*

De Menselijke Maat Monitor meet op vier dimensies hoe burgers en bedrijven onze dienstverlening ervaren:
- UWV ziet mij als mens
- UWV is redelijk
- UWV helpt
- UWV houdt het simpel.

Het doel van deze metingen is om te begrijpen wat de menselijke maat inhoudt en welke factoren hierin een rol spelen. Deze inzichten geven ons een beter handelingsperspectief om de menselijke maat verder te versterken in onze dienstverlening.

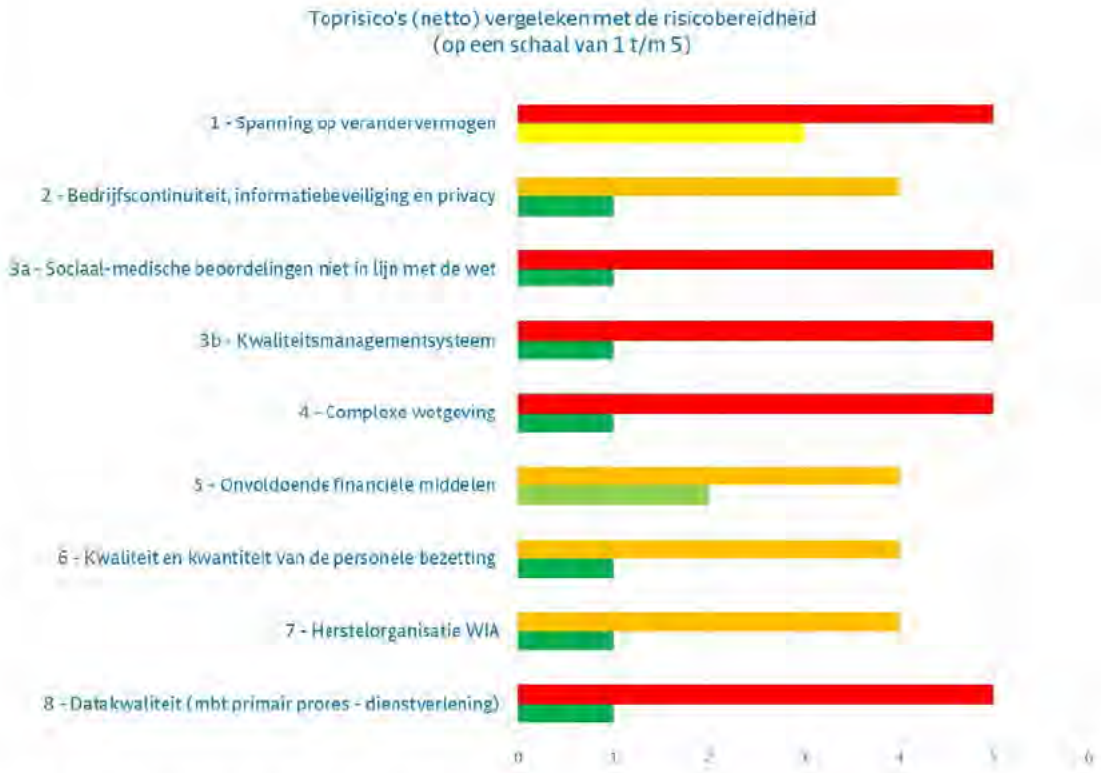
Tabel 2 Externe menselijke maat indicatoren

Resultaatgebied	Menselijke maat-indicatoren
Burgers en bedrijven	
Uitgangspunten in de dienstverlening van UWV*	Burgers en bedrijven merken dat wij rekening houden met hun persoonlijke situatie.
	Burgers en bedrijven ervaren eenvoud en gemak in hoe wij met hen communiceren, zodat duidelijk is wat zij van ons kunnen verwachten en wat er van hen wordt verwacht.
	Burgers en bedrijven merken dat wij rekening houden met wat ze kunnen doen, zodat ze de acties die wij van hen vragen succesvol kunnen volbrengen.
	Burgers en bedrijven zien dat wij alert zijn en ons richten op preventie.
	Burgers en bedrijven merken dat wij intensief samenwerken met gemeenten en andere sociale partners en hen doorverwijzen wanneer dat nodig is. Ketenpartners merken dat wij intensief samenwerken om goede dienstverlening aan burgers en bedrijven te leveren.
	Burgers en bedrijven zien dat wij zorgvuldig en ethisch met alle gegevens omgaan.
Ethische beraadslaging	Burgers en bedrijven ervaren dat wij bij beslissingen die impact op hen hebben een juiste ethische beraadslaging toepassen. Hierbij gaat het erom of de beslissing moreel juist, rechtmatig en toereikend is.
Medewerkers UWV	
Trotse en vitale UWV medewerkers	UWV ondersteunt zijn medewerkers in hun vakmanschap en zorgt ervoor dat zij kunnen handelen met respect, openheid, eigen verantwoordelijkheid en professionaliteit.
	UWV ondersteunt zijn medewerkers om trots en vitaal hun werk te kunnen doen en om het werkplezier te vergroten.
Wet- en regelgeving	
Vereenvoudiging van wet- en regelgeving	UWV en het ministerie van SZW werken in 2025 samen aan minimaal 3 wetsvereenvoudigingen.

* *Om te kunnen sturen op de kwantitatieve prestatieafspraken in tabel 1 zullen wij continu zowel kwantitatief als kwalitatief de tevredenheid over onze dienstverlening monitoren. Hierbij zijn wij uitdrukkelijk niet alleen op zoek naar het percentage tevreden burgers en bedrijven, maar juist ook naar de mening van minder tevreden cliënten en werkgevers. Vooral van die groep kunnen wij het meeste leren.*

Bijlage III Bestuurlijke risico's

Overzicht van de toprisico's van UWV vergeleken met de risicobereidheid gevolgd door meer informatie over het risico, de genomen/te nemen maatregelen en de status daarvan.



- Bovenste lijn per risico geeft het netto risico weer (rood/oranje)
- Onderste lijn geeft de risicobereidheid weer die aan het risico gekoppeld is (donker/licht groen)
- Het verschil dient te worden overbrugd met maatregelen

Tabel 1 Risicobereidheid van UWV zoals hierboven grafisch weergegeven bij de toprisico's

Risicocategorie	Risicobereidheid	Toelichting
Strategisch	Voorzichtig (3)	Voor thema's als innovatie en vernieuwing van onze dienstverlening zijn we bereid meer risico te accepteren omdat we anders stagneren in de huidige status. We vinden het belangrijk om onze dienstverlening te blijven optimaliseren nu en in de toekomst.
Governance en Compliance	Beperkt (2)	We spannen ons in om te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving voor de bedrijfsvoering (dus wetgeving die onze cliënten niet direct raakt in de dienstverlening). De governance volgt de strategie van UWV.
Financieel	Beperkt (2)	We streven naar een solide financiële positie, waarbij we zorgen voor ruimte om projecten uit te voeren die onze dienstverlening verbeteren. Hierbij zijn we ons continu bewust dat we omgaan met publieke middelen en verantwoorden we ons transparant over de ingezette middelen.
Operationeel	Avers (1)	De dienstverlening van UWV is ons bestaansrecht en we zorgen voor een continu beschikbare en kwalitatief hoogwaardige dienstverlening. We willen risico's op het verstoren van de dienstverlening of de kwaliteit daarvan minimaliseren. Misbruik en oneigenlijk gebruik van regelingen wordt onderzocht en waar mogelijk voorkomen. We voldoen aan de geldende wet- en regelgeving met betrekking tot de uitvoering en herkennen mogelijkheden om wet- en regelgeving te vereenvoudigen. We ondersteunen onze cliënten en leveren maatwerk voor cliënten in de knel, waar we zorgvuldig kijken naar alle mogelijkheden binnen de wetgeving.

1 - Avers	2 - Beperkt	3 - Voorzichtig	4 - Flexibel	5 - Open
Kiest altijd voor de optie met het geringste risico	Zeer beperkt bereid om risico te lopen, alleen wanneer de kans op falen zeer beperkt is	Bereid beperkte risico's te lopen wanneer de voordelen groot zijn	Bereid om risico te lopen, maar beperkt de impact	Kiest de optie met het hoogste rendement / voordeel. Accepteer mogelijkheid van verlies. Mag ten koste gaan van andere doelstellingen

Korte omschrijving risico	Beheersmaatregelen	Door risico-eigenaren ingeschatte effectiviteit van de beheersmaatregelen
Toprisico 1 – Spanning op verandervermogen | Risico-eigenaar – Portefeuillehouder RvB		
Het kan te lang duren om veranderingen in digitalisering te realiseren, waardoor de veranderingstrajecten op gebied van dienstverlening onvoldoende snel verbeteringen opleveren	Kwartaalsturing portfolio portfolio meer in lijn met strategie	◑
	Versterkte aandacht aan de grootste veranderprogramma's	◑
	Programma Verandermotor (vanaf 2026)	○
Toprisico 2 – Bedrijfscontinuiteit, informatiebeveiliging en privacy | Risico-eigenaar – Directeur ICT		
UWV loopt het risico dat de doelstellingen op maatschappelijke en digitale weerbaarheid niet gerealiseerd worden door inbreuken op de bedrijfscontinuiteit, informatiebeveiliging en privacy voor de bij UWV aanwezige data door o.a. minder goed functionerende systemen of door cybercrime, waardoor discontinuïteit van de dienstverlening aan onze cliënten kan optreden	BCM maatregelen: crisisplan en herstelplannen	◔
	Life Cycle Management (LCM)	◑
	Implementatie Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)	◕
	Voldoen aan de toegankelijkheidseisen Wet Digitale Overheid (WDO)	◑
	Voldoen aan de informatie-beveiligingseisen Forum Standaardisatie	◑
	Cyber Defense Center (CDC)	●
	'Security by Design' voor nieuwe software	◔
Toprisico 3a – Kwaliteit van dienstverlening | Sociaal-medische beoordelingen niet in lijn met de wet | Risico-eigenaar – Directeur SMZ		
UWV slaagt er mogelijk niet in om de sociaal-medische beoordelingen volgens de regels uit te voeren, waardoor de beoordeling mogelijk kwalitatief niet van het juiste niveau is en cliënten lang moeten wachten (*) de bestuurlijke opdracht: bestaat uit de ontwikkelagenda sociaal-medische dienstverlening: 1. SMC, 2. duale sturing, 3. uniformiteit, 4. digitalisering, 5. radicale transparantie, 6. herschikking van taken	Dit risico wordt gemitigeerd in een plan dat separaat besproken wordt met de stakeholders. Zo snel als dat definitief is zullen de belangrijkste maatregelen hier opgenomen worden en opgevolgd mbt de werking.	
Toprisico 3b – Kwaliteit van dienstverlening | Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) | Risico-eigenaar – Directeur FEZ		
Het bestaande KMS kan onvoldoende waarborgen dat cliënten toereikende kwaliteit van dienstverlening ontvangen	Ontwikkelen UWV-breed generiek KMS (eerste aanbeveling KMS-onderzoek door EY)	◑
	Uniformeren kwaliteitscontroles UWV	◔
	Vereenvoudigen processen, ICT en werkinstructies (tweede aanbeveling EY)	○
	Centrale aansturing opvolging en monitoring verbeteracties (derde aanbeveling EY)	◔
	Centrale aansturing opvolging en monitoring verbeteracties (derde aanbeveling EY)	◔
Toprisico 4 – Complexe wetgeving | Risico-eigenaar – Directeur SBK		
Voor cliënten kan het complexe stelsel van inkomensondersteuning leiden tot onduidelijkheid, onzekerheid en onvoorspelbaarheid. Het risico is dat: – Onze geautomatiseerde systemen de wet- en regelgeving niet kunnen bijhouden, waardoor we zelf fouten maken in de uitvoering – Cliënten of werkgevers fouten maken, waarvan het voorkomen en herstellen leidt tot extra druk op de uitvoering – Bewerkelijke maatregelen nodig zijn om deze risico's te mitigeren.	Adresseren van de noodzaak van vereenvoudiging en van voorstellen en ideeën	◕
	Vereenvoudigen waar mogelijk	◔
Toprisico 5 – Onvoldoende financiële middelen | Risico-eigenaar – Directeur FEZ		
UWV heeft onvoldoende financiële middelen om verbeteringen in de bedrijfsvoering door te voeren en teert teveel in op de reserves	Besparingen inrekenen in begroting 2026	●
	Regulier budgetbeheer op begroting inclusief procedure voorjaarsnota	◕
	Financiële dekking nieuwe initiatieven	◑
	Budgetbeheer projectenportfolio	◑
	Besparingen vanaf 2027 realiseren door vereenvoudiging wet- en regelgeving	◔
	Resterende besparingsopgave (tekort vanaf 2027) afstemmen met RvB	◔
Toprisico 6 – Kwaliteit en kwantiteit van de personele bezetting | Risico-eigenaar – Directeur HRM		
Door vergrijzing, de huidige gespannen arbeidsmarkt en de opgave om (nieuwe) medewerkers te binden aan UWV, kunnen personeelstekorten ontstaan, waardoor de continuïteit van onze dienstverlening in gevaar kan komen	Meer gericht Strategisch Personeelsplan (SPP)	◑
	Professionaliseringstrajecten werving nieuwe medewerkers	◑
	Versterkte aandacht voor behouden van medewerkers	◑
	Versterkte aandacht voor optimaal inzetten van medewerkers	◔
	Versterkte aandacht voor ontwikkelen van medewerkers	◑
	De beheersing van dit toprisico wordt regelmatig en systematisch met de directies besproken	○
Toprisico 7 - Herstelorganisatie en herstelactie WIA dagloon | Risico-eigenaar – Voorzitter RvB		

De herstelorganisatie is een recent opgezet nieuw organisatieonderdeel. Er gaat veel aandacht naartoe (binnen en buiten UWV) waarbij het risico bestaat dat de reguliere productie achterblijft in kwalitatieve en/of kwalitatieve zin, dan wel inconsistente output tussen beide. Ook is er nog onduidelijkheid over de reikwijdte en werkwijze van de hersteloperatie WIA-dagloon	Dit is een risico dat recent toegevoegd is aan de toprisico's. Een update mbt de maatregelen volgt in de volgende kwartaalrapportage van UWV.	
Toprisico 8 – Datakwaliteit | Risico-eigenaar – Directeur Gegevensdiensten		
Gegevensbronnen binnen UWV lopen het risico dat de kwaliteit onvoldoende (geborgd) is wat tot fouten in de dienstverlening kan leiden. Ook bij de data in de Polisadministratie lopen we het risico dat er onvoldoende kwaliteit is wat kan leiden tot fouten in de vaststelling van rechten en/of de kans op misbruik en oneigenlijk gebruik kan verhogen.	Formele rolverdeling: data board, data eigenaren, data stewards	●
	Data Quality rapportages & dashboards / jaarplan (roadmap) / PDCA	●
	Geautomatiseerde en handmatige validatieregels (Bijv DIM)	◕
	Afstemming met bronsystemen / externe registraties / afnemers	◕
	Datakwaliteitsbeleid (net geactualiseerd) en meetbare normen	◑
	Registratie en opvolging van datakwaliteitsissues	◑
	Beheer van FGM en TGM	◑
	Bij GD beoordelen we bij WIA de signalen centraal (WIAdat)	◑
	Opleidingen over belang van juiste registratie	◔

Effectiviteit beheersmaatregel ingeschat door risico-eigenaar		
Volledig	100%	●
Grotendeels	75%	◕
Deels	50%	◑
Beperkt	25%	◔
(Nog) niet	0%	○

Colofon

Uitgave
UWV *Strategie Beleid en Kenniscentrum*

Postadres
Postbus 58285
1040 HG Amsterdam

Inlichtingen
088 898 9294

Auteur
H.J. van Dompselaar

Volg ons

Disclaimer

Alles uit deze uitgave mag worden overgenomen, echter uitsluitend met bronvermelding.

UWV © 2025

Jaarplan 2026

Sociale Verzekeringsbank (SVB)

Voorwoord

In 2026 bestaat de Sociale Verzekeringsbank (SVB) 125 jaar. En sinds de oprichting draagt de SVB meer dan honderd jaar bij aan de bestaanszekerheid van burgers in Nederland en het buitenland. Als betrouwbare, voortvarende en mensgerichte publieke dienstverlener zal de SVB zich ook het komende jaar ervoor inzetten dat miljoenen burgers op tijd weten, begrijpen en ontvangen waar zij recht op hebben. Of het nu gaat om ouderen die pensioengerechtigd zijn, nabestaanden, ouders met kinderen of door burgers via het persoonsgebonden budget regie te bieden over de zorg- en/of ondersteuningsbehoefte die zij nodig hebben. Dat is de zekerheid van de SVB, nu en in de toekomst.

De SVB wordt de laatste jaren geconfronteerd met nieuwe uitdagingen. Burgers combineren steeds vaker werk en leven over landsgrenzen heen, leefvormen worden meer divers en maatschappelijke verwachtingen van de overheid nemen toe. Tegelijkertijd staan de begroting en de uitvoeringscapaciteit onder druk en neemt de complexiteit van wet- en regelgeving toe. Ook is de geopolitieke situatie onzeker en zijn cyberdreigingen aan de orde van dag. Verder zijn er demografische ontwikkelingen waardoor het aantal AOW'ers groeit met bijgevolg een toenemende zorgvraag die mogelijk via het Persoonsgebonden budget (pgb) verloopt, terwijl het aantal werkenden in verhouding afneemt. Dit vraagt om een overheid die weerbaar, wendbaar en betrouwbaar is en blijft. De toekomstbestendigheid van onze dienstverlening vraagt om aanzienlijke investeringen in vereenvoudiging, digitalisering, innovatie, datagedreven werken en een transitie naar waardegericht werken. Hiervoor zijn extra financiële middelen benodigd onder meer om de IT structureel op het noodzakelijke niveau te brengen. De SVB is reeds in gesprek met het ministerie van SZW om de noodzakelijke transitie ook financieel mogelijk te maken, omdat voor 2026 nu al een tekort van € 1,4 miljoen wordt voorzien doordat het tempo van vereenvoudiging van wet- en regelgeving achterblijft bij het al wel moeten inboeken van de taakstellingen.

De SVB zet deze stappen om de dienstverlening toekomstbestendig te maken en de huidige uitdagingen het hoofd te bieden. Door de genoemde ontwikkelingen en de complexiteit van het stelsel nemen de werkvoorraden in de dienstverlening toe en daalt de tijdigheid van beschikkingen. Tegelijkertijd maken financiële krapte en een structurele taakstelling het noodzakelijk om scherpe, realistische keuzes te maken in wat de SVB wel en niet kan doen. Door de druk op de dienstverlening zijn bij een aantal wetten de streefcijfers van de tijdigheid van beschikkingen naar beneden bijgesteld. Daarom is het belangrijk dat als onderdeel van de gemaakte afspraken met het ministerie van SZW dat de vereenvoudigingen van wet- en regelgeving zo spoedig mogelijk worden gerealiseerd. Alleen dan kan de SVB de opgave rondom de taakstellingen en een toekomstbestendige dienstverlening verwezenlijken.

Naast de vereenvoudiging van wet- en regelgeving werkt de SVB voorstellen uit om structureel tot besparingen en interne vereenvoudiging te komen. Dat gebeurt door onder andere het aanpassen van werkprocessen en het digitaliseren van dienstverlening. Extern draagt de SVB bij aan de Hervormingsagenda inkomensondersteuning. Deze agenda vormt een belangrijke stap voorwaarts naar een eenvoudiger en toekomstbestendiger stelsel van sociale zekerheid, toeslagen en fiscaliteit. Voor de SVB betekent dit op de korte termijn verdere concretisering van trajecten rondom een objectief partnerbegrip in de AOW, de integrale herziening van kindregelingen en internationale vereenvoudiging. Daarnaast stelt

de SVB voor een leefvormonafhankelijke AOW nader te verkennen, als richting voor een eenvoudiger en uitvoerbaar stelsel.

De Meerjarenkoers 2026–2030 vormt voor deze ontwikkelingen het strategisch kompas waarlangs de SVB vaart. Met de Meerjarenkoers geeft de SVB antwoord op de veranderende behoeften van burgers en de uitdagingen waar SVB mee te maken heeft. De SVB wil burgers zekerheid bieden, nu en in de toekomst. Dit betekent dat de SVB inzet op het toekomstbestendig maken van dienstverlening. Om dit te realiseren bouwt de SVB aan een wendbare en weerbare organisatie.

Met de start van de Meerjarenkoers 2026–2030 is dit het moment om, samen met beleid en politiek, voortvarend keuzes te maken en anders te gaan werken, zodat onze dienstverlening toekomstbestendig wordt. De opgaven zijn omvangrijk, maar met de kennis, ervaring en betrokkenheid van ruim 4.500 medewerkers kijkt de SVB met vertrouwen en realisme naar de toekomst. Zekerheid bieden, nu en in de toekomst. Dat is de zekerheid van de Sociale Verzekeringsbank.

Amstelveen, 30 oktober 2025

Voorzitter raad van bestuur	Lid raad van bestuur	Lid raad van bestuur

SVB IN BEELD 2026

De SVB verwacht in 2026

69 miljard
uit te keren

5,8 miljoen
mensen krijgen een uitkering van de SVB

De top 5 regelingen in 2026
Hier zie je de verdeling van de klanten over de verschillende regelingen:

AOW	64%
AKW	32%
PGB	2%
AIO	1%
Overig	1%

Speerpunten 2026

Toekomstbestendige dienstverlening
Digitaal, proactief en ondersteunend aan één overheid, ruimte voor persoonlijk contact

Aantrekkelijke werkgever
Verbindend en zakelijk leiderschap, met oog voor leren en ontwikkelen

Wendbare organisatie
Waardegericht, datagedreven en innovatief werken

Weerbaarheid en gegevensbescherming
Continuïteit van betalingen en zorgvuldige borging van gegevens

Samenwerking binnen één overheid
Verbeterde gegevensuitwisseling, gerichte voorlichting en meer eigen verantwoordelijkheid

Expertrol in vereenvoudiging en stelselontwikkeling
Bijdrage aan eenvoudige en toekomstbestendige wet- en regelgeving.

Modernisering IT-landschap
Rationalisering en vernieuwing van systemen voor toekomstbestendige dienstverlening

Kerncijfers sociale verzekeringswetten:

	Uitkeringslasten (x 1miljoen)	Aantal klanten
AOW	58.623	3.735.523
AKW	4.914	1.860.014
AIO	542	57.185
Anw	348	19.774
WKB	17	9.773
Remigratiewet	36	5.480
TSB-regeling	8	402
TAS-regeling	7	273
WKO	2	209
BIJBu	1	73
OBR	1	0

Kerncijfers Zorg en Welzijn regelingen en wetten:

PGB	4.200	102.941
V&O	158	13.619
TNS	4	137

SVB voor het leven
Sociale Verzekeringsbank

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave 5

Inleiding 7

1. Het bieden van betrouwbare en rechtvaardige dienstverlening 9

1.1 Burgers ontvangen hun betalingen op tijd 9

1.2 De SVB hanteert in haar dienstverlening procedurele rechtvaardigheid 10

1.3 Medewerkers en burgers ervaren ruimte voor de menselijke maat 10

1.4 De data die wordt gebruikt is accuraat en de privacy van burgers wordt geborgd 11

2 Het proactief bieden van persoonlijke, begrijpelijke en toegankelijke dienstverlening 13

2.1 Voor burgers is het aanvraagproces duidelijk en eenvoudig 13

2.2 Informatie over rechten, plichten en mogelijke consequenties is vindbaar, correct en begrijpelijk 13

2.3 De dienstverlening is toegankelijk en sluit aan bij ieders persoonlijke voorkeur en behoefte 15

2.4 PGB 2.0 16

2.5 Continuïteit van de dienstverlening en uitvoering V&O 17

3 Bijdragen aan de uitvoerbaarheid van wet- en regelgeving met aandacht voor het burgerperspectief 18

3.1 Signalen van burgers worden tijdig en correct opgevolgd 18

3.2 Bij de totstandkoming van wet- en regelgeving wordt de uitvoerbaarheid geborgd en staat het burgerperspectief centraal. 19

4 Het zijn en blijven van een toekomstbestendige en wendbare organisatie 22

4.1 De organisatie is financieel voorspelbaar en gaat doelmatig om met de middelen die haar ter beschikking zijn gesteld 22

4.2 De organisatie beschikt over voldoende gekwalificeerde medewerkers met de juiste competenties en vaardigheden 23

4.3 De SVB versterkt de continuïteit en wendbaarheid van haar IT-dienstverlening 26

4.4 Toepassing van duurzaamheid binnen de SVB 29

5. Begroting 2026 30

5.1 Inleiding 30

5.2 Begrote kosten versus middelen per domein 31

5.3 Uitvoeringskosten per categorie SV, PGB en niet-SV 33

5.4 Uitvoeringskosten categorie personeelslasten 34

5.5 Materiële Activa 35

Bijlagen 36

Bijlage 1. Meerjarige financiële ontwikkelingen 2026 – 2030 37

Bijlage 2. Aanvullende begrotingstabellen 2025 39

Bijlage 3. Prestatie-indicatoren 2026 op basis van de publieke waarden 41

Bijlage 4. Afkortingen 43

Inleiding

In dit jaarplan staat de sturing op publieke waarden centraal. Hiervoor is een sturingskader ontwikkeld waarin vier opgaven zijn geformuleerd om meerwaarde te realiseren voor burger en maatschappij:

- Betrouwbare en rechtvaardige dienstverlening.
- Proactief bieden van persoonlijke, begrijpelijke en toegankelijke dienstverlening.
- Uitvoerbaarheid wet- en regelgeving met aandacht voor burgerperspectief.
- Toekomstbestendige en wendbare organisatie.

Daarnaast is de Meerjarenkoers 2026–2030 richtinggevend voor de keuzes en prioriteiten in dit jaarplan. In deze koers gaat het om vier strategische ambities:

1. Onze dienstverlening is betrouwbaar en mensgericht vanuit de bedoeling van de wet. Het contact met burgers is sterk gedigitaliseerd, persoonlijk contact blijft mogelijk. Nieuwe technologieën worden optimaal benut.
2. Het is voor burgers duidelijk wat ze ons mogen verwachten én wat wij van hen verwachten. We werken als één overheid samen om ervoor te zorgen dat burgers proactief krijgen waar ze recht op hebben.
3. We werken doelmatig en vergroten onze realisatiekracht vanuit verbindend en zakelijk leiderschap. We zijn besluitvaardig en risicobereid. We werken waardegericht en datagedreven en creëren ruimte voor vernieuwing en innovatie.
4. We zijn weerbaar tegen dreigingen van buitenaf en gegevens van burgers zijn bij ons goed beschermd.

Het jaarplan 2026 geeft invulling aan deze strategische doelen door de doelstellingen van het sturingskader te vertalen naar concrete acties en resultaten voor de korte termijn. Daarbij zijn er drie belangrijke bouwstenen die richting geven aan dit jaarplan:

- De Opgavebrief van het ministerie van SZW, waarin onderwerpen zijn meegegeven zoals maatschappelijke weerbaarheid, proactieve dienstverlening, vereenvoudiging van wet- en regelgeving en het versterken van continuïteit en wendbaarheid.
- De Meerjarenkoers 2026–2030, die eind 2025 wordt vastgesteld en het strategisch fundament vormt voor de komende jaren.
- Het programma Werk aan Uitvoering (WaU) en de inzet van de POK-middelen, die beschikbaar zijn gesteld naar aanleiding van de kinderopvangtoeslagaffaire. De SVB geeft hieraan invulling via acht actielijnen:
    - POK 1: Toegankelijke en passende dienstverlening
    - POK 2: Tijd en aandacht voor burgers
    - POK 3: Maatwerk
    - POK 4: Informatiehuishouding
    - POK 5: Beleid en wet- en regelgeving
    - POK 6: Vakmanschap
    - WaU 2: Versnellen digitale agenda
    - WaU 5: Aantrekkelijkheid uitvoering

Het sturingskader, de Meerjarenkoers en deze bouwstenen vormen samen het fundament van dit jaarplan.

In onderstaand schema is het sturingskader van de publieke waarden schematisch weergegeven. Hieruit kan ook worden afgeleid aan welke doelstellingen de maatregelen POK en WaU zijn gekoppeld.

1 **Bieden van betrouwbare en rechtvaardige dienstverlening**	2 **Proactief bieden van persoonlijke, begrijpelijke en toegankelijke dienstverlening**	3 **Bijdragen aan vereenvoudiging van wet- en regelgeving vanuit burgerperspectief**	4 **Het zijn en blijven van een toekomstbestendige en wendbare organisatie**
1.1 Burgers ontvangen hun betaling op tijd	2.1 Voor burgers is het aanvraagproces duidelijk en eenvoudig POK 1	3.1 Signalen van burgers worden tijdig en correct opgevolgd POK 5	4.1 De organisatie is financieel voorspelbaar en gaat doelmatig om met de middelen die haar ter beschikking zijn gesteld
1.2 De SVB hanteert in haar dienstverlening procedurele rechtvaardigheid POK 1 POK 6 WaU 5	2.2 Informatie over rechten, plichten en mogelijke consequenties is vindbaar, correct en begrijpelijk POK 1	3.2 Bij de totstandkoming van wet- en regelgeving wordt de uitvoerbaarheid geborgd en staat het burgerperspectief centraal POK 5	4.2 De organisatie beschikt over voldoende gekwalificeerde medewerkers met de juiste competenties en vaardigheden
1.3 Medewerkers en burgers ervaren ruimte voor de menselijke maat POK 1 POK 3	2.3 De dienstverlening is toegankelijk en sluit aan bij ieders voorkeur en behoefte POK 1 POK 2		4.3 De SVB versterkt de continuïteit en wendbaarheid van haar IT dienstverlening
1.4 De data die wordt gebruikt is accuraat en de privacy van burgers wordt geborgd WaU 2			

Figuur 1 Sturingskader publieke waarden

1. Het bieden van betrouwbare en rechtvaardige dienstverlening

De SVB draagt bij aan de bestaanszekerheid van burgers door betrouwbaar, voortvarend en mensgericht te leveren waar zij recht op hebben. De organisatie streeft naar geruisloze dienstverlening voor de meerderheid, met persoonlijke ondersteuning waar nodig, gebaseerd op eerlijkheid, transparantie en integriteit. Dit vraagt om structurele vereenvoudiging van processen, verdergaande digitalisering inzet van innovatieve technologie en nauwe samenwerking met ketenpartners, zodat de SVB ook in een veranderende samenleving betrouwbare en toegankelijke dienstverlening blijft bieden. Vanwege de financiële uitdagingen waar de SVB voor staat, zal de SVB scherpe en realistische keuzes moeten maken. De SVB investeert in de toekomstbestendigheid van haar dienstverlening, maar moet tegelijkertijd wetgeving uitvoeren die de dienstverlening complex maakt. Dit leidt tot keuzes die de dienstverlening naar burger raakt.

In 2026 richt de SVB zich op het moderniseren en toekomstbestendig maken van haar dienstverlening.

Deze inzet sluit direct aan bij de Meerjarenkoers (MJK) 2026–2030, in het bijzonder:

- Doel 1: *Onze dienstverlening is betrouwbaar en mensgericht vanuit de bedoeling van de wet. Het contact met burgers is sterk gedigitaliseerd, persoonlijk contact blijft mogelijk. Nieuwe technologieën worden optimaal benut.*
- Doel 2: *Het is voor burgers duidelijk wat ze ons mogen verwachten én wat wij van hen verwachten. We werken als één overheid samen om ervoor te zorgen dat burgers proactief krijgen waar ze recht op hebben.*

1.1 Burgers ontvangen hun betalingen op tijd

Betrouwbare dienstverlening vraagt dat burgers hun betalingen op tijd ontvangen en weten waar zij recht op hebben. Dit lukt meestal, maar de dienstverlening wordt steeds complexer, vooral bij internationale dossiers. Gegevens uit het buitenland zijn vaak niet tijdig of automatisch beschikbaar, waardoor de SVB afhankelijk is van burgers, ketenpartners en buitenlandse organisaties.

Het groeiende aantal internationale dossiers en de samenloop van nationale en internationale wetgeving leiden tot meer handmatig werk, hogere werkvoorraden en druk op de tijdigheid van beschikkingen.

De generieke norm voor de tijdigheid van beschikkingen is met het ministerie van SZW vastgesteld op 96%. Dit is gegeven de huidige omstandigheden waarin de SVB haar werk moet doen, niet langer een realistisch streven. Hoewel de SVB blijft werken aan het behalen van tijdigheidsnormen, heeft de SVB te maken met aanzienlijke uitdagingen, zoals de taakstelling en de maatschappelijke weerbaarheid. Dit leidt tot verdringing van de investeringen die nodig zijn om, met name internationale, tijdigheidsnormen te realiseren. Deze uitdagingen zorgen ervoor dat de haalbaarheid van de normen onder druk staat. Daarom heeft de SVB de streefcijfers naar beneden bij moeten stellen.

Streefcijfers tijdigheid beschikkingen 2026:

Tijdigheid	Streefcijfer	Normcijfer
• AOW nationaal:	96 %	96%
• AOW internationaal:	75%	96%
• Anw nationaal:	96%	96%
• Anw internationaal:	75%	96%
• AIO:	85%	96%
• AKW nationaal:	90%	96%
• AKW internationaal:	45%	-*

* ten aanzien van AKW internationaal is geen normcijfer bepaald

1.2 De SVB hanteert in haar dienstverlening procedurele rechtvaardigheid

Procedurele rechtvaardigheid houdt in dat de wijze waarop beslissingen genomen worden, eerlijk en rechtvaardig is. Het gaat er dan om dat de procedures die de SVB hanteert voor iedereen hetzelfde zijn, dat de informatie die de SVB gebruikt juist is en dat er mogelijkheden zijn om klachten, bezwaar en beroep in te dienen om een onjuiste beslissing te herstellen. Daarnaast vraagt dit om vakmanschap van de sociaal juridisch dienstverleners die in contact staan met de burger. De SVB zorgt ervoor dat collega's optimaal ondersteund worden door systemen en beschikbare informatie, zodat zij burgers betrouwbaar, voortvarend en mensgericht kunnen helpen.

In 2026 zal het juridisch dashboard worden doorontwikkeld. Dit dashboard geeft in de eerst plaats inzicht in het aantal en het onderwerp van beroepsprocedures, zodat een vergelijking gemaakt kan worden met voorgaande jaren en er een beeld ontstaat hoe vaak er over welke wet wordt geprocedeerd. Daarnaast geeft het dashboard inzicht in trends en ontwikkelingen ten aanzien van maatschappelijke thema's die terugkomen in de rechtspraak en observaties bij onder andere (mediagevoelige) rechtszaken.

1.3 Medewerkers en burgers ervaren ruimte voor de menselijke maat

De SVB wil dat alle burgers de dienstverlening ontvangen die bij hen past en dat burgers krijgen waar zij recht op hebben, ook als hiervoor meerdere partijen nodig zijn. Daarvoor kijken collega's niet alleen naar de letter van de wet maar ook naar de geest van de wet.

Doel 2026:

- Realiseren van minimaal drie beleidsvereenvoudigingen via het project Bestuursrecht op Maat.

Via het programma De Bedoeling 2.0 wordt maatwerk geïntegreerd in het dagelijks werk. Nu de evaluatie gereed is, wordt het programma afgerond. Op basis van de aanbevelingen uit de evaluatie wordt komend jaar bezien hoe de beweging structureel geborgd kan worden in de organisatie.

De SVB herijkt haar beleidsregels in het project Bestuursrecht op Maat om de regels burgervriendelijk te maken en vereenvoudiging voor de dienstverlening te realiseren. Onderwerpen die de SVB nog wil oppakken zijn in afwachting van de Hervormingsagenda inkomensondersteuning en nieuwe wetgeving,

zoals de Participatiewet in Balans en de Wet handhaving sociale zekerheid. Het project is zich daarom meer gaan richten op de herijking van beleid om vereenvoudiging in de dienstverlening mogelijk te maken. In 2026 wil de SVB minimaal 3 vereenvoudigingen realiseren voor de dienstverlening door aanpassingen in beleid zoals beleidsregels en vaste gedragslijn.

1.4 De data die wordt gebruikt is accuraat en de privacy van burgers wordt geborgd

Accurate gegevens zijn een randvoorwaarde voor betrouwbare en rechtmatige dienstverlening. In 2026 zet de SVB daarom in op uitbreiding en verbetering van gegevensuitwisseling en versterkte datakwaliteit. Door te investeren in datakwaliteit vermindert de SVB de werkdruk in de uitvoering en versterkt de dienstverlening aan burgers**.**

In 2026 werkt de SVB verder aan de uitvoering van de Archiefwet en de Wet open overheid via het programma SVB Open op Orde. In 2026 ligt de nadruk op het op orde brengen van informatie in bestuurlijke processen, e-mail- en chatarchivering. Ook borgen we de programmaresultaten in de lijnorganisatie, zodat de informatiehuishouding van de SVB op orde is en blijft. Dit realiseren we onder andere door het eigenaarschap over processen, informatie en gegevens te bestendigen en integrale ondersteuning en control in te richten op deze onderwerpen.

Daarnaast borgt de SVB de privacy van burgers door risico's rond informatiebeveiliging en gegevensverwerking systematisch te beheersen. Dat betekent dat risico's structureel worden geïdentificeerd, dat passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen en dat deze continu worden gemonitord en verbeterd. Bewustwording van collega's maakt hier onlosmakelijk deel van uit: zorgvuldig omgaan met gegevens en digitaal veilig gedrag zijn cruciaal voor een veilige dienstverlening. De SVB besteedt hierbij specifieke aandacht aan het voldoen aan wettelijke kaders zoals de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), de Europese NIS2-richtlijn (in Nederland omgezet in de Cyberbeveiligingswet) en de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Ook wordt uitvoering gegeven aan de Archiefwet en de Wet Open op Orde.

Doelen 2026:

- Securitymanagement: versterken van beveiligingsprocessen en het herkennen van dreigingen, waaronder digitale aanvallen.
- Voortzetten van het programma Digitale Veiligheid en het voldoen aan wettelijke kaders zoals de Baseline Informatiebeveiliging Overheid, de Cyberbeveiligingswet (implementatie NIS2) en de Algemene verordening gegevensbescherming.
- Bewust digitaal veilig gedrag: verbeteren van het interne incidentenproces en vergroten van de bewustwording bij medewerkers.

Digitale Veiligheid

Burgers moeten erop kunnen vertrouwen dat hun gegevens bij de SVB goed beschermd zijn. Daarom werkt de SVB aan een meerjarige roadmap, het programma Digitale Veiligheid en aan een geactualiseerd securitybeleid. Dit wordt gecontinueerd in 2026. De jaarplannen van het programma Digitale Veiligheid worden doorontwikkeld, met projecten gericht op het versterken van de SVB-brede securityprocessen. Voorbeelden hiervan zijn het verbeteren van inlogsystemen, het verder ontwikkelen van security monitoring en het vergroten van de inbraakwerendheid van het bedrijfsnetwerk. Er moeten keuzes worden gemaakt omdat de beschikbare middelen voor 2026 lager liggen dan in voorgaande jaren. Dit betekent dat de SVB zorgvuldig moet prioriteren in het aantal projecten dat in 2026 kan worden uitgevoerd. Zie hiervoor ook paragraaf 4.3.

Datalekken

De SVB zet zich in om datalekken te voorkomen, te detecteren én zorgvuldig af te handelen. Veilig omgaan met informatie, inclusief datalekken, is een vast onderdeel in interne training en communicatie. Zo organiseert de SVB verschillende activiteiten en interventies, zoals een hackathon, om het melden van incidenten en datalekken te versimpelen. Dit moet in 2026 leiden tot verbetering van het proces.

Wet open overheid

De Wet open overheid (Woo) verlangt van overheidsorganisaties dat zij voldoen aan passieve openbaarmaking en inspanningen verricht op actieve openbaarmaking. In 2026 voltooit en evalueert de SVB de pilot die is uitgevoerd voor de inspanningsverplichting, het uit eigen beweging openbaar maken van informatie. Met de uitkomsten van de evaluatie zal de SVB een definitieve werkwijze opstellen voor het invullen van de inspanningsverplichting.

2 Het proactief bieden van persoonlijke, begrijpelijke en toegankelijke dienstverlening

De SVB bouwt aan een dienstverlening die aansluit bij de leefwereld van burgers en bijdraagt aan het ervaren van één overheid. De afstand tussen burger en overheid moet zo klein mogelijk zijn: menselijk, toegankelijk en nabij. Voor de SVB is het bieden van persoonlijke dienstverlening al jaren de norm. De SVB sluit daarbij zoveel mogelijk aan bij de persoonlijke situatie en voorkeuren van burgers.

Deze inzet sluit direct aan bij de Meerjarenkoers 2026-2030, in het bijzonder:

- Doel 1: *Onze dienstverlening is betrouwbaar en mensgericht vanuit de bedoeling van de wet. Het contact met burgers is sterk gedigitaliseerd, persoonlijk contact blijft mogelijk. Nieuwe technologieën worden optimaal benut.*
- Doel 2: *Het is voor burgers duidelijk wat ze ons mogen verwachten én wat wij van hen verwachten. We werken als één overheid samen om ervoor te zorgen dat burgers proactief krijgen waar ze recht op hebben.*

2.1 Voor burgers is het aanvraagproces duidelijk en eenvoudig

Bij dienstverlening gaat het er in de eerste plaats om hoe de burger die ervaart. De SVB zet zich daarom in om de aanvraagprocessen zo duidelijk en eenvoudig mogelijk te maken, met begrijpelijke taal in alle klantcommunicatie. Een toegankelijk aanvraagproces vergroot niet alleen de begrijpelijkheid voor burgers, maar verkleint ook de kans op fouten en onvolledige aanvragen. De tevredenheid van burgers over het aanvraagproces wordt gemeten via het tweejaarlijkse Klanttevredenheidsonderzoek (KTO), dat in 2026 opnieuw wordt uitgevoerd.

Doel 2026

- De tevredenheid van burgers over het aanvraagproces wordt gemeten via het tweejaarlijkse Klanttevredenheidsonderzoek (KTO), dat in 2026 opnieuw wordt uitgevoerd.

De SVB werkt nauw samen met de Cliëntenraad die de SVB proactief adviseert over de dienstverlening. De Cliëntenraad biedt waardevolle signalen vanuit het burgerperspectief en kan, waar passend, worden betrokken bij uitvoeringstoetsen.

2.2 Informatie over rechten, plichten en mogelijke consequenties is vindbaar, correct en begrijpelijk

De sociale zekerheid is in de afgelopen jaren steeds complexer geworden. Voor veel burgers is het nauwelijks nog te doen om hun rechten en plichten volledig te begrijpen. Dit vergroot de kans op vergissingen en onbedoelde fouten, met soms grote financiële gevolgen. De SVB ziet het als haar maatschappelijke opdracht om dit zoveel mogelijk te voorkomen. Daarom zet de organisatie zich in voor fundamentele vereenvoudiging van wet- en regelgeving. Met vereenvoudigingsvoorstellen wil de SVB knelpunten wegnemen en regels begrijpelijker maken. Daarnaast informeert de SVB burgers via verschillende kanalen zo duidelijk mogelijk over hun rechten en plichten, zowel bij de start als tijdens de uitkering. De correspondentie die de SVB verstuurd wordt met regelmaat voorgelegd aan een klantpanel

om de inhoud van brieven nog beter af te stemmen op hun behoeften. SVB-collega's nemen bij grote terugvorderingen of nabetalingen proactief contact op met de burger om eventuele vragen te beantwoorden en om afspraken te maken over de wijze van terugbetalen bij terugvorderingen. Ook kijkt de SVB kritisch naar de eigen processen en samenwerking met andere organisaties, zoals via gegevensuitwisseling met zusterorganisaties in het buitenland en keteninitiatieven rond schuldpreventie in Nederland. Daarnaast versterkt de SVB de inzet op vroegtijdige en gerichte informatievoorziening, zodat burgers al aan de voorkant weten wat van hen wordt verwacht en onbedoelde fouten of terugvorderingen worden voorkomen. Zo wordt de kans op fouten en oplopende vorderingen bij burgers structureel verkleind.

Doelen 2026:

- Implementatie van het wetsvoorstel Handhaving sociale zekerheid, met oog voor uitvoerbaarheid en menselijke maat.
- Verdere ontwikkeling van risicogericht onderzoek en een verschuiving naar preventieve handhaving.
- Voorbereiding en opstelling van het Meerjarenplan Handhaving 2027–2030.

Handhaving is noodzakelijk om het maatschappelijk draagvlak voor de sociale zekerheid te behouden. De SVB ziet erop toe dat te veel of ten onrechte verstrekte uitkeringen doelmatig en sociaal verantwoord worden teruggevorderd en dat boetes bij misbruik worden geïnd. In dit kader is in 2025 de verbeterde versie van het wetsvoorstel 'Handhaving sociale zekerheid', dat de SVB eerder onuitvoerbaar achtte, naar de Tweede Kamer gestuurd. Gesprekken tussen SZW en SVB hebben ertoe geleid dat het afwegingskader robuuster is geworden en minder afwegingsfactoren bevat, maar nog steeds best complex is. De SVB vindt dat met het huidige voorstel een goede balans tussen uitvoerbare dienstverlening en handhaving is behouden. Bovendien onderzoeken SVB, UWV, gemeenten en SZW samen hoe het komt dat de regels worden overtreden door uitkeringsgerechtigden en welke oplossingsrichtingen er zijn om dit te voorkomen. In 2025 heeft de SVB bijgedragen aan de ontwikkeling van de nieuwe handhavingskoers 2026–2029 van SZW. Op basis hiervan stelt de SVB in 2026 een eigen Meerjarenplan Handhaving 2027–2030 op, waarin ambities en strategie rond preventie en handhaving worden verankerd.

2.3 De dienstverlening is toegankelijk en sluit aan bij ieders persoonlijke voorkeur en behoefte

De dienstverlening van de SVB moet eenduidig zijn en in de informatiebehoefte van de burger voorzien. Dit meet de SVB met de rapportcijfers rondom klanttevredenheid. De SVB bekijkt daarnaast hoe de uitkomsten van de externe audit (extern onderzoek) van de website worden meegenomen in de digitale toegankelijkheid van de SVB. In 2026 begint de SVB met het werken aan een nieuw dienstverleningsconcept, dat de basis vormt voor de doelstellingen en acties die de SVB in 2026 ten aanzien van de dienstverlening heeft.

Doelen 2026:

- Voorbereiding en start implementatie nieuw Dienstverleningsconcept.
- Doorontwikkeling van klantkanalen vanuit een geactualiseerde kanalenstrategie.
- Meewerken aan de overheidsbrede visie op Proactieve dienstverlening.
- Participeren in het programma Overheidsbrede Loketten van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK).

Proactieve dienstverlening

De SVB is aangehaakt bij het programma van het ministerie van BZK waarin de SVB samenwerkt met andere publieke dienstverleners, het ministerie en gemeenten aan een overheidsbrede visie en strategie voor proactieve dienstverlening om hiermee de dienstverlening te verbeteren. Het doel van de visie is om een gezamenlijk beeld te hebben wat proactieve dienstverlening inhoudt, welke prioriteiten er zijn, welke problemen worden opgelost en wat de randvoorwaarden en kansen zijn. De visie wordt begin 2026 voorgelegd aan het Overleg overheidsbrede publieke dienstverlening (OOPD).

BZK-programma Overheidsbrede loketten

De SVB draagt in 2026 bij aan het vormgeven van het overheidsbrede loket volgens het “no wrong door principe” van het ministerie van BZK-programma Overheidsbrede loketten. Uitgangspunt is dat burgers fysiek met vragen terecht kunnen bij de overheid. Momenteel zijn 28 gemeenten aangesloten op de professionallijnen van publieke dienstverleners en kunnen zo vragen van burgers worden beantwoord. Samen met het ministerie van BZK, andere publieke dienstverleners en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) wordt verkend hoe de volgende fase van het programma eruit komt te zien. In het najaar van 2025 zal duidelijker zijn wat de volgende fase van het programma wordt. Gedacht kan worden aan het verbeteren van de huidige loketten, samenwerking verbeteren tussen de participanten of het opschalen van het aantal aangesloten gemeenten. De SVB blijft betrokken om bij te dragen aan de één overheidsgedachte en dienstverlening die door burgers als één overheid wordt ervaren.

Dienstverleningsconcept

Om de dienstverlening toegankelijk te houden en aan te sluiten bij iedereens persoonlijke voorkeur is het belangrijk om efficiënter gebruik te maken van de klantkanalen van de SVB. Daarom stelt de SVB in het vierde kwartaal van 2025 een nieuw dienstverleningsconcept vast, dat hieraan richting geeft. In 2026 wordt gestart met de doorvertaling van dit concept in de praktijk. Concreet betekent dit dat de SVB inzet op verdere ontwikkeling van digitale dienstverlening (nieuwe en verbeterde webdiensten en uitbreiding van het multichannelplatform), slimmer routeren van telefonie, betere ondersteuning van collega's en het investeren in het beleggen van eenvoudige taken bij burgers zelf. Dit maakt de dienstverlening sneller, gebruiksvriendelijker en meer afgestemd op persoonlijke voorkeuren.

Voorkomen en beperken van (stapeling van) vorderingen

De SVB ziet het als haar maatschappelijke opdracht om vorderingen zoveel mogelijk te voorkomen en als ze ontstaan, deze klein te houden en ingeval van stapeling van schulden, de burger te helpen bij het vinden van een oplossing. Deels voelt de SVB zich gesteund door wet- en regelgeving om hier invulling aan te geven, deels moeten keteninitiatieven bijdragen aan voorkomen en verminderen van problematische schulden. De SVB participeert ook in 2026 actief in deze netwerken waarbij de deelname wordt afgewogen langs klantbehoeften en de te creëren meerwaarde voor burgers.

Nieuwe merkidentiteit

De SVB heeft een nieuwe merkidentiteit vastgesteld om de ambities uit de nieuwe Meerjarenkoers te benadrukken. Deze nieuwe identiteit is vastgelegd in een merkboek en wordt fasegewijs geïntroduceerd bij de verschillende doelgroepen van de SVB. In 2026 wordt gestart met de merkactivatie bij de interne organisatie. Dit traject wordt gekoppeld aan het 125-jarig bestaan van de SVB. Ook wordt de nieuwe merkidentiteit ingezet bij de arbeidsmarktcommunicatie van de SVB.

2.4 PGB 2.0

Mogelijke inbeheername PGB2.0 Zorgdomein aan de SVB

De SVB staat open voor de vraag vanuit VWS om het beheer en de doorontwikkeling van het PGB2.0 Zorgdomein van VWS op termijn over te nemen. Op bestuurlijk niveau zijn de SVB en VWS overeengekomen dat aan de hand van een gezamenlijke Roadmap met mijlpalenplanning het benodigde proces wordt doorlopen om te komen tot een besluit ten aanzien van structureel beheer en ontwikkeling van het Zorgdomein van PGB2.0 door de SVB. Zie voor verdere uitwerking het Jaarplan en de begroting Zorg 2026.

Doelen 2026:

- De SVB heeft een uitvoeringstoets opgeleverd die inzage geeft in de voorwaarden om te komen tot overdracht van PGB2.0 aan de SVB. Daarnaast hebben de SVB en VWS nauw opgetrokken in de verkenning van wat voor mogelijke insourcing van PGB2.0 nodig is en welke governance passend is.
- De SVB stuurt op het verminderen van workarounds in PGB2.0 (zoals de voortbrenging van randcomponenten door VWS in PGB2.0), zodat dienstverlenende teams zo efficiënt en gebruiksvriendelijk kunnen werken met PGB2.0.

Aansluiten van gemeenten op PGB2.0

VWS, SVB en VNG zijn na het doorlopen van een bestuurlijk traject tot een gedeeld beeld gekomen over de stand van zaken PGB2.0 ten aanzien van het aansluiten van gemeenten. In 2025 is besloten dat gelet op de (toekomstige) ontwikkelingen en realisatie op de gestelde randvoorwaarden er ruimte is om vanaf 2026 een zichtbare stap te zetten in het aansluiten van gemeenten op PGB2.0. De SVB voert de operationele regie op de aansluiting van gemeenten en doet dit op basis van een in de keten vastgesteld plan van aanpak. De SVB vindt het essentieel dat dit beheersbaar en verantwoord kan plaatsvinden en zal mogelijk bijsturen op basis van voortschrijdend inzicht, zodat de overgang voor budgethouders en zorgverleners geruisloos is. Zie voor verdere uitwerking het Jaarplan en de begroting Zorg 2026.

Doel 2026:

- De SVB zet samen met VWS en ketenpartijen een zichtbare stap in het aansluiten van gemeenten op PGB2.0 zoals vastgesteld in het gezamenlijke plan van aanpak, met oog voor een geruisloze overgang voor budgethouders en zorgverleners

2.5 Continuïteit van de dienstverlening V&O

Gelet op de hoge leeftijd (gemiddeld 84 jaar) van de V&O doelgroep zal het cliëntenbestand de komende jaren teruglopen. In combinatie met het arbeidsintensieve en complexe werk ziet de SVB het als een uitdaging de continuïteit van de dienstverlening voor V&O te borgen voor de aankomende jaren. Ook VWS ziet het op peil houden van de kwaliteit van dienstverlening als de belangrijkste uitdaging voor V&O. De SVB heeft in 2025 gewerkt aan een meerjarenvisie op basis van een prognose van de aanvraagontwikkeling en het cliëntenbestand, samen met de PUR en VWS. Deze visie moet antwoord geven op de vragen of en hoe de dienstverlening van de V&O wetten en regelingen voor de SVB uitvoerbaar blijft, welke randvoorwaarden daarvoor gelden en wat de SVB eventueel nodig heeft van de politiek, beleid of V&O ketenpartners. Zie voor verdere uitwerking het Jaarplan en de begroting Zorg 2026.

Doel 2026:

- De SVB geeft in 2026 samen met VWS en de PUR concreet vorm aan de meerjarenvisie door afspraken te maken over de dienstverlening van V&O wetten en regelingen voor de komende jaren tot 2030.

3 Bijdragen aan de uitvoerbaarheid van wet- en regelgeving met aandacht voor het burgerperspectief

De SVB heeft een belangrijke rol in het signaleren van knelpunten en het doen van vereenvoudigingsvoorstellen richting departement en de politiek. Dit doet de SVB op basis van signalen van burgers, de Cliëntenraad en eigen medewerkers. Daarmee draagt de organisatie bij aan wet- en regelgeving die niet alleen uitvoerbaar is, maar ook aansluit bij de leefwereld van burgers.

Deze inzet sluit direct aan bij de Meerjarenkoers 2026–2030, waarin als doel is opgenomen:

- Doel 3: *We werken doelmatig en vergroten onze realisatiekracht vanuit verbindend en zakelijk leiderschap. We zijn besluitvaardig en risicobereid. We werken waardegericht en datagedreven en creëren ruimte voor vernieuwing en innovatie.*

3.1 Signalen van burgers worden tijdig en correct opgevolgd

Vanuit haar rol als publieke dienstverlener, waarbij de organisatie dicht op de burger staat, is de SVB erop gericht om wet- en regelgeving doenbaar te houden voor de burger en uitvoerbaar voor de dienstverlening. De SVB analyseert in uitvoerings- en invoeringstoetsen de uitvoerbaarheid van nieuwe regelgeving en geeft de bevindingen mee aan het departement. Daarnaast haalt de organisatie signalen op bij burgers over knelpunten in huidige wetgeving. Dit gebeurt bijvoorbeeld via analyses van klachten en van bezwaar- en beroepszaken en via zowel de eigen Cliëntenraad SVB (CR SVB) als via de Landelijke Cliëntenraad (LCR). Bij het ophalen en duiden van interne signalen uit klachten speelt het multidisciplinaire strategisch klachtenloket een belangrijke rol.

Doel 2026

- Publicatie van nieuwe knelpuntenbrieven en actieve signalering naar politiek en departementen.

Voor de SVB is het van belang dat signalen van burgers tijdig en correct worden opgevolgd om zo de dienstverlening te verbeteren. De SVB heeft als doel in 2026 klachten tijdig af te handelen.

Opgehaalde signalen en knelpunten worden op verschillende wijzen onder de aandacht gebracht bij de departementen en de politiek. Jaarlijks publiceert de SVB knelpuntenbrieven, zowel op het SV- als zorgdomein, waarin de belangrijkste knelpunten worden gedeeld. De knelpuntenbrief wordt momenteel herzien en in 2026 zal mogelijk een nieuw voorstel tot uitdrukking komen. Daarnaast neemt de SVB deel aan rondetafelgesprekken en technische briefings in de Tweede Kamer om kennis en kunde te delen en stelt daarbuiten ook haar expertise vanuit de dienstverlening beschikbaar. Zo worden er ook werkbezoeken georganiseerd voor zowel de departementen als de politiek. Met het oog op de verkiezingen en de formatie zullen deze activiteiten ook in 2026 nadrukkelijk worden voortgezet.

3.2 Bij de totstandkoming van wet- en regelgeving wordt de uitvoerbaarheid geborgd en staat het burgerperspectief centraal.

Betrokkenheid SVB bij wet- en regelgeving

De SVB hecht grote waarde aan een goede betrokkenheid bij de totstandkoming van wet- en regelgeving. Deze betrokkenheid is essentieel om uitvoerbaarheid, uitvoeringskwaliteit en de menselijke maat te borgen.

In 2025 hebben het ministerie van SZW en de SVB gezamenlijk een pilot uitgevoerd om te evalueren in hoeverre de SVB actief wordt betrokken bij de totstandkoming van wet- en regelgeving. Deze evaluatie is als nuttig en efficiënt ervaren. Daarom is afgesproken om de evaluatie voortaan jaarlijks uit te voeren, met de volgende ronde in kwartaal vier 2025. Hiermee ontstaat een structureel leer- en verbeterproces dat bijdraagt aan de kwaliteit van beleid en dienstverlening.

In de jaarlijkse evaluatie wil de SVB niet alleen kijken naar de eigen regelingen van de SVB, maar ook naar arbeidswetgeving vanuit het ministerie van SZW en naar de rol van het ministerie van SZW als eigenaar bij wetgeving van andere departementen die de SVB raakt. Op die manier wordt de volle breedte van relevante wetgeving meegenomen en kan de uitvoerbaarheid structureel beter worden geborgd.

Doel 2026:

- Jaarlijkse evaluatie van de betrokkenheid van de SVB bij wetgeving, inclusief arbeidswetgeving en SVB-relevante wetgeving van andere departementen.

Vereenvoudiging wet- en regelgeving

De SVB zal zich in 2026 met SZW en andere stakeholders blijven inzetten voor vereenvoudiging van wet- en regelgeving. Met de presentatie van de Hervormingsagenda inkomensondersteuning heeft SZW in 2025 een route geschetst voor de komende jaren die het brede terrein van de inkomensondersteuning omvatten. Daarnaast zal mogelijk een nieuw regeerakkoord van invloed zijn op de vereenvoudigingsthema's in 2026. Samen keuzes maken op welke thema’s en op welke wijze de samenwerking bij de SVB regelingen en op domein overstijgende vereenvoudigingsthema’s wordt vormgegeven, is van belang om resultaten te boeken. Het is cruciaal om bij de uitwerking van prioritaire thema's capaciteit te richten, dit gebeurt in de Werkagenda Vereenvoudiging volksverzekeringen. Het ministerie van SZW en de SVB zullen op de AOW, de kindregelingen en op het gebied van de internationale dienstverlening op projectmatige basis toewerken naar vereenvoudigingsvoorstellen voor burgers en een toekomstgerichte dienstverlening.

Werkagenda Vereenvoudiging volksverzekeringen: AOW

De AOW telt 21 verschillende leefvormen. De dienstverlening is complex en vraagt in veel gevallen een beoordeling achter de voordeur die als ingrijpend wordt ervaren. Dit is nationaal een flinke opgave voor de dienstverlening, maar ook internationaal legt dit een steeds grotere druk op de handmatige capaciteit van de SVB. Voorstellen om op grond van objectieve criteria een partnerschap vast te stellen zijn gezamenlijk onderzocht en in beeld. Deze voorstellen worden gezamenlijk voorbereid ten behoeve van de formatie. In 2026 zijn, afhankelijk van politieke besluitvorming, mogelijk vervolgstappen aan de orde om de AOW hierop in wetgeving aan te passen.

Op de lange termijn is verdere hervorming van de AOW onafwendbaar, om ook in de toekomst een uitvoerbare AOW zowel nationaal als internationaal te waarborgen. Daarbij stelt de SVB voor een leefvormonafhankelijke AOW nader te verkennen, als richting voor een eenvoudiger en uitvoerbaar stelsel. Het verdient aanbeveling om dit in 2026 bestuurlijk te agenderen: het gesprek over de toekomst moet tijdig starten en kan binnen het Interdepartementaal Beleidsonderzoek (IBO) AOW worden opgepakt.

Werkagenda Vereenvoudiging volksverzekeringen: Naar een zekere tegemoetkoming voor gezinnen

Er is draagvlak en ruimte gecreëerd in de Hervormingsagenda inkomensondersteuning om de inkomensondersteuning voor ouders te vereenvoudigen. Er is een afhankelijkheid van de toekomst toeslagen, tegelijkertijd is het cruciaal om gezamenlijk stappen te zetten naar vereenvoudiging van de regelingen zodat die beter aansluiten bij de behoeften van ouders. In het jaar 2026 is het van belang om de uitwerking van een integrale kindregeling, gedreven door urgente uitvoeringsvraagstukken in de internationale uitvoering van gezinsbijslagen, met prioriteit en capaciteit gezamenlijk vorm te geven. Er zal richting de formatie naar een nieuw kabinet toegewerkt worden naar verschillende varianten van een integrale kindregeling, zoals een compleet inkomensonafhankelijke regeling en een (deels) inkomensafhankelijke variant die ouders meer zekerheid moeten bieden en die past bij een toekomstbestendige dienstverlening.

Samenloop kindregelingen internationaal

De SVB streeft ernaar om het wetgevingstraject als oplossing voor de bevoegdhedenkwestie bij de samenloop van kindregelingen internationaal in 2026 af te ronden. In bepaalde buitenlandsituaties voert de SVB naast de AKW, in aanvulling op gezinsbijslagen uit de andere lidstaat, het uitbetalen en invorderen van de Wet op het kindgebonden budget (WKB) en kinderopvangtoeslag (KOT) uit onder het SUWI-regime. De Centrale Raad van Beroep en de Raad van State hebben geconstateerd dat de bevoegdheden hiervoor ontbreken. Om dit te verhelpen is in 2024 een wetgevingstraject gestart met als doel deze bevoegdheden wettelijk te verankeren. Hiermee wordt de uitvoeringspraktijk van de SVB van voor de rechterlijke uitspraken zo veel mogelijk wettelijk vastgelegd. De inspanningen zijn gericht op inwerkingtreding voor 1 juli 2026. In dit traject wordt ook bezien hoe om te gaan met de gepauzeerde vorderingen.

De internationale problematiek rondom gezinsbijslagen blijft vragen om een meer structurele en brede hervorming van de kindregelingen. Dit traject is onderdeel van de Hervormingsagenda en de Werkagenda over de toekomst kindregelingen. Het samenvoegen van de kinderbijslag en het kindgebonden budget in één wettelijk kader biedt mogelijkheden voor een structurele vereenvoudiging.

Internationale dienstverlening

De complexiteit van de internationale dienstverlening neemt toe vanwege toenemende internationale mobiliteit en veranderende werkpatronen en -vormen. Deze toenemende druk is aanleiding geweest voor de SVB om dit in 2024 via de knelpuntenbrief onder de aandacht te brengen van de politiek. Daarnaast heeft de SVB de internationale Werkagenda in hetzelfde jaar opgesteld, waarin exploratieve denkrichtingen zijn opgenomen die noodzakelijke kansrijke vereenvoudigingsvoorstellen bevatten. Een aantal denkrichtingen is inmiddels als opdrachten opgepakt door de SVB en een aantal zullen volgen richting 2026. Het SVB-beleidskompas 'internationale publieke dienstverlening' geeft daarin houvast om gerichte internationale beleidskeuzes te maken ten aanzien van geprioriteerde landen.
Verder heeft de SVB in 2025 samen met SZW bepaald welke verbetervoorstellen in gezamenlijkheid opgepakt kunnen worden om toekomstbestendigheid en uitvoerbaarheid van de internationale dienstverlening te borgen. Hier wordt in 2026 uitvoering aan gegeven, denk hierbij aan Europese digitaliseringskansen (doorontwikkeling EESSI, implementatie ESSPASS) en het beïnvloeden van de Brusselse agenda (883) over de coördinatie van de socialezekerheidsstelsels. Eind 2025 zal duidelijk worden welke voorstellen een plek krijgen in de gezamenlijke Werkagenda Vereenvoudiging volksverzekeringen.

Wetsvoorstel modernisering grondslagen

In 2026 zal een uitvoeringstoets plaatsvinden. In de uitvoeringstoets wordt de inzet van de SVB gevraagd om de onderliggende regelgeving voor te bereiden en de benodigde capaciteit voor aanpassing van interne documenten, zoals PIA's, verwerkingenregisters en overeenkomsten, inzichtelijk te maken. Aangezien volledige aanpassing voorafgaand aan of direct na inwerkingtreding van de wet niet realistisch is, wordt bekeken hoe aanpassingen in de tijd gespreid kunnen worden. In de uitvoeringstoets zal de SVB een inschatting geven van de benodigde capaciteit dat dit vergt.

4 Het zijn en blijven van een toekomstbestendige en wendbare organisatie

De persoonlijke situatie en de wensen van burgers blijven veranderen. Ook technologische innovatie heeft grote invloed op hoe dienstverlening wordt ingericht en ervaren. Om burgers te blijven voorzien van betrouwbare en mensgerichte dienstverlening investeert de SVB in toekomstbestendige, weerbare en wendbare organisatie, maar de taakstelling waarmee de SVB rekening mee moet houden maakt het noodzakelijk om in 2026 scherpe keuzes te maken.

Deze ambitie sluit direct aan bij de Meerjarenkoers 2026–2030, in het bijzonder:

- Doel 4: *We zijn weerbaar tegen dreigingen van buitenaf en gegevens van burgers zijn bij ons goed beschermd.*

4.1 De organisatie is financieel voorspelbaar en gaat doelmatig om met de middelen die haar ter beschikking zijn gesteld

Doelen 2026:

- Handhaven en verbeteren van financiële voorspelbaarheid.
- Doorvoeren van interne vereenvoudigingen en besparingen als gevolg van de taakstelling.

Financieel kader

De SVB verwacht de lijn van verbeterde financiële voorspelbaarheid te handhaven in 2026. De interne beleidslijn om voor wat betreft de uitvoeringskosten te sturen op de beschikbare kaders, ligt daar mede aan ten grondslag. Ook voor het begrotingsjaar 2026 is op basis van de uitbreiding van de beschikbaar gestelde middelen voor de uitvoering ingezet op een interne verdeling van budgetten. Hierbij is gestreefd naar een balans tussen de te leveren prestaties en de daarvoor ingezette middelen. De middelen die het ministerie van SZW specifiek voor legacy beschikbaar stelt, geeft de SVB voor 2026 de mogelijkheid om het portfolioproces hierop aan te scherpen.

De wijze waarop de SVB dit vanaf 2027 vorm gaat geven ligt op de tekentafel ter voorbereiding op een exogene claim. De volumes van de regelingen zijn afgelopen januari voor de jaren 2026 en verder bijgesteld op basis van de met SZW afgestemde ramingen (zie bijlage 2). In zowel de nieuwe raming als in de oude raming neemt het aantal AOW'ers (als gevolg van de vergrijzing) de komende jaren toe. In de nieuwe raming is de toename minder groot dan in de oude raming als gevolg van een minder hard stijgende levensverwachting. Het aantal kinderen in de leeftijdsgroep 1-17 jaar neemt licht af, waardoor ook het aantal AKW-gerechtigden afneemt. Daarnaast is de prognose dat het aantal AIO-gerechtigden de komende jaren toeneemt, en tegelijkertijd het aantal Anw-gerechtigden afneemt. Het effect van deze ontwikkelingen op de uitvoeringskosten volgt uit de verwerking van deze ramingen in het light-model, hetgeen uiteindelijk uitmondt in de vorm van de volumebijstellingen in de beschikbare kaders. In 2026 zal wederom de jaarlijkse herijking van het light-model SUWI plaatsvinden. Daarnaast zal in de werkgroep bekostigingssystematiek vergevorderd met de pilot ten behoeve van een stabiel meerjarig kader (dat is gebaseerd op objectieve criteria) voor het PGB-domein of op basis van het door SZW gehanteerde light-model.

Taakstelling

De begroting van de SVB staat onder druk. Een fors deel van het verwachte tekort wordt veroorzaakt door de tijdens het uitvoeringsjaar 2025 pas bekend geworden aanvullende taakstelling. De SVB moet een taakstelling realiseren van € 3,9 miljoen in 2025, oplopend tot € 13,2 miljoen structureel in 2029 (inclusief € 2,0 miljoen interne taakstelling). Om het negatieve resultaat in 2025 zo veel mogelijk te beperken en het effect op de egalisatiereserve te minimaliseren, is de SVB een intensief traject gestart, waarbij meer dan 70 besparingsopties zijn verkend, verdeeld over drie hoofdsporen: wet- en regelgeving vereenvoudigen/afschaffen, interne vereenvoudigingen en besparingen binnen bestaande budgetten. Inmiddels heeft de Raad van Bestuur ingestemd om een aantal voorstellen te realiseren (waaronder invoeren objectief partnerbegrip AOW, automatiseren van het Toepasselijke Wetgeving-proces en digitalisering van de post). De taakstelling komt in een tijd waarin de SVB aanzienlijk heeft te investeren in de organisatie.

Door de groei van een steeds internationalere doelgroep, het grote aandeel handmatig werk, de aanhoudende krapte op de arbeidsmarkt en de omvangrijke IT-opgave, zijn investeringen in de weerbaarheid van de organisatie noodzakelijk. De taakstelling die daarbovenop komt, gaat de hele organisatie raken. Modernisering van de dienstverlening, andere kanaalsturing naar de burgers en meer digitale dienstverlening betekent dat collega's mogelijk op andere plekken kunnen worden ingezet dan waar zij nu werkzaam zijn. De SVB gaat besparen op de bestaffing en ook de bedrijfsvoering wordt waar mogelijk versoberd. Dit alles heeft tot gevolg dat de taakstelling ook effect zal hebben op de kwaliteit van de dienstverlening. Er zullen derhalve fundamentele keuzes gemaakt moeten worden die gevolgen hebben voor de uitvoerbaarheid van de dienstverlening: wetten zullen minder goed of niet uitgevoerd worden met als gevolg dat de kwaliteit afneemt en prestatie-indicatoren niet worden gehaald.

4.2 De organisatie beschikt over voldoende gekwalificeerde collega's met de juiste competenties en vaardigheden

Doelen 2026:

- Realiseren van een duurzame verhouding van 80% interne en 20% externe medewerkers.
- Herijking van de HR-strategie.
- Verdere versterking van leiderschap, vakmanschap en digitale vaardigheden.
- Structurele borging duurzame werkplekken voor arbeidsparticipanten.

De SVB als aantrekkelijke werkgever

De collega's van de SVB maken het verschil in de wijze waarop de organisatie de dienstverlening levert. De SVB werkt in 2026 verder aan een goede en aantrekkelijke werkgever te zijn. De SVB blijft investeren in een open en lerende werkomgeving waar collega's met professionaliteit en plezier kunnen werken aan zekerheid voor de burgers. Ook gaan we verder bouwen aan het multidisciplinair en directie-overstijgend samenwerken aan heldere, gezamenlijke doelen waar iedere professional met bevlogenheid hun bijdrage kan leveren.

Duurzame verhouding tussen externe inhuur en collega's in dienst

In 2026 wordt er verder geïnvesteerd in een duurzame verhouding van collega's in dienst en externe inhuur. Voor de SVB is het belangrijk om goed werkgever te zijn, maar ook om gekwalificeerde collega's met de juiste competenties en vaardigheden te binden, behouden en te boeien. Het doel is om eind 2026 een verhouding van 20% extern en 80% intern te bereiken. Er wordt hierbij actief gestuurd op wet DBA. De SVB blijft werken aan zichtbaarheid en aantrekkelijkheid op de arbeidsmarkt (zowel voor IT als non-IT functies) en blijft zoeken naar manieren om succesvol nieuwe collega's aan te trekken én te behouden. Gezien de aanhoudende krapte op de IT-markt zal ook komend jaar extra inspanningen worden ingezet op aantrekken, behoud en opleiden van IT-professionals.

Verzuim

De SVB werkt verder aan het voorkomen en terugdringen van het aanhoudend hoge verzuim. Daartoe worden verschillende initiatieven uitgevoerd, waaronder de verdere verdieping van de samenwerking met de Arbodienstverlener en experimenten op het gebied van casemanagement en vernieuwde aanpakken van preventie gesprekken. Deze initiatieven worden herhalend geëvalueerd, bijgesteld en waar mogelijk opgeschaald.

Versterken vakmanschap en inzet op leren.

Wendbaar zijn vereist een organisatie waarin leren, innoveren en durven experimenteren wordt gestimuleerd. Een organisatie waarin het maken van fouten en elkaar feedback geven wordt gezien als kans om te groeien. Dit draagt bij aan de ontplooiing van collega's, en vergroot het werkgeluk en de mentale weerbaarheid. Om het werk goed te kunnen blijven doen is de noodzaak tot continue leren en ontwikkelen. De SVB kijkt naar volgende stappen in (wijze van) kennisborging en focus op opleiden om hier optimaal in te ondersteunen. Het persoonlijke i-vakmanschap, ofwel het ontwikkelen van de digitale competenties en vaardigheden die nodig zijn om het werk goed uit te voeren blijft, juist ook in het kader van verdergaande digitalisering en gebruik van nieuwe technologieën, een belangrijk speerpunt.

Diversiteit en inclusie

De SVB wil een inclusieve organisatie zijn, waarin gelijkwaardige kansen voor alle collega's vanzelfsprekend zijn. In 2026 zetten we verdere stappen om dit duurzaam te verankeren. De SVB richt zich op drie lijnen:

- Het vergroten van bewustwording en kennis; door middel van voorlichting, events en waar relevant training & opleidingen.
- Het versterken van inclusieve werkprocessen en beleid.
- En het bevorderen van een veilige en respectvolle werkomgeving.

Een voorbeeld hiervan is de duurzame vormgeving van arbeidsparticipatie: De SVB zet in 2026 een volgende stap richting structurele borging in de organisatie, met behoud van de ambitie in 2025.

Informatiehuishouding

Informatiehuishouding gaat om betrouwbare, toegankelijke en actuele informatie. In 2026 borgt de SVB de resultaten van de afgelopen jaren door informatie duurzaam te verankeren in rollen, verantwoordelijkheden en werkwijzen. De programma-aanpak wordt afgebouwd en de sturing op informatie en gegevens wordt structureel ingericht.

De interne dienstverlening rond processen, informatie en gegevens organiseert de SVB integraal, zodat ondersteuning efficiënter, samenhangender en toekomstbestendig is. Proces- en gegevenseigenaren (P-GE's) sturen actief op basis van data. Daarbij is in 2026 expliciet aandacht voor bestuurlijke informatie, klantinformatie, chatberichten, uitingen op social media en metadatamanagement.

Hiermee groeit de SVB naar een organisatie waarin datagedreven werken, eigenaarschap en wendbaarheid vanzelfsprekend zijn, en ontstaat ruimte om oplossingen in te zetten die de dienstverlening aan burgers verbeteren.

4.3 De SVB versterkt de continuïteit en wendbaarheid van haar IT-dienstverlening

Doelen 2026:

- Voortzetten van het programma Digitale Veiligheid en naleving van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid en de Cyberbeveiligingswet.
- Modernisering van het AA-systeem.
- Afronden van de gunningsfase Europese aanbesteding IT-infrastructuur en starten van de transitie naar de nieuwe leverancier.
- Lifecyclemanagement van applicaties: opschonen en migreren naar cloud.
- Implementatie van het nieuwe afwegingskader IV-portfolio en opstellen van een meerjarenbegroting voor IT.

Maatschappelijke weerbaarheid

Ook in 2025 was het dreigingsbeeld rond statelijke actoren aan het veranderen. Dit zal leiden tot verschuivingen in de investeringen om de continuïteit van de SVB te verbeteren om de weerbaarheid tegen deze nieuwe dreigingen te vergroten. Naast de interne verbeteringen zal afstemming met ketenpartners noodzakelijk zijn om ook de weerbaarheid van de hele keten te vergroten en om dreigingen het hoofd te bieden die te groot zijn voor één van de afzonderlijke organisaties. De maatschappelijke weerbaarheid kan namelijk alleen worden vergroot wanneer er vanuit één overheid wordt gedacht. De maatregelen die worden genomen zullen de nodige investeringen vragen. Hierover gaat de SVB met SZW in gesprek.

De SVB werkt samen met SZW en andere ketenpartners aan maatregelen om voor te bereiden op de gevolgen van een hybride of militaire crisis. Daarvoor wordt onderzocht welke maatregelen er in de keten nodig zijn om inkomensondersteuning tijdens een crisis te borgen. Daarnaast investeert de SVB in de weerbaarheid van haar systemen, onder andere via het programma Digitale veiligheid en via de ontwikkeling van verschillende maatregelen die in noodsituaties kunnen worden ingezet. Deze crisismaatregelen zijn erop gericht om continuïteit van betalingen en dienstverlening aan burgers te garanderen. Verder verwacht de SVB de zonering en segmentering van de IT-infrastructuur af te ronden, waarmee de cyberweerbaarheid wordt verhoogd.

Modernisering AA

Het aanpakken van de legacy blijft een belangrijke opgave voor de SVB. De SVB moderniseert het AA-systeem, het primaire systeem van de SVB. Het programma Moderniseren AA verhoogt de kwaliteit van het AA-systeem in algemene zin, zodat de beheersbaarheid van het AA-systeem en de continuïteit van de dienstverlening worden versterkt. Hierdoor is de SVB beter voorbereid op de uitdagingen voor de toekomst, gericht op nieuwe dienstverleningsconcepten voor de uitvoeringsorganisatie SVB en burgers
In 2026 ligt de focus op het vereenvoudigen van de databasetoegang door het vervangen van de verouderde techniek voor databasebenadering door een meer reguliere standaard.
Vervolgens zal in 2027 een migratie naar het relationeel model plaatsvinden. Aan het einde van deze migratie wordt een deel van de huidige functionaliteit aangesloten op de vereenvoudigde datatoegang. Met deze vereenvoudiging wordt de onderhoudbaarheid van het AA-systeem verhoogd.

Sourcing IT-infrastructuur

De weerbaarheid van de organisatie hangt nauw samen met de wendbaarheid van de organisatie. De SVB is gestart met een Europese aanbesteding voor haar infrastructuur. Samen met de nieuwe leverancier moderniseert de SVB het applicatielandschap en maakt de organisatie weerbaarder tegen cyberdreigingen. In 2026 wordt de gunningsfase afgerond, waarna er kan worden gestart met de transitie. Het project IT-infrastructuur sourcing wordt getoetst door het Adviescollege ICT (Ac-ICT). In 2026 wordt opvolging gegeven aan eventuele aanbevelingen van de Ac-ICT.

Een belangrijk onderdeel van dit traject is lifecyclemanagement van applicaties. Daarmee wordt het gehele "leven" van applicaties beheerd – van aanschaf en gebruik tot vervanging en uitfasering. Dit voorkomt dat verouderde en onveilige software de continuïteit of veiligheid van de dienstverlening ondermijnt. In 2026 richt de SVB zich op het opschonen en rationaliseren van het applicatielandschap. Applicaties worden waar mogelijk uitgefaseerd of overgezet naar een cloudinfrastructuur, zodat de overgang naar de nieuwe leverancier zo eenvoudig en veilig mogelijk kan plaatsvinden.

Sturing op IV-portfolio

De SVB bewaakt in 2026 de verhouding tussen reguliere IV-werkzaamheden (run) en vernieuwings-werkzaamheden (change). Bij het vaststellen van het portfolio wordt niet alleen de verhouding tussen run en change, maar ook de verhouding tussen de verschillende portfolio-categorieën binnen change meegenomen, om een evenwichtiger portfolio te creëren. Ten behoeve van een eenduidige prioritering van initiatieven is het afwegingskader in 2025 herzien, dit afwegingskader zal worden gehanteerd voor 2026. Met de implementatie van kostprijstooling worden de runkosten van de IT-dienstverlening beter inzichtelijk gemaakt. Daarnaast stelt de SVB een meerjarenbegroting voor IT op, teneinde budget te reserveren voor meerjarige IT-projecten en daarmee de realisatiekracht op het gebied van IT te verbeteren.

Na de vernieuwing van de technische platformen en de start van het dienstverleningsconcept in de dienstverleningsdirecties, wordt in 2026 de doelarchitectuur voor de dienstverleningsdomeinen opgesteld. Daarmee ontstaat meer samenhang en richting in de uitvoering, en worden de wendbaarheid en weerbaarheid van de organisatie vergroot. Digitale veiligheid blijft daarbij een hoge prioriteit, zodat de continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd blijft tijdens deze ingrijpende veranderingen.

De SVB prioriteert daarnaast IV-initiatieven ter verbetering van de dienstverlening. Er wordt geïnvesteerd in de wendbaarheid en weerbaarheid van de IT-voortbrengingsprocessen, door de ontwikkeling van een meer flexibele werkwijze van applicatieontwikkeling. De voortbrengingsstraat voor AA wordt verder geoptimaliseerd. In 2026 start de implementatiefase van de nieuwe Enterprise Service Managementtool, waar alle supportdiensten voor collega's op worden aangeboden en regie wordt gevoerd op externe leveranciers.

Informatiebeveiliging en privacy

Burgers moeten erop kunnen vertrouwen dat hun gegevens bij overheidsorganisaties goed beschermd worden. In het kader van informatiebeveiliging en privacy werkt de SVB aan een meerjarige roadmap, programma Digitale Veiligheid en een geactualiseerd securitybeleid.

Belangrijk uitgangspunt is dat de SVB in 2026 compliant is met het actuele Baseline Informatiebeveiliging Overheid Cybersecurity (BIO)-normenkader en beschikt over werkende monitorings- en controlemechanismen. Daarnaast treedt in 2025 de Cyberbeveiligingswet (Cbw) in werking, waarmee de eisen aan informatiebeveiliging verder toenemen. Dat vraagt aanzienlijke investeringen in de beveiliging van de IT-systemen en bedrijfsprocessen.

Het vergroten van de eisen aan de informatiebeveiliging zorgt voor behoorlijke investeringen in de veiligheid van de IT-systemen en bedrijfsprocessen. Een aantal van deze verbeteringen brengen uitdagingen met zich mee, onder meer door de complexiteit en de verouderde staat van het applicatielandschap. Hierdoor zullen een aantal verbeteringen, opgenomen in programma Digitale Veiligheid, doorlopen in 2026 en 2027. Deze verbeteringen zijn noodzakelijk om structureel te voldoen aan het BIO-normenkader en om de SVB toekomstbestendig te beveiligen.

Risicomanagement

Een belangrijk onderdeel van toekomstbestendig en wendbaar blijven is risicomanagement. Daarom brengt de SVB jaarlijks haar toprisico's in kaart, inclusief beheersmaatregelen en aanvullende acties om deze te mitigeren. In afstemming met het ministerie van SZW en UWV worden risico's gezamenlijk besproken en beheerst, met nadruk op de gezamenlijke risk appetite. Omdat we elkaars risico in de keten zijn worden de toprisico's in onderlinge samenhang in het begin van 2026 in het Audit Committee SZW besproken, zoals in voorgaande jaren ook gedaan is.

In 2026 zal de SVB de effectiviteit van beheersmaatregelen verder professionaliseren, het ontwikkelen van een integrale organisatiebrede visie op de 3 lines governancestructuur en de 20 COSO ERM-principes herijken. Het 3-lijnsmodel beschrijft hoe verantwoordelijkheid voor risicobeheersing wordt verdeeld: de eerste lijn voert uit en beheerst risico's in de processen, de tweede lijn ondersteunt en monitort, en de derde lijn (interne audit) geeft onafhankelijke zekerheid. De 20 COSO ERM-principes vormen een internationaal erkend raamwerk voor goed risicomanagement en interne beheersing.

Door deze kaders te evalueren en te actualiseren, integreert de SVB risicomanagement sterker in alle lagen van de organisatie, van strategie en beleid tot uitvoering. Dit draagt bij aan een uniform SVB-breed afwegingskader en referentiekader dat conform publieke waarden wordt gehanteerd.

Europese AI-verordening SVB

De AI-verordening is ingegaan op 1 augustus 2024 en treedt gefaseerd in werking. De eerste twee fasen hebben beperkte gevolgen voor toepassing van AI door de SVB. Aan het vereiste van AI-geletterdheid wordt door de SVB invulling gegeven. Verboden AI-toepassingen heeft de SVB niet. De volgende fase van inwerkingtreding van de AI-verordening, in augustus 2026, stelt eisen aan hoog-risico systemen. Volgens de informatie die nu bekend is over de classificaties uit de AI-verordening, heeft de SVB op dit moment geen hoog-risico toepassingen in gebruik. Ook zijn de eisen voortkomend uit de AI-verordening inmiddels verankerd in het SVB Algoritmebeleid. Als de SVB het voornemen heeft om hoog-risico systemen in te zetten zal dit besproken worden met SZW. De SVB zal in de tweede helft 2026 een uitvoeringstoets doen op de AI-Verordening. Volgens de huidige prognose zijn de geharmoniseerde standaarden voor de AI-Verordening dan gereed.

Waardestroomgericht werken

In 2026 zet de SVB de eerste stappen in de kanteling naar waardestroomgericht werken, waarbij dienstverlening en IT samen het hart van de organisatie vormen. In de waardestromen wordt multidisciplinaire gewerkt aan efficiëntere en effectievere processen, zodat burgers tijdig en eenvoudig blijven krijgen waar zij recht op hebben. Daarbij wordt ook aandacht besteed aan de taak ‘vaststellen van de verzekeringspositie’. De SVB ziet in de praktijk dat het goed uitvoeren van deze taak steeds moeilijker wordt en meer en meer specialistische kennis vereist.

4.4 Toepassing van duurzaamheid binnen de SVB

De SVB blijft in 2026 gericht op een duurzame en toekomstbestendige dienstverlening. De organisatie zet de certificering voor de CO_2-prestatieladder voort en behoudt daarmee structureel inzicht in de uitstoot die de SVB veroorzaakt, zowel binnen de eigen bedrijfsvoering als in de keten van leveranciers en partners.

De SVB werkt stapsgewijs aan een verdere vermindering van de CO_2-uitstoot. De SVB werkt toe om in 2030 volledig hernieuwbare elektriciteit in te kopen. De grootste reductie is de komende jaren te realiseren in de inkoopketen. Daarom richt de SVB zich nadrukkelijker op het verminderen van uitstoot door duurzame inkoop van producten en diensten. Met deze inzet draagt de SVB bij aan Sustainable Development Goal 13 Klimaatactie van de Verenigde Naties.

5. Begroting 2026

5.1 Inleiding

De SVB is met haar eigenaar en opdrachtgevers voortdurend in gesprek over de balans tussen de opdracht en middelen. Het begrotingsjaar 2026 staat budgettair gezien vooral in het teken van de taakstelling waar de SVB een toegezegde bijdrage aan levert, mede gebaseerd op verwachte vereenvoudigingen. Derhalve is ervoor gekozen om voor het SV-domein een sluitende begroting te presenteren aangevuld met een stelpost 'nader in te vullen tijdens de begrotingsuitvoering 2026', wat feitelijk betekent dat de SVB accepteert dat de egalisatiereserve verder daalt. Met die stelpost maakt de SVB indirect ook duidelijk dat de SVB afgezien van de maatregelen en de sturing op kosten -door bijvoorbeeld versoberingen in de interne dienstverlening, minder externe locaties en gecontroleerde vacaturetafels- geen aanvullende maatregelen neemt. In goede samenspraak met het departement hoopt de SVB een passende oplossing te vinden voor mogelijke tekorten, of in ieder geval afspraken te maken met SZW over het voorkomen van de situatie dat de egalisatiereserve op een negatieve stand uitkomt.

In dit Jaarplan presenteert de SVB een integrale begroting, dus inclusief de begroting van het Zorgdomein (PGB, V&O, Wlz en overig). Omdat vanuit VWS nog geen meerjarige kaders worden beschikt en de vergoeding voor LPO (loon- en prijsontwikkeling) per jaar wordt bepaald, wordt in dit domein een niet sluitende begroting gepresenteerd. In de batenkant is rekening gehouden met de structureel benodigde LPO, waarbij is uitgegaan van de toekenning van LPO op basis van de door het ministerie van financiën aan de departementen uitgekeerde index. Aan de kostenkant is een reële begroting op prijspeil 2025 opgesteld, waarbij tevens de verwachte ontwikkelingen zijn opgenomen die normaliter pas in de suppletoire begroting in de zomer van 2026 een plaats hebben.

Meerjarig staat de begroting ook onder druk: om te vereenvoudigen en een toekomstbestendige weerbare en wendbare dienstverlening te kunnen garanderen, is voldoende change (en run) budget een randvoorwaarde. Dat is er nu niet. Voor de versterking van de legacy IT is door de SVB in 2024 een claim ingediend bij het ministerie van SZW die voor een bedrag van totaal € 18 mln. is toegekend, verdeeld over de jaren 2024 t/m 2026. De ingediende claim was hoger dan het toegekende bedrag en de SVB heeft zich voorbereid op de maatregelen die nodig zijn om de komende jaren met een sluitende begroting de beoogde resultaten te behalen. Het huidige prognosebeeld laat zien dat de SVB vanaf 2027 op het gebied van legacy voor een zware uitdaging komt te staan. In 2027 komen tevens de tijdelijke middelen ten behoeve van de maatregelen voor continuïteit van de dienstverlening te vervallen. De SVB bereidt voor IT-legacy een exogene claim voor, voorzien van een externe validatie op de IT-begroting. De extra kosten met betrekking tot de continuïteit van de dienstverlening worden waar mogelijk binnen de IT-meerjarenbegroting apart geadresseerd.

Uitwerking taakstelling

In paragraaf 4.1 van dit Jaarplan is reeds uiteengezet wat de strategische afwegingen van de SVB zijn op de inzet van voorstellen om de taakstelling te realiseren. Voor de uitwerking van deze voorstellen wordt gekozen voor de vorm van uitvoeringstoetsen. Hierbij ligt de reeds benoemde afhankelijkheid bij het ministerie van SZW ten aanzien van de vereenvoudiging van wet- en regelgeving. Op de taakstelling is destijds door de SVB ingestemd, onder de voorwaarde dat deze gekoppeld wordt aan vereenvoudiging van wet- en regelgeving, want alleen zo kan de SVB garanderen dat het de dienstverlening aan burgers zo min mogelijk raakt. De taakstelling omvat daarmee een directe opgave voor het ministerie van SZW om voortvarend aan de slag te gaan met concrete vereenvoudigingen, in het bijzonder met de maatregel om de leefvormen in de AOW te vereenvoudigen door het objectief partnerbegrip te implementeren en het verminderen van de verantwoordingslast.

Nog een belangrijke voetnoot hierbij is dat de doorwerking (ofwel het zogenaamde weglekeffect) van de taakstelling in het SV-domein naar het Zorgdomein (PGB en overig niet-SV) nog niet in de cijfers is verwerkt. Voor deze uitwerking is de medewerking van SZW en VWS nodig, hierover vinden op ambtelijk niveau reeds gesprekken plaats.

5.2 Begrote kosten versus middelen per domein

Tabel 1: Middelen versus lastenbegroting 2026

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2024	Jaarplan 2025	Begroting 2026	Mutatie '26 tov '25
Regulier kader SV	384,8	373,0	395,0	22,0
Legacy IT		-	-	-
Projectgelden		-	-	-
Totaal SV -kader gefinancierd door SZW	**384,8**	**373,0**	**395,0**	**22,0**
Dekking vanuit opbrengsten derden	9,2	9,3	9,6	0,4
Totaal SV -kader	**394,1**	**382,3**	**404,6**	**22,3**
Niet -SV kader				
-PGB (*1)	84,7	85,3	94,1	8,8
-Dekking vanuit opbrengsten derden	0,1	0,1	0,0	-0,1
-PGB projectgelden	9,8	-	-	-
-V&O (*1)	7,7	10,4	9,3	-1,1
-Dekking vanuit opbrengsten derden	0,1	0,1	0,1	0,0
-Overige regelingen (*1)	9,9	7,6	9,0	1,5
-Niet SV projectgelden	1,3	-	-	-
Totaal Niet-SV kader	**113,5**	**103,6**	**112,6**	**9,0**
Totaal middelen	**507,6**	**485,9**	**517,2**	**31,4**
-Kosten SV	396,7	382,3	404,6	22,3
-Kosten PGB (*2)	92,3	85,5	91,3	5,8
-Kosten Niet-SV overig (*2)	18,8	18,1	19,7	1,6
Kosten	**507,8**	**485,9**	**515,6**	**29,8**
Totaal kosten	**507,8**	**485,9**	**515,6**	**29,8**
Verschil begrote middelen en kosten	**-0,2**	**-**	**1,6**	**1,6**
Taakstelling OCW/SZW (in SV-kader)			-5,7	-5,7
Verwachte invulling d.m.v. maatregelen			4,3	4,3
Investeringen tbv vereenvoudiging			pm	pm
Omzet reserves/projectgelden uit balans SV	-	-	-	-
Omzet reserves/projectgelden uit balans PGB	-	-	-	-
Nader in te vullen tijdens de begr. uitv. 2026			**-1,4 + pm**	**-1,4 + pm**

*(*1) De begrote middelen zijn weergegeven als (beschikt) kader + verwachte structurele LPO 2025.*
*(*2) De begrote kosten zijn gesteld op basis van werkelijk verwachte kosten, aanvullende middelen volgen deels d.m.v. suppletoire begroting.*

Tabel 1 toont een niet sluitende begroting voor de SVB. In het SV-domein is wel sprake van een sluitende begroting maar resteert een verwacht tekort als gevolg van de taakstelling. Hoewel de SVB er alles aan doet om met interne beheersmaatregelen de kosten terug te dringen blijft er bij een maximale invulling van maatregelen een (geschat) verwacht tekort over van €1,4 mln. + pm. Deze pm is vooral bedoeld om aan te geven dat de maatregelen nog aangescherpt worden en dat nog niet alle kosten in kaart zijn die nodig zijn om bepaalde vereenvoudigingen te realiseren. De SVB zal zich inspannen om hier, in goede samenspraak met het departement, een passende oplossing voor te vinden, of in ieder geval afspraken te maken met

SZW over het voorkomen van de situatie dat de egalisatiereserve op een negatieve stand uitkomt. In het zorgdomein (PGB en V&O/Wlz in overig niet-SV) is per saldo sprake van een overschot van € 1,6 mln. De uitleg van de onderliggende saldi volgt in de toelichting op de afzonderlijke domeinen.

Toelichting ontwikkeling binnen de afzonderlijke domeinen

Tabel 2: Middelen en Exploitatiekosten 2026 per domein

Bedragen x € 1 miljoen	SV	PGB	Niet-SV overig	Totaal
Middelen	395,0	94,1	18,3	507,4
Dekking vanuit opbrengsten derden(*)	9,6	0,0	0,1	9,8
Kosten	404,6	91,3	19,7	515,6
Saldo	**0,0**	**2,9**	**-1,3**	**1,6**
Projectgeld uit balans	0,0	0,0	0,0	0,0
Tekort	**0,0**	**0,0**	**0,0**	**0,0**
Saldo	**0,0**	**2,9**	**-1,3**	**1,6**

(*) inclusief afrondingsverschillen

In tabel 2 zijn de begrote middelen versus de exploitatiekosten per domein naast elkaar gezet. In het SV-domein is sprake van een sluitende begroting op basis van meerjarig beschikt kader inclusief structurele LPO-middelen. Hierbij lopen we in het gepresenteerde budgettaire kader van PGB vooruit op beschikkingen en/of toezeggingen voor de structurele LPO 2025 vanaf 2026. Dat geldt ook voor het niet-SV domein, echter daar wordt separaat een begroting en suppletoire begroting 2026 voor ingediend bij VWS.

SV-domein

Het beschikbare SV-budget voor 2026 bedraagt op basis van de Opgavebrief 2026 en de reactiebrief 4-maandenverslag € 395,0 mln., gebaseerd op prijspeil 2025. Dit kader is tevens structureel aangepast naar de meest actueel berekende volumeontwikkelingen en opbrengst derden. Ten opzichte van het Jaarplan 2025 neemt het kader van de baten in 2026 netto per saldo met € 22,0 mln. toe. Deze stijging is vooral het gevolg van de toevoeging van structurele LPO-middelen, de tijdelijke middelen voor legacy (SV-deel), de extra middelen vanuit de exogene claim voor continuïteit dienstverlening en de middelen die beschikbaar zijn gesteld voor Meldloket WagwEU en de Wet vBVV uitvoering. Anderzijds is het kader naar beneden bijgesteld met € 5,7 mln. voor de taakstelling OCW/SZW. De lastenbegroting 2026 is nog op het loon- en prijspeil van 2025, hetgeen gebruikelijk is in de gehanteerde methodiek.

PGB-domein

Op basis van de Kaderbrief VWS 2026 is het kader PGB trekkingsrechten voor 2026 € 89,9 mln. VWS heeft echter nog geen structurele middelen voor LPO 2025 ter beschikking gesteld waardoor de Kaderbrief in het verouderde loon- en prijspeil van 2024 is opgesteld. In de voorliggende begroting zijn de middelen ten opzichte van de beschikking opgehoogd met de benodigde structurele LPO 2025. Ten opzichte van het Jaarplan 2025 neemt de begroting van de baten in 2026 met € 8,8 mln. toe. Deze stijging is het gevolg van de LPO 2025 (€ 4,2 mln.) en de middelen voor de Regeling dienstverlening aan huis (Rdah) (€ 4,6 mln.). De ingeschatte kosten zijn € 2,9 mln. lager dan de baten: de toegekende middelen voor Regeling dienstverlening aan huis (Rdah) zijn hoger dan de verwachte kosten in 2026. De SVB voorziet dat in 2026 de werkinstroom geleidelijk zal toenemen, waardoor in 2026 de benodigde capaciteit in eerste instantie lager zal liggen dan in de Uitvoeringstoets rekening mee is gehouden. Tevens zal door met name efficiëntere verwerking van de werkstroom in PGB2.0) er minder formatie nodig zijn dan begroot voor 2025. Deze efficiëntie wordt ingezet binnen Beleid &Organisatie (B&O) omdat er te weinig capaciteit beschikbaar is om alle wetswijzigingen te implementeren. Daarnaast wordt de verdere professionalisering van de bestaande bezetting noodzakelijk geacht om de verandercapaciteit structureel te versterken.

Nog een belangrijke voetnoot is dat de doorwerking van de taakstelling in het SV-domein (het zogenaamde weglekeffect) nog niet in de cijfers is verwerkt. De kosten van de SVB voor bouw en implementatie van het PGB2.0 systeem, voor Insourcing en Aansluiting gemeenten worden door het ministerie van VWS buiten de reguliere begroting beschikbaar gesteld als projectgelden.

Niet-SV (overig) domein:
Het beschikte budget voor het overige niet-SV domein is voor 2026 gebaseerd op dezelfde Kaderbrief VWS 2026 (voor V&O en Wlz) en bedraagt tezamen met middelen voor TNS € 17,5 mln. Dit kader is dus tevens opgesteld in prijspeil 2024. De middelen zijn opgehoogd voor verwachte structurele LPO 2025 (€ 0,8 mln.). Vanwege separate afstemming met VWS over de begroting voor V&O en Wlz en de harde afspraken die er zijn over het actualiseren van de begroting middels het indienen van een suppletoire begroting is ervoor gekozen om voor dit domein een reële lastenbegroting te presenteren op prijspeil 2025 (€ 19,7 mln.). Voor V&O wordt met ingang van 2026 overgegaan op een lumpsum begroting, uitgaande van een vaste minimale bezetting bij de dalende aantallen. De begroting 2026 ligt in lijn met de prognose 2025. Tot slot kan worden vermeld dat voor de programmakosten bij V&O een vergelijkbare methodiek wordt gehanteerd als bij PGB, deze worden separaat (naast de reguliere begroting) ingediend.

Opbrengsten Derden

Tabel 3: Opbrengsten Derden (*)

	Realisatie 2024	Jaarplan 2025	Begroting 2026	SV 2026	PGB 2026	Niet-SV overig 2026
Personeel	1,5	0,8	1,1	1,0	0,0	0,0
Huisvesting	7,7	8,8	8,8	8,6	0,0	0,1
Automatisering	-	-	-	-	-	-
Bureau	0,0	-	-	-	-	-
Diensten en diversen	0,2	-	-	-	-	-
Eindtotaal	**9,4**	**9,6**	**9,8**	**9,6**	**0,0**	**0,1**

(*) inclusief afrondingsverschillen

Tabel 3 toont de eigen raming van de SVB voor de verwachte opbrengsten derden. De raming is voor het SV-domein en niet-SV domein in totaal verhoogd met € 0,2 mln. De stijging van de verwachte opbrengsten is grotendeels toe te schrijven aan facturering van werkzaamheden voor Vorderingenoverzicht Rijk (VO Rijk). In het niet-SV domein gaat het om doorberekende huuropbrengsten.

5.3 Uitvoeringskosten per categorie SV, PGB en niet-SV

Tabel 4: Uitvoeringskosten naar domeinen (*)

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2024	Jaarplan 2025	Begroting 2026	SV 2026	PGB 2026	Niet-SV overig 2026
Personeelskosten	403,1	386,3	410,2	325,9	68,6	15,8
Huisvestingskosten	26,5	26,3	27,7	22,5	4,7	0,5
Automatiseringskosten	45,0	50,9	52,7	40,9	10,4	1,5
Bureaukosten	5,1	5,0	4,9	4,0	0,8	0,1
Diensten en diversen	19,1	16,3	19,0	10,9	6,3	1,9
(dotatie voorziening Personeel)	9,0	1,0	1,0	0,5	0,5	-
Eindtotaal	**507,8**	**485,9**	**515,6**	**404,6**	**91,3**	**19,7**

(*) inclusief afrondingsverschillen

De uitvoeringskosten zijn gebaseerd op de lastenbegroting. De ontwikkelingen per kostencategorie in 2026 ten opzichte van 2025 kunnen als volgt worden toegelicht:

- De personeelskosten zijn vooral gestegen door de verwerking van de loonbijstelling 2025 en vanwege de uitbreiding voor nieuwe regelingen/wetgeving (Rdah en Continuïteit dienstverlening).
- De huisvestingskosten zijn vooral gestegen als gevolg van prijsverhogingen voor belastingen en heffingen, schoonmaakkosten, beveiligingskosten (totaal € 1,4 mln.).
- De automatiseringskosten zijn per saldo met € 1,8 mln. gestegen als gevolg van de tijdelijke ophoging van de legacy middelen, alsmede door prijsindexatie. Een groot deel van deze extra middelen is opgenomen in de personele kosten en in het bestemmingsfonds IT.
- Diensten en diversen vertoont een stijging van circa € 2,7 mln. ten opzichte van het jaarplan 2025 en zijn gelijk aan de werkelijke kosten in 2024. De stijging is voornamelijk toe te wijzen aan per saldo een toename van directe wetkosten, restaurantkosten, keuringskosten en een afname in kosten publiciteit.

5.4 Uitvoeringskosten categorie personeelslasten

Tabel 5: Uitsplitsing personeelskosten (*)

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2024	Jaarplan 2025	Begroting 2026	SV 2026	PGB 2026	Niet-SV overig 2026
Interne medewerkers	302,6	313,1	346,9	290,3	44,7	11,9
Uitzendkrachten	18,8	16,0	13,0	9,7	3,3	0,0
Externe medewerkers	70,0	41,9	34,3	30,8	3,3	0,1
Overige personeelskosten	11,7	15,3	16,0	-5,0	17,3	3,7
Eindtotaal	**403,1**	**386,3**	**410,2**	**325,9**	**68,6**	**15,8**

(*) inclusief afrondingsverschillen, exclusief voorzieningen

Binnen de categorie personeelskosten maakt de SVB onderscheid tussen de loonkosten voor interne medewerkers, uitzendkrachten, externe inhuur en de overige personeelskosten (ARBO-kosten, kosten woon- werkverkeer en opleidingskosten). De kosten nemen toe bij interne medewerkers en overige personeelskosten vanwege het effect van de cao 2025 en een toename van 69,1 fte's. De begrote kosten voor uitzendkrachten en externe medewerkers dalen met respectievelijk € 3,0 mln. en € 7,6 mln. De daling is in lijn met het beleid op afname in de begrote fte's, voor uitzendkrachten en externe medewerkers is de begrote daling totaal 90,3 fte's.

In tabel 6 wordt de formatie in de begroting 2026 afgezet tegen die van begroting 2025 en realisatie 2024.

Tabel 6: Formatie SVB (gemiddeld aantal fte's op jaarbasis (*)

	Realisatie 2024	Jaarplan 2025	Begroting 2026	SV 2026	PGB 2026	Niet-SV overig 2026
Interne medewerkers	3.671,0	3.619,8	3.688,9	2.919,4	642,5	127,0
Uitzendkrachten	213,0	187,1	145,3	115,0	30,3	0,0
Externe medewerkers	324,0	223,7	175,2	147,4	26,7	1,0
Totaal	**4.208,0**	**4.030,6**	**4.009,3**	**3.181,8**	**699,5**	**128,1**

(*) exclusief arbeidsparticipanten/trainees

De totale formatie daalt in 2026 ten opzichte van het Jaarplan 2025 met 21,3 fte. De formatie voor interne medewerkers stijgt met 69,1 fte. De formatie voor uitzendkrachten daalt met 41,8 fte, en voor externe medewerkers met 48,5 fte.

5.5 Materiële Activa

In tabel 7 wordt de verdeling over categorieën van de investeringen die worden geactiveerd opgenomen. De geplande investeringen in 2026 zijn opgenomen in een SVB-breed meerjareninvesteringsprogramma (MIP) waarbij de effecten op de exploitatiebegroting via de afschrijvingen zichtbaar worden.

Tabel 7: Investeringen die worden geactiveerd

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2024	Jaarplan 2025	Jaarplan 2026
Gebouwen/verbouwingen	0,5	1,6	2,5
Installaties	3,1	6,5	8,5
Meubilair en stoffering	1,9	5,8	2,1
Activa in uitvoering	1,4	-	-
Facilitaire investeringen	**6,9**	**13,9**	**13,2**
Hardware/wpa	7,3	3,8	2,6
Software / licenties	-	-	-
Infrastructuur	-		
Activa in uitvoering	1,8	-	-
Automatiseringsapparatuur	**9,1**	**3,8**	**2,6**
Totaal	**16,0**	**17,7**	**15,7**

Bijlagen

Bijlage 1: Meerjarige financiële ontwikkelingen 2026-2030

Bijlage 2: Aanvullende begrotingstabellen 2026

Bijlage 3. Prestatie-indicatoren 2025 op basis van de publieke waarden

Bijlage 4. Afkortingen

Bijlage 1. Meerjarige financiële ontwikkelingen 2026 – 2030

Voortbouwend op de tekst in hoofdstuk 5 waarin de focus lag op de begroting 2026 is in deze bijlage de meerjarige financiële ontwikkeling opgenomen: de ontwikkeling van de beschikbare middelen, de verwachte aanvullende financiering en de te verwachten kosten. De toelichting op de ontwikkelingen in 2026 t.o.v. 2025 is reeds uitgebreid in hoofdstuk 5 toegelicht. In deze bijlage ligt de focus op de ontwikkeling vanaf 2027.

Meerjaren batenbegroting; ontwikkeling van het budget

Tabel B1-1: Overzicht meerjaren budget

Bedragen x € 1 miljoen	Jaarplan 2024	Jaarplan 2025	Jaarplan 2026	Jaarschijf 2027	Jaarschijf 2028	Jaarschijf 2029	Jaarschijf 2030
SV-kader *	342,1	373,0	395,0	381,8	383,0	383,3	386,7
Derden	7,3	9,3	9,6	9,3	9,3	9,3	9,3
Uit reserves	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	349,5	**382,3**	**404,6**	**391,1**	**392,3**	**392,6**	**396,0**
PGB-kader *,**	76,5	85,3	94,1	89,9	89,9	89,9	89,9
Derden PGB	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Uit reserves	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Niet-SV overig *,**	17,0	18,0	18,3	16,5	16,4	16,2	16,2
Derden Niet-SV overig	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
Totaal	**443,1**	**485,9**	**517,2**	**497,7**	**498,7**	**498,9**	**502,3**
Delta							
- SV		30,9	22,0	-13,2	1,2	0,3	3,4
- Derden		2,0	0,4	-0,4	0,0	0,0	0,0
- Reserves SV		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
- PGB		8,8	8,8	-4,2	0,0	0,0	0,0
- Derden PGB		0,1	-0,1	0,0	0,0	0,0	0,0
- Reserves PGB		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
- Niet-SV overig		1,0	0,4	-1,8	-0,1	-0,1	0,0
- Derden Niet-SV		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Budget t.o.v. jaar t-1		**42,8**	**31,4**	**-19,6**	**1,1**	**0,2**	**3,4**

**) Exclusief projectbudget*

***) In 2026 op basis van nog niet beschikte structurele middelen voor LPO 2025 in het Zorgdomein*

Tabel B1-1 is opgesteld op loon-en prijspeil 2025, terwijl de beschikkingen voor het zorgdomein formeel nog zijn opgesteld in het loon- en prijspeil voor 2024. In de tabellen die hierna volgen wordt conform de lastenbegroting uitgegaan van het prijspeil 2025. Een van de ontwikkelingen is dat in 2027 de tijdelijke middelen voor legacy vervalt.

SV-domein

- Het kader van het SV-domein is meerjarig opgesteld in het loon- en prijspeil van 2025. De terugval in 2027 wordt voornamelijk veroorzaakt door het vervallen van de tijdelijke legacy middelen en continuïteit van de dienstverlening. Daarnaast loopt de taakstelling geleidelijk op van € 7,5 mln. In 2027 tot € 11,2 mln. vanaf 2029. Dat er alsnog sprake is van een lichte stijging vanaf 2028 is volledig toe te schrijven aan de verhoging van de volumeontwikkeling.

PGB-domein

- Het kader van PGB is -ondanks ontbrekende beschikkingen voor loon-en prijsontwikkeling-meerjarig opgesteld in het loon- en prijspeil van 2025.
- Bij het ontbreken van een meerjarig beschikt kader is het niveau van 2026 meerjarig doorgetrokken.

Niet SV-overig-domein

- Het kader van het overig niet-SV-domein is -ondanks ontbrekende beschikkingen voor loon-en prijsontwikkeling- meerjarig opgesteld in het loon- en prijspeil van 2025.
- De daling van de niet-SV middelen wordt hoofdzakelijk veroorzaakt door de verlaging van het kader bij V&O.
- Bij het ontbreken van een meerjarig beschikt kader is het niveau van 2026 meerjarig doorgetrokken.

Meerjaren lastenbegroting: ontwikkeling van de kosten t.o.v. de middelen

Tabel B1-2: Exploitatie

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2024	Jaarplan 2025	Begroting 2026	Begroting 2027	Begroting 2028	Begroting 2029	Begroting 2030
Kosten:							
- SV	396,7	382,3	404,6	391,1	392,3	392,6	396,0
- PGB	92,3	85,5	91,3	89,9	89,9	89,9	89,9
- Niet-SV overig	18,8	18,1	19,7	16,6	16,5	16,4	16,4
Totale kosten	**507,8**	**485,9**	**515,6**	**497,7**	**498,7**	**498,9**	**502,3**
Totale middelen		**485,9**	**517,2**	**497,7**	**498,7**	**498,9**	**502,3**
Saldo		**0,0**	**-1,6**	**0,0**	**0,0**	**0,0**	**0,0**

Tabel B1-2 geeft de meerjarige kostenontwikkeling weer, verdeeld over de verschillende domeinen van de SVB. In deze tabel is sprake van een sluitende begroting voor het SV-domein en in 2026 een niet sluitende begroting in het niet-SV domein. Dit komt omdat de beschikkingen vanuit VWS formeel nog zijn opgesteld in het loon- en prijspeil voor 2024 (voor de domeinen PGB en niet-SV overig), en de middelen zijn opgehoogd met de benodigde structurele LPO 2025. Daarentegen is de lastenbegroting conform verwachte kosten opgesteld.

Bijlage 2. Aanvullende begrotingstabellen 2025

Tabel B2-1: Specificatie kosten per wet

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2024	Jaarplan 2025	Begroting 2026	Mutatie 26 tov '24	Mutatie 26 tov '25
SV-regelingen:					
AOW	217,4	204,5	210,0	-7,4	5,5
Anw	15,3	11,8	14,4	-0,9	2,6
AKW	107,1	110,2	114,7	7,6	4,4
AIO	40,6	39,2	49,6	9,1	10,5
Overige SV regelingen	16,4	16,6	15,9	-0,4	-0,7
Totaal SV regelingen	**396,7**	**382,3**	**404,6**	**7,9**	**22,3**
Niet SV-regelingen:					
PGB	92,3	85,5	91,3	-1,0	5,8
V&O	8,8	10,5	9,6	0,8	-1,0
Overige niet SV regelingen	9,0	7,6	10,2	1,2	2,6
Dekking opbrengsten derden	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Totaal Niet-SV regelingen	**110,1**	**103,6**	**111,0**	**0,9**	**7,4**
Totaal	**506,8**	**485,9**	**515,6**	**8,8**	**29,8**

Tabel B2-2: Specificatie kosten per klant

Bedragen x € 1	Realisatie 2024	Jaarplan 2025	Begroting 2026	Mutatie 26 tov '24	Mutatie 26 tov '25
SV-regelingen:					
AOW	60	55	56	-4	1
Anw	720	568	729	9	160
AKW	57	59	62	5	2
AIO	742	703	868	127	166
Overige SV regelingen	996	1.058	983	-13	-75
Niet-SV regelingen:					
PGB	876	832	886	10	55
V&O	630	894	811	181	-83

In deze bijlage worden de kosten per wet, de kosten per klant en de uitvoeringskosten ten opzichte van de uitkeringslasten en de kostentoerekening gespecificeerd.
De kosten per wet worden berekend door de totale SV-kosten middels een verdeelsleutel (gebaseerd op de productie fte's per SV-wet) te verdelen over de SV-wetten (middels het light-model).
De kosten per klant worden vervolgens berekend door de kosten per wet te delen door het aantal gerechtigden per wet.

Belangrijk aandachtspunt bij het lezen van deze cijfers is dat er met het ministerie van SZW in 2024 afspraken zijn gemaakt over een jaarlijkse (in plaats van 3-jaarlijkse) herijking van het toegepaste light-model. De herijking in 2025 heeft ertoe geleid dat er een verschuiving heeft plaatsgevonden van AKW en WKB (in overige regelingen) naar AIO. Bovendien gaat het om een modelmatige weergave van de kosten per klant op basis van de ramingen van het aantal klanten en de begroting van de uitvoeringskosten. De kosten zijn voornamelijk gestegen als gevolg van de loon- en prijspeilontwikkelingen 2025.

Tabel B2-3: Uitvoeringskosten versus uitkeringslasten

Bedragen x € 1 miljoen	Uitv. Kosten JP 2025	Uitk. Lasten JP 2025	Uvk als % van Uvl	Uitv. Kosten JP 2026	Uitk. Lasten JP 2026	Uvk als % van Uvl
SV-regelingen:						
AOW	204,5	55.118,0	0,4%	210,0	58.623,0	0,4%
Anw	11,8	365,0	3,2%	14,4	348,0	4,1%
AKW	110,2	4.729,0	2,3%	114,7	4.914,0	2,3%
AIO	39,2	494,0	7,9%	49,6	542,0	9,2%
Overige SV regelingen	16,6	70,7		15,9	71,0	
Totaal SV regelingen	**382,3**	**60.776,7**	**0,6%**	**404,6**	**64.498,0**	**0,6%**
Niet SV-regelingen:						
PGB	85,5	3.500,0	2,4%	91,3	3.500,0	2,6%
V&O	10,5	168,7	6,2%	9,6	168,7	5,7%
Overige regelingen	7,6	3,1		10,2	3,7	
Totaal Niet-SV regelingen	**103,6**	**3.671,8**		**111,0**	**3.672,4**	
Totaal	**485,9**	**64.448,5**	**0,8%**	**515,6**	**68.170,4**	**0,8%**

Het percentage van de uitvoeringskosten t.o.v. de uitkeringslasten fluctueert in totaliteit nagenoeg niet omdat over het algemeen zowel de uitvoeringskosten als de uitkeringslasten in eenzelfde trend bewegen. Echter vanwege de herijking verschuiven de naar de wetten toegerekende uitvoeringskosten onderling mogelijk wel. De verschuiving van toerekening AKW en WKB (in overige regelingen) naar AIO werkt -door het volumeverschil- niet 1 op 1 door in de absolute percentages. De stijging van de kosten per klant wordt hoofdzakelijk veroorzaakt door het LPO-effect. Bij Anw heeft de stijging van het percentage een tweeledige oorzaak: enerzijds worden de aantallen kleiner, anderzijds worden de kosten hoger.

De uitkeringslasten zijn geïndexeerd conform het Centraal Economisch Plan (CEP) van het Centraal Plan Bureau uit het voorjaar. De onderstaande voorschotten bewegen mee met de geïndexeerde uitkeringslasten.

Tabel B2-4: Voorschotaanvragen uitkeringslasten 2026 aan SZW per maand

transactiebasis 1 = € 1 miljoen	AKW*	AIO	TAS	TSB	WKB	WKO	Bijstand Buitenland	REM	OBR	Totaal
januari	1.258,5	45,1	0,6	0,6	1,4	0,2	0,1	3,0	0,1	1.309,6
februari	4,0	45,1	0,6	0,6	1,4	0,2	0,1	3,0	0,1	55,1
maart	4,0	45,1	0,6	0,6	1,4	0,2	0,1	3,0	0,1	55,1
april	1.212,3	45,1	0,7	0,6	1,4	0,2	0,1	3,0	0,1	1.263,5
mei	4,0	45,2	0,7	0,6	1,4	0,2	0,1	3,0	0,1	55,3
juni	4,0	45,2	0,7	0,6	1,4	0,2	0,1	3,0	0,1	55,3
juli	1.206,3	45,2	0,7	0,6	1,4	0,2	0,1	3,0	-	1.257,5
augustus	4,0	45,2	0,7	0,6	1,4	0,2	0,1	2,9	-	55,1
september	4,0	45,2	0,7	0,6	1,4	0,1	-	2,9	-	54,9
oktober	1.204,9	45,2	0,7	0,6	1,4	0,1	-	2,9	-	1.255,8
november	4,0	45,2	0,7	0,7	1,3	0,1	-	2,9	-	54,9
december	4,0	45,2	0,7	0,7	1,3	0,1	-	2,9	-	54,9
Totaal	**4.914,0**	**542,0**	**8,1**	**7,4**	**16,6**	**2,0**	**0,8**	**35,5**	**0,6**	**5.527,0**

*inclusief AKW+

Bijlage 3. Prestatie-indicatoren 2026 op basis van de publieke waarden

Met het sturingskader publieke waarden geven SVB en SZW invulling aan het sturen op publieke waarden van de SVB. Om een integraal en realistisch beeld te kunnen geven van de mate waarin de opgaven gerealiseerd worden, zijn per opgave indicatoren vanuit zowel organisatie-, burger- als medewerkersperspectief opgenomen. Voor een aantal indicatoren geldt een reeds bestaande (en in sommige gevallen wettelijk vastgelegde) norm/streefwaarde.

Opgave 1	**Het bieden van betrouwbare en rechtvaardige dienstverlening**			
Doelen	**Burgers ontvangen hun betaling op tijd**	**De SVB hanteert in haar dienstverlening procedurele rechtvaardigheid**	**Medewerkers en burgers ervaren ruimte voor de menselijke maat**	**De data die wordt gebruikt is accuraat en de privacy van burgers wordt geborgd**
Indicatoren	*Kwantitatieve indicatoren* ▪ Tijdigheid betalingen* ▪ Tijdigheid beschikkingen (NL + INT)* ▪ Doorlooptijden internationaal (incl. uitsplitsing naar termijnen)	*Kwantitatieve indicatoren* ▪ % rechtmatigheid* *Kwalitatieve indicatoren* ▪ Voorbeeldcasuïstiek van schrijnende gevallen t.g.v. systeemfouten	*Kwantitatieve indicatoren* ▪ Rapportcijfer CKTO t.a.v. toegepaste menselijke maat door burger ▪ Rapportcijfer barometer over gepercipieerde ruimte door medewerker voor toepassen menselijke maat	*Kwantitatieve indicatoren* ▪ Aantal datalekken (incl. meldingen AP) ▪ Getekende interne in control verklaring SVB

Opgave 2	**Het proactief bieden van persoonlijke, begrijpelijke en toegankelijke dienstverlening**		
Doelen	**Voor burgers is het aanvraagproces duidelijk en eenvoudig**	**Informatie over rechten, plichten en mogelijke consequenties is vindbaar, correct en begrijpelijk**	**De dienstverlening is toegankelijk en sluit aan bij ieders persoonlijke voorkeur en behoefte**
Indicatoren	*Kwantitatieve indicatoren* ▪ Rapportcijfer klanttevredenheid over het aanvraagproces (KTO) incl.% < 6 ▪ Uitkomsten KTO over de beoordeling van de communicatiekanalen	*Kwantitatieve indicatoren* ▪ Uitkomsten jaarlijks onderzoek ('Kennis der verplichtingen') naar bekendheid met verplichtingen per regeling (AIO, AOW, Anw) *Kwalitatieve indicatoren* ▪ Klanttevredenheid over beschikbaarheid en vindbaarheid informatie ▪ Beschikbaarheid van informatie en doorverwijzing naar ondersteuning over informatie van financiële consequenties van mutaties (bv Werkplaats Maatwerk in Dienstverlening)	*Kwantitatieve indicatoren* ▪ Rapportcijfer klanttevredenheid over de telefonische dienstverlening (CKTO) incl. % < 6 *Kwalitatieve indicatoren* ▪ Opvolging uitkomsten externe audit naar de digitale toegankelijkheid van de SVB

Opgave 3	Bijdragen aan de uitvoerbaarheid van wet- en regelgeving met aandacht voor het burgerperspectief	
Doelen	**Signalen van burgers worden tijdig en correct opgevolgd**	**Bij de totstandkoming van wet- en regelgeving wordt de uitvoerbaarheid geborgd en staat het burgerperspectief centraal**
Indicatoren	*Kwantitatieve indicatoren* ▪ Aantal en soort (informele) klachten per onderwerp ▪ Aantal bezwaar en beroep (inclusief gegrond, ongegrond, niet ontvankelijk, anders opgelost) ▪ Tijdigheid klachtafhandeling* *Kwalitatieve indicatoren* ▪ Tevredenheid burgers met klacht-/bezwaarafhandeling	*Kwantitatieve indicatoren* - *Kwalitatieve indicatoren* ▪ Mate waarin opvolging wordt gegeven op input in U- en I-toetsen ▪ De SVB is actief betrokken bij de totstandkoming bij nieuwe wet- en regelgeving, bijvoorbeeld middels IBO-trajecten, greenfield ▪ Opvolging van de door SVB aangedragen knelpunten

Opgave 4	Het zijn en blijven van een toekomstbestendige en wendbare organisatie		
Doelen	**De organisatie is financieel voorspelbaar en gaat doelmatig om met de middelen die haar ter beschikking zijn gesteld**	**De organisatie beschikt over voldoende gekwalificeerde medewerkers met de juiste competenties en vaardigheden**	**De SVB versterkt de continuïteit en wendbaarheid van haar IT-dienstverlening**
Indicatoren	*Kwantitatieve indicatoren* ▪ Het verschil tussen realisatie en prognose P8 bedraagt maximaal 1,5 % van de actuele begroting. *Kwalitatieve indicatoren* ▪ Kosten per 1000 klanten inclusief toelichting op evt. ontwikkelingen in de kosten per klant	*Kwantitatieve indicatoren* ▪ % ziekteverzuim ▪ % instroom /doorstroom /uitstroom ▪ % openstaande vacatures ▪ % arbeidsparticipanten ▪ Verhouding man/vrouw/non-binair ▪ Rapportcijfer barometer vakmanschap medewerkers ▪ Rapportcijfer tevredenheid, bevlogenheid en betrokkenheid van medewerkers*	*Kwantitatieve indicatoren* - *Kwalitatieve indicatoren* ▪ Opvolging uitkomsten (externe) onderzoeken naar de staat van de IT van de SVB

Bijlage 4. Afkortingen

AA	SVB-kernsysteem voor het Sociaal Domein
Ac-ICT	Adviescollege ICT
AI	Artificial Intelligence
AIO	Aanvullende inkomensvoorziening ouderen
AKW	Algemene Kinderbijslagwet
Anw	Algemene nabestaandenwet
AOW	Algemene Ouderdomswet
AP	Autoriteit Persoonsgegevens
ARBO	Arbeidsomstandigheden
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
B&O	Beleid & Organisatie
BijBu	Bijstand Buitenland
BIO	Baseline Informatiebeveiliging Overheid
BZK	Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Cao	Collectieve arbeidsovereenkomst
Cbw	Cyberbeveiligingswet
CEP	Centraal Economisch Plan
CKTO	Continu Klanttevredenheidsonderzoek
COSO	The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission
CR SVB	Cliëntenraad SVB
d.m.v.	door middel van
EESSI	Electronic Exchange of Social Security Information
ERM	Enterprise Risk Management
ESSPASS	European Social Security Pass
fte	fulltime-equivalent
HR	Human Resources
IBO	Interdepartementale Beleidsonderzoeken
IT	Informatietechnologie
I-toets	Invoeringstoets
IV	Informatievoorziening
KGB	Kindgebonden budget
KOT	Kinderopvangtoeslag
KTO	Klanttevredenheidsonderzoek
LCR	Landelijke Cliëntenraad
LPO	Loon- en prijsontwikkeling
MIP	Meerjareninvesteringsprogramma
MJK	Meerjarenkoers
mln.	miljoen
NIS	Network and Information Security Directive
OBR	Overbruggingsregeling AOW
OCW	Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

OOPD	Overleg overheidsbrede publieke dienstverlening
pgb	Persoonsgebonden budget
P-GE	Proces- en Gegevenseigenaar
PIA	Privacy Impact Assessment
PM	Pro memorie
POK	Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag
PUR	Pensioen- en Uitkeringsraad
Rdah	Regeling dienstverlening aan huis
REM	Remigratiewet
RTI	Richtlijnen Technische Infrastructuur
SQL	Structured Query Language
SUWI	(Wet) Structuur Uitvoering Werk en Inkomen
SV	Sociale Verzekeringen
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	Sociale Zaken en Werkgelegenheid
t.o.v.	ten opzichte van
TAS	Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014
TNS	Regeling tegemoetkoming niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van mesothelioom
TPW	Toepasselijke wetgeving
TSB	Tegemoetkoming Stoffengerelateerde Beroepsziekten
U-toets	Uitvoeringstoets
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
V&O	Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
VO Rijk	Vorderingenoverzicht Rijk
VWS	Volksgezondheid, Welzijn en Sport
WagwEU	Wet arbeidsvoorwaarden gedetacheerde werknemers in de Europese Unie
WaU	Werk aan Uitvoering
WKB	Wet op het kindgebonden budget
WKO	Wet kinderopvangtoeslag
Wlz	Wet langdurige zorg
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
Woo	Wet open overheid
WvBVV	Wet vereenvoudiging beslagvrije voet
ZN	Zorgverzekeraars Nederland
Zvw	Zorgverzekeringswet

www.svb.nl

BIDN

Betrouwbare informatie, **maatschappelijke impact**

Jaarplan – 2026

VOORWOORD

25 jaar betrokken

Komend jaar, 2026, is een bijzonder jaar. Niet alleen omdat we verdergaan onder onze nieuwe naam – Bureau Informatie-Diensten Nederland (BIDN) – maar ook omdat we 25 jaar bestaan. In die tijd groeiden we van een organisatie die achteraf gegevens leverde, naar een informatiedienstverlener die gemeenten proactief ondersteunt bij maatschappelijke vraagstukken. Dat is het resultaat van 25 jaar inzet en vakmanschap van onze medewerkers en van de sterke samenwerking binnen de keten. Samen zorgen we ervoor dat BIDN vandaag actief is op zes beleidsterreinen: zorg, inkomen, werk, onderwijs, belastingen en schulden. In 2026 komt daar de dienstverlening van het Schuldenknooppunt bij: het centrale platform voor gegevensuitwisseling in de schuldhulpverlening.

Proactieve ondersteuning

We leveren informatie steeds vaker vroegtijdig, aan het begin van het werkproces. Zo krijgen gemeenten eerder inzicht in de situatie van inwoners en kunnen zij sneller helpen. Deze omslag helpt gemeenten beter inspelen op de groei van schulden en zorgvragen. Dit sluit aan op onze nieuwe opdracht om samen met het BKWI de mogelijkheden van proactieve dienstverlening te verkennen. Een concreet voorbeeld is de doorontwikkeling van de dienst Ondersteuning Inkomstenverrekening Bijstand. Daarmee kunnen inkomsten automatisch worden verrekend en hoeven inwoners geen loonstroken meer aan te leveren. Zo is informatie direct bij de start van een bijstandsaanvraag beschikbaar, in lijn met de nieuwe Participatiewet in Balans.

Een toekomstbestendig IT-landschap

Een goed informatiesysteem is onmisbaar. Daarom investeren we in 2026 in de verdere ontwikkeling van ons platform. Dat is een continu proces dat om een grote investering vraagt. Juist door nu te investeren, zorgen we dat gemeenten en inwoners kunnen rekenen op veilige, betrouwbare en passende dienstverlening.

Investeren in klantcontact

We willen nog dichter bij gemeenten en inwoners staan. Daarom investeren we in 2026 in ons klantcontact: we verbeteren het proces om signalen uit de praktijk sneller op te pikken en te vertalen naar onze dienstverlening. Zo blijft onze informatievoorziening aansluiten bij wat gemeenten nodig hebben.

Warme groet,
Esther de Leeuw -Directeur BIDN

Colofon
Coördinatie: Jeroen Walraven
Fotografie: Jurgen Huiskes
Grafisch ontwerp: Daphne van Langen / raza

© 2025
Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd of openbaar gemaakt worden in enige vorm of op enige wijze, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van BIDN.

Inhoudsopgave

Jaarplan in een oogopslag 4
Missie, visie en doelstellingen 5
Visie op dienstverlening 8
Speerpunten 9
Beleidsterrein Inkomen 10
Beleidsterrein Werk 11
Beleidsterrein Zorg 12
Beleidsterrein Onderwijs 13
Beleidsterrein Belastingen 14
Beleidsterrein Schulden 15
Privacy management, informatiebeveiliging en algoritmebeleid 16
Organisatie en personeel 17
Begroting 19
Bijlagen 23

Ons jaarplan in één oogopslag

BIDN

AMBITIE

BIDN wil de onmisbare partner zijn in het sociaal domein. We zorgen dat de doelgroep – van bestuurders tot uitvoerders – ons weet te vinden. We staan bekend als de betrouwbare dienstverlener die met slimme informatiediensten gemeenten helpt bij maatschappelijke vraagstukken. Zo dragen we samen bij aan een samenleving waarin inwoners de juiste ondersteuning krijgen.

ORGANISATIEDOELSTELLINGEN

1. Zorgen dat gemeenten altijd op betrouwbare dienstverlening kunnen rekenen
2. Samen met gemeenten en opdrachtgevers vernieuwen van dienstverlening
3. Veilig en zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens en het leveren van informatie
4. Slim en doelgericht werken om effectief en toekomstbestendig te blijven als organisatie
5. Zichtbaar maken hoe onze informatie helpt bij het maken van betere keuzes

SPEERPUNTEN

Drie belangrijke speerpunten om onze ambitie in 2026 kracht bij te zetten

1. Vernieuwen technische infrastructuur om te kunnen blijven bouwen aan toekomstige dienstverlening
2. Procesverbetering: van opdrachtverkenning tot realisatie nieuwe dienstverlening
3. Verbeteren van onze klantbenadering

ONZE BELEIDSTERREINEN

WERK · INKOMEN · ONDERWIJS · BELASTINGEN · SCHULDEN · ZORG

2026

OPBRENGSTEN 2026

- Een verkenning naar proactieve ondersteuning door nieuwe dienstverlening
- Overname en integratie dienstverlening Schuldenknooppunt

DEEL I

Missie, visie en doelstellingen

Missie, visie en strategische doelen

Betrouwbare informatiedienstverlening met maatschappelijke impact – daarvoor staat Bureau InformatieDiensten Nederland (BIDN). Wij zorgen dat gemeenten beschikken over de juiste informatie op het juiste moment. Zo kunnen zij sneller handelen, inwoners beter ondersteunen en meer mensen helpen.

INFORMATIE DIE HELPT

Wij richten ons op zes beleidsterreinen: werk, inkomen, belastingen, onderwijs, zorg en schulden. BIDN helpt hierbij door de juiste gegevens op het juiste moment beschikbaar te stellen. Dit doen we vanuit een publieke taak, in opdracht van ministeries en de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG).

Door voortdurend maatschappelijke ontwikkelingen te volgen, blijven we onszelf verbeteren en inspelen op de vraagstukken van morgen. Want alleen samen zorgen we voor een samenleving waarin iedereen meetelt – en waarin informatie geen drempel is, maar een sleutel tot gerichte hulp en betere kansen.

MISSIE

BIDN stelt gemeenten met adequate informatie-producten in staat om inwoners snel en transparant de juiste hulp te bieden.

VISIE

BIDN is voor alle gemeenten een betrouwbare samenwerkingspartner die hen met behulp van wendbare technieken en moderne informatiediensten ondersteunt bij het verkrijgen, gebruiken en beschikbaar stellen van persoonsgegevens. Op deze manier kunnen gemeenten efficiënte en effectieve dienstverlening bieden.

ORGANISATIEDOELEN

In 2026 richten wij ons op vijf organisatiedoelstellingen die de koers bepalen van alles wat we doen:

- Zorgen dat gemeenten altijd op betrouwbare dienstverlening kunnen rekenen.
- Samen vernieuwen van onze dienstverlening met gemeenten en opdrachtgevers.
- Veilig en zorgvuldig werken met persoonsgegevens en het leveren van informatie.
- Slim en doelgericht werken, zodat onze organisatie effectief en toekomstbestendig is.
- Zichtbaar maken hoe onze informatie helpt bij het maken van betere keuzes.

MAATSCHAPPELIJKE ONTWIKKELINGEN

We volgen als BIDN maatschappelijke ontwikkelingen en trends, in samenwerking met onze opdrachtgevers en ketenpartners. Denk aan veranderingen zoals toenemende burgerparticipatie, nieuwe wet- en regelgeving of technologische vooruitgang.

Voor ons is het belangrijk om niet alleen te signaleren wat er verandert, maar ook te begrijpen welke impact die informatie heeft op gemeenten en inwoners. Zo kunnen we zorgvuldig omgaan met informatie en tijdig onze rol in de keten pakken in antwoord op vragen die bij gemeenten of ketenpartners leven – of die nog gaan komen. Daarmee vergroten we onze slagkracht en ons vermogen om gemeenten en inwoners effectief te ondersteunen.

Volgend jaar gaan we aan de slag met een strategisch meerjarenplan. Dat plan helpt ons in te spelen op veranderingen binnen en buiten de organisatie. Samen met betrokken collega's en partners bepalen we onze belangrijkste doelen en keuzes voor de toekomst. Op de middellange termijn zien we nu al een paar belangrijke ontwikkelingen:

- **Groeiende druk op gemeenten**

Gemeenten hebben steeds meer op hun bord: hogere kosten, personeelstekorten en tijdelijke of complexe regelingen zoals de energietoeslag en maatwerk in de jeugdzorg. Inwoners verwachten ondertussen snelle, duidelijke en betrouwbare hulp.

BIDN ondersteunt gemeenten met betrouwbare en veilige informatiedienstverlening, zodat zij inwoners sneller en doelgerichter kunnen helpen. Daarbij is voor BIDN leidend om bij te dragen aan beleidsopgaves, waarbij de informatie van BIDN als middel wordt ingezet om gemeenten en inwoners te ondersteunen. We werken aan centrale oplossingen die herbruikbaar zijn voor alle gemeenten. Daarmee vergroten we efficiëntie, voorkomen we dubbel werk en sluiten we aan bij initiatieven zoals Common Ground, waarin hergebruik van oplossingen centraal staat. Zo bouwen we mee aan een toekomstbestendige en robuuste informatievoorziening waarvan gemeenten en inwoners profiteren.

- **Meer behoefte aan inzicht en verantwoording**

Gemeenten hebben steeds vaker actuele gegevens nodig om hun werk goed te kunnen doen en om verantwoording af te leggen. Tegelijkertijd willen inwoners erop kunnen vertrouwen dat hun gegevens veilig en zorgvuldig worden gebruikt. Het uitgangspunt is dat we alleen die informatie delen die nodig is voor het doel waarvoor deze wordt gebruikt. Dat doen we altijd transparant en binnen de wet, met respect

Missie, visie en strategische doelen

voor publieke waarden zoals privacy en gelijkheid. Zo zorgen we ervoor dat inwoners passende hulp krijgen, terwijl hun persoonlijke gegevens goed beschermd blijven.

- **Proactieve ondersteuning van inwoners**

Steeds meer gemeenten willen inwoners eerder en gerichter ondersteunen – zeker als het gaat om financiële regelingen, toeslagen of hulp bij schulden. Er is een duidelijke landelijke beweging zichtbaar waarbij de wens groeit dat informatie sneller en eerder de inwoner bereikt, zodat mensen op tijd gebruik kunnen maken van de ondersteuning waar ze recht op hebben.

BIDN speelt hier actief op in door diensten te ontwikkelen die gemeenten hierbij ondersteunen. We blijven de mogelijkheden verkennen om informatie nog eerder in het proces beschikbaar te stellen. Zo dragen we samen met gemeenten bij aan het vergroten van bestaanszekerheid en het tegengaan van niet gebruik.

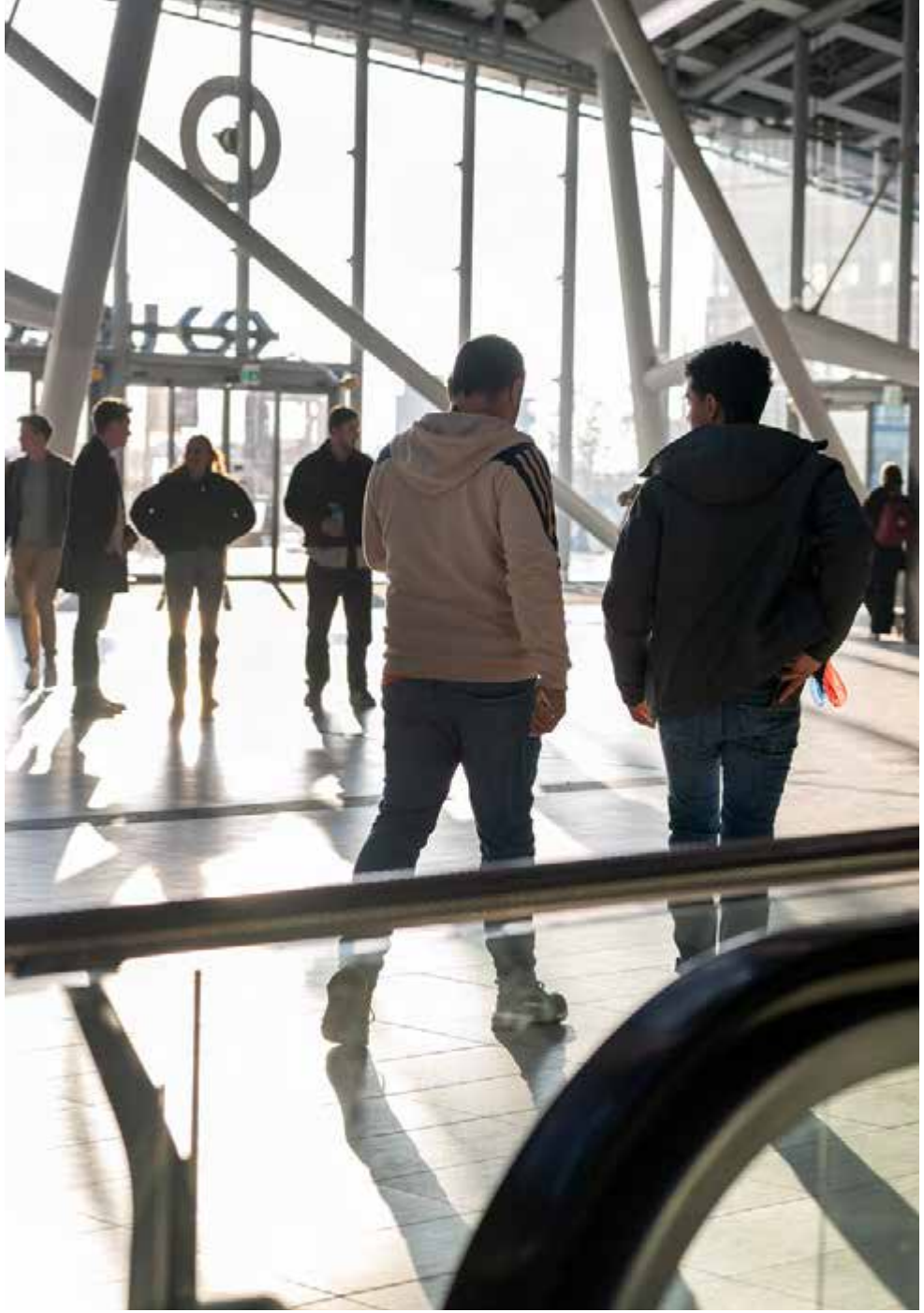
- **Samenwerking in ketenverband**

Ons werk kan alleen goed gedaan worden als we samenwerken binnen ketens[1]. We zijn sterk afhankelijk van bronpartijen, zoals de Uitkeringsinstantie Werknemersverzekeringen (UWV), de Belastingdienst, de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en de Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI). Daarnaast zij we ook afhankelijk van knooppunten voor bronontsluiting zoals BKWI, VECOZO en RINIS. Het ontsluiten van die gegevens op een betrouwbare manier is essentieel – nu al, maar in de toekomst nog meer.

De maatschappelijke ontwikkelingen die in dit hoofdstuk zijn beschreven, vormen de basis voor de speerpunten in het volgende hoofdstuk. Daarmee spelen we gericht in op belangrijke trends, zoals het proactief aanbieden van informatie, het versterken van de samenwerking in ketens en het benutten van technologische vernieuwingen.

- **Nieuwe technologie, met duidelijke kaders**

Ook technologische ontwikkelingen, zoals kunstmatige intelligentie (AI), hebben impact op de manier waarop overheidsdienstverlening vorm krijgt. BIDN onderzoekt de kansen die AI biedt om interne processen te versnellen en gemeenten sneller te ondersteunen. Tegelijk zijn we helder over onze uitgangspunten: onze informatiediensten zijn nooit zelflerend. Beslislogica is gebaseerd op transparante regels en vaste algoritmes, zodat uitkomsten altijd controleerbaar en herhaalbaar zijn.



[1] *Ketenstructuren en governance: samenwerken in complexe stelsels: BIDN levert informatiediensten altijd in samenwerking met publieke ketenpartners zoals ministeries, gemeenten en uitvoeringsorganisaties. In deze ketens vervult BIDN vaak de rol van informatieknooppunt, bijvoorbeeld bij het ontsluiten van het Digitaal Klantdossier (DKD), en voert soms aanvullende taken uit zoals het genereren van signalen of berekeningen. De inrichting van ketens verschilt per stelsel en opgave. Rollen zoals opdrachtgever, opdrachtnemer, ketenregisseur en verwerkingsverantwoordelijke zijn verdeeld over meerdere partijen. BIDN werkt altijd binnen een wettelijke taak of expliciete opdracht, en legt afspraken vast in ketentekeningen en governance-documenten. Een beknopt overzicht van de governance in de ketenstructuur is te vinden in bijlage 1.*

DEEL II

Visie op dienstverlening

Speerpunten

In 2026 willen we een partner zijn die tijdig meedenkt, ontwikkelingen signaleert en informatie inzet daar waar het verschil maakt voor gemeenten. Drie speerpunten staan daarbij centraal. Het vernieuwen van de technische infrastructuur, procesverbetering van opdrachtverkenning tot realisatie en het verbeteren van klantcontact.

1. VERNIEUWEN TECHNISCHE INFRASTRUCTUUR

In 2026 investeren we in de technische basis van onze dienstverlening. De infrastructuur is de basis voor dienstverlening aan gemeenten en inwoners: betrouwbaar, robuust en altijd up-to-date. Daarom bouwen we continu aan een toekomstbestendig platform dat flexibel, schaalbaar en goed onderhoudbaar is.
Zo kunnen we beter inspelen op nieuwe wetgeving en maatschappelijke ontwikkelingen, terwijl gemeenten profiteren van stabiele en veilige dienstverlening. In 2026 richten we ons daarbij op drie belangrijke onderdelen:

- **Beheersbare en flexibelere systemen**

We moderniseren onze systemen en technieken, zodat deze beheersbaar blijven, wij beter kunnen inspelen op nieuwe ontwikkelingen en kunnen meebewegen met vragen van gemeenten.

- **Uniforme portalen**

Gemeenten krijgen via één gebruiksvriendelijk portaal eenvoudig toegang tot alle informatie die ze nodig hebben. Dit maakt het werk overzichtelijker en bespaart tijd, waardoor er meer aandacht kan gaan naar het ondersteunen van inwoners.

- **Autorisatie en authenticatie**

Omdat alle informatie in één portaal samenkomt, maken we ook de manier van inloggen en toegang krijgen overal gelijk en gebruiksvriendelijk. Daarmee zorgen we voor gemak en gebruiksvriendelijkheid.
Deze modernisering is een continu proces. Juist door nu extra te investeren, zorgen we dat gemeenten en hun inwoners ook in de toekomst kunnen vertrouwen op passende en betrouwbare dienstverlening. Voor deze investering doen wij in 2026 een beroep op het bestemmingsfonds.

2. PROCESVERBETERING: OPDRACHTVERKENNING TOT REALISATIE NIEUWE DIENSTVERLENING

In 2026 zetten we in op strakkere projectsturing en een goede overdracht naar de reguliere dienstverlening. Daarbij koppelen we de inzet van middelen duidelijker aan de voortgang en resultaten van projecten. Zo wordt inzichtelijker wat investeringen concreet opleveren voor gemeenten en inwoners.

We merken daarnaast dat we steeds vaker al in een vroege fase – bij verkenningen en eerste ideeën – worden gevraagd om mee te denken. Dat is waardevol, omdat het helpt om maatschappelijke vraagstukken beter te begrijpen en oplossingen te vinden die aansluiten bij de praktijk. Tegelijkertijd legt dit meer druk op de organisatie. Daarom willen we meer grip krijgen op dit soort vragen en op de inzet die daarbij hoort. Zo zorgen we voor heldere verwachtingen richting onze opdrachtgevers.

3. VERBETEREN VAN ONZE KLANTBENADERING

Bij BIDN staat de gemeente centraal. Dat vraagt om dienstverlening die niet vanuit techniek wordt bedacht, maar vanuit de behoefte van de gebruiker – de gemeente. De klantbeleving en het gebruiksgemak moeten in alles wat we ontwikkelen centraal staan: van uniforme klantportalen tot maatwerk in informatievoorziening.

In 2026 zetten we een belangrijke stap door meer vanuit de klantreis te redeneren. We willen gemeenten zoveel mogelijk ontzorgen en ervoor zorgen dat onze dienstverlening aansluit op hun dagelijkse praktijk. Dat doen we door signalen uit de praktijk – via relatiemanagement, servicedesk, bijeenkomsten en werkgroepen – centraal te verzamelen en te gebruiken om onze diensten continu te verbeteren. Zo krijgen we een volledig beeld van wat gemeenten nodig hebben en kunnen we hier sneller en beter op inspelen.

Dit doen we niet alleen. Met ketenpartners – zoals bronpartijen – kijken we continu welke gegevens echt nodig zijn om gemeenten te ondersteunen. Daarnaast betrekken we organisaties, zoals o.a. Divosa, Nibud en de NVVK om blinde vlekken te voorkomen en bredere maatschappelijke inzichten mee te nemen. Ook met opdrachtgevers – zoals ministeries – werken we nauw samen, zodat beleid beter aansluit bij wat gemeenten en inwoners nodig hebben.

BELEIDSTERREIN

Inkomen

BIDN helpt gemeenten inwoners met een laag inkomen in beeld te krijgen en gericht te ondersteunen. Onze informatie laat zien wie extra hulp nodig heeft, zodat gemeenten maatwerk kunnen bieden en problemen kunnen voorkomen.

Onze diensten, zoals de toets op bijzondere bijstand, bijstandsdebiteuren en regelingen voor ingezetenen en tijdelijk ingezetenen, ondersteunen gemeenten bij een juiste en rechtmatige uitvoering van inkomensregelingen. Ook leveren we gegevens die gemeenten helpen bij het correct toekennen van regelingen, zoals de regeling voor Alleenverdieners[1].

VERBETEREN DIENSTVERLENING

Aanvraagondersteuning Bijstand

Met dienst *Aanvraagondersteuning Bijstand*[2] helpt BIDN gemeenten en inwoners sneller en gerichter. Waar informatie vroeger vaak pas achteraf werd geleverd, maken we die informatie direct beschikbaar. Zo krijgen gemeenten -en daarmee ook inwoners- in de aanvraagfase van bijstand actuele informatie over de situatie.

Dit betekent dat inkomensondersteuning eerder, eenvoudiger en toegankelijker kan worden toegekend. Inwoners weten sneller waar ze aan toe zijn en gemeenten kunnen doelmatiger werken. Samen met onze ketenpartners zorgen we er zo voor dat mensen die hulp nodig hebben sneller zekerheid krijgen en met minder administratie worden belast.

Participatiewet in balans

Samen met gemeenten en ketenpartners onderzoeken wij of de frequentie van gegevenslevering verder kan worden geactualiseerd en efficiënter kan worden ingericht. Voorbeeld hiervan is de dienst Ondersteuning Inkomstenverrekening Bijstand (OIB). Het beoogde resultaat is het verminderen van administratieve lasten en voorkomen van financiële problemen.

NIEUWE OPDRACHTEN

Verzoekservices

Met verzoekservices kan BIDN gemeenten sneller en gerichter informatie leveren in het aanvraagproces van regelingen. Gemeenten krijgen precies de informatie die nodig is – niet meer en niet minder. Zo beschermen we de privacy van inwoners en houden we de gegevensuitwisseling proportioneel.

In 2025 hebben we samen met een aantal gemeenten een pilot gedaan met de verzoekservice voor de Individuele Inkomenstoeslag (IIT). In 2026 zetten we, samen met ketenpartners en het ministerie van SZW, de volgende stap. We gebruiken de ervaringen uit de pilot om deze voorziening verder te ontwikkelen tot een structurele dienst die voor alle gemeenten beschikbaar is. De IIT kan daarmee model staan voor andere verzoekservices. Zo kan BIDN ook bij andere maatschappelijke en beleidsopgaven snel en flexibel de juiste informatie leveren. Concreet onderzoeken we hoe verzoekservices gemeenten ook bij andere regelingen kunnen helpen, zodat inwoners sneller en eenvoudiger de ondersteuning krijgen waar zij recht op hebben.

Proactieve dienstverlening

BIDN heeft samen met BKWI de opdracht gekregen om de mogelijkheden van proactieve dienstverlening te verkennen. BIDN ontwikkelt hiervoor samen met BKWI en ketenpartners klantreizen en proefopstellingen. Daarbij staat de impact voor inwoners en professionals centraal. Waar mogelijk benutten we bestaande voorzieningen; waar nodig doen we voorstellen voor nieuwe diensten.

In 2026 zetten we hierin een volgende stap. We willen dienstverlening inrichten die al aan de voorkant van het werkproces helpt. Zo kunnen gemeenten beter in beeld brengen welke inwoners mogelijk recht hebben op ondersteuning, bijvoorbeeld binnen de domeinen zorg, schulden en werk. Door informatie die we al hebben slimmer te gebruiken en te hergebruiken, kunnen we effectiever helpen en inwoners eerder bereiken. Met de komst van de Wet proactieve dienstverlening verwachten we hier een flinke impuls aan te geven, doordat gegevens gerichter kunnen worden ingezet – in het belang van zowel gemeenten als inwoners.

[1] Mensen met een laag inkomen, die getrouwd zijn of samenwonen kunnen samen onbedoeld een lager inkomen hebben dan het bestaansminimum. Dankzij informatie van BIDN weten gemeenten welke inwoners in aanmerking komen voor compensatie.

[2] De naam van de dienst rechtmatigheidscontrole wordt op termijn aangepast naar dienst aanvraagondersteuning. De huidige naam past niet meer goed bij hoe we de dienstverlening nu vormgeven: we ondersteunen gemeenten steeds vaker al aan de voorkant van het werkproces, op een meer proactieve manier.

BELEIDSTERREIN

Werk

Iedereen heeft het recht om mee te doen in de samenleving. Voor veel mensen is betaald werk daarbij een belangrijke stap: het geeft zelfstandigheid, zekerheid en de kans om talenten te benutten. Gemeenten hebben de taak inwoners te ondersteunen die hierbij een steuntje in de rug nodig hebben.

BIDN helpt gemeenten en ketenpartners om deze opdracht goed uit te voeren. Met onze informatie krijgen zij beter zicht op welke inwoners begeleiding nodig hebben richting werk of passende sociale voorzieningen. Daarnaast bieden we praktische diensten en instrumenten, zoals het Europees Sociaal Fonds (ESF), Dennis en Eva en de Praktijkroute.

VERBETEREN DIENSTVERLENING

Sneller inzicht via de Praktijkroute

Op basis van aanbevelingen uit het jaarlijkse tevredenheidsonderzoek blijkt dat gemeenten behoefte hebben aan automatische berichtgeving als iemand in het doelgroepregister Praktijkroute terechtkomt. BIDN zal in 2026 daarom een automatische koppeling realiseren. Dit vervangt het handmatig zoeken via het UWV-portaal.

Nieuwe regeling Europese Subsidietoets (ESF)

Het ministerie van SZW werkt aan een nieuwe ESF-regeling waarmee gemeenten subsidie kunnen aanvragen als zij inwoners duurzaam aan werk helpen. De ESF-regeling wordt aangepast. BIDN staat klaar om hiervoor de informatievoorziening te verzorgen.

Realisatie koppeling doelgroepregister

Mensen met een arbeidsbeperking staan in het doelgroepregister van UWV. Daardoor hebben zij recht op loonkostensubsidie. Uit gesprekken met gemeenten blijkt dat zij veel baat hebben bij een koppeling met dit register. Zo kunnen zij inwoners met een arbeidsbeperking sneller en gerichter ondersteunen bij het vinden én behouden van werk. In 2026 verkennen wij daarom de opdracht om na te gaan of het mogelijk is deze koppeling te bouwen.

NIEUWE OPDRACHTEN

Verankering Verbeteren Uitwisseling Matchingsgegevens (VUM)

De intentie is dat VUM een vast onderdeel wordt van onze reguliere dienstverlening. Om VUM regulier en structureel te kunnen beheren is de verkenning met het ministerie van SZW gestart voor het verkrijgen van financiering. Opbrengsten van onderzoeken met de keten en de regiegroep gegevensuitwisseling arbeidsmarkt, over het uitbreiden van gegevens-bronnen, kunnen dan mogelijk in 2026 worden geïmplementeerd.

Ook kijken we samen met BKWI naar nieuwe functionaliteiten, bijvoorbeeld een CRM-systeem waarmee gemeenten, UWV en andere partners inwoners nog beter kunnen ondersteunen.

AI-tool voor arbeidsmarktregio's

In opdracht van het ministerie van SZW onderzoekt BIDN hoe informatie over re-integratie – zoals werk vinden of werkfit worden – beter vindbaar kan worden gemaakt. In 2026 starten we een vooronderzoek naar een AI-toepassing die consulenten helpt sneller inzicht te krijgen in welke instrumenten het best passen bij re-integratie naar werk. Belangrijk om te benadrukken: AI wordt hierbij alleen gebruikt om methodieken en mogelijkheden overzichtelijk te maken. Het gaat dus níet om het verwerken van persoonsgegevens.

BELEIDSTERREIN

Zorg

Mensen hebben recht op zorg en ondersteuning vanuit verschillende zorgwetten. Het is daarbij belangrijk te weten wie de zorg betaalt. BIDN zorgt ervoor dat gemeenten en zorgaanbieders op een vaste, veilige en geautomatiseerde manier berichten uitwisselen via één centraal gegevenspunt.

BIDN ondersteunt gemeenten met zorginformatie binnen de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) en de Jeugdwet, voorkomen Wlz-signalen dubbele zorgkosten en biedt monitor- en stuurinformatie inzicht in trends en ontwikkelingen. Onze rol is daarnaast vaker wettelijk vastgelegd.

VERBETEREN DIENSTVERLENING

Wet bevorderen samenwerken en rechtmatige zorg (Wbsrz)

Deze nieuwe wet verplicht landelijke samenwerking en het veilig uitwisselen van gegevens tussen partijen in de zorg. BIDN krijgt een wettelijke taak als routeringspunt voor berichten uit de i-standaarden, waarbij we verantwoordelijk worden voor het doorsturen van gegevens over zorg aan gemeenten.

Wet verbetering beschikbaarheid jeugdzorg (Wvbjz)

Deze nieuwe wet, die nog in behandeling is bij de Eerste Kamer, moet zorgen voor betere monitoring van de beschikbaarheid van jeugdzorg. Na goedkeuring van wetgeving zal BIDN naar verwachting in 2026 gegevens uit het berichtenverkeer beschikbaar stellen aan de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa). Dit maakt het voor de NZa mogelijk te monitoren op de zorgvraag van kinderen. De opdrachtverstrekking van deze taak zal via het ministerie van VWS lopen.

BELEIDSTERREIN

Onderwijs

Een startkwalificatie is vaak de basis om goed mee te kunnen doen in de samenleving. Daarom ondersteunt BIDN gemeenten en doorstroompuntregio's bij het tegengaan van voortijdig schoolverlaten, in opdracht van het ministerie van OCW.

Met onze informatie brengen we in beeld welke jongeren dreigen uit te vallen. Zo krijgen doorstroompuntregio's beter zicht op wie extra hulp nodig heeft om terug te keren naar school of aan het werk te gaan.

VERBETEREN DIENSTVERLENING

Nieuwe wet Voortijdig Schoolverlaten (VSV)

De dienst Jongeren in Beeld wordt per oktober 2026 uitgefaseerd. Hiervoor in de plaats komt een nieuwe wet: 'Van School naar Duurzaam Werk'. Door deze wet breidt de doelgroep van voortijdig schoolverlaters (VSV) uit van jongeren tot 23 jaar naar jongeren tot en met 27 jaar. BIDN levert deze nieuwe gegevens, zodra wetgeving hierop aangepast is en doorstroompuntregio's direct kunnen schakelen om jongeren beter te begeleiden bij het vinden van werk.

BELEIDSTERREIN

Belastingen

Met informatie van BIDN kunnen gemeenten en waterschappen inwoners met een laag inkomen of weinig vermogen sneller helpen bij het krijgen van kwijtschelding van lokale belastingen. Door gegevens te koppelen aan informatie van onder andere de Belastingdienst en UWV, kan tijdig worden vastgesteld of iemand hiervoor in aanmerking komt.

Dit betekent dat mensen die het financieel moeilijk hebben niet steeds opnieuw zelf een aanvraag hoeven te doen. Zij krijgen automatisch de ondersteuning waar ze recht op hebben, en kwijtschelding kan ook eenvoudig ambtshalve worden verlengd.

VERBETEREN DIENSTVERLENING

Proactieve informatie

In 2025 zijn alle gemeenten gemigreerd naar Kwijtschelding 3.0, de nieuwe dienst die ervoor zorgt dat gemeenten kunnen beschikken over actuelere informatie. Een volgende stap is dat we met gemeenten en de Landelijke Vereniging Lokale Belastingen (LVLB) onderzoeken hoe de nieuwe wet proactieve dienstverlening kan helpen de dienst kwijtschelding van lokale lasten te verbeteren.

BELEIDSTERREIN

Schulden

Gemeenten en hulporganisaties willen inwoners zo snel en goed mogelijk ondersteunen bij schulden. Daarvoor is actuele en betrouwbare informatie essentieel. BIDN draagt hieraan bij door de gegevensuitwisseling rond schuldhulpverlening slimmer, sneller en gebruiksvriendelijker te maken.

BIDN biedt betrouwbare hulpmiddelen, zoals een rekentool om de beslagvrije voet te bepalen. Ook leveren we informatie die gemeenten en andere organisaties helpt bij het opstellen van een persoonlijk plan van aanpak: een plan als basis voor goede en gerichte schuldhulp aan inwoners. Deze gegevens mogen worden gebruikt op basis van het *Besluit gemeentelijke Schuldhulpverlening*.

VERBETEREN DIENSTVERLENING

Slimmere belastingrapportages – meer en duidelijk inzicht

BIDN maakt in 2026 de rapportages over belastinggegevens voor de schuldhulpverlening begrijpelijker. Gemeenten krijgen daarbij relevante informatie die nodig is voor het maken van het plan van aanpak. Dit bespaart tijd, voorkomt onnodige complexiteit en helpt gemeenten om sneller hulp op maat te bieden.

Samenwerking met gemeentelijke softwareleveranciers

In 2026 optimaliseren wij de mogelijkheden voor softwareleveranciers van gemeenten om onze diensten te integreren in hun eigen systemen (A2A). Gemeenten kunnen hiermee werken vanuit hun vertrouwde systemen, zonder extra stappen. Dat maakt hun werk efficiënter. Daarnaast richten we ons meer op gerichte ondersteuning van gemeenten en stemmen we ontwikkelingen af met softwareleveranciers. Zij zijn namelijk nodig om de juiste koppelingen te realiseren, zodat informatie goed en tijdig in de systemen van gemeenten beschikbaar is – ook bij nieuwe diensten of overgangen naar andere standaarden.

Nieuwe partijen aansluiten

BIDN wil de dienstverlening voor schuldhulpverlening breder beschikbaar maken. Tot nu toe verloopt dit vooral via bestaande koppelingen, maar door betere ondersteuning te bieden kan het nuttig zijn om ook nieuwe partijen aan te sluiten. In samenwerking met BKWI. In 2026 onderzoeken we hoe we dit zorgvuldig en verantwoord kunnen organiseren.

NIEUWE DIENSTVERLENING

Overname dienstverlening Schuldenknooppunt

De verwachting is dat BIDN in 2026 de dienstverlening van het Schuldenknooppunt overneemt; een centrale plek voor gegevensuitwisseling tussen schuldeisers en schuldhulpverleners. Het knooppunt versnelt de communicatie tussen partijen en vergroot de effectiviteit van schuldhulpverlening.

Met de overname komt er een nieuwe doelgroep bij: ook schuldeisers en bewindvoerders moeten kunnen aansluiten. Dit heeft invloed op onze informatiedienstverlening. Voorwaarde is dat gegevensuitwisseling veilig, betrouwbaar en zorgvuldig gebeurt, en voldoet aan de eisen die moeten worden gesteld aan samenwerking tussen publieke en private partijen.

Privacymanagement, informatiebeveiliging en algoritmebeleid

Voor BIDN zijn privacybescherming en informatiebeveiliging voorwaarden voor betrouwbare dienstverlening. We zorgen hiervoor met duidelijke maatregelen, zodat we aantoonbaar voldoen aan de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).

PRIVACYMANAGEMENT

Het bestuur van BIDN stelt jaarlijks het privacybeleid vast en zorgt dat we blijven voldoen aan de AVG. We verbeteren onze privacymaatregelen continu via de jaarlijkse plan-do-check-act-cyclus, gebaseerd op het Privacy Control Framework (PCF) van NOREA.

In 2025 zijn negen onderdelen van dit framework intern en extern getoetst op beleid, toepassing en werking. In 2026 volgen er dertien onderdelen, waardoor de audit zich uitstrekt tot 22 van de 32 onderdelen.

Belangrijke onderdelen van het PCF zijn:

- De vaststelling en periodieke actualisering van specifiek privacybeleid;
- De (herhaling van) bewustwording en training van medewerkers met betrekking tot privacybeleid (*awareness*);
- De (periodieke actualisatie van) Privacy Impact Assessments voor nieuwe en bestaande informatiediensten en -producten;
- Het opstellen en periodiek actualiseren van registers van verwerkingsactiviteiten;
- Het aandacht besteden aan de ketengovernance en AVG-positionering van keten-partijen in de stelsels en ketens die door BIDN worden ondersteund.
- Toetsing van de invulling en uitwerking van de rechten van betrokkenen.
- Toetsing van passende beveiliging ten aanzien van de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de gegevensverwerkingen.

We maken ons ook in de keten van informatie-uitwisseling hard voor het op orde krijgen en houden van het privacybeleid.

INFORMATIEBEVEILIGING

BIDN zorgt ervoor dat informatie goed beveiligd is en voldoet aan de eisen uit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Dit doen we via een jaarlijkse verbetercyclus (plan-do-check-act) en onafhankelijke audits op basis van risicoanalyses.
Vanaf 2026 leggen we verantwoording af over de nieuwe BIO2, die aansluit op de ISO27001:2023. Omdat BIDN de huidige BIO al volledig heeft ingevoerd, kunnen we de wijzigingen makkelijk verwerken. De nieuwe maatregelen zijn voor het merendeel ingericht, en hoeven enkel in de auditcyclus worden meegenomen (bijvoorbeeld: ICT-gereedheid voor bedrijf continuïteit, monitoren van fysieke beveiliging en informatie en analyse over dreingingen). Zo zijn we tijdig voorbereid op de BIO2 en op de komende NIS2-richtlijn en de Cybersecuritywet.

Daarnaast vernieuwen we in 2026 de bewaking van onze informatiesystemen. De nieuwe opzet heeft als doel om zo snel mogelijk cyberdreigingen te kunnen neutraliseren. Dit doen we door mogelijkheden tot direct ingrijpen te realiseren, zoals het verbreken van verbindingen wanneer een (mogelijke) inbraak wordt gedetecteerd. Zo garanderen we dat onze gegevens veilig blijven op elk moment.

ALGORITMEREGISTER

Het algoritmeregister is in overleg en in opdracht van SZW gevuld met een aantal verwerkingen waarvoor BIDN als verwerkingsverantwoordelijke/gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijke is aangemerkt. In 2026 zal BIDN deze blijven onderhouden en updaten waar nodig.

ARTIFICIËLE INTELLIGENTIE (AI)

Omdat AI zich snel ontwikkelt, werkt BIDN in 2026 aan AI-beleid. We willen verkennen hoe we AI kunnen inzetten om in de toekomst slimmer en efficiënter te werken, waardoor we tijd en kosten besparen. Daarbij zorgen we altijd dat het gebruik van AI voldoet aan de AI-Act, de AVG en de regels voor informatiebeveiliging.

[1] *BIO: Het landelijke normenkader voor informatiebeveiliging bij de overheid. Alle overheidsorganisaties (en dus ook BIDN) moeten hieraan voldoen om gegevens van inwoners en organisaties veilig te houden.*

Organisatie en personeel

In het jaarplan 2026 leggen we de focus op het verbeteren van onze informatievoorziening, processen en eigenaarschap.

BESTURINGSMODEL

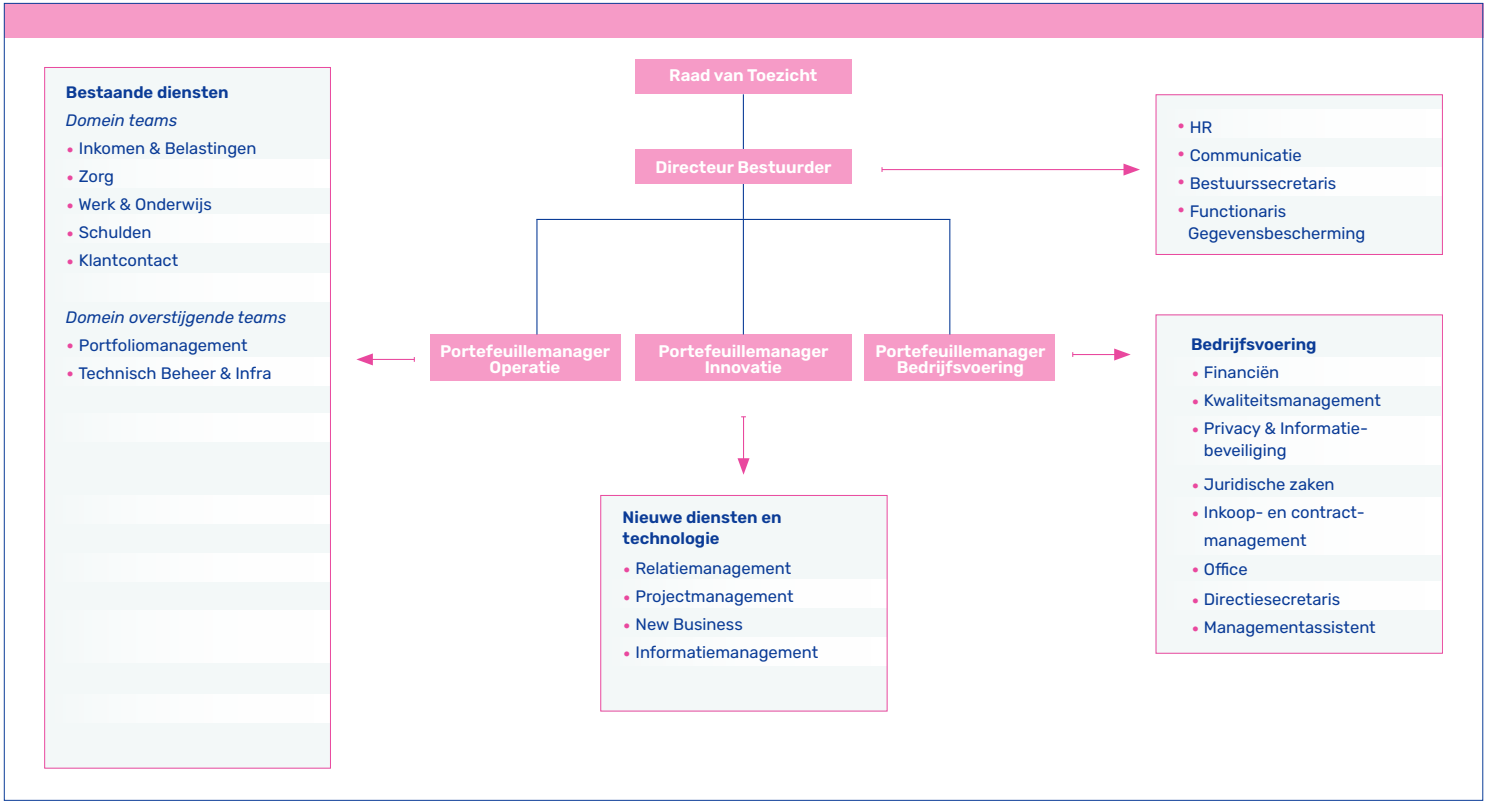
De Raad van Toezicht van BIDN bestaat uit vijf leden. De voorzitter en twee leden worden benoemd door het ministerie van SZW, de overige twee leden door de VNG.

INTEGRAAL RISICOMANAGEMENT

Als onderdeel van onze jaarlijkse planning en control cyclus bekijken we welke risico's er zijn en leggen we die vast.

De volgende aandachtspunten zien wij als risicovol in 2026:

- BIDN maakt onderdeel uit van meerdere ketens op het gebied van inkomen, werk, zorg, belastingen, onderwijs en schulden. Binnen deze ketens vervult BIDN een schakelfunctie van en naar gemeenten. Er bestaat een risico dat BIDN onvoldoende overzicht heeft om de samenhang en rolverdeling binnen deze verschillende ketens goed te bewaken. Hierdoor kan het gebeuren dat elke keten eigen eisen aan BIDN stelt. Dat heeft gevolgen voor de beheersbaarheid, bijvoorbeeld door uiteenlopende standaarden of verschillende eisen aan beschikbaarheid.



Organisatie

Daarnaast kunnen risico's binnen deze ketens – zoals tegenstrijdigheden of het niet voldoen aan ketenstandaarden – buiten de directe invloed of verantwoordelijkheid van BIDN liggen.
Toch kunnen ze leiden tot mogelijke imagoschade of securityrisico's, omdat de zwakste schakel de hele keten, en daarmee ook de dienstverlening van BIDN, kan schaden.
De genoemde risico's worden verder uitgewerkt. Dat kan leiden tot nieuwe inzichten en aanpassingen in de risico-omschrijving, score, kans en/of impact.

- We merken dat we steeds vaker worden gevraagd om mee te denken, te adviseren en nieuwe opdrachten op te pakken. Tegelijkertijd investeren we veel in onze bedrijfsvoering en in de ontwikkeling van ons IT-landschap. Daardoor komt de draagkracht van de organisatie – het absorptievermogen – onder druk te staan. Het risico is dat we niet alle veranderingen op tijd en goed kunnen uitvoeren. Daarom is het belangrijk dat BIDN duidelijke keuzes maakt en goed afstemt met de opdrachtgevers over wat prioriteit heeft.

- De informatiebeveiligingsdreigingen in Nederland worden steeds groter. Hierdoor ontstaat het risico bestaat dat BIDN ondanks getroffen maatregelen onvoldoende weerbaar is.

PERSONEEL

Investeren in leiderschap en vakmanschap

In 2026 investeren we verder in leiderschap-ontwikkeling binnen de organisatie. Het beleid richt zich op het versterken van competenties in zelfreflectie, wendbaarheid, projectsturing en strategieontwikkeling. Deze ontwikkeling staat niet op zichzelf, maar sluit aan bij onze bredere investering in vakmanschap en de ambitie om een lerende organisatie te zijn. Door leiders te ondersteunen via trainingen, intervisie en coaching, versterken we het vermogen om complexe projecten doelgericht te sturen, strategische keuzes te vertalen naar de praktijk en teams mee te nemen in verandering.

Werving & selectie

De arbeidsmarkt is krap terwijl BIDN groeit en meer opdrachten krijgt. We zetten gerichte marketing in om te laten zien hoe onze teams zichtbaar verschil maken voor gemeenten en inwoners. Daarnaast verkennen we hoe we onze selectieprocedure kunnen verstevigen om voldoende talent binnen te halen en investeren we in de invulling van formatieplaatsen door eigen medewerkers.

HUISVESTING

Omdat BIDN steeds meer opdrachten krijgt, groeit ook ons team. Dat vraagt om meer werkplekken, zodat iedereen goed zijn of haar werk kan doen. We onderzoeken daarom of we een extra etage in ons huidige kantoorpand kunnen huren.

DEEL III

Begroting en bijlagen

Begroting

BIDN begroting per financier 2026

		SZW	SZW SKP		VNG		Overige inkomsten		
	2026 (€) Totaal BIDN	Regulier kader	Regulier kader	Totaal SZW	Continuïteit gegevens knooppunt	Totaal VNG	OC&W VSV	BIDN Kwijtschelden Gem/Waters	Totaal overige financiers
SZW	18.055.000	14.755.000	3.300.000	18.055.000					
Overige financiers	5.328.062				4.699.549	4.699.549	159.342	469.172	628.513
Totaal inkomsten	**23.383.062**	**14.755.000**	**3.300.000**	**18.055.000**	**4.699.549**	**4.699.549**	**159.342**	**469.172**	**628.513**
Loonkosten eigen personeel	13.157.228	8.719.800	1.288.690	10.008.490	2.777.304	2.777.304	94.167	277.267	371.434
Kosten extern personeel vervanging	767.151	563.625		563.625	179.518	179.518	6.087	17.922	24.009
Overige personeelskosten	1.078.901	780.911	16.001	796.912	248.725	248.725	8.433	24.831	33.264
Bestuurskosten	26.000	19.102		19.102	6.084	6.084	206	607	814
Totaal Personeelskosten	**15.029.280**	**10.083.438**	**1.304.691**	**11.388.129**	**3.211.631**	**3.211.631**	**108.893**	**320.628**	**429.520**
Huisvestingskosten	735.000	540.004		540.004	171.994	171.994	5.832	17.171	23.002
Kantoorkosten (incl. communicatie)	1.026.479	508.779	333.979	842.758	162.049	162.049	5.494	16.178	21.672
Overige beheerkosten	554.730	396.003	15.730	411.733	126.129	126.129	4.276	12.592	16.868
Afschrijvingen	649.000	476.819		476.819	151.870	151.870	5.149	15.162	20.311
Totaal Overige Beheerkosten	**2.965.209**	**1.921.605**	**349.709**	**2.271.314**	**612.042**	**612.042**	**20.752**	**61.102**	**81.854**
Systeembeheer en hosting	4.969.526	2.442.084	1.645.600	4.087.684	777.817	777.817	26.372	77.652	104.025
Dotatie bestemmingsfonds (1)	500.000	367.349		367.349	117.003	117.003	3.967	11.681	15.648
Overige projectkosten	0	0		0	0	0	0	0	0
Totaal Automatiseringskosten	**5.469.526**	**2.809.433**	**1.645.600**	**4.455.033**	**894.820**	**894.820**	**30.340**	**89.333**	**119.672**
Totaal rente/overige baten/lasten	– 80.953	– 59.476	0	– 59.476	– 18.943	– 18.943	– 642	– 1.891	-2.533
Totaal Kosten	**23.383.062**	**14.755.000**	**3.300.000**	**18.055.000**	**4.699.549**	**4.699.549**	**159.342**	**469.172**	**628.513**
Resultaat	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Bijdrage verhouding kostenverdeling excl. SKP		**73,47%**		**73,47%**	23,40%	23,40%	0,79%	2,34%	3,13%

(1) Gaat via andere verhouding na w/v

conf. Afschr

120 K p/j

Meerjarenbudget

Meerjarenbudget 2026 - 2030 (x €1.000)	2026	2027	2028	2029	2030
1a. SZW Regulier kader	12.827	13.127	12.705	12.405	12.405
1b. SZW Dennis en Eva	500	500	500	500	500
1c. SZW Gegevensuitwisseling alleenverdieners	16	44			
1d. SZW uitvoeringskosten Wet vBVV	300	300	300	300	300
1e. SZW OIB (participatiewet OIAW en IOAZ)	158	316	316	316	316
1f. SZW SKP	3.300	3.300	3.300	2.800	2.800
1g. SZW nog geen formele toezegging	954	955	932	917	917
SZW Totaal	**18.055**	**18.542**	**18.053**	**17.238**	**17.238**
2. VNG Knooppuntdiensten	4.700	4.700	4.700	4.700	4.700
3. OCW	159	159	159	159	159
4. Eigen producten (Kwijtschelden)	469	469	469	469	469
Totaal	**23.383**	**23.870**	**23.381**	**22.566**	**22.566**

Toelichting op het meerjarenbudget:

1a. Bedragen uit de opgavebrief BIDN 2026 van SZW kennen een hoge mate van zekerheid.
1b. Dennis & Eva opgenomen als in de lijn (Regulier).
1c. Toezegging Gegevensuitwisseling alleenverdieners.
1d. De Wet vereenvoudiging beslagvrije voet structurele financiering.
1e. OIB (participatiewet IOAW en IOAZ).
1f. Schuldenknooppunt.
1g. LPC 2025 € 654K en LPC 2026 € 300K.
2. Gebaseerd op overeenkomst met VNG 2022 tm 2024 daarna doorlopend.
3. Verhoogde bijdragen met 5%.
4. Jaren 2026 t/m 2030 gebaseerd op jaarcijfers 2025, inclusief verhoging tarief in 2026.

Investeringsbegroting

Omschrijving	2026	2027	2028	2029	2030
Inventaris en herverdeling 2de en 3de verdieping	333	20	20	50	50
Vervanging 50 laptops	60	70	70	80	80
Vervanging 15 telefoons	12	15	20	10	10
Netwerkapparatuur	20	25	25	25	25
Verbouwing en inventaris 4e etage	396				
ICT voorzieningen 4e etage	61				
Totaal	**881,5**	**130**	**135**	**165**	**165**

bedragen x €1.000

Bijlage 1 - Prestatie-indicatoren 2026

Klanttevredenheid	Norm	Resultaat
1. Algemeen BIDN 2. Dienstverlening Inkomen 3. Dienstverlening Werk 4. Dienstverlening Zorg 5. Dienstverlening Onderwijs 6. Dienstverlening Belastingen 7. Dienstverlening Schulden 8. Kwaliteit serviceconcept (gemiddelde beoordeling van communicatiemiddelen, servicedesk en accountmanagent)	7,5	*Volgt in het jaarverslag*
Aanleveren rechtmatigheidscontrole Participatiewet		
1. Percentage gemeenten dat correct heeft aangeleverd voor rechtmatigheidscontrole Participatiewet	95%	
Financiën		
1. Percentage Rechmatigheid van de uitgaven **	99%	

*** Het resultaat volgt in het Jaarverslag 2026*

Bijlage 2

BIDN Ketenstructuren en governance

BELEIDSTERREIN/ ONDERWERP	OPDRACHTGEVER	WETTELIJKE TAAK/ GRONDSLAG BIDN	AVG-PERSPECTIEF (ROL BIDN)
Inkomen Participatiewet	SZW	JA	Gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijke[1]
Inkomen Participatiewet/SUWI/GeVS	SZW	JA	Gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijke[2]
Inkomen Opvang ontheemden Oekraïne	J&V	NEE	Verwerker[3]
Werk Participatiewet	SZW	JA	Gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijke[4]
Werk DENNIS & EVA	SZW	NEE	n.v.t.
Zorg[10] (Wmo en Jw)	VNG / VWS	NEE / JA	Verwerker[5]
Onderwijs	OCW	NEE	Verwerker[6]
Belastingen	Gemeenten / waterschappen	NEE	Verwerker[7]
Schulden Schuldhulpverlening	SZW	JA	Gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijke[8]
Schulden Beslagvrije voet	SZW	JA	Verwerker[9]

[1] Gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijke met gemeenten

[2] Gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijke met gemeenten

[3] Verwerker namens gemeenten

[4] Gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijke met gemeenten

[5] BIDN treedt op als verwerker namens gemeenten (art. 28 AVG). Voor een deel van de dienstverlening voorziet nieuwe wetgeving (o.a. Wbsrz) in een rol als verwerkingsverantwoordelijke. De wet is formeel van kracht; nadere regelgeving wordt momenteel uitgewerkt en inwerkingtreding wordt in 2026 verwacht.

[6] Verwerker namens gemeenten

[7] Verwerker namens gemeenten en waterschappen

[8] Gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijke met gemeenten

[9] Verwerker namens de Minister van SZW

[10] We zijn in gesprek met de VNG over de wens om het ministerie van VWS aan te wijzen als onze nieuwe opdrachtgever voor het beleidsterrein Zorg.

Bijlage 3

FORMATIE 2025/2026

In 2025 is het aantal fte's gegroeid van 84 fte en 12,2 fte extern naar 89 fte per 1 september 2025 en 11 fte extern. De reden hiervoor is dat de toegenomen vraag naar onze dienstverlening en de gewenste professionalisering extra inzet vragen. Daarom hebben we nieuwe functies toegevoegd aan de organisatie, waaronder een directiesecretaris, managementassistent en teamleider Klantenservice. Daarnaast is extra fte ingezet op bestaande functies om de dienstverlening te verbeteren, zoals een projectleider en aanvullende inzet op Finance en Control. Het aantal externen is gedurende het jaar gedaald, doordat we hebben ingezet op het werven van vaste medewerkers.

Voor 2026 verwachten we een verdere groei naar 97 fte en 11 externen, een toename van 8 fte ten opzichte van het aantal vaste medewerkers. De reden hiervoor is dat er extra werkzaamheden en diensten aan ons worden toevertrouwd. Deze groei komt grotendeels terecht bij de operationele afdelingen. Deze werkzaamheden vragen echter ook om extra inzet vanuit de ondersteunende afdelingen, waaronder communicatie en managementondersteuning.

Bureau Informatiediensten Nederland
Postbus 19247
3501 DE Utrecht

Sint Jacobsstraat 400 – 420
3511 BT Utrecht

Receptie
Telefoon: 088 5141600
E-mail: info@bidn.nl

Servicedesk
Telefoon: 0800 222 11 22
E-mail: servicedesk@bidn.nl

www.bidn.nl

BUREAU
KETENINFORMATISERING
WERK EN INKOMEN

JAARPLAN
2026

2026 Jaarplan

Voorwoord 3

1 Hier doen we het voor: missie en visie 4

2 Onze verantwoording: prestatie-indicatoren en kengetallen 6

3 Wat we nu gaan doen: onze dienstverlening in 2026 7

3.1 Dienstverlening werk en inkomen 7

3.2 Dienstverlening schulden en armoede 11

4 De lange termijn: toekomstbestendige organisatie 12

4.1 Human Resource Management (HRM) 12

4.2 Informatiebeveiliging & privacy (IB&P) 12

4.3 Samenwerking 13

5 Onze zaken op orde: bedrijfsvoering en financiën 14

5.1 Doelmatigheid 14

5.2 Rechtmatigheid 14

5.3 Risicomanagement en kwaliteitsmanagement 14

5.4 Capaciteit 15

5.5 Begroting 16

BUREAU KETENINFORMATISERING WERK EN INKOMEN

OKTOBER 2025

BKWI: Klaar voor de toekomst

BKWI werkt toe naar het 25-jarig bestaan. We zijn trots op onze rol in het veilig en betrouwbaar uitwisselen van gegevens met onze ketenpartners gedurende de afgelopen kwart eeuw. Deze mijlpaal onderstreept onze inzet voor duurzame dienstverlening en onze coördinerende rol in het stelsel van gegevensuitwisseling.

Ook in de komende decennia blijven wij ons richten op het borgen en versterken daarvan. Ontwikkelingen zoals de Wet proactieve dienstverlening bieden daarbij nieuwe kansen om de dienstverlening aan burgers te verbeteren en de bestaanszekerheid te vergroten.

Onze gebruikers, professionals bij UWV, SVB en gemeenten, weten dat te waarderen. Dat blijkt ook uit het klanttevredenheidsonderzoek en uitkomst onderzoek Effectiviteit van de gegevensdiensten (SIRA). Om nog beter in te kunnen spelen op toekomstige behoeften, verbeteren en vernieuwen we onze beheeromgeving en investeren we in onze mensen en organisatie. Op deze manier leggen we een wendbaar en solide fundament en creëren we ruimte voor de toekomst. In 2026 zetten we deze ontwikkeling voort en geven we verder vorm aan onze ambities.

Christel de Witte,
directeur

Dit jaarplan: onze vier pijlers

Het jaarplan voor 2026 is opgebouwd rond vier strategische pijlers, die als rode draad door onze activiteiten lopen:

1 TECHNIEK

We investeren in de doorontwikkeling van bestaande producten. Daarbij maken we gebruik van actuele technologische inzichten. Compatibiliteit met ketenpartners en het gezamenlijk hanteren van uniforme standaarden zijn hierbij randvoorwaardelijk. Daarnaast voeren we onderhoud uit binnen de ontwikkelstraten en de maintenance-omgeving, met als doel het applicatielandschap volledig courant te houden. De uitfasering van Suwinet Classic wordt in 2026 afgerond.

2 STRATEGIE

BKWI blijft zich ook de komende jaren richten op Ketenarchitectuur, Standaarden, Ketenafspraken en Centrale Voorzieningen. De omgeving waarin we opereren is voortdurend in beweging. De externe ontwikkelingen en de invoering van proactieve dienstverlening vragen om herijking van onze strategische koers en mogelijk ook om aanpassing van regelgeving. Binnen de modernisering grondslagen (fase II) is een verruiming van het speelveld van BKWI wellicht mogelijk. Tot die tijd vraagt het om creativiteit en oplossingsgericht denken om de dienstverlening binnen bestaande kaders te verbeteren. De positie en activiteiten van het Bureau InformatieDiensten Nederland ontwikkelen zich tegelijkertijd. BKWI zoekt nadrukkelijk de samenwerking met BIDN. Die is gericht op een nieuwe balans en gezamenlijke meerwaarde voor de burger. Wij doen dit in nauwe afstemming met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. We voeren daarbij de dialoog met de directie Stelsel en Volksverzekeringen.

3 CULTUUR

BKWI is een lerende organisatie met professionals die zich blijven ontwikkelen en hun kennis graag delen. Terwijl de operationele dienstverlening doorgaat, werken we aan de doorontwikkeling van onze organisatiecultuur. Dit vergt inzet en flexibiliteit van alle medewerkers, inclusief het managementteam. Binnen dit traject staan het geven en ontvangen van feedback, evenals het nemen van eigenaarschap, centraal. Deze onderwerpen krijgen extra aandacht in de gehele organisatie.

4 BEDRIJFSVOERING

In 2026 werken we aan een verdere versterking van de PDCA-cyclus voor continue procesverbetering. Hieraan koppelen we een generiek dashboard waarmee de voortgang op kritieke prestatie-indicatoren beter gemonitord kan worden. Dit maakt het mogelijk om sneller en meer gericht bij te sturen. Daarnaast wordt het voortbrengingsproces geëvalueerd en waar nodig verbeterd. Ook de kantoorautomatisering wordt kritisch bekeken. Het doel daarvan is om onze medewerkers nog beter te faciliteren.

TOT SLOT

Met deze koers zetten we in op versterking van onze organisatie én onze maatschappelijke opdracht: het ondersteunen van burgers en ketenpartners met betrouwbare en toekomstbestendige dienstverlening.

1 | Hier doen we het voor

In Nederland hebben we een overheid die mensen beschermt wanneer zij tijdelijk of voor langere duur in een kwetsbare positie zitten. Ons sociale zekerheidsstelsel en ons rechtssysteem staan daarvoor. Gemeenten en instanties zoals UWV en SVB verstrekken uitkeringen wanneer mensen tijdelijk geen inkomen hebben. Mensen die schulden terugbetalen, moeten altijd voldoende overhouden om in hun levensonderhoud te kunnen voorzien. Voor deze mensen is het belangrijk dat de overheid hen snel helpt, dat overheidsinstanties naadloos samenwerken en dat alles in één keer goed gaat.

ÉÉN DRUK OP DE (BSN-)KNOP

Voor het snel en correct toekennen en controleren van een uitkering en het berekenen van een betrouwbare beslagvrije voet, hebben overheidspartijen gegevens nodig. Vroeger moest je hiervoor zelf stapels documenten aanleveren, van loonstrookjes tot gegevens over bezittingen.

Sinds 2002 zorgt BKWI ervoor dat met één druk op de knop de juiste gegevens snel, op het juiste moment op de juiste plaats komen. Zonder dat de aanvrager er zelf iets voor hoeft te doen en met uitstekende logging. Data met één klik. Hiermee voorkomen we administratielast bij de burger, verkleinen we de kans op fouten en ondersteunen we veilige dienstverlening van de overheid. Snel, veilig en met inachtneming van privacy. Precies dáár schuilt de maatschappelijke waarde van BKWI.

BKWI VOERT REGIE IN DE INFORMATIEKETEN

Na de oprichting in 2002 is BKWI uitgegroeid tot een onmisbare pijler op het gebied van gegevenslevering en ketenінformatisering in het Nederlandse socialezekerheidsstelsel. We laten ketenvoorzieningen werken. Vanaf het begin ontwikkelen, bouwen en beheren wij ICT-applicaties waarmee goede en snelle gegevensuitwisseling mogelijk is in het kader van werk en inkomen voor UWV, SVB en gemeenten. Sinds 2021 leveren we onze bijdrage aan de schuldenketen, beginnend met de berekening van de beslagvrije voet voor CJIB, LBIO, SVB, gemeenten en waterschappen.

BKWI is voor de burger niet zichtbaar, maar maakt de gegevensuitwisseling mogelijk waarmee de wél zichtbare overheidsinstanties burgers bedienen. Hiervoor ontwikkelen we betrouwbare, moderne ICT-applicaties en zorgen we ervoor dat ze tijdig worden aangepast bij alle veranderingen die plaatsvinden in de complexe ketens waarin we werkzaam zijn. Daarnaast ondersteunen we afnemers bij het aansluiten op en het gebruikmaken van onze diensten.
We realiseren bijvoorbeeld de benodigde functionaliteiten, bieden goede tweedelijns ondersteuning en stellen rapportages beschikbaar.
Met deze rapportages kunnen afnemers het correct gebruik van onze diensten toetsen en zich verantwoorden via de jaarlijkse Ensia-rapportage.

Tot slot voert BKWI de regie over de complexe keten van overheidspartijen die deze gegevensuitwisseling mogelijk maken. Dit houdt onder andere in, dat we de standaarden beheren die nodig zijn voor goede en veilige gegevensuitwisseling, zoals het SuwiGegevensRegister (SGR), de Transactiestandaard, de Gezamenlijke elektronische Voorzieningen, Suwi Keten Service Level Agreement (GeVSKetenSLA), de Ketenarchitectuur Werk en Inkomen KARWEI)en de coördinatie op Wijzigingen in de Keten (Centraal Meldpunt Ketenwijzigingen oftewel CMK-proces).

MENSGERICHT

BKWI is een ambitieuze organisatie die werkt volgens moderne werkwijzen, met een sociaal hart en medewerkers die bewust kiezen voor een baan in de publieke sector. Deze unieke combinatie zorgt ervoor dat ook in de toekomst collega's kiezen voor BKWI. Een baan die waarde toevoegt aan mens en maatschappij, waar je werkt met vakmensen en die ruimte biedt voor persoonlijke en professionele ontwikkeling.

"Met uitstekende digitale gegevensuitwisseling bijdragen aan goede overheidsdienstverlening en sociale zekerheid voor burgers."

Werk & Inkomen

Bijdragen aan bestaanszekerheid van Nederlanders...

... door actuele gegevens direct vanuit de bron goed, snel en veilig te leveren aan dienstverleners.

BUREAU KETENINFORMATISERING WERK EN INKOMEN

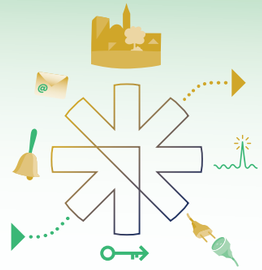
Werkt in opdracht van

Ketenactiviteiten

Samen met deelnemende partijen zorgt BKWI voor centrale voorzieningen en goede afspraken met ketenpartners.

Ketenregie

BKWI is voorzitter van domeingroepen en coördineert afstemming tussen afnemers en bronnen voor de continue doorontwikkeling van een snel, betrouwbaar en veilig Suwinet.



Ondersteuning

Ondersteunen afnemers bij het beheer van Suwinet.

Standaardisatie

BKWI beheert de ketenstandaarden en voert regie op wijzigingen.

Adaptief onderhoud

Continue aanpassingen van Suwinet aan nieuwe wet- en regelgeving.

Arbeidsmarktvoorzieningen

BKWI draagt bij aan het verder versterken van de regionale arbeidsmarktinfrastructuur en de dienstverlening door professionals aan mensen op zoek naar (ander) werk en aan werkgevers.

Verbeteren Uitwisseling Matchingsgegevens (VUM)
Dankzij een gestandaardiseerde set aan gegevens en een technische uitwisselingsvoorziening kan er breder gezocht worden naar geschikte werkzoekenden of vacatures. Zowel binnen arbeidsmarktregio's als over regiogrenzen heen.

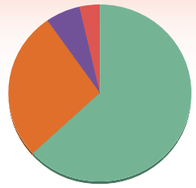
Instrumentengidsen Dennis en Eva
Bieden op een eenvoudige en eenduidige manier inzicht in de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden. Dit maakt verdere harmonisatie en eenduidige inzet van instrumenten mogelijk.

Schulden en derdenbeslag

BKWI helpt overheidsmedewerkers om burgers die worstelen met bestaanszekerheid efficiënter te helpen.

vBVV
Binnen de schuldenketen verzorgt BKWI jaarlijks de gegevens van meer dan 800.000 beslagvrije voetberekeningen voor: LBIO, CJIB, SVB, VNG en Waterschappen.

wGS
BKWI biedt gemeenten Suwinet-Inlezen en Suwinet-Inkijk aan om burgers te ontzorgen tijdens de opstartfase van het schuldhulpverleningstraject.



Opgevraagde berichten via BKWI-Producten jaarlijks

Totaal 85 miljoen

53,4 miljoen	UWV
23,2	Gemeenten
5,0	SVB
3,0	Overig

Meer dan 650.000 Digitale Klantdossiers worden jaarlijks via Suwinet opgevraagd.

BETROUWBAAR
99,4% beschikbaar

SNEL
1,6 seconde gemiddelde reactietijd

VEILIG
O.a. jaarlijks externe audits (BIO)

CIJFERS 2024

BKWI.NL

2 | Onze verantwoording

BKWI verantwoordt zich in het halfjaar- en jaarverslag aan het ministerie van SZW op basis van onderling afgesproken prestatie-indicatoren. Daarnaast zal BKWI aanvullende informatie verstrekken in de vorm van kengetallen. Voorop staat dat de dienstverlening betrouwbaar en veilig is. Afnemers kunnen vertrouwen op goede dienstverlening en BKWI is financieel gezond.

BETROUWBAARHEID

Onder betrouwbare dienstverlening wordt verstaan dat diensten van BKWI (Suwinet Services) 24 uur per dag en zeven dagen per week beschikbaar zijn, behoudens vastgesteld onderhoud. Bovendien moet de tweedelijns ondersteuning van BKWI op werkdagen tussen 8.30 en 18.00 uur bereikbaar zijn. Voor beide geldt een norm van ≥ 99,0%. Aanvullend rapporteert BKWI over de beschikbaarheid en het binnen een responstijd van zes seconden reageren van de Suwinetbronnen.

VERANTWOORDING INFORMATIEBEVEILIGING EN PRIVACYBESCHERMING

Om aan te tonen dat BKWI veilig werkt, laat BKWI jaarlijks een IT-audit uitvoeren door een externe accountant op de naleving van de normen en maatregelen uit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Daarnaast rapporteert BKWI over het aantal beveiligingsincidenten en het aantal datalekken dat bij de Autoriteit Persoonsgegevens is gerapporteerd.

KWALITEIT DIENSTVERLENING AAN OVERHEIDS-PROFESSIONALS

Met Suwinet-Inkijk hebben overheidsprofessionals van bijvoorbeeld UWV, SVB en gemeenten op een betrouwbare, veilige en efficiënte manier toegang tot persoonsgegevens van burgers, afkomstig uit meerdere gegevensbronnen. Daarmee kunnen zij recht, duur en hoogte van uitkeringen bepalen of mensen aan werk helpen. Zo draagt BKWI bij aan werk en bestaanszekerheid voor iedereen.

Over de tevredenheid van onze dienstverlening verantwoorden wij ons aan de hand van klanttevredenheidsonderzoeken (KTO) in de even jaren. In 2026 vindt het 2-jarige KTO plaats onder gebruikers (norm waardering van 7,2) en over de geleverde tweedelijns ondersteuning (Suwidesk: norm waardering van 7). Aanvullend biedt BKWI inzicht in het aantal uitgebrachte releases en eventueel daarmee samenhangende herstelwerkzaamheden (quick fix), de ontvangst en afhandeling van wijzigingsverzoeken van afnemers, het aantal gebruikers van de diensten van BKWI en de gemiddelde responstijd.

Daarnaast vermelden wij de gemiddeld per maand opgevraagde digitale dossiers voor het verstrekken van een uitkering of bijstand en het gemiddeld aantal bevragingen voor de berekening van de beslagvrije voet waarvoor gegevens worden geleverd.

INZET TOEGEKENDE MIDDELEN

Over het financieel beheer verantwoordt BKWI zich over de realisatie binnen regulier budget en binnen aanvullend beschikbaar gestelde opdrachtgelden op basis van een uitvoeringstoets (norm ≤ 100%). Daarnaast verantwoordt BKWI zich over zijn financiële rechtmatigheid (norm ≥ 99%).

3 | Wat we nu gaan doen

In dit hoofdstuk beschrijven we onze inspanning om onze producten en dienstverlening in 2026 in stand te houden en verder te ontwikkelen. De landelijke standaarden, afspraken en systemen die BKWI ontwikkelt en beheert, zijn cruciaal voor de bestaanszekerheid van veel Nederlanders. Op maandbasis leveren we ruim 662.000 keer het dossier van een burger aan de dienstverleners in de ketens van Werk, Inkomen en Schulden. Burgers kunnen hierdoor beter en sneller geholpen worden voor bijvoorbeeld een uitkering, het zoeken van werk of hulp bij schulden. BKWI spreekt nadrukkelijk het voornemen uit om te gaan onderzoeken of bewezen functionaliteit ook kan worden toegepast in aanpalende domeinen en of proactief aanvullende functionaliteit aangeboden kan worden binnen de bestaande ketenstructuur.

3.1 Dienstverlening Werk en Inkomen

Voor de uitvoering van de sociale zekerheid zijn gegevens noodzakelijk. Om bijvoorbeeld een uitkering te berekenen of een burger te helpen bij schulden, moeten de benodigde gegevens van deze burger gebruikt kunnen worden door de publieke dienstverlener die de aanvraag voor een uitkering afhandelt of een burger helpt met schulden.

BKWI is verantwoordelijk voor de regie over gegevensstromen tussen bron en afnemer en zorgt ervoor dat publieke dienstverleners mensen goed en efficiënt kunnen helpen. BKWI zorgt voor ketenbrede standaarden en afspraken in de sociale zekerheid. BKWI levert de benodigde gegevens via een beveiligde verbinding binnen een paar seconden aan bij de overheidsmedewerker van UWV, SVB en gemeenten (via het Inlichtingenbureau) die de burger bedient. Ook andere partijen kunnen gebruikmaken van de producten en diensten van BKWI mits zij voldoen aan de wettelijke aansluitvoorwaarden van SUWI.

UWV, SVB en gemeenten mogen gegevens die zij voor de uitvoering van hun wettelijke SUWI-taken nodig hebben in beginsel niet meer dan één keer bij burgers opvragen. Dit is geregeld in de Wet eenmalige gegevensuitvraag Werk en Inkomen (WEU). Dit geldt voor zowel de authentieke gegevens die in basisregistraties zijn geregistreerd als voor de gegevens die een van de ketenpartijen al heeft. BKWI helpt de SUWI-partijen bij het voldoen aan de WEU.

WAT GAAN WE DOEN IN 2026

Besturing gegevensuitwisseling
BKWI heeft een coördinerende rol in het stelsel van gegevensuitwisseling. We versterken de ondersteuning van de voorzitter van het Managementoverleg afspraken en voorzieningen SUWI, actualiseren de werkafspraken en nemen ook zelf deel aan de nieuwe overlegstructuur, inclusief de Regiegroepen. We investeren in de architectuurfunctie bij BKWI om te komen tot KARWEI 3.0. We reserveren capaciteit om ketenvraagstukken uit de Regiegroepen te coördineren en een stap verder te brengen. Daarnaast reserveren we capaciteit om een bijdrage te kunnen leveren aan beleidsvorming bij SZW op de verschillende wetstrajecten en aan onderzoeken vanuit SZW. Het gaan vormen van een samenhangende en gedragen visie op de toekomst van het stelsel sluit hierop aan. SZW heeft hierin als stelselverantwoordelijke het voortouw. Deze visie is vanuit het perspectief van de burger, publieke dienstverleners, BKWI en andere partijen noodzakelijk. Doel is om het samenspel van e-voorzieningen, standaarden en afspraken – relevant voor de uitoefening van de wettelijke taken binnen het SUWI-domein – als één samenhangend en betrouwbaar geheel te laten werken.

Samenhang inzichtelijk maken voor een betere toegankelijkheid van dienstverlening en effectieve en doelmatige inzet van elektronische voorzieningen binnen het SUWI-domein

SUWI als wettelijk kader verplicht dienstverleners om samen te werken op het gebied van dienstverlening en gegevensuitwisseling. Doel hiervan is om in de ogen van mensen één gezamenlijke overheid te zijn, ongeacht hoe wij aan ‘de achterkant’ georganiseerd zijn. Samenwerken en gegevensuitwisseling slaagt bij

een gezamenlijke context en doel, ondersteund door een set heldere afspraken en standaarden en gezamenlijke elektronische voorzieningen.
De ketenarchitectuur KARWEI (KetenARchitectuur Werk En Inkomen) geeft hier uiting aan.

In 2025 is KARWEI geactualiseerd naar de huidige stand van zaken met KARWEI versie 2.6. In 2026 zetten we vervolgstappen en starten we een vergaande revisie. Die is gebaseerd op de huidige richting die de overheid qua digitalisering voorstaat en sluit aan op de beleidsontwikkelingen van SZW en de ontwikkelingen in de uitvoering. Met het instellen van een Architectuur adviesraad Suwi onder de Domeingroep Architectuur willen we in 2026 het Werken onder Architectuur binnen de SUWI-keten verder versterken en vormgeven. Doel hiervan is het samenstel van elektronische voorzieningen – relevant voor de uitoefening van de wettelijke taken binnen het SUWI-domein – als één samenhangend en betrouwbaar geheel te laten werken.

Een fundamenteel element van het serviceaanbod van BKWI is het beheer en onderhoud van de door BKWI aan de keten geleverde voorzieningen. Om dit proces beheersbaar te houden, zijn binnen BKWI diverse procedures en ondersteunende software-applicaties in gebruik.

Het in controle blijven op dit cruciale onderdeel van de serviceverlening is voor BKWI een speerpunt in 2026. Hiertoe zal een diepgaande analyse worden uitgevoerd rond het gebruik van de beheersapplicaties en breder naar de onderlinge werking en samenhang van het volledige interne applicatielandschap binnen BKWI.

Suwinet Services verbeteren en vernieuwen

Om nog beter in te kunnen spelen op toekomstige behoeften, vernieuwen we onze beheeromgeving, voeren we vernieuwingen door in de Suwinet Services en investeren we in onze mensen en organisatie. Hierbij zullen we de basis versterken van onze ontwikkeluitgangspunten, de architectuur, documentatie en bemensing. Met de groei van BKWI in de afgelopen jaren zijn juist deze facetten van belang om sterke, wendbare en solide software op te kunnen leveren.
Na in 2025 alle gebruikers overgezet te hebben naar de nieuwe versie van Suwinet-Inkijk, kunnen we in 2026 starten met het ontwikkelen van de beheerfunctionaliteiten, die ondergebracht waren in de oude versie van Suwinet-Inkijk, vanuit nieuwe ontwikkeluitgangspunten en de architectuur.
Hierbij dienen we aandacht te blijven geven aan onze huidige Suwinet Services door zorg te dragen voor het juiste lifecyclemanagement en het up-to-date zijn van alle codes om misbruik van kwetsbaarheden te voorkomen.

BKWI heeft een centrale en coördinerende verantwoordelijkheid en taak in de SUWI-keten als het gaat om de inrichting van het centrale deel van de Suwinet Services zoals deze zijn opgenomen in KARWEI 2.6.

Dit betreft:
- Suwinet-Inkijk,
- Suwinet-Inlezen, met of zonder gebruik van DKD-Inlezen voor gemeenten
- Suwinet-Meldingen
- Suwinet-Mail
- ondersteunende services voor bijvoorbeeld centrale logging, monitoring en rapportage.

Inventariseren van nieuwe gebruikerswensen

Er is een goedlopend wijzigingsbeheerproces waarin gebruikers hun wensen kunnen doorgeven. Daarnaast zoekt BKWI in 2026 de gebruikers (bronnen, afnemers en ketenpartners) actief op om hun latente wensen en behoeften in beeld te brengen en te verwerken in het productportfolio.

Uitfaseren Suwinet-Mail

BKWI is na overleg met de ketenpartijen voornemens om te stoppen met Suwinet-Mail. Om dit te kunnen doen, moeten ketenpartijen tijd krijgen om hun huidige Suwinet-Mail routering uit te schakelen. Op basis van een impactanalyse voeren we de vervolgacties uit voor het uitfaseren van Suwinet Mail in 2026.

Uitfaseren Suwinet-Inkijk Classic

Suwinet-Inkijk Classic wordt uitgefaseerd. De eerste stap die hiervoor in 2025 is gezet, is de migratie van de gebruikers bij de Gemeentelijke sociale diensten (GSD). Dit traject verloopt volgens planning, dankzij een goede samenwerking met de gemeenten.

Begin 2026 verwacht BKWI alle gebruikers overgezet te hebben naar dezelfde versie van Suwinet-Inkijk die ook in gebruik is bij bijvoorbeeld UWV en SVB. Dit geeft in 2026 ruimte voor BKWI voor de tweede stap die noodzakelijk is om Inkijk Classic uit te faseren: het aanpassen van de beheeromgeving van Suwinet-Inkijk. Deze tweede stap pakt BKWI op een zorgvuldige manier aan, gegeven de complexiteit. Classic kan niet zomaar worden uitgezet, omdat een deel van de beheerfunctionaliteit van Suwinet Classic door de vernieuwde versie van Inkijk wordt gebruikt. In 2025 hebben we vooronderzoek gedaan en begin 2026 ronden we een aantal tests af die inzicht geven in de duur van dit traject en ervoor zorgen dat de realisatie voortvarend kan starten. De tests hebben de vorm van een aantal proofs of concept binnen BKWI. Dit zijn:

1. Modulariteit: opzet van een beheerportaal waarin meerdere teams tegelijkertijd aan verschillende onderdelen kunnen werken, die ook weer onafhankelijk gereleased kunnen worden.
2. Security: borgen van de securityvereisten met de nieuw toe te passen technologieën die voor het beheerportaal worden gebruikt. Bij voorkeur via een standaardoplossing.
3. Deployment: continue deployment en zero-downtime van de databases met beheerconfiguratie.

Suwinet-Inkijk is een webtoepassing waarin publieke dienstverleners zoals UWV, SVB en gemeenten op een veilige manier persoonsgegevens van burgers kunnen raadplegen, die bij verschillende organisaties en basisregistraties zijn opgeslagen.

Suwinet-Inlezen geeft overheidsorganisaties de mogelijkheid om gegevens van verschillende overheidsorganisaties direct in hun eigen applicatie in te lezen en voor in te vullen in e-formulieren. GraphQL is een open-source querytaal en een architectuurstijl voor het maken van efficiënte API's, waarmee overheidsorganisaties exact de gegevens kunnen opvragen die ze op dat moment nodig hebben in één enkele aanvraag. Dit maakt ook verdere dataminimalisatie mogelijk.

Suwinet-Meldingen: Suwinet-Meldingen is opgenomen in KARWEI als de (toekomstige) voorziening waarmee berichten betrouwbaar op de juiste bestemming kunnen worden afgeleverd. Dit is essentieel voor gebundelde proactieve dienstverlening. Het kan om signalen gaan, dat is een bericht dat een gegeven of situatie is veranderd. Het kan ook een bericht zijn dat de daadwerkelijk relevante gegevens bevat. Dan is er geen bevraging nodig na het ontvangen van de melding. Om dit te ondersteunen, is in KARWEI een Centrale Abonnementenregistratie opgenomen.

Gegevens op maat voor de taak met één enkele aanvraag

Overheidsorganisaties zoals de SVB hebben behoefte om exact de gegevens op te vragen die ze op dat moment voor hun taakuitvoering nodig hebben in één enkele aanvraag. Na een succesvolle pilot in 2025 voor het vereenvoudigen van de aanvullende inkomensvoorziening ouderen (AIO) gaan we in 2026 verder met vernieuwingen. In 2026 gaat BKWI deze techniek, GraphQL, aanbieden als additionele ketenstandaard aan zowel de SUWI en niet-SUWI-partijen naast de bestaande mogelijkheden met SuwiML. BKWI zal in 2026 de functionaliteit uit de pilot productiewaardig gaan maken, waardoor deze breder ingezet kan worden in de keten van Werk en Inkomen. Vanuit BKWI zetten we in op het komen tot een nieuwe ketenafspraak.

Proactieve dienstverlening bundelen

Proactieve dienstverlening is bedoeld om meer mensen te bereiken. Zo krijgen zij waar ze recht op hebben en wordt de dienstverlening via de uitvoering verbeterd. SZW ziet gegevensuitwisseling als een belangrijke manier om dat te bereiken. Bij BKWI kijken we als ketenbureau SUWI naar publieke dienstverlening vanuit het perspectief en behoeften van mensen en niet vanuit de inrichting van de overheid. BKWI richt zich voor proactieve dienstverlening op wat nodig is om gebundelde proactieve dienstverlening mogelijk te maken voor burgers. Dit doen we bij voorkeur door het realiseren van gezamenlijke elektronische voorziening die de daarvoor benodigde communicatie en gegevensuitwisseling tussen UWV, SVB en gemeenten en bronnen mogelijk maakt.

Het lonkend perspectief: geen meerdere puntoplossingen, maar één ketenoplossing op basis van het 'no wrong door'-principe. De ketenoplossing moet integrale, ontschotte proactieve dienstverlening mogelijk maken. Daarin staat de burger centraal. Daarbij willen we het aantal 'false positives' zo klein mogelijk houden en de kans dat die burger recht heeft op die regeling zo groot mogelijk. Om dit lonkend perspectief op termijn te bereiken, zijn ketencomponenten en aanvullende afspraken nodig. Aan de lat daarvoor staan alle samenwerkende organisaties in

het domein Werk en Inkomen. Maart 2026 leveren BKWI en BIDN de resultaten op van een verkenning, inclusief een voorstel van BKWI voor het vervolg. Bij positieve besluitvorming volgt een vervolgopdracht van SZW voor de uitvoering van de volgende stappen. BKWI richt een multidisciplinair kernteam in voor 2026 om invulling te kunnen geven aan de capaciteitsvraag die hieruit volgt.

Arbeidsmarktvoorzieningen
BKWI draagt bij aan het verder versterken van de regionale arbeidsmarktinfrastructuur en de ondersteuning van de dienstverlening door professionals aan burgers. Daarvoor dienen bestaande en waar nodig ook nieuwe ketenstandaarden, ketenafspraken en elektronische voorzieningen. Hiermee kunnen gemeenten, UWV en andere bemiddelaars werkzoekenden sneller en gerichter koppelen aan passend werk.

BKWI werkt ook in 2026 aan de verdere doorontwikkeling van VUM. Bijvoorbeeld door het toevoegen van nieuwe standaarden op o.a. het gebied van Customer Relationship Management (CRM). Voor 2026 voorzien we werkzaamheden op het terrein van skills in relatie tot VUM en ten aanzien van procesgegevens voor contactmomenten.

BKWI zal voor 2026 rekening houden met mogelijk nieuwe werkzaamheden die volgen uit de *Verkenning dienstverlening gegevensuitwisseling en digitale infrastructuur arbeidsmarktregio's*. We gaan graag samen met Stichting BIDN met SZW in gesprek over de uitkomsten van deze verkenning en de vraag hoe we de samenwerking en dienstverlening in de regionale Werkcentra waaronder de gidsfunctie goed kunnen faciliteren en mogelijk maken met (nieuwe en bestaande) elektronische voorzieningen, standaarden en ketenafspraken.

Evaluatie van de Wet eenmalige gegevensuitvraag (WEU)
De Tweede Kamer is geïnformeerd over de evaluatie van de WEU. In de reactiebrief is een aantal verbeteracties benoemd. Uit de evaluatie komt naar voren dat UWV, SVB en de gemeenten belemmeringen ervaren bij het concreet inrichten van hergebruik voor onder andere het voorinvullen van formulieren. In de kabinetsreactie is aangegeven dat SZW en partijen over oorzaken en maatregelen in gesprek gaan. BKWI levert hier graag een bijdrage aan in 2026. Daar waar de belemmeringen Suwinet betreffen, zullen we voorstellen doen om deze weg te nemen. Bij het stimuleren van voorinvullen zien we nieuwe mogelijkheden door het wetsvoorstel proactieve dienstverlening.

VIM/vereenvoudiging
Het stelsel van inkomensondersteunende regelingen en toeslagen wordt door veel mensen als complex ervaren. Het gevolg is een flink niet-gebruik. Vanuit BKWI hebben we geadviseerd over de standaardisatie van de kernbegrippen van inkomensregelingen *(inkomens, partner en vermogen)* en over de wijze waarop de bepalende gegevens daarvoor kunnen worden geleverd vanuit overheidsbronnen. Wij willen in 2026 binnen de door SZW nog op te richten governance bijdragen aan de implementatie door voorstellen te doen over standaardisatie van gegevens en beslisregels, en over de gegevenslevering voor deze begrippen.

Toekomstige inrichting stelsel van gegevensuitwisseling
SZW werkt in de modernisering van de Suwiwet van 2002 de kaders van het toekomstig stelsel van gegevensuitwisseling uit. Deze vernieuwing zal de wettelijke ruimte moeten bieden voor de keteninformatisering voor de beleidsagenda van het kabinet t.a.v. bestaanszekerheid en werk.

In ons halfjaarverslag 2025 hebben we aangegeven dat deze modernisering voor ons urgent is. We hebben er nu 'last van'. De Gezamenlijke elektronische Voorzieningen Suwi (GeVS) die logisch en nodig waren voor de gegevensuitwisseling in 2002 zijn nu onnodig beperkend geworden voor het bereiken van de nieuwe beleidsdoelen en hergebruik van wat er al is.

De beleidsdoelen van nu gaan uit van een uitvoering die als '1 overheid' met private partners maatwerk biedt rond de werkloosheid, armoede en schulden van een burger. En die niet wacht op de vraag, maar proactief optreedt. Dit stelt hoge eisen aan de inrichting en besturing van de keteninformatisering, om de organisaties rond die levensgebeurtenis van een burger digitaal te verbinden tot '1 overheid'.
We denken dat het goed is om niet vanuit de bestaande kaders door te redeneren. Maar met oog voor een toekomstbestendige oplossing samen ruimte te maken voor het beantwoorden van de volgende vragen:

1. Wat is er aan gezamenlijke informatievoorziening nodig om beleidsdoelen/regeerakkoord op het SZW-domein te kunnen realiseren de komende 10 jaar?
2. Wat regelen we daarvoor via afspraken (regelgeving, ketenafspraken, standaarden)? In aanvulling op wat landelijk (digitale overheid) en Europees al is afgesproken.
3. Wat is aanvullend daarop aan centrale voorzieningen nodig om gegevens centraal te routeren en bewerken?
4. Hoe kunnen de verantwoordelijkheden hiervoor tussen SZW en de uitvoeringsorganisaties en VNG het beste worden belegd?
5. Hoe kan het beheer van afspraken en voorzieningen het beste worden geregeld en bij welke partijen?

BKWI regisseert en beheert de gezamenlijke digitale voorzieningen (zoals Suwinet) en het afsprakenstelsel voor SUWI. Vanuit die rol willen wij in 2026 met de betrokken partijen een expertmeeting organiseren om de ervaringen te ordenen en op deze vijf vragen een advies te formuleren ten aanzien van de toekomstige inrichting.

3.2 Dienstverlening schulden en armoede

Te veel mensen in Nederland komen in de problemen door armoede en schulden. Via gegevensdeling en standaardisatie faciliteert BKWI dat mensen kunnen krijgen waar zij recht op hebben. Dit draagt bij aan hun bestaanszekerheid.

Overheidsorganisaties in de keten van Werk en Inkomen wisselen dagelijks elektronisch gegevens met elkaar uit over onder andere uitkeringen, inkomsten, re-integratie, werkgevers, organisaties en persoonsgegevens. De structuur – in de vorm van definities, formaten en mogelijke waarden van het betreffende gegeven – is gestandaardiseerd en vastgelegd in het SUWI Gegevensregister (SGR). Dit zorgt voor een effectieve, efficiënte en veilige overdracht van gegevens en draagt bij aan betere dienstverlening aan mensen en ondernemers.

WAT GAAN WE DOEN IN 2026

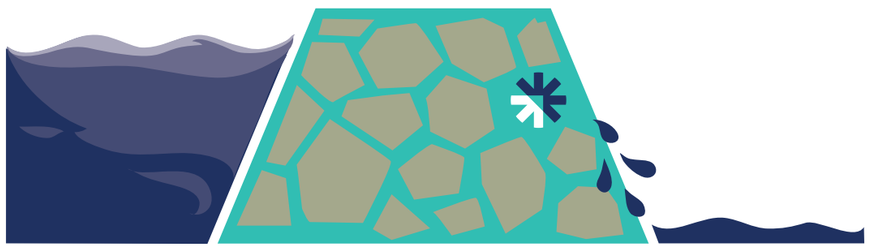
Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)
Efficiënte schuldhulpverlening kan alleen plaatsvinden met complete en kwalitatief goede gegevens die snel beschikbaar zijn in de dienstverlening aan mensen. De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) en de Wet Suwi (SUWI) bieden met ingang van 1 januari 2021 de mogelijkheid om gegevens voor de Wgs uit te wisselen via de Gemeenschappelijk Elektronische Voorziening Suwi.

Afgesproken is om als eerste stap gegevens te gaan ontsluiten die bestaande bronnen aan BKWI beschikbaar stellen en hierbij gebruik te maken van bestaande voorzieningen (Suwinet-Inkijk en WGS-Inlezen). Dit is door BKWI per 1 juli 2021 gerealiseerd. SZW heeft onderkend dat deze eerste stap beperkt voorziet in de behoefte bij gemeenten aan digitale en geautomatiseerde gegevensuitwisseling voor schuldhulpverlening, hetgeen BKWI onderschrijft. Gemeenten hebben bijvoorbeeld ook behoefte aan realtime gegevens van de Belastingdienst.

In 2026 willen we samen met SZW het gesprek voeren en afronden met de Belastingdienst en de Dienst Toeslagen over het realtime gaan ontsluiten van gegevens via de GeVS voor de WGS en andere wettelijke taken die vallen onder SUWI. Naast gemeenten voor de uitvoering van de WGS heeft de SVB behoefte aan realtime gegevens van de Belastingdienst voor de uitvoering van de AIO. Daarnaast willen we het gesprek voeren met SZW over het ontsluiten van andere nieuwe bronnen en nieuwe gegevens via de GeVS, die gemeenten nodig hebben voor de uitvoering van de WGS en in het Besluit WGS genoemd zijn. In 2026 willen we komen tot afspraken tussen SZW-Belastingdienst-Toeslagen en afnemers met een initiële roadmap.

Nationaal Programma Armoede en Schulden
Het Nationaal Programma Armoede en Schulden heeft als doel om de toename van (kinder)armoede te voorkomen, de langetermijneffecten van armoede tegen te gaan en mensen in armoede te helpen vooruit te komen. Het is de opvolger van de Aanpak geldzorgen, armoede en schulden 2022–2025.

BKWI stelt in 2026 haar kennis en ervaring beschikbaar op het terrein van keteninformatisering, standaarden en afsprakenstelsel en de GeVS. Vanuit BKWI leveren we een inhoudelijke bijdrage aan het ontwikkelen van een doelarchitectuur schuldenketen. Dit door deelname aan de architectuurgroep van de schuldenketen. Ook blijven we in gesprek met het Programma Stroomlijning Keten voor Derdenbeslag over onze rol en bijdrage.



4 | De lange termijn

In dit hoofdstuk beschrijft BKWI de stappen die worden ondernomen om de toekomstbestendigheid van de organisatie en dienstverlening te kunnen garanderen. In onderstaande paragrafen wordt een toelichting gegeven op wat BKWI in 2026 hierop onderneemt.

4.1 Human Resource Management (HRM)

Onze medewerkers vormen een essentiële pijler voor de continuïteit en verdere ontwikkeling van onze dienstverlening. In 2025 is het aandeel inhuurkrachten succesvol verminderd. Deze lijn zetten we in 2026 voort. Tegelijkertijd richten we ons op de volgende strategische HRM-thema's.

Strategische afstemming
Het HRM-beleid wordt nadrukkelijk afgestemd op de missie, visie en strategie van de organisatie. Het is van belang dat sleutelposities zijn ingevuld en dat medewerkers optimaal worden ingezet om organisatiedoelstellingen te realiseren. In 2026 vindt hierover een toetsing plaats. Ook de inrichting van HRM binnen de organisatie wordt geëvalueerd en waar nodig aangepast.

Werving en selectie
We hanteren transparante en gestructureerde procedures voor het aantrekken van nieuw talent. Vacatures worden in eerste instantie intern gepubliceerd, zodat medewerkers de mogelijkheid hebben om te reageren. Bij benoemingen in het tweede echelon wordt de Ondernemingsraad betrokken. Diversiteit en inclusie vormen een integraal uitgangspunt binnen het selectieproces.

Onboarding en introductie
Een zorgvuldig onboardingprogramma draagt bij aan een snelle integratie en verhoogde retentie. In 2025 is gestart met een basisprogramma, dat in 2026 wordt uitgebreid met gerichte informatie over rollen, verwachtingen en interne processen.

Opleiding en ontwikkeling
Wij stimuleren een cultuur van continue professionele ontwikkeling, onder meer via innovatiedagen, leerlunches, seminars, opleidingen, coaching en e-learning. Tijdens de jaarlijkse vlootschouw wordt in kaart gebracht waar aanvullende opleidingsbehoeften liggen, of er nieuwe functies extra aandacht vereisen en welke medewerkers potentie tonen voor verdere doorgroei. Deze talenten worden actief begeleid in hun ontwikkeling.

Prestatiemanagement
In 2026 worden met alle medewerkers resultaatafspraken gemaakt, voorzien van duidelijke doelstellingen en KPI's, in lijn met de strategische doelstellingen voor dat jaar. De voortgang wordt regelmatig besproken in functionerings- en beoordelingsgesprekken. Deze gesprekken sluiten aan bij de behoeften van medewerker en leidinggevende en volgen niet automatisch de traditionele HRM-cyclus. Specifieke aandacht gaat in 2026 uit naar het versterken van een constructieve feedbackcultuur.

Medewerkerstevredenheid en welzijn
Het streven is om ook in 2026 het ziekteverzuim onder de norm van 5% te houden. Er is structurele aandacht voor zowel fysieke als mentale gezondheid, en de werk-privébalans is een terugkerend gespreksonderwerp. Uit het Werkbelevingsonderzoek (WBO) van 2024 kwam naar voren dat medewerkers de werkdruk als (te) hoog ervaren. In 2026 zetten we opnieuw in op verlaging van die werkdruk. Het nieuwe WBO wordt specifieker ingericht op BKWI, met minder focus op UWV, om de respons en betrouwbaarheid van de resultaten te vergroten.

4.2 Informatiebeveiliging & privacy (IB&P)

Burgers, ketenpartners en BKWI-medewerkers moeten er ook in 2026 op kunnen vertrouwen dat BKWI de gegevens op een veilige en zorgvuldige manier verwerkt. Het is belangrijk om oneigenlijk gebruik en misbruik van gegevens te voorkomen en om kwetsbaarheden tijdig te signaleren en weg te nemen.

BKWI voert analyses uit op het gebruik en we stellen deze via gebruikersrapportages beschikbaar aan afnemers, zodat zij toezicht kunnen houden op de correcte raadpleging van gegevens door middel van BKWI-voorzieningen.

Vanuit de Domeingroep Privacy & Beveiliging worden activiteiten uitgevoerd n.a.v. de Totaalrapportage informatiebeveiliging GeVS. Hierbij krijgt het vroegtijdig opsporen en mitigeren van kwetsbaarheden nadrukkelijk aandacht.

BKWI wil in 2026 verdere stappen zetten om van een compliancegebaseerde implementatie van de BIO naar een risicogebaseerde informatiebeveiligingsorganisatie te gaan. Risicomanagement en het structureel identificeren van potentiële kwetsbaarheden zijn daarbij belangrijke onderwerpen. BKWI borgt in 2026 IB&P-kennis door te adviseren over (privacy)-risicoanalyses, beleid en de kansen die PET (Privacy Enhancing Technologies) bieden. Daarbij wordt ook nadrukkelijk gekeken naar de inzet van instrumenten en processen die het mogelijk maken kwetsbaarheden sneller te ontdekken, te prioriteren en effectief te verhelpen.

Gezien het continu veranderende dreigingsbeeld en ontwikkelingen in de buitenwereld is het belangrijk dat BKWI de digitale weerbaarheid in 2026 vergroot. Dit doen wij onder andere door herijking van continuïteitsplannen, (structurele) awareness-activiteiten en door de implementatie van de BIO v2.0 (opvolger van de BIO) en Cyberbeveiligingswet (NIS2-richtlijn).

Om in 2026 aantoonbaar in control te zijn over de belangrijkste risico's voor informatiebeveiliging, wil BKWI voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). De jaarlijkse externe IT-audit speelt daarbij een belangrijke rol. Een stap die BKWI wil zetten, is om de toetsbare en controleerbare beheersingsmaatregelen te optimaliseren. Zo kunnen op termijn op basis van de interne controles eigen in-control-verklaringen over naleving van de BIO afgegeven worden. Daarbij is het uitgangspunt om over 2026 te voldoen aan de getoetste BIO-normen, waarbij ook expliciet zal worden gekeken naar de effectiviteit van maatregelen rondom kwetsbaarheden.

BKWI maakt vanaf 2026 gebruik van het normenkader van de CIP Privacy Baseline om daarmee de privacybescherming te optimaliseren. Privacygerelateerde maatregelen zullen dan ook onderdeel worden van de interne controle. Het identificeren en aanpakken van kwetsbaarheden in processen en systemen wordt daarbij integraal meegenomen.

Er wordt in 2026 onderzocht of tooling kan ondersteunen om governance, risicomanagement en compliancy in samenhang efficiënt en toekomstbestendig op te pakken, inclusief geautomatiseerde signalering en opvolging van kwetsbaarheden.

BIO v2.0
De opvolger van de BIO scherpt de eisen aan en legt meer nadruk op risicogebaseerde beveiliging, het aantoonbaar in control zijn en het structureel verbeteren van beveiligingsmaatregelen. Voor BKWI betekent dit een doorontwikkeling van bestaande processen naar meer integrale sturing op risico's. De nadruk ligt daarbij op kwetsbaarhedenmanagement, secure software development en lifecycle-management. De implementatie van BIO v2.0 wordt een belangrijk ijkpunt voor de volwassenheid van informatiebeveiliging bij BKWI.

Cyberbeveiligingswet (NIS2-richtlijn)
De nieuwe wet stelt hogere eisen aan vitale organisaties en hun ketenpartners, waaronder BKWI. Het gaat hierbij om verplichtingen op het gebied van risicobeheer, incidentmelding, governance en toezicht. In 2026 vertaalt BKWI deze verplichtingen naar eigen beleid en processen. Daarbij ligt de nadruk op het versterken van ketensamenwerking; het borgen van weerbaarheid tegen toeleveringsrisico's; en het proactief identificeren en mitigeren van kwetsbaarheden die de continuïteit van dienstverlening kunnen raken.

4.3 Samenwerking

De samenwerking met BIDN (het voormalige IB) heeft onze volle aandacht. Een uitstekende samenwerking is noodzakelijk om de opdrachten op elkaar af te stemmen, onze kwaliteiten zo efficiënt en complementair mogelijk in te zetten en hergebruik te borgen. In dit kader wordt concreet vormgegeven aan een nieuwe overlegstructuur en een gezamenlijke projectmatige aanpak t.b.v. de uitbreiding van Verzoekservices en de verdere ontwikkeling van de Arbeidsmarktvoorzieningen besproken.

5 | Onze zaken op orde

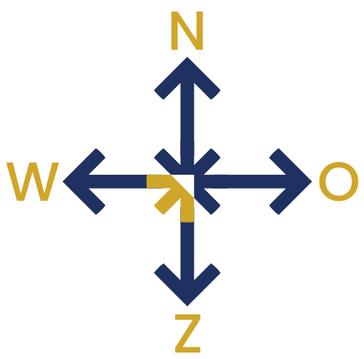
BKWI wordt gefinancierd uit publieke middelen en ontvangt van het ministerie van SZW een vaste bijdrage voor de uitvoering van zijn wettelijke taken.

5.1 Doelmatigheid

De middelen die BKWI ontvangt voor de uitvoering van de werkzaamheden worden zorgvuldig en verantwoord besteed. Er wordt op gelet dat onze inspanningen en uitgaven daadwerkelijk bijdragen aan de realisatie van onze doelen en dat de kosten in verhouding staan tot de opbrengsten. Periodiek verantwoordt BKWI zich over zijn prestaties en kosten. Dit doet BKWI in het halfjaar- en jaarverslag en door het jaar heen via (periodieke) gesprekken met zowel UWV als het ministerie van SZW.

5.2 Rechtmatigheid

Alle handelingen die BKWI verricht moeten rechtmatig zijn, in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving. Het blijft voor een relatief kleine, ICT-gedreven organisatie als BKWI niet altijd eenvoudig de norm te realiseren.



5.3 Risicomanagement en kwaliteitsmanagement

Risicomanagement

Voor BKWI is risicomanagement een essentieel instrument om onzekerheden die de doelstellingen kunnen beïnvloeden tijdig te signaleren en hierop adequaat te anticiperen. Daarmee versterkt BKWI de maatschappelijke rol en worden ambities gerealiseerd.

In 2026 staat risicomanagement nadrukkelijk op de agenda, als onderdeel van de meerjarige doorontwikkeling naar een hoger volwassenheidsniveau. Belangrijke stappen zijn het opzetten van een risicoregister en het organiseren van risicosessies op verschillende niveaus (zie ook IB&P paragraaf 4.2).

Voor 2026 zijn voor BKWI de belangrijkste risico's en bijbehorende maatregelen per strategische pijler:

Techniek

Risico's: de risico's bestaan uit verstoringen of uitval van systemen en de levering van gegevens aan de keten, comptabiliteit met ketenpartners, onvoldoende weerbaarheid tegen cyberdreigingen, reputatieschade en vertragingen in de modernisering van het IT-landschap.
Maatregelen: een verdere versterking van cybersecurity en monitoring, investeren in robuuste en schaalbare IT-oplossingen, onderhoud binnen de ontwikkelstraten en de maintenanceomgeving en versnelling van de vervanging en modernisering van verouderde systemen, zoals uitfaseren Suwinet Classic.

Strategie

Risico's: de risico's die hierbij naar voren komen, zijn maatschappelijke en technologische ontwikkelingen; de veranderende omgeving met de daarbij behorende verwachtingen van opdrachtgevers en ketenpartners en de positie van BKWI; het uitblijven van benodigde aanpassing van regelgeving om de dienstverlening op deze verwachtingen te kunnen laten aansluiten.
Maatregelen: structureel monitoren en anticiperen van en op externe ontwikkelingen; vertalen van strategische risico's naar concrete scenario's en handelingsperspectieven; en het continu afstemmen van de strategie en de daarvoor benodigde acties van en met stakeholders. Intern laat BKWI de doelstellingen aansluiten in de jaarplannen van de afzonderlijke afdelingen en de medewerkers.

Cultuur/mens (medewerkers)

Risico's: de risico's ten aanzien van deze pijler bestaan uit hoge werkdruk en behouden van medewerkers, krapte op de arbeidsmarkt en gebrek aan kennisontwikkeling. Ook verlies van kennis door uitstroom en het niet nemen van eigenaarschap zijn risico's.
Maatregelen: actief inzetten op duurzame inzetbaarheid en behoud van medewerkers. Het investeren in opleiding, kennisdeling en innovatie en het versterken van een open en lerende cultuur, waarbij het nemen van eigenaarschap en het geven van feedback gebruikelijk is (zie HRM paragraaf 4.1).

Bedrijfsvoering

Risico's: een risico voor deze pijler is onvoldoende samenhang in het voortbrengingsproces. Een ander risico is onvoldoende overzicht ten aanzien van de risico's en kwaliteitsmanagement met daardoor kwetsbaarheden in de continuïteit van bedrijfsvoering.
Maatregelen 2026: versterken van het voortbrengingsproces door de knelpunten vanuit het adviesrapport op te pakken en het integrale (strategisch) portfolio te optimaliseren. Verder versterken van de planning- en controlcyclus, doorontwikkeling van dashboards, procesmanagement en interne beheersing en intensieve samenwerking met ketenpartners om tijdig bij te sturen en afhankelijkheden beter te beheersen.

Met deze aanpak maakt BKWI risicomanagement concreet en organisatiebreed, zonder dat er omvangrijke rapportages nodig zijn. Het vroegtijdig signaleren, bespreken en rapporteren van risico's blijft hierbij cruciaal.

Compliance en wettelijke verplichtingen

Naast het uitvoeren van SUWI-wettelijke taken, voldoet BKWI aan relevante wet- en regelgeving, zoals de BIO.

Inrichten van een Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS)

In 2026 zetten we een belangrijke stap in het verder professionaliseren van onze organisatie door het inrichten van een integraal kwaliteitsmanagementsysteem (KMS). Het doel hiervan is het systematisch borgen, monitoren en verbeteren van de kwaliteit van onze processen, dienstverlening en interne samenwerking. Het KMS moet bijdragen aan professioneel opdrachtnemerschap, voorspelbare dienstverlening en het verhogen van de tevredenheid van interne en externe stakeholders.

Het KMS biedt een gestructureerd kader om te werken aan continue verbetering, waarbij klantgerichtheid, transparantie en doelmatigheid centraal staan. De inrichting sluit aan op bestaande beleidscycli en rapportagelijnen en ondersteunt het realiseren van strategische doelstellingen.

We onderzoeken of BKWI kan aansluiten bij de implementatie van het KMS binnen UWV en maken deels gebruik van al bestaande elementen, waaronder het voortbrengingsproces.

5.4 Capaciteit

In de tabel onder aan deze pagina een overzicht van het aantal fte dat is begroot voor 2026:

De begrote capaciteit van BKWI is voor 2026 toegenomen ten opzichte van de begroting 2025. Hierin is een structurele toename van 4,6 fte opgenomen in verband met het ontwikkelen en onderhouden van interne tools die essentieel zijn voor softwareontwikkeling en -onderhoud. De incidentele toename komt onder andere doordat BKWI in 2026 naast haar reguliere taken tijdelijk extra capaciteit wil inzetten die is benodigd voor werkzaamheden die moeten worden verricht in verband met het uitfaseren en ontmantelen van Suwinet Classic, dat in 2027 nog zal doorlopen. Daarnaast is voor de migratie naar *infrastructure as a service (IAAS)* rekening gehouden met extra tijdelijke capaciteit. Wij verwachten de extra tijdelijke capaciteit te kunnen bekostigen vanuit het reguliere budget voor 2026, het bestemmingsfonds vervangingsinvesteringen en deels uit de egalisatiereserve.

In de realisatie van 2024 zitten 3,5 fte voor de inzet op tijdelijke opdrachten (VUM, Dennis & Eva en Link). In de begroting van 2026 zit net als in 2025 structureel 3,4 fte voor benodigde capaciteit voor beheer van VUM en D&E opgenomen.

In de tabel zijn nog geen fte's in de begroting van 2026 opgenomen voor de verstrekte opdracht voor Proactieve dienstverlening en andere tijdelijke of nieuwe opdrachten.

Aantal Fte begroot voor 2026

Personeel	Begroting 2026	Prognose 2025	Begroting 2025	Realisatie 2024
FTE met vast/tijdelijk/extern	123,3	102,4	100,1	95,4

5.5 Begroting

Reguliere begroting

BKWI ontvangt van het ministerie van SZW jaarlijks de rijksbijdrage voor de uitvoering van zijn wettelijke taken. Wat BKWI voor deze wettelijke taken als activiteiten uitvoert, is op hoofdlijnen beschreven in dit jaarplan.

Kader BKWI (x € 1.000)	Begroting 2026	Begroting 2025
Regulier kader basis	17.354	17.354
Structurele financiering VUM en D&E	432	432
I/p compensatie 2025 (verwachting)	885	885
Add. bijdrage Proactieve dienstverlening	500	250
I/p compensatie 2026	PM	
Totaal kader 2025-2026	**19.171**	**18.921**

De rijksbijdrage voor reguliere taken bedraagt naar verwachting in 2026 € 18,7 mln. Dit kader is niet gewijzigd ten opzichte van de begroting 2025, na toevoeging van de verwachte toegekende loon- en prijscompensatie over 2025 en de aanpassing in verband met de structurele financiering VUM en D&E.

Daarnaast is door het ministerie van SZW een opdracht verstrekt in het kader van proactieve dienstverlening. Het bedrag dat daarvoor in 2026 beschikbaar is gesteld bedraagt € 500K. Dit bedrag wordt verantwoord onder de ontvangen opdrachtgelden.

De totale begrote opbrengst vanuit de rijksbijdrage komt daarmee op afgerond € 19,2 mln.
En wordt als volgt ingezet:

Uitvoeringskosten (x € 1.000)	Begroting 2026	Begroting 2025	Realisatie 2024
Personeel	15.795	13.935	12.049
Personeel additioneel	500	250	665
Totaal Personeel	*16.295*	*14.185*	*12.714*
Huisvesting	574	556	501
Automatisering	4.090	3.768	3.082
Kantoor	185	180	168
Vervoer	48	42	37
Overig	238	190	228
Totaal lasten	**21.430**	**18.921**	**16.730**
Rijksbijdrage	18.671	18.671	17.354
Additionele bijdragen	500	250	642
Financiële baten en lasten	120		229
Totaal resultaat	**-2.139**	**-**	**1.495**
Onttrekking bestemmingsfonds	1.918		
Onttrekking egalisatiereserve	221		
Totaal resultaat na onttrekking	**-**	**-**	**1.495**

Het begrote tekort van € 2.139K kan worden gedekt uit een onttrekking aan het bestemmingsfonds vervangingsinvesteringen van € 1.918K en een onttrekking aan de egalisatiereserve van € 221K. Een eventueel nog te ontvangen compensatie voor loon- en prijsontwikkeling in 2026 wordt hierop in mindering gebracht.

Bij de begroting over 2026 zijn voor de verdeling van de uitvoeringskosten de aannames van 2025 gehanteerd. De personeelskosten zijn hoger dan begroot in 2025 vanwege de cao-stijging, de structurele toename van de capaciteit en de extra inzet van personeel voor de uitfasering en ontmanteling van Suwinet Classic en de migratie naar IAAS.

De automatiseringskosten zijn ten opzichte van de begroting 2025 gestegen als gevolg van een aanzienlijke kostenstijging van de voor de dienstverlening belangrijke licenties. Bij de interne begrotingsverdeling 2026 kunnen nog verschuivingen tussen kostensoorten ontstaan op basis van nieuwe inzichten.
De begrotingscijfers over 2025 zijn ten opzichte van de vastgestelde begroting aangepast op grond van de toegekende loon- en prijscompensatie voor 2025 en de toegekende structurele financiering van VUM en D&E.

Vervangingsinvesteringen

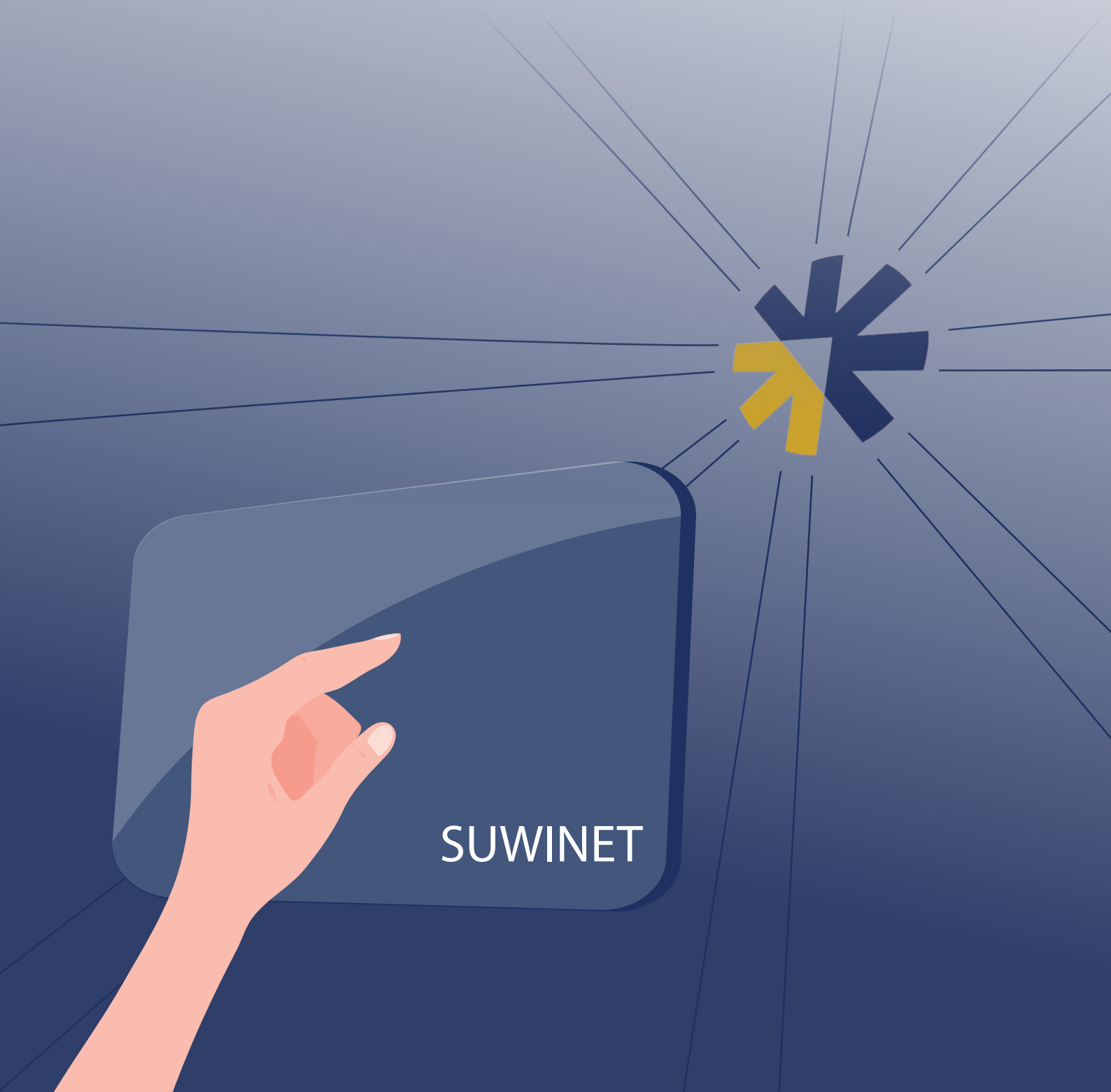
BKWI maakt gebruik van een bestemmingsfonds vervangingsinvesteringen. Dit betreft de investeringen ter vervanging van componenten uit de infrastructuur en software. Voor zover mogelijk worden deze investeringen gefinancierd vanuit de reguliere financiën. De verwachte stand aan het begin van 2026 van het bestemmingsfonds vervangingsinvesteringen bedraagt ca. € 4.800K.

BKWI moet in 2026 investeren in de uitfasering en ontmanteling van Suwinet Classic en de migratie naar IAAS. De daarmee gemoeide begrote kosten worden gedekt door een onttrekking aan het bestemmingsfonds voor zover dit niet vanuit de reguliere exploitatie mogelijk is.

Vanuit de transitie naar de nieuwe hostingpartij weten we dat we bij de volgende migratie over zeven jaar het bestemmingsfonds behoorlijk gevuld moeten hebben voor de dekking van de daarmee gemoeide kosten. Die kosten worden ingeschat op circa € 6 miljoen (geïndexeerd). Dit betekent dat we, na de extra toevoeging over 2025 en de onttrekking in 2026 zoals hiervoor is vermeld, de komende jaren nog gemiddeld € 450K per jaar zouden moeten toevoegen aan het bestemmingsfonds voor alleen de migratie naar een nieuwe hostingpartij. De toevoeging zal voor zover mogelijk plaatsvinden vanuit de onderuitnutting op het budget. Daarnaast verwachten we investeringen te moeten doen om in te spelen op toekomstige ontwikkelingen, bijvoorbeeld met betrekking tot gebruik van de clouddiensten. We blijven met het ministerie van SZW in gesprek over onze investeringen voor de komende jaren en welke omvang van het bestemmingsfonds daarbij noodzakelijk is.

BUREAU
KETENINFORMATISERING
WERK EN INKOMEN

SINT JACOBSSTRAAT 400
3511 BT UTRECHT



Keteninformatie in de praktijk

Onderzoek naar de effectiviteit van BKWI- en BIDN-dienstverlening voor de uitvoering van SUWI-taken

Versie: 1.1

Datum: 17-11-2025

Sira Consulting

Keteninformatie in de praktijk

Sira Consulting

17-11-2025

Auteurs

Marieke Hollander
Kayleigh Hoogenboom
Gina van Dooren
Jeanine Oude Elferink
Martijn de Wit (Wyzer)

Sira Consulting B.V. is inhoudelijk verantwoordelijk voor deze rapportage. De in deze rapportage opgenomen teksten en onderzoeksresultaten mogen uitsluitend worden gebruikt als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldiging en/of openbaarmaking in welke vorm ook, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Sira Consulting B.V. Sira Consulting B.V. aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

Managementsamenvatting

In opdracht van het ministerie van SZW deed Sira Consulting onderzoek naar de effectiviteit van de gegevens- en informatiediensten van het BKWI en het BIDN voor de uitvoering van SUWI-taken. De hoofdconclusie van het onderzoek is dat het grootste deel van de informatie- en gegevensdiensten (zeer) effectief zijn in het ondersteunen van gemeenten, UWV en SVB bij het uitvoeren van hun taken op het gebied van werk en inkomen. Enkele diensten zijn beoordeeld als niet of beperkt effectief, met name vanwege technische knelpunten. Het rapport gaat in op oorzaken en mogelijke oplossingen voor knelpunten, en constateert dat veel knelpunten al bekend zijn in de keten en al worden opgepakt.

Aanleiding

Het Bureau Informatiediensten Nederland (BIDN) en het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI) ontwikkelen gegevens- en informatiediensten waarmee gegevensuitwisseling tussen onder andere UWV, SVB en gemeenten wordt gefaciliteerd. Het ministerie van SZW constateert beperkt zicht te hebben op hoe gemeenten, het UWV en de SVB de aan hen verstrekte gegevens gebruiken en in hoeverre deze bijdragen aan de doelstellingen van de Wet SUWI: het bevorderen van arbeidsparticipatie en het waarborgen van bestaanszekerheid[1]. Tegen deze achtergrond is besloten een onderzoek uit te voeren naar het gebruik en de effectiviteit van de diensten van BIDN en BKWI.

Doel – en vraagstelling

Het doel van het onderzoek was als volgt: het evalueren van de effectiviteit van BIDN- en BKWI-dienstverlening voor de uitvoering van SUWI-taken en het opstellen van aanbevelingen over hoe de gegevensuitwisseling binnen het SUWI-stelsel in de toekomst verbeterd kan worden.
Het onderzoek gaf antwoord op de volgende onderzoeksvragen:

1. Op welke wijze dragen de huidige informatie- en gegevensdiensten van BIDN en BKWI bij aan de dienstverlening en handhaving binnen het SUWI-stelsel?
2. Op welke wijze en in welke mate leveren de informatie- en gegevensdiensten van BIDN en BKWI een bijdrage aan de realisatie van de SUWI-doelen? Wat zijn knelpunten hierbij?
3. Welke verbeteringen voor de gegevensuitwisseling in het SUWI-stelsel volgen uit/worden aangeraden/voorgesteld op basis van de beantwoording van bovenstaande twee vragen?
4. Op welke manier kan de minister in de toekomst op meer structurele basis inzicht krijgen in de effecten van de gegevensdiensten voor gebruikers en burgers?

Aanpak

Het onderzoek is uitgevoerd onder begeleiding van een begeleidingscommissie, bestaande uit het ministerie van SZW (directie Stelsel en Volksverzekeringen), het BIDN, het BKWI, de SVB, het UWV en de VNG. De effectiviteit van de informatie- en gegevensdiensten is onderzocht door middel van interviews met gebruikers van de diensten binnen gemeenten, UWV en SVB. Daarnaast is gebruik gemaakt van bestaande onderzoeken zoals eerder onderzoek naar klanttevredenheid en maatschappelijke meerwaarde van de dienstverlening.

Beoordeling effectiviteit

In dit onderzoek is de effectiviteit van gegevens- en informatiediensten gedefinieerd als de mate waarin een dienst goed functioneert binnen een werkproces en zodanig informatie levert dat deze ondersteunend is aan de uitvoering van taken van gemeenten, SVB en UWV. Hierbij is de aanname gedaan dat als een dienst effectief is in het ondersteunen van het werkproces, het

[1] Grip op gegevensuitwisseling. AEF, 2022.

plausibel is dat deze bijdraagt aan het beleidsdoel in het kader waarvan het werkproces wordt uitgevoerd. De effectiviteit van een dienst is in kaart gebracht aan de hand van vijf indicatoren:

1. Benutting van het potentieel
2. Ervaren toegevoegde waarde
3. Behaalde efficiencywinst
4. Werkbaarheid
5. Duidelijkheid

Indien een dienst op al deze indicatoren positief wordt beoordeeld, is deze dienst binnen dit onderzoek als (zeer) effectief beoordeeld. Als er echter knelpunten worden ervaren, gaat dit ten koste van de effectiviteit. Als gebruikers bijvoorbeeld bepaalde informatie missen voor een effectieve uitvoering van hun werkproces, resulteert dit in een lagere scoring op effectiviteit van de betreffende dient. Binnen dit onderzoek is er voor gekozen de oorzaak van een knelpunt (bijvoorbeeld: er is vanuit beleids- of juridisch kaders geen toegang verschaft tot bepaalde informatie) niet mee te wegen in het bepalen van de effectiviteit. Ook als een ervaren knelpunt het resultaat is van een (beleids)keuze, werkt het beperkend in de ervaring van de gebruiker, waardoor het relevant is om binnen dit onderzoek te constateren.

Gebruik van de diensten

Het onderzoek heeft het gebruik van diverse gegevens- en informatiediensten in kaart gebracht binnen de volgende werkprocessen:

1. Intake en bepaling recht bij aanvragen
2. Uitkeringsbeheer en handhaving
3. Re-integratie en participatie

Ter ondersteuning van het werkproces ‘Intake en bepaling recht bij aanvragen’ maken gemeenten, UWV en SVB uitvoeringsorganisaties gebruik van diverse gegevens- en informatiediensten. Deze diensten faciliteren hen bij het onderzoeken of een burger recht heeft op een uitkering of andere vorm van ondersteuning. In het werkproces ‘Uitkeringsbeheer, preventie en handhaving’ maken de organisaties gebruik van diverse diensten om te controleren of burgers nog steeds recht hebben op hun uitkering of toeslag. Binnen het werkproces ‘Re-integratie en participatie’ tenslotte, gebruiken partijen informatie- en gegevensdiensten die hen ondersteunen bij het (terug) begeleiden van burgers en cliënten naar werk of een andere zinvolle maatschappelijke bijdrage.

Effectiviteit van de diensten

Een groot aantal van de informatie- en gegevensdiensten binnen het SUWI-stelsel is beoordeeld als effectief, een enkele zelfs als zeer effectief. De diensten leveren veelal een aanzienlijke meerwaarde in termen van efficiëntiewinst. Uitvoeringsorganisaties hoeven de informatie niet handmatig op te zoeken of uit te vragen bij de burger. Daarnaast geeft de informatie die via de diensten inzichtelijk gemaakt wordt, veelal een volledig en betrouwbaar beeld van de situatie van de burger. Dit bevordert de rechtmatigheid van nieuwe of al lopende uitkeringen en andere vormen van steun. De (technische) werkbaarheid van de diensten wordt als relatief goed ervaren. De gegevens- en informatiediensten die als effectief zijn beoordeeld dragen naar verwachting vooral bij aan de beleidsdoelen ‘alleen een uitkering als je recht hebt’ en ‘bijstandsgerechtigde aan het werk helpen’.

Enkele informatiediensten zijn beoordeeld als niet of beperkt effectief. Dit heeft voornamelijk te maken met technische knelpunten, waardoor de informatiediensten slechts beperkt gebruikt kunnen worden, en/of waardoor de beoogde lastenverlichting aanzienlijk wordt beperkt.

Verwachte innovaties en ontwikkelingen

Het onderzoek concludeert dat er momenteel diverse diensten in (door)ontwikkeling zijn bij BKWI en BIDN, die aansluiten op nieuwe beleidsdoelen, of de effectiviteit van bestaande diensten naar verwachting zullen verbeteren. Zo kan de nieuwe dienst Verzoekservice Werk &

Inkomen (VWI) bijdragen aan het tegengaan van niet-gebruik van regelingen, en de dienst Verbeteren Uitwisseling Matchingsgegevens (VUM) aan de beleidsdoelen 'Werk naar Werk' en 'bijstandsgerechtigde aan het werk helpen'. Met de overname van het Schuldenknooppunt door BIDN per 2026 zal het BIDN ook diensten kunnen aanbieden die bijdragen aan vroegsignalering van schulden. De beoogde doorontwikkeling van de rechtmatigheidscontrole zal, tot slot, een verdere belangrijke bijdrage kunnen leveren aan het ondersteunen van werkprocessen van gemeenten en effectieve en efficiënte dienstverlening aan burgers.

Aanbevelingen ter verbetering van de dienstverlening

Hoewel de meeste informatie- en gegevensdiensten als effectief zijn beoordeeld, zijn er ook enkele knelpunten geconstateerd. Veel van deze knelpunten blijken al bekend te zijn in de keten, en worden ook al opgepakt. De volgende aanbevelingen zijn geformuleerd om deze knelpunten te adresseren en daarmee de effectiviteit van de dienstverlening te verbeteren:

- Onderzoek de wenselijkheid en mogelijkheden om actuele informatie over banksaldi en vermogens te delen. Deze informatie kan helpen bij een zorgvuldige en efficiënte beoordeling van bijstands- en bijzondere bijstandsaanvragen, maar wordt sinds kort niet meer gedeeld in Suwinet.
- Verbeter de samenwerking met softwareleveranciers: dit kan naar verwachting verschillende knelpunten voorkomen of oplossen.
- Verbeter de werking van de ESF-subsidietoets: administratieve lasten kunnen verder worden teruggebracht door de werking van deze dienst te verbeteren.
- Exploreer de mogelijkheden om zicht te bieden op ondernemerschap: bij meerdere diensten kan door inzicht in een eventuele KvK-inschrijving het recht op, of de doelgroep van een voorziening beter bepaald worden.

Aanbevelingen voor structureel inzicht

Tot slot zijn aanbevelingen gedaan voor de manier waarop het ministerie op meer structurele basis inzicht kan krijgen in de effecten van de informatie- en gegevensdiensten voor gebruikers en burgers.

Inzicht in de effecten van de diensten voor gebruikers bij gemeenten, UWV en SVB kan enerzijds verkregen worden door middel van kwalitatief onderzoek en zou bijvoorbeeld elke vijf jaar, aansluitend op de periodieke rapportage uitvoering SUWI-stelsel, kunnen worden uitgevoerd. Het is ook mogelijk om dit inzicht te verkrijgen door uitvoering van kwantitatief onderzoek, waarbij door middel van een enquête uitvraag wordt gedaan bij de gebruikers van de diensten. Hierbij kan mogelijk worden aangesloten bij bestaande periodiek uitgevoerde onderzoeken van BKWI en BIDN naar klanttevredenheid en maatschappelijke meerwaarde.

Er is geen rechtstreeks verband tussen de informatie- en gegevensdiensten en effecten voor burgers. Burgers worden slechts indirect beïnvloed door deze diensten, en meer direct door de (variërende) werkwijzen van uitvoerende partijen. Bijvoorbeeld Suwinet-Inkijk heeft geen rechtstreeks effect op de participatie van burgers, maar de manier waarop een gemeente de informatie hieruit inzet in een werkproces, kan dat wel hebben. Om zicht te krijgen op dit (indirecte) effect, kan (kwalitatief en/of kwantitatief) vervolgonderzoek zich richten op de relatie tussen de wijze waarop de SUWI-uitvoeringsorganisaties de informatie gebruiken, en de effecten hiervan voor burgers en op het behalen van de beleidsdoelen van SZW.

Tot slot is aanbevolen dat het ministerie van SZW samen met de ketenpartners inzet op het optimaliseren van het proces om te komen tot nieuwe diensten zodat de diensten die ontwikkeld worden aansluiten op de beleidsdoelen van SZW én op de wensen van gebruikers. Hierdoor zal de plausibiliteit van het behalen van de beleidsdoelen worden vergroot.

Inhoud

Managementsamenvatting 3

1 Inleiding 8
1.1 Aanleiding en achtergrond 8
1.2 Doelstelling 8
1.3 Aanpak van het onderzoek 9
1.4 Leeswijzer 9

2 Onderzoekskader 11
2.1 Het wettelijk kader 11
2.2 BKWI en BIDN 11
2.3 Informatie- en gegevensdiensten 13
2.4 Werkprocessen 14
2.5 Bepaling van effectiviteit en bijdrage aan beleidsdoelen 15

3 Intake en bepaling van recht bij aanvragen 18
3.1 Beoordeling effectiviteit per dienst 18
3.2 Overzicht beoordeling 30

4 Uitkeringsbeheer en handhaving 33
4.1 Beoordeling effectiviteit per dienst 33
4.2 Overzicht beoordeling 42

5 Re-integratie en participatie 44
5.1 Beoordeling effectiviteit per dienst 44
5.2 Overzicht beoordeling 51

6 Oorzaken en oplossingen voor knelpunten 53
6.1 Actualiteit van gegevens 53
6.2 Ontbrekende gegevens 54
6.3 Overbodige gegevens 55
6.4 WGS Toegang en WGS Plan van Aanpak 56
6.5 ESF-subsidietoets 56
6.6 Jongeren in beeld 57
6.7 Suwinet-Inlezen en DKD-Inlezen 57

7 Informatiediensten in ontwikkeling 58
7.1 Verbeteren Uitwisseling Matchingsgegevens (VUM) 58
7.2 Verzoekservice Werk & Inkomen (VWI) 58
7.3 Ondersteuning Inkomstenverrekening Bijstand (OIB) 59
7.4 Doorontwikkeling rechtmatigheidscontrole 59

8 Meerwaarde voor de burger 61
8.1 Algemeen beeld 61
8.2 Meerwaarde per dienst 62

9 Conclusies en aanbevelingen 64
9.1 Effectiviteit gegevens- en informatiediensten per werkproces 64
9.2 Algemeen beeld, blinde vlekken en toekomstige ontwikkelingen 66
9.3 Aanbevelingen 67

Bijlage 1 – Onderzoeksverantwoording 70

1 Inleiding

1.1 Aanleiding en achtergrond

De Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (Wet SUWI) vormt het fundament van de samenwerking en informatie-uitwisseling binnen het domein van de sociale zekerheid. Binnen dit stelsel spelen het Bureau Informatiediensten Nederland (BIDN)[2] en het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI[3]) een centrale rol bij het faciliteren van gegevensuitwisseling tussen onder andere UWV, SVB en gemeenten.

Eerder onderzoek[4] heeft laten zien dat de inrichting en aansturing van BIDN en BKWI verbeterd kunnen worden. Daarbij is onder meer geconstateerd dat er beperkt zicht bestaat op hoe gemeenten de aan hen verstrekte gegevens gebruiken en in hoeverre deze bijdragen aan de doelstellingen van de Wet SUWI: het bevorderen van arbeidsparticipatie en het waarborgen van bestaanszekerheid. Ook de Algemene Rekenkamer wees eerder op het beperkte inzicht in het gebruik van de informatiediensten van het BIDN, bijvoorbeeld hoeveel signalen van samenloop gemeenten ontvangen, wat ze hiermee doen en tot welke gevolgen dit leidt voor burgers[5].

Tegen deze achtergrond is besloten een onderzoek uit te voeren naar het gebruik en de effectiviteit van de gegevensdiensten van BIDN en BKWI. Deze vraag is bovendien actueel in het licht van recente beleidsontwikkelingen, waarin nadruk wordt gelegd op meer vertrouwen in burgers, ruimte voor herstel bij fouten en het tegengaan van niet-gebruik van regelingen door proactieve dienstverlening.

1.2 Doelstelling

Het doel van het onderzoek is als volgt:

Het evalueren van de effectiviteit van BIDN- en BKWI-dienstverlening voor de uitvoering van SUWI-taken en het opstellen van aanbevelingen over hoe de gegevensuitwisseling binnen het SUWI-stelsel in de toekomst verbeterd kan worden.

Het onderzoek geeft antwoord op de volgende onderzoeksvragen:

1. Op welke wijze dragen de huidige informatie- en gegevensdiensten van BIDN en BKWI bij aan de dienstverlening en handhaving binnen het SUWI-stelsel?

Deze vraag gaat over het gebruik van de informatie- en gegevensdiensten in de praktijk. Hoe gebruiken de gemeenten, UWV en SVB de gegevensdiensten en voor welk type dienstverlening aan burgers?

2. Op welke wijze en in welke mate leveren de informatie- en gegevensdiensten van BIDN en BKWI een bijdrage aan de realisatie van de SUWI-doelen? Wat zijn knelpunten hierbij?

Bij deze vraag gaat het om de concrete bijdrage die de diensten leveren aan de realisatie van de SUWI-doelen, namelijk arbeidsparticipatie en bestaanszekerheid, en de onderliggende beleidsdoelen. Hierbij is ook de vraag aan de orde wat knelpunten of witte vlekken zijn: aan welke doelen wordt niet of onvoldoende bijgedragen en waarom?

[2] BIDN is de nieuwe naam van het voormalige Inlichtingenbureau.
[3] Het BKWI is een organisatieonderdeel van het UWV.
[4] Grip op gegevensuitwisseling, AEF, 2022.
[5] Verantwoordingsonderzoek ministerie van SZW. Algemene Rekenkamer, 2022.

3. Welke verbeteringen voor de gegevensuitwisseling in het SUWI-stelsel volgen uit/worden aangeraden/voorgesteld op basis van de beantwoording van bovenstaande twee vragen?

De antwoorden op de eerste en tweede onderzoeksvraag geven input voor het antwoord op deze derde onderzoeksvraag: door inzicht in het gebruik van de diensten in de praktijk, de bijdrage die hiermee wordt geleverd aan het behalen van de beleidsdoelen en de knelpunten hierbij, kunnen concrete aanbevelingen voor verbetering worden geformuleerd.

4. Op welke manier kan de minister in de toekomst op meer structurele basis inzicht krijgen in de effecten van de gegevensdiensten voor gebruikers en burgers?

1.3 Aanpak van het onderzoek

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, directie Stelsel en Volksverzekeringen (SZW-SV). Het onderzoek is begeleid door een begeleidingscommissie, bestaande uit de volgende partijen: SZW-SV, het BIDN, het BKWI, de SVB, het UWV en de VNG.

De bepaling van het gebruik en de effectiviteit[6] van de informatie- en gegevensdiensten in dit onderzoek is gebaseerd op interviews met gebruikers: medewerkers van gemeenten, UWV en SVB die in de praktijk met deze diensten werken. Deze informatie is aangevuld en verdiept aan de hand van eerder onderzoek naar de maatschappelijke meerwaarde van het BIDN en overige bronnen, en interviews met inhoudelijke experts van het BIDN en BKWI. Een onderzoeksverantwoording is opgenomen in de bijlage.

Zeggingskracht van de verzamelde gegevens

In de interviews met gebruikers zijn veelal meerdere verschillende diensten in één gesprek besproken. Afhankelijk van de mate waarin een dienst gebruikt wordt, en de bereidheid van gebruikers om met de onderzoekers in gesprek te gaan, zijn sommige diensten vaker dan andere in de gesprekken aan bod gekomen (zie tabel 11 in de bijlage). Doordat sommige diensten slechts in enkele gesprekken besproken zijn, zijn de conclusies over de effectiviteit van deze afzonderlijke diensten in principe minder ‘hard’ dan de diensten die vaker besproken zijn. Echter, we merken op dat de diensten van het BIDN in 2024 door Sira Consulting zijn getoetst op efficiencywinst en maatschappelijke meerwaarde onder 311 gebruikers.[7] De resultaten van dat onderzoek zijn gebruikt om de bevindingen in dit onderzoek op het niveau van de afzonderlijke diensten aan te vullen (zie de bijlage voor een nadere toelichting). Daarbij zijn over een aantal diensten, waarover in de interviews minder informatie is opgehaald, aanvullende gesprekken gevoerd met inhoudelijk deskundigen bij BKWI en BIDN. Door deze aanvullende informatie kunnen we in dit onderzoek toch een goede indicatie even van het gebruik en de effectiviteit van de afzonderlijke diensten.

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 is het onderzoekskader beschreven. Hierin is de context van dit onderzoek geschetst door de relevante elementen van het SUWI-stelsel in kaart te brengen: de ketenpartijen, het juridisch kader en de informatie- en gegevensdiensten. Ook is beschreven

[6] Effectiviteit hebben we in dit onderzoek gedefinieerd als: *De mate waarin een gegevens- of informatiedienst goed functioneert binnen een werkproces en zodanig informatie levert dat deze ondersteunend is aan de uitvoering van taken van gemeenten, SVB en UWV.* Dit is nader toegelicht in hoofdstuk 2.

[7] Sira Consulting (2024). Maatschappelijke meerwaarde en klanttevredenheid. De efficiencywinst is in dit onderzoek kwantitatief in kaart gebracht. Daarnaast zijn knelpunten in de dienstverlening en meerwaarde voor de burger via open vraagstelling geïnventariseerd.

welke definities zijn gehanteerd en de wijze waarop tot een beoordeling is gekomen van de effectiviteit van de informatie- en gegevensdiensten.

De hoofdstukken 3 tot en met 5 gaan ieder in op één van de drie werkprocessen die in dit onderzoek worden onderscheiden, en de informatie- en gegevensdiensten die gebruikt worden binnen dat werkproces. Respectievelijk komen de werkprocessen ‘Intake en bepaling van recht bij aanvragen’, ‘Uitkeringsbeheer en handhaving’ en ‘Re-integratie en participatie’ aan bod. In deze hoofdstukken worden de informatie- en gegevensdiensten individueel beoordeeld op effectiviteit, in het licht van het betreffende werkproces.

In hoofdstuk 6 worden de knelpunten van de besproken informatie- en gegevensdiensten verder uitgediept en worden mogelijke oplossingsrichtingen aangedragen. Vervolgens beschrijft hoofdstuk 7 enkele informatiediensten die nog in ontwikkeling zijn. Hoofdstuk 8 beschrijft de meerwaarde die de diensten leveren voor burgers. Ten slotte bevat hoofdstuk 9 de conclusies en aanbevelingen. In de bijlage is een toelichting gegeven op de aanpak van het onderzoek.

2 Onderzoekskader

Dit hoofdstuk geeft achtergrondinformatie bij het onderzoek, stelt de scope vast en gaat nader in op het begrip 'effectiviteit' binnen dit onderzoekskader. Achtereenvolgend gaan we in op het wettelijk kader en het SUWI-stelsel, de partijen in de keten en zoomen we in op de rol van het BKWI en het BIDN. Vervolgens benoemen we de gegevens- en informatiediensten die onderdeel zijn van dit onderzoek en lichten we toe in het kader van welke werkprocessen de gegevensuitwisseling plaatsvindt. Tot slot leggen we uit wat we binnen dit onderzoek verstaan onder effectiviteit van de gegevens- en informatiediensten en hoe we die bepalen.

2.1 Het wettelijk kader

De sociale zekerheid in Nederland is geregeld via verschillende wetten zoals de Participatiewet[8], de Werkloosheidwet (WW)[9] en de Algemene Ouderdomswet (AOW)[10]. Deze wetten regelen wie recht heeft op een uitkering of ondersteuning en garanderen het inkomen en/of verzorging voor mensen die tijdelijk of blijvend niet (voldoende) in hun eigen levensonderhoud kunnen voorzien, zoals bij werkloosheid, ziekte, arbeidsongeschiktheid of ouderdom. Deze wetten bieden ook de juridische basis voor de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de verschillende uitvoeringsinstanties (gemeenten, UWV, SVB). Zo ook welke gegevens deze uitvoerings-organisaties mogen uitwisselen voor de uitvoering van een wet.

De samenwerking tussen de partijen die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van het Nederlandse werk- en inkomensbeleid is vastgelegd in de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (Wet SUWI[11]). Deze wet regelt de taken, onderlinge samenwerking en gegevensuitwisseling tussen uitvoeringsinstanties zoals het UWV, de SVB en gemeenten. De wet beoogt een efficiënte uitvoering van de sociale zekerheid en arbeidsmarktbeleid, waarbij de taken van UWV, gemeenten en SVB zo goed mogelijk op elkaar zijn afgestemd. De wet stelt ook regels voor de digitale gegevensuitwisseling tussen de SUWI-partijen, met duidelijke regels over de noodzaak en de manier van gegevensuitwisseling.
Het wetsvoorstel Proactieve dienstverlening[12] biedt hierin aanvullende mogelijkheden. Dit wetsvoorstel betreft een aanpassing van de wet SUWI zodat gemeenten, UWV en SVB gegevens kunnen uitwisselen met het doel mensen proactief te infomeren als zij recht hebben op een uitkering of voorziening.

2.2 BKWI en BIDN

Binnen het SUWI-stelsel zorgen BKWI en BIDN voor het beheer en ontwikkelen van informatie- en gegevensdiensten. Zij verzorgen en ondersteunen de gegevensinfrastructuur die nodig is voor een goede samenwerking tussen de uitvoeringsorganisaties in het SUWI-stelsel. BKWI en BDIN hebben daarbij een verschillend profiel.[13]

BKWI vervult een centrale rol in de (regie op) gegevensuitwisseling in het stelsel van werk en inkomen. De organisatie is in 2002 opgericht naar aanleiding van de invoering van de Wet SUWI en opereert als zelfstandig organisatieonderdeel binnen het UWV.[14] BKWI beheert en ontwikkelt Suwinet-services, en voert regie op de SUWI-ketenstandaarden zoals de ketenafspraken, de

[8] Participatiewet (Pw)
[9] Werkloosheidswet (WW)
[10] Algemene Ouderdomswet (AOW)
[11] Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen
[12] Wet proactieve dienstverlening SZW
[13] Andersson Elffers Felix/De Beleidsonderzoekers/H&P, Grip op gegevensuitwisseling, 2022
[14] https://bkwi.nl/over-bkwi/bkwi-in-vogelvlucht

ketenarchitectuur en het Suwi-gegevensregister dat nodig is voor de samenwerking en dienstverlening binnen SUWI. Ook voert BKWI regie op de verdere ontwikkeling van de standaarden en afspraken voor het uitwisselen van matchingsgegevens (VUM) en het gegevensmodel van de instrumentengidsen.
De producten van BKWI zijn vooral gericht op het transporteren van gegevens. BKWI zorgt ervoor dat gegevens die bij overheidsorganisaties bekend zijn, op een makkelijke en veilige manier door andere overheidsorganisaties bekeken en gebruikt kunnen worden. Hierbij kan gedacht worden aan de RDW, het CJIB, het Kadaster en de Belastingdienst. Zo kunnen gemeenten, UWV en SVB via Suwinet-Inkijk en -Inlezen en via de inleesfunctie van het Digitaal Klantdossier (DKD-Inlezen) gegevens opvragen op basis van bijvoorbeeld een BSN of kenteken. Met deze opvraag wordt in één keer in realtime het dossier van een klant opgehaald bij meerderde bronhouders, die elk hun set gegevens leveren over leefsituatie, arbeidsverleden, voertuig, diploma's etc. Deze bundeling van gegevens wordt het Digitaal Klantdossier (DKD) genoemd. Via het DKD kunnen gemeenten ook gegevens automatisch inlezen in hun eigen systemen, wat processen zoals bijstandsaanvragen vereenvoudigt.

Het BIDN verzorgt vooral informatiestromen voor gemeenten. Daarmee vervult het BIDN de rol van informatieknooppunt tussen gemeenten en overheidsorganisaties. De producten van het BIDN zijn gericht op een veilige en doelgerichte gegevensuitwisseling, waardoor gemeenten efficiënt kunnen werken. Uiteindelijk is het doel dat gemeenten met behulp van hun producten burgers hulp kunnen bieden op thema's als schulden en bestaanszekerheid. Het BIDN ontwikkelt daarbij informatiediensten, waarin zij gegevens bundelt in voor gemeenten bruikbare informatie. Een voorbeeld is het signaalverkeer over wijzigingen in de situatie van burgers die van invloed zijn op de aanspraak op een bijstandsuitkering.
Daarbij speelt BIDN ook een rol binnen de keten van de zorg (Wmo en Jeugdwet), onderwijs en lokale belastingen. De gegevensuitwisseling binnen andere ketens en met partijen buiten de SUWI-keten zijn echter geen onderdeel van dit onderzoek.

Onderstaande tabel biedt een overzicht van de uitvoerende organisaties gemeenten, UWV en SVB, met daarbij de relevante wetten voor het Werk- en Inkomensbeleid, en de gegevens- en informatiediensten die de uitvoerende organisatie gebruikt voor de uitvoering van de wet. De uitvoeringsorganisaties gebruiken de gegevens- en informatiediensten in verschillende werkprocessen. Deze worden nader toegelicht in paragraaf 2.4. De diverse gegevens- en informatiediensten komen in de volgende paragraaf 2.3 aan bod.

Tabel 1. Overzicht van wetten m.b.t. sociale zekerheid

Uitvoerder	Wet	Toelichting	Gegevens-/informatiediensten
Gemeenten	Participatiewet	Inkomensvoorziening, re-integratie en participatie	BKWI: Suwinet BIDN: modules rechtmatigheid participatiewet, bijzondere bijstand en re-integratie.
	Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (WGS)	Ondersteuning van mensen met schulden	BKWI: Suwinet BIDN: gemeentelijke voorziening schuldhulpdossier
	Besluit Bijstandsverlening zelfstandigen (Bbz)	Inkomensvoorziening voor zelfstandigen die tijdelijk onvoldoende inkomen hebben	BKWI: Suwinet BIDN: modules rechtmatigheid participatiewet en bijzondere bijstand
	Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers (IOAW)	Inkomensvoorziening voor oudere werklozen en gedeeltelijk arbeidsongeschikten	BKWI: Suwinet BIDN: modules rechtmatigheid participatiewet en bijzondere bijstand

	Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen (IOAZ)	Inkomensvoorziening voor oudere zelfstandig ondernemers die bedrijf stoppen vanwege onvoldoende inkomen	BKWI: Suwinet BIDN: modules rechtmatigheid participatiewet en bijzondere bijstand
UWV	Werkloosheidswet (WW)	Inkomensvoorziening en re-integratie voor mensen die werkloos zijn geworden.	BKWI: Suwinet
	Inkomensvoorziening Oudere Werkloze (IOW)	Inkomensvoorziening voor werklozen vanaf 60 jaar	BKWI: Suwinet
	Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA)	Inkomensvoorziening en re-integratie bij (gedeeltelijke) arbeidsongeschiktheid	BKWI: Suwinet
	Wet op de Arbeidsongeschiktheids-verzekering (WAO)	Inkomensvoorziening voor werknemers die arbeidsongeschikt raken	BKWI: Suwinet
	WAJONG	Inkomensvoorziening (en re-integratie) voor jonggehandicapten	BKWI: Suwinet
	Ziektewet (ZW)	Inkomensvoorziening voor zieke werknemers zonder werkgever	BKWI: Suwinet
SVB	Algemene Ouderdomswet (AOW)	Basispensioen voor alle inwoners van Nederland vanaf een bepaalde leeftijd	BKWI: Suwinet
	Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO)	Aanvulling op AOW voor mensen met laag inkomen	BKWI: Suwinet
	Algemene Nabestaandenwet (ANW)	Financiële tegemoetkoming voor nabestaanden van een overleden persoon	BKWI: Suwinet
	Algemene Kinderbijslagwet (AKW)	Financiële tegemoetkoming kosten opgroeiende kinderen	BKWI: Suwinet

2.3 Informatie- en gegevensdiensten

De gegevens- en informatiediensten van BIDN en BKWI bieden verschillende functionaliteiten om te voorzien in een bepaalde informatiebehoefte van SUWI-uitvoeringsorganisaties (gemeenten, UWV en SVB). In dit onderzoek maken we een onderscheid tussen een ‘gegevensdienst’ en een ‘informatiedienst’:

- Een gegevensdienst is een technische en functionele voorziening waarmee geautoriseerde overheidsorganisaties gegevens van burgers en bedrijven kunnen opvragen of uitwisselen via beveiligde keteninfrastructuren, zoals Suwinet-Inkijk en het Digitaal Klantdossier (DKD). Een gegevensdienst levert ruwe data en is gericht op rechtstreekse gegevensontsluiting.
- Een informatiedienst is een functioneel-inhoudelijke dienst waarbij gegevens uit meerdere bronnen worden gecombineerd, bewerkt of geanalyseerd om specifieke beleidsinformatie of signalen te genereren ter ondersteuning van de uitvoering van publieke taken. Informatiediensten combineren en interpreteren gegevens.

In tabel 2 is weergegeven welke gegevens- en informatiediensten zijn betrokken in dit onderzoek en wie de beheerder/ontwikkelaar is. Voor de informatiediensten is ook aangegeven onder welke module ze vallen. Hierbij is aangesloten bij de bestaande indeling van modules van het BIDN.

Tabel 2: Betrokken gegevens- en informatiediensten in dit onderzoek.

Gegevensdienst	Beheerder
Suwinet-Inkijk	BKWI[15]
Suwinet-Inlezen en DKD-Inlezen	BKWI en BIDN
Antwoordservice DKD	BIDN
Informatiedienst	
Module Rechtmatigheid Participatiewet	
Samenloopsignalering	BIDN
Incasso-ondersteuning Bijstandsdebiteuren	BIDN
Rechtmatigheid Studietoeslag	BIDN
Module Bijzondere bijstand	
Inkomens- en vermogenstoets categoriale bijzondere bijstand	BIDN
Doelgroepselectie Aanvullende inkomensvoorziening ouderen	BIDN
Module Re-integratie en Participatie	
Jongeren in beeld	BIDN
Berichtenverkeer Loonkostensubsidie	BIDN
Landelijke voorziening Praktijkroute	BIDN
ESF-Subsidietoets	BIDN
Module Gemeentelijke voorziening schuldhulpdossier	
WGS - Toegang	BIDN
WGS – Plan van Aanpak	BIDN

2.4 Werkprocessen

Uitvoeringsinstanties gebruiken de gegevens- en informatiediensten in verschillende werkprocessen. In dit onderzoek zijn drie werkprocessen onderscheiden waarbinnen gegevens worden uitgewisseld. De gegevens- en informatiediensten die binnen een specifiek werkproces worden gebruikt, hebben als doel om de uitvoeringsorganisaties te ondersteunen bij de uitvoering van dat werkproces. We noemen dit het *operationele* doel van de inzet van de gegevens- en informatiediensten binnen dit werkproces. In dit onderzoek onderscheiden we de volgende werkprocessen.

Tabel 3: Gehanteerde werkprocessen in dit onderzoek en bijhorende operationele doelen.

Werkproces	Beschrijving	Operationeel doel van de diensten binnen dit werkproces
Intake en bepaling van recht bij aanvragen	Het proces waarbij de gemeente, UWV of SVB een aanvraag ontvangt voor bijvoorbeeld een uitkering of ondersteuning, beoordeelt of de aanvrager voldoet aan de voorwaarden en vervolgens een besluit neemt over het toekennen of afwijzen van het recht.	Het ondersteunen van gemeenten, UWV en SVB bij het onderzoeken of een burger recht heeft op een uitkering of ondersteuning.
Uitkeringsbeheer en handhaving	Dit proces verwijst naar de werkzaamheden die worden gedaan ter controle van rechtmatige verstrekking van lopende uitkering. Er wordt nagegaan of de situatie van een burger is	Het ondersteunen van gemeenten, UWV en SVB bij de controle processen op de juistheid van de uitkering of ondersteuning.

[15] Wettelijk gezien is het UWV de beheerder, doordat het BKWI onderdeel is van de organisatiestructuur van het UWV. Dit is vastgelegd in het Besluit SUWI (Artikel 5.21 Inrichting en beheer).

	veranderd, en of deze wijziging invloed heeft op het recht op of de hoogte van de uitkering.	
Re-integratie en participatie	Het proces waarbinnen inwoners ondersteund worden bij het (her)vinden van werk of een andere zinvolle maatschappelijke bijdrage, bijvoorbeeld via coaching, scholing, werktrajecten of vrijwilligerswerk.	Het ondersteunen van gemeenten en UWV bij het (terug) begeleiden van inwoners naar werk of andere zinvolle maatschappelijke bijdrage.

2.5 Bepaling van effectiviteit en bijdrage aan beleidsdoelen

Dit onderzoek geeft inzicht in de effectiviteit van de gegevens- en informatiediensten van het BIDN en het BKWI binnen het SUWI-stelsel. In deze paragraaf lichten we toe wat we binnen dit onderzoek verstaan onder effectiviteit en hoe we die en de bijdrage aan de beleidsdoelen bepalen.

Effectiviteit

In dit onderzoek hebben we effectiviteit van gegevens- en informatiediensten gedefinieerd als:

De mate waarin een gegevens- of informatiedienst goed functioneert binnen een werkproces en zodanig informatie levert dat deze ondersteunend is aan de uitvoering van taken van gemeenten, SVB en UWV.

Daarmee richt het onderzoek zich op de effectiviteit van gegevens- en informatiediensten in relatie tot het operationele doel van die diensten, namelijk het ondersteunen van uitvoeringsorganisaties bij de uitvoering van een bepaald werkproces (zie ook tabel 4). Om die reden staat *het gebruik* van de informatie- en gegevensdiensten centraal.

Bijdrage aan de realisatie van de beleidsdoelen

Een van de onderzoeksvragen is in hoeverre de diensten een bijdrage leveren aan de realisatie van de SUWI-doelen. Tabel 4 laat de beleids- en SUWI-doelen zien die in dit onderzoek centraal staan. Dit betreft zowel bestaande beleidsdoelstellingen als nieuw geformuleerde beleidsdoelen die momenteel nog worden ingericht.

Tabel 4 SUWI doelen en beleidsdoelen

SUWI-doelen	Beleidsdoelen[16]
Bestaanszekerheid Arbeidsparticipatie	• Tegengaan niet-gebruik regelingen ('Mensen hebben eerlijk werk en eerlijk inkomen' en 'mensen hebben een vangnet als ze dat nodig hebben') • Alleen een uitkering als je recht hebt ('Mensen hebben eerlijk werk en eerlijk inkomen' en 'mensen hebben een vangnet als ze dat nodig hebben') • Vroeg signalering schulden ('Mensen hebben controle over hun werk en leven' en 'mensen hebben een vangnet als ze dat nodig hebben') • Bijstandsgerechtigde aan het werk helpen ('Mensen (zonder werk) vinden gemakkelijk goed nieuw werk') • Werk naar Werk ('Mensen met zicht op ontslag vinden gemakkelijk goed nieuw werk')

[16] Bron: Offerteaanvraag 'Effectiviteit van gegevensuitwisseling in het SUWI-stelsel', 12 februari 2025

We kunnen in dit onderzoek geen uitspraken doen over de directe bijdrage van de informatie- en gegevensdiensten aan het behalen van deze doelen. De informatie- en gegevensdiensten hebben immers niet rechtstreeks invloed op het behalen van deze doelen, maar indirect, via de werkprocessen van gemeenten, UWV en SVB. Kort gezegd: een dienst kan effectief zijn in het ondersteunen van een werkproces, maar als het werkproces niet effectief is, draagt de dienst niet bij aan het behalen van de beleidsdoelen. Dit onderzoek richt zich niet op de effectiviteit van de werkprocessen, daarom is het niet mogelijk uitspraken te doen over de rechtstreekse bijdrage van de informatie- en gegevensdiensten aan het behalen van de beleidsdoelen. Wel kunnen we, door uit te gaan van bepaalde aannames, uitspraken doen over de *plausibiliteit* dat een dienst bijdraagt aan het behalen van de beleidsdoelen. Hierbij hanteren we de volgende werkwijze en aannames:

1. We brengen in kaart bij welke werkprocessen de diensten gebruikt worden en in het kader van welke beleidsdoelen deze werkprocessen worden uitgevoerd. Zo kunnen we de diensten matchen aan de beleidsdoelen (zie verderop in dit rapport de figuren 1, 2 en 3).
2. We onderzoeken hoe effectief de diensten zijn in het ondersteunen van het betreffende werkproces. Hiervoor hebben we indicatoren voor effectiviteit opgesteld (zie tekstkader 1).
3. We doen vervolgens de aanname dat, indien een dienst effectief is in het ondersteunen van het werkproces, het *plausibel* is dat deze bijdraagt aan het beleidsdoel in het kader waarvan het werkproces wordt uitgevoerd. Dit, zoals hiervoor benadrukt, onder de *aanname* dat het werkproces effectief is in het behalen van het beleidsdoel.

Indicatoren voor de effectiviteit

In dit onderzoek hebben we de effectiviteit van een dienst in kaart gebracht aan de hand van vijf indicatoren.

Tekstkader 1. Indicatoren voor de effectiviteit

1. Benutting van het potentieel van de dienst. Dit verwijst naar de mate waarin gebruikers een dienst volledig benutten, ofwel: maken zij in alle mogelijke gevallen gebruik van de dienst, of zijn er situaties waarin zij er bewust voor kiezen de dienst niet te gebruiken?
2. Ervaren toegevoegde waarde. Dit betreft de toegevoegde waarde in de ondersteuning van gebruikers bij het uitvoeren van hun taken. Dit zegt ook iets over de mate waarin de dienst noodzakelijk is voor het uitvoeren van (wettelijke) taken binnen het betreffende werkproces.
3. Efficiëntiewinst. Deze indicator geeft aan hoeveel tijd en geld uitvoeringsorganisaties jaarlijks besparen door de dienst. De efficiëntiewinst is bepaald op basis van een onderzoek naar de maatschappelijke effecten van de informatiediensten van het BIDN in 2024.[17] Voor diensten waarvoor geen kwantitatieve gegevens beschikbaar zijn, is de efficiëntiewinst kwalitatief bepaald.
4. Werkbaarheid. Deze indicator bepaalt in hoeverre de dienst zowel technisch als inhoudelijk werkbaar is voor gebruikers. Hierbij wordt onder meer beoordeeld of de dienst aansluit op interne systemen en werkprocessen, maar ook of gebruikers knelpunten ervaren in het gebruik.
5. Duidelijkheid. Dit verwijst naar de mate waarin het voor gebruikers inzichtelijk is wat de databron is en of de data op een duidelijke wijze aan gebruikers worden gepresenteerd.

Deze indicatoren zijn uitgevraagd in interviews met gebruikers (zie ook de onderzoeksverantwoording in de bijlage). De in de interviews opgehaalde informatie per indicator, is gebruikt om tot een scoring voor de effectiviteit te komen. Deze scoring en een toelichting hierop is weergegeven in onderstaande tabel. Op basis van de informatie uit de interviews is bepaald welke mate van effectiviteit van toepassing is.

[17] Sira Consulting (Januari 2025). Maatschappelijke meerwaarde en klanttevredenheid. Een onderzoek onder klanten van Stichting Inlichtingenbureau.

Tabel 5. Scoring effectiviteit van informatie- en gegevensdiensten.

Scoring effectiviteit	Toelichting
Niet effectief	De informatie- of gegevensdienst levert onvoldoende bruikbare informatie op of sluit slecht aan bij werkprocessen. Er zijn significante knelpunten in gebruik, techniek of proces. De toegevoegde waarde wordt nauwelijks ervaren.
Beperkt effectief	De informatie- of gegevensdienst is functioneel beschikbaar, maar sluit beperkt aan bij de behoeften in de uitvoering. De toegevoegde waarde is wisselend en knelpunten (inhoudelijk of technisch) belemmeren het gebruik.
Effectief	De informatie- of gegevensdienst wordt als waardevol ervaren binnen de uitvoering. Hij ondersteunt de werkprocessen goed, ondanks enkele verbeterpunten of randvoorwaarden die nog aandacht vragen.
Zeer effectief	De informatie- of gegevensdienst is breed ingebed, goed bruikbaar en wordt als waardevol ervaren. De dienst functioneert technisch goed, ondersteunt de uitvoering aantoonbaar, en kent weinig tot geen knelpunten.

Oorzaken van knelpunten spelen geen rol bij bepaling effectiviteit

Uit tabel 5 is af te leiden dat de mate waarin gebruikers knelpunten ervaren, van invloed is op de beoordeling van de effectiviteit van een informatie- of gegevensdienst. Deze ervaren knelpunten kunnen verschillende oorzaken hebben. De knelpunten kunnen technisch van aard zijn, maar kunnen ook het gevolg zijn van beleids- en juridische kaders. Ook beleidskeuzes van de organisaties die de diensten afnemen kunnen een rol spelen in ervaren knelpunten. Zo kan van hogerhand bepaald zijn dat gebruikers geen toegang hebben tot bepaalde informatie. Indien gebruikers aangeven deze informatie te missen voor een effectieve uitvoering van hun werkproces, kan dit bijdragen aan een lagere scoring op effectiviteit van de betreffende informatie- of gegevensdienst binnen dit onderzoek.

We kiezen er dus bewust voor dat we de oorzaak van een knelpunt niet meewegen bij de beoordeling van de effectiviteit. Ook als het niet mogelijk of wenselijk is om een knelpunt op te lossen, werkt het toch beperkend in de ervaring van de gebruiker, en is het relevant om dit te constateren. De oorzaken van knelpunten komen uitgebreid aan bod in hoofdstuk 6.

In de volgende hoofdstukken 3 tot en met 5 worden de informatie- en gegevensdiensten per werkproces (zoals opgenomen in tabel 3 in dit hoofdstuk) beschreven en beoordeeld op effectiviteit.

3 Intake en bepaling van recht bij aanvragen

Binnen het werkproces 'Intake en bepaling van recht bij aanvragen' ontvangt de gemeente, UWV of SVB een aanvraag voor bijvoorbeeld hulp bij schulden of een uitkering. De medewerker bekijkt de aanvraag en – in het geval van een uitkering – beoordeelt of de aanvrager voldoet aan de voorwaarden om een uitkering te ontvangen. Op basis van deze beoordeling neemt de medewerker vervolgens een besluit over het toekennen of afwijzen van het recht op de uitkering.

In onderstaande figuur is de resultatenketen opgenomen van werkproces 1 'Intake en bepaling van recht bij aanvragen'. Hierin is aangegeven welke informatie- en gegevensdiensten worden gebruikt in dit werkproces en aan welk operationeel doel de diensten moeten bijdragen. Ook is aangegeven aan welke beleidsdoelen en SUWI-doelen de diensten uiteindelijk een bijdrage moeten leveren[18].

Figuur 1. Resultatenketen werkproces 1 'Intake en bepaling van recht bij aanvragen'.

3.1 Beoordeling effectiviteit per dienst

Suwinet-Inkijk – SVB

Gebruik

De SVB voert volksverzekeringen uit zoals de Algemene Ouderdomswet (AOW), Algemene Nabestaandenwet (ANW) en de Algemene Kinderbijslagwet (AKW). Ook verstrekt de SVB, op basis van de Participatiewet, de Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO).[19] Wettelijke uitkeringen en tegemoetkomingen die op basis van deze wet- en regelgeving worden verstrekt, moeten rechtmatig worden verstrekt. Medewerkers van de SVB maken gebruik van Suwinet-Inkijk ter ondersteuning van het uitvoeren van deze taak. Daarnaast ondersteunt Suwinet-Inkijk bij het voldoen aan de Wet eenmalige gegevensuitvraag werk en inkomen, waardoor veel informatie niet langer bij de cliënt hoeft te worden opgevraagd[20].

Binnen het werkproces 'Intake en bepaling van recht bij aanvragen' wordt Suwinet-Inkijk gebruikt om gegevens zoals persoonsgegevens, inkomensgegevens of verblijfstatus te raadplegen en zo te controleren of een aanvrager recht heeft op een uitkering. Daarbij is het afhankelijk van de regeling die wordt uitgevoerd, op welke wijze Suwinet-Inkijk mag worden geraadpleegd. Zie ook tekstkader 2 voor een verdere toelichting op geautoriseerde inzage van gegevens op basis van functieprofielen.

[18] De relatie tussen het operationeel doel en de beleidsdoelen/SUWI-doelen is in dit onderzoek niet beoordeeld of expliciet gemaakt. Daarmee beoordelen we de diensten niet op hun bijdrage aan de beleidsdoelen en SUWI-doelen (zie ook H2 Onderzoekskader).

[19] De gesproken respondenten konden input geven over de wetten AOW, ANW en de AIO.

[20] Dit geldt voor het gebruik van Suwinet-Inkijk in het algemeen, voor alle uitvoeringsorganisaties en binnen alle werkprocessen.

- Bij het uitvoeren van de ANW wordt Suwinet-Inkijk gebruikt voor het controleren van de inkomensgegevens, omdat deze invloed hebben op het recht of de hoogte van de uitkering voor nabestaanden. Gegevens over inkomen zijn afkomstig vanuit de bron UWV Polis administratie. Daarnaast zijn persoonsgegevens van belang voor informatie over de huwelijks- of samenlevingsstatus en het overlijden van de partner. Deze gegevens worden beschikbaar gesteld via de bron Basisregistratie Personen (BRP). Het interne beoordelingssysteem van de SVB (MAF) heeft echter een directe koppeling met de BRP, waardoor gegevens direct zichtbaar zijn in het eigen systeem en het niet in alle situaties nodig is om Suwinet-Inkijk te raadplegen voor deze gegevens.
- Bij het uitvoeren van de AOW wordt Suwinet-Inkijk in de meeste gevallen niet gebruikt, omdat de noodzakelijke gegevens – de persoonsgegevens uit het BRP – al beschikbaar zijn via het eigen beoordelingssysteem. Suwinet-Inkijk moet wél worden geraadpleegd wanneer:
  - De AOW-gerechtigde vóór 1950 geboren is en een partner heeft die nog geen recht heeft op AOW. Deze groep van AOW-gerechtigden heeft mogelijk recht op een toeslag, die inkomensafhankelijk is. Suwinet-Inkijk wordt in dat geval gebruikt om de inkomensgegevens te raadplegen en de hoogte van de toeslag te bepalen.
  - Er signalen zijn dat de AOW-gerechtigde in het buitenland heeft gewoond of gewerkt. In principe wordt geen AOW opgebouwd wanneer een persoon in het buitenland woont. Er zijn echter enkele uitzondering waardoor een verblijf buiten Nederland toch meetelt als verzekerde periode, bijvoorbeeld als een persoon in het buitenland woont en werkt voor een Nederlandse werkgever. In deze gevallen wordt Suwinet-Inkijk gebruikt om gegevens over verblijfstatus en nationaliteit te raadplegen. De gegevens over verblijfsstatus en nationaliteit worden vanuit de BRP geleverd.
- Bij het uitvoeren van de AIO wordt Suwinet-Inkijk actief gebruikt voor het raadplegen van gegevens over onder andere inkomen en vermogen. De AIO is bedoeld voor AOW-gerechtigden die geen volledige AOW-opbouw hebben en minder inkomen hebben dan het sociaal minimum. Zij komen in aanmerking voor bijstand. Omdat deze aanvulling inkomens- en vermogensafhankelijk is, moet de SVB meerdere gegevens controleren om dit vast te stellen. Gegevens over inkomen en vermogen zijn daarbij van het grootste belang, maar ook gegevens over andere lopende uitkeringen of toeslagen, voertuigenbezit, onroerend goed of verblijfsstatus zijn relevant.

Tekstkader 2. Autorisatie gegevensinzage Suwinet-Inkijk o.b.v. functieprofiel

Gebruikers van Suwinet-Inkijk, waaronder medewerkers van de SVB, UWV en gemeenten, krijgen toegang tot een afgebakende set gegevens op basis van hun functieprofiel en/of uitvoerende wettelijke taak. Dit betekent dat zij uitsluitend inzage hebben in de onderdelen van Suwinet-Inkijk die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van hun werkzaamheden. Deze geautoriseerde gegevensinzage bevordert de proportionaliteit van gegevenslevering en gaat overmatig gegevensgebruik tegen.[21]

Effectiviteit

Suwinet-Inkijk (bij gebruik door de SVB) wordt beoordeeld als effectief. De gegevensdienst ondersteunt medewerkers bij het uitvoeren van hun wettelijke taak binnen het werkproces 'Intake en bepaling van recht bij aanvragen', maar mist op enkele punten informatie om optimaal te functioneren.

Het potentieel van de informatiedienst wordt volledig benut: wanneer het gebruik verplicht is, wordt Suwinet-Inkijk in alle gevallen geraadpleegd. In situaties waarin de benodigde gegevens al beschikbaar zijn in het interne systeem, wordt de dienst niet gebruikt. De toegevoegde

[21] VNG Realisatie (2018). Handreiking Suwi autorisaties voor het gemeentelijk domein Werk en Inkomen (Suwi)

waarde wordt als groot ervaren: Suwinet-Inkijk heeft een belangrijke controlefunctie die bijdraagt aan het waarborgen van de rechtmatigheid van uitkeringen. Het gebruik ervan is volledig geïntegreerd in de werkprocessen van de SVB, wat heeft geleid tot een aanzienlijke verlaging van de administratieve lasten. Dit geldt zowel voor SVB-medewerkers – die alle gegevens op één plek kunnen inzien en automatisch signalen ontvangen bij relevante wijzigingen – als voor klanten, die minder vaak bewijsstukken hoeven aan te leveren. Bovendien worden terugvorderingen geminimaliseerd, waardoor het risico op schulden wordt verkleind.

Technisch functioneert Suwinet-Inkijk goed: storingen zijn zeldzaam en gepland onderhoud wordt tijdig en duidelijk gecommuniceerd. De gegevens zijn bovendien eenvoudig te kopiëren naar andere systemen, zoals rekenbladen.

Naast bovengenoemde werkende elementen, zijn echter ook enkele knelpunten benoemd:

- Ontbrekende gegevens van de Belastingdienst: Informatie over bankrekeningnummers en -saldi van voorgaande jaren is niet langer zichtbaar (zie verdere toelichting in tekstkader 3). Medewerkers met AIO-autorisatie hadden hier voorheen wel inzage in. Door het ontbreken van de gegevens zijn medewerkers afhankelijk van de door klanten aangeleverde gegevens, zonder vergelijkingsmateriaal uit het verleden.
- Briefadressen: Wanneer een klant een briefadres nodig heeft, wordt dit aangevraagd bij de gemeente. Dit is bijvoorbeeld het geval als iemand in een zorginstelling of op een vakantiepark verblijft. De SVB ontvangt vervolgens een melding van het briefadres, maar krijgt vanuit de gemeente geen inzage in de toelichting op de reden van het briefadres. Hierdoor moet een medewerker van de SVB dit vaak alsnog navragen bij de klant, die de reden hiertoe wel al heeft aangegeven bij de gemeente. Vanuit het oogpunt van klantvriendelijkheid en efficiëntie zou het wenselijk zijn als deze toelichting direct zichtbaar is in Suwinet, zodat de klant niet dubbel bevraagd wordt.
- Ontbrekende informatie over roerende goederen: Het Kadaster bevat alleen informatie over onroerende goederen. In Suwinet ontbreken gegevens over waardevolle roerende goederen zoals grote boten, woonwagens of chalets, terwijl deze wel van invloed kunnen zijn op het vermogen van een klant en daarmee op het recht op bijvoorbeeld een AIO-aanvulling. Er bestaat momenteel geen register waarin roerende goederen worden geregistreerd.

Tekstkader 3. Toelichting knelpunt ontbrekende bankgegevens Suwinet-Inkijk

In verschillende werkprocessen wordt als knelpunt van Suwinet-Inkijk genoemd dat bankrekeningnummers van mensen met een bijstandsuitkering of andere vorm van ondersteuning niet meer beschikbaar zijn. De aanleiding hiervoor is een Privacy Impact Assessment (PIA), uitgevoerd door het BIDN. Uit de PIA is gebleken dat het delen van bankrekeninggegevens en -saldi via Suwinet-Inkijk te privacygevoelig is. De gegevens over bankrekeningnummers zijn gebaseerd op gegevens die banken aan de Belastingdienst leveren op peildatum 31 december, ook wel de afsluiting van een fiscaal jaar. Die gegevens worden in de maand mei of juni beschikbaar gesteld aan BIDN. Doordat de gegevens gebaseerd zijn op een jaarlijkse peiling, zijn de gegevens vaak beperkt actueel. De PIA heeft ertoe geleid dat BIDN zowel de bevragingsperiode als de bewaartermijn heeft aangepast, waardoor gemeenten en de SVB geen verouderde of overbodige gegevens meer ontvangen. De bewaartermijnen zijn ingekort tot drie maanden.
Hoewel het BKWI meerwaarde ziet in inzage in bankrekeningnummers en -saldi voor de werkprocessen van gemeenten, UWV en SVB, geeft zij aan dat een directe koppeling van de Belastingdienst in Suwinet zowel technisch als juridisch niet mogelijk is. Als alternatief gebruikte BKWI een (suboptimale) oplossing waarbij een bestand van het BIDN als bron werd geraadpleegd. Sinds de bovengenoemde PIA kunnen deze gegevens slechts maximaal drie maanden per jaar worden getoond. Dit leidde tot onduidelijkheid bij gebruikers van Suwinet-Inkijk, omdat niet altijd gegevens getoond werden. Om deze reden heeft het BKWI in samenspraak met de VNG en de SVB besloten te stoppen met de secundaire ontsluiting van de Belastingdienstgegevens die zij van het BIDN ontving.

Suwinet-Inkijk – gemeenten

Gebruik

De gegevensdienst Suwinet-Inkijk wordt binnen dit werkproces gebruikt voor de aanvraag van de bijstand, studietoeslag en de schuldhulpverlening.

- Aanvraag en intake bijstand en studietoeslag: Suwinet-Inkijk ondersteunt medewerkers bij het beoordelen of een aanvraag tot bijstand of studietoeslag rechtmatig toekend kan worden.[22] Medewerkers kunnen met de gegevens uit Suwinet direct controleren of de informatie die de klant tijdens de intake geeft klopt, bijvoorbeeld door inzage in inkomensgegevens. Gemeenten geven aan dat het gesprek met de klant doorgaans leidend is, maar dat Suwinet nagenoeg bij iedere intake wordt geraadpleegd.
- Aanvraag en plan van aanpak schuldhulp: Omdat de informatiediensten WGS-Toegang en WGS-Plan van aanpak van het BIDN nog niet in gebruik zijn door gemeenten (zie beoordeling betreffende informatiediensten), gebruiken gemeenten Suwinet-Inkijk om (a) te bepalen of de inwoner in aanmerking komt voor schuldhulpverlening en (2) inzicht te krijgen in de benodigde gegevens voor de toegang tot schuldhulp en het opstellen van het plan van aanpak (zie tekstkader 4voor verdere toelichting). Inwoners ervaren het over het algemeen als prettig wanneer de schuldhulpverlener al inzage heeft in de schuldenpositie van de klant tijdens het intakegesprek. Een deel van deze informatie kan de schuldhulpverlener uit Suwinet-Inkijk halen. Bij het opstellen van het plan van aanpak, gaan schuldhulpverleners in eerste instantie in gesprek met de klant. De gegevens uit Suwinet-Inkijk worden vervolgens gebruikt om de verstrekte informatie uit het gesprek te controleren en aan te vullen. Een mogelijke factor in de inrichting van gemeentelijke werkprocessen is de wijziging in de Wgs sinds 2021 (zie tekstkader 5). Op basis van dit onderzoek kan echter geen conclusie getrokken worden over het effect van de wijziging op de werkprocessen van gemeenten.

Tekstkader 4. Toelichting inzage gegevens WGS

In de wettelijke bepaling over gegevensdeling binnen de WGS wordt een tweedeling gemaakt tussen toegang en het plan van aanpak:

1. Toegang: in deze fase wordt vastgesteld of de inwoner recht heeft op toegang tot schuldhulpverlening. De gemeentelijke medewerker heeft in deze fase nog geen inzage in gegevens over inkomen en vermogen van de klant.
2. Plan van aanpak: in deze fase is de schuldhulp toegekend en wordt een plan van aanpak opgesteld. Alle gegevens over inkomen, achterstanden en vermogen worden in een plan van aanpak bij elkaar gebracht.

Tekstkader 5. Wijziging Wet gemeentelijke schuldhulpverlening 2021

Per 1 januari 2021 is een aanpassing doorgevoerd in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. De wijziging had mede als doel om hulpvragers verder te ontzorgen bij het verzamelen en aanleveren van gegevens die nodig zijn voor het toegangsbesluit, het opstellen van het plan van aanpak en het schuldhulpverleningstraject.[23] Op deze wijze zou schuldhulpverlening beter aansluiten op het doenvermogen van mensen met (problematische) schulden.

[22] Suwinet-Inkijk vormt niet de enige bron om rechtmatigheid vast te stellen, maar levert wel waardevolle ondersteuning in het aanvraagproces.

[23] VNG, BKWI en BIDN (Februari 2024). Notitie doorontwikkeling gegevensdeling Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

Doordat de effectiviteit van Suwinet-Inkijk voor de aanvraag van bijstand en studietoeslag afwijkt van de effectiviteit van het gebruik voor de uitvoering van de WGS, wordt de effectiviteit van Suwinet-Inkijk voor beide uitvoeringstaken afzonderlijk beoordeeld.

Effectiviteit (Bijstand en Studietoeslag)

Suwinet-Inkijk (bij gebruik door gemeenten voor de bijstand en studietoeslag) wordt beoordeeld als effectief. De gegevensdienst ondersteunt medewerkers bij het uitvoeren van hun wettelijke taken binnen het werkproces 'intake en bepaling van recht bij aanvragen'. Het potentieel gebruik is hoog: Suwinet-Inkijk wordt bij iedere intake geraadpleegd.

De ervaren toegevoegde waarde van Suwinet-Inkijk is groot. Tijdens de aanvraagprocedure hebben gemeenten nog geen toegang tot gegevens van cliënten via andere platformen dan Suwinet-Inkijk. Om deze reden is Suwinet-Inkijk een belangrijk hulpmiddel om toekenning van bijstand en studietoeslag op een rechtmatige wijze te kunnen vaststellen. Daarnaast leidt het gebruik van Suwinet-Inkijk tot efficiëntiewinst. Medewerkers van gemeenten hoeven minder vaak informatie bij klanten op te vragen en ontvangen via Suwinet-Inkijk direct de noodzakelijke gegevens. Dit bespaart tijd in de uitvoering en beperkt de administratieve lasten voor zowel medewerkers als klanten.

Gemeenten ervaren dat Suwinet-Inkijk overzichtelijk is ingericht: gegevens zijn goed vindbaar en begrijpelijk gepresenteerd. Hierdoor kunnen medewerkers snel en met zekerheid hun beslissingen onderbouwen. Ook de technische werkbaarheid wordt positief beoordeeld. Suwinet-Inkijk sluit goed aan op de werkprocessen van gemeenten en kan zonder noemenswaardige extra handelingen worden ingezet. Het gebruik ervan is inmiddels volledig geïntegreerd in de dagelijkse praktijk, waardoor aanvragen sneller en consistenter worden afgehandeld.

Het enige knelpunt dat genoemd is, betreft de inzage in bankrekeningnummers van cliënten (zie tekstkader 3). Deze is sinds enkele maanden niet meer zichtbaar in Suwinet-Inkijk. Als gevolg hiervan kan de poortmedewerker de door de klant aangeleverde informatie minder goed toetsen.

Effectiviteit (WGS)

Suwinet-Inkijk (bij gebruik door gemeenten voor de toegang tot en het plan van aanpak schuldhulp) wordt beoordeeld als beperkt effectief. Naar inschatting maakt ongeveer de helft van de gemeenten gebruik van Suwinet-Inkijk ter uitvoering van de WGS[24], waardoor gesteld kan worden dat het potentieel van de dienst niet volledig wordt benut. De gegevens die in Suwinet-Inkijk beschikbaar zijn geven een onvolledig beeld van de schuldenpositie van de inwoner, onder meer door het ontbreken van banksaldi (tekstkader 3) en schuldeisers. Inwoners hebben zelf vaak ook geen volledig overzicht over hun schuldendoor achterstanden bij verschillende schuldeisers. Daarnaast is de benodigde informatie voor het uitvoeren van de WGS volgens gemeenten versplinterd over verschillende portalen (zie ook tekstkader 5), waardoor efficiëntie in het werkproces belemmerd wordt. Om deze redenen kan het voor schuldhulpverleners lang duren totdat zij de schuldenpositie van de inwoner goed in kaart weten te brengen.

Naast de versplinterde gegevensverstrekking zijn geen verdere knelpunten in de technische werkbaarheid van Suwinet-Inkijk genoemd.

[24] Inschatting gemaakt door VNG-medewerker met expertise op het vlak van schuldhulpverlening.

Antwoordservice DKD - gemeenten

Gebruik

Het Digitaal Klantdossier (DKD) is een digitaal dossier waarin organisaties zoals UWV, SVB en gemeenten gegevens kunnen delen over werk en inkomen. Het doel is dat inwoners hun gegevens maar één keer hoeven aan te leveren.

Gemeenten zijn wettelijk verplicht[25] om een vaste set gegevens snel digitaal aan te leveren, zoals informatie over aanvragen, uitkeringen, schulden en re-integratie. Gemeenten doen dit over het algemeen wekelijks, twee maandelijks of maandelijks. Om gemeenten te ondersteunen in het veilig en betrouwbaar aanleveren van deze gegevens, is de informatiedienst Antwoordservice DKD ontwikkeld door het BIDN.

De Antwoordservice DKD maakt het gemeentelijke deel van DKD beschikbaar voor SUWI-partijen. Dit gebeurt via het informatieproduct Routeervoorziening voor gemeentelijke DKD-berichten. Dit betekent dat uitvoeringsorganisaties die gebruikmaken van Suwinet-Inkijk, zoals de SVB en UWV, maar ook andere gemeenten, de aangeleverde gegevens kunnen inzien en gebruiken voor het bepalen van het recht bij aanvragen of het waarborgen van de rechtmatigheid van lopende uitkeringen.

Effectiviteit

Gemeenten zijn verplicht om gegevens over werk en inkomen periodiek aan te leveren. De gesproken respondenten geven aan dat zij periodiek voldoen aan deze vraag, maar zijn verder niet ingegaan op specifieke indicatoren van de effectiviteit in het gebruik van deze informatiedienst. In het algemeen geldt dat gemeenten het aanleveren van deze gegevens meer zien als een taak of verplichting, dan als een informatiedienst die voor hen zichtbaar toegevoegde waarde oplevert. Het besef van de rol die DKD vervult bij het ondersteunen van diverse informatie- en gegevensdiensten, waaronder Suwinet, is waarschijnlijk beperkt. Respondenten hebben echter geen knelpunten bij het aanleveren van gegevens genoemd. Dat maakt dat deze informatiedienst beoordeeld wordt als effectief.

Suwinet-Inlezen en DKD-Inlezen – gemeenten en SVB

Gebruik (algemeen)

Naast dienstverlening waarbij medewerkers van gemeenten, SVB en UWV gegevens ontvangen of raadplegen via gebruikersportalen, bieden BIDN en BKWI ook inleesfunctionaliteiten aan. Deze diensten, genaamd Suwinet-Inlezen en DKD-Inlezen, functioneren op een andere manier dan de overige diensten in dit onderzoek. Gesprekken hebben uitgewezen dat deze inleesfunctionaliteiten veelal te abstract zijn voor gebruikers om concrete, tastbare ervaringen over te kunnen delen. Om deze reden is bij een beperkt aantal gebruikers ervaringen opgehaald en is verder begrip verkregen uit gesprekken met BKWI en BIDN.

Suwinet-Inlezen is een service die ervoor zorgt dat digitale setjes aan gegevens uit verschillende bronnen worden geleverd. Het is mogelijk om deze service aan een portaal of applicatie te koppelen, waardoor deze set aan gegevens hierin wordt ingelezen. Hierbij kan gedacht worden aan uitkeringssystemen of het voorinvullen van online vragenformulieren. Suwinet-Inlezen is daarnaast ook een onderdeel is van Suwinet-Inkijk, omdat gegevens vanuit andere bronnen wordt opgehaald en vervolgens in Suwinet-Inkijk worden ingelezen.
De inleesfunctionaliteit wordt gebruikt door zowel gemeenten, de SVB als het UWV. Het onderdeel van de inleesfunctie dat gemeenten gebruiken voor de uitvoering van de Participatiewet staat bekend als DKD-Inlezen. Hoewel DKD-Inlezen technisch beheerder is van

[25] Op basis van de Wet eenmalige gegevensuitvraag werk en inkomen (WEU), artikel 5.2a van het Besluit SUWI en artikel 6.1 van de Regeling SUWI.

het platform, valt DKD-Inlezen valt onder het juridische beheer van het BIDN, omdat zij fungeren als gegevensknooppunt voor gemeenten. Informatie-uitwisseling tussen gemeenten vindt dan ook plaats via het DKD. Veel andere gegevens, met name bevolkingsinformatie, komen daarentegen van het BKWI, dat extern verantwoordelijk is voor het product van het BIDN.
Volgens het BKWI verloopt 86% van het gebruik via Suwinet-Inkijk en 14% via Suwinet- en DKD-inlezen. Hoewel dit suggereert dat de inleesfunctionaliteit nog niet optimaal wordt benut, is het volume gegevensopvragingen niettemin hoog. In 2023 ging het totaal om bijna 100.000 unieke inwoners, waarvoor ruim 12 miljoen gegevensopvragingen zijn gedaan bij verschillende bronnen. Desondanks heeft BKWI aangegeven dat zij hadden verwacht dat het gebruik van Suwinet-Inlezen meer zou toenemen ten opzichte van Suwinet-Inkijk, wat nu niet het geval lijkt te zijn. Dit houdt mede verband met de mate van automatisering binnen een gemeente. Bovendien is vaak een (kostbaar) ICT-team of softwareleverancier nodig om DKD-Inlezen via een applicatie te koppelen aan de gemeentelijke systemen, wat een rol kan spelen in de overweging om de inleesfunctie af te nemen. Op heden maken grofweg 175 gemeenten gebruik van DKD-Inlezen.

Gebruik (werkproces)
Binnen het werkproces ‘intake en bepaling recht bij aanvragen’ maken zowel gemeenten als de SVB gebruik van de inleesfunctionaliteit.

Gemeente
De DKD-inleesfunctionaliteit wordt in dit werkproces gebruikt om een aanvraag tot bijstand te beoordelen. Gemeenten hanteren grofweg twee benaderingen voor het afhandelen van bijstandsaanvragen. Deze inrichtingen zijn twee einden van een spectrum; in de praktijk hanteren gemeenten meerdere tussenvarianten.

1. De burger dient de aanvraag tot bijstand in via een papieren formulier. Een medewerker van de gemeente controleert de ingevulde gegevens in Suwinet-Inkijk handelt de aanvraag af.
2. De burger dient een online aanvraag tot bijstand in met behulp van DigiD, waarbij een deel van de gegevens vooraf ingevuld worden via de inleesfunctie. Via deze weg kan een digitale bepaling van het recht op en de hoogte van de bijstand plaatsvinden.

Bij gemeenten die de tweede benadering hanteren, worden tijdens de aanvraagprocedure bepaalde gegevens automatisch ingelezen. Zodra een aanvraag bij de gemeente binnenkomt, stuurt het systeem van sommige gemeenten automatisch een bericht naar het BIDN. De benodigde gegevens worden vervolgens direct opgenomen in het zaaksysteem van de gemeente. De exacte werkwijze verschilt echter per gemeente en is afhankelijk van de mate van automatisering en de softwareleverancier. Er bestaat op dit moment geen landelijke standaard voor deze procedure.
Het automatisch kunnen inlezen van gegevens draagt eraan bij dat veel bijstandsaanvragen geautomatiseerd beoordeeld worden. Een genoemd voorbeeld is de Tijdelijke overbruggings-regeling zelfstandig ondernemers, ook wel de TOZO-regeling, die van kracht was tijdens de coronacrisis. Een gemeente geeft aan dat het aanvraagproces van de TOZO-regeling vrijwel volledig was geautomatiseerd met behulp van Suwinet-Inlezen. Daarentegen geeft BKWI aan dat de data die ingelezen kunnen worden vaak nog niet volledig zijn, waardoor handmatig werk nodig kan zijn om de gegevens verder aan te vullen. Toch zien zij voordelen in de inleesfunctie ten overstaande van Suwinet-Inkijk, met name in termen van informatiebeveiliging en dataminimalisatie.

SVB

Ook de SVB maakt gebruik van Suwinet-Inlezen in het werkproces 'intake en bepaling recht bij aanvragen'. Suwinet-Inlezen is echter nog niet breed toegepast: zij bevinden zich momenteel in een implementatiefase.
Recentelijk heeft de SVB een pilot van Suwinet-Inlezen 2.0 afgerond. Via Suwinet-Inlezen 2.0 worden gegevens opgevraagd met behulp van een nieuwe techniek, die efficiënter werkt en beter is afgestemd op de benodigde informatie. Hierdoor worden minder (onnodige) gegevens getoond. Afnemers kunnen vooraf aangeven welke veldinformatie zij willen zien en welke gegevens zij willen opvragen. De SVB start nu met de pre-productie fase om te bepalen welke werkprocessen op Suwinet-Inlezen 2.0 worden aangesloten.

Effectiviteit

Suwinet- en DKD-Inlezen worden beoordeeld als (aannemelijk[26]) effectief. De gegevensdienst biedt gebruikers meerwaarde op diverse vlakken. Ten eerste zorgen de diensten voor een (aanzienlijke) lastenverlichting, doordat processen geautomatiseerd kunnen verlopen. Ten tweede is de inleesfunctie beperkt foutgevoelig, wat tot betrouwbare beoordelingen en werkprocessen leidt. Ten slotte kan Suwinet-Inlezen gerichter en meer 'op maat' informatie leveren over een burger, waardoor de privacy van de burger beter wordt beschermd.

Toch spelen ook een aantal knel-/ontwikkelpunten, waardoor de dienst nog niet optimaal wordt benut.

- Beperkte implementatie Suwinet-Inlezen 2.0: Momenteel wordt met name gebruik gemaakt van Suwinet-Inlezen 1.0. De nieuwe versie van Suwinet-Inlezen (2.0) biedt meer mogelijkheden in termen van efficiëntie en dataminimalisatie, wat afnemers kan doen overwegen de inleesfunctionaliteit (breder) in te zetten. Deze versie bevindt zich op heden nog in een pilot fase.
- Noodzaak tot geschikte techniek: Voor het gebruik van Suwinet-Inlezen is geschikte techniek nodig om gemeentelijke systemen te koppelen aan Suwinet. Dat is soms lastig, omdat gemeenten gebruikmaken van uiteenlopende softwarepakketten en portalen van verschillende leveranciers. Wanneer gemeenten ervoor kiezen om zelf gegevens in te lezen, moeten zij of hun softwareleveranciers afzonderlijk koppelingen ontwikkelen, wat tot hoge kosten kan leiden. Daarnaast brengen sommige leveranciers extra licentiekosten in rekening voor het activeren van de inleesfunctie. Kostenoverwegingen kunnen bij gemeenten dus een rol spelen bij de besluitvorming om de inleesfunctie al dan niet af te nemen.
- Uitval automatische uitwisseling: De automatische uitwisseling kan soms uitvallen, bijvoorbeeld wanneer de polisadministratie van het UWV tijdelijk niet bereikbaar is. In de meeste gevallen ligt de oorzaak hiervan bij de bronhouder.[27]
- Handmatige bewerking: Een deel van de gegevens kan volledig geautomatiseerd worden ingelezen. Voor bepaalde informatie is echter nog aanvulling van de klant vereist, waardoor nog handmatig werk nodig is om gegevens verder aan te vullen. Dit is eveneens van toepassing op Suwinet-Inkijk, aangezien deze applicatie gebruikmaakt van dezelfde dataset als Suwinet-Inlezen. Volgens BKWI speelt hierin mee dat medewerkers informatie over burgers nodig kunnen hebben die niet digitaal te ontsluiten is.

[26] Het beperkte aantal respondenten met gebruikerservaringen maken een dekkende beoordeling lastig. Op basis van de enkele gesprekken met inhoudelijk experts en gebruikers wordt uitgegaan van aannemelijke effectiviteit.
[27] Suwinet-Inkijk en Suwinet-Inlezen onderdeel van de zelfde digitale infrastructuur, waardoor de hoeveelheid aan storingen van beide diensten gelijk is. Geïnterviewde gebruikers ervaren weinig storingen bij Suwinet-Inkijk.

Doelgroepselectie Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO) - gemeenten

Gebruik

AOW-gerechtigden die niet hun hele leven in Nederland hebben gewoond en/of gewerkt ontvangen geen volledige AOW-uitkering. Dit geldt onder andere voor gastarbeiders, een groep van ongeveer 80.000 personen. Om te voorkomen dat zij onder de inkomensgrens terecht komen, ontvangen zij via de AIO-regeling van de SVB aanvullend inkomen. Sommige ouderen met een AIO-uitkering kunnen, aanvullend op de uitkering, bijzondere bijstand krijgen voor noodzakelijke kosten die zij niet zelf kunnen betalen. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor het verstrekken van bijzondere bijstand aan deze groep. De informatiedienst Doelgroepselectie AIO ondersteunt gemeenten bij het identificeren van de doelgroep, zodat zij proactief benaderd kunnen worden.
Gemeenten kunnen de aanlevering van het AIO-bestand aan- of uitzetten wanneer zij dit wensen. Vaak staat deze optie standaard aan, maar wordt de lijst in de praktijk slechts enkele keren per jaar gebruikt. Wanneer gemeenten de optie inschakelen, krijgen zij maandelijks een overzicht van personen, inclusief hun partners, die via de SVB bijstand op basis van de AIO ontvangen. Deze BSN-lijsten worden door gemeenten ook wel gezien als een rechtmatigheidscontrole aan de voorkant: personen op de lijst zijn door de SVB al getoetst op inkomen en vermogen.
Veel gemeenten gebruiken de dienst om jaarlijks de doelgroep voor de collectieve aanvullende zorgverzekering (CAV) vast te stellen.[28] Een andere toepassing van de Doelgroepselectie AIO door gemeenten was bijvoorbeeld het bepalen of inwoners in aanmerking kwamen voor energietoeslag.[29]

Effectiviteit

Doelgroepselectie Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen wordt beoordeeld als effectief. Het operationele doel van de dienst (de ondersteuning van gemeenten binnen hun werkproces) wordt in grote mate bereikt.

258 gemeenten hebben de dienst geactiveerd, maar niet allemaal downloaden ze de lijst actief. Dit indiceert dat de dienst mogelijk niet optimaal gebruikt wordt. In termen van ervaren toegevoegde waarde en efficiëntiewinst biedt de dienst een tijdbesparend alternatief voor het handmatig opvragen van de gegevens bij de SVB. Bovendien hoeven consulenten zelf minder informatie te verifiëren, omdat de rechtmatigheidscontrole al door de SVB is uitgevoerd, en is het voor gebruikers duidelijk wat de bron van de informatieverstrekking is.

Inkomens- en vermogenstoets categoriale bijzondere bijstand - gemeenten

Gebruik

Gemeenten gebruiken deze informatiedienst bij het beoordelen van aanvragen voor de bijzondere categoriale bijstand aan de hand van inkomens- en vermogensgegevens van een bijstandsgerechtigde. De toets is categoriaal, wat betekent dat bepaalde groepen of categorieën recht hebben op bijzondere bijstand zonder dat een individuele toets van toepassing is.
Sinds de invoering van de Participatiewet in 2015 zijn de Collectieve Aanvullende Zorgverzekering (CAV) of een tegemoetkoming in de premie van een aanvullende zorgverzekering nog de enige vormen van categoriale bijzondere bijstand. Daarnaast zijn de Tijdelijke Ondersteuning Noodzakelijke Kosten (TONK) en de energietoeslag als categoriale bijzondere bijstand ingevoerd.

[28] De collectieve aanvullende zorgverzekering (CAV) is een gemeentelijke inkomensondersteuningsregeling. Op basis van artikel 35 lid 3 van de Participatiewet zijn gemeenten bevoegd om “categoriale bijzondere bijstand te verlenen in de vorm van een CAV, dan wel in de vorm van een tegemoetkoming in de kosten van de premie van een dergelijke verzekering.” (Bron)

[29] Energietoeslag is een vorm van bijzondere bijstand op grond van de Participatiewet.

De informatiedienst ondersteunt gemeenten zowel bij het aanvraagproces, alsmede bij de automatische verlening van de CAV.

Effectiviteit

De Inkomens- en vermogenstoets categoriale bijzondere bijstand wordt beoordeeld als effectief. De dienst levert veel toegevoegde waarde en realiseert een grote efficiëntiewinst, waardoor hij zeer ondersteunend is aan de werkzaamheden van gemeenten. Ook is sprake van enkele aandachtspunten om de dienst nog beter te laten functioneren.

De dienst maakt het mogelijk om direct te identificeren welke personen uitgesloten kunnen worden van de categoriale bijzondere bijstand, zonder dat daar verder onderzoek voor nodig is. De lijst stelt gemeenten in staat om eenvoudig personen boven de inkomensgrens te filteren, waardoor het werkproces veel efficiënter wordt.[30] Dit bespaart gemeenten een groot aantal heronderzoeken; zonder de informatiedienst zouden deze handmatig uitgevoerd moeten worden, wat aanzienlijk meer tijd en middelen zou kosten. Uit eerder onderzoek naar de maatschappelijke meerwaarde van deze toets[31], blijkt dat een gemeente hier gemiddeld jaarlijks 308 uur mee bespaart, wat neerkomt op 88.790 uur in totaal. Omgerekend leidt dit tot een efficiëntiewinst van € 7.108.000,-[32].

Daarnaast zijn er enkele aandachtspunten genoemd door gemeenten:

- Gegevens over vermogen zijn niet actueel. Vermogensgegevens zijn afkomstig van de Belastingdienst en worden eens per jaar beschikbaar gesteld. Het vermogen is van invloed op het recht op categoriale bijzondere bijstand, waardoor verouderde gegevens invloed kunnen hebben op de juistheid van de beoordeling. De vermogensgegevens van de Belastingdienst zijn meestal per juni/juli beschikbaar voor het BIDN, waarna ze beschikbaar komen voor gemeenten via de toets. Om die reden voeren de meeste gemeenten de toets uit in september, wanneer gegevens over vermogen het meest actueel zijn.
- Gemeenten missen gegevens over andere inkomstenbronnen, zoals inkomsten uit zzp of het ontvangen van een PGB. De wens is om bronhouders die deze gegevens leveren nog aan te sluiten op de informatiedienst.[33]

WGS Toegang

Gebruik

Gemeenten hebben een zorgplicht om schuldhulp te verlenen aan inwoners met schulden op basis van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). Inwoners kunnen op twee manieren toegang krijgen tot de Wgs: zij kunnen zich zelf aanmelden bij de gemeenten, of zij accepteren het hulpaanbod dat voortkomt vanuit de gemeentelijke taak tot vroegsignalering van schulden.[34] Indien een burger zichzelf aanmeldt, beoordeelt de gemeente of hij of zij voor schuldhulp in aanmerking komt. Hierbij kijkt de gemeente naar de identiteit van de inwoner en eventuele bijzonderheden die het recht op (schuld)hulp kunnen beïnvloeden. In principe kan iedereen die schulden heeft of dreigt te krijgen zich melden bij de gemeente.

De informatiedienst WGS Toegang is bedoeld als inleesfunctie, waardoor gemeenten automatisch toegang krijgen tot de benodigde gegevens – zoals NAW, verblijfstatus en vorderingen – om snel te kunnen beoordelen of een inwoner recht heeft op schuldhulpverlening. De inleesfunctie wordt echter (nog) niet gebruikt. Voor het gebruik van

[30] Gemeenten kunnen zelf een inkomensgrens hanteren. Veelal hanteren gemeenten 120% van het sociaal minimum.

[31] Sira Consulting (2024). Maatschappelijke meerwaarde en klanttevredenheid.

[32] Op basis van een uurloon van €80.05.

[33] Het BIDN heeft in een gesprek aangegeven deze ontwikkelpunten te kennen en de wens te delen. Mogelijk worden enkele van de ontwikkelpunten in de tweede helft van 2025 opgepakt.

[34] De wetswijziging van de Wgs in 2021 stelt gemeenten in staat mensen proactief te benaderen voor schuldhulp bij signalen van betalingsachterstanden (ook wel: vroegsignalering). Ook dan volgt een beoordeling óf en welke hulp wordt ingezet.

WGS Toegang is een API-koppeling[35] vereist tussen WGS Toegang en de softwareapplicatie waar de gemeente gebruik van maakt ten behoeve van schuldhulpverlening. Een API is een set van regels en protocollen waarmee verschillende programma's of systemen met elkaar kunnen communiceren. Deze API-koppeling waarmee gegevens automatisch kunnen worden ingelezen in schuldhulppakketten is nog niet gerealiseerd. De aansluiting wordt naar verwachting in de toekomst gebouwd door softwareleveranciers, maar dit is nog niet gebeurd. Tot op heden heeft dit onderwerp bij softwareleveranciers onvoldoende prioriteit gekregen (zie hoofdstuk 6.4 voor verdere toelichting). Dit leidt ertoe dat gemeenten op dit moment de benodigde gegevens opzoeken via Suwinet-Inkijk om te bepalen of een inwoner in aanmerking komt voor schuldhulpverlening.

Effectiviteit

WGS Toegang wordt beoordeel als niet effectief. Er is nog geen koppeling beschikbaar tussen het softwarepakket en de informatiedienst, waardoor deze niet in gebruik is door gemeenten. Dit maakt dat de dienst niet effectief kan zijn.

WGS Plan van aanpak

Gebruik

Wanneer is vastgesteld dat een inwoner in aanmerking komt voor schuldhulpverlening, start het schuldhulptraject met een intakegesprek. In dit gesprek bespreekt de schuldhulpverlener met de cliënt de hoogte en oorzaken van de schulden, het inkomen, de uitgaven en het vermogen. Als onderdeel van het traject stelt de schuldhulpverlener samen met de cliënt een plan van aanpak op. In het plan van aanpak staat beschreven welke vorm van begeleiding de inwoner ontvangt, hoelang deze gaat duren en de rechten en plichten van de inwoner.

In theorie maakt WGS Plan van Aanpak het mogelijk om actuele gegevens die relevant zijn voor de schuldhulpverlening op te vragen bij diverse instanties, via veilige en geautomatiseerde koppelingen. Echter, net als bij WGS Toegang maken gemeenten momenteel (nog) geen gebruik van de informatiedienst WGS Plan van Aanpak. De informatiedienst beschikt over een technische koppeling (API) waarmee gegevens kunnen uitgewisseld, maar softwareleveranciers van de schuldhulpverleningspakketten hebben tot op heden nog geen API-koppeling gerealiseerd. Omdat een API-koppeling nu ontbreekt, kunnen de systemen nog niet met elkaar communiceren en kunnen gegevens niet worden ingelezen. Zodra softwareleveranciers een dergelijke koppeling hebben ontwikkeld, kunnen gegevens uit verschillende bronregistraties automatisch beschikbaar komen in het cliëntdossier. Om die reden maken gemeenten in de huidige situatie gebruik van Suwinet-Inkijk om inzicht te krijgen in de benodigde gegevens voor het plan van aanpak. Deze gegevens worden vervolgens handmatig in het cliëntdossier ingevoerd. Deze werkwijze sluit aan bij het beleidsdoel van de wijziging van de Wgs: het ontzorgen van de inwoner op informatiegebied (zie tekstkader 5). De schuldhulpverlener gaat in eerste instantie uit van de door de cliënt verstrekte informatie, maar kan de gegevens uit Suwinet-Inkijk gebruiken om deze te controleren en aan te vullen.

Naast de (ontbrekende) API-koppeling, bevat WGS Plan van Aanpak twee afzonderlijke portaaldiensten die via het BIDN al wél toegankelijk zijn:

- De Rekenmodule BVV. De rekenmodule berekent de beslagvrije voet: het deel van het inkomen waarover geen beslag mag worden gelegd door schuldeisers. Op basis van de beslagvrije voet wordt door sommige gemeenten het vrij te laten bedrag (VTLB) berekend in een separate tool. Het VTLB is de leefgeldgrens binnen een gestructureerde schuldregeling. In schuldhulpverlening wordt veel met het VTLB gerekend voor het plan van aanpak. Sommige gemeenten maken gebruik van de rekenmodule BVV van het BIDN en

[35] Application Programming Interface

bepalen vervolgens zelf het VTLB; andere gemeenten berekenen het VTLB geheel zelfstandig. Bovendien leveren meerdere leveranciers een vergelijkbare rekenmodule, waardoor het gebruik van de BIDN-module facultatief is.

- De Belastingdienstrapportage. De Belastingdienstrapportage is een pdf-bestand en bevat informatie over inkomen, vermogen en toeslagen ten behoeve het opstellen van het plan van aanpak schuldhulpverlening. Schuldhulpverleners gebruiken gegevens uit de rapportage om de door de cliënt verstrekte informatie te controleren.

Ongeveer 60 partijen (gemeenten en uitvoerende organisaties) maken momenteel gebruik van de Rekenmodule BVV en de Belastingdienstrapportage van het BIDN.

Effectiviteit

De informatiedienst WGS Plan van Aanpak wordt beoordeeld als beperkt effectief. Het WGS Plan van aanpak is nog niet naar behoren in gebruik door het ontbreken van de koppeling met schuldhulppakketten van softwareleveranciers. De dienst kan bij functioneren helpen bij het meer centraal beschikbaar stellen van benodigde informatie, en daarmee een oplossing bieden voor de versplinterede informatievoorziening. De portaaldiensten Rekenmodule BVV en de Belastingdienstrapportage zijn wel beschikbaar, maar kennen meerdere knelpunten.

De Rekenmodule Beslagvrije Voet (BVV) ondersteunt gemeenten niet volledig bij het uitvoeren van hun werkzaamheden. De informatiedienst wordt niet gebruikt naar zijn volledige potentieel. Er zijn meerdere aanbieders van een rekenmodule BVV, waardoor gemeenten en schuldhulpverleners niet uitsluitend gebonden zijn aan het gebruiken van de rekenmodule van het BIDN. Daarnaast kiezen sommige schuldhulpverleners ervoor om het VTLB volledig zelf te berekenen, zonder gebruik te maken van een externe rekenmodule.

De ervaren toegevoegde waarde van de rekenmodule BVV wordt beperkt door verschillende knelpunten:

- Om het VTLB op te halen moet een schuldhulpverlener in drie pagina's tekst zoeken. Dit is te veel informatie; de gebruiker heeft vaak alleen het VTLB zelf nodig.
- Op basis van de rekenmodule BVV beschikken gebruikers over de basisinformatie die ook voor de VTLB-berekening gebruikt wordt. Echter, doordat bij de BVV berekening minder aspecten worden meegewogen, is de BVV berekening minder effectief bij gemeenten die de VTLB berekenen. Doordat de VTLB berekening (nog) ontbreekt bij de informatiedienst van BIDN, is de administratieve belasting hoger dan nodig. Idealiter kan via diezelfde rekenmodule van het BIDN, met behulp van Suwi-gegevens, ook direct het VTLB berekend worden, in plaats van dat de berekening in een apart portaal moet plaatsvinden.

Deze punten zorgen ervoor dat het gebruik van de rekenmodule BVV extra handelingen en tijd kost. Hierdoor wordt de dienst minder efficiënt ingezet.

Het operationele doel van de Belastingdienstrapportage wordt ook niet volledig bereikt. De informatie die nodig is om een volledig beeld van de (financiële) situatie van cliënten te verkrijgen en op basis daarvan een passend plan van aanpak schuldhulpverlening op te stellen, is niet altijd beschikbaar. Essentiële gegevens ontbreken, waardoor de informatiedienst niet optimaal benut kan worden. Er zijn diverse knelpunten die de effectiviteit van de dienst beïnvloeden:

- De Belastingdienstrapportage bevat geen bankrekeningnummers, terwijl deze informatie schuldhulpverleners kan ondersteunen een volledig overzicht te krijgen van de financiële situatie van hun cliënten en op basis hiervan een passend plan van aanpak op te stellen.
- Schuldhulpverleners missen inzicht in de bankafschriften en het uitgavengedrag van klanten. Deze informatie is van belang voor het bepalen van het type en de aard van de

schuldhulpverlening die nodig is. Momenteel moeten schuldhulpverleners deze gegevens zelf bij de klant opvragen, wat tijdrovend is en de efficiëntie van het proces vermindert.

- De rapportage biedt geen gedetailleerde beschrijving van ontbrekende aangiftes die de cliënt had moeten doen, maar niet heeft ingediend. Veel cliënten zijn zich vaak niet bewust van welke aangiftes wel of niet bij de Belastingdienst zijn ingediend, wat het lastig maakt voor schuldhulpverleners om een volledig overzicht van de belastingpositie te verkrijgen.

Naast de knelpunten die worden ervaren in het (beperkte) gebruik van de informatiediensten WGS Toegang en WGS Plan van aanpak, ervaren gemeenten ook enkele algemene knelpunten bij het verlenen van schuldhulp aan inwoners. Dit is beschreven in onderstaand tekstkader.

Tekstkader 6. Knelpunten bij het verlenen van schuldhulp (algemeen)

Schuldhulpverleners ervaren in de praktijk verschillende knelpunten die de effectiviteit en efficiëntie van hun werk beïnvloeden. Ten eerste is er behoefte aan één portaal en één ingang voor het integraal inzien van alle relevante gegevens. Momenteel is de benodigde informatie verspreid over meerdere portalen en kanalen: het portaal van het BIDN, Suwinet-Inkijk, WGS, een aparte lijst voor de Belastingdienst, het portaal van het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) voor openstaande boetes en een gemeentelijk belastingportaal ('onvermogen'). Het werken met deze versnipperde informatiebronnen is tijdrovend en inefficiënt.
Mede hierdoor is de toegevoegde waarde van de gegevensportalen laag. Door de versnippering van informatie is sprake van hoge administratieve lasten. Hoewel de informatie binnen de afzonderlijke portalen vaak duidelijk is gepresenteerd, bijvoorbeeld via tabellen en tabbladen, is de beperkte hoeveelheid informatie per portaal een nadeel. Dit beperkt het integrale inzicht dat nodig is voor een volledig klantbeeld.
Een ander knelpunt is de onvoldoende actualiteit van gegevens. Zo zijn gegevens vanuit de portaaldienst Belastingdienstrapportage (bijv. vermogensgegevens of belastingaangiften) niet actueel. Het duurt soms enkele weken voordat de benodigde informatie beschikbaar is, wat vertragend werkt. De lange verwerkingstijd ligt bij de Belastingdienst, het BIDN heeft hier geen directe rol in.
Uit onderzoek van de VNG, BKWI en BIDN blijkt bovendien dat schuldhulpverleners geholpen zouden zijn met inzage in bankafschriften, omdat deze direct inzicht geven in inkomsten, uitgaven en vermogen.[36] Daarmee kunnen schuldhulpverleners het plan van aanpak snel compleet maken. Doordat banken (voor uitvoering van de Wgs) niet ontsloten zijn via BKWI of BIDN, moeten bankafschriften nu nog bij de hulpvrager worden opgevraagd, wat voor vertraging en extra belasting van de burger zorgt.

3.2 Overzicht beoordeling

Tabel 6 geeft een overzicht van de gegevens- en informatiediensten die worden gebruikt binnen het werkproces 'Intake en bepaling van recht bij aanvragen'. Per gegevens- of informatiedienst wordt beknopt weergegeven hoe deze gebruikt wordt (doel), hoe deze beoordeeld wordt op effectiviteit en op basis van welke indicatoren die beoordeling is gemaakt.

[36] VNG, BKWI en BIDN (Februari 2024). Notitie doorontwikkeling gegevensdeling Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

Tabel 6. Overzicht gegevens- en informatiediensten werkproces 'Intake en bepaling van recht bij aanvragen', inclusief beoordeling

Gegevens- of informatiedienst	Gebruiker	Gebruik	Indicatoren effectiviteit	Beoordeling effectiviteit
Suwinet-Inkijk	SVB	Biedt inzage in de benodigde gegevens voor het beoordelen van het recht op een uitkering of tegemoetkoming.	Potentieel volledig benut, veel toegevoegde waarde, technische werkbaarheid is goed, op enkele knelpunten na.	Effectief
Suwinet-Inkijk	Gemeenten	**Bijstand en studietoeslag:** Biedt inzage in de benodigde gegevens voor het beoordelen van het recht op een bijstandsuitkering en/of studietoeslag.	Potentieel volledig benut, veel toegevoegde waarde, technische werkbaarheid is goed, op een enkel knelpunt na.	Effectief
		Schuldhulpverlening: Biedt inzage in gegevens voor de toegang tot schuldhulp en het opstellen van het plan van aanpak	Potentieel niet volledig benut en beperkte toegevoegde waarde door versplintering en ontbreken van informatie.	Beperkt effectief
Antwoordservice DKD	Gemeenten	Gemeenten gebruiken deze informatiedienst om gegevens over werk en inkomen op een veilige en betrouwbare wijze aan te leveren.	Toegevoegde waarde is niet direct zichtbaar voor gemeenten, zij zien het meer als een periodieke taak. Er zijn geen knelpunten benoemd.	Effectief
Suwinet-Inlezen en DKD-Inlezen	Gemeenten en SVB	Automatisch inlezen van de benodigde gegevens in portalen, applicaties, interne systemen en klantdossiers om inkomende aanvragen te beoordelen. Ook online aanvraagformulieren kunnen vooringevuld worden.	Door automatisering van aanvraagprocessen wordt aanzienlijke efficientiewinst gerealiseerd. De dienst wordt nog niet optimaal benut, mede door enkele knelpunten in de techniek en kosten.	Effectief[37]
Doelgroepselectie Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen	Gemeenten	Gemeenten gebruiken deze dienst bij het identificeren van de doelgroep AOW-gerechtigden die niet hun hele leven in Nederland hebben gewoond, zodat zij proactief benaderd kunnen worden.	Potentieel van het gebruik mogelijk niet optimaal, toegevoegde waarde is zichtbaar, leidt tot tijdwinst voor gemeenten.	Effectief
Inkomens- en vermogenstoets categoriale bijzondere bijstand	Gemeenten	Gemeenten maken gebruik gebruik van de toets bij het beoordelen van aanvragen voor collectieve regelingen binnen de categoriale bijzondere bijstand, en voor de automatische verlenging van deze regelingen.	Grote toegevoegde waarde, hoge efficiëntiewinst.	Effectief
WGS Toegang	Gemeenten	Het verkrijgen van automatische toegang tot de benodigde gegevens om snel te kunnen beoordelen of een inwoner recht heeft op schuldhulpverlening.	Door ontbreken koppeling (API) tussen de informatiedienst en de schuldhulppakketten van softwareleveranciers, is deze informatiedienst nog niet volledig in gebruik.	Niet effectief

[37] Door de abstractie van de gegevensdienst is de beoordeling gebaseerd op een beperkt gebruikersperspectief.

WGS Plan van aanpak	Gemeenten	Beschikbaar stellen van gegevens uit verschillende bronregistraties en deze automatisch laden in het cliëntdossier. *Rekenmodule BVV: Het berekenen van de BVV, t.b.v. het VTLB. De VTLB wordt gebruikt in het plan van aanpak.* *Belastingdienstrapportage: Het beschikbaar stellen van benodigde informatie afkomstig van de Belastingdienst, t.b.v. het opstellen plan van aanpak.*	Door ontbreken koppeling (API) tussen de informatie-dienst en de schuldhulp-pakketten van software-leveranciers, is deze infor-matiedienst nog niet volledig in gebruik.Hoewel de portaaldiensten Rekenmodule BVV en de Belastingdienstrapportage al wel toegankelijk, beperken meerdere knelpunten een goede werkbaarheid.	Beperkt effectief

4 Uitkeringsbeheer en handhaving

Het werkproces ‘Uitkeringsbeheer en handhaving’ omvat de activiteiten die gericht zijn op het waarborgen van de rechtmatige verstrekking van lopende uitkeringen. Binnen dit werkproces gaat de medewerker – wanneer daar aanleiding toe is – na of de persoonlijk situatie van een burger is gewijzigd en of deze wijzigingen gevolgen hebben voor het recht op, of de hoogte van de uitkering. Gemeenten doen dit bijvoorbeeld wanneer ze een signaal van samenloop ontvangen, dat kan wijzen op een gelijktijdig lopende uitkering of een andere situatie die tot onrechtmatige betaling kan leiden. Het UWV en de SVB maken gebruik van Suwinet-Inkijk voor gerichte, op risico’s en signalen gebaseerde raadplegingen, ter ondersteuning van hun handhavings- en controledoelen.

Gemeenten of uitvoeringsinstanties gebruiken de informatie- en gegevensdiensten ook voor het afhandelen van bezwaar- en beroepszaken. Dit houdt in dat medewerkers[38] besluiten heroverwegen wanneer een burger het niet eens is met een genomen besluit, bijvoorbeeld over een uitkering, toeslag of andere voorziening. Na ontvangst van een bezwaarschrift onderzoekt een medewerker of het bezwaar ontvankelijk is en of alle benodigde gegevens aanwezig zijn. Gedurende dit proces maken medewerkers gebruik van diverse informatie- en gegevensdiensten om de aan het geschil ten grondslag liggende feiten te beoordelen.

In onderstaande figuur is de resultatenketen opgenomen van werkproces 2 ‘Uitkeringsbeheer en handhaving’. Hierin is aangegeven welke informatie- en gegevensdiensten worden gebruikt in dit werkproces en aan welk operationeel doel de diensten moeten bijdragen. Ook is aangegeven aan welke beleidsdoelen en SUWI-doelen de diensten uiteindelijk een bijdrage moeten leveren[39].

Figuur 2. Resultatenketen werkproces 2 ‘Uitkeringsbeheer en handhaving’.

4.1 Beoordeling effectiviteit per dienst

Suwinet-Inkijk – SVB

Gebruik

De SVB heeft binnen het werkproces ‘Uitkeringsbeheer, preventie en handhaving’ de taak om de rechtmatigheid van verstrekte uitkeringen en tegemoetkomingen te waarborgen. Medewerkers van de afdeling Preventie en Handhaving maken gebruik van Suwinet-Inkijk ter ondersteuning van hun werkzaamheden.

[38] Veelal hebben gemeenten en uitvoeringsorganisaties een afzonderlijke afdeling waarbinnen medewerkers zich bezighouden met de afhandeling van bezwaar- en beroepszaken.

[39] De relatie tussen het operationeel doel en de beleidsdoelen/SUWI-doelen is in dit onderzoek niet beoordeeld of expliciet gemaakt. Daarmee beoordelen we de diensten niet op hun bijdrage aan de beleidsdoelen en SUWI-doelen (zie ook H2 Onderzoekskader).

Het gebruik van Suwinet-Inkijk is afhankelijk van de specifieke taken en verantwoordelijkheden binnen dit werkproces. We maken onderscheid tussen handhaving op uitkeringen sociale zekerheid en handhaving op de juiste toepassing van Europese wet- en regelgeving.

- Uitkeringen sociale zekerheid. Bij de uitvoering van de AOW, Anw, AIO en AKW (zie hoofdstuk 3 Intake en bepaling recht bij aanvragen) gebruiken medewerkers van de afdeling Preventie en Handhaving Suwinet-Inkijk om de rechtmatigheid van uitkeringen te waarborgen. Wanneer zij signalen ontvangen over wijzigingen in (inkomens)gegevens die invloed kunnen hebben op de uitkering, er een vermoeden bestaat dat sprake is van onrechtmatigheden, of er een opdracht voor nader onderzoek wordt afgegeven, voeren medewerkers onderzoek uit naar eventuele onrechtmatigheden. Suwinet-Inkijk speelt hierbij een belangrijke rol, omdat het actuele en betrouwbare gegevens biedt die naast de informatie uit de eigen systemen kunnen worden gelegd. Zo helpt Suwinet-Inkijk SVB-medewerkers om te beoordelen of vervolgstappen, zoals een huisbezoek of verdiepend onderzoek, noodzakelijk zijn.

  Suwinet-Inkijk wordt alleen geraadpleegd wanneer daar een concrete aanleiding voor is. De te onderzoeken dossiers komen binnen via signalen uit de eigen systemen of opdrachten vanuit andere afdelingen. Ook kan sprake zijn van risicogestuurde projecten of steekproeven, waarbij een bepaalde groep klanten nader wordt onderzocht. In al deze gevallen vormt Suwinet-Inkijk een belangrijk hulpmiddel om de beschikbare gegevens te verifiëren en mogelijke risico's in beeld te brengen.
- Toepasselijke Wetgeving (TPW). Naast het beheer van sociale zekerheidsuitkeringen houdt de SVB toezicht op de juiste toepassing van Europese wet- en regelgeving. Binnen dit kader is met name de Europese Verordening (EG) nr. 883/2004 en de toepassingsverordening 987/2009 van belang (zie tekstkader 6).

Tekstkader 7. Toelichting op de toepasselijke wetgeving volgens de Verordening (EG) nr. 883/2004

Verschillen in premiedruk tussen landen maken het financieel aantrekkelijk voor werkgevers om personeel uit het buitenland te halen of uit te zenden. Deze verschillen in premiedruk vormen de aanleiding voor het optuigen van schijnconstructies in de EU, waarbij verlegging kan plaatsvinden van de premieplicht naar landen met een lagere premiedruk. Medewerkers van de SVB controleren of aan alle voorwaarden wordt voldaan door zowel de werkgever als de werknemer en of het proces volgens de regels verloopt. In het kader hiervan worden bedrijven bezocht en kunnen ook huisbezoeken worden verricht.

De afdeling Preventie en Handhaving TPW verricht onderzoek naar mogelijke schijnconstructies op het gebied van grensoverschrijdende arbeid, voornamelijk binnen de Europese Unie. In dit proces gaat het niet om de rechtmatigheid van specifieke uitkeringen, maar om de controle van de juiste wetstoepassing binnen een Europese context.

Suwinet-Inkijk wordt in dit werkproces ingezet om gegevens van werknemers in te zien die in Nederland werken via buitenlandse werkgevers of vanuit Nederland worden uitgezonden. Welke informatie relevant is, verschilt per casus. Vaak gaat het om persoons- en inkomensgegevens, maar ook gegevens van het RDW worden geraadpleegd, bijvoorbeeld om bij transportbedrijven inzicht te krijgen in het wagenpark en mogelijke buitenlandse activiteiten. Daarnaast worden gegevens uit het handelsregister gebruikt om werkgevers te identificeren en bedrijfsstructuren in kaart te brengen. Door deze informatie systematisch te combineren, kan de SVB controleren of aan alle voorwaarden van de toepasselijke wetgeving is voldaan en of geen sprake is van constructies die leiden tot oneigenlijk gebruik of ontwijking van premieplicht.

Effectiviteit

Suwinet-Inkijk (bij gebruik door de SVB binnen uitkeringsbeheer en handhaving) wordt beoordeeld als effectief. De gegevensdienst ondersteunt medewerkers bij het waarborgen van de rechtmatigheid van uitkeringen en het efficiënt uitvoeren van controles.

De toegevoegde waarde wordt als groot ervaren: respondenten geven aan dat zij niet zonder Suwinet-Inkijk kunnen werken. Het systeem biedt actuele en volledige informatie. Wijzigingen in situaties worden vaak eerder zichtbaar in Suwinet dan in de interne systemen, waardoor medewerkers altijd de meest actuele stand van zaken kunnen inzien. Dit draagt bij aan de betrouwbaarheid van beoordelingen en maakt het mogelijk burgers en ketenpartners sneller te informeren.

Daarnaast levert Suwinet-Inkijk veel op in termen van efficiëntie. Doordat alle gegevens op één platform samenkomen, hoeven medewerkers minder informatie handmatig op te vragen en worden fouten minder snel gemaakt. Zonder Suwinet-Inkijk zouden aanzienlijk meer vorderingen en klantverzoeken nodig zijn, wat het proces omslachtiger en minder klantvriendelijk zou maken. Het systeem maakt het bovendien eenvoudiger om gegevens met ketenpartners uit te wisselen, wat de samenwerking in de uitvoering versterkt.

Technisch functioneert Suwinet-Inkijk goed. Toch zijn er enkele aandachtspunten:

- Gebruikers merken op dat zij soms gegevens zien die zij niet nodig hebben. Zo worden onderwijsgegevens alleen gebruikt in specifieke situaties, zoals bij de kostendelersnorm in de AIO of bij de Nabestaandenwet. De informatie die gebruikers te zien krijgen is afhankelijk van hun functieprofiel (zie ook tekstkader 2). Het beleid van de SVB is daarin bepalend voor de benodigde gegevens per functie.
- Ontbrekende gegevens van de Belastingdienst. Informatie over bijvoorbeeld bankrekeningnummers (en dus banksaldi) van voorgaande jaren is niet langer zichtbaar. Hierdoor zijn medewerkers afhankelijk van de door klanten aangeleverde gegevens, zonder vergelijkingsmateriaal uit het verleden (zie ook tekstkader 3).
- Het is niet altijd duidelijk of er sprake is van een lopend recht op een uitkering en of er daadwerkelijk betalingen plaatsvinden. De medewerker moet vaak extra handelingen uitvoeren, zoals bellen naar de betreffende gemeenten, om te achterhalen of een burger lopend recht op een uitkering heeft.

Suwinet-Inkijk – UWV

Gebruik

Het UWV maakt gebruik van Suwinet-Inkijk binnen de afdelingen Uitkeren, Handhaving en Bezwaar en Beroep. Medewerkers van de afdeling Uitkeren raadplegen Suwinet-Inkijk om het recht en de duur van een uitkering vast te stellen. Wanneer een afwijking wordt gesignaleerd wordt dit doorgezet naar de afdeling Handhaving. Bijvoorbeeld wanneer het vermoeden bestaat dat een klant een zelfstandig bedrijf heeft, maar dit niet met zekerheid is vast te stellen. Medewerkers van de afdeling Handhaving gebruiken Suwinet-Inkijk om fraudemeldingen te verrijken. Het gebruik van Suwinet-inkijk is afhankelijk van de taken en verantwoordelijkheden binnen dit werkproces. Medewerkers van afdeling Bezwaar en Beroep gebruiken Suwinet-Inkijk bij het onderzoeken en beoordelen van bezwaarschriften.

- Uitkeren. Suwinet-Inkijk wordt door medewerkers van de afdeling Uitkeren veelvuldig gebruikt, vooral bij zaken rondom loon, betalingen en ontslag. Afhankelijk van het type melding raadplegen medewerkers hiervoor verschillende gegevens. Bij meldingen over adreswijzigingen wordt de leefsituatie opnieuw ingekeken. Bij meldingen over loongegevens worden de loongegevens automatisch vergeleken, waarbij afwijkingen leiden tot een nader onderzoek. Bij meldingen over gewijzigde persoonsgegevens wordt gekeken of dit invloed heeft op de toeslagen. Niet alle onderdelen van Suwinet-Inkijk worden in elk

dossier gebruikt, omdat dit afhankelijk is van het type melding en de autorisatie van de medewerker.

- Handhaving. Suwinet-Inkijk wordt door medewerkers van de afdeling Handhaving standaard gebruikt om fraudemeldingen te verrijken. Hiervoor worden onder andere uitkeringsgegevens, adresgegevens, BRP-gegevens en kentekengegevens gebruikt. Per fraudemelding kunnen vervolgens rubrieken worden geselecteerd met informatie die relevant is voor de melding en worden overgezet naar een elektronisch archief.
- Bezwaar en beroep. Suwinet-Inkijk wordt door medewerkers van de afdeling Bezwaar en Beroep gebruikt bij het onderzoeken en beoordelen van een bezwaarschrift. Suwinet wordt bijvoorbeeld geraadpleegd voor informatie over de werkgever, loongegevens, arbeidsverhoudingen, de duur van de uitkering, toeslagen en of er medebewoners met inkomen zijn. Het is afhankelijk van de bezwaarzaak en de gegevens die de klant aanlevert óf en voor welke informatie Suwinet geraadpleegd wordt. Bij een heroverweging wordt het volledige dossier opnieuw gecontroleerd. Hierbij kan het voorkomen dat schermafdrukken van Suwinet, die in een eerdere fase aan het zaakdossier zijn toegevoegd, worden geraadpleegd.[40]

Effectiviteit

Suwinet-Inkijk wordt beoordeeld als effectief bij het gebruik door UWV Uitkeren, Handhaving, en Bezwaar en Beroep. Voor gebruikers is de toegevoegde waarde groot. De gegevens in Suwinet-Inkijk zijn actueel en biedt inzicht in gegevens die niet via andere bronnen toegankelijk zijn. Medewerkers zijn afhankelijk van de gegevens in Suwinet-Inkijk om het recht en de duur van een uitkering vast te stellen en bezwaarschriften te beoordelen. De medewerkers geven aan dat Suwinet-Inkijk onmisbaar is in de werkprocessen en dat het aanzienlijke efficiëntiewinst oplevert. Bij handhaven is Suwinet-Inkijk noodzakelijk om het handhavingsproces te kunnen voltooien.
Technisch werkt Suwinet-Inkijk goed: het systeem is gebruiksvriendelijk en kent zelden storingen. Af en toe heeft Suwinet-Inkijk wel tijd nodig om gegevens te laden, maar dit wordt niet als storend ervaren. Wel zijn enkele aandachtspunten genoemd om Suwinet-Inkijk te optimaliseren. Deze hebben te maken met de werkbaarheid, ontbreken of duidelijker weergeven van bepaalde informatie:

- Ontbreken gegevens Belastingdienst: Informatie van de Belastingdienst, met name het aantal bankrekeningnummers (en banksaldi), is niet langer zichtbaar. Daardoor zijn bepaalde inkomsten niet altijd terug te vinden. Dit maakt medewerkers afhankelijk van de door klanten aangeleverde gegevens, zonder vergelijkingsmateriaal uit het verleden (zie ook tekstkader 3).
- Tijdigheid en juistheid loongegevens: De werkbaarheid van Suwinet-Inkijk hangt mede af van tijdige en correcte loongegevens van werkgevers. Onjuiste of vertraagde aanlevering leidt tot foutieve gegevens en extra onderzoek wat kan leiden tot geldterugvorderingen bij klanten. Een mogelijk verbetering is het toevoegen van een onderscheid in Suwinet-Inkijk tussen een ‘voorlopige opgave’ en een ‘definitieve opgave’. Op deze manier kunnen UWV-medewerkers direct zien of inkomensgegevens nog gewijzigd kunnen worden.
- Toepassen juiste leefvorm: In leefsituaties waar bijvoorbeeld veel Oekraïners op één opvangadres wonen, is het lastig om de juiste leefvorm van een burger te bepalen.[41] Het kan bijvoorbeeld voorkomen dat de partner nog in het buitenland verblijft, maar dit is bij opvanglocaties moeilijk vast te stellen.

[40] Schermprints uit Suwinet kunnen via een koppeling direct aan het zaakdossier toegevoegd worden.
[41] Het toepassen van de leefvorm houdt in dat de huishoudsituatie van cliënt wordt bepaald. De leefvorm bepaalt het recht op en de hoogte van een uitkering of toeslag.

- Foutmelding adres: Vanaf een bepaald aantal geregistreerde bewoners op één adres wordt een foutmelding gestuurd. Het systeem kan het aantal geregistreerde mensen op het adres dan niet weergeven.
- PGB-inkomsten: Door de wijze waarop de uitbetaling en verantwoording van het PGB is ingericht, zijn PGB-inkomsten veelal alleen op jaarbasis zichtbaar. Hierdoor zijn inkomensgegevens soms (nog) niet zichtbaar in Suwinet-Inkijk. Dit komt bijvoorbeeld voor wanneer een cliënt in januari is gestart als PGB-verzorger en de PGB afnemer pas aan het einde van het jaar een opgave hoeft te doen. Een maandelijks opgave zou wenselijk zijn. Daarnaast is het niet direct zichtbaar wanneer het om PGB-inkomsten gaat en moeten medewerkers dit zelf afleiden door te kijken of een loonheffing- of aansluitnummer bij een WW-aanvraag ontbreekt.
- Termijn inzage gegevens: In Suwinet-Inkijk zijn gegevens van langer dan vijf jaar niet altijd terug te zien.[42] Medewerkers hebben deze gegevens soms wel nodig wanneer een terugvordering plaatsvindt over een periode van meer dan vijf jaar.
- Gegevens voertuigen: In Suwinet-Inkijk kunnen medewerkers gegevens van voertuigen inzien, zoals het kenteken en de peildatum. De kleur van voertuigen worden niet vermeld, hoewel deze informatie medewerkers kan helpen bij het sneller identificeren van voertuigen bij het onderzoeken van een fraudemelding.
- Bepalen overeengekomen loon: Het overeengekomen loon[43] is soms lastig te bepalen bij sprake van verminderd loon door ziekte of onbetaald verlof. Uitkeringsconsultenten moeten dan extra gegevens bij de cliënt opvragen om het overeengekomen loon te achterhalen. Gegevens over het overeengekomen loon horen beschikbaar te zijn, maar het is niet duidelijk via welke bron deze informatie toegankelijk is.

Suwinet-Inkijk – gemeenten

Gebruik

Suwinet-Inkijk wordt geraadpleegd om de rechtmatigheid van lopende bijstandsuitkeringen te controleren. Gemeenten voeren, meestal jaarlijks, heronderzoeken uit waarbij wordt vastgesteld of de situatie van de cliënt is gewijzigd en, zo ja, of deze wijzigingen van invloed zijn op de doorloop of hoogte van de uitkering. Het recht op uitkering kan bijvoorbeeld worden aangepast op basis van (gewijzigde) inkomsten die iemand heeft naast de uitkering. Onder andere inkomens- en vermogensgegevens zijn daarom relevant binnen dit werkproces. Hoewel de informatiediensten van het BIDN een belangrijke rol vervullen binnen het uitkeringsbeheer voor gemeenten (zie verderop bijvoorbeeld onder Samenloopsignalering), helpt ook Suwinet-Inkijk gemeenten om inzicht te verkrijgen in gegevens van uitkeringsgerechtigden. Hierdoor worden zij verder ondersteund bij het controleren van de rechtmatigheid van uitkeringen. Tevens wordt aangegeven dat Suwinet-Inkijk wordt gebruikt bij de controle van bijstandsdebiteuren.

Effectiviteit

Suwinet-Inkijk wordt beoordeeld als effectief bij de ondersteuning van taken van gemeenten binnen dit werkproces. De gegevensdienst biedt meerwaarde bij het beheren van uitkeringen.

De reguliere rechtmatigheidscontrole van lopende uitkeringen wordt via de informatiediensten van het BIDN uitgevoerd.[44] Bij noodzaak aan aanvullend inzicht wordt Suwinet-Inkijk geraadpleegd, waardoor het niet bij iedere casus wordt ingezet.

[42] Gegevens van UWV over inkomen, loonheffingen, re-integratie en werknemersverzekeringen zijn tot maximaal 5 jaar terug zichtbaar in Suwinet-Inkijk. (Bron)

[43] Het overeengekomen loon is het loon dat werkgever en werknemer met elkaar zijn overeengekomen in de arbeidsovereenkomst.

[44] De verschillende informatiediensten van het BIDN in de module Rechtmatigheid Participatiewet ondersteunen gemeenten bij het controleren van het rechtmatige verloop van uitkeringen.

In gevallen waar gemeenten hebben besloten om niet de informatiedienst Incasso-ondersteuning bijstandsdebiteuren af te nemen, wordt Suwinet-Inkijk als vervangend hulpmiddel wél in elke casus ingezet. Met name kleinere gemeenten kiezen hiervoor: vanwege een kleiner inwonersaantal werkt Suwinet-Inkijk efficiënter en gebruiksvriendelijker dan werken met bulkbestanden.

Voor gebruikers is de toegevoegde waarde van Suwinet-Inkijk groot. Het biedt inzage in verzwegen of onjuist opgegeven inkomsten van klanten, waardoor de rechtmatigheid van uitkeringen geborgd kan worden. Wel zijn er enkele aandachtspunten. Deze hebben vooral te maken met het ontbreken van bepaalde informatie.

- Bankrekeningnummers en banksaldi zijn sinds enige tijd niet meer zichtbaar in Suwinet-Inkijk (zie ook tekstkader 3). Dit beperkt het inzicht in het vermogen van een cliënt, waardoor er mogelijk onterecht een uitkering wordt toegekend en later terugvordering nodig kan zijn. De signalen over vermogen vanuit het BIDN zijn gebaseerd op de jaarlijkse belastingaangifte, wat betekent dat deze vaak niet overeenkomen met de actuele situatie. Inzicht in bankrekeningnummers geven daarentegen een actueler beeld van het vermogen.
- Soms ontbreken einddata van dienstverbanden in Suwinet-Inkijk, waardoor het lijkt alsof een cliënt nog inkomen ontvangt terwijl dit niet meer het geval is. Dit kan worden veroorzaakt doordat werkgevers of andere partijen de cliënt niet correct afmelden.

Samenloopsignalering - gemeenten

Gebruik

De samenloopsignalering wordt door gemeenten gebruikt om te controleren of uitkeringen rechtmatig worden verstrekt. Gemeenten hebben op basis van de Participatiewet een wettelijke taak om zowel bij aanvang als gedurende een uitkering de rechtmatigheid te waarborgen. De samenloopsignalering is een informatiedienst die ontwikkeld is om gemeenten hierin te ondersteunen.

De samenloopsignalering bestaat uit 13 verschillende samenloopsignalen. Deze zijn beschreven in onderstaande tabel. Omdat alle signalen met hetzelfde doel zijn ontwikkeld (het waarborgen van de rechtmatigheid door samenloop te signaleren), worden de signalen als één informatiedienst behandeld en beoordeeld.

Tabel 7. De 13 samenloopsignalen van de informatiedienst samenloopsignalering

Nr.	Signaal	Beschrijving
1.	Signaal detentie	Er wordt een signaal afgegeven dat een burger in detentie zit of is geplaatst. Dit kan aanleiding zijn om de uitkering tijdelijk stop te zetten of te herzien.
2.	Signaal voortvluchtige veroordelen	Dit signaal geeft aan dat een burger een strafbare veroordeling heeft en voortvluchtig is. Dit kan leiden tot opschorting of beëindiging van uitkeringsbetalingen.
3.	Signaal uitkering andere gemeente	Dit signaal geeft aan dat een burger mogelijk gelijktijdig bijstand ontvangt bij een andere gemeente, bijvoorbeeld als gevolg van een verhuizing.
4.	Signaal studiefinanciering	Met dit signaal wordt gemeld dat een burger studiefinanciering ontvangt. Een uitkeringsgerechtigde die studeert en aanspraak kan maken op studiefinanciering heeft geen recht op bijstand.
5.	Signaal kostendelers	Dit signaal geeft aan dat een burger samenwoont met anderen en mogelijk kosten deelt. Dit kan invloed hebben op de hoogte van uitkering.
6.	Signaal start inkomstenverhouding	Dit signaal geeft aan dat een burger een nieuwe inkomstenbron heeft, bijvoorbeeld loon of een uitkering. Dit kan invloed hebben op de hoogte van de uitkering.

7.	Signaal ondersteuning inkomstenverrekening bijstand (OIB)[45]	Dit signaal geeft aan dat er correcties nodig kunnen zijn in de uitbetaling van bijstand vanwege veranderen in inkomen of vermogen.
8.	Signaal inkomsten box 1/ vermogen box 3	Dit signaal geeft aan dat er nieuwe belastinggegevens beschikbaar zijn over inkomen of vermogen van een burger. Gemeenten kunnen dit gebruiken om bijstandsrechten te controleren of te herzien.
9.	Signaal heffingskortingen	Dit signaal geeft aan dat een burger belastingkortingen ontvangt, zoals arbeidskorting of zorgtoeslag. Dit kan wijzen op inkomsten die invloed hebben op de bijstandsuitkering.
10.	Signaal vermogen saldo en rente	Dit signaal geeft aan dat het vermogen of de rente op spaargelden van een burger boven de bijstandsnorm ligt, wat gevolgen kan hebben voor de uitkering.
11.	Signaal voertuigbezit	Dit signaal geeft aan dat een burger een voertuig bezit. De waarde kan worden meegenomen bij het bepalen van het recht op bijstand.
12.	Signaal inschrijving Hogeschool/ Universiteit	Met dit signaal wordt een inschrijving aan een hogeschool of universiteit gemeld. Om de re-integratie naar werk te versnellen, hebben burgers met een bijstandsuitkering een sollicitatieplicht. Met dit signaal kan worden bepaald of de inschrijving voor een opleiding de mogelijkheid tot werk in de weg staat.
13.	Signaal bankrekeningnummers	Dit signaal geeft inzicht in de bankrekeningen van een burger. Inwoners met een uitkering zijn verplicht om volledig inzicht te geven in hun financiële situatie en melding te maken van al hun bankrekeningen. Dit signaal ondersteunt gemeenten bij het controleren van de financiële gegevens.

Gemeenten bepalen zelf welke signalen zij afnemen van het BIDN. Voor alle signalen levert de gemeente één of twee keer per maand een lijst met BSN-nummers van bijstandsgerechtigden aan bij het BIDN. Het BIDN vergelijkt deze gegevens met registraties bij andere instanties, zoals het UWV, de Belastingdienst of DUO. Wanneer sprake is van overlap of een andere relevante wijziging, ontvangt de gemeente een samenloopsignaal. Op basis van dit signaal kan de gemeente verder onderzoek doen en zo nodig de uitkering aanpassen.
Het gebruik van de samenloopsignalering verschilt per gemeente. Het BIDN verstrekt de signalen met verschillende frequenties, afhankelijk van het type signaal: sommige signalen worden dagelijks verstrekt (zoals signaal 'detentie'), andere maandelijks (zoals signalen 'kostendelers' en 'voertuigenbezit') of jaarlijks (signalen met gegevens afkomstig van de Belastingdienst, zoals 'heffingskortingen' en 'inkomsten box 1 en vermogen box 3'). Het is vervolgens aan de gemeente om te bepalen of zij opvolging geven aan de signalen, en zo ja, hoe vaak. Sommige gemeenten verwerken signalen direct, terwijl andere bijvoorbeeld kiezen voor een jaarlijkse controle.
De manier waarop signalen worden gebruikt, hangt onder andere af van de omvang van de gemeente. In kleinere gemeenten, waar uitkeringsadministrateurs de bijstandsgerechtigden goed kennen, kan het handmatig verwerken van wijzigingen vaak net zo snel plaatsvinden, waardoor sommige signalen, zoals het signaal Hogeschool/Universiteit, minder relevant zijn.
Ook speelt de implementatiestatus van signalen een rol. De G4-gemeenten houden zich momenteel bezig met het implementeren van het signaal OIB. Na succesvolle implementatie, kunnen ook andere gemeenten dit signaal gaan gebruiken (zie ook hoofdstuk 7.3).

Effectiviteit
De samenloopsignalering wordt beoordeeld als effectief: de informatiedienst ondersteunt gemeenten bij de controleprocessen op de juistheid van de uitkering. Er is echter ook sprake van enkele algemene en signaal-specifieke knelpunten.
De samenloopsignalering ondersteunt medewerkers van gemeenten in hun werk zodanig dat sprake is van een aanzienlijke verlaging van de administratieve lasten. Uit eerder onderzoek naar

[45] Dit signaal wordt momenteel geïmplementeerd door G4 gemeenten en wordt nog niet actief gebruikt door andere gemeenten. Zie hoofdstuk 7.3 voor verdiepende toelichting.

de maatschappelijke meerwaarde van deze informatiedienst[46], blijkt dat gemeenten landelijk circa 77.000 uur besparen door middel van de samenloopsignalering. Omgerekend naar euro's is sprake van een efficiëntiewinst van circa € 6.2 miljoen.
Naast deze lastenverlichting is de samenloopsignalering ook om andere redenen van toegevoegde waarde voor gemeenten. De signalen zijn essentieel in het vroegtijdig detecteren van onrechtmatigheden. Omdat gemeenten snel kunnen ingrijpen, worden terugvorderingen of schulden voorkomen. Door de samenloopsignalering hoeven gemeenten minder tot geen informatie meer op te vragen bij de klant, hetgeen zowel aan de kant van de gemeente als aan de kant van de burger tot een vermindering aan tijdsinvestering leidt. Ook draagt dit bij aan de 'menselijke maat': het proces wordt klantvriendelijk ingestoken en burgers worden niet overvraagd.

Hoewel de samenloopsignalering gemeenten ondersteunt in de uitvoering van hun taken met betrekking tot uitkeringsbeheer en handhaving, ervaren zij ook enkele knelpunten:

- Gegevensaanlevering is niet actueel genoeg. Het maandelijks aanleveren van gegevens is niet meer toereikend. Er is behoefte aan meer real-time informatie voor snellere besluitvorming. Verder gelden de volgende specifieke knelpunten:
  - Gegevens uit de Polis Administratie (UWV) komen te laat binnen, waardoor gemeenten achter de feiten aanlopen en uitkeringen niet altijd op tijd worden aangepast. Voor het verstrekken van deze informatie is het UWV afhankelijk van werkgevers, die deze informatie moeten aanleveren. De oorzaak van dit knelpunt ligt daarom (grotendeels) bij hen.
  - Financiële gegevens (Belastingdienst) worden maar eens per jaar verstrekt. Dit geeft gemeenten een te beperkt inzicht in de financiële situatie van burgers.
- Er ontbreken bepaalde koppelingen om de taken goed uit te kunnen voeren:
  - KvK-inschrijving: Er is behoefte aan een specifiek signaal voor de KvK inschrijving, zodat gemeenten beter inzicht krijgen in zelfstandig werk en eventuele verzwegen inkomsten van bijstandsgerechtigden.
  - Kadaster: Inzicht in woningbezit is essentieel voor het waarborgen van de rechtmatigheid van de bijstandsuitkering. Gemeenten hebben specifiek behoefte aan inzicht in woningbezit in andere gemeenten (zoals een tweede huis).
  - Bankrekeningen van minderjarige kinderen: momenteel is het vermogen van minderjarige kinderen in het huishouden niet inzichtelijk.
- Het wordt als wenselijk ervaren om bepaalde gegevens te koppelen: zo is er wel informatie beschikbaar over bezit van een aanhanger (door de koppeling met RDW), maar ontbreekt informatie over het bezit van de bijbehorende boot. Dit kan de volledigheid van het signaal verminderen. Ook is er geen koppeling tussen het signaal inschrijving bij onderwijsinstellingen en het signaal studiefinanciering, wat het voor gemeenten bemoeilijkt om deze gegevens effectief te gebruiken.

Andere knelpunten worden ervaren bij een aantal specifieke signalen:

- Signaal kostendelers: Dit signaal wordt niet altijd gebruikt door gemeenten, omdat het BIDN niet alle relevante informatie kan leveren, waardoor gemeenten het aangeleverde bestand handmatig moeten bewerken. Een aantal locaties zijn opgenomen die niet relevant zijn voor de Participatiewet, zoals opvanghuizen, waar per definitie geen sprake kan zijn van kostendelers. Dit leidt ertoe dat gemeenten meer informatie ontvangen dan noodzakelijk en bepaalde locaties steeds weer moeten uitsluiten. Het zou nuttig zijn om de output te kunnen verfijnen met een filter, zodat alleen de relevante gegevens overblijven.
- Signaal bankrekeningnummers: De gemeente ontvangt een bestand met alle klanten die een bankrekeningnummer hebben, maar het aantal is te groot om efficiënt door te nemen.

[46] Sira Consulting (2024). Maatschappelijke meerwaarde en klanttevredenheid.

Hierdoor is er handmatige bewerking nodig. Een filter op het aantal bankrekeningnummers zou de verwerking aanzienlijk vereenvoudigen. Daarnaast is de frequentie van de aanlevering van dit signaal recent verlaagd van maandelijkse levering naar slechts 2 tot 3 keer per jaar. Dit is aangepast na de Privacy Impact Assessment (PIA) die het BIDN heeft uitgevoerd, zoals eerder ook toegelicht in tekstkader 3. Deze beperking in zowel frequentie als inzicht in vermogen kan leiden tot hogere terugvorderingen, omdat het moeilijker wordt om afwijkingen of onregelmatigheden tijdig te signaleren.

- Signaal vermogen saldo en rente: De vermogensgrens voor een alleenstaande wordt ook toegepast op een alleenstaander ouder, wat kan leiden tot onterecht overschrijden van de vermogensgrens. Bij nader onderzoek blijkt dat deze groep vaak binnen de vermogensgrens valt, waardoor het signaal in veel gevallen overbodig is. Respondenten geven aan dat een verdere specificatie tussen deze groepen wenselijk is, zodat het signaal alleen relevant is voor de juiste doelgroep en onterecht uitgevoerde controles voorkomen worden.

Rechtmatigheid studietoeslag - gemeenten

Gebruik

Gemeenten gebruiken deze informatiedienst om de rechtmatigheid van de studietoeslag te waarborgen onder de groep studenten die dit ontvangt. Gemeenten leveren maandelijks een lijst aan van studenten die studietoeslag ontvangen. BIDN vergelijkt deze gegevens met informatie van DUO en UWV, en kijkt of de studenten nog aan de voorwaarden voldoen. Als er iets verandert in de situatie van de studenten met studietoeslag, zoals het ontvangen van studiefinanciering, het hebben van betaald werk of het ontvangen van een Wajong-uitkering, ontvangt de gemeente hier een melding van. Dit kan namelijk van invloed zijn op de (hoogte van de) studietoeslag. Het signaal is aanleiding voor de gemeente om hier nader onderzoek naar te doen en te beoordelen of, en zo ja, welke aanpassing nodig is.

Effectiviteit

De Rechtmatigheid Studietoeslag wordt beoordeeld als effectief: de informatiedienst ondersteunt gemeenten bij het waarborgen van de rechtmatigheid van de toeslag. De informatiedienst is echter niet voor alle gemeenten even relevant, waardoor een beperkt aantal gemeenten deze dienst afneemt.

Het potentieel van het gebruik van deze informatiedienst wordt niet volledig benut: niet alle gemeenten nemen deze informatiedienst af. De voornaamste reden hiervoor is dat de doelgroep vaak te klein is. Het is dan sneller of net zo snel om de controle handmatig uit te voeren, zonder signalen vanuit het BIDN. Bovendien hebben gemeenten vaak een koppeling met het BRP naar hun eigen interne systemen, waardoor hier ook informatie over een inschrijving bij een onderwijsinstelling beschikbaar is. Op basis van deze informatie kan een gemeente verifiëren of iemand als student geregistreerd staat en in aanmerking komt voor studietoeslag.

Voor gemeenten die deze informatiedienst wel afnemen, levert dit efficiëntiewinst op. Uit eerder onderzoek naar de meerwaarde van informatiediensten[47] blijkt dat gemeenten landelijk 346 uur besparen door gebruik van deze dienst. Omgerekend naar euro's komt dit neer op een winst van € 28.000[48]. Gebruikers van de Rechtmatigheid Studietoeslag zijn over het algemeen tevreden over de informatiedienst. Het signaal levert de benodigde gegevens om te bepalen of het nodig is een onderzoek te starten naar de rechtmatigheid van de studietoeslag.

[47] KTO Inlichtingenbureau 2024.
[48] Op basis van een uurloon van € 80.05.

Incasso-ondersteuning bijstandsdebiteuren - gemeenten

Gebruik

De informatiedienst Incasso-ondersteuning bijstandsdebiteuren wordt door gemeenten ingezet om het proces van het terugvorderen van ten onrechte ontvangen bijstandsuitkeringen te ondersteunen. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn als iemand te veel uitkering heeft ontvangen door een wijziging in inkomen of vermogen, of als achteraf blijkt dat er geen recht was op (een deel van) de uitkering. Degene die het bedrag dient terug te betalen, wordt bijstandsdebiteur genoemd.

De informatiedienst Incasso-ondersteuning bijstandsdebiteuren helpt gemeenten bij het monitoren van bijstandsdebiteuren, zodat de gemeente gericht actie kan ondernemen en tot incasso kan overgaan. De gemeente stuurt maandelijks een Excel-bestand aan het BIDN met mensen die nog bijstand moeten terugbetalen. Het BIDN stuurt de gemeente vervolgens signalen op het moment dat iets verandert in de situatie van de bijstandsdebiteur, zoals nieuw inkomen of bezit. Een genoemd voorbeeld is het monitoren van bijstandsdebiteuren zonder bekend adres, ook wel VOW'ers genoemd.[49] Zodra een inkomenswijziging wordt gesignaleerd van een bijstandsdebiteur die aangemerkt is als VOW'er krijgt de gemeente een signaal toegestuurd. De gemeente kan de klant vervolgens gericht benaderen via de werkgever of uitkeringsinstantie voor het incasseren van de terugvordering.[50]

Effectiviteit

De informatiedienst Incasso-ondersteuning Bijstandsdebiteuren wordt beoordeeld als effectief: de informatiedienst ondersteunt het terugvorderen van ten onrechte ontvangen bijstandsuitkeringen. De informatiedienst is echter niet voor alle gemeenten even relevant, waardoor een beperkt aantal gemeenten (121) deze dienst afneemt.

Sommigen gemeenten raadplegen Suwinet-Inkijk in plaats van gebruik te maken van de informatiedienst Incasso-ondersteuning Bijstandsdebiteuren, omdat het aanleveren van bulkbestanden via de informatiedienst voor hen beperkte meerwaarde biedt. Daarnaast gebruiken sommige organisaties de dienst alleen voor specifieke toepassingen, zoals vorderingen die voortkwamen uit de TOZO-regeling.

Grotere gemeenten merken een aanzienlijke toegevoegde waarde bij het opsporen van bijstandsdebiteuren. Voor deze gemeenten levert het gebruik een aanzienlijke efficiëntiewinst op, doordat de lijsten van bijstandsdebiteuren niet langer handmatig gecontroleerd hoeven te worden. De genoemde efficiëntiewinst bij grotere gemeenten wordt mede bevestigd door eerder onderzoek, waaruit bleek dat een gemeente gemiddeld 190 uur bespaart door het gebruik van de dienst. Dit vertaalt zich op landelijk niveau naar 22.990 uur per jaar, ofwel € 18.40.350,-. Toch wordt ook aangegeven dat de signalering nog beter kan aansluiten op de interne systemen. Momenteel moeten de door het BIDN aangeleverde signalen nog handmatig worden vergeleken met de interne gegevens. De handmatige verwerking belemmert verdere efficiëntiewinst en maakt het proces bovendien kwetsbaar bij uitval van medewerkers. Ook kan het voorkomen dat signalen niet actueel zijn. Snellere en meer actuele informatievoorziening wordt daarom als verbeterpunt gezien.

4.2 Overzicht beoordeling

Tabel 8 geeft een overzicht van de gegevens- en informatiediensten die worden gebruikt binnen het werkproces 'Uitkeringsbeheer en handhaving'. Per gegevens- of informatiedienst wordt

[49] VOW staat voor Vertrokken, Onbekend Waarheen.
[50] Gebruikershandleiding Bijstandsdebiteuren BIDN (2025).

beknopt weergegeven hoe deze gebruikt wordt (doel), hoe deze beoordeeld wordt op effectiviteit en op basis van welke indicatoren die beoordeling is gemaakt.

Tabel 8. Overzicht en beoordeling gegevens- en informatiediensten werkproces 'Uitkeringsbeheer en handhaving'.

Gegevens- of informatiedienst	Gebruiker	Gebruik	Indicatoren effectiviteit	Beoordeling effectiviteit
Suwinet-Inkijk	SVB	Suwinet-Inkijk wordt door medewerkers van de afdeling Preventie en Handhaving gebruikt om advies te geven over de rechtmatigheid en hoogte van de uitkering, in gevallen waar daar aanleiding toe is.	Potentieel van het gebruik is hoog, veel toegevoegde waarde. Kent ook enkele knelpunten.	Effectief
Suwinet-Inkijk	UWV	Suwinet-Inkijk wordt door medewerkers van de afdeling Uitkering gebruikt om het recht en de duur van een uitkering vast te stellen. Handhaving gebruikt Suwinet-Inkijk om de fraudemelding te verrijken. Bezwaar en Beroep gebruikt Suwinet-Inkijk om bezwaarschriften te onderzoeken en van een beoordeling te voorzien.	Kent veel toegevoegde waarde, maar ook enkele knelpunten.	Effectief
Suwinet-Inkijk	Gemeenten	Suwinet-Inkijk wordt door gemeenten gebruikt om te controleren of uitkeringen rechtmatig worden verstrekt en bij de controle van bijstandsdebiteuren.	Kent veel toegevoegde waarde, maar ook enkele knelpunten.	Effectief
Samenloopsignalering	Gemeenten	De samenloopsignalering wordt door gemeenten gebruikt om te controleren of uitkeringen rechtmatig worden verstrekt.	Kent veel toegevoegde waarde, waardoor het ondersteunend is in het werk van gemeenten. Er zijn echter ook enkele knelpunten.	Effectief
Rechtmatigheid Studietoeslag	Gemeenten	Waarborgen van rechtmatigheid ontvangen studietoeslag door onderzoek te doen o.b.v. ontvangen signalen van BIDN. Signalen worden verstuurd wanneer relevante wijzigingen in de situatie van studenten met studietoeslag zich voordoen, en die van invloed zijn op de studietoeslag.	Kent toegevoegde waarde voor gebruikers. Potentieel van de dienst wordt niet volledig benut.	Effectief
Incasso-ondersteuning bijstandsdebiteuren	Gemeenten	Ter ondersteuning van het proces van terugvorderen van ten onrechte ontvangen bijstandsuitkeringen.	Potentieel van het gebruik wordt niet volledig benut. Wel heeft de dienst veel toegevoegde waarde voor gemeenten die er wel gebruik van maken.	Effectief

5 Re-integratie en participatie

Binnen het werkproces ‘Re-integratie en participatie’ spelen het UWV en gemeenten een cruciale rol in het (terug) begeleiden van inwoners naar betaald werk of een andere zinvolle maatschappelijke bijdrage. De rol die het UWV en gemeenten innemen is verschillend.

Het UWV geeft uitvoering aan de Ziektewet (ZW), Werkloosheidwet (WW), Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA) en Wajong. Het UWV heeft een toetsende en controlerende rol met betrekking tot de beoordeling van arbeids(on)geschiktheid en een begeleidende en faciliterende rol voor re-integratie van ZW’ers, WIA-gerechtigden, WW’ers en Wajongers (oude Wajong en Wajong 2010).
Sinds de invoering van de Participatiewet in 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de re-integratie van burgers die een afstand tot de arbeidsmarkt hebben.[51] Gemeenten bepalen het lokale beleid en de instrumenten die zij willen inzetten met betrekking tot re-integratie en participatie. Voorbeelden van in te zetten instrumenten zijn loonkostensubsidie, re-integratie-trajecten, proefplaatsingen, detachering, jobcoaching, persoonsgebonden budgetten, werkplekaanpassingen, no-riskpolissen, sollicitatietrainingen, participatieplaatsen en vrijwilligerswerk.[52]

In onderstaande figuur is de resultatenketen opgenomen van werkproces 3 ‘Re-integratie en participatie’. Hierin is aangegeven welke informatie- en gegevensdiensten worden gebruikt in dit werkproces en aan welk operationeel doel de diensten moeten bijdragen. Ook is aangegeven aan welke beleidsdoelen en SUWI-doelen de diensten uiteindelijk een bijdrage moeten leveren[53].

Figuur 3. Resultatenketen werkproces 3 ‘Re-integratie en participatie’.

5.1 Beoordeling effectiviteit per dienst

Suwinet-Inkijk - UWV

Gebruik

Het UWV raadpleegt Suwinet-Inkijk om een volledig beeld te krijgen van een cliënt, zodat een passende dienstverlening kan worden aangeboden. In Suwinet-Inkijk zijn gegevens te raadplegen over het arbeidsverleden, opleidingsgegevens en de uitkeringsgrondslag. Op basis van de gegevens in Suwinet-Inkijk bepaalt het UWV wie verantwoordelijk is voor de re-integratie van een burger (UWV of gemeente). De gemeente is volgens de participatiewet 7 lid 3c verantwoordelijk voor re-integratie zolang iemand niet zelfstandig het wettelijk minimumloon

[51] Sociaal Cultureel Planbureau (SCP, 2019) – Eindevaluatie van de Participatiewet
[52] Sociaal Cultureel Planbureau (SCP, 2019, p.28) – Eindevaluatie van de Participatiewet
[53] De relatie tussen het operationeel doel en de beleidsdoelen/SUWI-doelen is in dit onderzoek niet beoordeeld of expliciet gemaakt. Daarmee beoordelen we de diensten niet op hun bijdrage aan de beleidsdoelen en SUWI-doelen (zie ook H2 Onderzoekskader).

kan verdienen zonder de inzet van loonkostensubsidie. Het UWV is in dit geval verantwoordelijk voor het inkomen.

Het UWV heeft bovendien de wettelijke taak om het doelgroepregister bij te houden, waardoor de persoon en de werkgever bepaalde voordelen en regelingen kan krijgen en makkelijker een baan gevonden en gehouden kan worden. Het UWV gebruikt de signalen van BIDN om het doelgroepregister te vullen. Via de landelijk voorziening Praktijkroute kunnen cliënten zonder loonwaardemeting van het UWV opgenomen worden in het doelgroepregister. In Suwinet-Inkijk wordt (in de meeste gevallen) de grondslag voor opname in het Doelgroepregister weergegeven.

Effectiviteit

De gegevensdienst Suwinet-Inkijk wordt binnen dit werkproces van het UWV beoordeeld als effectief. Het operationele doel om UWV te ondersteunen bij de re-integratie en participatie van klanten wordt behaald, hoewel enkele knelpunten de effectiviteit enigszins beperken.

De gesproken UWV-medewerkers geven aan dat Suwinet-Inkijk essentieel is voor de beeldvorming en om te bepalen wie verantwoordelijk is voor de begeleiding en het bieden van de juiste dienstverlening aan de cliënt. Dit bespaart zowel de medewerkers als cliënten veel werk: zonder Suwinet-Inkijk zal de medewerker veel andere systemen of bronnen moeten raadplegen of de informatie moeten ophalen bij de cliënt. Dit is met name een belasting voor de kwetsbare doelgroepen die de administratie niet zelfstandig kunnen bijhouden.

Technisch werkt Suwinet-Inkijk goed en kent zelden storingen. Af en toe heeft Suwinet-Inkijk een foutmelding wanneer niet alle informatie kan worden opgehaald. In dat geval krijgen gebruikers een melding dat er geen gegevens beschikbaar zijn bij het kopje Gemeentelijke sociale diensten (GSD). Raadpleging op een later moment doet het probleem veelal oplossen, en UWV heeft inmiddels melding gedaan bij het BKWI. Daarnaast ervaren medewerkers van het UWV enkele andere knelpunten in het gebruik van Suwinet-Inkijk:

- De beperking om gegevens in te zien in Suwinet-Inkijk op basis van functieprofiel werkt belemmerend (zie ook tekstkader *8*). Ondersteunende functies bij het UWV zoals de procesbegeleider en teamondersteuner hebben toegang tot minder gegevens waardoor het voorwerk soms minder efficiënt is of niet door hen kan worden uitgevoerd.
- Een belemmering in het Doelgroepregister beperkt inzage in indicatiestelling in Suwinet-Inkijk. Forfaitaire loonkostensubsidie en mensen met een indicatie beschut werk zijn niet zichtbaar in het Doelgroepregister en zijn daarom een blinde vlek in het achterhalen via Suwinet-Inkijk wie verantwoordelijk is voor de re-integratie.[54] Forfaitaire loonkosten-subsidie is echter losstaand zichtbaar in Suwinet-Inkijk, waardoor dit alsnog handmatig opgezocht kan worden. In de toekomst komt er ook forfaitaire loonkostensubsidie voor beschut werk. Wanneer de grondslag voor opname in het Doelgroepregister in Suwinet-Inkijk leeg is, moet een adviseur WW handmatig nagaan of een klant loonkostensubsidie heeft ontvangen in de periode of in beschut werk zit. Het UWV is aan het onderzoeken of dit geautomatiseerd kan worden, maar dat zal niet voor 2026 zijn.

Suwinet-Inkijk - Gemeenten

Gebruik

Gemeentelijke klantmanagers raadplegen Suwinet-Inkijk om een volledig beeld te krijgen van een cliënt, zodat op basis van de beschikbare informatie een goede inschatting gemaakt kan worden van het passende traject en iemands belastbaarheid. In Suwinet-Inkijk zijn bijvoorbeeld loongegevens, arbeidshistorie en afgeronde opleidingen van personen te raadplegen. Op basis van de gegevens in Suwinet-Inkijk kan ook worden vastgesteld of iemand aanspraak maakt op

[54] De gemeente is verantwoordelijk voor de re-integratie van deze twee doelgroepen.

een voorliggende voorziening[55], zoals een WW-uitkering. In deze gevallen wordt de inwoner doorverwezen naar het UWV. Pas als een inwoner geen aanspraak maakt op een voorliggende voorziening, komt de gemeente in beeld om de betreffende inwoner te ondersteunen bij de re-integratie.

Daarnaast is in Suwinet-Inkijk zichtbaar of een cliënt is opgenomen in het doelgroepenregister[56]. Mogelijk kan op basis hiervan door gemeenten ook een financiële tegemoetkoming (loonkostensubsidie) aan werkgevers worden toegekend voor het in dienst nemen van de cliënt. De informatie over het doelgroepenregister kan gemeenten mogelijk ook helpen bij het verifiëren dat iemand tot de ESF-doelgroep behoort op basis van uitsluitselgronden.[57]

Ten slotte wordt Suwinet-Inkijk geraadpleegd om de rechtmatigheid van toegekende subsidies (zoals loonkostensubsidie) te controleren. Medewerkers maken hierbij onder andere gebruik van gegevens over de inkomstenverhoudingen, waarbij voornamelijk de begin- en einddata van dienstverbanden en het aantal verloonde uren van belang zijn.

Effectiviteit

De gegevensdienst Suwinet-Inkijk wordt binnen dit werkproces van gemeenten beoordeeld als effectief. Het operationele doel om gemeenten te ondersteunen bij de re-integratie en participatie van klanten wordt behaald, hoewel enkele knelpunten de effectiviteit enigszins beperken.

Volgens een gemeente wordt Suwinet-Inkijk dagelijks geraadpleegd voor verschillende werkgeverssubsidies. Dit bespaart zowel medewerkers als cliënten veel werk, aangezien het verzamelen van de juiste documentatie voor cliënten vaak lastig is. Daarnaast is de informatie in Suwinet doorgaans actueler dan de gegevens die burgers zelf aanleveren. Burgers voelen zich bovendien serieus genomen en gezien wanneer gemeenten met behulp van beschikbare gegevens hun situatie zorgvuldig beoordelen. Ook worden de gegevens in Suwinet-Inkijk duidelijk gepresenteerd en wordt het als prettig ervaren dat alle informatie op één platform inzichtelijk is.

Ondanks de meerwaarde van de gegevensdienst, noemen gemeenten twee knelpunten die de werkbaarheid en duidelijkheid van de gegevensdienst beperken.

- Een eerste knelpunt is dat het lang kan duren voordat bepaalde gegevens zichtbaar zijn in Suwinet. De einddatum van een dienstverband is soms pas 3 à 4 maanden later zichtbaar. Zonder deze gegevens kan de loonkostensubsidie niet definitief worden vastgesteld. Dit knelpunt wordt waarschijnlijk veroorzaakt door de late aanlevering van inkomstengegevens door werkgevers.
- Een tweede knelpunt is het vertonen van negatief verloonde uren en negatieve bedragen bij het loon. Het is voor gebruikers niet altijd helder of dit het gevolg is van een fout in de informatie-uitwisseling of dat deze bedragen daadwerkelijk uit een loonaangifte voortkomen.

[55] Een voorliggende voorziening is een overheidsregeling of uitkering die voorliggend is aan andere voorzieningen vanuit de overheid. Voor de bijstand zijn bijvoorbeeld de WAO, WW, WIA en Wajong-regelingen voorliggend. Deze uitkeringen worden door de Rijksoverheid via het UWV uitbetaald. (bron)

[56] Suwinet-Inkijk heeft een pagina genaamd Landelijk Doelgroepregister. Op deze pagina zijn gegevens opgenomen van alle personen die onder de banenafspraak vallen en bij UWV zijn opgenomen in het landelijk doelgroepregister (Bron).

[57] Registratie in het doelgroepenregister betekent niet dat iemand ook per definitie recht heeft op ESF-subsidie. De ESF-subsidie is beschikbaar voor kwetsbaar werkenden en werkzoekenden. Zie ook de beoordeling van informatiedienst ESF-subsidietoets voor verdere toelichting.

Suwinet-Inlezen en DKD-Inlezen – gemeenten en UWV

Gebruik

Binnen het werkproces re-integratie en participatie maken zowel gemeenten als het UWV gebruik van de inleesfunctionaliteit. Voor een algemene toelichting op het gebruik van deze dienst verwijzen we naar hoofdstuk 3.

Gemeenten

Een voorbeeld van het gebruik van DKD-Inlezen binnen dit werkproces is dat een gemeente dit gebruikt in combinatie met een interne re-integratieapplicatie. Zij lezen met name gegevens van DUO (opleiding) en UWV (werkervaring) in het interne systeem in. Deze gegevens zijn echter voornamelijk ten behoeve van managementcijfers, en in mindere mate voor de uitvoering van klantgerichte taken.

Een ander voorbeeld van een manier waarop DKD-Inlezen wordt gebruikt is voor de Doelmatigheidsrapportage (DMR). In deze rapportage wordt onder andere beschreven wat de klant heeft gedaan en wat de klant momenteel doet. Iedere keer dat een medewerker de DMR opnieuw opstart, worden de gegevens via de inleesfunctie automatisch bijgewerkt. Hierbij wordt voor iedere re-integratie- en participatieklant een DMR opgesteld en dus gebruik gemaakt van DKD-Inlezen. Voor re-integratieklanten is het onder de ESF-regeling zelfs verplicht iedere zes weken een DMR bij te werken. Bij een grote gemeenten kan deze doelgroep uit een paar duizend klanten bestaan. Het is niet haalbaar deze mensen regelmatig te spreken, waardoor de geautomatiseerde DMR via DKD-Inlezen een efficiënte oplossing biedt.

UWV

Suwinet-Inlezen wordt door UWV gebruikt binnen het werkproces re-integratie en participatie, waarbij met name polis-informatie wordt ingelezen. Naast Suwinet-Inlezen beschikt UWV over een aantal aparte applicaties die gegevens inlezen, bijvoorbeeld ter ondersteuning van het Doelgroepenregister en de Werkgeversdienstverlening. Om deze reden wordt in beperkte mate gebruik gemaakt van Suwinet-Inlezen.

Effectiviteit

Suwinet- en DKD-Inlezen worden beoordeeld als (aannemelijk[58]) effectief. Dezelfde argumentatie uit hoofdstuk 3 zijn hierbij van toepassing.

ESF-Subsidietoets – gemeenten (arbeidsmarktregio's)

Gebruik

Het Europees Sociaal Fonds (ESF) is gericht op personen die vanuit de Participatiewet een uitkering ontvangen.[59] Via de Subsidieregeling ESF+ 2021-2027 wordt subsidie verstrekt aan arbeidsmarktregio's voor scholing en begeleiding met als doel de arbeidsmarktpositie van deze mensen te verbeteren.[60] De minister van SZW heeft, in het kader van prestatieverantwoording, behoefte aan inzicht in de samenstelling van de deelnemers aan ESF-projecten. Arbeidsmarktregio's zijn daarom verplicht om bij de eindverantwoording een getoetste lijst van ESF-deelnemers aan te leveren. Om deze reden heeft het ministerie van SZW het BIDN verzocht op de ESF-subsidietoets te ontwikkelen, zodat arbeidsmarktregio's makkelijker aan de verantwoordingsplicht kunnen voldoen.

---

[58] Het beperkte aantal respondenten met gebruikerservaringen maken een dekkende beoordeling lastig. Op basis van de enkele gesprekken met inhoudelijk experts en gebruikers wordt uitgegaan van aannemelijke effectiviteit.

[59] De doelgroepen die onder de ESF-regeling vallen zijn niet-uitkeringsgerechtigden; deels arbeidsbelemmerden; jongeren; personen met een uitkering van gemeente of UWV; statushouders en Oekraïense ontheemden; werkenden, waaronder zelfstandigen zonder personeel. (Bron)

[60] Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Over Sectoren ESF+ 2021-2027. (Bron)

Met de ESF-subsidietoets wordt nagegaan of deelnemers aan door ESF gesubsidieerde projecten tot de doelgroep behoren en daarmee subsidiabel zijn. Arbeidsmarktregio's leveren hiervoor een lijst met BSN-nummers aan van burgers, inclusief geboortedatum en start traject, die deelnemen aan een ESF-project. Het BIDN toetst vervolgens aan verschillende bestanden of deze personen onder de ESF-doelgroep vallen. Bij afwijzing wordt een korte toelichting gegeven waarom de deelnemer niet binnen de doelgroep valt.

Effectiviteit

De ESF subsidietoets wordt beoordeeld als beperkt effectief. De informatiedienst ondersteunt arbeidsmarktregio's slecht in beperkte mate bij het aanleveren van een getoetste lijst van ESF-deelnemer en daarmee aan de verantwoordingsplicht te voldoen.

Hoewel alle 35 arbeidsmarktregio's gebruik maken van de dienst, ervaren zij aanzienlijke (technische) knelpunten waardoor zij niet voldoende ontlast worden in het werkproces. De knelpunten zijn met name gerelateerd aan onterechte afwijzingen van deelnemers en worden hoofdzakelijk veroorzaakt door twee factoren:

1. Het aanleveren van de lijst voor doelgroep-controle vereist een specifiek format van het BIDN, dat afwijkt van het format dat wordt gehanteerd door uitvoeringsorganisatie Uitvoering Van Beleid (UVB)[61]. Het omzetten van deze lijst veroorzaakt regelmatig foutmeldingen, wat zorgt voor extra werk door het opsporen en corrigeren van fouten. Dossiers worden bijvoorbeeld met enige regelmaat afgekeurd doordat de volgorde van de geboortedatum niet juist is genoteerd of omdat een streepje op de verkeerde plek staat. De toelichting van de informatiedienst is op dit vlak onvoldoende toereikend. Door het hoge aantal deelnemers op de lijst, denk aan 5.000 deelnemers, kan het terugzoeken van de fout een tijdrovende klus zijn.
2. Bij het toetsen van deelnemers worden veel mensen die wél tot de doelgroep behoren toch afgekeurd. Dit komt doordat deelnemers vaak tot meerdere doelgroepen behoren, en het niet duidelijk is aan welke specifieke doelgroep zij getoetst worden. Ook kan het voorkomen dat de verwerking van gegevens bij het UWV nog niet is afgerond. Deelnemerslijsten zijn bovendien dynamisch door veel in- en uitstroom, waardoor het kan voorkomen dat iemand van doelgroep verandert.

Wanneer een afkeuring optreedt, zijn medewerkers genoodzaakt te bewijzen dat iemand daadwerkelijk tot de doelgroep behoort, bijvoorbeeld met een uitdraai uit Suwinet-Inkijk of een uitdraai uit het eigen systeem. Dit blijkt in de praktijk lastig, aangezien niet iedere medewerker bij de gemeente toegang heeft tot Suwinet-Inkijk vanwege strikte AVG-regels. Indien deelnemers worden afgekeurd en arbeidsmarkregio's geen (tijdige) bewijsvoering kunnen aanleveren, kan dit inhouden dat minder subsidie wordt toegekend.

Het potentieel van de dienst wordt dan ook niet volledig benut: hoewel arbeidsmarktregio's één keer per maand de ESF-subsidietoets mogen uitvoeren, kiezen zij er veelal voor dit slechts één keer per jaar te doen. De daadwerkelijke efficiëntiewinst die gemeenten realiseren door het gebruik van de dienst is ook beperkt: een recent onderzoek naar de maatschappelijke meerwaarde van de ESF-subsidietoets[62] wees uit dat op jaarbasis naar schatting 442 uur, omgerekend zo'n € 34.000,-[63] wordt bespaard. De efficiëntiewinst vloeit voort uit het feit dat arbeidsmarktregio's niet zelfstandig alle dossiers hoeven te controleren op doelgroep en verblijfstitelcode.

[61] UVB is een uitvoeringsorganisatie van het ministerie van SZW, dat valt onder de directie Dienstverlening, Samenwerkingsverbanden en Uitvoering (DSU) van SZW. Via UVB is onder andere het Subsidieportaal beschikbaar, waarin subsidies kunnen worden aangevraagd en beheerd.

[62] Sira Consulting (2024). Maatschappelijke meerwaarde en klanttevredenheid.

[63] Op basis van een uurloon van €80.05.

Ondanks de beschreven aandachtspunten voldoet de dienst in de basis wel aan het ondersteunen van arbeidsmarktregio's in het aanleveren van de toets bij de eindverantwoording. Daarbij verschilt het tussen respondenten hoe belemmerend ze de (technische) knelpunten ervaren.

Jongeren in Beeld - gemeenten

Gebruik

Met de informatiedienst Jongeren in Beeld worden gemeenten geholpen bij het in beeld brengen van jongeren die geen startkwalificatie hebben, niet staan ingeschreven op een opleiding, geen of te weinig inkomen hebben, en geen uitkering ontvangen.[64] Gemeenten ontvangen maandelijks NAW-gegevens (naam, adres en woonplaats) van jongeren tussen de 23 en 27 jaar die in deze categorie vallen. Op basis van de aangeleverde lijst kunnen gemeenten de jongeren proactief benaderen, bijvoorbeeld via huisbezoeken, om samen met de jongeren vast te stellen of er een ondersteuningsbehoefte bestaat. Veelal gaat het om jongeren die via de reguliere kanalen niet te bereiken zijn. Daarmee draagt de informatiedienst eraan bij dat de gemeente toch met deze (kwetsbare) doelgroep in contact kan komen en hulp kan bieden, bijvoorbeeld richting werk, scholing of begeleiding.

Effectiviteit

De informatiedienst Jongeren in Beeld wordt beoordeeld als effectief. De dienst is van grote toegevoegde waarde voor het bereiken van een groep jongeren die via de reguliere wijze lastig te bereiken is. Zonder de lijst is de kans groot dat deze jongeren nog lang in dezelfde situatie blijven zitten.

Tegelijkertijd gaat dit gepaard met een grote tijdsinvestering. Zo wordt door één van de G4-gemeenten aangegeven dat zij per jongere vier contactpogingen doen: eenmaal het versturen van een brief, en driemaal een huisbezoek. In het geval van deze gemeente blijkt dat uiteindelijk ongeveer 10% van de jongeren op de lijst een ondersteuningsbehoefte heeft. Aan deze jongeren kan de gemeente begeleiding bieden. Ten opzichte van de tijd die in de huisbezoeken zit, is dit niet (altijd) proportioneel of doelmatig. Dit is echter onderdeel van de gekozen aanpak vanuit de betreffende gemeente en is niet van invloed op de effectiviteit van de informatiedienst zelf.

Een aandachtspunt dat naar voren komt is het ontbreken van contactgegevens van de jongeren. De lijst toont uitsluitend NAW-gegevens van de jongeren. Hoewel de contactgegevens in sommige gevallen wel achterhaald kunnen worden via het interne systeem, bijvoorbeeld als de jongere al eerder contact heeft gehad met de gemeente, zijn deze in de meeste gevallen niet beschikbaar. De contactgegevens worden pas achterhaald nadat een huisbezoek heeft plaatsgevonden waar ze de jongere hebben kunnen spreken.

In het onderzoek naar de maatschappelijke meerwaarde[65] van Jongeren in Beeld zijn daarnaast nog de volgende knelpunten benoemd:

- Gemeenten hebben behoefte aan de mogelijkheid om zelf te bepalen welke informatie relevant is voor hun gemeentelijke dienstverlening. Voorbeelden van informatie die momenteel ontbreekt, zijn KvK-nummers van jongeren die zelfstandige zijn en gegevens over inkomenshoogte.
- Bepaalde groepen jongeren komen onterecht op de lijst terecht. Voorbeelden hiervan zijn jongeren die als zelfstandige staan ingeschreven en die mogelijk wel een inkomen hebben, jongeren die hun diploma in het buitenland hebben behaald, expats of jongeren die verblijven in een (COA-)instelling. Over het algemeen wordt de lijst bij binnenkomst bij de gemeente dan ook gefilterd door bijvoorbeeld een business-analist of administratief

[64] https://www.bidn.nl/jongeren-in-beeld
[65] Sira Consulting (2024). Maatschappelijke meerwaarde en klanttevredenheid.

medewerker, waardoor enkel een lijst overblijft met jongeren die benaderd kunnen worden voor begeleiding terug naar werk of opleiding.

Landelijke voorziening Praktijkroute - gemeenten

Gebruik

De Praktijkroute is een manier om te bepalen of iemand in aanmerking komt voor een loonkostensubsidie en behoort tot de doelgroep banenafspraak. Een loonkostensubsidie is een financiële vergoeding van de gemeente voor werkgevers die mensen met een ziekte of handicap in dienst nemen. Het compenseert het verschil tussen het wettelijk minimumloon en de lagere arbeidsproductiviteit (loonwaarde) van de werknemer. Mensen die tot deze doelgroep behoren zijn niet in staat om met voltijdse inzet het wettelijk minimumloon te verdienen. Het gaat bijvoorbeeld om mensen met een arbeidsbeperking, een bijstandsuitkering of WSW-indicatie (Wet sociale werkvoorziening)[66]. Wanneer een gemeente vaststelt dat iemand tot deze doelgroep behoort, wordt dit doorgegeven aan het doelgroepregister. Dit is een landelijk register, beheerd door UWV, met alle mensen die behoren tot de doelgroep banenafspraak. De doelgroep banenafspraak bestaat uit personen met een arbeidsbeperking die vallen onder de Participatiewet**.** Zodra iemand op grond van de Praktijkroute is opgenomen in het doelgroepregister, telt de baan mee voor de banenafspraak[67] en kunnen werkgevers aanspraak maken op een aantal regelingen, waaronder de no-riskpolis van het UWV en loonkostensubsidie van de gemeente. Werkgevers kunnen vervolgens via de Kandidatenverkenner banenafspraak (KVB)[68] kandidaten vinden met een doelgroep-registratie die passen bij hun vacature.
Normaalgesproken worden mensen met een arbeidsbeperking opgenomen in het doelgroepregister na een beoordeling door UWV. De praktijkroute is een gemeentelijke route voor opname in het doelgroepregister banenafspraak. De gemeente bepaalt via de uniforme loonwaardemethodiek op de werkplek of iemand het wettelijk minimumloon kan verdienen. Indien dit niet het geval is, kent de gemeente Loonkostensubsidie toe en meldt de persoon aan via het DKD Re-integratiebericht. Het BIDN zet deze melding vervolgens door aan UWV. Via deze weg wordt de cliënt in het doelgroepregister opgenomen en krijgen zij sneller toegang tot passend werk.[69] Het onderscheid met de UWV-route is dat UWV bij de praktijkroute geen arbeidsvermogenbeoordeling uitvoert.

Effectiviteit

De Landelijke voorziening Praktijkroute wordt beoordeeld als effectief. Dankzij de Landelijke voorziening Praktijkroute is er geen uitgebreide UWV-beoordeling meer nodig. Gemeenten kunnen op deze wijze sneller zelf bepalen wie er in aanmerking komt voor de doelgroep loonkostensubsidie. Dit leidt tot een hoge efficiëntiewinst: op basis van het onderzoek naar de maatschappelijke meerwaarde van deze informatiedienst, bespaart een gemeente al snel 33,5 uur per jaar door middel van deze informatiedienst. Landelijk gaat het om 25.000 uur, omgerekend circa € 2 miljoen[70]. Het exacte aantal gebruikers van de Praktijkroute is onbekend, maar het is vastgesteld dat deze dienst in 2024 in totaal 75.003 keer is geraadpleegd.

Een enkel aandachtspunt is dat de gegevensuitwisseling niet altijd soepel verloopt. In een enkel geval komt de melding niet aan bij het UWV, waardoor kandidaten niet worden geregistreerd in het doelgroepregister en werkgevers geen loonkostensubsidie kunnen aanvragen.

---

[66] Raadpleeg het UWV voor een volledige lijst van voorwaarden om in het doelgroepregister opgenomen te worden.
[67] De doelgroep loonkostensubsidie is een deelverzameling van de doelgroep banenafspraak; iedereen die loonkostensubsidie ontvangt, behoort automatisch tot de doelgroep banenafspraak.
[68] https://www.uwv.nl/nl/over-uwv/algoritmeregister-uwv/kandidatenverkenner-banenafspraak
[69] https://www.bidn.nl/landelijke-voorziening-praktijkroute
[70] Op basis van een uurloon van € 80.05.

Berichtenverkeer Loonkostensubsidie - gemeenten

Gebruik

Wanneer werkgevers een werknemer uit het doelgroepregister in dienst nemen, komen zij in aanmerking voor loonkostensubsidie (LKS). De LKS compenseert het verschil tussen de loonwaarde van de werknemer en het minimumloon, om zo te stimuleren dat werkgevers mensen met een arbeidsbeperking in dienst nemen.[71]

Wanneer een werknemer niet langer recht heeft op LKS, dient de subsidie te worden beëindigd. Om tijdig inzicht te krijgen in situaties die de (hoogte van) de LKS beïnvloeden kunnen gemeenten gebruik maken van de informatiedienst Berichtenverkeer loonkostensubsidie. De gemeente ontvangt via deze dienst maandelijks informatie als mutaties optreden en/of zaken niet kloppen. Voorbeelden zijn de samenloop van twee loonkostensubsidies, het bereiken van de AOW-gerechtigde leeftijd, of een forfaitaire LKS die langer dan 6 maanden loopt.[72] De gemeente wordt eveneens geïnformeerd wanneer een werknemer met een LKS ziek uitvalt. De gemeente heeft de re-integratieverantwoordelijkheid voor deze groep werknemers.

Effectiviteit

Het Berichtenverkeer Loonkostensubsidie wordt beoordeeld als zeer effectief. De informatiedienst ondersteunt gemeenten in het (terug) begeleiden van inwoners naar werk, en het potentieel van de dienst wordt volledig benut: In 2024 maakten vrijwel alle gemeenten (341) gebruik van het berichtenverkeer LKS.

De toegevoegde waarde van berichtenverkeer LKS ligt voornamelijk in het tijdig detecteren van onjuist gebruik van LKS. Gemeenten voeren intern eveneens controles uit zonder de informatiedienst, maar incorrecte verstrekking wordt via die weg vaak pas op een later moment vastgesteld. De efficiëntiewinst op jaarbasis blijft echter beperkt: gemeenten besparen gemiddeld 5 uur per jaar door het gebruik van de informatiedienst. Dit vertaalt zich op landelijk niveau naar een jaarlijkse efficiëntiewinst van 1.705 uur, ofwel € 136.000,–[73].

Eén genoemd aandachtspunt betreft het meermaals doorgeven van signalen die niet worden opgevolgd. Het komt in de praktijk voor dat de gemeente een melding ontvangt over een mogelijke onjuiste of onrechtmatige situatie, waarbij medewerkers na onderzoek vaststellen dat de situatie toch correct is. Hoewel het logisch is dat dergelijke signalen initieel worden doorgestuurd, is het niet noodzakelijk om ze meerdere keren te blijven doorzenden.

5.2 Overzicht beoordeling

Tabel 9 geeft een overzicht van de gegevens- en informatiediensten die worden gebruikt binnen het werkproces ‘Re-integratie en participatie’. Per gegevens- of informatiedienst wordt beknopt weergegeven hoe deze gebruikt wordt (doel), hoe deze beoordeeld wordt op effectiviteit en op basis van welke indicatoren die beoordeling is gemaakt.

[71] https://www.uwv.nl/nl/voordelen-regelingen-werkgevers/loonkostensubsidie

[72] De forfaitaire LKS is een subsidie voor werkgevers die iemand met tijdelijk minder arbeidsvermogen aannemen. De vergoeding bedraagt 50% van het minimumloon, maximaal 6 maanden. In tegenstelling tot de reguliere LKS wordt de forfaitaire LKS meteen toegekend bij aanvang van het contract, zonder loonwaardemeting. (Bron)

[73] Op basis van een uurloon van €80.05.

Tabel 9. Overzicht en beoordeling gegevens- en informatiediensten werkproces 'Re-integratie en participatie'

Gegevens- of informatiedienst	Gebruiker	Gebruik	Indicatoren effectiviteit	Beoordeling effectiviteit
Suwinet-Inkijk	UWV	Suwinet-Inkijk wordt door medewerkers die zich bezig houden met re-integratie en participatie van personen gebruikt om een volledig beeld te krijgen van de cliënt en wie verantwoordelijk is voor de re-integratie (UWV, gemeente).	Kent veel toegevoegde waarde. Voor het UWV biedt de dienst tijdbesparing, maar er zijn ook enkele knelpunten.	Effectief
Suwinet-Inkijk	Gemeenten	Suwinet-Inkijk wordt gebruikt om een volledig beeld van cliënten te krijgen, het verifiëren van opname in het doelgroepregister, en het controleren van de rechtmatigheid van subsidies.	Potentieel van het gebruik is hoog, net als de toegevoegde waarde. Voor gemeenten biedt de dienst tijdbesparing. Er zijn enkele knelpunten.	Effectief
Suwinet-Inlezen en DKD-Inlezen	Gemeenten en UWV	Automatisch inlezen van de benodigde gegevens in de interne systemen en dossiers van re-integratie en participatieklanten.	Door automatisering van processen wordt aanzienlijke efficientiewinst gerealiseerd. De dienst wordt nog niet optimaal benut, mede door enkele knelpunten in de techniek en kosten.	Effectief [74]
ESF-subsidietoets	Arbeids-markt-regio's	Gemeenten gebruiken de ESF-subsidietoets om te voldoen aan de verantwoordingsverplichting van de ESF-subsidie: het aanleveren van een getoetste lijst van ESF-deelnemers.	Er is sprake van substantiele knelpunten, waardoor het operationeel doel van de dienst in beperkte mate wordt bereikt.	Beperkt effectief
Jongeren in Beeld	Gemeenten	Gemeenten gebruiken de informatiedienst om jongeren zonder startkwalificatie of inkomen in beeld te krijgen. Zij kunnen deze jongeren vervolgens actief benaderen voor hulp bij re-integratie of participatie.	Grote toegevoegde waarde, maar niet altijd in verhouding met de tijdsinvestering die ermee gepaard gaat.	Effectief
Landelijke voorziening Praktijkroute	Gemeenten	Gemeenten geven door wanneer cliënten een loonwaarde onder het wettelijk minimumloon hebben. Dit signaal wordt naar het UWV doorgezet, zodat cliënten in het doelgroepregister worden opgenomen.	Hoge efficiëntiewinst, een enkel aandachtspunt	Effectief
Berichtenverkeer Loonkosten-subsidie (LKS)	Gemeenten	Gemeenten krijgen signalen binnen bij onjuist verloop van loonkostensubsidie.	Er is sprake van toegevoegde waarde en een hoog potentieel van het gebruik. Er is slechts een enkel optimalisatiepunt.	Zeer effectief

[74] Door de abstractie van de gegevensdienst is de beoordeling gebaseerd op een beperkt gebruikersperspectief.

6 Oorzaken en oplossingen voor knelpunten

In de voorgaande hoofdstukken 3 tot en met 5 zijn verschillende aspecten besproken die gemeenten, de SVB of het UWV als knelpunt ervaren bij de effectiviteit van informatie- en gegevensdiensten. In dit hoofdstuk kijken we nader naar de knelpunten: we groeperen de knelpunten naar type knelpunt, zoals ontbrekende informatie, overbodige informatie en actualiteit van gegevens. Daarnaast worden enkele diensten afzonderlijk behandeld, omdat daar meerdere typen knelpunten spelen. We gaan we in op de oorzaken van deze knelpunten en mogelijke oplossingen. Niet voor elk knelpunt is het immers mogelijk of wenselijk dat een oplossing wordt geïmplementeerd, onder andere vanwege overwegingen rond de proportionaliteit van gegevensdeling. Door deze verdieping op knelpunten en mogelijke oplossingen, vormt dit hoofdstuk een opmaat naar aanbevelingen in hoofdstuk 9.

6.1 Actualiteit van gegevens

Gegevens van de Belastingdienst

Een veelgenoemd knelpunt is de actualiteit en frequentie van gegevens van de Belastingdienst, met name de bankrekeningnummers en -saldi (zie tekstkader 3). De frequentie waarmee gemeenten van BIDN een signaal met bankrekeningnummers van burgers met een uitkering ontvangen is ingekort naar driemaal per jaar. Dit is door BIDN besloten in het kader van proportionaliteit van gegevensdeling, na uitvoering van een PIA. De informatie wordt door de Belastingdienst slechts eenmaal per jaar aangeleverd, wat inhoudt dat gemeenten bij maandelijks aanlevering telkens weer dezelfde, verouderde informatie ontvangen (behalve bij nieuwe klanten).
Naar aanleiding van eerdergenoemde PIA is tevens de bewaartermijn van de gegevens door BIDN aangepast naar drie maanden. Hierdoor was de informatie over bankrekeningnummers en -saldi niet meer het hele jaar zichtbaar in Suwinet, maar slechts drie maanden per jaar. Dit leidde volgens BKWI tot onduidelijkheid bij gebruikers van Suwinet-Inkijk, omdat de gegevens niet altijd getoond werden. Om deze reden heeft het BKWI in samenspraak met de VNG en de SVB besloten te stoppen met de ontsluiting van de Belastingdienstgegevens die zij van het BIDN ontving, waardoor deze informatie niet meer getoond wordt in Suwinet.

Gemeenten geven echter aan wel behoefte te hebben aan (zo actueel mogelijke) informatie over banksaldi en vermogens. Dit helpt bij een zorgvuldige beoordeling van bijstands- en bijzondere bijstandsaanvragen en wordt ook als nuttig gezien binnen de schuldhulpverlening. Ook medewerkers van de SVB geven aan behoefte te hebben aan deze informatie bij beoordeling van AIO aanvragen. Gebruikers spreken daarom de wens uit dat bankrekeningnummers en andere Belastingdienst-gegevens direct zichtbaar zijn bij invoering van een BSN nummer in Suwinet-Inkijk. Het BIDN en BKWI verschillen van mening over de meerwaarde en wenselijkheid van het beschikbaar stellen van deze informatie in Suwinet. Mogelijk kan overleg tussen het ministerie van Financiën en SZW helpen om dit knelpunt op de agenda te zetten.

Aanvullend op bovenstaande is door medewerkers van het UWV als knelpunt aangedragen dat inkomsten uit het Persoonsgebonden budget (PGB) door het huidige regelingsontwerp van uitbetaling en verantwoording alleen op jaarbasis beschikbaar zijn. De Belastingdienst levert deze gegevens jaarlijks en bruto aan. Om dit op te lossen zou de SVB, zo geeft het BKWI aan,

gegevens over het netto-PGB moeten toevoegen aan de gegevensset, zodat het BKWI real-time informatie kan ontvangen over inkomsten uit een PGB.

Informatie uit de polisadministratie

Informatie uit de polisadministratie is afhankelijk van tijdige aanlevering van de loonaangifte vanuit werkgevers. De norm is dat werkgevers periodiek, eens per 4 weken, correct de loonaangifte aanleveren. In de praktijk kan dit af en toe uitlopen tot 3 maanden. Niet definitieve, foutieve of vertraagde loonaangiftes kunnen leiden tot leiden tot onterechte beslissingen over uitkeringen, zoals het niet toekennen van bijstand aan werkloze personen of tot extra onderzoek en terugvorderingen. Ook is de einddatum van een dienstverband soms pas na 3 à 4 maanden zichtbaar. Zonder deze einddatum kan de loonkostensubsidie (LKS) niet worden vastgesteld. De gemeente wil het liefst het einde van het dienstverband direct weten, maar werkgevers leveren dit meestal laat aan bij de belastingdienst.
Werkgevers zijn zich mogelijk onvoldoende bewust van de gevolgen van dergelijke fouten of vertragingen. BKWI geeft aan dat via de werkgroep loonaangifteketen al sessies hebben plaatsgevonden met werkgevers(organisaties) om bewustzijn te creëren, waardoor al een efficiëntieslag heeft plaatsgevonden voor het doorgeven van loongegevens door werkgevers.
Te concluderen is dat de oplossing voor dit knelpunt met name lijkt te liggen in het afspraken maken met ketenpartners over de inrichting van processen, zoals het frequenter aanleveren van gegevens. Hierin zijn al stappen gezet. Nog niet duidelijk is in hoeverre dit tot voldoende verbetering heeft geleid of dat nadere optimalisatie mogelijk is.
Aanvullend is als oplossingsrichting genoemd dat dat de loonaangifteketen het proces kan faciliteren om een nieuw veld toe te voegen aan de loonopgave, zodat duidelijk wordt of het gaat om een voorlopige of definitieve opgave, zodat medewerkers van het UWV weten of aanpassingen nog mogelijk zijn. Dit is belangrijk om terugvorderingen en naheffingen te voorkomen.

6.2 Ontbrekende gegevens

Inzicht in KvK-inschrijving

In gesprekken met gemeenten is aangegeven dat er behoefte is aan een signaal KvK-inschrijving, om meer zicht te krijgen op zelfstandig werk en eventuele verzwegen inkomsten van bijstandsgerechtigden. Ook bij de informatiedienst toets bijzondere bijstand is ondernemerschap niet zichtbaar, waardoor het recht op bijzondere bijstand minder goed berekend kan worden.
BIDN beaamt dat zicht op ondernemerschap voor diverse diensten een relevant inzicht kan zijn voor gemeenten, en hebben dit op hun ‘wensenlijst’ staan als informatie die zij in de toekomst graag aan gemeenten leveren. BIDN heeft in het verleden contact gezocht met de Kamer van Koophandel (KvK) om, in het kader van Tozo-regeling, gegevens uit te kunnen wisselen. Het bleek lastig om dit ingeregeld te krijgen. De gegevensuitwisseling is uiteindelijk met name tot stand gekomen door de uitzonderlijke omstandigheden tijdens de coronapandemie, toen processen flexibeler werden ingericht dan gebruikelijk. Uit vervolggesprekken werd duidelijk dat bij reguliere gegevensuitwisseling er nog altijd verschillende belemmeringen zijn die overwonnen moeten worden.
Inmiddels heeft BIDN – als onderdeel van de doorontwikkeling van de informatiedienst Kwijtschelding[75] (KWS 3.0) – van de Belastingdienst een indicatie verkregen of sprake is van ondernemerschap. BIDN is voornemens om sprake van ondernemerschap ook binnen andere bestaande diensten zichtbaar te maken, via de KvK of een andere route. Zij geven aan nog tijd en ruimte nodig te hebben om dit zorgvuldig te implementeren.

[75] https://www.bidn.nl/nieuws/kwijtschelding-30-efficienter-nauwkeuriger-en-rechtmatiger

Ook BKWI herkent het knelpunt van het ontbreken van informatie over een KvK-inschrijving. Het is een veelgevraagde wens van gebruikers, vooral bij terugvordering van bijstand (controle op vermogen/inkomsten). Het is nu omslachtig in Suwinet te controleren of iemand een bedrijf op zijn naam heeft, doordat dit niet achterhaald kan worden door invoering van het BSN. Dit was vroeger wel mogelijk toen BKWI een eigen database had, maar nu zijn ze afhankelijk van een API die alleen zoekt op KvK-nummer (en niet op KvK-inschrijving via naam of BSN). BKWI geeft aan voor het oplossen van dit knelpunt afhankelijk te zijn van prioritering bij de KvK.

Woningbezit in een andere gemeente

Gemeenten missen inzicht in woningbezit in een andere gemeente vanuit informatiediensten van het BIDN, wat belangrijke informatie is bij het waarborgen van bijstandsuitkeringen. BIDN laat weten dat ook deze informatievoorziening op hun 'wensenlijst' staat. Ook voor inzage in woningbezit geldt dat in het kader van KWS 3.0 al een toets bestaat op woningbezit. Deze toets vindt plaats op basis van informatie-uitwisseling met de Belastingdienst over openstaande hypotheekschuld en openstaande rente. Dit betreft met name woningbezit vanuit vermogens (over)waarde perspectief (waarbij WOZ-waarde voor de primaire woning bij de gemeenten al bekend is). BIDN heeft een koppeling met Kadaster verkend, maar daaruit bleek dat hier aanzienlijke kosten aan verbonden kosten zijn. BKWI heeft daarentegen al wel een bestaande koppeling waar BIDN mogelijk gebruik van kan maken, al heeft hier door prioritering van zaken nog geen verdere opvolging van plaatsgevonden. Woningbezit kan in Suwinet-Inkijk al worden geraadpleegd op basis van BNS, onafhankelijk van de gemeente waar de woning zich bevindt.

Gegevens van werkgevers langer dan vijf jaar geleden

Medewerkers van de SVB geven aan dat gegevens van werkgevers maximaal vijf jaar zichtbaar zijn. Echter als er terugvorderingen over een langere periode dan vijf jaar gedaan moeten worden is deze informatie wel nodig. Het BKWI geeft aan dat deze inzage van vijf jaar te maken heeft met de keuze in het bewaarbeleid en de archiefwet. De gegevens worden 60 maanden doorgegeven. Daarna zijn ze alleen opvraagbaar bij een speciaal loket bij het UWV.

Waardevolle roerende goederen

Suwinet bevat geen gegevens over waardevolle roerende goederen (boten, woonwagens). Deze informatie kan relevant zijn om het vermogen van iemand te bepalen, bijvoorbeeld bij bepaling van het recht op AIO. BKWI geeft aan dat woonwagens mobiele objecten zijn zonder kenteken en geen ontroerend goed zijn en daarmee niet identificeerbaar/opvraagbaar. Boten die harder dan 20 km/uur kunnen, zijn wel identificeerbaar maar nog niet opvraagbaar bij RDW. Het BKWI geeft aan dat het RDW hier wel mee bezig is, maar dat dit een langlopende zaak is.

Overeengekomen loon

Indien sprake is van verminderd loon door ziekte of onbetaald verlof, kan het lastig te bepalen zijn wat het overeengekomen loon is. Hierdoor moeten uitkeringsconsulenten extra gegevens opvragen bij cliënt om het overeengekomen loon te achterhalen. Het is vooralsnog niet duidelijk of deze informatie beschikbaar is of ontsloten kan worden. BKWI geeft aan dat het overeengekomen loon niet is opgenomen in het Suwi Gegevensregister (SGR). Zij beschikken over informatie over het daadwerkelijk verloonde inkomen, maar niet over het loon dat in arbeidsovereenkomsten is opgenomen. Het overeengekomen loon is geen losstaand component van de loonaangifte en wordt derhalve niet in de polisadministratie opgenomen.

6.3 Overbodige gegevens

Opvanglocaties bij signaal kostendelers

In het aanleverbestand van samenloopsignaal kostendelers zijn locaties opgenomen die niet relevant zijn voor het signaleren van situaties waarin sprake is van een kostendelersnorm. Denk

hierbij aan opvanglocaties, waar mensen samen op één adres wonen maar geen kostendeler zijn. BIDN geeft aan bekend te zijn met het knelpunt en het op de agenda te hebben staan om op te lossen. Door voorlopig gebrek aan een directe 'sluitende' werkwijze hebben zij nog geen opvolging aan dit punt kunnen geven. Bij de verdere ontwikkeling wordt overwogen gemeenten de mogelijkheid te bieden om, bijvoorbeeld op basis van postcode of huisnummer, zelfstandig een lijst samen te stellen met adressen die uitgesloten zouden moeten worden van de toepassing van de kostendelersnorm. Gemeenten beschikken doorgaans over het beste inzicht op locaties als studentenhuizen of blijf-van-mijn-lijfhuizen. Hierbij is wel de afweging van belang of het wenselijk is een dergelijk register op te stellen.

Overige overbodige gegevens

De doorontwikkeling van de rechtmatigheidscontrole (BIDN) speelt bovendien in op het minimaliseren van informatieverstrekking (zie hoofdstuk 7). In de huidige situatie deelt BIDN alle beschikbare informatie met gemeenten, omdat het voor hen niet bekend is over welke gegevens gemeenten al beschikken. Door bij aanvang van de aanvraagprocedure alle informatie te delen, hoeft daarna alleen nog gewijzigde informatie verstrekt te worden. In feite wordt dus een 'nulmeting' gecreëerd waaraan gerefereerd kan worden.

6.4 WGS Toegang en WGS Plan van Aanpak

Door het ontbreken van een technische koppeling (API) kunnen de informatiediensten WGS Toegang en Plan van Aanpak beperkt gebruikt worden door gemeenten. Volgens BIDN hadden de belangrijkste softwareleveranciers dit qua prioriteit lange tijd laag op de agenda staan. Op basis van het uitblijven van het gebruik is door BIDN een evaluatie uitgevoerd. Op basis hiervan is besloten dat bij de ontwikkeling van (nieuwe) diensten softwareleveranciers meer en eerder betrokken gaan worden. Bij de WGS-diensten waren softwareleveranciers niet op voorhand betrokken, waardoor nog geen geschikte koppeling is ontwikkeld om gegevens voor gemeenten in te kunnen lezen. BIDN is inmiddels met de softwareleveranciers in gesprek om hier hernieuwd aandacht voor te vragen.

Een ander door gemeenten aangekaart knelpunt is de versnippering van portalen die nodig zijn binnen het werkproces van de schuldhulpverlener. Volgens BIDN komt dit mede doordat de verschillende tools vanuit verschillende ketens zijn ingericht. De BVV-rekentool is bijvoorbeeld primair ontwikkeld voor schuldeisers, maar wordt als afgeleide ook ingezet voor het verlenen van schuldhulp. Vanaf 1 januari 2026 zal BIDN het Schuldenknooppunt overnemen. Mogelijk kan hierdoor de integraliteit van de dienstverlening op het gebied van schuldhulp verbeterd worden.

6.5 ESF-subsidietoets

De knelpunten met betrekking tot de ESF-subsidietoets zijn met name van technische aard. Arbeidsmarktregio's ontvangen regelmatig foutmeldingen bij het aanleveren van de doelgroepenlijst wat tot administratieve lasten leidt. Dit knelpunten is bij BIDN al langer bekend. Zij geven echter aan eerst een duidelijker beeld te willen krijgen van de aard van het probleem. Een verdere interne verkenning van de ervaren problemen moet uitwijzen welke oplossingsrichtingen mogelijk en gepast zijn.

Bovendien geven arbeidsmarktregio's aan dat veel deelnemers onterecht worden afgewezen, omdat zij onder meerdere doelgroepen vallen en het niet duidelijk is aan welke doelgroep zij getoetst worden. Dit knelpunt is afhankelijk van de toetsingscriteria die door het ministerie van SZW vastgesteld worden. De ESF-subsidietoets is op basis van die toetsingscriteria ingericht. BIDN vermoedt dat dit knelpunt mogelijk komt door onduidelijkheid bij gemeenten over hoe en wat wordt getoetst, en dat het verduidelijken van de handleiding hierbij zou kunnen helpen.

6.6 Jongeren in beeld

De dienst Jongeren in Beeld voorziet in een lijst, aangeleverd door DUO, van potentieel kwetsbare jongeren, in de leeftijd 23 tot 27 jaar zonder startkwalificatie en niet schoolgaand. Over de dienst is gemeld dat bepaalde groepen jongeren (namelijk jongeren die als zelfstandige staan ingeschreven en die mogelijk wel een inkomen hebben, jongeren die hun diploma in het buitenland hebben behaald en expats) onterecht op de lijst komen. Deze jongeren vallen onder de doelgroep zoals DUO die selecteert, maar behoren mogelijk niet tot de doelgroep kwetsbaren. Het betekent extra werk voor gemeenten om deze jongeren uit de lijst te filteren.

Zoals eerder in dit hoofdstuk beschreven is BIDN is voornemens om sprake van ondernemerschap (KvK-inschrijving) binnen bestaande diensten zichtbaar te maken, via de KvK of een andere route. Naar verwachting kan dit ook voor de dienst Jongeren in Beeld toegevoegde waarde hebben. Daarbij is relevant te vermelden dat de informatiediensten Vroegtijdig Schoolverlaters (VSV)[76] en Jongeren in beeld volgend jaar worden samengevoegd. Door deze samenvoeging zullen de ervaren problemen mogelijk deels worden opgelost.

6.7 Suwinet-Inlezen en DKD-Inlezen

De inleesfunctionaliteiten van Suwinet en DKD ondersteunen zowel gemeenten, de SVB en het UWV bij het automatisch inlezen van benodigde gegevens in interne systemen en klantdossiers. Het onderzoek wijst uit dat de gegevensdiensten nog niet optimaal benut worden. De twee voornaamste redenen zijn de ontwikkelfase van de technische functionaliteit en de relatief hoge kosten van een software-koppeling om gebruik te kunnen maken van de inleesfunctie.

Op heden wordt met name gebruik gemaakt van Suwinet-Inlezen 1.0. Inmiddels is door de SVB een pilot afgerond voor Suwinet-Inlezen 2.0. Deze nieuwe techniek biedt voordelen ten overstaande van haar voorganger, doordat gebruikers minder (onnodige) gegevens binnenkrijgen en berichten op maat gemaakt geleverd kunnen worden. BKWI verwacht dat de verdere ontwikkeling van Suwinet-Inlezen 2.0 mogelijkheden biedt om breder benut te worden, met name door de SVB en gemeenten.

Daarnaast is voor het gebruik van Suwinet-Inlezen een geschikte techniek nodig om de systemen te koppelen. Deze techniek wordt geleverd door verschillende softwareleveranciers en de kosten kunnen hoog zijn. Zo vragen softwareleveranciers soms extra licentiegelden om de inleesfunctionaliteit te activeren. BKWI geeft aan dat zij daarom moeten zorgen voor gestandaardiseerde, generieke koppelvlakken zodat gemeenten en hun leveranciers daar eenvoudig op kunnen aansluiten.

[76] Deze informatiedienst Vroegtijdig Schoolverlaters valt niet binnen de scope van het onderzoek, maar heeft een vergelijkbaar doel. Beiden informatiediensten helpen doorstroompunten en gemeenten bij het in beeld brengen van jongeren die mogelijk ondersteuning behoeven. Zie ook: https://www.bidn.nl/voortijdig-schoolverlaten

7 Informatiediensten in ontwikkeling

Naast de informatiediensten die al breed in gebruik zijn, werken BKWI en BIDN aan de ontwikkeling van een aantal (nieuwe) informatiediensten. In dit hoofdstuk beschrijven we vier nieuwe informatiediensten, en wat tot nu toe bekend is over het gebruik en de effecten hiervan.

7.1 Verbeteren Uitwisseling Matchingsgegevens (VUM)

Het programma Verbeteren Uitwisseling Matchingsgegevens (VUM) is VUM is een initiatief van VNG, UWV, het ministerie van SZW en wordt in samenwerking met BIDN en BKWI uitgevoerd. Doel van het programma is om gegevens over vacatures en werkzoekenden efficiënter tussen partijen te delen, om zo te komen tot een betere matching tussen werk en werkzoekenden binnen en tussen arbeidsmarktregio's. Het programma bestaat uit drie producten: gegevensstandaarden voor vacatures en werkzoekenden, een afsprakenstelsel (regels over governance, privacy, gebruik) en een uitwisselvoorziening. BKWI beheert de gegevensstandaarden en het afsprakenstelsel voor VUM. De uitwisselvoorziening betreft de technische infrastructuur waarmee gegevens over vacatures en werkzoekenden veilig en gestandaardiseerd kunnen worden uitgewisseld tussen gemeenten, UWV en andere betrokken organisaties. Deze voorziening is ontwikkeld en wordt beheerd door het BIDN.

Hoewel de dienst momenteel nog niet breed in gebruik is, is deze in de afgelopen jaren in drie regio's (Flevoland, Groningen en de Achterhoek) ingezet als onderdeel van een pilot.

Het rapport Maatschappelijke business case VUM[77] concludeert dat VUM grote maatschappelijke potentie heeft: kleine verbeteringen in matches zijn al voldoende om de investering terug te verdienen. Verder verschillen de effecten per gemeente/regio, afhankelijk van samenwerking en organisatie. Aanbevelingen om het potentieel te verhogen zijn adequate monitoring, een lerend netwerk, kennisdeling en gedifferentieerde ondersteuning.

Het programma VUM heeft de in het kader van dit programma ontwikkelde producten overgedragen aan het BKWI en het BIDN, ten behoeve van de doorontwikkeling in de toekomst.

Te concluderen is dat VUM als informatiedienst in potentie een effectieve bijdrage kan leveren aan het werkproces Re-integratie en participatie, en aan de beleidsdoelen 'Bijstands-gerechtigden aan het werk' helpen en 'Werk naar werk'.

7.2 Verzoekservice Werk & Inkomen (VWI)

VWI is een soort digitale vraag- en antwoordservice: een gemeente kan een verzoek indienen over een persoon (bijvoorbeeld voor het vaststellen van uitkeringsrechten), en krijgt vervolgens via een gestandaardiseerde route de beschikbare gegevens terug. VWI is een coproductie van BIDN en BKWI. Met deze dienst zetten BIDN en BKWI in op proactieve dienstverlening: de gemeente krijgt gericht antwoord op vragen over recht op voorzieningen en regelingen. In potentie kan hiermee niet-gebruik van regelingen worden tegengegaan.
VWI is in Arnhem in een pilot getest als snelle en transparante inkomenscheck bij aanvragen voor de Individuele Inkomenstoeslag (IIT). Naar aanleiding van een tussentijdse interne evaluatie van deze pilot[78] is geconcludeerd dat de dienst duidelijke tijdwinst, minder administratieve handelingen en kwaliteitsverbetering oplevert. Aandachtspunten zijn dat de

[77] Ecorys, 6 juni 2025.
[78] Verzoekservices Werk & Inkomen: Kansen voor verbetering dienstverlening gemeentelijke inkomensregelingen. Samenwerking IB-Arnhem, mei 2025.

techniek nog verbeterd kan worden en dat de winst toeneemt als de dienst kan worden ingezet voor meerdere regelingen. Op basis van de eerste ervaringen biedt VWI kansen om proactief regelingen toe te passen, passend bij de transformatie van het sociaal domein en de Wet proactieve dienstverlening. De dienst kan hiermee een bijdrage leveren aan het werkproces 'Intake en bepaling van recht bij aanvragen' en het beleidsdoel 'Tegengaan niet-gebruik regelingen'.

7.3 Ondersteuning Inkomstenverrekening Bijstand (OIB)

Het doel van de Ondersteuning Inkomstenverrekening Bijstand (OIB) is om het proces van inkomstenverrekening bij de bijstandsuitkering eenvoudiger en sneller maken. Bijstand moet namelijk andere inkomsten aanvullen tot de norm, maar dat is nu vaak een complex en tijdrovend proces. OIB helpt gemeenten een volledig beeld te krijgen van de inkomsten van inwoners, zodat inkomsten direct en automatisch kunnen worden verrekend met de uitkering. Hierdoor hoeven mensen met wisselende inkomsten niet onnodig terug te betalen.
De gemeente Amsterdam is in 2024 als eerste gestart met het gebruik van deze dienst. In deze pilot ontving de gemeente van het BIDN maandelijkse alle nieuwe inkomsten die in de polisadministratie van het UWV gemeld zijn. Naast de bruto (belastbare) informatie wordt een uniforme, gestandaardiseerde netto inkomstenberekening op elke loonbetaling meegeleverd.
Hiermee is het voor gemeenten mogelijk om geautomatiseerd partiele inkomsten te verrekenen. Met deze dienst beoogt de gemeente bij te dragen aan bestaanszekerheid door burgers met een laag inkomen te ondersteunen en in te zetten op een mensgerichte benadering, waarbij fouten maken niet te zwaar wordt bestraft en administratieve lasten worden verminderd[79].

In haar jaarplan 2025 spreek het BIDN de ambitie uit om het uitwisselen van inkomstengegevens in 2025 real time, oftewel direct, plaats te laten vinden. Een belangrijke voorwaarde voor gemeenten om deze methode te gebruiken, is de overstap naar het nieuwe platform met eHerkenning[80]. Mits breder uitgerold zal de dienst OIB naar verwachting bijdragen aan het werkproces 'Uitkeringsbeheer, preventie en handhaving' en het beleidsdoel 'Alleen een uitkering als je recht hebt'. Daarnaast levert het naar verwachting efficiencywinst op voor gemeenten en burgers en voorkomt het onnodige terugvorderingen.

7.4 Doorontwikkeling rechtmatigheidscontrole

BIDN werkt momenteel aan de doorontwikkeling van de rechtmatigheidscontrole, waarbij gegevens zoals voertuigenregistratie en dienstverbanden al bij de aanvraag in beeld komen bij de gemeentelijke medewerker. In dit kader heeft BIDN een voorstel ingediend bij SZW voor drie nieuwe /verbeterde informatiediensten:

1. Informatiedienst Aanvraagondersteuning: gemeenten ontvangen bij elke aanvraag direct een overzicht van relevante gegevens uit landelijke bronnen (UWV, Belastingdienst, DUO, BRP).
2. Basis Bijstandsdossier (klantvolgsysteem): een actueel digitaal dossier van de uitkerings-gerechtigde, gevuld met brongegevens.
3. Aanpassingen informatiedienst samenloopsignalering t.b.v. signaal gestuurd werken: naast maandelijkse signalen komt er een real-time webservice (API).

Voor gemeenten wordt van deze nieuwe diensten tijdsbesparing in aanvraag- en controleprocessen verwacht, wat leidt tot een kostenbesparing. Ook kan sneller ingespeeld

[79] Presentatie gemeente Amsterdam: Automatische Inkomstenverrekening (AIV) en Ondersteuning Inkomstenverrekening Bijstand (OIB), intern document.
[80] Jaarverslag Stichting Inlichtingenbureau, 2024.

worden op veranderingen en kunnen terugvorderingen worden voorkomen. Daarbij worden er minder onnodige gegevens verstrekt: het BIDN verstrekt momenteel in het kader van rechtmatigheidscontrole alle beschikbare informatie, omdat het niet bekend is over welke gegevens gemeenten al beschikken. Door bij aanvang alle informatie te delen, hoeft daarna alleen nog gewijzigde informatie verstrekt te worden.
Voor burgers kunnen eveneens gunstige effecten verwacht worden. Zo is de verwachting dat aanvragen sneller kunnen worden afgehandeld. Daarbij is er minder kans op fouten, boetes of terugvorderingen.
Met deze nieuwe dienstverlening zal een bijdrage geleverd worden aan het werkproces ‘Intake en bepaling van recht bij aanvragen’ en het beleidsdoel ‘Alleen een uitkering als je recht hebt’.

8 Meerwaarde voor de burger

Hoewel de focus in dit onderzoek ligt op de mate waarin de verschillende informatie- en gegevensdiensten effectief zijn binnen de werkprocessen van gemeenten, UWV en SVB, hebben de diensten ook meerwaarde voor burgers. Dit hoofdstuk bespreekt op welke manier de burger voordeel kan ervaren door de dienstverlening. Deze informatie is afkomstig uit de interviews met gemeenten, UWV en SVB, en het onderzoek naar de maatschappelijke meerwaarde van de diensten van het BIDN[81].

8.1 Algemeen beeld

Hieronder schetsen we de belangrijkste manieren waarop de burger voordeel ervaart van de gegevens- en informatiediensten.

Minder administratieve lasten en snellere afhandeling

Ten eerste worden burgers (klanten van gemeenten, UWV en SVB) niet onnodig belast. Door de informatie die BIDN en BKWI digitaal beschikbaar stellen aan de gebruikers van de diensten, hoeven burgers minder vaak gegevens aan te leveren of formulieren in te vullen. Gesproken partijen geven aan dat het een uitdaging kan zijn voor klanten om alle benodigde informatie te verzamelen en aan te leveren. Ook zijn burgers zich er niet altijd van bewust dat veranderingen in de persoonlijke situatie doorgegeven moeten worden. Dit verloopt door de dienstverlening geautomatiseerd. Aanvragen, wijzigingen en betalingen worden hierdoor ook sneller afgehandeld.

Het minder vaak, of idealiter slechts eenmalig aanleveren van gegevens door burgers, sluit aan bij de Wet eenmalige gegevensuitvraag Werk en Inkomen (WEU). Deze wet is in 2025 geëvalueerd[82]. Uit de evaluatie kwam naar voren dat burgers nog altijd administratieve lasten ervaren en nog altijd het gevoel hebben dat ze gegevens dubbel moeten aanleveren. Hoewel we op basis van deze bevindingen niet kunnen concluderen dat de onderzochte gegevens- en informatiediensten er niet in slagen administratieve lasten van burgers te verminderen (we hebben immers geen controlegroep die niet van de diensten gebruik maakt, waarmee we kunnen vergelijken), laat dit wel zien dat nog verbeterpotentieel bestaat op dit vlak.

Voorkomen van schulden en terugvorderingen

De diensten dragen bij aan rechtmatigere toekenning van toeslagen, uitkeringen en regelingen door tijdige signalering van onrechtmatig verloop van financiële ondersteuning. Hierdoor kunnen de verschillende vormen van ondersteuning, zoals bijstand of een werkloosheidsuitkering, ook tijdig worden aangepast of stopgezet, waardoor wordt voorkomen dat klanten te maken krijgen met hoge terugvorderingen en mogelijke schulden. Een groot deel van de onrechtmatig lopende uitkeringen zouden zonder de dienstverlening van BIDN en BKWI langer onrechtmatig doorlopen. In bredere maatschappelijke zin is ook belang bij opsporing van onrechtmatigheden, zodat publieke middelen doelmatig besteed worden.

Vroegtijdige en passende signalering en ondersteuning

Problemen worden eerder gesignaleerd, waardoor passende hulp of begeleiding mogelijk is. Daarbij helpt de dienstverlening bij het vormen van een volledig beeld van de klant. Dit draagt bij aan geoptimaliseerde dienstverlening richting burgers, omdat medewerkers meer maatwerk kunnen bieden. Denk hierbij aan een passend schuldhulp- of re-integratietraject, aangepast aan

[81] Sira Consulting (2025). Maatschappelijke meerwaarde en klanttevredenheid.
[82] Andersson Elffers Felix/De Beleidsonderzoekers. 2025. Evaluatie van de Wet eenmalige gegevensuitvraag.

de belastbaarheid van de klant. Enkele diensten binnen het BIDN maken het bovendien mogelijk om burgers proactief te benaderen voor ondersteuning.[83] Voorbeelden hiervan zijn de informatiediensten Doelgroepselectie AIO en Jongeren in Beeld.

Meer privacy en veiligheid

De diensten dragen verder bij aan minder (onnodige) gegevensuitvraag en betere gegevensuitwisseling tussen instanties. De informatie- en gegevensdiensten zorgen dat alleen de gegevens van burgers worden ingezien die nodig zijn voor het uitvoeren van de wettelijke taak. Vanuit dat oogpunt kan geredeneerd worden dat de diensten ook de privacy van gegevensdeling voor burgers bevorderen. SUWI-uitvoeringsorganisaties ontvangen geen verdere overbodige informatie over de persoonlijke situatie van een burger. De diensten zijn dan ook verbonden aan functieprofielen: afhankelijk van iemands functieprofiel wordt alleen een relevante selectie aan gegevens getoond (zie ook tekstkader 2).

8.2 Meerwaarde per dienst

In onderstaande tabel is, per dienst, een opsomming gegeven van de verschillende manieren waarop deze meerwaarde kan hebben voor de burger.

Tabel 10. Meerwaarde voor de burgers per dienst.

Gegevensdienst	Meerwaarde voor de burger
Suwinet-Inkijk	Eenmalige aanlvering; minder administratieve lasten; snellere dienstverlening; bevordering arbeidsparticipatie; betrouwbare beoordeling situatie burger; voorkomen van terugvorderingen/boetes.
Suwinet-Inlezen en Digitaal Klantdossier (DKD)	Minder bewijslast; snellere gegevensbeschikbaarheid; dataminimalisatie en privacy; betere aansluiting met andere instanties; voorkomen van verkeerde samenloop van regelingen; vergroten kans op werk.
Informatiedienst	**Meerwaarde voor de burger**
Module Rechtmatigheid Participatiewet	
Samenloopsignalering	Tijdige signalering en aanpassing van uitkeringen; voorkomen van terugvorderingen en schulden; bestrijden van fraude; minder administratieve lasten; betere dienstverlening en maatwerk.
Incasso-ondersteuning Bijstandsdebiteuren	Minder administratieve lasten; voorkomen van onnodige procedures; sneller inzicht in financiële problemen; acceptabele betalingsregelingen; betere communicatie met burgers.
Rechtmatigheid Studietoeslag	Correcte en rechtmatige toekenning; voorkomen van terugvorderingen; eenvoudigere beoordeling; inzicht in inkomsten.
Module Bijzondere bijstand	
Inkomens- en vermogenstoets categoriale bijzondere bijstand	Minder bewijslast en gegevensaanlevering; snellere afhandeling bij aanvragen/wijzigingen; voorkomen van terugvorderingen; eenvoudiger en toegankelijker aanvragen; rechtmatige toekenning.
Doelgroepselectie Aanvullende inkomensvoorziening ouderen	Proactieve benadering door gemeente; kans op aanvullende financiële ondersteuning.
Module Re-integratie en Participatie	
Jongeren in beeld	In beeld houden van kwetsbare jongeren; vroegsignalering van problemen; proactieve benadering en wijzen op mogelijkheden; begeleiding richting school of werk.

[83] De huidige juridische kaders beperken nu nog de mogelijkheden om informatie uit andere informatie- en gegevensdiensten te gebruiken voor proactieve dienstverlening. Na het formeel van kracht worden van de Wet proactieve dienstverlening zal (nog) meer ruimte geboden kunnen worden om hierin te voorzien.

Berichtenverkeer Loonkostensubsidie	Minder gegevensaanlevering; correcte verwerking van gegevens en betalingen; sneller terugkeer naar werk; voorkomen van terugvorderingen; maatwerk in re-integratie.
Landelijke voorziening Praktijkroute	Mogelijkheid tot opname in doelgroepregister zonder loonwaardemeting; toegang tot banenafspraak en no-riskpolis; vergroten kans op werk.
ESF-Subsidietoets	Meer privacy (minder gegevensuitvraag); eenmalige informatie-uitvraag; tijdwinst voor gemeenten die aan burgers ten goede komt; bevordert arbeidsintegratie en inclusie.
Module Gemeentelijke voorziening schuldhulpdossier	
WGS - Toegang	(Nog) niet van toepassing.
WGS – Plan van Aanpak	Minder gegevens opvragen; juiste en snelle berekening van beslagvrije voet; voorkomt dat burgers onder bestaansminimum komen; betere voorspelbaarheid voor burger; maakt schuldhulp toegankelijker.

9 Conclusies en aanbevelingen

Dit hoofdstuk bevat conclusies over de effectiviteit van de gegevens- en informatiediensten van het BIDN en het BKWI binnen het SUWI-stelsel. In paragraaf 9.1 wordt antwoord gegeven op de volgende onderzoeksvragen:

1. Op welke wijze dragen de huidige gegevens- en informatiediensten van IB en BKWI bij aan de dienstverlening en handhaving binnen het SUWI-stelsel?
2. Op welke wijze en in welke mate leveren de gegevensdiensten van IB en BKWI een bijdrage aan de realisatie van de SUWI-doelen? Wat zijn knelpunten hierbij?

Paragraaf 9.2 bevat aanbevelingen, en geeft daarmee antwoord op de derde en vierde onderzoeksvraag:

3. Welke verbeteringen voor de gegevensuitwisseling in het SUWI-stelsel volgen uit/worden aangeraden/voorgesteld op basis van de beantwoording van bovenstaande twee vragen?
4. Op welke manier kan de minister in de toekomst op meer structurele basis inzicht krijgen in de effecten van de gegevensdiensten voor gebruikers en burgers?

9.1 Effectiviteit gegevens- en informatiediensten per werkproces

Deze paragraaf bevat conclusies over het gebruik en de effectiviteit van gegevens- en informatiediensten binnen de verschillende werkprocessen van gemeenten, UWV en SVB. De effectiviteit van een dienst is bepaald op basis van de mate waarin deze goed functioneert binnen een werkproces en zodanig informatie levert dat deze ondersteunend is aan de uitvoering van taken van de SUWI-uitvoeringsorganisaties.

Ook beschrijven we aan welke beleidsdoelen de diensten naar verwachting een bijdrage leveren. In hoofdstuk 2 van dit rapport is toegelicht dat, omdat de informatie- en gegevensdiensten niet rechtstreeks invloed hebben op het behalen van de beleidsdoelen, maar indirect, via de werkprocessen, het niet mogelijk is harde uitspraken doen over de bijdrage van diensten aan het behalen van deze doelen. Wel doen we de aanname dat, indien een dienst effectief is in het ondersteunen van het werkproces, het *plausibel* is dat deze bijdraagt aan het beleidsdoel in het kader waarvan het werkproces wordt uitgevoerd.

Werkproces: Intake en bepaling recht bij aanvragen

In het werkproces ‘Intake en bepaling recht bij aanvragen’ ontvangt de gemeente, UWV of SVB een aanvraag voor bijvoorbeeld hulp bij schulden, een uitkering of financiële regeling. De medewerker bekijkt de aanvraag en beoordeelt of de aanvrager aan de voorwaarden voldoet. Vervolgens neemt de medewerker een besluit over het toekennen of afwijzen van het recht op de uitkering (of andere vorm van ondersteuning).

Ter ondersteuning van dit werkproces maken uitvoeringsorganisaties gebruik van de diensten Suwinet-Inkijk, Suwinet-Inlezen, DKD-Inlezen, Doelgroepselectie AIO, WGS Toegang en WGS Plan van Aanpak. De diensten hebben tot doel om de gemeente, UWV en SVB te faciliteren bij het onderzoeken of een burger recht heeft op een uitkering of andere vorm van ondersteuning. Binnen dit werkproces zijn de verschillende informatie- en gegevensdiensten beoordeeld als variërend in effectiviteit, van niet effectief tot beperkt effectief en effectief. De diensten die als effectief zijn beoordeeld (Suwinet-Inkijk, Suwinet- en DKD-Inlezen, Antwoordservice DKD, Doelgroepselectie AIO, en de toets bijzondere bijstand) bieden de uitvoeringsorganisaties aanzienlijke ondersteuning bij het aanvraagproces. Deze diensten worden regelmatig, in sommige gevallen bij iedere casus, ingezet en leveren veel toegevoegde waarde, onder andere door de efficiëntiewinst die ze opleveren. Bovendien borgen de diensten een rechtmatige

verstrekking van ondersteuning, zoals uitkeringen. We achten het daarmee plausibel dat deze diensten een bijdrage leveren aan het beleidsdoel ‘alleen een uitkering als je recht hebt’. De dienst Doelgroepselectie AIO draagt naar verwachting bij aan het doel ‘tegengaan niet-gebruik van regelingen’ en daarmee aan het SUWI-doel ‘Bestaanszekerheid’.

Knelpunten die de effectiviteit in aanzienlijke mate beperken zijn het ontbreken van een koppeling (API), waardoor de informatieproducten WGS Toegang en Plan van aanpak (nog) niet volledig in gebruik genomen kunnen worden. Ook wordt de effectiviteit van diensten beperkt doordat slechts beperkte informatie beschikbaar is of doordat andere tools of opgezette werkprocessen de medewerker beter ondersteunen.

Werkproces: Uitkeringsbeheer en handhaving

In het werkproces ‘Uitkeringsbeheer, preventie en handhaving’ controleren SUWI-uitvoeringsorganisaties of burgers nog steeds recht hebben op hun uitkering of toeslag, bijvoorbeeld bij wijzigingen in de persoonlijke situatie. Wijzigingen in de situatie van de burger kunnen gevolgen hebben voor het recht op of de hoogte van de uitkering. Daarnaast worden de informatie- en gegevensdiensten ingezet bij het afhandelen van bezwaar- en beroepszaken.
Ter ondersteuning van dit werkproces maken uitvoeringsorganisaties gebruik van de diensten Suwinet-Inkijk, Samenloopsignalering, Incasso-ondersteuning bijstandsdebieturen en de Inkomens- en vermogenstoets bijzondere bijstand. Het doel van de diensten is het ondersteunen van de gemeente, UWV of SVB bij de controleprocessen op de rechtmatigheid van de uitkering (en het onderzoeken van bezwaarschriften).
Alle informatie- en gegevensdiensten in dit werkproces zijn beoordeeld als effectief, al beperken enkele knelpunten een optimale ondersteuning van het werkproces.
De informatie- en gegevensdiensten bieden uitvoeringsorganisaties voornamelijk administratieve lastenverlichting en waarborgen het rechtmatig verloop van uitkeringen en toeslagen. Uitvoeringsorganisaties verkrijgen langs deze weg toegang tot (relatief) actuele gegevens, waartoe zij via andere kanalen mogelijk moeilijker of zelfs geen toegang zouden hebben gehad. Daarom worden onrechtmatigheden vroegtijdig gesignaleerd, krijgen burgers waar zij recht op hebben en worden terugvorderingen voorkomen. De diensten die in dit werkproces gebruikt worden dragen daarom naar verwachting bij aan het behalen van het SZW-beleidsdoel ‘Alleen een uitkering als je recht hebt’ en daarmee aan het SUWI-doel ‘Bestaanszekerheid’.

Echter wordt niet iedere informatiedienst volledig benut, zoals de diensten Rechtmatigheid Studietoeslag en Incasso-ondersteuning bijstandsdebiteuren. Een knelpunt dat uitvoeringsorganisaties meermaals benoemen is het ontbreken van gegevens van de banken, zoals bankrekeningnummers en saldi, die eerder wel beschikbaar werden gesteld via ontsluiting door de Belastingdienst. Andere voorbeelden die een optimale werking van de diensten beperken zijn vertraagde of onjuiste loongegevens van werkgevers of de noodzaak om aangeleverde informatie nog handmatig te bewerken.

Werkproces: Re-integratie en participatie

In het werkproces ‘Re-integratie en participatie’ bieden SUWI-uitvoeringsorganisaties ondersteuning aan burgers met een afstand tot de arbeidsmarkt. Hierbij worden burgers begeleid naar betaald werk of naar andere vormen van maatschappelijke participatie.
Ter ondersteuning van dit werkproces maken SUWI-uitvoeringsorganisaties gebruik van de diensten Suwinet-Inkijk, Suwinet- en DKD-Inlezen, de ESF-subsidietoets, Jongeren in Beeld, Berichtenverkeer Loonkostensubsidie (LKS) en de Landelijke Voorziening Praktijkroute. Het doel van deze diensten is het ondersteunen van de medewerker bij het (terug) begeleiden van inwoners naar werk of een andere zinvolle maatschappelijke bijdrage.

De verschillende informatie- en gegevensdiensten zijn grotendeels effectief (Suwinet-Inkijk, Suwinet- en DKD-Inlezen, Jongeren in Beeld en de Praktijkroute) tot zeer effectief (Berichtenverkeer Loonkostensubsidie) binnen dit werkproces. De toegevoegde waarde van deze diensten betreft onder meer de gerealiseerde efficiëntiewinst, het proactief kunnen benaderen van moeilijk bereikbare doelgroepen en het tijdig signaleren van onregelmatigheden in het verloop van loonkostensubsidie. Hierdoor leveren deze diensten naar verwachting een bijdrage aan de SZW-beleidsdoelen 'Bijstandsgerechtigde aan het werk helpen' en 'Werk naar Werk', en daarmee aan het SUWI-doel 'Arbeidsparticipatie'.

Enkele knelpunten die de effectiviteit enigszins beperken hebben bijvoorbeeld te maken met het ontbreken van (actuele) informatie en incidentele fouten in de gegevensuitwisseling.

De ESF-subsidietoets is als enige informatiedienst in dit werkproces als beperkt effectief beoordeeld. Uitvoeringsorganisaties ervaren aanzienlijke knelpunten in de (technische) werkbaarheid van de dienst, waardoor zij slechts beperkt worden ondersteund bij het uitvoeren van de doelgroepentoets die verplicht is bij de einddeclaratie.

9.2 Algemeen beeld, blinde vlekken en toekomstige ontwikkelingen

Een groot aantal van de informatie- en gegevensdiensten binnen het SUWI-stelsel is beoordeeld als effectief, een enkele zelfs als zeer effectief. Zoals hiervoor is benadrukt, leveren de diensten veelal een aanzienlijke meerwaarde in termen van efficiëntiewinst. Uitvoeringsorganisaties hoeven de informatie niet handmatig op te zoeken of uit te vragen bij de burger. Daarnaast geeft de informatie die via de diensten inzichtelijk gemaakt wordt, veelal een volledig en betrouwbaar beeld van de situatie van de burger. Dit bevordert de rechtmatigheid van nieuwe of al lopende uitkeringen en andere vormen van steun. De (technische) werkbaarheid van de diensten wordt als relatief goed ervaren.
Echter, een aantal informatiediensten zijn beoordeeld als niet of beperkt effectief. Dit heeft voornamelijk te maken met technische knelpunten, waardoor de informatiediensten slechts beperkt gebruikt kunnen worden, of de beoogde lastenverlichting aanzienlijk wordt beperkt.

De gegevens- en informatiediensten die als effectief zijn beoordeeld dragen naar verwachting vooral bij aan de doelen 'alleen een uitkering als je recht hebt' en 'bijstandsgerechtigde aan het werk helpen'. We zien in dit onderzoek geen diensten die werkprocessen effectief ondersteunen die bijdragen aan de beleidsdoelen 'tegengaan niet-gebruik regelingen', 'werk naar werk' en 'vroegsignalering schulden'. Overigens zijn dit relatief nieuwe beleidsdoelen, waardoor het inrichten van de uitvoering zich momenteel nog in een ontwikkelfase begint.
We merken dan ook op dat veel in dit onderzoek gesignaleerde knelpunten en 'blinde vlekken' al worden opgepakt of door innovatie mogelijk opgelost gaan worden. Indien de Wet proactieve dienstverlening wordt aangenomen en van kracht wordt, kunnen de diensten mogelijk verder bijdragen aan het tegengaan van niet-gebruik van regelingen. In de huidige praktijk schrijft de privacywetgeving nog voor dat informatie alleen gebruikt mag worden wanneer duidelijke doelbinding bestaat. Het proactief benaderen van burgers op basis van de aangeleverde informatie is daarom veelal niet mogelijk. Ook de dienst Verzoekservice Werk & Inkomen (VWI), die zich momenteel nog in de pilotfase bevindt, kan hier in de toekomst mogelijk een grotere rol in spelen. Ook kan de informatiedienst Verbeteren Uitwisseling Matchingsgegevens (VUM), waarvoor drie pilots zijn afgerond, in geval van doorontwikkeling verder bijdragen aan de beleidsdoelen 'Werk naar Werk' en 'bijstandsgerechtigde aan het werk helpen'. Met de overname van het Schuldenknooppunt door BIDN per 2026 zal het BIDN ook diensten kunnen aanbieden die bijdragen aan vroegsignalering van schulden.
De beoogde doorontwikkeling van de rechtmatigheidscontrole zal, tot slot, een verdere belangrijke bijdrage kunnen leveren aan het ondersteunen van werkprocessen van gemeenten en effectieve en efficiënte dienstverlening aan burgers.

9.3 Aanbevelingen

In het laatste deel van dit rapport doen we op basis van de resultaten aanbevelingen voor verbeteringen, en staan we stil bij mogelijkheden om in de toekomst op meer structurele basis inzicht te krijgen in de effecten van de gegevensdiensten voor gebruikers en burgers.

Aanbevelingen voor verbetering informatie- en gegevensdiensten

De knelpunten die uit dit onderzoek naar voren kwamen, zijn in verdiepende gesprekken met BIDN en BKWI nader besproken. In deze gesprekken werd duidelijk dat de meeste knelpunten al bekend zijn bij deze partijen, bijvoorbeeld uit signalen van gebruikers en klanttevredenheidsonderzoeken. Voor sommige knelpunten geldt dat deze voorkomen uit een bewuste keuze, bijvoorbeeld om vanuit het oogpunt van proportionaliteit bepaalde gegevens voor bepaalde doeleinden niet te delen. Ook is het soms niet mogelijk om bepaalde gegevens te delen vanwege wetgeving. In hoofdstuk 6 is dit uitgebreid beschreven.

Hieronder geven we aanbevelingen voor oplossingsrichtingen die op voorhand wenselijk en haalbaar lijken, en de effectiviteit van de dienstverlening zullen verbeteren. De verantwoordelijkheid voor deze oplossingsrichtingen kan liggen bij één of meerdere partijen in de keten.

- Onderzoek de wenselijkheid en mogelijkheden om actuele informatie over banksaldi en vermogens te delen: in veel gesprekken met gebruikers van Suwinet is de wens uitgesproken om realtime, of in ieder geval zo actueel mogelijke informatie over banksaldi en vermogens te kunnen inzien. Deze informatie kan helpen bij een zorgvuldige en efficiënte beoordeling van bijstands- en bijzondere bijstandsaanvragen, maar wordt sinds kort niet meer gedeeld in Suwinet. Het BKWI geeft aan begrip te hebben voor deze wens, en zou graag zien dat dit knelpunt op de agenda komt van de ministeries van Financiën en SZW. Aandachtspunt hierbij op voorhand is dat realtime inzicht in bankgegevens niet realistisch lijkt, omdat die gegevens alleen bij banken beschikbaar zijn. Inzicht via Suwinet in bankgegevens op basis van de jaarlijks aangeleverde informatie van de Belastingdienst lijkt een realistischere wens, ook omdat dit in het verleden wel mogelijk was via de koppeling met het BIDN. Op basis van dit onderzoek is het aan te bevelen om de wenselijkheid, rekening houdend met proportionaliteit en privacy, en mogelijkheid van het delen van deze gegevens nader te bezien.
- Verbeter de samenwerking met softwareleveranciers: verschillende knelpunten kunnen worden aangepakt door optimalisatie van de samenwerking met softwareleveranciers. Het gaat hier in ieder geval om het eerder betrekken van en afspraken maken met softwareleveranciers bij het ontwikkelen van diensten. Dit voornemen is ook benoemd door het BIDN als speerpunt, naar aanleiding van de knelpunten bij de diensten WGS Toegang en WGS Plan van Aanpak door het ontbreken van een API. Ook voor het nog niet optimaal benutten van de inleesfunctionaliteiten van Suwinet en DKD geldt dat knelpunten rondom software hieraan ten grondslag liggen. De hoge kosten van de software, die mede veroorzaakt worden door versnippering van software(leveranciers), zijn hierbij een belangrijke factor. BKWI geeft aan verantwoordelijk te zijn voor het ontwerp van de koppelvlakken en ziet het als haar taak om deze zo generiek en gestandaardiseerd mogelijk te maken, zodat gemeenten en hun softwareleveranciers daar eenvoudiger op kunnen aansluiten.
- Verbeter de werking van de ESF-subsidietoets: de ESF-subsidietoets werkt niet optimaal, wat ten koste gaat van de effectiviteit van deze dienst. Ook hierover heeft BIDN aangegeven de verbetering hiervan als speerpunt te zien en voornemens te zijn mogelijke oplossingen nader te onderzoeken. Het oplossen van de knelpunten bij de ESF-subsidietoets zal leiden tot minder administratieve lasten bij arbeidsregio's bij het toetsen of deelnemers aan ESF-projecten in aanmerking komen voor subsidie.

- Exploreer de mogelijkheden om zicht te bieden op ondernemerschap: bij meerdere diensten kan inzicht in een eventuele KvK-inschrijving de effectiviteit verbeteren. Hierdoor kan bijvoorbeeld het recht op, of de doelgroep van een voorziening beter bepaald worden. Zowel BIDN als BKWI hebben dit verbeterpunt in het vizier. Afstemming met de KvK is hierbij van belang.

Structureel inzicht

Tot slot staan we stil bij de vraag op welke manier het ministerie in de toekomst op meer structurele basis inzicht kan krijgen in de effecten van de informatie- en gegevensdiensten voor gebruikers en burgers.

Inzicht in de effecten van de diensten voor gebruikers kan verkregen worden door middel van kwalitatief of kwantitatief onderzoek. Kwalitatief onderzoek, zoals dit huidige onderzoek, kan dit inzicht geven, en zou bijvoorbeeld elke vijf jaar, aansluitend op de periodieke rapportage uitvoering SUWI-stelsel, kunnen worden uitgevoerd. Hierbij kan het huidige onderzoek mogelijk gezien worden als pilot, waarna de vraagstelling en aanpak verder kan worden gefinetuned, naar aanleiding van voortschrijdend inzicht en de behoefte van het ministerie.
Kwalitatief onderzoek is echter arbeidsintensief. Het is ook mogelijk om het gewenste structurele inzicht te verkrijgen door uitvoering van kwantitatief onderzoek, waarbij door middel van een enquête uitvraag wordt gedaan bij de gebruikers van de diensten. Een belangrijk voordeel van kwantitatief onderzoek is dat de effectiviteit breder uitgevraagd en sterker onderbouwd kan worden, doordat het aantal respondenten veel groter zal zijn dan bij kwalitatief onderzoek. Een praktische mogelijkheid is om aan te sluiten bij reeds periodiek uitgevoerde onderzoeken van BKWI en BIDN naar klanttevredenheid en maatschappelijke meerwaarde. Op verzoek van SZW kunnen aan deze bestaande onderzoeken mogelijk bepaalde vragen worden toegevoegd, zoals vragen naar de aansluiting van de diensten op de behoefte van de gebruikers, de meerwaarde van de diensten bij de ondersteuning van een werkproces, mogelijkheden om de effectiviteit te verbeteren en behoefte aan nieuwe diensten.

Inzicht in de effecten voor burgers of in de realisatie van beleidsdoelen, als gevolg van de diensten, is een stuk complexer om te verkrijgen. Zoals eerder in dit rapport is benadrukt, is het niet mogelijk om te bepalen wat de directe effecten van de diensten zijn voor burgers en voor het realiseren van beleidsdoelen. Dit omdat deze effecten slechts indirect worden beïnvloed door de gegevens- en informatiediensten, en meer door de werkwijzen van uitvoerende partijen. Bijvoorbeeld Suwinet-Inkijk heeft geen rechtstreeks effect op de participatie van burgers, maar de manier waarop een gemeente de informatie hieruit inzet in een werkproces, kan dat wel hebben. Daarbij geldt, zeker voor gemeenten, dat er variatie bestaat in werkwijzen, wat ook logisch is gezien de autonomie die gemeenten hebben bij de uitvoering van hun taken. Nader (kwalitatief en/of kwantitatief) onderzoek kan zich richten op de verschillende werkwijzen van de SUWI-uitvoeringsorganisaties waarbij gebruik wordt gemaakt van de informatie- en gegevensdiensten, de effecten hiervan voor burgers en het behalen van de beleidsdoelen van SZW.

Hoewel het verkrijgen van inzicht in directe effecten van de informatie- en gegevensdiensten op het behalen tot beleidsdoelen niet mogelijk is, is het voor het ministerie van SZW wel mogelijk meer te sturen op deze effectiviteit. Hoewel we in dit onderzoek geen conclusies trekken over deze sturing (daar richtte dit onderzoek zich ook niet op), zijn wel signalen naar voren gekomen dat een visie van SZW op (toekomstige) dienstverlening mogelijk een positieve bijdrage kan leveren aan effectieve dienstverlening door BIDN en BKWI. Van belang is dat het proces om te komen tot nieuwe diensten zodanig wordt ingericht, dat de diensten die ontwikkeld worden aansluiten op de beleidsdoelen van SZW én op de wensen van gebruikers. Hierbij dient de link

gemaakt te worden tussen SZW-beleidsdoelen, werkprocessen van uitvoeringsorganisaties en de benodigde informatie. Meegewogen moet worden of de benodigde informatie beschikbaar is en zo nee, of en hoe deze beschikbaar kan komen. Een ander relevant vraagstuk is of er meer ingezet moet gaan worden op inkijk- of op inlezen functionaliteiten. VNG, UWV en SVB kunnen hierbij het perspectief en de wensen van de uitvoerders inbrengen. Door het optimaliseren van dit proces, in samenwerking met ketenpartners en vanuit een gezamenlijke ambitie, zal de plausibiliteit van het behalen van beleidsdoelen worden vergroot.

Bijlage 1 – Onderzoeksverantwoording

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, directie Stelsel en Volksverzekeringen (SZW-SV). Het onderzoek is begeleid door een begeleidingscommissie, bestaande uit de volgende partijen: SZW-SV, het BIDN, het BKWI, de SVB, het UWV en de VNG. Het onderzoek bestond uit vier fases. Hieronder beschrijven we de aanpak van het onderzoek.

Fase 1: Voorbereiding en afbakening scope

In de eerste fase heeft een startgesprek met de opdrachtgever en de begeleidingscommissie plaatsgevonden. Doel hiervan was afstemming en nadere afbakening van de te betrekken gegevens- en informatiediensten. De diensten die betrokken zijn in het onderzoek zijn weergegeven in tabel 2 in hoofdstuk 2.

Fase 2: Bureauonderzoek en onderzoekskader

In fase 2 is bureauonderzoek uitgevoerd. Hierbij is per dienst, op basis van bestaande kennis, inzichtelijk gemaakt wat we weten over het gebruik en effecten van de diensten (kwantitatief en kwalitatief). Hierbij zijn de volgende bronnen gebruikt:

- Algemene Rekenkamer. 2022. *Verantwoordingsonderzoek ministerie van SZW*.
- Andersson Elffers Felix/De Beleidsonderzoekers/H&P. 2002. *Grip op gegevensuitwisseling*.
- Sira Consulting. 2025. *Maatschappelijke meerwaarde en klanttevredenheid*
- Sira Consulting. 2024. *Maatschappelijke meerwaarde Inlichtingenbureau.*
- Sira Consulting. 2022. *Maatschappelijke meerwaarde Inlichtingenbureau.*
- Stichting Inlichtingenbureau. 2025. *Jaarverslag 2024*.
- Stichting Inlichtingenbureau. 2024. *Jaarplan 2025*.
- Stichting Inlichtingenbureau. 2024. *Dienstencatalogus 2024*.

Naast deze bronnen zijn interne documenten van het BKWI zoals Power Point presentaties en diverse online-informatie bestudeerd. In dit rapport is waar van toepassing in de voetnoten aangeven waar bepaalde informatie van afkomstig is.

Belangrijke bronnen voor dit onderzoek waren de onderzoeken naar maatschappelijke meerwaarde van het Inlichtingenbureau die Sira Consulting in de afgelopen jaren heeft uitgevoerd, in het bijzonder informatie het onderzoek naar klanttevredenheid en maatschappelijke meerwaarde uit 2025. Uit dit onderzoek hebben we de cijfers over efficiencywinst gebruikt binnen het huidige onderzoek, als één van de indicatoren voor effectiviteit (zie tekstkader 7 voor een nadere toelichting op de totstandkoming van deze cijfers).

Tekstkader 9. Toelichting op de berekening van de efficiencywinst in het onderzoek 'Maatschappelijke meerwaarde en klanttevredenheid'

In 2024 (rapport verschenen in 2025) deed Sira Consulting onderzoek naar de maatschappelijke meerwaarde van en klanttevredenheid over de informatiediensten van Stichting Inlichtingenbureau. Ten behoeve van dit onderzoek is een vragenlijst uitgezet onder de klanten van het IB. In totaal hebben 311 respondenten deze vragenlijst ingevuld. Middels de vragenlijst is de maatschappelijke meerwaarde in termen van efficiëntiewinst berekend.

De maatschappelijke meerwaarde in termen van tijdswinst is in kaart gebracht met een 'p x q' formule. Dit houdt in dat de (door respondenten ingeschatte) tijdswinst per casus is vermenigvuldigd met het (door respondenten gerapporteerde) aantal casussen op jaarbasis. De tijdswinst is vervolgens vermenigvuldigd met het aantal afnemers van de dienst en doorberekend naar efficiëntiewinst in termen van geldbesparing voor gemeenten. Bij de berekening van de efficiëntiewinst is gebruikgemaakt van een gemiddeld uurtarief van € 80,05 (schaal 10a gemeenten).

De antwoorden met betrekking tot de gerealiseerde tijdbesparing bevatten veelal enkele uitschieters naar boven (afwijkend hoge tijdbesparingen). Omdat het lastig te bepalen is in hoeverre deze uitschieters valide antwoorden zijn, is ervoor gekozen om deze uitschieters niet te verwijderen, maar wel te voorkomen dat deze het gemiddelde onterecht omhoogtrekken. Voor het bepalen van de tijdbesparing per dienst hebben we daarom gekozen gebruik te maken van de mediaan in plaats van het gemiddelde. Hierdoor corrigeren we voor extreme antwoorden.

Verder heeft in de tweede onderzoeksfase nadere afstemming met de begeleidingscommissie plaatsgevonden. Hierbij zijn afspraken gemaakt over de werkprocessen die binnen het onderzoek worden onderscheiden (zie tabel 4 in hoofdstuk 2), en waarbinnen wordt bepaald in hoeverre de gebruikte informatie- en gegevensdiensten bijdragen aan een effectieve uitvoering van dit werkproces. Ook zijn afspraken gemaakt over wat we binnen dit onderzoek verstaan onder effectiviteit en door middel van welke indicatoren effectiviteit wordt bepaald (zie paragraaf 2.5 van dit rapport).

Fase 3: Praktijkonderzoek

In fase 3 heeft onderzoek plaatsgevonden naar de praktijk bij de SUWI-uitvoeringsorganisaties die gebruik maken van de gegevensdiensten: medewerkers van gemeenten, UWV en SVB. In de interviews is ingegaan op de ervaringen van medewerkers met de diverse informatie- en gegevensdiensten, binnen de onderscheiden werkprocessen. Hierbij stonden onderwerpen als gebruik, ervaren toegevoegde waarde, (technische) werkbaarheid en duidelijkheid centraal. Tabel 11 toont het aantal respondenten per dienst dat voor dit onderzoek is gesproken. Respondenten gebruikten vaak meerdere diensten.

De functies van de geïnterviewde respondenten variëren: waar sommige respondenten een uitvoerende rol vervullen, spraken andere respondenten juist vanuit meer strategisch perspectief en hebben anderen een (technische) functie in informatiemanagement. Een greep uit de verschillende functies zijn: beleidsadviseur, kwaliteitsadviseur, business analis, functioneel (applicatie)beheerder, coördinator, consulent schuldhulpverlening, bijstandsconsulent, toezichthouder, casemanager, uitkeringsdeskundige en arbeidsdeskundige.

Tabel 11. Aantal gesproken respondenten per informatie- of gegevensdienst.

Gegevens-/informatiedienst	Aantal gesproken respondenten
Medewerkers van gemeenten	
Suwinet-Inkijk	31 respondenten
Suwinet-Inlezen en DKD-Inlezen	4 respondenten + inhoudelijk experts BKWI en BIDN
Antwoordservice Digitaal Klantdossier (DKD)	3 respondenten + inhoudelijk experts BIDN
Samenloopsignalering	16 respondenten
Incasso-ondersteuning Bijstandsdebiteuren	6 respondenten
Rechtmatigheid Studietoeslag	7 respondenten
Inkomens- en vermogenstoets categoriale bijzondere bijstand	4 respondenten + inhoudelijk expert BIDN
Doelgroepselectie Aanvullende inkomensvoorziening ouderen	3 respondenten + inhoudelijk expert BIDN
Jongeren in beeld	3 respondent
Berichtenverkeer Loonkostensubsidie	3 respondenten
Landelijke voorziening Praktijkroute	3 respondenten
ESF-Subsidietoets	4 respondenten
WGS - Toegang	4 respondenten + inhoudelijk expert BIDN
WGS – Plan van Aanpak	4 respondenten + inhoudelijk expert BIDN
Medewerkers van het UWV	
Suwinet-Inkijk	6 respondenten
Medewerkers van de SVB	
Suwinet-Inkijk	8 respondenten

Fase 3 is afgesloten met een bespreking van het conceptrapport met de begeleidingscommissie.

Fase 4: Eindrapport en aanbevelingen

In de laatste fase van het onderzoek hebben nadere interviews plaatsgevonden met BKWI en BIDN om de conclusies te duiden, nader te bespreken wat oorzaken van knelpunten zijn en wat mogelijke oplossingen. Het rapport is op basis hiervan uitgebreid met een nadere duiding van de knelpunten en aanbevelingen. Na een laatste sessie met de begeleidingscommissie is het eindrapport definitief gemaakt.

VERWEY JONKER Instituut

Eindrapportage effectmeting van de interventie Experienced People on Board

Bas Tierolf | Rosa Glijn | Marian van der Klein

Inhoud

1 Inleiding 3

2 De onderzoekspopulatie: deelnemers EPOB en de Verian steekproef 5

2.1. Inleiding 5
2.2. Toetsende analyses 5
2.3. Sample en dataverzameling 5
2.4. Algemene (demografische) kenmerken 6
2.5. Werk gerelateerde kenmerken 8
2.6. Werk-zoek-gedrag – resultaten nulmeting 10
2.7. Samenvatting 11

3 Resultaten: het vinden van een baan 13

3.1. Inleiding 13
3.2. Literatuur over ouderen en baanvindkans 13
3.3. Toetsende analyses 14
3.4. Relatie deelname aan assessment, advies en baanvindkans 14
3.5. Reden dat wel of geen baan is gevonden 15
3.6. Eigen inschatting baanvindkans 16
3.7. Samenvatting 17

4 Resultaten: werk zoeken, solliciteren en vaardigheden 18

4.1. Inleiding 18
4.2. Literatuur over ouderen en werk zoeken 18
4.3. Toetsende analyses 18
4.4. Op zoek naar werk: attitude en motivatie 19
4.5. Zoekflexibiliteit 20
4.6. Sollicitatieactiviteiten en -resultaten 21
4.7. Vaardigheden en competenties 23
4.8. Samenvatting 25

5 Resultaten: deelname aan het assessment 26

5.1. Inleiding 26
5.2. Literatuur over ervaringen met én effecten van trainingen en begeleiding bij werk zoeken 26
5.3. Assessment en solliciteren 27
5.4. Assessment en het vinden van een baan 28
5.5. Het rapport van EPOB 29
5.6. Andere ontwikkelingen 30
5.7. Samenvatting 30

6 Resultaten: werkgevers in en over EPOB 31

6.1. Inleiding 31
6.2. Literatuur over werkgeversattitudes 31
6.3. Resultaten werkgevers 32
6.4. Samenvatting 35

7 Samenvatting en conclusies 36

7.1. Onderzoeksvragen 37

Literatuur 39

Bijlage 1 40

1 Inleiding

Deze rapportage betreft de eindrapportage in het kader van de effectmeting van de interventie Experienced People on Board (hierna te noemen EPOB). Het Verwey-Jonker Instituut heeft deze effectmeting gedaan in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Het doel van EPOB is om de beeldvorming bij werkgevers over werkzoekenden van vijftig jaar en ouder beter aan te laten sluiten bij de werkelijkheid, door deze werkzoekenden door middel van een assessmentonderzoek objectief te beoordelen aan de voorkant van het sollicitatieproces in plaats van, zoals gebruikelijk is, in de loop van dat proces.

Langdurig werkloze ouderen

Het is een bekend gegeven dat langdurig werkloze ouderen lastig aan werk komen. Een van de mogelijke oorzaken hiervan is negatieve beeldvorming van (werkloze) ouderen bij werkgevers. (Van Dalen et al, 2009; Heyma et al., 2016). Nederland was op dit punt zelfs koploper (https://europa.eu/eurobarometer/api/deliverable/download/file?deliverableId=71116; Henkens et al., 2012), al laat meer recent onderzoek zien laat zien dat het iets beter wordt (Van Dalen & Henkens, 2018). Werkgevers zijn vooral negatief over omgang met nieuwe technologieën, opleidingsbereidheid en mentale en fysieke belastbaarheid van ouderen. Deze factoren wegen vaak zwaar mee in hun eindoordeel.

Aan de kant van oudere werkzoekenden spelen volgens de literatuur de volgende 'harde' en 'zachte' factoren een rol bij het al dan niet vinden van een baan: vooropleiding, werkervaring, zelfbeeld, zelfvertrouwen, en beeld van de werkvloer (Gelderblom & De Koning, 1992; Gelderblom et al, 2007; Van Dalen et al. 2009).

Daarnaast is de match tussen werkzoekende en vacature (beroep) een punt van aandacht (Evaluatierapport *Experienced people on board* (2022)). Hoe realistischer die match is, hoe groter de baanvindkans van de betrokkene. Daarom is de interventie van EPOB met de mogelijkheid van een assessment-moment nog vóór een eventuele sollicitatie, zo waardevol. Daarmee poogt Experienced people on board enerzijds sollicitanten mét zelfvertrouwen naar een passende baan te laten solliciteren (realistische baankeuze bevorderen). En anderzijds poogt de interventie ervoor te zorgen dat werkgevers bij vacatures meer passende 50+kandidaten ontmoeten.

De interventie heeft doelstellingen ten aanzien van twee groepen, namelijk de deelnemers en de werkgevers. Idealiter zouden de baanvindkans en de beeldvorming bij werkgevers ten positieve beïnvloed moeten worden. In de effectmeting hebben we onderzocht of we dat ook wetenschappelijk verantwoord kunnen vaststellen.

Het onderzoek

Het onderzoek naar de EPOB interventie bestond uit een aantal onderdelen die tezamen zouden moeten resulteren in een zuivere, wetenschappelijk valide effectmeting, met significante resultaten. De volgende onderzoeksvragen zouden moeten worden beantwoord:

1. Heeft de inzet van assessments aan het begin van het sollicitatieproces invloed gehad op de beeldvorming van werkgevers over de doelgroep?
2. Is de kans dat een werkloze vijftigplusser een baan vindt groter bij de inzet dit instrument? Wat is het effect van dit instrument op de baanvindkans?
3. Zijn er uitspraken te doen over andere waarden van het (innovatieve gebruik van het) instrument, naast het effect op plaatsingen?
4. Welke factoren, zowel aan de kant van de werkzoekende (bijvoorbeeld duur van de werkloosheid, soort uitkering, opleiding/kennis/competenties, leeftijdscohort) als aan de kant van de werkgever, spelen daarbij een rol?

In het RCT-onderzoek werd de doelgroep (langdurig werkzoekende 50+'ers) die zich heeft aangemeld (of is aangemeld) voor het project, volkomen willekeurig verdeeld in twee groepen: een experimentele groep die de interventie krijgt aangeboden, en een controlegroep die de interventie niet krijgt aangeboden. In beide groepen worden twee metingen uitgevoerd, een voormeting (T0) bij aanmelding en een tweede meting (T1) vier maanden na de interventie[1]. Het verschil in baanvindkans (en een aantal aanvullende zaken) wordt beschouwd als het effect van de interventie. Op basis van een poweranalyse (power = 0,8, significantie = 0,05) werd bepaald dat bij een experimentele en controlegroep van elk 250 personen, het mogelijk moest zijn om een statistisch klein effect (h = 0,25) in baanvindkans vast te kunnen stellen, op basis van deze gegevens betekent dit een verschil in baanvindkans van tussen 10%-15%. Het belangrijkste kenmerk van de wetenschappelijke methode in RCT-onderzoek is de willekeurigheid van de toewijzing aan de experimentele – of controlegroep (zie bijlage 1). Wanneer dit is gerealiseerd, hoeft er feitelijk nergens anders voor te worden gecontroleerd.

1 In de praktijk werd de tweede meting uitgevoerd wanneer iemand (uit zowel de controle- als experimentele groep) had aangegeven een baan te hebben gevonden, anders vier maanden na de assessment (experimentele groep) of vier maanden na de aanmelding (controlegroep).

In de offerte aanvraag werd de samenstelling van de doelgroep van de interventie, tevens van de effectmeting als volgt omschreven: "werkloze vijftigplussers met een uitkering op grond van de WW, P-wet, IOW, IOAW, WGA, Wajong of niet-uitkeringsgerechtigden die zich als werkzoekende ingeschreven hebben." Deze moesten evenredig verdeeld worden over de experimentele en de controlegroep. Bewuste evenredige verdeling gaat echter uit van een gestratificeerde toewijzing aan de experimentele – of controlegroep, omdat er vóór de definitieve selectie al een verdeling op basis van de achtergrondvariabelen (strata) wordt gemaakt. In een goed RCT-design is dit niet nodig omdat een volkomen willekeurige toewijzing in principe waarborgt dat de achtergrondkenmerken in de controlegroep en de experimentele groep representatief weerspiegeld worden. Een stratificatie op basis van uitkeringsachtergrond is hier dan ook niet nodig.

Zowel de experimentele als de controlegroep in het RCT-onderzoek bij EPOB-kandidaten, kunnen overigens niet-representatief zijn voor alle vijftigplussers met bovengenoemde uitkeringen, vanwege de aanmeldingsprocessen die een bepaalde selectie tot gevolg hebben ('zelf'-selectie van aanmelders). Om hiervoor te controleren is een panelonderzoek uitgevoerd onder (langdurig) werkzoekende 50+'ers via het NIPObase panel[2] van Verian. Met dit onderzoek stellen we een algemene 'baseline' vast van achtergrondkenmerken van de populatie (leeftijd, gender, uitkeringssituatie, opleiding, ervaring, werkverleden, werkloosheidsduur), maar ook hoe ze hun baanvindkans inschatten en het sollicitatiegedrag. Op basis van de gegevens van deze baseline, kan worden bepaald in hoeverre de uiteindelijke effecten die in de RCT worden gemeten, kunnen worden toegepast op de gehele populatie niet-werkende werkzoekende ouderen.

Vooraf

Vooraf moet worden gemeld dat het project is beëindigd, zonder dat het voorziene aantal deelnemers is behaald. Belangrijkste reden hiervoor was dat het EPOB niet lukte om voldoende werkzoekende 50+'ers aangemeld te krijgen. Hiervoor zijn verschillende extra inspanningen gepleegd, zowel door EPOB als door het Ministerie van SZW, maar dit heeft niet geleid tot voldoende aanmeldingen. Een ander belangrijk punt betrof het gegeven dat het EPOB niet gelukt is om voldoende werkgevers vanuit de experimentele groep te benaderen. Uiteindelijk zijn vanuit de experimentele groep maar vijf werkgevers gevonden die bereid waren de vragenlijst in te vullen. Mede hierdoor was het ook niet mogelijk om de focusgroep gesprekken met werkgevers uit te voeren, om zo aanvullende informatie vanuit werkgevers te gebruiken.

Daarnaast bleek dat een groter aantal van de aangemelde werkzoekende 50+'ers dan vooraf verwacht, na het assessment door EPOB, een negatief advies kreeg ten aanzien van het werk dat zij ambieerden. Hoewel een negatief advies niet direct een negatieve uitkomst hoeft te zijn voor de deelnemer, omdat het wel informatie geeft over zijn/haar ambities en waar hij/zij zich (beter) op kan richten, krijgt iemand met een negatief advies geen rapport en kan de werkzoekende dit dus ook niet gebruiken richting een potentiële werkgever bij een sollicitatie[3]. In tegenstelling tot een positief rapport. In de pilot die voorafgaand aan het project werd uitgevoerd, kreeg slechts 35% van de deelnemers een negatief advies, maar in het huidige project kreeg ruim 60% van de deelnemers een negatief advies, waardoor het feitelijke doel van het project, zorgen dat werkzoekenden met een positief assessment rapport richting werkgevers, een betere kans op werk zouden krijgen, voor een te klein deel van de deelnemende 50+'ers haalbaar bleek. Door het lagere aantal deelnemers wordt het lastiger om betekenisvolle uitspraken te doen ten aanzien van de verschillen in baanvindkans. Alleen wanneer er sprake is van een gemiddeld tot groot effect, dus een groot percentueel verschil in baanvindkans tussen de experimentele en controlegroep, is dit mogelijk.

Als laatste waren wij als onderzoekers afhankelijk van EPOB voor informatie over de deelnemers buiten de vragenlijsten om. Gegevens over tussentijdse uitval van deelnemers werd niet altijd met de onderzoekers gedeeld, deze informatie is dus niet volledig.

Leeswijzer

In elk hoofdstuk worden in de inleiding van het hoofdstuk de belangrijkste conclusies van het hoofdstuk samengevat. In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de samenstelling van de populatie die zich heeft aangemeld voor het assessment bij EPOB, de verdeling naar experimentele - en controlegroep, de vergelijking met werkzoekende 50+'ers in de algemene populatie langdurig werkloze vijftigplussers (op basis van de de Verian steekproef). In hoofdstuk 3 en 4 wordt vervolgens ingegaan op de resultaten van het assessment, waarbij de experimentele groep wordt vergeleken met de controlegroep, hoofdstuk 3 richt zich daarbij specifiek op de baanvindkans en in hoofdstuk 4 wordt ingegaan op het werk zoeken, solliciteren en vaardigheden. Hoofdstuk 5 gaat in op de resultaten van het assessment en de mening van de deelnemers daarover. In hoofdstuk 6 worden de resultaten bij de werkgevers besproken en in hoofdstuk 7 wordt een samenvatting gegeven en worden de onderzoeksvragen beantwoord.

2 Het NIPObase panel (ISO 26362) telt meer dan 115.000 panelleden. NIPObase is één van de grootste, meest responsieve en representatieve panels van Nederland.

3 Indien alle werkzoekende solliciterende 50+'ers vooraf een assessment zouden krijgen, zou het ontbreken van een assessment rapport bij een sollicitatie van een 50+'er overigens WEL een negatieve indruk aan werkgevers geven.

2 De onderzoekspopulatie: deelnemers EPOB en de Verian steekproef

2.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op een aantal onderdelen in het onderzoek. Van de deelnemers aan EPOB (experimentele – en controlegroep) wordt vastgesteld in hoeverre ze bij aanmelding qua achtergronden evenredig zijn verdeeld over de experimentele – en controlegroep, feitelijk wordt gekeken of er sprake is van een bias in één van beide groepen, waarbij de verwachting is, dat vanwege de willekeurige toewijzing, er geen sprake is van enige bias.

Daarnaast wordt gekeken in hoeverre de samenstelling van de groep deelnemers zich verhoudt tot de populatie (langdurig) werkzoekende 50+'ers in Nederland. Hiermee wordt gekeken of er sprake is van een bias veroorzaakt door het feit dat men zich diende aan te melden voor EPOB. Ten slotte wordt gekeken in hoeverre de groep die aan beide metingen heeft meegedaan (zowel experimenteel als controle) afwijkt van de originele groep (experimenteel en controle), hiermee wordt gecontroleerd of er sprake is van een bias in de uitval.

Uiteindelijk worden drie groepen onderling vergeleken (experimentele groep, controlegroep en Verian groep) en binnen de experimentele – en controlegroep wordt gekeken of degenen die zowel de T0 als T1 hebben ingevuld, verschillen van degenen die alleen de T0 hebben ingevuld, waarbij degenen die zowel de T0 als T1 hebben ingevuld natuurlijk een onderdeel zijn van degenen die alleen de T0 hebben ingevuld.

Op basis van de gegevens in dit hoofdstuk kunnen we constateren dat er geen verschillen bestaan tussen de achtergrondkenmerken van de controlegroep in vergelijking met de experimentele groep en er zit geen bias in de mensen die zijn uitgevallen ten opzichte van de mensen die in het project zijn gebleven. Wel zien we dat er een duidelijke bias bestaat in de mensen die zich aanmelden voor de EPOB interventie ten opzichte van algemene populatie oudere werkloze werkzoekenden. In de analyses van de resultaten moet met deze verschillen rekening worden gehouden, hetgeen betekent dat deze resultaten niet zonder meer toegepast kunnen worden op de gehele populatie oudere werkzoekenden. De resultaten zeggen vooral iets voor relatief hoog opgeleide, relatief kortdurend werkloze ouderen.

2.2. Toetsende analyses

In dit hoofdstuk worden de experimentele – en controlegroep onderling vergeleken en wordt daarnaast gekeken naar mogelijke verschillen met de algemene populatie, zoals vastgesteld via de Verian steekproef.

De volgende onderwerpen komen daarbij achtereenvolgens aan de orde:

- Omvang van de verschillende steekproeven
- Achtergronden qua gender, leeftijd, opleidingsniveau en gezondheid
- Een aantal werk gerelateerde onderwerpen:
  - Hoe lang werkloos.
  - Soort uitkering.
  - Werk-zoek gedrag.
  - Baanvindkans.

Om de hierboven genoemde 'bias' of 'evenredige verdeling' aan te tonen, wordt geanalyseerd aan de hand van verschillende toetsen. Om een 'significant' verschil te kunnen aantonen tussen de verschillende groepen is gebruik gemaakt van de chi-kwadraat toets om een 'verschil' tussen procentuele verdelingen tussen groepen aan te tonen, van de one-sample-proportions toets, om een verschil tussen percentages van twee groepen aan te tonen, en van een t-toets, om een verschil tussen continue scores tussen twee groepen aan te tonen. Wanneer hieronder gesproken wordt van een significant verschil of geen verschil, is dit getoetst met één van de bovenstaande toetsen op het 0,05 niveau.

2.3. Sample en dataverzameling

Hieronder worden als eerste de verschillende steekproeven bekeken die zijn onderzocht en de periode waarin de data zijn verzameld.

Populatie:

- EPOB
  - Mensen die 50 jaar of ouder zijn en op zoek naar (ander) werk voor minstens 24 uur per week, en die zich hebben aangemeld voor het EPOB project.
- Verian
  - Respondenten uit het landelijk representatieve NIPObase panel van 50 t/m 67 jaar.
  - Werksituatie.

- Werkloos/werkzoekend/bijstand.
- Arbeidsongeschikt.
- Huisvrouw/huisman/anders.

- Mensen die op zoek zijn naar werk voor minstens 24 uur per week.

- Periode dataverzameling.
  - EPOB: 28 maart 2024 – 1 maart 2025.
  - Verian: 14 juni 2024 t/m 30 juni 2024.

In tabel 1 wordt de omvang van de verschillende populaties die zijn onderzocht weergegeven. In totaal hebben 282 (potentiële) deelnemers de vragenlijsten voor EPOB ingevuld en in het Verian bestand waren uiteindelijk 187 van de in totaal 3.219 paneldeelnemers die met de vragenlijst waren gestart, actief werkzoekend. Alleen deze deelnemers zijn meegenomen in de analyse. In het EPOB bestand zijn de uitgevallen deelnemers in de verdere analyses eveneens buiten beschouwing gelaten.

Tabel 1 Samenstelling verschillende populaties (EPOB en Verian):

Epob	Aantal T0	Percentage	Aantal T0-T1	Percentage
Controlegroep	129	47%	76	27,5%
Experimentele groep	147	50,6%	83	30,1%
Uitval	6*	2,4%	117	42,4%
Totaal	**282**	**100%**	**276**	**100%**
Verian				
Totaal	**3.219**	**100%**		
Actief werkzoekend	187	6%		

Van de controlegroep deelnemers heeft uiteindelijk een kleine 60% na de T0 ook de T1 ingevuld na vier maanden. Van de experimentele groep deelnemers deed uiteindelijk ruim 56% mee aan de tweede meting. Daarmee is de uitval in beide groepen ongeveer gelijk.

*Redenen uitval T0:

- Dubbele aanmeldingen.
- Een baan gevonden tussen aanmelding en afspraak assessment.

2.4. Algemene (demografische) kenmerken

In deze paragraaf worden een aantal algemene achtergrondkenmerken van de onderzochte populatie (experimentele groep, controlegroep (T0 en T1) en Verian groep) weergegeven en met elkaar vergeleken. Achtereenvolgens komen de gender, de leeftijd en het opleidingsniveau van de onderzoekspopulatie aan de orde. En ten slotte hoe gezond (cijfer 1-10) men zich voelt.

In tabel 2 hieronder wordt de gender van de deelnemers weergegeven. Het onderscheid naar gender dat wordt weergegeven, betreft in het geval van dit onderzoek alleen het onderscheid naar binaire categorie (vrouw/man).[4]

Tabel 2 Gender

	Controle T0	Controle T0+T1	Experim. T0	Experim. T0+T1	Verian
Vrouw N	76	41	87	49	106
%	58,9%	53,9%	59,2%	59%	56,7%
Man N	53	35	60	34	81
%	41,1%	46,1%	40,8%	41%	43,3%
Totaal N	**129**	**76**	**147**	**83**	**187**
%	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

We zien in de drie populaties een zeer overeenkomstig beeld, met een kleine (in alle groepen significante) meerderheid van vrouwen. De onderlinge verschillen zijn zo klein dat er geen sprake is van een significant verschil tussen de drie groepen naar de verhouding vrouw/man. Wel zien we in de controlegroep bij de T1 iets minder vrouwen dan verwacht.

De gemiddelde leeftijd in de drie populaties wordt getoond in tabel 3.

Tabel 3 Leeftijd ten tijde van de T0

	Controle T0	Controle T0+T1	Experim. T0	Experim. T0+T1	Verian
Gemiddelde	55,8	56,0	56,1	55,9	58,8*
Standaarddeviatie	3,5	3,7	4	4,1	4,9
Min-max	50-63	50-63	50-66	50-66	50-67

*significant op 0,05 niveau

4 In de vragenlijst is ook optie 'anders, namelijk …', maar geen van de respondenten heeft deze optie geselecteerd.

We zien dat de gemiddelde leeftijd van de experimentele en controlegroep vrijwel gelijk is, zowel bij de T0 als bij de T1. De gemiddelde leeftijd in de Verian groep is met bijna 59 jaar echter significant iets hoger dan in zowel de experimentele als controlegroep. We zien geen significant verschil tussen de experimentele en controlegroep en tussen de T0 en T1. Wel lijkt de spreiding in de experimentele groep iets groter, maar dit wordt waarschijnlijk veroorzaakt doordat de maximum leeftijd in de experimentele groep (66 jaar) iets hoger ligt dan in de controlegroep (63 jaar). Op zichzelf wordt in beide groepen een goede spreiding van de leeftijden gevonden.

De spreiding van de deelnemers naar regio laat een iets schever beeld zien. Tussen 56% en 73% van de controle- en experimentele groep komt uit de Randstad (West + Drie grote gemeenten), terwijl ruim 38% van de Verian groep daar vandaan komt (zie Tabel 4). De drie noordelijke provincies zijn heel sterk ondervertegenwoordigd in de controle- en experimentele groep. De regio's Oost en Zuid zijn redelijk representatief vertegenwoordigd. Dit betekent dat het project EPOB vooral deelnemers uit de Randstad trekt.

Tabel 4 Regionale herkomst ten tijde van de T0

		Controle T0	Controle T0+T1	Experim. T0	Experim. T0+T1	Verian
Drie grote gemeenten (Amsterdam, Rotterdam, Den Haag) + randgemeenten	N	23	12	38	23	20
	%	17,8%	15,8%	25,9%	27,7%	10,7%*
West (Utrecht, Noord-Holland, Zuid-Holland ex. grote drie en randgemeenten)	N	49	23	65	38	52
	%	38,0%	44,2%	30,3%	45,8%	27,8%
Noord (Groningen, Friesland, Drenthe)	N	4	2	5	3	31
	%	3,1%	2,6%	3,4%	3,6%	16,6%*
Oost (Overijssel, Gelderland, Flevoland)	N	25	14	15	9	38
	%	19,4%	18,4%	10,2%	10,8%	20,3%
Zuid (Zeeland, Noord-Brabant, Limburg)	N	28	25	24	10	46
	%	21,7%	32,9%	16,3%	12,0%	24,6%
Totaal	**N**	**129**	**76**	**147**	**83**	**187**
	%	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

*significant op 0,05 niveau

Ook het opleidingsniveau van de deelnemers aan EPOB laat een significant ander beeld zien dan het opleidingsniveau van een representatieve groep oudere werkzoekenden in de populatie (Verian groep).

Tabel 5 Opleidingsniveau[5] ten tijde van de T0

		Controle T0	Controle T0+T1	Experim. T0	Experim. T0+T1	Verian
Laag	N	12	8	6	4	36
	%	9,3%	10,5%	4,1%	4,8%	19,3%*
Middelbaar	N	41	22	45	24	129
	%	31,8%	28,9%	30,6%	28,9%	69%*
Hoog	N	76	46	96	55	20
	%	58,9%	60,5%	65,3%	66,3%	10,7%*
Totaal	**N**	**129**	**76**	**147**	**83**	**185**
	%	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**
Missing	N					2

*significant op 0,05 niveau

Relatief zijn er in de Verian groep significant meer lager en middelbaar opgeleide werkzoekende ouderen en significant minder hoog opgeleide werkzoekende ouderen. Het (kleine) verschil tussen de verdelingen van de experimentele en controlegroep is niet significant, ook is er geen significant verschil tussen de T0 en de T1 in de controle- en experimentele groep. Duidelijk is wel dat een project als EPOB, relatief gezien vooral hoger opgeleide werkzoekenden aantrekt, daar waar dit in de populatie relatief de kleinste groep is.

Het cijfer voor de (algemene) gezondheid wordt weergegeven in tabel 6 hieronder. Ook hier zien we dat er geen (significant) verschil bestaat tussen het gemiddelde cijfer voor de eigen gezondheid van de experimentele – en controlegroep (beide 7,8). Het gemiddelde cijfer voor de eigen gezondheid van de Verian groep is met een 6,9 echter significant lager dan de EPOB groep.

5 Indeling van CBS Opleidingsniveau | CBS.

Tabel 6 Algemene gezondheid (cijfer 1-10) bij T0

	Controle T0	Controle T0+T1	Experim. T0	Experim. T0+T1	Verian
Gemiddelde	7,8	7,8	7,8	7,8	6,9*
Standaarddeviatie	1,3	1,4	1,6	1,5	1,5
Min-max	2-10	2-10	1-10	1-10	2-10

*significant op 0,05 niveau

2.5. Werk gerelateerde kenmerken

Hieronder wordt het beeld weergegeven ten aanzien van de werk gerelateerde kenmerken van de verschillende groepen ten tijde van de T0. Als eerste wordt ingegaan of personen op dit moment (T0) betaald werk hebben, daarna komt de omvang van het huidige werk aan de orde en het type contract. Vervolgens wordt van de niet-werkzame personen bekeken hoe lang het geleden was sinds de laatst betaalde baan (of klus). En ten slotte de soort uitkering die men krijgt.

Tabel 5 laat zien dat de overgrote meerderheid, ruim 80% op dit moment geen betaald werk heeft, tussen de 13,6% (experimentele groep) en 18,2% (Verian groep) geeft aan op dit moment wel betaald werk te hebben. De verschillen tussen de drie groepen en de twee metingen zijn niet significant.

Tabel 7 Op dit moment betaald werk (ten tijde van T0)

		Controle T0	Controle T0+T1	Experim. T0	Experim. T0+T1	Verian
Heeft geen betaald werk	N	107	63	127	72	153
	%	82,9%	82,9%	86,4%	86,7%	81,2%
Heeft wel betaald werk	N	22	13	20	11	34
	%	17,1%	17,1%	13,6%	13,3%	18,2%
Totaal	**N**	**129**	**76**	**147**	**83**	**187**
	%	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

De omvang naar uren van het betaalde werk dat op het moment van de T0 werd verricht, wordt getoond in tabel 8 hieronder. Binnen alle drie de groepen heeft het hoogste percentage werk voor 25-40 uur. Vooral kleine arbeidscontracten (van 16 uur of minder) komen weinig voor. Vanwege de kleine aantallen in de tabel zijn de meeste verschillen tussen de groepen niet significant. Alleen ten aanzien van de categorie '25-40' uur is het verschil tussen de controlegroep T0 en de Verian groep (88%-41%) significant.

Tabel 8 Hoeveel uur werkt u elke week gemiddeld (als betaald werk) ten tijde van de T0

		Controle T0	Controle T0+T1	Experim. T0	Experim. T0+T1	Verian
Minder dan 8 uur per week	N	0	0	2	0	0
	%	0,0%	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%
8-16 uur per week	N	0	0	2	0	8
	%	0,0%	0,0%	10,0%	0,0%	23,5%
17-24 uur per week	N	4	2	4	2	12
	%	11,8%	15,4%	20,0%	18,2%	35,3%
25-40 uur per week	N	18	11	12	9	14
	%	88,2%	84,6%	60,0%	81,8%	41,2%*
Totaal	**N**	**22**	**13**	**20**	**11**	**34**
	%	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

*significant op 0,05 niveau

In tabel 9 wordt het type contract getoond van de werkenden ten tijde van de T0. Een vast contract en een tijdelijk contract komen het meeste voor, waarbij er iets vaker sprake is van een vast contract. De andere soorten komen heel weinig voor. Vanwege de kleine aantallen zijn de verschillen tussen de verdelingen tussen de drie groepen en de twee metingen, niet significant.

Tabel 9 In welk type contract werkt u (als betaald werk) ten tijde van de T0

	Controle T0	Controle T0+T1	Experim. T0	Experim. T0+T1	Verian
Tijdelijk contract	5	2	8	5	4
	22,7%	15,4%	40,0%	45,5%	11,8%
Tijdelijk contract, kan vast worden	2	1	2	0	8
	9,1%	7,7%	10,0%	0,0%	23,5%
Vast contract	14	9	6	5	15
	63,6%	69,2%	30,0%	45,5%	44,1%
Via een uitzendbureau	0	0	0	0	1
	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%
Oproepcontract	0	0	0	0	2
	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,9%
Ik werk voor mezelf (ZZP'er)	1	1	4	1	2
	4,5%	7,7%	20,0%	9,1%	5,9%
Proef/ werkervaringsplek	0	0	0	0	0
	0%	0,0%	0,0%	0,0%	0%
Anders, namelijk	0	0	0	0	2
	0%	0,0%	0%	0,0%	5,9%
Totaal	22	13	20	11	34
	100%	100%	100%	100%	100%

Van degenen die ten tijde van de T0 geen werk hadden is vastgesteld hoe lang ze geen betaalde baan hebben gehad. Dit wordt getoond in de onderstaande tabel 8. We zien een klein, maar niet significant verschil tussen de controlegroep en de experimentele groep, ook het verschil tussen de twee metingen is nergens significant. Echter, de Verian groep laat een veel langduriger werkloosheid zien. Het gemiddelde is daar ruim 87 maanden ten opzichte van bijna 16 en ruim 13 maanden in de controlegroep en experimentele groep. In beide gevallen is dit significant langer. Het verschil met de groep die beide metingen heeft meegedaan is nog iets groter.

Tabel 10 Aantal maanden[6] sinds laatst betaalde baan/werk/job/klus ten tijde van T0

	Controle T0	Controle T0+T1	Experim. T0	Experim. T0+T1	Verian
Gemiddelde	15,8	14,4	13,1	10,6	87,1*
Standaarddeviatie	26,4	23,7	12,7	8,7	94,2
Minimum	1	1	1	1	1
Maximum	170	170	99	39	444
N	129	55	100	55	150

*significant op 0,05 niveau

Wanneer we de uitkeringssituatie van de groepen bekijken zien we eveneens opvallende verschillen, die echter wel samenhangen met de duur van de werkloosheid. Zo zien we in de Verian groep een significant hoger percentage in de groep die bijstand krijgt en een significant lager percentage in de groep die WW krijgt. Een andere opvallende groep, betreft de personen die wel actief werk zoeken, maar die geen uitkering krijgen en die ook niet ingeschreven staan (bij de UWV) als werkzoekend. In de experimentele en controlegroep betreft het tussen een kwart en 31,6% (geen onderling verschil en geen verschil tussen T0 en T1) en in de Verian groep gaat het om meer dan een derde van de respondenten (geen significant verschil met experimentele – en controlegroep). Omdat deze groep nergens geregistreerd staat is het heel lastig om deze mensen te vinden, maar opvallend is dat ze wel in alle drie de groepen een aanzienlijk deel van de populatie betreffen. En ze weten dus ook de weg naar werk ondersteunende interventies (zoals EPOB) te vinden. Op basis van de Verian populatie kunnen we ook stellen dat deze groep, in elk geval in de oudere werkzoekende populatie, behoorlijk van omvang is.

6 NB Aantal maanden werkloos bij benadering. We weten alleen het jaar dat iemand werkloos is. Aantal maanden werkloos berekend op basis van maand maart (= maand dat eerste respondent zich heeft aangemeld). Voor de Verian steekproef is dit juni (= maand dat eerste respondent zich heeft gemeld).

Tabel 11 Uitkeringssituatie

		Controle T0	Controle T0+T1	Experim. T0	Experim. T0+T1	Verian
Ja, bijstand (via de gemeente, participatiewet)	N	0	0	3	1	35
	%	0,0%	0,0%	2,0%	1,2%	18,7%*
Ja, WW (omdat ik mijn baan verloren heb)	N	67	43	82	48	35
	%	51,9%	56,6%	55,8%	57,8%	18,7%*
Ja, WGA (omdat ik arbeidsonge-schikt ben)	N	3	1	2	0	12
	%	2,3%	1,3%	1,4%	0,0%	6,4%
Ja, Wajong (omdat ik een handicap heb)	N	1	0	0	0	3
	%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,60%
Ja, IOW (na WW, WGA, of WIA tot ik AOW krijg)	N	0	0	1	0	12
	%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	6,4%
Ja, IOAW (na WW, WGA of WIA tot ik AOW krijg)	N	0	0	1	0	7
	%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	3,7%
Nee, maar wel inge-schreven voor werk (Nugger)	N	2	0	1	1	10
	%	1,6%	0,0%	0,7%	1,2%	5,3%
Nee, en ook niet inge-schreven voor werk	N	40	24	37	22	64
	%	31,0%	31,6%	25,2%	26,5%	34,2%
Anders	N	15	8	20	11	7
	%	11,6%	10,5%	13,6%	13,3%	3,7%
Weet ik niet	N	1	0	0	0	2
	%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%
Totaa	**N**	**129**	**76**	**147**	**83**	**187**
	%	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

*significant op 0,05 niveau

2.6. Werk-zoek-gedrag – resultaten nulmeting

In deze paragraaf wordt ingegaan op wat voor manier en hoe vaak respondenten werk zoeken en hoe succesvol ze daarbij zijn geweest. Op basis van de gegevens in tabel 12 kunnen we stellen dat in de Verian groep significant meer mensen nooit solliciteren en dat significant minder mensen 6 keer of vaker hebben gesolliciteerd in de afgelopen vier maanden. Op de vraag hoe vaak men in de laatste vier maanden heeft gesolliciteerd zien we wederom geen enkel verschil tussen de experimentele – en de controlegroep (zie tabel 12). 'Nooit' en '1 keer' komen weinig voor, de drie volgende categorieën, 2-5 keer, 6-16 keer en meer dan 17 keer, komen elk tussen een kwart en een derde van de gevallen voor in de controlegroep en de experimentele groep, waarbij we onderling geen significante verschillen zien, ook niet tussen de groep die de T0 en de groep die zowel de T0 als de T1 heeft ingevuld. In de Verian groep zien we een andere verdeling, wat daar opvalt is dat met name de groep die nooit solliciteert veel groter is, ruim een derde van de Verian groep. Dit is significant hoger dan in de experimentele – en controlegroep. Ook de percentages respondenten die 6-16 keer en die meer dan 17 keer hebben gesolliciteerd, zijn in de Verian groep significant lager dan in zowel de experimentele – als de controlegroep. Het percentage dat 2-5 keer heeft gesolliciteerd verschilt niet tussen de EPOB populatie en de Verian groep.

Tabel 12 Hoe vaak heeft u in de laatste vier maanden gesolliciteerd?

		Controle T0	Controle T0+T1	Experim. T0	Experim. T0+T1	Verian
Nooit	N	12	8	14	7	64
	%	9,3%	10,5%	9,5%	8,4%	34,2%*
1 keer	N	7	5	11	8	19
	%	5,4%	6,6%	7,5%	9,6%	10,2%
2-5 keer	N	42	17	47	25	53
	%	32,6%	22,4%	32,0%	30,1%	28,3%
6-16 keer	N	37	24	34	18	25
	%	28,7%	31,6%	23,1%	21,7%	13,4%*
Meer dan 17 keer	N	31	22	41	25	26
	%	24,0%	28,9%	27,9%	30,1%	13,9%*
Totaal	**N**	**129**	**76**	**147**	**83**	**187**
	%	**100%**	**100,0%**	**100%**	**100,0%**	**100,0%**

*significant op 0,05 niveau

Ten aanzien van de reactie op de sollicitatie zien we eveneens een verschillend beeld tussen de EPOB groep en de Verian groep (zie tabel 13). Op basis van deze gegevens kunnen we concluderen dat de EPOB respondenten relatief vaker worden uitgenodigd om op gesprek te komen dan

werkzoekende werkloze ouderen uit de reguliere populatie. Er bestaat geen significant verschil tussen de drie groepen over de eerste optie 'Meestal mag ik op gesprek komen' en de laatste optie 'Anders', deze komen ook relatief weinig voor. We zien wel weer een significant verschil tussen de EPOB respondenten en de Verian groep, bij de andere twee opties ('soms' en 'bijna nooit'), waarbij ruim de helft van de EPOB respondenten aangeeft dat ze 'soms' op gesprek mogen komen tegenover ruim 30% van de Verian groep. En meer dan de helft van de Verian groep geeft aan bijna nooit op gesprek te worden uitgenodigd, terwijl dit bij de EPOB respondenten ruim een kwart is. De verschillen tussen de EPOB groep en de Verian groep zijn significant, maar het verschil tussen de experimentele – en controlegroep is niet significant (ook het verschil tussen T0 en T0+T1 is niet significant).

Tabel 13 Wat gebeurt er meestal nadat u gesolliciteerd heeft?

		Controle T0	Controle T0+T1	Experim. T0	Experim. T0+T1	Verian
Meestal mag ik op gesprek komen	N	15	8	14	9	9
	%	12,8%	11,8%	10,5%	11,8%	7,3%
Soms mag ik op gesprek komen	N	58	36	73	40	38
	%	49,6%	52,9%	54,9%	52,6%	30,9%*
Bijna nooit mag ik op gesprek komen	N	31	19	36	20	64
	%	26,5%	27,9%	27,1%	26,3%	52%*
Anders, namelijk:	N	13	5	10	7	12
	%	11,1%	7,4%	7,5%	9,2%	9,8%
Totaal	**N**	**117**	**68**	**133**	**76**	**123**
	%	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

*significant op 0,05 niveau

Als laatste ten aanzien van dit onderwerp is aan alle respondenten een inschatting gevraagd van hun baanvindkans. Er bestaat geen verschil tussen de percentages van de groepen die de kans heel groot inschatten, dit percentage is in alle groepen heel laag. Echter, in de EPOB groep is het percentage dat de kans groot of gemiddeld inschat, significant hoger dan in de Verian groep (onderling tussen experimentele – en controlegroep geen significant verschil, ook niet tussen T0 en zowel T0 als T1), en het percentage dat de kans klein of heel klein inschat is in de EPOB groep significant lager dan in de Verian groep (wederom onderling geen verschil tussen de experimentele – en controlegroep, ook niet tussen T0 en zowel T0 als T1).

Tabel 14 Hoe groot denkt u dat de kans is dat u binnen vier maanden de baan vindt die u zoekt?

		Controle T0	Controle T0+T1	Experim. T0	Experim. T0+T1	Verian
Heel groot	N	4	3	7	3	6
	%	3,1%	3,9%	4,8%	3,6%	3,2%
Groot	N	29	16	20	13	14
	%	22,5%	21,1%	13,6%	15,7%	7,5%*
Gemiddeld	N	57	33	85	48	50
	%	44,2%	43,4%	57,8%	57,8%	26,7%*
Klein	N	29	15	27	13	64
	%	22,5%	19,7%	18,4%	15,75	34,2%*
Heel klein	N	10	9	8	6	53
	%	7,8%	11,8%	5,4%	7,2%	28,3%*
Totaal	**N**	**129**	**76**	**147**	**83**	**187**
	100%	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	

*significant op 0,05 niveau

Over het algemeen schatten de respondenten uit de EPOB populatie hun baanvindkans dus hoger in dan werkzoekende werkloze ouderen uit de reguliere populatie.

2.7. Samenvatting

Op basis van de gegevens in dit hoofdstuk kunnen we de volgende conclusies trekken over de verschillen tussen de respondenten van het EPOB project en de algemene populatie werkloze werkzoekende ouderen.

- Op alle gemeten onderwerpen zien we geen significante verschillen tussen de experimentele – en de controlegroep, daarmee is de opzet van het onderzoek, met een willekeurige toekenning van de experimentele – of controle conditie, geslaagd.
- Ook zien we nauwelijks verschillen tussen de groep die de T0 heeft ingevuld en de groep die beide metingen heeft meegedaan.[7]
- We zien een aantal (grote) verschillen tussen de EPOB populatie en de algemene populatie werkloze werkzoekende ouderen (Verian groep), deze verschillen betreffen:

7 Aanvullend is ook nog getoetst of de groep die na de T0 is uitgevallen verschilt van de groep die zowel de T0 als de T1 heeft ingevuld, en ook daar zien we geen significante verschillen.

- De gemiddelde leeftijd in de Verian groep is iets hoger met bijna 59 jaar ten opzichte van de EPOB groep met bijna 56 jaar.
- Deelnemers uit de Randstad zijn oververtegenwoordigd in de EPOB groep (56-73%) ten opzichte van de Verian groep (38%), deelnemers uit de regio Noord zijn sterk ondervertegenwoordigd in de EPOB groep (2%-4%).
- Het opleidingsniveau is in de EPOB groep significant hoger dan in de Verian groep, met tussen de 59-66% hoog opgeleid, tegenover 11% hoog opgeleid in de Verian groep.
- De gezondheidsbeleving is in de EPOB groep significant hoger (7,8) dan in de Verian groep (6,9).
- De werkloosheidsduur is in de EPOB groep significant korter dan in de Verian groep, met tussen 13-17 maanden werkloosheid, tegenover ruim 87 maanden gemiddeld in de Verian groep.
- Samenhangend met het verschil in duur van de werkloosheid hierboven, zien we ook ten aanzien van de uitkeringssituatie significante verschillen. Zo heeft de EPOB groep significant vaker een WW-uitkering (korter werkloos) en heeft de Verian groep significant vaker een bijstand uitkering (langer werkloos). Opvallend in beide groepen (EPOB en Verian) is de grote groep niet-uitkeringsgerechtigde niet-ingeschreven werkzoekenden, in de EPOB groep ruim een kwart en in de Verian groep een derde (overigens geen significant verschil tussen deze twee groepen).
- Ook ten aanzien van het werk-zoek gedrag zien we significante verschillen, waarbij de Verian groep veel vaker aangeeft nooit te hebben gesolliciteerd in de afgelopen vier maanden (34%) dan de EPOB groep (bijna 9%). En het percentage dat aangeeft 6 of meer keer te hebben gesolliciteerd is in de EPOB groep (53%) bijna twee keer zo groot als in de Verian groep (27%).
- De EPOB groep geeft significant vaker aan dat ze soms worden uitgenodigd voor een gesprek en de Verian groep geeft significant vaker aan dat ze bijna nooit worden uitgenodigd voor een gesprek. (Er is geen verschil tussen het percentage dat aangeeft meestal te worden uitgenodigd voor een gesprek, in beide groepen is dit het laagst.)
- De EBOP groep schat de baanvindkans significant vaker groot of gemiddeld in dan de Verian groep en significant minder vaak klein of heel klein dan de Verian groep.

3 Resultaten: het vinden van een baan

3.1. Inleiding

De belangrijkste mogelijke impact van deelname aan het assessment voor werkzoekende vijftigplussers is dat dit zou bijdragen aan het vinden van een baan. In dit hoofdstuk staat dan ook de baanvindkans centraal. We onderzoeken of deelnemers die het assessment hebben gekregen (experimentele groep) vaker een baan hebben gevonden dan deelnemers die het assessment niet hebben gekregen (controlegroep). Ook kijken we naar de reden dat men wel of geen baan heeft gevonden (in de ervaring van de deelnemers) en naar de samenhang tussen deelname aan het assessment en een eventuele verandering in de eigen inschatting van de baanvindkans.

Op basis van de analyses in dit hoofdstuk kunnen we concluderen dat het assessment de baanvindkans voor werkzoekende vijftigplussers niet vergroot. Het assessment heeft ook geen invloed op de eigen inschatting van de baanvindkans. Wanneer we alleen kijken naar deelnemers die het assessment hebben gekregen, dan zien we weliswaar dat het krijgen van een positief advies de kans op een baan vergroot, maar dit wordt eerder veroorzaakt door een (gunstige) combinatie van achtergrondkenmerken, waardoor deze personen a priori een betere uitgangspositie voor het vinden van werk hadden.

Wel lijkt het assessment van invloed te zijn op het inzicht van een passende werkgever: de experimentele groep geeft vaker dan de controlegroep aan dat zij nu een beter idee hebben van de werkgever die bij hen past.

Voor degenen die geen baan hebben gevonden, verschillen de experimentele groep en controlegroep onderling niet, in redenen waarom zij geen baan hebben gevonden.

3.2. Literatuur over ouderen en baanvindkans

Volgens de literatuur is een baanvindkans afhankelijk van vele factoren: opleidingsniveau, inkomenseisen en percepties over looneisen (Van der Werff et al., 2012), meedoen met een training of begeleidingstraject én leeftijdsdiscriminatie, lijken in het geval van ouderen de belangrijkste bepalers. De kans om aangenomen te worden daalt significant met de leeftijd van de sollicitant. Een sollicitant die 60 jaar is, heeft een 41% lagere kans om aangenomen te worden dan iemand die 35 jaar is. Werkgevers zijn van oordeel dat de productiviteit van 55-64-jarigen lager is en de loonkosten hoger zijn dan die van jongere werknemers. (Fouarge en Montizaan, 2015)

Op de vraag "*In welke mate zijn de volgende kenmerken van toepassing op werknemers in de leeftijd van 60 of ouder en 35 en jonger*" reageren werkgevers over het algemeen met stereotypen over: sociale vaardigheden, betrokkenheid bij de organisatie, creativiteit, managementvaardigheden, betrouwbaarheid, bereidheid om te leren, fysieke vermogens, stressbestendigheid, vaardigheden met nieuwe technologie (Karpinska, 2013), zie ook hoofdstuk 6 over dit thema.

De baanvindkansen van ouderen zijn in Nederland dus aanzienlijk lager dan die van jongeren. Nederland was lange tijd één van de koplopers wat dit betreft. Bij het al dan niet vinden van een baan door oudere werkzoekenden spelen volgens de literatuur de volgende 'harde' en 'zachte' factoren een rol: vooropleiding, werkervaring, zelfbeeld, zelfvertrouwen, en beeld van de werkvloer (Gelderblom & De Koning, 1992; Gelderblom et al, 2007; Van Dalen et al. 2009).

In de discussies over dit vraagstuk wordt ook verwezen naar het feit dat ouderen niet bereid zouden zijn om werk te accepteren voor een lager inkomen dan ze hadden. In een artikel in *Tijdschrift voor arbeidsvraagstukken* laten Schippers en Vlasblom (2019) op basis van gegevens uit het SCP-arbeidsaanbodpanel zien, dat werkzoekende ouderen in de praktijk wel degelijk hun inkomenseisen omlaag bijstellen en werk accepteren onder hun vorige inkomensniveau. Ook vertonen zij geen ander sollicitatiepatroon dan jongere werklozen. Uit die resultaten blijkt bovendien dat een lagere inkomenseis niet leidt tot een hogere werkhervattingskans. Wel wordt die werkhervattingskans sterk (negatief) beïnvloed door de leeftijd van de werkzoekende. Schipper en Vlasblom concluderen daarom dat ouderen hun werkhervattingskans niet of nauwelijks kunnen beïnvloeden door lagere inkomenseisen te stellen of hun zoekintensiteit aan te passen (Schipper en Vlasblom, 2019).

3.3. Toetsende analyses

Wat betreft de *baanvindkans* in de effectmeting naar aanleiding van de EPOB interventie, hebben we alle aanmelders voor EPOB bij de nameting gevraagd of zij de afgelopen vier maanden een baan hebben gevonden. Vervolgens hebben we gekeken of het aantal deelnemers dat een assessment heeft gehad (experimentele groep) dat een baan heeft gevonden hoger is in vergelijking met de deelnemers die het assessment niet heeft gehad (controlegroep). De voorspelde kans berekenen we door middel van een logistische regressieanalyse. Hierbij hebben we ook voor een aantal achtergrondgegevens gecontroleerd. Dat wil zeggen dat we de eventuele invloed van een aantal kenmerken die mogelijk ook de kans op het vinden van een baan beïnvloeden weghalen. Deze controlevariabelen zijn: leeftijd, gender, of de respondent in de Randstad woont, opleidingsniveau, of gezondheid het doen van werk beïnvloedt, werkloosheidsduur en het aantal dagen tussen T0 en T1.[8] *Voor de reden dat wel/geen baan* is gevonden kijken we of er verschillen zijn tussen de experimentele groep en de controlegroep in het aandeel dat bij de desbetreffende reden genoemd is. Statistische significantie is getoetst met een chikwadraat toets.

De analyse om te kijken of het assessment de *eigen inschatting van de baanvindkans* verbeterd doen we in verschillende stappen. Eerst toetsen we of de experimentele groep en controlegroep op de voormeting verschillen in hun inschatting. Aangezien de experimentele conditie willekeurig is toegewezen, zou er geen verschil moeten zijn. Vervolgens kijken we of de inschatting tussen de voormeting en de nameting is veranderd, en of deze verandering anders is voor deelnemers uit de experimentele groep dan uit de controlegroep. De verschillen worden steeds getoetst met een t-toets. We houden ook rekening met de achtergrondvariabelen zoals eerder beschreven. Dit doen we met een regressie analyse. Bij alle statistische toetsen hanteren we een significantieniveau van 0,05.

We kijken in de analyses alleen naar de deelnemers die zowel de voormeting als de nameting hebben ingevuld (zie hoofdstuk 2). Echter, bij de nameting hebben we de eigen inschatting van de baanvindkans alleen gesteld aan de deelnemers die nog op zoek waren naar een baan. Het verschil tussen de nameting en voormeting konden we dan ook alleen toetsen voor de deelnemers die bij de nameting nog op zoek waren naar een baan (79 deelnemers).[9]

8 Steeds dezelfde controlevariabelen worden in de resterende analyses uit Hoofdstuk 3 en 4 aangehouden.

9 Dit kan een selectieve groep zijn, als EPOB ertoe leidt dat de baanvindkans hoger is en/of dat andere mensen een baan vinden dan is deze vergelijking minder valide.

3.4. Relatie deelname aan assessment, advies en baanvindkans

Uit onze analyse blijkt dat of men wel of geen baan vindt, niet samenhangt met het krijgen van een assessment via EPOB. Van de 83 deelnemers uit de experimentele groep die zowel op T0 als T1 de enquête invulden, hebben 35 deelnemers (42%) een baan gevonden ten tijde van de nameting (zie ook tabel 15). Van de 76 deelnemers uit de controlegroep hebben 41 deelnemers (54%) een baan gevonden. Een groter aandeel van de controlegroep heeft dus een baan gevonden, maar het verschil met de experimentele groep is niet significant.[10] Het deelnemen aan dit assessment lijkt dus niet uit te maken voor het vinden van een baan. Overigens zijn geen van de achtergrondkenmerken significant van invloed op de baanvindkans.

Tabel 15 Deelnemers die wel/geen baan hebben gevonden (T1)

		Controle T0+T1	Experim. T0+T1	Totaal
Geen baan gevonden	N	35	48	83
	%	46,10%	57,80%	52,20%
Wel een baan gevonden	N	41	35	76
	%	53,90%	42,20%	47,80%
Totaal	**N**	**76**	**83**	**159**
	%	**100%**	**100%**	**100%**

Advies van assessment

Deelnemers uit de experimentele groep hebben een advies gekregen over de functie waarvoor ze een assessment hebben gehad, om te kijken of ze passend zijn voor deze functie. Dit advies was positief dan wel negatief. Om te kijken of het krijgen van een positief advies uitmaakt voor de baanvindkans, hebben we voor de experimentele groep gekeken of mensen met een positief advies vaker een baan vinden dan mensen met een negatief advies.

Van de deelnemers met een positief advies (38 deelnemers) heeft 55% een baan gevonden, terwijl van de deelnemers met een negatief advies (45 deelnemers) 31% een baan heeft gevonden (zie tabel 16). Dit verschil is significant. Echter, wanneer we controleren voor verschillende achtergrondkenmerken, is dit verschil niet meer significant. Een positief advies na een assessment, verhoogt de kans om een baan te vinden, maar deze verhoogde kans wordt verklaard door de combinatie van achtergrondkenmerken van de deelnemers.[11] Dus de deelnemers met een positief advies verschilden op de achtergrondkenmerken van de deelnemers met een negatief advies, waardoor hun baanvindkans groter is.

10 Dit wordt mede veroorzaakt door het geringe aantal deelnemers.

11 Overigens had geen van de achtergrondkenmerken zelfstandig een significante bijdrage.

Tabel 16 Deelnemers die een baan hebben gevonden, naar advies assessment (T1)

		Negatief advies	Positief advies	Totaal
Geen baan gevonden	N	31	17	48
	%	68,90%	44,70%	57,80%
Wel een baan gevonden	N	14	21	35
	%	31,10%	55,30%	42,20%
Totaal	**N**	**45**	**38**	**83**
	%	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**

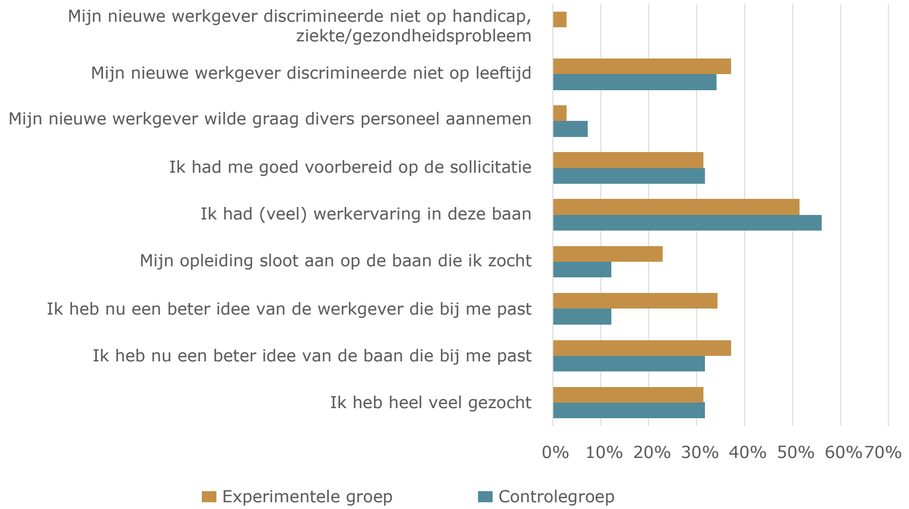
N = 83 (deelnemers experimentele groep)

3.5. Reden dat wel of geen baan is gevonden

Aan de deelnemers die een baan hebben gevonden tussen de voormeting en de nameting is gevraagd wat de reden was dat zij een nieuwe baan hebben gevonden. Deelnemers konden verschillende redenen aangeven, zoals *diversiteitsbeleid bij de werkgever, opleiding sloot aan bij de nieuwe baan*, of *veel gezocht* (gebaseerd op Schippers & Vlasblom, 2019).

Ten aanzien van een aantal redenen zijn (kleine) verschillen tussen de experimentele groep en de controlegroep waar te nemen, maar alleen ten aanzien van de reden *ik heb nu een beter idee van de werkgever die bij mij past* is het verschil significant: 34% van de experimentele groep gaf dit als reden, terwijl dit 12% was bij de controlegroep. Dat deelnemers uit de experimentele groep vaker aangeven dat de reden dat zij een baan hebben gevonden is, dat zij een beter idee hebben van de werkgever die bij hen past, is te danken aan het assessment.

Figuur 3.1. Reden dat een baan is gevonden (T1)



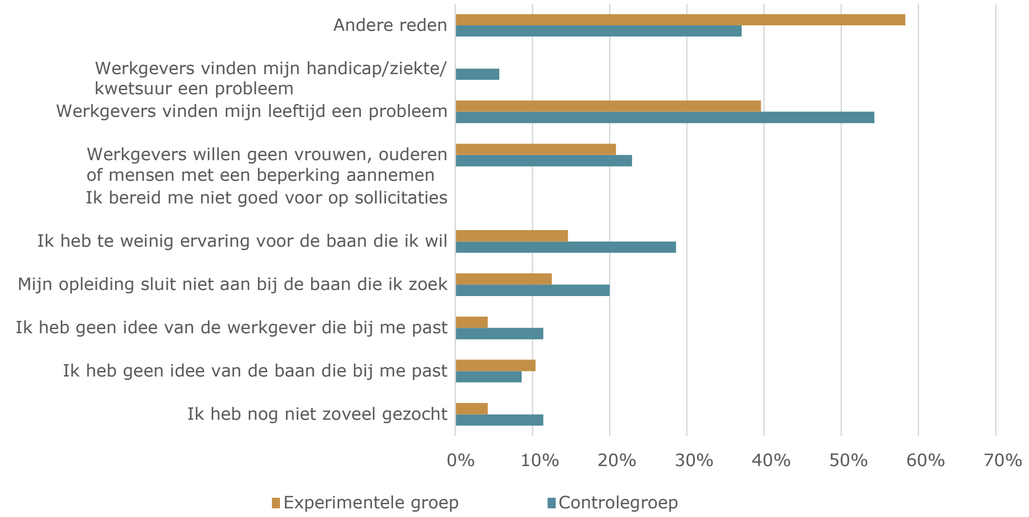
N = 76 (deelnemers die een baan hebben gevonden).

*significant op 0,05 niveau

Aan de deelnemers die geen baan hebben gevonden tussen de voormeting en de nameting is gevraagd wat de reden was dat zij geen nieuwe baan hebben gevonden. Deelnemers konden verschillende redenen aangeven, zoals *geen diversiteitsbeleid bij de werkgever, opleiding sloot niet aan bij de nieuwe baan*, of *niet veel gezocht* (gebaseerd op Schippers & Vlasblom, 2019).

Bij een aantal redenen zijn verschillen tussen de experimentele groep en de controlegroep waar te nemen, maar bij geen van deze redenen zien we een significant verschil. De experimentele groep verschilt niet van de controlegroep in de reden dat ze geen baan hebben gevonden.

Figuur 3.2. Reden dat geen baan is gevonden (T1)



N = 83, deelnemers die geen baan hebben gevonden.

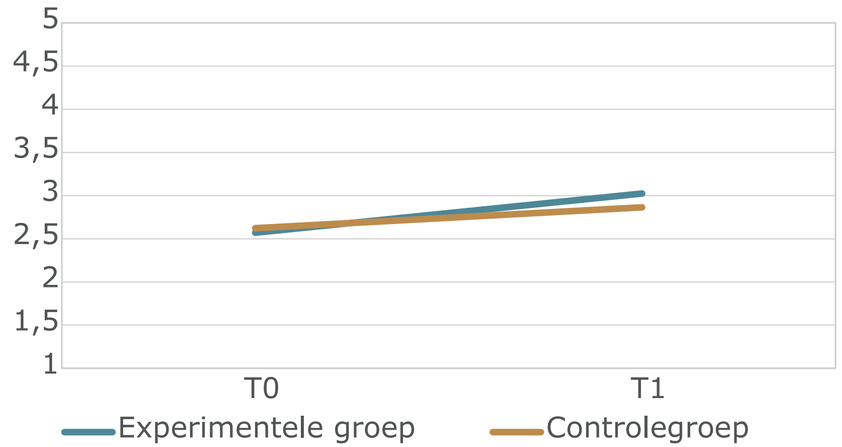
3.6. Eigen inschatting baanvindkans

Daarnaast hebben we gevraagd hoe groot deelnemers zelf de kans inschatten dat ze een baan vinden binnen vier maanden (5-puntsschaal, van heel groot naar heel klein). Uit de resultaten blijkt dat er gemiddeld genomen bij de voormeting geen verschil is tussen de experimentele groep en de controlegroep in de mate waarin zij hun baanvindkans inschatten.[12]

In beide groepen is de geschatte baanvindkans licht toegenomen bij de nameting. De geschatte baanvindkans is echter niet meer toegenomen voor de experimentele groep dan voor de controlegroep. Daarnaast hangt geen van de controlevariabelen samen met de verandering in de inschatting dat men een baan zal vinden.

Voor de experimentele groep kijken we ook of het advies van het assessment uitmaakt voor de verandering in de schatting van de baanvindkans. Welk advies de deelnemers uit de experimentele groep die in de nameting nog een baan zoeken, hebben gekregen, hangt niet samen met een verandering in inschatting van de baanvindkans.

Figuur 3.3. Eigen inschatting van baanvindkans



N = 79

12 De inschatting van de baanvindkans is bij T0 aan alle respondenten gevraagd (N = 159), en bij T1 aan de respondenten die nog werkzoekend waren (N = 79). Verandering tussen T1 en T0 kan dus alleen gemeten worden voor de laatstgenoemde groep. Voor zowel de hele populatie als de blijvend werkzoekende populatie zijn er bij T0 geen significante verschillen tussen de experimentele groep en de controlegroep in de inschatting van de baanvindkans.

3.7. Samenvatting

- Op basis van bovenstaande analyses kunnen we concluderen dat het assessment de kans niet vergroot om een baan te vinden voor werkzoekende vijftigplussers. Het assessment heeft ook geen invloed op de eigen inschatting van de baanvindkans.
- Kijken we alleen naar deelnemers die het assessment hebben gehad, dan zien we dat het krijgen van een positief advies de kans op een baan vergroot. Echter, wanneer rekening wordt gehouden met de achtergrondkenmerken (leeftijd, gender, of de respondent in de Randstad woont, opleidingsniveau, of gezondheid het doen van werk beïnvloedt, werkloosheidsduur en het aantal dagen tussen T0 en T1), blijkt dat deze deelnemers a priori een betere uitgangspositie hadden dan de anderen en verdwijnt dit effect van het positieve advies.
- Wel lijkt het assessment van invloed te zijn op het inzicht van een passende werkgever: de experimentele groep geeft vaker dan de controlegroep aan als reden voor dat zij werk vonden: dat ze nu een beter idee hebben van de werkgever die bij hen past.
- Voor degenen die geen baan hebben gevonden, verschillen de experimentele groep en controlegroep niet in redenen waarom zij geen baan hebben gevonden.

4 Resultaten: werk zoeken, solliciteren en vaardigheden

4.1. Inleiding

Naast het vinden van een baan, heeft het assessment mogelijk ook invloed op mechanismen die uiteindelijk moeten leiden tot een grotere kans op werk. Wanneer binnen vier maanden nog geen werk is gevonden kan er wel al verandering zijn in de mechanismen die uiteindelijk zullen leiden tot een grotere kans op werk, maar is het uiteindelijke effect (een baan) nog niet zichtbaar. In dit hoofdstuk staan deze andere aspecten centraal. We kijken of het assessment veranderingen teweeg brengt in de attitude en motivatie wat betreft werk zoeken, zoekflexibiliteit, sollicitatie-activiteiten en -resultaten, en in vaardigheden en competenties.

Op basis van de resultaten in dit hoofdstuk constateren we dat het assessment lijkt samen te gaan met een verbetering van de kwaliteit van werk-zoek-gedrag, maar wanneer we controleren voor de achtergrondkenmerken verdwijnt dit effect. Het assessment lijkt geen invloed te hebben op veranderingen in werk-zoek-attitude en -motivatie, zoekflexibiliteit, sollicitatieactiviteiten en -resultaten, en vaardigheden en competenties.

Het advies van het assessment lijkt invloed te hebben op zowel zelfexploratie als omgevingsexploratie, dus de mate waarin men de eigen kwaliteiten en carrièremogelijkheden analyseert en inzicht heeft in een passende baan.

Ten aanzien van zelfexploratie lijkt een positief advies bij te dragen aan een toename in zelfexploratie, terwijl een negatief advies lijkt bij te dragen aan een afname in zelfexploratie.

Ten aanzien van omgevingsexploratie lijkt een positief advies sterker bij te dragen aan een groei in omgevingsexploratie dan een negatief advies. Echter, ook hiervoor geldt dat dit effect verdwijnt wanneer gecontroleerd wordt voor de achtergrondkenmerken van de 50+'ers.

4.2. Literatuur over ouderen en werk zoeken

Van Steenkiste et al. (2012) constateerden dat 50-plussers minder druk ervaren om te zoeken naar een baan, zowel van hun naaste omgeving als van de uitkeringsinstantie (in dit geval de Belgische VDAB). Mogelijk leeft de perceptie dat het voor 50-plussers min of meer oké is om minder naar werk te zoeken. Daarnaast wijst het Vlaamsche onderzoek uit dat 50-plussers vooral leeftijdsgebonden hindernissen ervaren. Zo percipiëren bijna drie op de vier 50-plussers dat potentiële werkgevers hun leeftijd een probleem vinden. Ondanks deze hindernissen vinden 50-plussers werken even belangrijk als de jongere respondenten. Hun werk ethos blijft met andere woorden onaangetast. Maar hun vertrouwen in het vinden van werk ligt een stuk lager dan bij jongere werkzoekenden (Van Steenkiste et al., 2012).

Naast harde factoren als vooropleiding en werkervaring spelen zelfbeeld, zelfvertrouwen, en beeld van de werkvloer ook een rol in het sollicitatie proces (Gelderblom & De Koning, 1992; Gelderblom et al, 2007; Van Dalen et al. 2009). Verder lijkt leeftijdsdiscriminatie voor veel werkloze vijftigplussers een groot probleem en ook een belangrijke bron van ontmoediging. De Groot en Van der Klaauw (2014) en De Culenaere et al. (2020) constateren dat ouderen best concessiebereid zijn. Die concessiebereidheid is van belang voor het opnieuw vinden van werk. Een belangrijke factor die de kansen op het vinden van nieuw werk verhoogt is volgens de Culenaere et al. of men een netwerk om zich heen heeft dat kan helpen bij het zoeken naar een baan. Mensen die geen hulp hebben gehad bij het zoeken naar werk van bijvoorbeeld de oude werkgever, vrienden en familie hadden meer moeite om weer aan het werk te komen. Bijna twee derde van de werkhervatters kwam via informele kanalen weer aan het werk. De kansen die mensen voor zichzelf inschatten om weer aan het werk te komen, hangen sterk samen met het opnieuw vinden van werk. (Culenaere et al., 2020 over *Levensloopbanen van werkloze vijftigplussers*).

4.3. Toetsende analyses

Om te kijken naar het bredere effect van het assessment voeren we een analyse uit die uit verschillende stappen bestaat. Ten eerste toetsen we of de experimentele groep en de controlegroep van elkaar verschillen op het desbetreffende aspect bij de voormeting. Omdat de experimentele conditie willekeurig is toegewezen en de voormeting vóór de interventie plaatsvindt, zouden deze twee groepen niet van elkaar moeten verschillen. Vervolgens berekenen we een verschilscore: de verandering tussen de nameting en de voormeting. Is de gemiddelde verandering voor de experimentele groep significant groter dan voor de controlegroep, dan duidt dit op een mogelijk effect

op het gemeten aspect. Hierbij houden we ook rekening met een aantal achtergrondkenmerken.[13] Tot slot kijken we apart voor de experimentele groep of het advies van het assessment (positief dan wel negatief)[14] invloed heeft op de verschillende uitkomsten, waarbij we ook weer rekening houden met dezelfde achtergrondkenmerken.

We toetsen de verschillen met een t-toets, en wanneer we de achtergrondvariabelen meenemen maken we gebruik van een regressie analyse. Bij alle statistische toetsen hanteren we een significantieniveau van 0,05. We kijken in de analyses alleen naar de deelnemers die zowel de voormeting als de nameting hebben ingevuld (zie hoofdstuk 2). Sommige aspecten hebben we bij de nameting alleen gevraagd aan deelnemers die nog steeds op zoek waren naar een baan. Het verschil tussen de nameting en voormeting konden we dan ook alleen toetsen voor de deelnemers die bij de nameting nog op zoek waren naar een baan (79 deelnemers).

4.4. Op zoek naar werk: attitude en motivatie

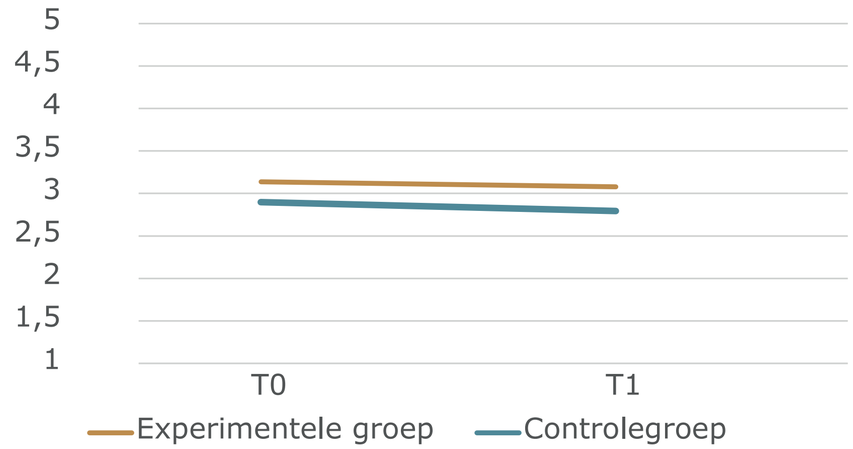
Werk-zoek-attitude

Werk-zoek-attitude omvat de houding van mensen ten opzichte van het zoeken naar werk (Van Hooft & Van der Hee, 2017). Om te meten of deelname aan het assessment invloed heeft op de werk-zoek-attitude, hebben we respondenten gevraagd in welke mate zij het zoeken naar werk *vervelend, vermoeiend, leuk* en *leerzaam* vinden (gebaseerd op Van Hooft & van der Hee, 2017). De gemiddelde score op deze stellingen vormt de werk-zoek-attitude-schaal (lopend van 1 tot 5), waarbij een hogere score een positievere houding ten aanzien het zoeken naar werk inhoudt.

Bij de voormeting verschillen de experimentele groep en controlegroep niet significant van elkaar.

Over de tijd zijn zowel de experimentele groep als de controlegroep gemiddeld genomen minder positief geworden ten aanzien van het zoeken naar werk. De afname is echter klein, en het verschil in afname is niet significant. Het assessment lijkt dus geen invloed te hebben op de werk-zoek-attitude.

Figuur 4.1. Gemiddelde werk-zoek-attitude



N = 159

Daarnaast maakt het advies van het assessment (voor de experimentele groep) niet uit voor de verandering in werk-zoek-attitude: het verschil in verandering tussen de deelnemers met een positief advies en een negatief advies is zeer klein en bovendien niet significant.

Wat wel samenhangt met de verandering in attitude ten aanzien van het zoeken naar werk is de plaats waar deelnemers wonen: voor deelnemers die in de Randstad wonen neemt de werk-zoek-attitude meer toe dan voor deelnemers die buiten de Randstad wonen, ongeacht in welke groep ze zitten en gecontroleerd voor de andere persoonlijke kenmerken die we hebben opgenomen in de analyse.

Werk-zoek-motivatie

Om de motivatie om naar werk zoeken te meten hebben we de deelnemers verschillende stellingen voorgelegd, namelijk: '*ik ben zeer gemotiveerd om betaald werk te vinden*', '*eerlijk gezegd maakt het me niet uit of ik betaald werk ga vinden of niet*', '*ik wil wel (ander) betaald werk vinden, maar ik wil er niet te veel voor doen*', en '*(ander) betaald werk vinden is leuk, maar niet per se noodzakelijk*' (gemeten op een 5-puntsschaal). Deze meting is geïnspireerd op Van Hooft & Van den Hee (2017). De gemiddelde score op deze stellingen vormt de werk-zoek-motivatie-schaal (loopt van 1 tot 5), waarbij een hogere score een hogere werk-zoek-motivatie reflecteert.

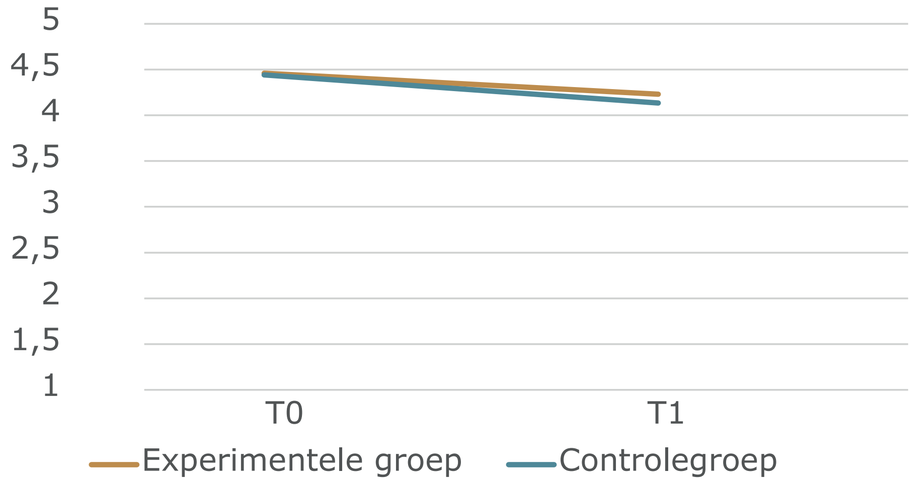
13 Leeftijd, gender, of de respondent in de Randstad woont, opleidingsniveau, of gezondheid het doen van werk beïnvloedt, werkloosheidsduur en de dagen tussen T0 en T1.

14 In de experimentele groep hadden 38 deelnemers een positief advies en 45 deelnemers een negatief advies gekregen.

We hanteren de analysestappen zoals eerder beschreven. Echter, de stellingen bij de nameting zijn alleen voorgelegd aan deelnemers die nog geen baan hadden gevonden. De verandering kan dus alleen voor deze groep getoetst worden.

Bij de voormeting hebben de experimentele groep en controlegroep gemiddeld genomen een gelijke werk-zoek-motivatie. Ook de groep die bij de nameting nog geen baan heeft, heeft een gelijke werk-zoek-motivatie bij de voormeting. Voor deze groep is de werk-zoek-motivatie ten tijde van de nameting afgenomen. Hierin verschillen de experimentele groep en de controlegroep niet significant van elkaar. Het assessment lijkt dus geen invloed te hebben op de werk-zoek-motivatie.

Figuur 4.2. **Gemiddelde werk-zoek-motivatie**



N = 79

Voor de experimentele groep maakt het advies van het assessment ook niet uit in de verandering van werk-zoek-motivatie.

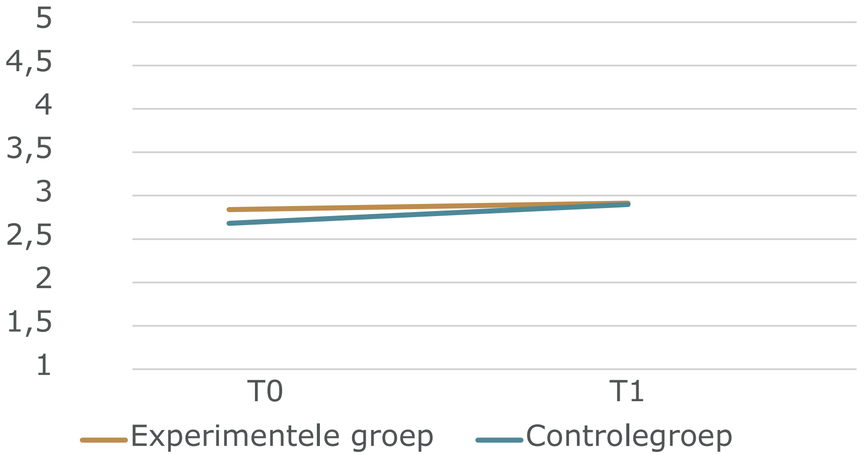
Van de geïncludeerde achtergrondvariabelen lijkt voor degenen die belemmert worden door hun gezondheid in het doen van betaald werk de werkmotivatie wel meer af te nemen dan voor mensen die niet belemmert worden door hun gezondheid, ongeacht of zij in de experimentele – of controlegroep zitten.

4.5. Zoekflexibiliteit

Mogelijk passen werkzoekenden na enige tijd de soort functies aan waarop ze solliciteren. Dit heet ook wel zoekflexibiliteit of aanpassingsbereidheid (Vansteenkiste et al., 2012). Dit hebben we gemeten met de volgende stellingen: 'Ik solliciteer ook op banen die onder mijn (opleidings) niveau zijn', 'Ik solliciteer ook op banen die niet passen bij mijn werkervaring', 'Ik solliciteer ook op banen die niet passen bij mijn interesses' en 'Ik solliciteer ook op banen die te weinig tijd over-laten voor mezelf of mijn gezin'.

Bij de voormeting hebben de experimentele groep en de controlegroep gemiddeld genomen een gelijke zoekflexibiliteit.[15] Wat betreft de verandering tussen de nameting en de voormeting, blijft voor de experimentele groep de zoekflexibiliteit ongeveer gelijk, terwijl die van de controlegroep licht toeneemt. Dit verschil is echter niet significant. Het assessment lijkt dus geen invloed te hebben op de zoekflexibiliteit van deelnemers. Ook het advies van het assessment hangt niet samen met een verandering in zoekflexibiliteit.

Figuur 4.5. **Gemiddelde zoekflexibiliteit**



N = 79

15 De inschatting van de baanvindkans is bij T0 aan alle respondenten gevraagd (N = 159), en bij T1 aan de respondenten die nog werkzoekend waren (N = 79). Verandering tussen T1 en T0 kan dus alleen gemeten worden voor de laatstgenoemde groep. Voor zowel de hele populatie als de blijvend werkzoekende populatie zijn er bij T0 geen significante verschillen tussen de experimentele groep en de controlegroep in de inschatting van de baanvindkans.

4.6. Sollicitatieactiviteiten en -resultaten

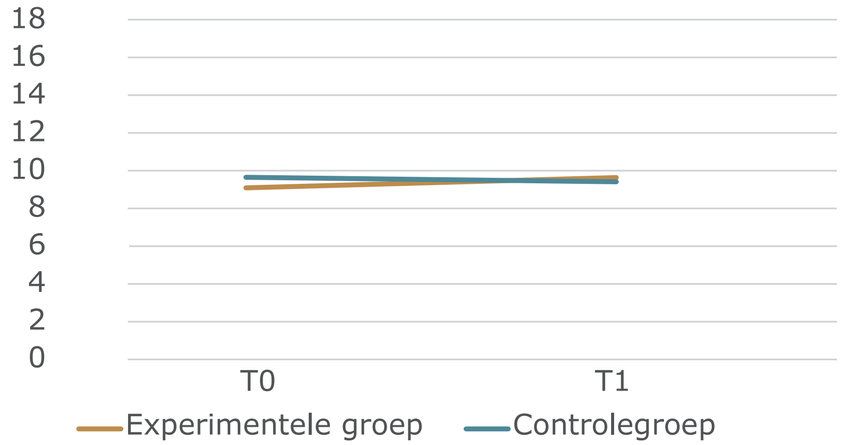
4.6.1. Sollicitatieactiviteiten

Om de invloed van het assessment op de sollicitatieactiviteiten te meten, hebben we naar verschillende aspecten gekeken.

Aantal sollicitaties

Ten eerste kijken we of er een verandering in het aantal sollicitaties in de afgelopen vier maanden is opgetreden. Bij de voormeting verschillen de experimentele groep en controlegroep niet van elkaar in het aantal sollicitaties. Bij de nameting is het aantal sollicitaties voor de controlegroep iets afgenomen, terwijl het voor de experimentele groep juist iets is toegenomen. Dit verschil is echter niet significant. Het assessment lijkt geen invloed te hebben op het aantal sollicitaties dat men doet. Wanneer we alleen kijken naar de experimentele groep, lijkt het advies van het assessment ook geen rol te spelen in het aantal sollicitaties.

Figuur 4.4. Gemiddeld aantal sollicitaties



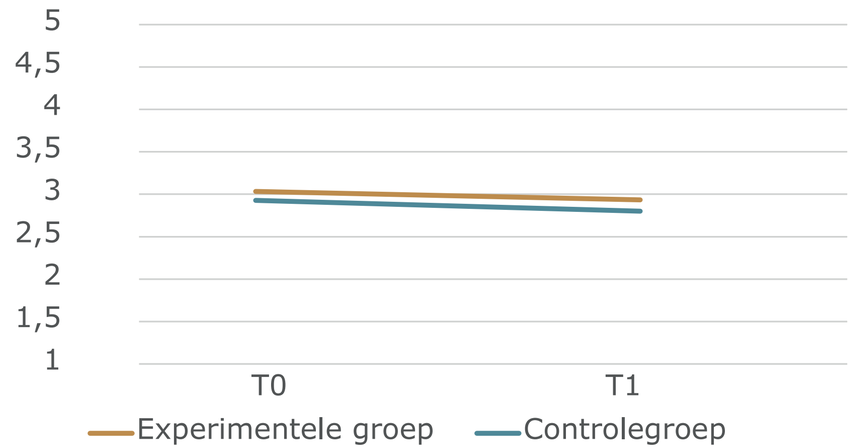
N = 159

Sollicitatieactiviteiten

Een tweede aspect waar bij de sollicitaties naar gekeken wordt, betreft hoe vaak deelnemers de afgelopen vier maanden verschillende sollicitatieactiviteiten hebben ondernomen. De geïncludeerde zes activiteiten zijn: 'een (nieuw) cv gemaakt of veranderd', 'gezocht naar banen op internet of in de krant', 'gevraagd naar banen bij familie en vrienden', 'gevraagd naar banen bij (eerdere) werkgevers of bij UWV of Dienst Werk en Inkomen', 'sollicitatiebrieven geschreven of sollicitatieformulieren ingevuld', en 'voorbereid op gesprekken en gesprekken gehad'. De gemiddelde score van alle activiteiten vormt de *werk-zoek-index* (van 1 tot 5) (Van Hooft & Van der Hee, 2017). Hoe hoger de score, hoe vaker de activiteiten zijn gedaan.

Bij de voormeting verschillen de experimentele groep en controlegroep niet van elkaar in de gemiddelde werk-zoek-index. Bij de nameting is voor zowel de controlegroep als de experimentele groep de index ongeveer in gelijke mate licht afgenomen, en de groepen verschillen dan ook niet significant van elkaar in deze verandering. Het assessment lijkt dus geen invloed te hebben op de tijd besteed aan werk zoeken. Voor de experimentele groep lijkt ook het advies van het assessment niet uit te maken voor de werk-zoek-index.

Figuur 4.5. Gemiddelde werk-zoek-index



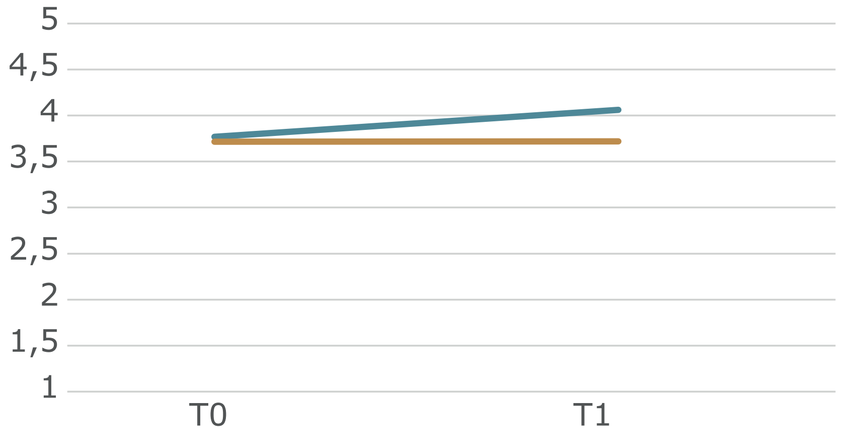
N = 159; hoe hoger, hoe meer tijd besteed aan sollicitatieactiviteiten

Kwaliteit van werk-zoek-gedrag

Tot slot hebben we ook gekeken naar de kwaliteit van het werk-zoek-gedrag van de deelnemers. Op basis van 9 stellingen (Van Hooft & Van der Hee, 2017) hebben we de gemiddelde kwaliteit van het werk-zoek-gedrag berekend (van 1 tot 5), waarbij een hogere score een hogere kwaliteit reflecteert. De stellingen zijn: 'Ik dacht na over de tussenstappen die nodig zijn om een baan te krijgen', 'Ik zocht op een systematische manier naar werk', 'Ik ging bij het zoeken naar informatie over mogelijke banen nogal lukraak te werk', 'Ik gebruikte hetzelfde CV voor al mijn sollicitaties', 'Ik heb nagedacht hoe ik mezelf het beste kon presenteren aan mogelijke werkgevers', 'Ik bestudeerde nauwkeurig de website van organisaties waar ik ging solliciteren', 'Ik benaderde contacten in mijn netwerk om te kijken of zij informatie hadden over organisaties waar ik solliciteerde', 'Ik gaf werk-zoek-activiteiten voorrang boven andere activiteiten die ik moest doen', en 'Ik bereidde sollicitaties voor door mijn kwaliteiten op een rij te zetten en voorbeelden bij elke kwaliteit te bedenken'.

Bij de voormeting verschillen de experimentele groep en de controlegroep niet significant van elkaar. Bij de nameting is de kwaliteit van het werk-zoek-gedrag bij de controlegroep gelijk gebleven, terwijl deze voor de experimentele groep licht is toegenomen. Het verschil tussen de twee groepen is significant. Maar wanneer gecontroleerd wordt voor de achtergrondvariabelen, is dit verschil niet meer significant. Het assessment lijkt dus invloed te hebben op kwaliteit van het werk-zoek-gedrag, maar deze invloed is te verklaren door andere achtergrondkenmerken van deelnemers uit de experimentele groep.[16] Het advies van het assessment heeft geen invloed op de kwaliteit van het werk-zoek-gedrag.

Figuur 4.6. **Figuur 4.6. Gemiddelde kwaliteit werk-zoek-gedrag.**



N = 159

4.6.2. Sollicitatieresultaten

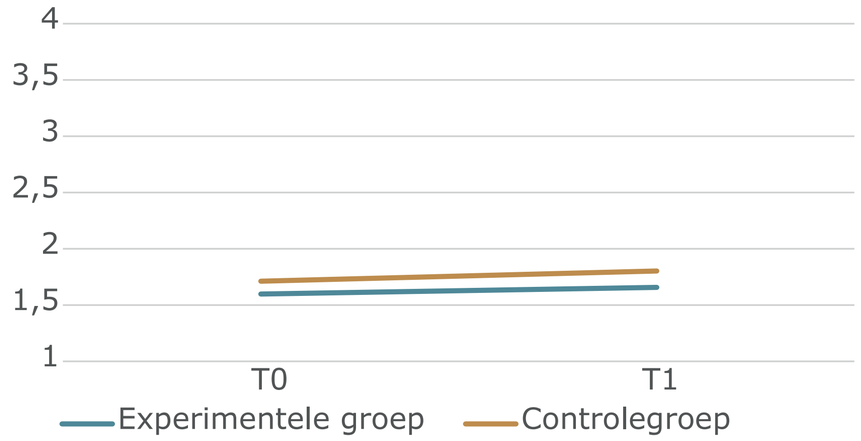
Om sollicitatieresultaten te onderzoeken, hebben we deelnemers gevraagd of zij meestal een bericht terugkregen nadat ze hadden gesolliciteerd, of bij een werkgever naar een baan hebben geïnformeerd (Culenaere et al., 2020), en hoe vaak de deelnemers zijn uitgenodigd voor een sollicitatiegesprek in de afgelopen vier maanden.

Bericht terug

Bij de voormeting geven de experimentele groep en de controlegroep aan ongeveer even vaak een bericht terug te krijgen. Voor beide groepen neemt de mate waarin ze een bericht terug krijgen iets toe bij de nameting, maar voor de experimentele groep is dit niet significant vaker dan voor de controlegroep. Het assessment lijkt geen invloed te hebben op de mate waarin men berichten terug krijgt na een sollicitatie. Ook het advies van het assessment maakt voor de experimentele groep niet uit.

16 Geen van de getoetste achtergrondvariabelen heeft echter op zichzelf een significante invloed op de kwaliteit van het werk-zoek-gedrag.

Figuur 4.7. **Gemiddeld hoe vaak men bericht terug kreeg (hoe hoger, hoe vaker).**



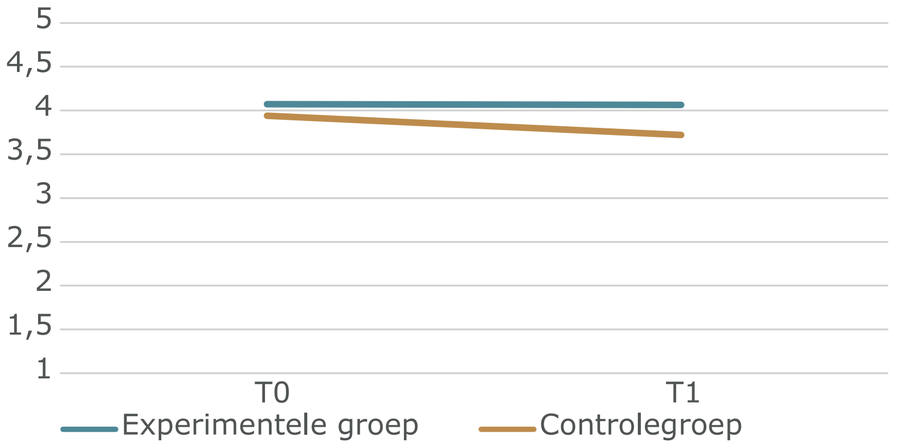
N = 133[17]

Uitnodiging voor sollicitatiegesprek

Daarnaast hebben we gevraagd hoe vaak mensen zijn uitgenodigd voor een sollicitatiegesprek de afgelopen vier maanden. Bij de voormeting verschillen de experimentele groep en de controlegroep niet significant van elkaar in het aantal sollicitatiegesprekken waarvoor zij zijn uitgenodigd. Ten tijde van de nameting is voor zowel de experimentele groep als de controlegroep het aantal uitnodigingen heel licht gestegen, en voor de experimentele groep iets meer. Dit kleine verschil is niet significant. Het assessment lijkt niet uit te maken voor het aantal uitnodigingen voor sollicitatiegesprekken. Voor de experimentele groep maakt ook het advies van het assessment niet uit voor het aantal uitnodigingen.

17 Er zijn 26 missende waarden. Deze vraag is alleen gesteld aan mensen die de afgelopen maand minstens één keer hebben gesolliciteerd. Daarnaast zijn de 'anders' antwoordopties als missende waarden gedefinieerd.

Figuur 4.8. **Gemiddeld aantal uitnodigingen voor sollicitatiegesprekken.**



N = 138[18]

4.7. Vaardigheden en competenties

4.7.1. Zelfexploratie en omgevingsexploratie

Mogelijk heeft het assessment geleid tot meer kennis over de eigen kwaliteiten, wat voor soort baan men wil doen, en welke baan passend is. Dit meten we met *zelfexploratie* en *omgevingsexploratie*.

Zelfexploratie

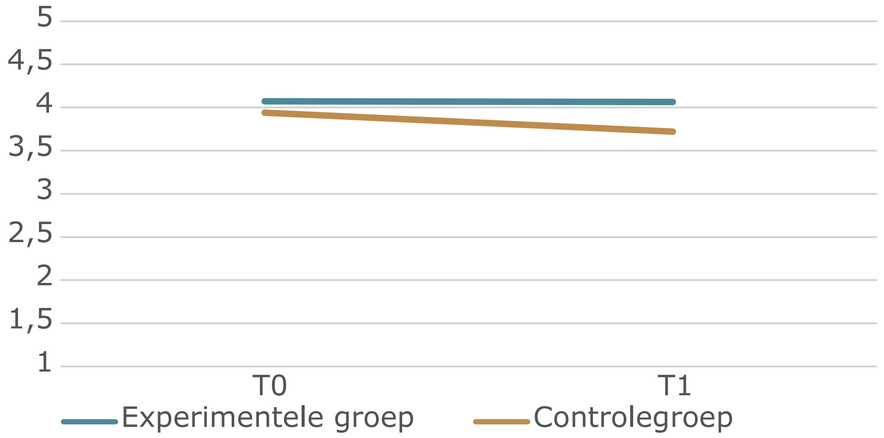
Zelfexploratie is het analyseren van de eigen kwaliteiten en carrièremogelijkheden (Van Hooft & Van der Hee, 2017). We hebben deelnemers gevraagd hoe vaak ze nadachten over vier verschillende aspecten, namelijk wat ze interessant vinden, wat ze goed en niet zo goed kunnen, wat voor hen belangrijk is in een baan, en welk soort werk ze leuk vinden. De gemiddelde score van de vier items tezamen vormen de zelfexploratieschaal (1 tot 5). Hoe hoger de score, hoe vaker deelnemers gemiddeld over deze aspecten hebben nagedacht.

Bij de voormeting verschillen de experimentele groep en de controlegroep niet van elkaar in de mate van zelfexploratie. Over de tijd neemt zelfexploratie voor de controlegroep af, terwijl het voor

18 Er zijn 21 missende waarden. Deze vraag is alleen gesteld aan mensen die de afgelopen maand minstens één keer hebben gesolliciteerd.

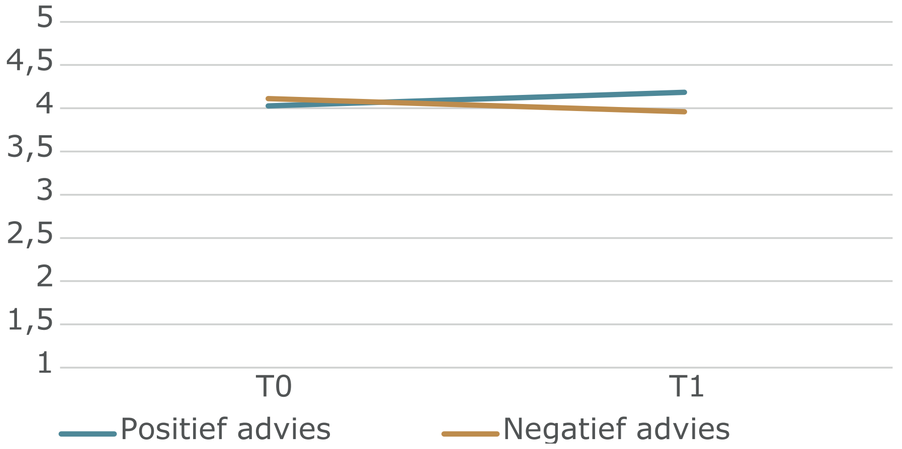
de experimentele groep ongeveer gelijk blijft. Dit verschil is echter niet significant. Het assessment lijkt dus geen invloed te hebben op de mate van zelfexploratie. Wat betreft het advies van het assessment (voor de experimentele groep), vinden we dat de mate van zelfexploratie voor de deelnemers met een negatief advies is afgenomen, terwijl het voor de deelnemers met een positief advies is toegenomen en dit verschil is bovendien significant. Een positief advies lijkt bij te dragen aan een toename in zelfexploratie, terwijl een negatief advies lijkt bij te dragen aan een afname in zelfexploratie.

Figuur 4.9. **Gemiddelde zelfexploratie.**



N = 159

Figuur 4.10. **Gemiddelde zelfexploratie experimentele groep, naar advies assessment.**



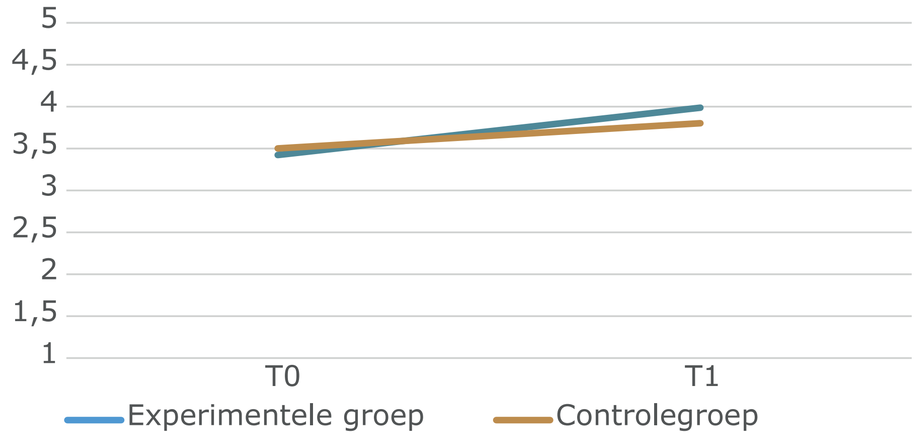
N = 83

Omgevingsexploratie

Omgevingsexploratie is het analyseren welke baan passend is (Van Hooft & Van der Hee, 2017). Dit hebben we gemeten met de volgende stelling: 'Ik weet welke banen goed bij mij passen' (1 tot 5, hoe hoger de score, hoe meer inzicht).

Bij de voormeting verschillen de experimentele groep en de controlegroep niet van elkaar wat betreft omgevingsexploratie. Ten tijde van de nameting is zowel in de experimentele groep als in de controlegroep, de omgevingsexploratie toegenomen. Dit is voor de experimentele groep iets sterker dan voor de controlegroep. Het verschil is echter niet significant. Het assessment lijkt niet uit de maken voor de omgevingsexploratie. Wat betreft het advies van het assessment, is de omgevingsexploratie bij deelnemers die een positief advies hebben gekregen sterker toegenomen dan bij deelnemers die een negatief advies hebben gekregen. Dit verschil is echter niet significant wanneer gecontroleerd wordt voor de achtergrondkenmerken.

Figuur 4.11. **Gemiddelde omgevingsexploratie.**



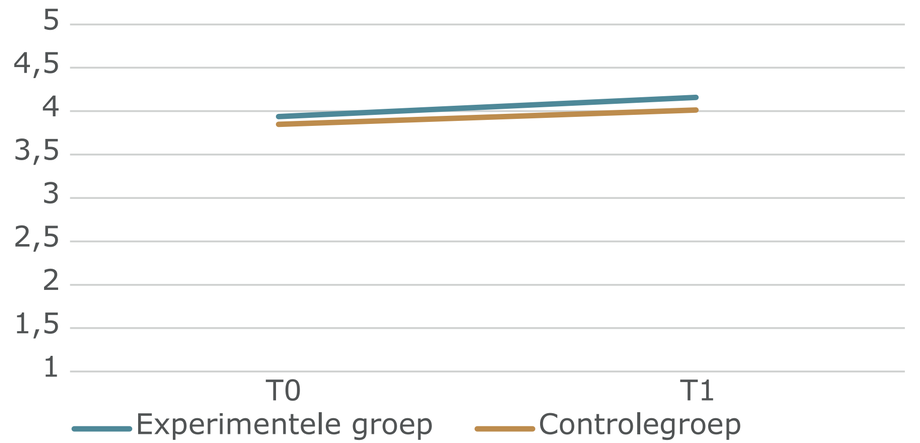
N = 159

4.7.2. Vertrouwen in eigen werk-zoek-vaardigheden

Mogelijk draagt het assessment ook bij aan vertrouwen in eigen werk-zoek-vaardigheden. Dit hebben we met 9 stellingen gemeten, gebaseerd op Van Hooft & Van der Hee (2017). De stellingen zijn: 'Ik weet wat mijn sterke en zwakke punten zijn op het gebied van werk', 'Ik kan goed een cv maken', 'Ik vind het lastig om internet te gebruiken om naar werk te zoeken', 'Ik weet waar ik op moet letten als ik vacatures bekijk', 'Ik denk dat ik een goed (netwerk)gesprek kan voeren', 'Ik kan goed omgaan met sociale media', 'Ik vind het makkelijk om informatie op te zoeken over een baan of bedrijf', 'Ik kan een goede (digitale) sollicitatiebrief schrijven' en 'Ik maak een goede indruk tijdens sollicitatiegesprekken'. De gemiddelde score op deze stellingen reflecteert het gemiddelde vertrouwen van werk-zoek-vaardigheden van de deelnemers, waarbij een hogere score duidt op meer vertrouwen.

Bij de voormeting verschillen de experimentele groep en de controlegroep niet van elkaar wat betreft vertrouwen in eigen werk-zoek-vaardigheden. Over de tijd neemt voor zowel de experimentele groep als de controlegroep het vertrouwen iets toe, en de toename is iets groter voor de experimentele groep, dit verschil is echter niet significant. Het assessment lijkt niet uit te maken voor het vertrouwen in eigen werk-zoek-vaardigheden. Ook is er geen significant verschil in verandering in vertrouwen tussen deelnemers die een positief en deelnemers die een negatief advies hebben gekregen.

Figuur 4.12. **Gemiddeld vertrouwen in eigen werk-zoek-vaardigheden.**



N = 159

4.8. Samenvatting

Het assessment:

- Het assessment lijkt samen te gaan met een hogere kwaliteit van werk-zoek-gedrag, maar dit effect verdwijnt wanneer gecontroleerd wordt voor de combinatie van achtergrondkenmerken.
- Het assessment lijkt geen invloed te hebben op werk-zoek-attitude en -motivatie, zoekflexibiliteit, sollicitatieactiviteiten en -resultaten, en vaardigheden en competenties.

Het advies van het assessment:

- Het advies van het assessment lijkt wel invloed te hebben op zowel zelfexploratie als omgevingsexploratie, dus de mate waarin men de eigen kwaliteiten en carrièremogelijkheden analyseert en inzicht heeft in een passende baan.
  - Zelfexploratie: een positief advies lijkt bij te dragen aan een toename in zelfexploratie, terwijl een negatief advies lijkt bij te dragen aan een afname in zelfexploratie.
  - Omgevingsexploratie: een positief advies draagt sterker bij aan een groei in omgevingsexploratie dan een negatief advies, maar dit effect verdwijnt wanneer wordt gecontroleerd voor de combinatie van achtergrondkenmerken.

5 Resultaten: deelname aan het assessment

5.1. Inleiding

We hebben de 83 deelnemers die een assessment van EPOB hebben gehad (de experimentele groep) bij de nameting gevraagd naar hun ervaring met het assessment zelf. In dit hoofdstuk staan deze ervaringen centraal. We gaan in op het assessment in relatie tot solliciteren en het vinden van een baan. Ook het rapport of de mail die zij hebben gekregen over het assessment komt aan de orde.

Daarnaast vergelijken we de ervaringen die zij hebben gehad met EPOB, met de ervaringen die de Verian-respondenten hebben gehad met andere typen assessments, coaching en trainingen. In de Verian steekproef vulden 108 respondenten hier vragen over in.

Op basis van de resultaten in dit hoofdstuk kunnen we concluderen dat de ervaringen met het assessment door de deelnemers wisselend worden beoordeeld. Het assessment wordt niet als essentieel ervaren in het zoeken naar of vinden van een (passende) baan. Een minderheid denkt dat het assessmentrapport de werkgever zal helpen in de beslissing om de deelnemer aan te nemen of niet.

Wel zegt een meerderheid zichzelf beter te begrijpen door het assessment. Een klein deel van de deelnemers past hun gedrag aan na het assessment.

Over het rapport en de mail met kwaliteiten en valkuilen komt een meer eenduidig beeld naar voren, een meerderheid is positief, bijvoorbeeld dat het nuttige informatie over hen oplevert.

5.2. Literatuur over ervaringen met én effecten van trainingen en begeleiding bij werk zoeken

In 2014/2015 volgden 40.000 vijftigplussers die minimaal drie maanden WW ontvangen hadden de training “Succesvol naar werk”: het ging om tien bijeenkomsten ter verbetering van de werk-zoek-vaardigheden. De Groot en van der Klaauw deden in 2017 onderzoek naar de effecten van dit experiment met een controlegroep van 10.000 mensen. De conclusie was dat door deelname aan de interventie de uitstroom uit de WW binnen 12 maanden na instroom ongeveer 4,5%-punt hoger was. Het effect leek ook blijvend. De effecten van deelname aan deze training waren groter voor mannen en middelbaar en hoger opgeleide vijftigplussers. Voor lager opgeleiden en werkzoekenden die voor de WW in de uitzendbranche werkten, had de training geen effect (De Groot en van der Klaauw, 2017).

Voor de inhoudelijke trainingsevaluatie deden Van Hooft en Van den Hee onderzoek met dezelfde trainingsgroep (80%) en controlegroep (20%). Om de trainingseffectiviteit goed te kunnen onderzoeken namen zij – net als wij in dit EPOB-experiment - vragenlijsten af voordat de training startte en daarna. Van de Hee en Van Hooft stelden vragen om veranderingen in houding, attitudes, motivatie en het gedrag van 50plussers te kunnen meten. Zij evalueerden effectiviteit op vier niveaus: d.w.z. reactie-, leer-, gedrags- en resultaatniveau. Reactie is vooral het oordeel over de interventie (tevredenheid, ervaren nut). Bij leerniveau wordt gekeken naar veranderingen in kennis en attitudes. Bij gedragsniveau wordt gekeken naar daadwerkelijke gedragsverandering. Resultaatniveau heeft betrekking op uitkomsten (aantal sollicitaties, werkhervatting, baan). De meeste niveaus zijn met betrekking tot EPOB al aan de orde geweest in de vorige hoofdstukken.

Van Hooft en Van den Hee concludeerden dat de deelnemers in het algemeen tevreden waren over de training ‘*Succesvol naar werk’* en dat het volgen van de training leidde tot een *vergroting van de sollicitatiekennis*, een iets sterkere toename van het vertrouwen in de eigen werk-zoek-vaardigheden, een *hogere mate van ervaren sociale steun*, een iets *hogere intensiteit en kwaliteit van het werk-zoek-gedrag* en een iets grotere *kans op werkhervatting*. Op basis daarvan achtten zij de interventie redelijk effectief voor vijftigplussers (Van Hooft en Van den Hee, 2017 Inhoudelijke effectevaluatie trainingen 50plus WW).

Ook Bouterse et al. (2019) onderzochten een interventie voor 50-plussers op effecten. Zij hielden 25 interviews met respondenten met een *zwakke werkhervattingskans* die via het *Actieplan ‘Perspectief voor vijftigplussers’* intensievere begeleiding kregen van het UWV bij het zoeken naar werk (Monitorrapportage 2018. Regioplan, Amsterdam: 2019). Het ging hier om een persoonlijk

werkoriëntatiegesprek (WOG), en meer trainingsmogelijkheden. De werkzoekenden waardeerden de mogelijkheid om een persoonlijk gesprek te voeren en de aandacht en het maatwerk die geboden waren. Wel zou een deel van de klanten graag meer begrip zien voor hun situatie en belemmeringen. De diverse trainingen werden over het algemeen positief gewaardeerd. Met name (1) het verkrijgen van inzicht in hun capaciteiten en vaardigheden en (2) het leren hoe naar werk te zoeken en te solliciteren. De adviseurs van UWV zagen meerwaarde in het kader van versterking van zelfbeeld, zelfvertrouwen en zoekgedrag verbeteren en verbreden (Bouterse et al., 2019, over effecten *Actieplan Perspectief voor vijftigplussers*). In het vorige hoofdstuk constateerden wij dat EPOB bij een kwantitatieve effectmeting met weinig respondenten op deze laatste items niet of nauwelijks scoort.

5.3. Assessment en solliciteren

We hebben de 83 deelnemers aan EPOB gevraagd in welke mate het assessment bijdroeg aan sollicitaties. In de Verian groep hebben we eveneens gevraagd of deelnemers coaching, bijscholing, cursussen/training of een assessment hebben gevolgd om de kans op een baan te vergroten, 57% van de deelnemers van de Verian groep geeft aan dat zij dit hebben gevolgd, waarbij de meesten (36%) aangeven dat zij een cursus/training hebben gevolgd. Van de Verian groep geeft 9% aan dat zij een individueel assessment hebben gevolgd. Hieronder vergelijken we de 83 deelnemers aan EPOB met de 106 Verian deelnemers die coaching, bijscholing, cursussen/training of een assessment hebben gevolgd. We zien dat de mening over of *het assessment*[19] *hielp om te solliciteren* gelijk verdeeld is: ongeveer een derde vindt dat dit het geval is en ook een derde vindt dat dit niet het geval is, en 29% is neutraal over dit punt. Bij de Verian groep is dit niet significant anders. Deze verdeling geldt ook voor de *bijdrage van het assessment op welke baan de deelnemer wil solliciteren*, en ook hier geen significante verschillen met de Verian groep. Daarentegen zegt een meerderheid (twee derde) van de deelnemers *zichzelf beter te begrijpen dankzij het assessment*. Ongeveer 1 op de 5 deelnemers zegt dat dit juist niet het geval is, en 12% zegt neutraal te zijn over dit punt. Hier zien we wel een verschil met de Verian groep, waar significant minder vaak wordt aangegeven dat ze zichzelf dankzij het assessment (coaching, bijscholing, cursus/training) beter begrijpen. Wat betreft *het krijgen van meer zelfvertrouwen tijdens sollicitaties door het assessment*, zegt 43% van de EPOB deelnemers dat dit het geval is, 28% vindt van niet, en 30% is neutraal op dit punt, hier weer geen significant verschil met de Verian groep.

Al met al zijn er gemengde ervaringen over de bijdrage van het assessment aan solliciteren, wat betreft helpen bij solliciteren, weten op welke baan te solliciteren, en meer zelfvertrouwen bij het solliciteren. Wel zegt een meerderheid van de deelnemers zichzelf beter te begrijpen door het assessment.

	EPOB		Verian	
	N	%	N	%
Het assessment hielp me om te solliciteren (N = 82)				
Helemaal mee eens	9	11%	6	6%
Mee eens	21	26%	40	38%
Neutraal	24	29%	35	33%
Mee oneens	15	18%	19	18%
Helemaal mee oneens	13	16%	6	6%
Het assessment hielp me om te kiezen naar welke baan/banen ik wil solliciteren (N = 82)				
Helemaal mee eens	7	9%	6	6%
Mee eens	21	26%	37	35%
Neutraal	24	29%	39	37%
Mee oneens	18	22%	20	19%
Helemaal mee oneens	12	15%	4	4%
Ik begrijp mezelf beter dankzij het assessment (N = 82)				
Helemaal mee eens	15	18%	8	8%
Mee eens	41	50%	31	29%
Neutraal	10	12%	40	38%
Mee oneens	6	7%	21	20%
Helemaal mee oneens	10	12%	6	6%
Door het assessment solliciteerde ik met meer zelfvertrouwen (N = 82)				
Helemaal mee eens	13	16%	5	5%
Mee eens	22	27%	33	31%
Neutraal	25	30%	35	33%
Mee oneens	9	11%	26	25%
Helemaal mee oneens	14	17%	7	7%

N = 83 (experimentele groep), N=106 (Verian groep) tenzij anders aangeven (item nonrespons)

19 Waar assessment staat wordt voor de Verian groep coaching, bijscholing, cursussen/training of assessment bedoeld.

5.4. Assessment en het vinden van een baan

Naast solliciteren, hebben we ook gevraagd of het assessment volgens de deelnemers bijdraagt aan het vinden van een baan. Uit de vragenlijst blijkt dat ruim de helft van de deelnemers vond dat het assessment *waardevol is bij het zoeken/vinden van een baan*. Een kwart vond dat het niet waardevol was, en een vijfde was neutraal. De verdeling verschilt niet significant van de Verian groep die coaching, bijscholing, cursussen/training of een assessment heeft gehad. Een krappe helft van de deelnemers vond niet dat het *assessment bijdroeg aan het vinden/zoeken van een passende baan*. Een derde was neutraal over dit punt, en 18% vond juist dat dit wel het geval was. Ook hier wederom geen verschil met de Verian groep. Op de vraag of deelnemers *zonder het assessment waarschijnlijk een baan zouden krijgen* zegt de helft het hier mee eens te zijn en een kwart is hier neutraal over, 12% is het oneens met de stelling. Dit verschilt niet significant van de Verian groep. Of *het assessment de werkgever heeft geholpen bij het beslissen om de deelnemer een baan te geven* is slechts een klein deel het eens, namelijk 14%. De helft is het oneens met deze stelling, en ruim een derde is neutraal. Hier zien we wel een significant verschil met de Verian groep, in de zin dat de meest negatieve groep (‘Helemaal mee oneens’) in de EPOB groep significant groter is dan in de Verian groep.

We kunnen stellen dat de meeste deelnemers het assessment niet als essentieel ervaren in het zoeken naar of vinden van een (passende) baan. Ook denkt slechts een klein aandeel dat het de werkgever zal helpen in de beslissing om de deelnemer aan te nemen of niet. Verder zien we nauwelijks verschillen tussen de groep die het EPOB assessment heeft gekregen en de groep oudere werkzoekenden die een andere vorm van coaching, bijscholing, cursussen/training of een assessment heeft gehad.

Tabel 18 Bijdrage van EPOB_assessment aan vinden van een baan

	EPOB		Verian	
	N	%	N	%
Het assessment was waar-devol voor mij bij het zoeken/ vinden van een baan (N=82)				
Helemaal mee eens	12	15%	8	8%
Mee eens	33	40%	33	31%
Neutraal	16	20%	40	38%
Mee oneens	8	10%	19	18%
Helemaal mee oneens	13	16%	6	6%
Dankzij het assessment heb ik een passende baan gevonden / ga ik sneller een passende baan vinden				
Helemaal mee eens	6	7%	3	3%
Mee eens	9	11%	20	19%
Neutraal	29	35%	37	35%
Mee oneens	21	25%	30	28%
Helemaal mee oneens	18	22%	16	15%
Zelfs zonder het assessment zou ik waarschijnlijk een baan krijgen / zou ik deze baan waar-schijnlijk hebben gekregen				
Helemaal mee eens	19	23%	7	7%
Mee eens	30	36%	25	24%
Neutraal	24	29%	48	45%
Mee oneens	8	10%	19	18%
Helemaal mee oneens	2	2%	7	7%
Het assessment heeft de werkgever geholpen / zal de werkgever helpen bij het beslissen om mij een baan te geven				
Helemaal mee eens	3	4%	1	1%
Mee eens	8	10%	17	16%
Neutraal	31	37%	60	57%
Mee oneens	14	17%	18	17%
Helemaal mee oneens	27	33%*	10	9%

N = 83 (experimentele groep), N=106 (Verian groep), tenzij anders aangeven (item nonrespons). *significant op 0,05 niveau.

5.5. Het rapport van EPOB

De deelnemers die een positief advies hebben gekregen, hebben een assessment rapport gekregen, dat zij kunnen meesturen met hun sollicitaties. In dat rapport staat dat zij geschikt zijn voor de functie waarop ze solliciteren. Deelnemers die een negatief advies hebben gekregen, krijgen geen rapport. Ze krijgen wel een mail waarin hun kwaliteiten en valkuilen staan. Over zowel de mail als het rapport hebben we deelnemers gevraagd wat hun ervaringen hiermee zijn.

Wat betreft het rapport (dus voor de deelnemers met een positief advies, N = 40), stellen de meeste deelnemers dat het rapport *nuttige informatie over hen gaf aan een werkgever* (68%). Een kwart van de deelnemers was neutraal hierover, en 8% was het hiermee oneens. Of het *rapport de kans vergroot om een baan te vinden* zegt ruim de helft van de deelnemers het hiermee eens te zijn. Een vijfde vindt dat niet het geval is, en ruim een kwart is neutraal hierover. Met de stelling het *rapport geeft informatie, maar is niet beslissend voor het krijgen van een baan* is de helft het eens. Ruim een derde is neutraal, en ongeveer 10% is het hiermee oneens.

Het merendeel van de deelnemers vindt het rapport nuttig: ruim drie kwart van de deelnemers is het namelijk niet eens met de stelling dat *het rapport niets toevoegt en niet nuttig is voor mij*. Een minderheid is neutraal (20%), en slechts 3% (1 persoon) is het hier juist wel mee eens. Ook een grote meerderheid vindt dat *het rapport een waardevol document voor hen is met een overzicht van hun kenmerken* (drie kwart van de deelnemers). Een kwart is neutraal, en een kleine 10% vindt het rapport niet waardevol.

Van de deelnemers met een negatief advies die aan hebben gegeven de mail met kwaliteiten en valkuilen te hebben ontvangen (N = 38), geeft het merendeel aan het eens te zijn met de stelling dat de *mail nuttige informatie over hen geeft* (driekwart). Één op de vijf deelnemers is neutraal en één op de tien deelnemers is het hiermee oneens. Ongeveer 40% is het ermee eens dat *de mail met kwaliteiten en valkuilen helpt in het vinden van de vacatures die bij hen passen*, een derde vindt dat dit niet het geval is, en een kwart is neutraal. Dat de *mail met kwaliteiten en valkuilen helpt in het solliciteren voor een baan*, vindt bijna helft van de deelnemers. Ongeveer een kwart is neutraal op dit punt, en 29% is het hier juist niet mee eens. Deelnemers zijn dus overwegend positief over de mail, en dit blijkt ook in het aandeel deelnemers dat het oneens is met de stelling *de mail voegt niets toe en is niet nuttig voor mij*, ongeveer twee derde is het hier niet mee eens. Een kwart is neutraal en ruim 10% van de deelnemers is het hier niet mee eens.

Wat betreft het rapport en de mail met kwaliteiten en valkuilen, lijkt het overgrote deel van de deelnemers positief te zijn, bijvoorbeeld dat het nuttige informatie oplevert. Toch vindt de grote meerderheid dat het rapport niet beslissend is voor het krijgen van een baan.

Tabel 19 Ervaring met rapport via EPOB

	N	%
Het rapport geeft nuttige informatie over mij aan een werkgever		
Helemaal mee eens	8	20%
Mee eens	19	48%
Neutraal	10	25%
Mee oneens	1	3%
Helemaal mee oneens	2	5%
Het rapport vergroot mijn kans om een baan te vinden		
Helemaal mee eens	3	8%
Mee eens	18	45%
Neutraal	11	28%
Mee oneens	5	13%
Helemaal mee oneens	3	8%
Het rapport geeft informatie, maar is niet beslissend voor het krijgen van een baan		
Helemaal mee eens	2	5%
Mee eens	18	45%
Neutraal	15	38%
Mee oneens	4	10%
Helemaal mee oneens	1	3%
Het rapport voegt niets toe en is niet nuttig voor mij		
Helemaal mee eens	0	0%
Mee eens	1	3%
Neutraal	8	20%
Mee oneens	15	38%
Helemaal mee oneens	16	40%
Het rapport is voor mijzelf een waardevol document met een overzicht van mijn kenmerken		
Helemaal mee eens	16	40%
Mee eens	13	33%
Neutraal	8	20%
Mee oneens	1	3%
Helemaal mee oneens	2	5%

N = 40 (positief advies)

Tabel 20 Ervaring met mail van EPOB met kwaliteiten en valkuilen

	N	%
De mail met kwaliteiten en valkuilen geeft nuttige informatie voor mij		
Helemaal mee eens	9	24%
Mee eens	19	50%
Neutraal	7	18%
Mee oneens	2	5%
Helemaal mee oneens	1	3%
De mail met kwaliteiten en valkuilen helpt mij in het vinden van de vacatures die bij mij passen		
Helemaal mee eens	3	8%
Mee eens	12	32%
Neutraal	10	26%
Mee oneens	10	26%
Helemaal mee oneens	3	8%
De mail met kwaliteiten en valkuilen helpt mij in het solliciteren voor een baan		
Helemaal mee eens	4	11%
Mee eens	14	37%
Neutraal	9	24%
Mee oneens	7	18%
Helemaal mee oneens	4	11%
De mail met kwaliteiten en valkuilen voegt niets toe en is niet nuttig voor mij (N = 37)		
Helemaal mee eens	3	8%
Mee eens	2	5%
Neutraal	9	24%
Mee oneens	16	43%
Helemaal mee oneens	7	19%

N = 38 (negatief advies), tenzij anders aangeven (item nonrespons)

5.6. Andere ontwikkelingen

Zijn de deelnemers aan EPOB ook hun gedrag gaan veranderen na het assessment? Dit lijkt veelal niet het geval te zijn. Een kwart van de deelnemers geeft aan dat ze naar aanleiding van het assessment (ook) op andere functies zijn gaan solliciteren. Slechts één op de tien deelnemers zegt een coaching, training of cursus te hebben gevolgd naar aanleiding van het assessment. Wel geeft 47% aan naar aanleiding van het assessment andere activiteiten te hebben ondernomen om zich te ontwikkelen.

5.7. Samenvatting

Uit de ervaringen met het assessment, gerapporteerd door de deelnemers, komt een gemixt beeld naar voren. Wat betreft de bijdrage van het assessment aan solliciteren en het zoeken naar of vinden van een (passende) baan, lijkt het assessment niet voor iedereen bij te dragen. De meeste deelnemers ervaren het assessment niet als essentieel in het zoeken naar of vinden van een (passende) baan. Ook denkt slechts een klein aandeel dat het assessmentrapport de werkgever zal helpen in beslissen om de deelnemer aan te nemen of niet. Wel zegt een meerderheid zichzelf beter te begrijpen door het assessment. Bovendien past een klein deel van de deelnemers hun gedrag aan na het assessment.

We zien nauwelijks verschillen tussen de groep die het EPOB assessment heeft gekregen en de groep oudere werkzoekenden die een andere vorm van coaching, bijscholing, cursussen/training of een assessment heeft gehad.

Over het rapport en de mail met kwaliteiten en valkuilen komt een meer eenduidig beeld naar voren, een meerderheid is positief, bijvoorbeeld dat het nuttige informatie over hen oplevert.

6 Resultaten: werkgevers in en over EPOB

6.1. Inleiding

De mening van de werkgevers over een interventie als EPOB speelt een belangrijke rol voor zowel het Ministerie van SZW als de uitvoerder van de interventie. Zoals al eerder gesteld: veel werkgevers hebben een sterke voorkeur voor jongere werknemers, vooral bij het aannemen van een nieuwe werknemer, terwijl voorkeuren voor oudere werknemers hoogst ongebruikelijk zijn. Wanneer werkgevers meer positief zijn over de zachte eigenschappen van oudere werknemers (zoals betrouwbaarheid en sociale vaardigheden), heeft dit een positief effect op hun voorkeur voor ouderen bij aanname (OudeMulders, 2020). Ook werkgevers met positieve percepties over het ziekteverzuimrisico en de persoonlijke eigenschappen van oudere werknemers nemen vaker ouderen aan (Van der Werf et al., 2012). Met een interventie als EPOB zou de beeldvorming over oudere kandidaten ten positieve beïnvloed kunnen worden. Immers, doordat de match tussen kandidaat en werkgever beter, nog voor de sollicitatie wordt voorbereid, krijgt een werkgever een beter aansluitende kandidaat aangeboden en zal zo zijn beeldvorming over oudere kandidaten minder negatief worden.

Uiteindelijk hebben te weinig werkgevers aan het onderzoek meegedaan om hierover representatieve informatie te kunnen geven. In dit hoofdstuk wordt dus alleen anekdotisch ingegaan op de resultaten van de werkgeversenquête. Over het algemeen kunnen we stellen dat onder de werkgevers die hebben meegedaan aan het onderzoek, op geen enkele manier een negatieve attitude te aanzien van oudere werknemers lijkt te bestaan. Eerder lijkt er sprake van een heel lichte voorkeur voor iets oudere werknemers. Andere aspecten dan leeftijd, zoals beschikbaarheid in uren en flexibiliteit, lijken een belangrijkere rol te spelen.

Van de vijf werkgevers vanuit de experimentele groep deelnemers, gaven twee werkgevers aan dat ze hadden opgemerkt dat de sollicitant een positief advies en een rapport had gekregen van een onafhankelijk assessmentbureau. De drie anderen hadden dit niet opgemerkt.

De twee die het rapport wel hebben opgemerkt gaven beide aan dat ze het rapport wel hebben gelezen. In beide gevallen gaf het rapport echter geen doorslag om de sollicitant wel of niet uit te nodigen voor een gesprek. Uiteindelijk werd één van deze sollicitanten wel aangenomen, waarbij het positieve advies en het assessment rapport volgens de werkgever geen doorslaggevende rol hebben gespeeld.

6.2. Literatuur over werkgeversattitudes

In z'n algemeenheid geldt voor alle moeilijk plaatsbare groepen op de arbeidsmarkt dat ervaringen en attitudes van werkgevers bepalender zijn dan economische activiteit of situatie van een bedrijf. Werkgevers zijn vooral negatief over ouderen in combinatie met:

- De omgang met nieuwe technologieën.
- De opleidingsbereidheid.
- De mentale en fysieke belastbaarheid.

Deze factoren wegen vaak zwaar mee in hun eindoordeel bij sollicitaties van oudere kandidaten (Van Dalen & Henkens, 2018). Siegert et al constateerden in 2009 dat ook ervaringen die een werkgever al dan niet heeft met subsidies, of hij contact heeft met UWV, of hij bereid is tot functie-aanpassing, of hij belang hecht aan sociaal werkgeverschap en of hij mensen met een uitkering in zijn persoonlijke omgeving kent, essentieel zijn voor de kansrijkheid van de match tussen kandidaat en baan (Siegert et al. 2009).

De literatuur stelt meer specifiek dat beleidsmaatregelen die het aannemen van oudere werknemers willen bevorderen, werkgevers kunnen beïnvloeden. Van der Werf et al. zochten uit welke beleidsmaatregelen het meeste effect hadden: de verlengde proeftijd voor oudere werknemers en de mogelijkheid tot proefplaatsing bleken op één en twee te staan (Van der Werff et al. 2012).

Benaderen van werkgevers voor de experimentele en de controlegroep

Bij de uitwerking van het onderzoek naar de interventie is besloten dat de benadering van de werkgevers voor de experimentele groep zou worden uitgevoerd door de uitvoerende organisatie. Er werden afspraken gemaakt tussen de onderzoekers en de uitvoerende organisatie over wanneer de werkgevers benaderd zouden kunnen worden. Vervolgens werd door de onderzoekers een link naar de werkgeversvragenlijst met een wachtwoord naar de uitvoerende organisatie gestuurd, zodat zij deze gegevens konden doorgeven aan de werkgevers. Voor het onderzoek was het van

groot belang dat ook de werkgevers een vragenlijst zouden invullen met informatie hoe zij tegen werkzoekende ouderen in het algemeen aankijken, en hoe zij het assessment rapport hebben ervaren, en of het een rol heeft gespeeld bij het uitnodigen/aannemen van een sollicitant.

Tegelijkertijd wilden we ook van de werkgevers waar de controlegroep had gesolliciteerd, weten hoe zij tegen werkzoekende ouderen in het algemeen aankijken en waar in het sollicitatie - en aanneem proces vooral naar wordt gekeken.

Het uitnodigen van de werkgevers van de controlegroep werd georganiseerd door de onderzoekers op basis van de ingevulde T1-vragenlijst van de controlegroep.

Op voorhand was de verwachting dat de respons van de werkgevers van de controlegroep niet al te hoog zou zijn, omdat zij toch redelijk vanuit het niets een vraag kregen om een vragenlijst in te vullen, met weliswaar een verwijzing naar het onderzoek van het Ministerie van SZW maar zonder grote urgentie. Aangezien de uitvoerende organisatie had aangegeven actief contact te zoeken met de werkgevers waar de experimentele groep had gesolliciteerd, was op voorhand de verwachting dat de animo vanuit daar veel groter zou zijn, hetgeen zou moeten leiden tot een grotere respons vanuit de werkgevers van de experimentele groep.

Uiteindelijk bleek twee maanden na het afbreken van het project, dat slechts vijf werkgevers vanuit de experimentele groep de vragenlijst hadden ingevuld en tien werkgevers vanuit de controlegroep. Op zich is het vreemd dat vanuit de controlegroep uiteindelijk meer werkgevers hebben deelgenomen, omdat vanuit de uitvoerende organisatie werd benadrukt dat de werkgevers vanuit de experimentele groep actief zouden worden benaderd met het verzoek om deelname aan de vragenlijst, terwijl de werkgevers vanuit de controlegroep alleen met een mail van de onderzoekers werden benaderd voor deelname.

Het geringe aantal geretourneerde vragenlijsten vanuit de werkgevers betekent dat deze gegevens alleen anekdotisch hieronder behandeld kunnen worden en dat dit niet representatief is voor hoe werkgevers naar oudere werkzoekenden kijken. Ook was het, met een deelname van maar vijf werkgevers, niet mogelijk om voor de werkgevers van de experimentele groep het effect van het assessment en het rapport mee te nemen.

De twee vragenlijsten (werkgevers experimenteel en werkgevers controle) waren grotendeels gelijk. Alleen werden aan de werkgevers van de experimentele groep nog een aantal extra vragen ten aanzien van het assessment rapport gesteld.

6.3. Resultaten werkgevers

Van de vijftien werkgevers die hebben geantwoord zijn zes overheidsorganisaties, vier organisaties voor overige dienstverlening en drie uit de sport/cultuur/goede doelen sector. De andere twee, een organisatie voor Zorg/Welzijn en Onderwijs organisatie werden beide één keer genoemd. De omvang van de organisaties was verschillend, het betrof twee kleine organisaties (minder dan 10 werknemers), vier kleine tot middelgrote organisaties (10-49 werknemers), drie middelgrote tot grote organisaties (50-249 werknemers) en zes grote organisaties (250 of meer werknemers). Alle vijftien respondenten hadden een bepalende rol in het aannemen van nieuw personeel in de organisatie en bij veertien van de vijftien organisaties hebben in de afgelopen zes maanden vacatures opengestaan. Eén derde van de organisaties ervaart regelmatig een personeelstekort en twee derde van de respondenten vindt dat er weliswaar altijd kandidaten zich melden voor vacatures, maar dat niet altijd geschikte kandidaten zich melden. Eén derde geeft aan dat er altijd geschikte kandidaten zich melden. Meer dan de helft van de organisaties voert een diversiteitsbeleid in het aannamebeleid van nieuw personeel. Wanneer het specifiek over ouderen gaat, geeft meer dan een kwart van de organisaties aan dat ze specifiek beleid gericht op loopbaan beëindiging van ouderen hebben, terwijl drie kwart aangeeft dat ze in elk geval in enige mate, beleid gericht op de optimale inzet van oudere werknemers hebben.

Het volgende blok gaat over de vergelijking tussen jongere en oudere werknemers en de voorkeuren van werkgevers op verschillende aspecten ten aanzien van jongere en oudere werknemers.

De werkgevers moesten in de vragenlijst, op basis van acht persoonsbeschrijvingen aangeven welke persoon de 1e voorkeur had, tot en met de 8e (minste voorkeur). De resultaten hiervan staan in de onderstaande tabel.

Tabel 21 Gemiddelde rangorde van voorkeur naar soort werknemers

	Rangorde (1 hoogst – 8 laagst)
Een vrouw van 30 jaar	4
Een man van 30 jaar	4
Iemand met fysieke beperkingen	5
Iemand met psychische beperkingen	6
Iemand die beperkt beschikbaar is in uren en werktijden	7
Iemand die langer dan een half jaar niet heeft gewerkt	5
Een vrouw van 52 jaar	2
Een man van 52 jaar	3

N=15

Uit de tabel blijkt dat de werkgevers die hebben meegedaan aan het onderzoek 'een oudere vrouw van 52' en 'een oudere man van 52' als meest gewenste werknemers aanduiden, boven een jongere vrouw en een jongere man. Het minst gewenst zijn mensen die beperkt beschikbaar zijn in uren en werktijden.

Bijna drie kwart van de werkgevers heeft de afgelopen twee jaar een 50+'er aangenomen vanuit werkloosheid. De ervaringen met deze werknemers de afgelopen twee jaar waren redelijk goed (25%) tot uitstekend (50%). Geen van de werkgevers gaf aan ontevreden te zijn over de aangenomen 50+'ers in de afgelopen twee jaar.

Ten aanzien van het aannemen van nieuwe werknemers zegt 20% een lichte voorkeur te hebben voor een jongere werknemer, een derde zegt een lichte voorkeur te hebben voor een oudere werknemer. De rest heeft geen voorkeur.

De beoordeling door de werkgevers van de huidige werknemers naar productiviteit en prestaties, onderverdeeld naar leeftijd, wordt in de onderstaande tabel getoond, waarbij de werkgevers een cijfer moesten geven voor de productiviteit en prestaties van de verschillende leeftijdscategorieën in hun organisatie.

Tabel 22 Beoordeling productiviteit en prestaties werknemers naar leeftijd, door werkgevers

	Productiviteit	Prestaties
25-34 jarige werknemers	6,9	7,1
35-44 jarige werknemers	7,4	7,5
45-54 jarige werknemers	7,7	7,9
55-64 jarige werknemers	7,4	7,7

N=15

De onderlinge verschillen zijn vanwege het geringe aantal werkgevers nergens significant dus we kunnen hier alleen indicatief iets over zeggen, dat het lijkt dat werkgevers over het algemeen de jongste categorie iets lager waarderen dan de oudere categorieën. Het blijkt in elk geval niet dat oudere werknemers minder worden gewaardeerd qua productiviteit en prestaties.

Volgens Karpinska (2013) reageren werkgevers op de vraag in welke mate kenmerken als sociale vaardigheden, betrokkenheid bij de organisatie, creativiteit, managementvaardigheden, betrouwbaarheid, bereidheid om te leren, fysieke vermogens, stressbestendigheid, vaardigheden met nieuwe technologie, van toepassing zijn op werknemers in de leeftijd van 60 of ouder en 35 en jonger, over het algemeen met stereotypen. Aan de werkgevers in dit onderzoek is dezelfde vraag gesteld met alleen het onderscheid naar werknemers van 50 jaar of ouder in vergelijking met werknemers van 35 jaar en jonger. In de onderstaande tabel wordt aangegeven of we een verschil vonden tussen 'oudere' en 'jongere' werknemers en in welke richting dat verschil gaat, positiever richting oudere werknemers of negatiever richting oudere werknemers (en dus positiever richting jongere werknemers).

Tabel 23 Kenmerken die van toepassing zijn op 50+ werknemers en op 35- werknemers

Kenmerken	Oudere werknemers positiever of negatiever
Flexibiliteit	0
Sociale vaardigheden	0
Loyaliteit	++
Productiviteit	0
Creativiteit	-
Managementvaardigheden	+
Betrouwbaarheid	++
Opleidingsbereidheid	-
Fysieke belastbaarheid	0
Stressbestendigheid	+
Vaardig met nieuwe technologieën	--

Noot. 0 geen verschil, - oudere werknemers negatiever, -- oudere werknemers veel negatiever, + oudere werknemers positiever, ++ oudere werknemers veel positiever. N=15

We zien een aantal stereotypen ook bij de werkgevers die deelnamen aan dit onderzoek terugkomen, zoals (veel) meer loyaliteit en betrouwbaarheid bij oudere werknemers en meer managementvaardigheden en stressbestendigheid bij oudere werknemers en minder creativiteit en opleidingsbereidheid en veel minder vaardigheid met nieuwe technologieën bij oudere werknemers. Echter, we zien geen verschil ten aanzien van flexibiliteit, sociale vaardigheden, productiviteit en fysieke belastbaarheid, tussen oudere en jongere werknemers, volgens de werkgevers.

In tabel 24 worden de percepties van werkgevers over oudere werknemers in het algemeen weergegeven, vertaald in een score tussen 1 en 10, waarbij lagere scores duiden op een positievere perceptie ten aanzien van oudere werknemers en hogere scores duiden op een positievere perceptie ten aanzien van jongere werknemers, scores in het midden (tussen 3 en 7) duiden op geen verschil tussen oudere of jongere werknemers.

Tabel 24 Percepties over oudere werknemers, van 1 (helemaal niet waar) tot 10 (helemaal waar)

Oudere werknemers:	Totaal
... zijn minder vaak ziek dan jongere werknemers	4,3
... zijn productiever dan jongere werknemers	4,6
... hebben meer vaardigheden dan jongere werknemers	6,0
... zijn klantgerichter dan jongere werknemers	4,9
... hebben meer inzet dan jongere werknemers	4,2
... zijn betrouwbaarder dan jongere werknemers	4,9
... zijn meer betrokken dan jongere werknemers	5,0
... kunnen zich beter ontwikkelen dan jongere werknemers	3,7

N=15

Over het algemeen ligt de voorkeur in het midden en blijkt dus nergens een specifieke voorkeur voor jongere dan wel oudere werknemers.

Bij items waarbij specifiek een voorkeur voor jongere werknemers moet/kan worden uitgesproken, zoals,

- Arbeid door 50-plussers betekent broodroof voor jongeren.
- Jongere werknemers dienen de voorkeur te krijgen om te blijven als een organisatie moet inkrimpen.
- De organisatie kan beter in jongere werknemers investeren.
- Oudere werknemers zouden ‘een stapje opzij’ moeten doen om jongere werknemers carrièrekansen te bieden.

wordt door de meeste werkgevers, tussen 47% en 100% met (geheel) oneens geantwoord.

Als laatste wordt hieronder ingegaan op de ervaringen van de werkgevers uit de experimentele groep met het assessment, en of dit nog invloed heeft gehad in het sollicitatie proces.

Van de vijf werkgevers vanuit de experimentele groep deelnemers, gaven twee werkgevers aan dat ze hadden opgemerkt dat de sollicitant een positief advies en een rapport had gekregen van een onafhankelijk assessmentbureau. De drie anderen hadden dit niet opgemerkt. Van deze drie gaf één aan dat de sollicitant (nog) geen inzage in het rapport had gegeven, een ander gaf aan dat de aandacht naar geschiktere kandidaten was gegaan en de laatste gaf aan dat het rapport niet was gezien.

De twee die het rapport wel hebben opgemerkt gaven beide aan dat ze het rapport wel hebben gelezen. In beide gevallen gaf het rapport geen doorslag om de sollicitant wel of niet uit te nodigen voor een gesprek. Uiteindelijk werd één van deze sollicitanten wel aangenomen, waarbij het positieve advies en het assessment rapport volgens de werkgever geen doorslaggevende rol hebben gespeeld.

Van de andere vier kandidaten werd door de werkgevers aangegeven dat drie direct werden afgewezen zonder uitnodiging voor een gesprek, waarbij tweemaal de sollicitant er niet uit sprong in vergelijking met andere kandidaten en éénmaal de sollicitant de benodigde kennis en/of ervaring miste. Eén sollicitant werd afgewezen na een of meerdere gesprekken, bij deze sollicitant was het positieve advies en het assessment rapport niet gezien.

6.4. Samenvatting

Over het algemeen kunnen we dus stellen dat onder de werkgevers die hebben meegedaan aan het onderzoek, op geen enkele manier een negatieve attitude ten aanzien van oudere werknemers lijkt te bestaan. Eerder lijkt er sprake van een heel lichte voorkeur voor iets oudere werknemers. Andere aspecten dan leeftijd, zoals beschikbaarheid in uren en flexibiliteit, lijken een belangrijkere rol te spelen.

Door de werkgevers vanuit de experimentele groep werd het assessment rapport niet altijd opgemerkt. In geval het wel werd opgemerkt had het positieve advies geen doorslaggevende rol bij het aannemen van een sollicitant.

7 Samenvatting en conclusies

In dit onderzoek werd de interventie Experienced People On Board (EPOB) onderzocht. Een interventie speciaal gericht op oudere werkzoekenden om de kansen voor hen op de arbeidsmarkt te vergroten. De interventie betreft een assessment voorafgaande aan het sollicitatieproces en heeft doelstellingen ten aanzien van twee groepen, namelijk de deelnemers en de werkgevers. Idealiter zouden de baanvindkans bij de deelnemers en de beeldvorming bij werkgevers ten positieve beïnvloed moeten worden. In dit hoofdstuk wordt een samenvatting van de resultaten weergegeven, waarbij op voorhand moet worden gemeld dat het project voortijdig is beëindigd omdat het de uitvoerende partij niet is gelukt om het beoogde aantal deelnemers voor de interventie te werven. Dit had in die zin gevolgen voor het onderzoek dat er minder dan het beoogd aantal deelnemers werd geworven. Hierdoor was het niet mogelijk om met de vooraf bepaalde zekerheid uitspraken te doen over de effecten. Minder deelnemers betekent feitelijk minder zeggingskracht van de resultaten. Natuurlijk waren er een aantal onderdelen waarover uitspraken wel degelijk mogelijk waren. Die worden hieronder gepresenteerd.

In de uitwerking van het onderzoek werden niet-werkende werkzoekende ouderen geworven voor deelname aan een assessment om hun kansen op de arbeidsmarkt te vergroten. Van degenen die zich aanmeldden kreeg de helft de assessment aangeboden (experimentele groep) en de andere helft kreeg een vergoeding voor verdere deelname aan het onderzoek (controlegroep). De aanmelding bestond uit een nulmeting vragenlijst die moest worden afgerond, daarna kreeg de helft het assessment aangeboden en de andere helft niet. Vier maanden na de nulmeting (of het assessment) vulde iedereen wederom een vragenlijst in.

Als eerste is gekeken in hoeverre de experimentele groep verschilde van de controlegroep. Daarnaast werd gekeken in hoeverre de deelnemers representatief zijn voor de gehele populatie werkzoekende niet-werkende ouderen in Nederland.

Op alle gemeten onderwerpen zagen we geen significante verschillen tussen de experimentele – en de controlegroep, daarmee was de opzet van het onderzoek, met een willekeurige toekenning van de experimentele – of controle conditie, geslaagd. Ook waren er nauwelijks verschillen tussen de groep die de T0 heeft ingevuld en de groep die beide metingen heeft meegedaan.

Wel bleken er een aantal verschillen tussen de EPOB populatie en de algemene populatie werkloze werkzoekende ouderen, bijvoorbeeld ten aanzien van de gemiddelde leeftijd, deze was in de EPOB groep met 56 jaar, lager dan in de algemene populatie niet-werkende werkzoekende ouderen, met bijna 59 jaar. Verder waren deelnemers uit de Randstad oververtegenwoordigd in de EPOB groep (56-73%) ten opzichte van de algemene populatie (38%). Het opleidingsniveau was in de EPOB groep significant hoger dan in de algemene populatie, met tussen de 59-66% hoog opgeleid, tegenover 11% hoog opgeleid in de algemene populatie. De gezondheidsbeleving was in de EPOB groep significant hoger (7,8) dan in de algemene populatie (6,9). Een belangrijk verschil was dat de werkloosheidsduur in de EPOB groep significant korter was, met gemiddeld 13-17 maanden werkloosheid, dan in de algemene populatie, met gemiddeld ruim 87 maanden werkloosheid. Samenhangend met het verschil in duur van de werkloosheid, zagen we ook ten aanzien van de uitkeringssituatie significante verschillen. Zo had de EPOB groep significant vaker een WW-uitkering (korter werkloos) en had de algemene populatie significant vaker een bijstand uitkering (langer werkloos). Opvallend in beide groepen (EPOB en algemene populatie) was de grote groep niet-uitkeringsgerechtigde niet-ingeschreven werkzoekenden, in de EPOB groep ruim een kwart en in de algemene populatie een derde. De EBOP groep schatte de baanvindkans significant vaker groot of gemiddeld in dan de algemene populatie en significant minder vaak klein of heel klein dan de algemene populatie.

Op basis van deze gegevens konden we constateren dat er geen verschillen bestaan tussen de achtergrondkenmerken van de controlegroep in vergelijking met de experimentele groep. Wel zagen we dat er een duidelijke bias bestaat in de mensen die zich aanmeldden voor de EPOB interventie ten opzichte van algemene populatie oudere werkloze werkzoekenden, hetgeen betekent dat deze resultaten niet zonder meer toegepast kunnen worden op de gehele populatie oudere werkzoekenden.

Op basis van de analyses kunnen we concluderen dat het assessment de kans niet heeft vergroot om een baan te vinden voor werkzoekende vijftigplussers. Het assessment had ook geen invloed op de eigen inschatting van de baanvindkans.

Wanneer we alleen kijken naar deelnemers die het assessment hebben gehad, dan zien we dat het krijgen van een positief advies de kans op een baan heeft vergroot. Echter, wanneer rekening wordt gehouden met verschillende achtergrondkenmerken, verdwijnt dit effect van het advies.

Het assessment leek wel van invloed op het inzicht van een passende werkgever: de experimentele groep gaf vaker dan de controlegroep aan als reden dat zij nu een beter idee hebben van de werkgever die bij hen past.

Voor degenen die geen baan hebben gevonden, verschillen de experimentele groep en controlegroep niet in de redenen dat zij geen baan hebben gevonden.

Het assessment leek samen te gaan met een hogere kwaliteit van werk-zoek-gedrag, maar dit werd eigenlijk meer verklaard door de combinatie van achtergrondkenmerken van de deelnemers. Het assessment leek geen invloed te hebben op werk-zoek-attitude en -motivatie, zoekflexibiliteit, sollicitatieactiviteiten en -resultaten, en vaardigheden en competenties.

Het advies van het assessment leek wel invloed te hebben op zowel zelfexploratie als omgevingsexploratie, dus de mate waarin men de eigen kwaliteiten en carrièremogelijkheden analyseert en inzicht heeft in een passende baan. Een positief advies leek bij te dragen aan een toename in zelfexploratie, terwijl een negatief advies leek bij te dragen aan een afname in zelfexploratie. Een positief advies droeg sterker bij aan een groei in omgevingsexploratie dan een negatief advies. Maar wanneer gecontroleerd werd voor de achtergrondkenmerken van de deelnemers, verdween dit effect.

Uit de ervaringen met het assessment, gerapporteerd door de deelnemers, kwam een gemixt beeld naar voren. Wat betreft de bijdrage van het assessment aan solliciteren en het zoeken naar of vinden van een (passende) baan, leek het assessment niet voor iedereen bij te dragen. Ook zagen we geen significant verschil tussen de beoordeling van EPOB deelnemers van dit assessment en de beoordeling van werkzoekende ouderen uit de algemene populatie van andere trainingen, bijscholing, cursussen of assessments. Wel zei een meerderheid van de EPOB deelnemers zichzelf beter te begrijpen door het assessment. Bovendien paste een klein deel van de deelnemers hun gedrag aan na het assessment. Over het rapport en de mail met kwaliteiten en valkuilen kwam een meer eenduidig beeld naar voren, een meerderheid was positief, bijvoorbeeld dat het nuttige informatie over hen opleverde.

Vanwege het feit dat vanuit de uitvoerende organisatie maar vijf werkgevers vanuit de experimentele groep zijn geworven voor deelname aan het onderzoek, was het niet mogelijk om anders dan anekdotisch uitspraken te doen ten aanzien van mening van werkgevers over het assessment en het rapport. Op basis van alle deelnemende werkgevers (zowel vanuit de experimentele groep als de controlegroep) kunnen we wel stellen dat onder de werkgevers die hebben meegedaan aan het onderzoek, op geen enkele manier een negatieve attitude te aanzien van oudere werknemers leek te bestaan. Eerder leek er sprake van een heel lichte voorkeur voor iets oudere werknemers. Andere aspecten dan leeftijd, zoals beschikbaarheid in uren en flexibiliteit, leken een belangrijkere rol te spelen.

7.1. Onderzoeksvragen

In dit onderzoek werd het gebruik van een assessment vooraf, getoetst om te bepalen wat voor effect dit zou hebben op de baanvindkans van werkzoekende 50+’ers. In de uitwerking werd de interventie aangeboden aan een groep werkzoekenden en deze groep werd vergeleken met een even grote controlegroep die de interventie niet kreeg aangeboden. Zonder specifiek op het gebruik van assessments als instrument in te gaan, zijn de onderstaande conclusies gebaseerd op deze specifieke uitwerking van een assessment, namelijk voorafgaand aan een sollicitatie voor een bepaalde functie. Op basis van de resultaten kunnen we het volgende concluderen ten aanzien van de onderzoeksvragen.

1. Heeft de inzet van assessments aan het begin van het sollicitatieproces invloed gehad op de beeldvorming van werkgevers over de doelgroep?

Deze vraag is door de geringe deelname van werkgevers vanuit de experimentele groep niet goed te beantwoorden.

2. Is de kans dat een werkloze vijftigplusser een baan vindt groter bij de inzet dit instrument? Wat is het effect van dit instrument op de baanvindkans?

Op basis van het huidige onderzoek kan niet worden bevestigd dat werkzoekende 50+’ers met de inzet van dit instrument een grotere baanvindkans hebben dan werkzoekende 50+’ers zonder inzet van dit instrument. Een positief advies bij het assessment lijkt iets beter te scoren, maar hiervoor geldt dat met het huidige aantal deelnemers de baanvindkans in vergelijking met de controlegroep niet significant groter is.[20] Met het huidige aantal deelnemers kunnen we geen significant verschil aantonen tussen de experimentele en controlegroep ten aanzien van baanvindkans.

20 Om het huidige verschil in baanvindkans van betekenis te laten zijn, zouden er 1300 deelnemers in zowel de experimentele als de controlegroep moeten zijn, in tegenstelling tot de 83 en 76 deelnemers in de huidige experimentele - en controlegroep.

Ook zien we geen verschil in de zelf ingeschatte baanvindkans van de deelnemers die het assessment hebben gekregen in vergelijking met werkzoekende 50+'ers die een andere vorm van coaching, bijscholing, cursussen/training of assessment hebben gehad.

3. Zijn er uitspraken te doen over andere waarden van het (innovatieve gebruik van het) instrument, naast het effect op plaatsingen?

Het instrument lijkt wel bij te dragen aan de zelfkennis van de werkzoekenden en het kan nuttige informatie opleveren over de functies waarop men wil solliciteren. Ook geeft het instrument werkzoekenden een beter idee van de werkgever die bij hen past.

4. Welke factoren, zowel aan de kant van de werkzoekende (bijvoorbeeld duur van de werkloosheid, soort uitkering, opleiding/kennis/competenties, leeftijdscohort) als aan de kant van de werkgever, spelen daarbij een rol?

Deze vraag kon alleen vanuit de werkzoekenden beantwoord worden. Een aantal van de factoren (leeftijd, gender, of de respondent in de Randstad woont, opleidingsniveau, of gezondheid het doen van werk beïnvloedt, werkloosheidsduur en het aantal dagen tussen T0 en T1), zijn gebruikt als controlefactoren in de analyses. Daarbij bleek dat geen van deze factoren afzonderlijk een significante bijdrage had, maar dat ze in gezamenlijkheid er wel voor zorgden dat het effect van het assessment werd verminderd. Wanneer we verder bezien dat de experimentele en controlegroep qua achtergrond niet van elkaar verschilden, kan dit leiden tot de conclusie dat het effect van een interventie alleen, moeilijk te bepalen is, maar dat de baanvindkans veel meer afhankelijk is van het totaalplaatje, waarbij een samenspel van factoren een rol speelt. Dus als twee groepen qua achtergrond heel erg gelijk zijn, is het verschil in baanvindkans op basis van één gegeven (wel/geen assessment), waarschijnlijk lastig vast te stellen. Tegelijkertijd moeten we melden dat er te weinig deelnemers hebben meegedaan om het beoogde (verwachte) verschil in baanvindkans vast te kunnen stellen.

Zonder iets af te willen doen aan het instrument assessment, kunnen we wel stellen dat een assessment vooraf, gericht op de baan die werkzoekenden ambiëren, bij deze specifieke groep, relatief hoogopgeleide werkzoekende 50+'ers die relatief kortgeleden hun baan verloren, geen betekenisvol effect liet zien op de baanvindkans van deze groep.

Literatuur

Dalen, H. van en Henkens, K. (2018) Werkgever is positiever geworden over productiviteit oudere werknemer. In: ESB, 2018, 139-141.

Dalen, H. van, Henkens, K., & Schippers, J. (2009). Beelden van de productiviteit van ouderen bij werkgevers en werknemers. In: *Tijdschrift voor arbeidsvraagstukken*, 25(1).

Eurobarometer (2019), Discrimination in the European Union, special Eurobarometer 493, zie https://europa.eu/eurobarometer/api/deliverable/download/file?deliverableId=71116

Henkens, K., Conen, W., en Schippers, J. (2012). *Dilemma's rond langer doorwerken. Europese werkgevers aan het woord*. NIDI.

Heyma, A., Nauta, A., van der Werff, S., van Sloten, G. (2016), *Werkende perspectieven voor oudere werknemers*, SEO: Amsterdam.

Gelderblom, A. en J. de Koning (1992), *Leeftijd en functioneren. Een aanzet voor een beleid bij de rijksoverheid*, uitgave Ministerie van BZK, Den Haag.

Gelderblom, A., J. de Koning en K. Lachab (2007), *Effecten van zachte kenmerken op de re-integratie van de WWB-, WW- en AO-populatie*, Werkdocument nr. 392, Den Haag: Ministerie van SZW. SEOR.

People on board (2022) *Evaluatierapport Experienced People on Board*.

De Groot, N. en van der Klaauw, B. (2017). *De resultaten van de effectmeting Succesvol naar Werk*.

Cuelenaere, B., Kieruj, N., Haanstra V., Mulder J., Oudejans M. (2020). *Levensloopbanen van werkloze vijftigplussers. Een periode zonder werk*. Tilburg: Centerdata.

van Hooft, E.A.J., van den Hee, S.M., (2017). *Inhoudelijke effectevaluatie trainingen 50plus WW*. Eindrapportage Resultaten Voormeting, Nameting 1 en Nameting 2, Amsterdam: UVA.

Schippers, J.J.; Vlasblom, J.D.(2019). Werkloze ouderen weer aan het werk? Het effect van reserveringsloon en zoekintensiteit. In: *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken*, volume 35, issue 1, pp. 6 – 25.

M. Bouterse, F. Dekker, M. Gorter, J. Mevissen, A. Oostveen (2019). *Actieplan 'Perspectief voor vijftigplussers' Monitorrapportage 2018*. Regioplan, Amsterdam: 2019.

Bloemen, H. Hochguertel, S., Lammers, M, (2011). *Job Search Requirements for Older Unemployed: Transitions to Employment, Early Retirement and Disability Benefits*. IZA DP No. 5442.

De Groot, N., Van der Klaauw, B., (2014). *The Effects of Reducing the Entitlement Period to Unemployment Insurance Benefits*. IZA DP No. 8336.

Vansteenkiste, S., Verbruggen, M., & Sels, L. (2012). Vijftigplus en werkloos: een blik op de zoektocht naar nieuw werk. Over.Werk. *Tijdschrift van het Steunpunt WSE*, 22(2), 112-121. Leuven: Steunpunt Werk en Sociale Economie / Uitgeverij Acco.

Vansteenkiste, S., Deschacht, N., Sels, L., (2013). De herintredekansen van werkloze 50-plussers. Een decompositie van de doorstroom naar werk. In: OVER.WERK *Tijdschrift van het Steunpunt WSE*. Uitgeverij Acco l 4/2013.

Bijlage 1

Procedures voor willekeurige toekenning experimentele groep en controlegroep en administratiebestand.

Het Verwey-Jonker Instituut krijgt geen persoonlijke informatie van de deelnemers (experimentele – en controlegroep). Tussen het Verwey-Jonker instituut en EPOB wordt alleen gecommuniceerd op basis van passwords (willekeurige vier-cijfer/letter combinaties).

1. Verwey-Jonker Instituut levert 600 willekeurige passwords aan EPOB voor de potentiële deelnemers.
2. EPOB koppelt een password aan elke potentiële deelnemer en registreert dit.
3. EPOB geeft aan de potentiële deelnemers via een email uitleg over het project, over de aanmelding en dat het meer is dan alleen een assessment volgen. Ook SZW als financier en Verwey-Jonker Instituut als onderzoeksbureau worden genoemd net als de link naar de vragenlijst, disclaimer ten aanzien van controle/experimentele groep, uitleg dat het invullen van de vragenlijst de bevestiging van deelname betekent, en toegekend password voor toegang tot de vragenlijst.
4. De deelnemers geven door het volledig invullen en afsluiten (daarmee versturen) van de vragenlijst aan dat ze willen deelnemen.
5. In de laatste vraag van de vragenlijst wordt bovenstaande bevestigd.
6. Het Verwey-Jonker Instituut nummert de deelnemers (afgeronde vragenlijsten) op basis van starttijdstip van de vragenlijst, waarna de deelnemers worden toegewezen aan de experimentele - of controlegroep, waarbij de oneven nummers worden ingedeeld in de experimentele groep, en de even nummers in de controlegroep.

Ten aanzien van de administratie van de deelnemers, indeling experimentele/controlegroep, vastlegging versturen emails, vastlegging datums en vastlegging ingevulde vragenlijsten, wordt één gemeenschappelijk excel bestand voor de administratie bijgehouden in de beveiligde omgeving van het Verwey-Jonker Instituut, waar zowel Verwey-Jonker Instituut als EPOB toegang toe heeft (waarbij externen via hun eigen emailadres specifiek toegang toe kunnen krijgen). Beide partijen moeten hier wekelijks zaken in invullen die van belang zijn voor de uitvoer van het project. Ieder update op een vaste dag in de week de informatie in het excelbestand. Het bestand kan natuurlijk altijd ter controle worden ingekeken. De punten hieronder gaan over het bijhouden van dit bestand, wie welke informatie toevoegt en wie welke informatie er uit kan halen.

7. Het bestand bevat alle 600 deelnemers passwords die het Verwey-Jonker Instituut aan EPOB heeft gestuurd.
8. EPOB zet wekelijks een vinkje bij alle deelnemers passwords die wekelijks een uitnodigingsemail hebben gekregen.
9. Op basis van de wekelijkse respons bepaalt het Verwey-Jonker Instituut wie tot de experimentele groep en wie tot de controlegroep behoort, dit gegeven wordt wekelijks afgevinkt in het excel-bestand (een vinkje voor experimentele groep of een vinkje voor controlegroep). Tevens wordt per password een invuldatum van de vragenlijst ingevuld door het Verwey-Jonker Instituut.
10. EPOB kopieert wekelijks de nieuw ingevulde deelnemers (passwords) van zowel experimentele groep als controlegroep, voor haar eigen administratie. Slaat deze op in haar eigen administratie en nodigt de experimentele groep uit voor start van project via email of telefoon en laat controlegroep weten dat ze behoren tot de controlegroep via email, met informatie wat er verder nog van hen wordt verwacht (onder andere de beloning van €20 voor het invullen van de T1 vragenlijst na vier maanden en eventueel het melden van baanvinden aan EPOB).
11. EPOB start haar project met de deelnemers en voert het project verder uit met alle activiteiten die zij heeft beloofd.
12. EPOB registreert wekelijks de datum van het assessment van de experimentele groep in het excelbestand.
13. Wanneer EPOB van een experimentele deelnemer of controlegroep deelnemer te horen krijgt dat deze een baan gevonden heeft, wordt dit via een vinkje aangekruist in het excelbestand en stuurt zij een email naar deze deelnemer met het password van deze deelnemer en een link naar de T1 vragenlijst. Controlegroep deelnemers krijgen een andere link dan experimentele groep deelnemers omdat controlegroep deelnemers een beloning van €20 krijgen voor het compleet invullen van de vragenlijst, maar ook voor de controlegroep deelnemer die aangeeft een baan gevonden te hebben, wordt een vinkje in het excelbestand gezet.
14. Het Verwey-Jonker Instituut checkt de week erna of de betreffende deelnemers de T1 ook hebben ingevuld en zet een vinkje bij de deelnemer in het excelbestand bij ‘T1-vragenlijst ingevuld’. Verwey-Jonker Instituut stuurt na 2 weken de lijst van passwords die de T1 (nog) niet hebben ingevuld aan EPOB, EPOB stuurt een reminder mail aan de controlegroep deelnemers en belt de experimentele deelnemers met het verzoek de T1 alsnog in te vullen.)
15. Vanaf vier maanden na de start van het project krijgt EPOB wekelijks op basis van het ingevulde excelbestand een lijstje met passwords van deelnemers (twee lijstjes, één van de experimentele groep en één van controlegroep) die die week de T1-lijst moeten invullen. Dat zijn deelnemers die (nog) niet hebben aangegeven dat ze een baan hebben gevonden

en die volgens het excelbestand vier maanden eerder het assessment hebben gekregen (experimentele groep) of die vier maanden eerder de T0 hebben ingevuld (controlegroep). EPOB stuurt deelnemers uit de controlegroep de email en link voor de controlegroep (met €20 beloning toevoeging en zonder assessmentvragen aan het eind) en de experimentele groep de email en link voor de experimentele groep.

16. Het Verwey-Jonker Instituut checkt de week erna of de betreffende deelnemers de T1 ook hebben ingevuld en zo ja, zet een vinkje bij de deelnemer in het excelbestand bij ‘T1-vragenlijst ingevuld’. Verwey-Jonker Instituut stuur na 2 weken de lijst van passwords die de T1 (nog) niet hebben ingevuld aan EPOB, EPOB stuurt een reminder mail aan de controlegroep deelnemers en belt de experimentele deelnemers met het verzoek de T1 alsnog in te vullen.
17. Bovenstaande procedures lopen door tot vier maanden en 3 weken na de laatste start van een experimentele deelnemer bij EPOB.

COLOFON

Auteurs	Drs. B. Tierolf R.D.W. Glijn, MSc Dr. M. van der Klein Drs. B. Tierolf
Met medewerking van	Dr. A. Gelderblom
Illustratie	555065628, Rene L/peopleimages.com, AdobeStock
Uitgave	Verwey-Jonker Instituut Giessenplein 59-C 3522 KE Utrecht T (030) 230 07 99 E secr@verwey-jonker.nl I www.verwey-jonker.nl

De publicatie kan gedownload worden via onze website:
http://www.verwey-jonker.nl

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht, juni 2025

ISBN: 978-94-6409-362-9

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut. Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute. Partial reproduction of the text is allowed, on the condition that the source is mentioned.

Het gebruik van dit rapport staat iedereen vrij. Aan deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend. In dit rapport wordt verwezen naar verschillende interventies. Dit overzicht van interventies is niet uitputtend. Bovendien zijn niet alle interventies geëvalueerd. Het overzicht van interventies dient daarom vooral ter inspiratie voor de aanpak van lokaal beleid ter preventie van radicalisering en ongewenste polarisatie. In de rapportage wordt verwezen naar webpagina's. Deze kunnen in de loop van de tijd veranderen.

VERWEY JONKER Instituut

Stand van de uitvoering sociale zekerheid

April 2026

Inhoud

1 Inleiding ... 3
2 Dienstverlening ... 3
2.1 Dienstverlening – algemeen ... 3
2.1.1 Jaarplannen publieke dienstverleners 2026 ... 3
2.1.2 Implementatie proactieve dienstverlening ... 4
2.1.3 Onderzoeksrapport 'Uitvoeringsinformatie in de praktijk' ... 4
2.1.4 Gevolgen van het arrest HvJ C-549/22 over het associatieverdrag met Algerije ... 5
2.2 Dienstverlening UWV ... 5
2.2.1 Stand van zaken eenmalige piek einde Wajong-uitkering en garantiebedrag ... 5
2.2.2 Communicatie tienjaarsregel Wajong ... 5
2.2.3 Achterstanden inning eigen bijdrage taxivervoer ... 5
2.2.4 Dienstverlening UWV bij export WW ... 6
2.2.5 Moderniseren sectorindeling Wet financiering sociale verzekeringen ... 6
2.2.6 Verandermotor ... 7
2.2.7 Nieuw Contactmanagement Platform geïmplementeerd ... 7
2.2.8 Seniorenkansenvisie ... 7
2.2.9 Herstelacties ... 8
2.2.10 Effect ingeboekte taakstellingen bij UWV ... 13
2.3 Dienstverlening SVB ... 13
2.3.1 Dienstverleningsconcept ... 13
2.3.2 Internationaal ... 13
2.3.3 Ontbrekende wettelijke grondslag uitvoeren gezinsbijslag (WKB) buitenland ... 13
2.3.4 Rechterlijke uitspraak over de AKW+ ... 14
2.3.5 Gebaar Surinaamse Nederlanders (GSN) ... 14
2.3.6 Regeling dienstverlening aan huis ... 14
2.3.7 Opvang Oekraïners ... 15
3 Preventie en handhaving ... 15
3.1 ADR-rapport nationaliteit ... 15
3.2 Follow-up team preventie ... 16
3.3 Motie Van Vroonhoven over 'RAM-achtige" algoritmische besluitvorming bij UWV ... 16
3.4 Uitkomsten doorlichting sociale zekerheid op misbruikrisico's en afwegingskader ... 17
3.5 Ontwikkelingen risicoscans ... 17
3.6 Selecte en aselecte handhavingsonderzoeken van de SVB ... 17
4 Continuïteit UWV en SVB ... 18
4.1 Totaalrapportage beveiliging Suwinet ... 18
4.2 Toezicht: verrichte onderzoeken en toezichtsbeleid volgend jaar ... 18
4.3 Weerbare dienstverlening ... 18
4.4 Datalekken ... 19

1 Inleiding

Met de Stand van de uitvoering sociale zekerheid informeren wij uw Kamer halfjaarlijks over de ontwikkelingen in de uitvoering van de sociale zekerheid. Daarbij staat het burgerperspectief centraal. Op dit moment actualiseren SZW, UWV en de SVB de vorm en thema-indeling van de Stand van de uitvoering. Vanaf de zomer zullen wij de Stand van de uitvoering in de nieuwe vorm uitgeven.

2 Dienstverlening

2.1 Dienstverlening – algemeen

2.1.1 Jaarplannen publieke dienstverleners 2026

Jaarplannen SUWI-organisaties

Overeenkomstig artikel 46 van de Wet SUWI informeren wij u over het oordeel op de jaarplannen van UWV en SVB. De besluiten tot vaststelling van de begrotingen 2026 van UWV en SVB zijn goedgekeurd. De jaarplannen van UWV, SVB, BIDN en BKWI zijn bijgevoegd bij deze brief.

De SUWI-organisaties dragen door het uitkeren van sociale verzekeringen, het verstrekken van financiële tegemoetkomingen en het aanleveren van informatiediensten bij aan de inkomenszekerheid van miljoenen mensen. In het vervolg van deze brief wordt ingegaan op de belangrijkste punten uit de specifieke jaarplannen. Overkoepelend komt in ieder geval terug dat de publieke dienstverleners werken aan de bevordering van maatschappelijke weerbaarheid, vereenvoudiging van wet- en regelgeving en uitvoeringsbeleid en oplossingen van knelpunten.

UWV

UWV heeft in overleg met SZW een aantal prioriteiten vastgesteld in het jaarplan 2026. Dit is in lijn met de ambities van de UWV strategie 2025-2030: duurzamer aan het werk, meer zekerheid over inkomen, cliënten en werkgevers nog meer centraal in de dienstverlening. Van belang is dat met de WIA herstelactie onjuist vastgestelde uitkeringen worden gecorrigeerd. UWV werkt aan grondige verbetering van de sociaal-medische dienstverlening. UWV heeft de 'Ontwikkelagenda sociaal-medische dienstverlening'[1] opgesteld. Met die agenda zorgt UWV dat het fundament van de organisatie verstevigt. In 2026 en 2027 ligt daarbij de focus op het grip krijgen op de besturing van de organisatie en het verbeteren van de bestaande werkwijzen. Er wordt ook gewerkt aan het kwaliteitsmanagementsysteem van UWV en een interne organisatieverandering (“de Verandermotor”) waar alle veranderopdrachten worden gerealiseerd. De Verandermotor heeft als centrale doelen: sneller en aantoonbaar concrete verbeteringen van de dienstverlening met hoge klantwaarde realiseren en vakmanschap en werkplezier van medewerkers verhogen.

SVB

Ook de Sociale Verzekeringsbank heeft in overleg met SZW een aantal prioriteiten in het jaarplan 2026 vastgesteld. Voor 2026 heeft de SVB prioriteiten en ambities geformuleerd op het gebied van betrouwbare, rechtvaardige, persoonlijke en toegankelijke dienstverlening. De SVB staat tegelijkertijd voor een financiële opgave: een bijdrage aan de apparaatstaakstelling SZW vanuit het Hoofdlijnenakkoord 2024–2028 én een aanvullende bezuiniging als gevolg van de onderhandelingen over de onderwijsbegroting. Met de SVB wordt het gesprek gevoerd over het absorberen van de taakstelling door onder andere interne vereenvoudiging, vereenvoudiging van wet- en regelgeving en interne bedrijfsvoering/SVB-organisatie. Een voorbeeld van vereenvoudiging van wet- en regelgeving is het harmoniseren van begrippen. De SVB heeft daarbij aandacht voor uitvoerbaarheid vanuit burgerperspectief, de toekomstbestendigheid van de dienstverlening en de wendbaarheid van de organisatie.

Met het jaarplan geeft de SVB invulling aan de Meerjarenkoers 2026-2030[2] en daarmee de veranderende behoeften van burgers en de uitdagingen waar de SVB de komende jaren mee te maken zal hebben. De werkvoorraden in de dienstverlening zijn opgelopen door de toenemende complexiteit in de uitvoering en vergrijzing. Hierdoor kan de tijdigheid van beschikkingen onder

[1] Kamerstukken II, 2025/2026, 26448, nr. 863

[2] https://www.svb.nl/nl/media/svb-meerjarenkoers-2026-2030.pdf

druk komen te staan. De financiële krapte vraagt om scherpe en realistische keuzes in wat de SVB wel en niet kan uitvoeren. Door de aanhoudende druk op de dienstverlening zijn met name bij de internationale uitvoering van wet- en regelgeving de streefcijfers voor de tijdigheid van beschikkingen naar beneden bijgesteld.

BIDN
In 2026 viert BIDN haar 25-jarig bestaan. De afgelopen jaren is BIDN sterk gegroeid. Waar de organisatie vroeger vooral mensen achteraf controleerde, ligt de nadruk nu steeds meer op proactieve ondersteuning aan de voorkant. De uitwerking en implementatie van het wetsvoorstel Proactieve Dienstverlening SZW vormt hier een belangrijk onderdeel van. BIDN is samen met BKWI, in opdracht van SZW, de ondersteuningsmogelijkheden voor proactieve dienstverlening aan het verkennen. Daarnaast zijn de nieuwe statuten van BIDN na een lang voorbereidingstraject in december voorgehangen bij het parlement. Bedoeling is dat in 2026 de nieuwe statuten van BIDN in werking treden. De organisatie verandert daarmee van een bestuursmodel met een directeur naar een Raad van Toezicht-model met een directeur-bestuurder. Per 1 januari 2026 neemt BIDN bovendien de taken van de stichting Schuldenknooppunt over. De groei aan opdrachten biedt mooie kansen, maar vraagt ook om verdere ontwikkeling van de organisatie. In lijn met de nieuwe statuten zal BIDN daarom in 2026 voor het eerst een Meerjarenkoers vaststellen.

BKWI
Ook BKWI viert in 2026 haar 25-jarig bestaan. In een veranderende omgeving gaat de nadruk steeds meer liggen op proactieve ondersteuning. Een belangrijk onderdeel hiervan is de Wet Proactieve Dienstverlening SZW, die naar verwachting in 2026 in werking treedt. Met dit wetsvoorstel worden mensen proactief geïnformeerd door UWV, SVB en gemeenten over hun mogelijke recht op een uitkering en voorziening. Daarnaast zal ook steeds meer de samenwerking met BIDN worden opgezocht. BKWI is samen met BIDN, in opdracht van SZW, de ondersteuningsmogelijkheden voor proactieve dienstverlening aan het verkennen.

2.1.2 Implementatie proactieve dienstverlening
Het wetsvoorstel proactieve dienstverlening SZW ligt in de Tweede Kamer ter behandeling. Via de uitvoeringstoetsen hebben de SUWI-partijen kenbaar gemaakt dat het besluit in principe uitvoerbaar is. Momenteel zijn we samen met de SUWI-partijen bezig met de implementatie van proactieve dienstverlening. Voor UWV en SVB geldt dit onder meer voor respectievelijk het proactief aanbieden van de Toeslagenwet[3] (TW) en de aanvullende inkomensvoorziening ouderen (AIO)[4]. Daarnaast zijn UWV en SVB bezig met de voorbereidingen van de andere vormen van proactieve dienstverlening die in het besluit zijn voorzien.

2.1.3 Onderzoeksrapport 'Uitvoeringsinformatie in de praktijk'
Als onderdeel van de reactie bij het rapport 'Grip op Gegevensuitwisseling', heeft SZW het afgelopen jaar onderzoek laten uitvoeren naar de effectiviteit van dienstverlening door BIDN en BKWI voor de uitvoering van SUWI-taken. Het rapport 'Uitvoeringsinformatie in de praktijk' legt de basis voor een overzicht van de huidige dienstverlening aan de SUWI-keten. Daaruit blijkt dat het overgrote deel van de dienstverlening als effectief wordt beoordeeld. Dit betekent dat de diensten veelvuldig worden gebruikt, van toegevoegde waarde zijn, een efficiëntiewinst opleveren bij de gebruikers, werkbaar en duidelijk zijn. Daarnaast brengt het rapport punten in beeld die nadere beoordeling vergen. De SUWI-partijen hebben met elkaar afspraken gemaakt over de afhandeling van deze punten, hiermee wordt in 2026 gestart. Tevens laat het rapport zien dat er wordt ingespeeld op toekomstige wetgeving, zoals *proactieve dienstverlening*, en wensen vanuit de keten, zoals *verbeteren uitwisseling matchinggegevens.* Het rapport geeft echter minder goed een beeld op dienstverlening die nodig is om voorbereid te zijn op toekomstige ontwikkelingen. Daarom wil SZW samen de SUWI-keten bezien wat nodig is om hier meer zicht op te krijgen. Het rapport zal worden betrokken in de lopende 5 jaarlijkse evaluatie van de Wet SUWI.

[3] Aanvulling op een UWV-uitkering, wanneer het inkomen lager is dan het sociaal minimum
[4] AOW- gerechtigden die geen of een gedeeltelijk AOW- uitkering van de SVB ontvangen

2.1.4 Gevolgen van het arrest HvJ C-549/22 over het associatieverdrag met Algerije
Op 29 februari 2024 heeft het Hof van Justitie EU arrest gewezen op de Associatieovereenkomst met Algerije (C-549/22). Het Hof van Justitie heeft geoordeeld dat artikel 68 vierde lid van deze overeenkomst rechtstreekse werking heeft. Deze bepaling ziet op het vrij overmaken van ouderdomspensioenen, nabestaandenuitkeringen en arbeidsongeschiktheidsuitkeringen voor werknemers die zijn toegekend wegens een arbeidsongeval of een beroepsziekte. Deze zaak is reeds benoemd in de beantwoording van Kamervragen, maar daarbij is toegezegd uw Kamer verder te informeren over de gevolgen van de uitspraak.[5] Voor UWV betekent dit arrest dat zij WAO- en WIA-uitkeringen die toegekend zijn wegens een arbeidsongeval of een beroepsziekte moeten exporteren naar landen met een dergelijke bepaling in de associatieovereenkomst. Voor de SVB geldt dit voor de nabestaandenuitkering, wezenuitkering of AOW-toeslag. Het woonlandbeginsel mag worden toegepast op de WIA-vervolguitkering en de nabestaanden- of wezenuitkering.

De associatieovereenkomsten met Albanië, Moldavië en San Marino hebben een soortgelijke bepaling, dus de gevolgen van dit arrest zijn ook van toepassing op uitkeringsgerechtigden woonachtig in die landen.

2.2 Dienstverlening UWV

2.2.1 Stand van zaken eenmalige piek einde Wajong-uitkering en garantiebedrag
In vervolg op de berichtgeving in de Stand van de uitvoering van 3 juni 2025[6] is de Tweede Kamer op 10 december jl.[7] nader geïnformeerd over de eenmalige piek in beëindigingen van Wajong-uitkeringen per 1 januari 2026. De piek ontstaat doordat een grote groep Wajonggerechtigden vanaf 2021 vijf jaar onafgebroken heeft gewerkt en zelfstandig voldoende inkomen verdient, waardoor hun uitkering komt te vervallen. UWV verwacht dat circa 11.500 Wajonggerechtigden hun uitkering verliezen. Ongeveer 3.400 Wajonggerechtigden verliezen hun Wajong-uitkering ter hoogte van het garantiebedrag. Dit garantiebedrag was bedoeld om te voorkomen dat werkende Wajonggerechtigden er door de Wet vereenvoudiging Wajong[8] (2021) financieel op achteruit zouden gaan. Hoewel het altijd de bedoeling is geweest dat de Wajong-uitkering in deze situatie stopt en het een goed teken is dat zoveel Wajonggerechtigden hun eigen inkomen zijn gaan verdienen, kan het verlies van de uitkering en vooral het garantiebedrag bij sommigen van hen leiden tot een forse en soms plotselinge inkomensdaling. Zij kunnen dan moeite krijgen om bijvoorbeeld hun woonlasten te blijven betalen. Zoals in de brief van 24 maart jl. aangegeven gaat de Minister van Werk en Participatie samen met UWV kijken hoe de beëindiging voor hen op een goede, zorgvuldige en menswaardige manier kan plaatsvinden. Uw Kamer wordt hierover op een later moment nader geïnformeerd.

2.2.2 Communicatie tienjaarsregel Wajong
UWV heeft in september vorig jaar een proefbatch van 1.000 burgers aangeschreven, omdat zij mogelijk kwalificeren voor de zogenaamde tienjaarsregel[9] van de Wajong. Hierbij bleek dat UWV ook mensen had aanschreven voor wie deze brief niet relevant was, omdat zij bijvoorbeeld wel arbeidsvermogen hadden. De afgelopen periode heeft UWV geanalyseerd hoe het deze doelgroep wel goed kan bereiken. Afgelopen maart is een nieuwe brief verstuurd aan ruim 500 burgers. UWV monitort hoe de brief wordt ontvangen, en of dit voor de doelgroep aanleiding is om een aanvraag te doen. Waar nodig wordt de inzet hierop aangepast.

2.2.3 Achterstanden inning eigen bijdrage taxivervoer
UWV vergoedt taxivervoer voor personen met een ziekte of handicap om naar hun werk te kunnen gaan. Elke cliënt moet daarvoor, afhankelijk van het inkomen en het aantal taxiritten een eigen

[5] Aanhangsel Handelingen II 2023/2024, nr. 1363.
[6] Bijlage bij Kamerstukken II 2024/25, 26 448, 846, p. 13-14.
[7] Kamerstukken II 2025/26, 26 448, nr 861.
[8] Kamerstukken II 2018/19, 35 213 nrs. 1-3. Om uitvoeringstechnische reden bij de invoering van de Wet vereenvouding Wajong is UWV opnieuw gaan tellen met de vijfjaarsperiode.
[9] Deze regel is bedoeld voor jonggehandicapten wiens Wajong-aanvraag is afgewezen, omdat het nog niet duidelijk of hun beperking duurzaam is. Als zij in de 10 jaar daarna geen arbeidsvermogen hebben ontwikkeld, kunnen ze alsnog een Wajong-uitkering aanvragen. De duurzaamheid wordt dan aangenomen.

bijdrage betalen. Voor het innen van deze eigen bijdrage maakt UWV sinds begin 2025 gebruik van een nieuwe tool, voorheen liep het innen van de eigen bijdrage via de taxibedrijven.

De tool blijkt niet goed te functioneren, waardoor UWV medio 2025 heeft besloten deze niet langer te gebruiken en het innen van de eigen bijdragen te stoppen. Er zijn geen foutieve facturen verstuurd, maar wel zijn er achterstanden ontstaan.

Het ging om ongeveer 1.000 personen waarvan gedurende 8 maanden geen eigen bijdrage was geïnd. UWV heeft vervolgens een handmatig proces ingericht voor het innen van de achterstallige en toekomstige eigen bijdragen. Voor de achterstallige betalingen zijn er meerdere maanden gezamenlijk gefactureerd. Voor hiertoe over is gegaan, heeft UWV alle betrokken cliënten telefonisch geïnformeerd over de inning van de achterstallige eigen bijdragen en gewezen op de mogelijkheden van een betalingsregeling. In september 2025 is gestart met het versturen van de eerste facturen en inmiddels is de achterstand ingelopen. Ongeveer 20 cliënten hebben uiteindelijk contact met UWV gezocht om te komen tot een betalingsregeling. Met deze cliënten zijn afspraken gemaakt voor het gespreid aflossen van het openstaande bedrag.

2.2.4 Dienstverlening UWV bij export WW
Op 1 januari 2026 heeft UWV vijf preventieve maatregelen ingevoerd die betrekking hebben op de mogelijkheid om naar werk te zoeken in een andere EU-lidstaat met behoud van WW. Deze zijn:

1. UWV zet de voorlichting over rechten en plichten bij export WW in, in reguliere gesprekken met WW-gerechtigden (zoals de 'werkoriëntatiegesprekken');
2. UWV heeft extra voorlichting over export WW ontwikkeld (een video en infographic);
3. Er is tegenwoordig een digitaal aanvraagformulier export WW met informatie over rechten en plichten en over de mogelijkheid om met behulp van EURES in het buitenland naar werk te zoeken.
4. Bij de verzending van het exportformulier worden gerechtigden die de WW willen exporteren uitgenodigd voor een (vrijwillig) informatiegesprek op de vestiging.
5. UWV zet de dienstverlening via de EURES-adviseurs in als blijkt dat een WW-gerechtigde naar werk wil zoeken in een andere lidstaat met behoud van uitkering.

<u>Achtergrond</u>
De afgelopen jaren is in het kader van de 'pilot export WW' onderzocht of extra persoonlijke contactmomenten en voorlichtingsbijeenkomsten bijdragen aan betere naleving van de regels en aan werkhervatting. Ook is onderzocht of dergelijke maatregelen een verplicht karakter kunnen krijgen wanneer zij structureel worden ingezet.[10] In de stand van de uitvoering van juni 2022 is toegezegd om uw Kamer te informeren over de uitkomsten van dit onderzoek. Het onderzoek heeft uitgewezen dat de invoering van extra verplichte contactmomenten voor de doelgroep juridisch kwetsbaar is. De voornaamste reden is dat het vermoedelijk niet proportioneel is in het licht van het beginsel van gelijke behandeling als WW-gerechtigden die de uitkering willen 'exporteren' structureel worden onderworpen aan strengere controles dan WW-gerechtigden die in Nederland blijven. De maatregelen die UWV per 1 januari 2026 heeft ingevoerd zijn daarom preventief van aard en hebben, voor zover het aanvullende dienstverlening betreft, geen verplicht karakter. Het doel ervan is om WW-gerechtigden die de uitkering willen exporteren te informeren over hun rechten én hun plichten, om naleving van de exportvoorwaarden en werkhervatting bij export te bevorderen.

2.2.5 Moderniseren sectorindeling Wet financiering sociale verzekeringen
Alle werkgevers worden op grond van de Wet financiering sociale verzekeringen (Wfsv) in sectoren ingedeeld. Het is dankzij deze sectorindeling mogelijk om de publieke premies voor kleine- en middelgrote werkgevers met (ex-) werknemers die ziek en/of arbeidsongeschikt zijn per sector vast te stellen. De sectorindeling Wfsv is een onderdeel van de hybride markt[11]. De kleine publiek

[10] In de Stand van de uitvoering van december 2020 is uw Kamer geïnformeerd over de resultaten van en het voorgenomen vervolg op de 'pilot export WW'. Daarna is uw Kamer in de Stand van de uitvoering van juni 2022 geïnformeerd dat de voorgenomen maatregelen verder onderzocht en uitgewerkt moesten worden.

[11] De hybride markt geeft werkgevers de keuze om zich voor de Ziektewet (ZW) of de WGA publiek te verzekeren bij UWV of om eigenrisicodrager te worden. UWV is verantwoordelijk voor de re-integratie van de zieke en arbeidsongeschikte (ex-) werknemers van publiek verzekerde werkgevers. De publiek verzekerde werkgevers betalen daarom een ZW- en WGA-premie aan UWV. Eigenrisicodragers

verzekerde werkgevers betalen in de hybride markt een volledig sectorale premie voor (ex-)werknemers die ziek en/of arbeidsongeschikt zijn. De middelgrote publiek verzekerde werkgevers betalen voor een deel het sectorale premiepercentage.

In de memorie van toelichting van de Wet arbeidsmarkt in balans (Wab) is aangegeven dat de sectorindeling is verouderd en mede daarom wordt afgeschaft. Hierover lopen gesprekken met uitvoeringsinstanties. In deze gesprekken is naar voren gekomen dat de indeling van bedrijven in sectoren belangrijk is voor de arbeidsmarkt informatie die UWV verschaft en onderzoek dat UWV doet. Daarnaast is de sectorale informatie ook van belang om de activering en re-integratie van zieke en/of arbeidsongeschikte (ex) werknemers van kleine en middelgrote publiek verzekerde werkgevers zo optimaal mogelijk te laten verlopen. Daarom bekijken we samen met onder andere UWV en de Belastingdienst of we de sectorindeling Wfsv kunnen moderniseren in plaats van afschaffen. Een belangrijk onderdeel van de gesprekken over de modernisering van de sectorindeling is dat het de uitvoering door de Belastingdienst minder arbeidsintensief maakt. De Kamer wordt geïnformeerd via de Stand van de uitvoering als de gesprekken over het moderniseren zijn afgerond.

2.2.6 Verandermotor
In de vorige Stand van de uitvoering heeft UWV gedeeld bezig te zijn met het voorbereiden van een organisatieaanpassing, waarbij medewerkers die zich bezighouden met verandering, in een nieuw organisatieonderdeel, de Verandermotor, agile gaan samenwerken in kleine, multidisciplinaire teams, met meer autonomie en minder afhankelijkheden. Met de Verandermotor kan UWV beter prioriteren, sneller veranderen, fouten voorkomen en beter (IT)-systemen vernieuwen. Met als uiteindelijke doel het verbeteren van dienstverlening, zodat mensen zich door UWV gezien, gehoord en geholpen voelen.

Op 11 juni 2025 heeft de RvB een besluit genomen op de adviesaanvraag hoofdlijnenontwerp Verandermotor. Daarna heeft UWV de voorbereidingen door middel van detailuitwerkingen verder gebracht en aan zijn ondernemingsraad (OR) voorgelegd voor advies. Op 31 oktober 2025 heeft de OR een negatief advies uitgebracht, met de kanttekening dat indien aan een aantal randvoorwaarden wordt voldaan mogelijk alsnog positief kan worden geadviseerd. UWV heeft na goed overleg met zijn OR op 14 november 2025 de benodigde besluiten bestuurder genomen, waarin een aantal toezeggingen is gedaan aan de OR. De OR heeft op basis van deze besluiten aangegeven geen gebruik te zullen maken van de opschortingstermijn.

UWV heeft hiermee een volgende stap gezet richting de implementatie van de Verandermotor. De implementatie van de Verandermotor vindt plaats met ingang van januari 2026, waarbij de verwachting is dat de eerste clusters in mei operationeel zullen zijn. In de afgelopen periode is nog een aantal detailadviesaanvragen opgeleverd.

2.2.7 Nieuw Contactmanagement Platform geïmplementeerd
UWV heeft in november 2025 het klantregistratiesysteem K3CR vervangen door het Contactmanagement Platform (CMP) van Microsoft Dynamics. Het nieuwe CMP is toekomstbestendig en ondersteunt 17.200 UWV-collega's. Het biedt UWV-medewerkers centrale informatie over klantinteracties en contacthistorie, over alle kanalen en divisies heen. Daarmee is meer persoonlijk contact en dienstverlening passend bij de persoonlijke situatie van de klant mogelijk. Met de livegang van CMP is een belangrijke stap gezet naar een drempelloze klantreis.

2.2.8 Seniorenkansenvisie
Het kabinet Rutte IV heeft zich met de Seniorenkansenvisie ingezet om een algemene herwaardering van 55-plussers op de arbeidsmarkt te realiseren.[12] Het Verweij Jonker Instituut heeft als belangrijk onderdeel van de Seniorenkansenvisie afgelopen jaar onderzocht of een assessment de beeldvorming van werkgevers kan veranderen en of het assessment de

zijn zelf financieel verantwoordelijk voor de toegekende ZW- en WGA-uitkeringen van hun zieke en arbeidsongeschikte (ex-) werknemers. De eigenrisicodragers betalen daarom geen publieke WGA-premie. Eigenrisicodragers kunnen het financiële risico wel verzekeren bij een private verzekeraar.

[12] Kamerstukken II 2022/23, 29 544, nr. 1159

werkzoekende meer inzicht geeft in de eigen vaardigheden, zodat de baankansen worden vergroot.[13] Het onderzoek geeft aan dat een baan vinden niet voor iedereen gemakkelijk is en dat de redenen daarvoor divers zijn. Met de oplevering van dit onderzoek is de Seniorenkansenvisie afgerond.

Het kabinet wil met behulp van actieve ondersteuning en begeleiding op maat de arbeidsmarktkansen van alle werkzoekenden vergroten, dus ook die van 55-plussers. UWV, gemeenten, werkgevers, werkenden en werkzoekenden werken hier elke dag hard aan. In het bijzonder richten wij op dit moment op de versterking van de arbeidsmarktinfrastructuur. Dit omvat de verdere ontwikkeling van de Werkcentra waar werkzoekenden, werkenden en werkgevers ondersteuning krijgen bij hun werk- en ontwikkelvragen, en de versterking van het van-werk-naar-werk-stelsel, waarin sociale partners gerichte inspanningen leveren.

2.2.9 Herstelacties
UWV werkt voortdurend aan de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening. In dat kader doet UWV continu onderzoek, waardoor meer inzicht wordt verkregen in zaken die wel en niet goed gaan. Doordat UWV beter kijkt naar de kwaliteit zien we op dit moment een toename van herstelacties. Potentiële herstelacties worden door UWV met SZW gedeeld en als blijkt dat een herstelactie aan de orde is, wordt samen gekeken naar de mogelijke omvang en oplossingsrichting. Als duidelijk is dat er sprake is van een herstelactie, wordt uw Kamer geïnformeerd via de Stand van de uitvoering.

<u>Beleid voor herstelacties</u>
Herstelacties worden in beginsel binnen het geldend wettelijk kader en het regulier beleid van de uitvoeringsorganisatie uitgevoerd. Vanuit het oogpunt van uitvoerbaarheid achten UWV en SZW het op dit moment noodzakelijk om voor de herstelacties van UWV in specifieke situaties afwijkend beleid te kunnen voeren.

Dit afwijkend beleid gaat uit van een basisuitgangspunt. Dit basisuitgangspunt is dat lopende en beëindigde onjuist vastgestelde uitkeringen binnen de herstelactie zowel in het voordeel (met als gevolg een nabetaling) als in het nadeel (met als gevolg een terugvordering) van de betrokkene met maximaal vijf jaar terugwerkende kracht aangepast kunnen worden. Deze terugkijktermijn van vijf jaar loopt vooruit op het wetsvoorstel Handhaving sociale zekerheid.[14]

Voor beëindigde uitkeringen geldt dat zij alleen inhoudelijk worden onderzocht als de uitkering minder dan zes maanden geleden is beëindigd. Wanneer de beëindigingsdatum meer dan zes maanden in het verleden ligt, onderzoekt UWV de uitkering in beginsel niet en volgt er geen herziening. Wegens de hoeveelheid herstelacties bij UWV en het aantal betrokkenen hierin, is ervoor gekozen voorlopig dit uitgangspunt te hanteren. Dit komt de uitvoerbaarheid van en uniformiteit binnen herstelacties ten goede. Voor iedere herstelactie wordt de afweging gemaakt of deze werkwijze gehanteerd wordt, of dat hiervan afgeweken wordt. Hierbij wordt in beginsel het beschreven beleid gevolgd. Bij inwerkingtreding van het wetsvoorstel Handhaving sociale zekerheid wordt deze werkwijze opnieuw bezien.

Wij willen de Kamer graag informeren over de voortgang op de volgende herstelacties:

<u>Hersteloperatie WIA</u>
In de periode 2020 – 2024 heeft UWV mogelijk fouten gemaakt bij de vaststelling van het dagloon van WIA-uitkeringen. In deze hersteloperatie wordt ook het herstel van de loonloze tijdvakken, die voortvloeit uit een gerechtelijke uitspraak, en de WIA-indexatie meegenomen. In de Kamerbrief van afgelopen december[15] zijn de ontwikkelingen in de hersteloperatie gedeeld. UWV is begonnen met het controleren van de dossiers en de eerste groep uitkeringsgerechtigden is geïnformeerd over de uitkomsten. Daarnaast voert UWV momenteel een controle uit op de selectiecriteria die

[13] De eindrapportage in het kader van de effectmeting van de interventie Experienced People on Board wordt als bijlage met deze brief meegezonden.
[14] Kamerstukken II, 2024/25, 36785
[15] Kamerstukken II, 2025/26, 26448, nr. 862

zijn gebruikt om te bepalen welke dossiers gecontroleerd moeten worden in de herstelactie WIA-dagloon. Dit kan leiden tot een verschuiving in het aantal dossiers dat gecontroleerd wordt. Ik zal uw Kamer hierover informeren in de voortgangsbrief over de WIA-hersteloperatie voor de zomer.

Samen met UWV en de Belastingdienst hebben we de Tijdelijke regeling eenmalige vergoeding correctie dagloon WIA (hierna: vergoedingsregeling) opgesteld om nadelige keteneffecten als gevolg van een eenmalige betaling zoveel als mogelijk te voorkomen. Naar verwachting is deze regeling voor de zomer gereed. De vergoedingsregeling is ontwikkeld om mensen bij wie een fout is gemaakt in de vaststelling van hun WIA-dagloon te compenseren voor financiële gevolgen. De vergoedingsregeling voorkomt zo veel als mogelijk dat negatieve keteneffecten optreden bij publieke ketenpartners zoals de Dienst Toeslagen, gemeenten en de SVB.

In het tweeminutendebat uitvoering sociale zekerheid van 31 maart jl. heeft het lid Patijn (GL-PvdA) een motie ingediend over effecten van arbeidsongeschiktheidspensioenen in de vergoedingsregeling. Het is van belang dat de regeling voor de meeste mensen gunstig uitpakt, ook voor mensen met een arbeidsongeschiktheidspensioen (AOP) of aanvullende pensioenregeling.

De verwachting is dat ook voor die mensen met een arbeidsongeschiktheidspensioen de regeling in veel gevallen positief uitpakt. De vergoeding wordt namelijk buiten het verzamelinkomen gehouden zodat er in beginsel geen terugvorderingen zullen volgen vanuit de Dienst Toeslagen, gemeenten, SVB, CAK en DUO. Ook wordt een eventuele aanvulling vanuit de Toeslagenwet (uitgevoerd door UWV) niet teruggevorderd. In de berekening van de vergoeding wordt daarnaast een factor van 0,65 gebruikt. Deze factor is gebaseerd op het gecombineerde belasting- en premietarief van de eerste belastingschijf en geldt voor iedereen die voor de regeling in aanmerking komt. Bij hogere inkomens ligt de marginale belastingdruk hoger, waardoor deze groep eerder overgecompenseerd wordt.

Verder wordt in de berekening voor de vergoeding ook met 12,5% rente gerekend. Met deze factor wordt de gemiddelde cumulatieve (wettelijke) rente over de periode 2020 – 2024 benaderd. Voor een groot deel van de betrokkenen leidt het percentage tot overcompensatie.

Onder meer vanwege bovenstaande factoren, is bij het uitwerken van de vergoedingsregeling geconstateerd dat voor een groot deel van de mensen die voor de regeling in aanmerking komen, de vergoedingsregeling een adequate vergoeding biedt en in veel gevallen zelfs begunstigend zal uitpakken. Ook wanneer zij een arbeidsongeschiktheidspensioen hebben dat niet wordt aangepast. Dit is ook de reden dat expliciet in de regeling wordt opgenomen dat men de vergoeding als finale kwijting mag beschouwen.

Er zullen echter situaties zijn waarin de regeling minder gunstig uitpakt dan een reguliere nabetaling. SZW acht dit risico aanvaardbaar. Het blijft namelijk mogelijk om de vergoeding af te wijzen en een herzieningsverzoek in te dienen om een reguliere nabetaling te vragen.

<u>Kwaliteit WW</u>
In de uitgevoerde Meting Operationele Kwaliteit (MOK) controles wordt door UWV een relatief hoog aantal fouten aangetroffen bij de werkloosheidsuitkering (WW) en faillisementsuitkering (bij betalingsonmacht werkgever).

MOK-controles zijn collegiale toetsingen van UWV op de kwaliteit van beoordelingen. Geconstateerde fouten in een MOK-controle herstelt UWV altijd in de uitvoering. Belangrijk hierbij is dat een fout in de MOK-controle niet direct hoeft te betekenen dat een uitkering onrechtmatig is. Bij de controle wordt namelijk niet direct naar formele wet- en regelgeving gekeken, maar naar de vertaling en nadere invulling daarvan in (proces- en systeem)handboeken en werkinstructies. Als een medewerker een beoordelingsaspect niet volgens een handboek of werkinstructie heeft afgehandeld, wordt dit als fout aangemerkt. Het is echter de vraag of dit ook een juridische fout (onrechtmatigheid) betreft. Waarschijnlijk is dit niet altijd het geval.

De processen van de WW-aanvragen en de aanvragen van faillissementsuitkeringen bevatten veel beoordelingsaspecten en zijn daarom complex. Voor de WW heeft UWV 12 onderdelen als

'risicoproces' aangemerkt voor de MOK-controles. De 'handmatige claimbeoordeling', dat betreft toekenning van de uitkering, is één van die risicoprocessen binnen de WW (hierna: WW-claim). In dit proces valt een relatief hoog percentage fouten op, namelijk bij 11% van de gecontroleerde dossiers in de MOK. Bij andere risicoprocessen, zoals afwijzing of het opleggen van een maatregel, zijn de percentages lager. Voor de faillisementsuitkering is er één risicoproces. Bij de faillisementsaanvragen zijn in de steekproeven bij ongeveer 20% van de gecontroleerde dossiers fouten geconstateerd.

Op basis van de MOK-resultaten kan geconcludeerd worden dat er te vaak fouten worden gemaakt in de WW-claim en bij het beoordelen van faillisementsuitkeringen. Deze fouten hebben mogelijk financiële gevolgen voor uitkeringsgerechtigden, zowel in hun voordeel als in hun nadeel. UWV en SZW willen de kwaliteit van de uitvoering verbeteren. Het is voor de WW belangrijk om hierbij te benadrukken dat dit alleen gaat over de aanvragen die (deels) handmatig worden beoordeeld. Ongeveer 30% van de WW-aanvragen wordt automatisch, zonder tussenkomst van een medewerker, beoordeeld. Voor deze automatische WW-beoordelingen is door UWV in een ander onderzoek een foutpercentage van 2% vastgesteld.

Nadere duiding van de cijfers en oorzaken is nog nodig. UWV geeft aan dat verouderde ICT-ondersteuning, verloop van personeel en (te) complexe wetgeving hieraan ten grondslag kunnen liggen. Het is van belang om eerst goed de resultaten uit de MOK-controles te onderzoeken en te kijken naar de onderliggende oorzaken voordat er conclusies kunnen worden getrokken. Daarom is UWV, samen met ons ministerie, gestart met het opstellen van een plan van aanpak voor de WW-claim. In dit plan van aanpak ligt de focus op de grootste oorzaken van fouten, met het doel om de kwaliteit van deze beoordelingen in de toekomst structureel te verbeteren. Daarbij onderzoeken we ook welke aanpassingen van wet- en regelgeving mogelijk nodig en gewenst zijn. Voor faillisementsuitkeringen zet UWV samen met SZW in op vereenvoudiging van hoofdstuk 4 in de WW waar dit is geregeld.

UWV verwacht in het derde kwartaal van 2026 duiding te kunnen geven over de resultaten van het onderzoek. Zodra dit bekend is, informeren wij uw Kamer hier vanzelfsprekend zo snel als mogelijk over.

<u>Terugvorderactie opting-in inkomsten</u>
Inkomsten die uitkeringsgerechtigden naast hun uitkering ontvangen, worden veelal in mindering gebracht op de uitkering. UWV heeft veel inkomensgegevens tot haar beschikking in de Polisadministratie. In 2020 heeft UWV voor de arbeidsongeschiktheidswetten een systeem geïmplementeerd dat automatisch een signaal genereert zodra er voor een uitkeringsgerechtigde een nieuwe inkomstenbron wordt geregistreerd in de Polisadministratie. Dit systeem heet de Abonnementenservice AW[16]. Zodra een dergelijk signaal binnenkomt, neemt UWV contact op met de uitkeringsgerechtigde om de uitkeringshoogte bij te stellen. De Abonnementenservice AW geeft alleen een signaal als een uitkeringsgerechtigde een nieuwe inkomstenbron heeft geregistreerd in de Polisadministratie. Inkomsten in de Polisadministratie die uitkeringsgerechtigden niet zelf hadden doorgegeven, en die zijn aangevangen voordat deze inkomenssoort aan de Abonnementenservice AW werd toegevoegd, werden daarom door UWV niet altijd gekort op de uitkering. Dit speelde bij een groep van 1.100 uitkeringsgerechtigden met opting-in inkomsten. UWV is in april 2024 gestart met het herzien van de uitkeringen van deze groep uitkeringsgerechtigden. Deze terugvorderactie is inmiddels afgerond.

<u>Terugvorderactie arbeidsongeschiktheidspensioen (voornamelijk WAO en een kleiner deel WIA)</u>
Zoals gemeld in de Stand van de uitvoering van juni 2024[17] is door nader onderzoek van UWV gebleken dat voor ongeveer 2.000 personen de verrekening van nabetalingen van arbeidsongeschiktheidspensioenen door pensioenfondsen niet of niet juist heeft plaatsgevonden. Hierdoor hebben deze personen mogelijk een te hoge uitkering ontvangen. Het gaat hierbij om de samenloop van arbeidsongeschiktheidspensioenen met de Toeslagenwet-uitkering.
Deze herstelactie is naar verwachting in het eerste kwartaal van 2026 afgerond.

[16] Kamerstukken II, 2023/24, 17050, nr. 608
[17] Kamerstukken II, 2023/2024, 26 448, nr. 760, bijlage 'Stand van de uitvoering sociale zekerheid juni 2024'

Systeemfout Toeslagenwet (TW) - Ziektewet (ZW)
Bij de vaststelling van het recht op een aanvullende toeslag op grond van de Toeslagenwet in aanvulling op een Ziektewetuitkering, was gebleken dat incidenteel de registratie van beoordelingen en/of betalingen niet heeft plaatsgevonden. Hierdoor werd de beoordeling of betaling van de toeslag niet afgerond, waardoor de uitkeringsgerechtigde geen toeslag uitgekeerd kreeg. Over de aanpak van deze herstelactie is uw Kamer in de Stand van de Uitvoering van juni 2025 geïnformeerd. De herstelactie is inmiddels in zijn geheel afgerond met als resultaat dat alle uitkeringen in de periode van 1 september 2019 tot 1 september 2024 zijn hersteld.

Inkomstenkorting ZW en Wazo
Door onvoldoende borging in een ICT-systeem is bij een deel van de ZW-uitkeringen de inkomstenkorting mogelijk niet (volledig) uitgevoerd tussen 2016 en maart 2025. Uitkeringsgerechtigden of hun werkgever hebben inkomsten doorgegeven, maar in een deel van de gevallen heeft UWV die melding niet goed verwerkt. Het gevolg kan zijn dat er te veel uitkering is verstrekt. In een ander deel van de gevallen heeft UWV de doorgegeven inkomsten gekort op de uitkering en daarbij de uitkering bij wijze van voorschot betaald. Daarvan is een voorschotbeschikking afgegeven maar vervolgens geen definitieve vaststelling gedaan. Bij een deel is inkomstenkorting onterecht toegepast bij Wazo-uitkeringen. Uw Kamer is op 23 september 2025[18] geïnformeerd over de herstelaanpak. Deze herstelactie is inmiddels afgerond.

Dagloonfout bij aanvulling op ZW en Wazo
Zoals vermeld in de brief van 23 september 2025 heeft UWV naar aanleiding van doorlopend kwaliteitsonderzoek vastgesteld dat het dagloon in specifieke situaties mogelijk onjuist is berekend bij ZW- en Wazo-uitkeringen. De fout betreft situaties waarin een uitkeringsgerechtigde eerst een uitkering ontvangt die door de werkgever wordt aangevuld of waarbij de werkgever loon doorbetaalt bij ziekte, en de werknemer vervolgens instroomt in de ZW of Wazo. Hierdoor kan de hoogte van de uitkering te laag zijn vastgesteld.

De herstelaanpak is conform het hiervoor genoemde basisuitgangspunt. UWV is hiermee gestart in november 2025 en deze herstelactie zal naar verwachting worden afgerond in het tweede kwartaal van 2026. In deze herstelactie worden ruim 18.000 uitkeringen gecontroleerd.

Niet verwerkte zelfstandige inkomsten
Zoals is vermeld in de vorige Stand van de Uitvoering heeft UWV op basis van intern onderzoek over het doorgeven van inkomsten uit zelfstandige werkzaamheden in de WIA, WAO, WAZ en Wajong geconstateerd dat de inkomsten uit zelfstandige werkzaamheden niet altijd zijn gekort op de uitkering. Bij de uitkeringsgerechtigden die de inkomsten hebben doorgegeven, zijn bij een deel van deze groep de inkomsten door UWV niet juist verwerkt. Een deel van de uitkeringsgerechtigden heeft de inkomsten uit zelfstandige werkzaamheden niet bij UWV gemeld en heeft daarmee de inlichtingenplicht overtreden. Als uitkeringsgerechtigden de inlichtingenplicht hebben geschonden, is er in beginsel geen sprake van een herstelactie. In deze herstelactie worden deze uitkeringsgerechtigden wel betrokken, omdat UWV al sinds 2021 op de hoogte was van de overtredingen en er niet op heeft geacteerd.

De herstelaanpak is conform het hiervoor genoemde basisuitgangspunt. Doordat er op dit moment meerdere herstelacties worden uitgevoerd, start deze herstelactie in het tweede kwartaal van 2026. Vóór die tijd zal UWV de omvang in beeld brengen.

Leeftijdsherziening ZW
Zoals in mijn brief van 23 september 2025 [19] staat vermeld is de leeftijdsherziening in de ZW soms niet of niet correct uitgevoerd. Voor mensen jonger dan 21 moet bij elke verjaardag het dagloon worden aangepast aan het minimumloon passend bij de leeftijd van de uitkeringsgerechtigde. Het gevolg van dit niet (correct) uitvoeren is dat er te weinig uitkering is verstrekt. UWV voert in december een systeemoplossing in. Vanaf dat moment wordt de leeftijdsherziening

[18] Kamerstukken II, 2025/2026, 26 448, nr. 850
[19] Kamerstukken II, 2025/2026, 26 448, nr. 850

geautomatiseerd uitgevoerd en kunnen er geen verhogingen meer worden gemist. In de afgelopen vijf jaar is deze fout gemaakt bij 850 unieke uitkeringen. UWV heeft vastgesteld dat er geen overlap is met andere lopende herstelacties.

De herstelaanpak is conform het hiervoor genoemde basisuitgangspunt. Het gaat dan om 116 uitkeringsgerechtigden en in deze groep kunnen mogelijk twee verjaardagen zijn gemist. Deze herstelactie is inmiddels afgerond.

Vaststellen uitkeringen Ziektewet (voorheen voorschotten Ziektewet)
In mijn brief van 23 september 2025 heb ik uw Kamer gemeld dat UWV onjuistheden heeft geconstateerd bij de afhandeling van uitkeringen in de Ziektewet. In een deel van de dossiers is een voorschot op de uitkering ten onrechte teruggevorderd en in een deel van de gevallen is geen (definitieve) beschikking verzonden. Hiervoor wordt een herstelactie uitgevoerd.

UWV beoordeelt alle afgesloten dossiers vanaf juli 2021, het moment waarop het beleid omtrent voorschotten in de Ziektewet is ingegaan. Dit wijkt af van het hiervoor genoemde basisuitgangspunt. In deze herstelactie gaat het om circa 5.800 onderzoekswaardige dossiers waar sprake is van mogelijk onterechte terugvordering (1813) of het ontbreken van een beschikking (3979). Deze dossiers worden onderzocht en indien nodig hersteld en de betrokken uitkeringsgerechtigden worden geïnformeerd. De herstelactie wordt naar verwachting in 2027 afgerond. Over de voortgang wordt uw Kamer via de Stand van de Uitvoering geïnformeerd.

Onderzoek Wet arbeid en zorg (Wazo) en Ziektewet (ZW) (mogelijke onvolledigheid arbeidsvoorwaardenbedrag)
In de vorige Stand van de uitvoering hebben wij uw Kamer gemeld dat er in 2022 onvolledigheden waren aangetroffen in de dagloonvaststelling bij de Ziektewet (ZW) en de Wet arbeid en zorg (Wazo). Uit onderzoek van UWV bleek dat in de periode januari 2022 tot november 2022 het systeem door een programmeerfout niet signaleerde dat er om een aanvullende controle van de polisgegevens werd gevraagd.

De eerder gemelde onvolledigheden zagen erop dat we niet zeker wisten of het ontbreken van de signalen had geleid tot fouten. Uit nader onderzoek van UWV blijkt dat in alle gecontroleerde dossiers het dagloon wel correct is vastgesteld en dat er geen aanleiding is om een nadere controle uit te voeren op de gegevens in de polisadministratie. Een herstelactie is hier dus niet nodig.

Inkomsten niet gekort op WW
Als er sprake is van nieuwe inkomsten uit het laatste dienstverband bij dezelfde werkgever, dient UWV te beoordelen of deze inkomsten gekort moeten worden op een Werkloosheidswetuitkering (WW-uitkering). UWV heeft geconstateerd dat dit in het verleden niet altijd correct heeft plaatsgevonden. Het gevolg is dat inkomsten uit het nieuwe dienstverband in sommige gevallen niet gekort zijn op de WW-uitkering. Hierdoor hebben sommige uitkeringsgerechtigden te veel uitkering ontvangen. In december 2025 heeft UWV een systeemaanpassing doorgevoerd, waardoor deze situatie niet meer kan voorkomen. UWV beoordeelt de dossiers met toepassing van het hiervoor genoemde basisuitgangspunt voor herstelacties. In totaal gaat het om circa 40 dossiers waar de fout mogelijk voorkomt. UWV is reeds gestart met deze herstelactie. Over de voortgang wordt uw Kamer via de Stand van de Uitvoering geïnformeerd.

Controle partnerinkomen bij toeslag ZW
UWV heeft geconstateerd dat in een aantal gevallen bij de vaststelling van de toeslag op de Ziektewetuitkering de controle van het partnerinkomen niet heeft plaatsgevonden als gevolg van een systeemfout. Hierdoor is de toeslag mogelijk te hoog of te laag vastgesteld. De fout heeft zich voorgedaan in de periode van 29 oktober 2022 tot en met 7 april 2025 en is inmiddels hersteld.

UWV beoordeelt de dossiers binnen de zesmaandenafbakening, conform het basisuitgangspunt voor herstelacties. Het gaat om circa 400 dossiers. Waar sprake is van een onjuiste vaststelling van de toeslag wordt dit hersteld en volgt, indien van toepassing, een nabetaling of terugvordering. Over de voortgang wordt uw Kamer via de Stand van de Uitvoering geïnformeerd.

Dagloonvaststelling ZW bij voorafgaande ziekteperiode
UWV heeft geconstateerd dat bij de vaststelling van het dagloon voor een ZW-uitkering in situaties waarin sprake is van een aansluitende voorafgaande ziekteperiode bij ziekte ten gevolge van zwangerschap, in een deel van de gevallen een onjuiste eerste ziektedag is gehanteerd. Hierdoor kan het dagloon in sommige dossiers te hoog of te laag zijn vastgesteld. Vanaf 27 april 2025 controleert UWV hier periodiek op en wordt waar nodig gecorrigeerd.

UWV gaat de afgesloten dossiers binnen de zes maanden voorafgaand aan 27 april 2025 en de dossiers die op 27 april 2025 nog liepen controleren waar mogelijk sprake is van deze fout. Het gaat om 946 dossiers. Waar nodig wordt het dagloon herzien en volgt een nabetaling of terugvordering. De herstelactie wordt naar verwachting binnen 3 maanden afgerond. Over de voortgang wordt uw Kamer via de Stand van de Uitvoering geïnformeerd.

2.2.10 Effect ingeboekte taakstellingen bij UWV
In deze Stand van de uitvoering kom ik terug op de vraag van het lid Patijn (GL-PvdA) tijdens het commissiedebat sociale zekerheid van 17 december 2025 over het effect van de ingeboekte taakstelling bij UWV. Het werk van publieke dienstverleners is belangrijk om te voorzien in behoefte van burgers. Maar we zijn ook gehouden aan de invulling van door het kabinet vastgestelde taakstellingen om het huishoudboekje van de overheid op orde te houden. Tot 2027 is de taakstelling door UWV ingevuld met kostenbesparingen die de dienstverlening niet direct raken. Dit gaat om besparingen binnen de bedrijfsvoering en het niet verlengen van tijdelijke initiatieven. De taakstelling loopt in de komende jaren verder op. Een bedrag van structureel € 42 mln. op jaarbasis moet nog worden ingevuld vanaf 2028. De inzet is om dit resterende bedrag zo maximaal mogelijk in te vullen met vereenvoudiging van wet- en regelgeving. Daarnaast wordt als terugvaloptie gekeken naar maatregelen in de bedrijfsvoering en taakaanpassing.

2.3 Dienstverlening SVB

2.3.1 Dienstverleningsconcept
In lijn met de SVB Meerjarenkoers 2026-2030 bouwt de SVB aan toekomstbestendige dienstverlening; een gerichte en proactieve dienstverlening die sterk is gedigitaliseerd en waar technologie wordt benut. Een dienstverlening die één overheid ondersteunt en waar persoonlijk contact mogelijk blijft voor wie dat nodig heeft. Om dit te realiseren maakt de SVB keuzes in de dienstverlening en investeert de SVB in het verder weerbaar en wendbaar maken van de organisatie.

In het SVB Dienstverleningsconcept beschrijft de SVB wat deze ontwikkelingen betekenen voor de wijze waarop de SVB de dienstverlening vormgeeft. Het beschrijft de richting die de SVB kiest om de dienstverlening toekomstbestendig te maken. Stap voor stap richt de SVB haar dienstverlening zo in dat deze van waarde is voor burgers en uitvoerbaar is voor de SVB. Zodat niet alleen burgers, maar ook werkgevers, ketenpartners en zusterorganisaties op de SVB kunnen blijven rekenen.

2.3.2 Internationaal
Vanwege internationale mobiliteit, veranderende werkpatronen en -vormen, neemt het beroep op de internationale dienstverlening door de SVB toe. Van het totaal aantal klanten van de SVB, heeft inmiddels 13% een internationale component. Omdat internationale uitvoering complexiteit met zich meebrengt, verkennen de SVB en SZW samen de knelpunten, dilemma’s en mogelijke handelingsperspectieven. De Kamer is toegezegd dat zij deze verkenning voor de zomer ontvangt.

2.3.3 Ontbrekende wettelijke grondslag uitvoeren gezinsbijslag (WKB) buitenland
Naar aanleiding van het oordeel van de Centrale Raad van Beroep van 30 maart 2023 dat er in een internationale context geen wettelijke grondslag bestaat voor de SVB om kindgebonden budget met kinderbijslag te verrekenen, zijn de gecombineerde internationale invorderingen gepauzeerd. Daarnaast heeft op 17 juli 2024 de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State geoordeeld dat Dienst Toeslagen – en niet de SVB – bevoegd is om besluiten te nemen over de Wet op het kindgebonden budget (WKB). In de Stand van de uitvoering brief van december 2024 bent u geïnformeerd dat het Ministerie van SZW, het Ministerie van Financiën, de SVB en Dienst

Toeslagen gezamenlijk werken aan een wetstraject om te voorzien in deze ontbrekende wettelijke grondslagen. Dit wetsvoorstel is inmiddels via internet geconsulteerd. Doelstelling is dat de wettelijke grondslag per 1 januari 2027 is geregeld, zodat nieuwe vorderingen vanaf dan kunnen worden geïnd. Deze ontwikkelingen, waaronder toenemende internationalisering, onderschrijven het belang om tot vereenvoudiging te komen op het domein van de kindregelingen. In het coalitieakkoord van 30 januari 2026 heeft de coalitie aangegeven de kinderbijslag en het kindgebonden budget samen te willen voegen tot één kindregeling.

2.3.4 Rechterlijke uitspraak over de AKW+
Het extra bedrag aan kinderbijslag (AKW+) is een eenmalig bedrag dat onder voorwaarden wordt toegekend aan alleenstaanden en alleenverdieners die dubbele kinderbijslag vanwege intensieve zorg (DKIZ) ontvangen. Voor alleenstaanden geldt geen inkomenseis, voor paren wel. Op 18 april 2025 oordeelde de CRvB dat de toepassing van de inkomenseis op paren indien één van de partners volledig en duurzaam arbeidsongeschikt is, strijdig is met het discriminatieverbod in artikel 1 van het Twaalfde Protocol bij het EVRM. Hierdoor is de kring van gerechtigden voor de AKW+ veranderd en dient de wet aangepast te worden. De uitspraak vergt daarnaast aanpassingen in de uitvoering. De nieuwe potentiële doelgroep wordt nog de mogelijkheid geboden om een aanvraag in te dienen over het jaar 2024.

De AKW+ is een complexe regeling voor burger en uitvoering en een hervorming van de AKW+ is dan ook urgent en noodzakelijk. SZW en SVB verkennen hoe deze hervorming op korte termijn opgepakt kan worden.

2.3.5 Gebaar Surinaamse Nederlanders (GSN)
De SVB heeft in juli 2024 het eenmalig bedrag automatisch uitbetaald aan 23.067 ouderen. Sindsdien hebben 2.896 schriftelijke aanvragen tot 1.863 toekenningen geleid. In de Stand van de Uitvoering van juni 2025 zijn de toen bekende bezwaar- en beroepzaken toegelicht. Tot op heden hebben bijna 400 mensen bezwaar gemaakt tegen een afwijzing omdat niet aan alle voorwaarden wordt voldaan. Dit heeft tot circa 100 beroepzaken geleid. De meeste beroepen zijn ongegrond verklaard. 12 betrokkenen hebben hoger beroep aangetekend. De SVB heeft hoger beroep aangetekend in 7 zaken. De Centrale Raad voor Beroep heeft op 26 februari 2026 de belangrijkste vraagstukken gezamenlijk in een themazitting behandeld. De volgende vraagstukken zijn aan de orde geweest: meerderjarigheid door huwelijk, het moment van vestigen in Nederland, nabestaanden en alternatieve mogelijkheden om het Nederlanderschap te behouden.

2.3.6 Regeling dienstverlening aan huis
Op 30 maart 2023 oordeelde de Centrale Raad van Beroep (CRvB) dat het uitzonderen van pgb-dienstverleners van de verzekeringsplicht voor de Werkloosheidswet (WW) ongerechtvaardigde indirecte discriminatie naar geslacht oplevert. Het uitzonderen van pgb-dienstverleners van de verzekeringsplicht voor de werknemersverzekeringen (WW, ZW en WIA) is geregeld in de Regeling dienstverlening aan huis (Rdah). De uitspraak van de CRvB leidt ertoe dat deze werknemers verplicht verzekerd kunnen zijn voor de WW en de overige werknemersverzekeringen als zij in dienstbetrekking werkzaam zijn. Het ministerie van SZW heeft in samenwerking met de ministeries van Financiën en VWS en de uitvoeringsinstanties SVB, Belastingdienst en UWV een wetsvoorstel voorbereid waarmee de wet- en regelgeving per 1 januari 2026 in lijn wordt gebracht met de uitspraak.

Doordat de parlementaire behandeling was vertraagd werd de inwerktredingsdatum van 1 januari 2026 niet gehaald. De behandeling in de Tweede Kamer heeft uiteindelijk plaatsgevonden op maandag 19 januari 2026. Op 4 februari 2026 heeft de Tweede Kamer het wetsvoorstel aangenomen (met aanneming van enkele amendementen). De behandeling in de Eerste Kamer vindt naar verwachting plaats in april. De SVB had vanuit het ministerie van VWS, in overleg met het ministerie van SZW, begin 2025 de opdracht ontvangen om te starten met de voorbereidingen van de implementatie van het wetsvoorstel, dit vooruitlopend op het parlementaire proces. De SVB, ketenpartners en budgethouders hadden dan ook voorbereidingen getroffen voor de implementatie op 1 januari 2026. Het bleek onmogelijk om de voorbereidende werkzaamheden die SVB en andere ketenpartners hadden verricht terug te draaien. Als gevolg hiervan wordt er per 1 januari 2026 uitvoering gegeven aan het wetsvoorstel als ware de wet van kracht is. In het

wetsvoorstel is daarom een terugwerkende kracht bepaling opgenomen. Een dergelijke situatie is niet wenselijk en dient in de toekomst voorkomen te worden. Dit wordt ook onderschreven door de aangenomen motie Flach[20] en Wendel/Neijenhuis[21].

2.3.7 Opvang Oekraïners
Op 4 maart 2027 stopt de verlenging van de Europese Regeling Tijdelijke Bescherming (RTB) voor Oekraïense ontheemden. Nederland is na afloop van deze regeling aangewezen op landelijke wetgeving. Met de implementatie van een transitiedocument komen Oekraïners in beginsel niet in de reguliere asielprocedure, maar krijgen zij een andere verblijfstitel. Met deze verblijfstitel krijgen zij toegang tot o.a. AKW, AOW, AIO. De verzamelbrief over de opvang Oekraïners is in november naar uw Kamer verstuurd[22]. De SVB blijft aandacht vragen voor het belang van een transitieperiode na maart 2027, zodat onder meer de instroom in de AIO gefaseerd plaats kan vinden. Zonder transitieperiode is het voor de SVB onuitvoerbaar om AIO-aanvragen in het bijzonder tijdig te behandelen. De SVB is momenteel o.a. met SZW en VWS in gesprek over de uitwerking van deze transitie, waaronder over het ingezetenenschap en het effect op de uitvoering.

3 Preventie en handhaving

3.1 ADR-rapport nationaliteit
Bij deze Stand van de Uitvoering vindt u het eindrapport dat de ADR heeft opgesteld naar aanleiding van zijn onderzoek naar het gebruik van nationaliteit in de sociale zekerheid, alsmede de bestuurlijke reacties van de uitvoeringsinstanties op dit rapport. Het gebruik van nationaliteitsgegevens is enerzijds noodzakelijk voor de uitvoering van bepaalde wetten. Anderzijds bestaat bij dit gebruik een risico op discriminatie. Het gebruik raakt tevens aan privacyvraagstukken. Wij danken de ADR voor het uitvoerige en nauwgezette onderzoek.

De ADR constateert dat de onderzochte organisaties zich bewust zijn van de complexiteit en gevoeligheid rond het gebruik van nationaliteitsgegevens. De ADR komt met een aantal aanbevelingen:

- "Overweeg om - gezien de maatschappelijke aandacht, het belang voor de organisatie en de complexiteit - onderwerpen als discriminatie, risicomodellen en algoritmen, die de gehele organisatie raken, expliciet te beleggen en op te nemen binnen de bestaande sturings- en verantwoordingscyclus in relatie tot de uitvoeringsorganisaties.
- Zorg in overleg met de uitvoeringsorganisaties voor duidelijkheid over de wijze van communiceren (onder andere het communicatiemiddel, tijdigheid en mate van detail) over het gebruik van risicomodellen en algoritmen richting de maatschappij en de burgers die worden geselecteerd voor handhavingsonderzoeken. (…)
- Besteed in samenwerking met de uitvoeringsorganisaties meer aandacht aan inzicht rond het gebruik van nationaliteitsgegevens (en andere gegevens die mogelijk kunnen leiden tot indirecte discriminatie (…)
- Zorg in samenwerking met de uitvoeringsorganisaties voor de structurele bezetting en deskundigheid van de afdelingen en medewerkers die een rol hebben in het kader van de privacy, evenals van functionarissen die een sleutelrol hebben bij de bewustwording van en het voorkomen van mogelijke discriminatie."

Wij nemen deze aanbevelingen ter harte. Uit de bestuurlijke reacties van de uitvoeringsorganisaties blijkt dat zij werk maken van de aanbevelingen. Ook blijkt duidelijk dat de uitvoeringsorganisaties gedurende de loop van het onderzoek al een hoop gedaan hebben waardoor veel aanbevelingen eigenlijk al zijn geïmplementeerd. Maatschappelijke opvattingen over privacy en discriminatie zijn de afgelopen jaren volop in ontwikkeling geweest. Daarbij zijn er tal van technologische ontwikkelingen geweest die raken aan privacy en discriminatie. Het is onvermijdelijk dat het ministerie en de uitvoeringsorganisaties soms met enige vertraging reageren. Dat kan verklaren dat processen die bij aanvang van het onderzoek nog niet op orde waren ten tijde van de afronding van het rapport reeds waren aangepast op een wijze die past bij

[20] Kamerstukken II, 2025/2026, 36744, nr 31.
[21] Kamerstukken II, 2025/2026, 36744, nr. 32
[22] Kamerstukken II, 2025/2026, 19637, nr. 3497

de conclusies en aanbevelingen van de ADR. Zo heeft zowel de Nederlandse Arbeidsinspectie als de SVB het beleid voor het in gebruik nemen van algoritmen en risicomodellen aangepast. UWV heeft al een uitgebreid beleidskader rondom het gebruik van algoritmes. UWV heeft er voor gekozen de risicoscan Verblijf buiten Nederland buiten werking te stellen. Voor de actuele stand van zaken met betrekking tot de risicoscan verblijf buiten Nederland van het UWV en de controle op ongeoorloofd verblijf in het buitenland verwijzen wij naar de paragraaf 3.5 'Ontwikkelingen risicoscans' in deze Stand van de Uitvoering. Binnen het ministerie van SZW zijn verschillende (verplichte) opleidingsonderdelen voor medewerkers er expliciet op gericht de kennis en het bewustzijn van het risico op discriminatie te vergroten. In de sturings- en verantwoordingscyclus in relatie tot UWV en SVB zullen de onderwerpen discriminatie, risicomodellen en algoritmen een plaats krijgen.

3.2 Follow-up team preventie
SZW gaat samen met UWV, de SVB en de VNG een thematische aanpak toepassen aan de hand van de regelovertredingen die het meest voorkomen. De aanpak houdt in dat er eerst gezamenlijk een probleemanalyse wordt gemaakt. Vervolgens wordt daaruit naar praktische oplossingen gezocht die leiden tot minder fouten en vergissingen die de regelovertreding veroorzaken.

Het onderzoek naar het instrument 'leerdialoog', is inmiddels afgerond.[23] De Leerdialoog is door het advies- en onderzoeksbureau Significant Public, uitgetest en doorontwikkeld. Uit de praktijk blijkt dat de Leerdialoog een waardevol instrument voor gemeenten is om te reflecteren op een casus en hun leercultuur te versterken. SZW zal samen met de VNG de Leerdialoog onder de aandacht van gemeenten brengen.

3.3 Motie Van Vroonhoven over 'RAM-achtige" algoritmische besluitvorming bij UWV
Met de motie van Vroonhoven (NSC) en Inge van Dijk (CDA)[24] is het kabinet verzocht te onderzoeken in hoeverre UWV gebruikmaakt van systemen die lijken op het Risico Analyse Model (RAM) dat door de belastingdienst (BD) gebruikt werd tot 2018 en dat als onrechtmatig beoordeeld is. Volgens een het onderzoek van KPMG is er sprake van een op RAM gelijkend systeem als dit aan alle onderstaande criteria wordt voldaan[25]:

1. Minstens 1 van de volgende 2 criteria moet van toepassing zijn op het systeem:
    a. Het systeem bood de mogelijkheid om risicoselecties te maken op basis van gegevens van burgers en bedrijven en/of berekende risicoscores
    b. Het systeem bood de mogelijkheid om (integrale) klantenbeelden van burgers of bedrijven te genereren.
2. Het systeem werd (mede) gebruikt voor toezicht en handhaving.
3. Het betreft geen primair (transactie of relatie) systeem
4. Het systeem is in de laatste 10 jaar in gebruik geweest.
5. Medewerkers kunnen zelf selecties (laten) maken of kunnen bepalen welke klantbeelden gegenereerd worden.

<u>Conclusie</u>
UWV heeft één systeem dat enigszins lijkt op het RAM-systeem van de BD, in de zin dat het een databank is met een zoekfunctie waarmee selecties gemaakt kunnen worden. Dit systeem betreft DMAP, waarvan selecties worden ingezet voor een effectieve en efficiënte taakuitvoering, waaronder toezicht en handhaving. Aan de eerst vier criteria wordt dus voldaan. Bij nadere analyse blijkt dit systeem echter niet te voldoen aan de andere criteria voor een op RAM lijkend systeem. Het grote verschil tussen de DMAP en RAM-systemen liggen rondom het beheer en de exploitatie van de databank. UWV heeft in tegenstelling tot het RAM van de Belastingdienst technische en organisatorische maatregelen getroffen voor beperkte toegang, gereguleerd gebruik en zorgvuldige omgang met gegevens. Zo is de toegang voor willekeurige selecties beperkt tot 50 analisten, naast 60 medewerkers die vooraf goedgekeurde selecties mogen draaien. Beveiligingsmaatregelen zijn daarnaast in de loop der jaren steeds verder verstevigd. Zo zijn de autorisaties voor het gebruik van gegevens fijnmaziger geworden, is functie scheiding tussen beheer en gebruik aangebracht en is o.a. in het kader van dataminimalisatie kritisch gekeken naar de noodzaak van de gegevens en bronnen die DMAP voeden. Zodoende kan geconcludeerd worden

[23] Doorontwikkeling Instrument Leerdialoog | Publicatie | Rijksoverheid.nl
[24] Motie leden van Vroonhoven (NSC) en van Dijk (CDA), nr. 1469, 27 maart 2025
[25] Rapport Onderzoek Risico Analyse Model (RAM) bij Belastingdienst, Dienst Toeslagen en Douane, 25 februari 2025 p. 263

dat UWV geen systemen gebruikt die lijken op het RAM-systeem van de BD. Tot slot staat wat betreft het opnemen van algoritmes in het algoritmeregister meer informatie in de brief van 26 juni 2025 over de planning van de vulling van het algoritmeregister door onder meer UWV[26].

3.4 Uitkomsten doorlichting sociale zekerheid op misbruikrisico's en afwegingskader
In het debat op 11 oktober 2018 over fraude met WW-uitkeringen door arbeidsmigranten is toegezegd om de wetten die UWV uitvoert extern te laten doorlichten op misbruikrisico's.[27] Inmiddels zijn alle UWV-wetten extern doorgelicht. Hiermee is deze toezegging afgedaan. We geven hier de laatste stand van zaken.

De afgelopen jaren zijn de verschillende wetten van UWV successievelijk doorgelicht op misbruikrisico's. Na afronding van iedere doorlichting worden de geïdentificeerde risico's voor die wet gewogen en geprioriteerd via een afwegingskader dat in opdracht van UWV en SZW is ontwikkeld. Het resultaat is een overzicht van de belangrijkste risico's. Op basis hiervan stelt UWV indien nodig en waar mogelijk aanvullende beheersmaatregelen voor de belangrijkste risico's voor, waarover besluitvorming plaatsvindt tussen UWV en SZW. De externe doorlichtingen van de WW, WIA, WAO, ZW, TW, Wajong en Wazo zijn reeds met u gedeeld bij eerdere Standen van de uitvoering. UWV beziet de planning en prioritering voor de doorlichting van de IOW. UWV werkt momenteel aan de implementatie van verschillende beheersmaatregelen die naar aanleiding van de doorlichtingen op de WW, ZW en WIA zijn genomen. Voor de TW en Wajong zijn de risico's geïnventariseerd en geprioriteerd. Een voorstel voor aanvullende beheersmaatregelen is gereed voor akkoord en voorbereidingen voor implementatie van de maatregelen worden getroffen. Voor de Wazo is de inventarisatie afgerond en de prioritering van de risico's gestart. Voor de WAO zijn de risico's geïnventariseerd en beziet UWV hoe het vervolg van dit traject wordt vormgegeven. UWV en SZW kijken samen naar het tempo waarmee en de manier waarop beheersmaatregelen gerealiseerd kunnen worden.

3.5 Ontwikkelingen risicoscans
Vanaf 2023 is uw Kamer via de Stand van de uitvoering en de brief van 9 oktober 2023[28] geïnformeerd over problemen met de gegevensverzameling bij de risicoscan verblijf buiten Nederland en dat UWV nader onderzoek doet naar een aangepaste werkwijze om te controleren op verblijf buiten Nederland. De eerste conclusies van UWV zijn niet bemoedigend. De risicoscan verblijf buiten Nederland zoals eerder door UWV ontwikkeld, kan niet meer in gebruik genomen worden en UWV ziet hierop weinig andere aanknopingspunten voor datagedreven en risicogericht toezicht. Wij zijn in gesprek over de resultaten van dit onderzoek en mogelijke alternatieven. In de tussentijd blijft UWV op andere manieren controleren op ongeoorloofd verblijf buiten Nederland om misbruik van werkloosheidsuitkeringen te voorkomen en te detecteren.

3.6 Selecte en aselecte handhavingsonderzoeken van de SVB
De SVB zet zich in voor effectief, efficiënt en ethisch handhaven. Dit doet zij o.a. door haar proces van selecte onderzoeken extern te laten toetsen vanuit de wetenschap en door de Cliëntenraad actief te betrekken. Daarnaast zet de SVB opnieuw in op aselecte onderzoeken naast data gedreven en mens gedreven onderzoeken. Het doen van aselecte onderzoeken biedt een waarborg tegen tunnelvisie en vooroordelen en maakt het mogelijk om risico's op misbruik te monitoren en eventuele veranderingen daarin te signaleren. In de komende jaren initieert de SVB aan de hand van een opgesteld Meerjarenplan (2025-2027) voor elke wet aselecte onderzoeken. Begin 2025 is de SVB gestart met een aselect onderzoek AOW-ongehuwd. In september 2025 is gestart met de uitvoering van het aselecte onderzoek AIO.

4 Continuïteit UWV en SVB

4.1 Totaalrapportage beveiliging Suwinet
Voor het uitwisselen van gegevens maken UWV, de SVB en gemeenten gebruik van de Suwinet-voorzieningen (hierna: Suwinet). Verder wisselen DUO, CAK, IND, Dienst Justis en de Nederlandse

[26] Nr. 1353, 26 juni 2025, ministerie van SZW
[27] Kamerstukken II, 2018/2019, 17 050, nr. 565
[28] Kamerstukken II 2023/2024, 26 448, nr. 731

Arbeidsinspectie via Suwinet gegevens uit. De Totaalrapportage 2024 over de veilige omgang met Suwinet zenden wij uw Kamer als bijlage bij deze Stand van de uitvoering mee. In de rapportage wordt gerapporteerd over 14 normen en daarmee samenhangende maatregelen die gericht zijn op een vertrouwelijke omgang met de ontsloten persoonsgegevens. Een voorbeeld van een norm is dat medewerkers niet meer toegangsrechten hebben dan strikt noodzakelijk voor de taken die ze uitvoeren.

Voor de gemeenten geldt dat in 2024 79,5% van de gemeenten aan alle 14 normen voldoet voor zover het de opzet en het bestaan van de getroffen beveiligingsmaatregelen betreft. Over 2023 lag dat percentage op 76%. Er is daarmee sprake van een lichte verbetering bij gemeenten. Voor de zeven niet-gemeentelijke organisaties voldoet één organisatie aan alle normen. Kanttekening hierbij is dat de niet-gemeentelijke organisaties zich naast de opzet en het bestaan ook verantwoorden over de werking van de beveiligingsmaatregelen. Per saldo is er blijvende aandacht nodig voor de algehele veiligheid rond de inzet van Suwinet. SZW zal het zogenoemde Interventieprotocol Suwinet blijven toepassen. Verder zal via gerichte communicatie de bewustwording over de door de afnemers te treffen beveiligingsmaatregelen worden versterkt en gaan gemeenten ook verantwoording afleggen over de werking van maatregelen.

Gegevens worden ook via andere voorzieningen dan via Suwinet uitgewisseld en verder verwerkt. Voor een passende beveiliging zet het ministerie van SZW daarom in op het maken van overheidsbrede afspraken over het vormgeven van integrale sturing en toezicht op informatiebeveiliging en een gelijk speelveld. De implementatie van de Cyberbeveiligingswet (Cbw) en de BIO2 ondersteunen deze aanpak.

4.2 Toezicht: verrichte onderzoeken en toezichtsbeleid volgend jaar
Naar aanleiding van verschillende afgeronde en lopende onderzoeken en evaluaties, waaronder het onderzoek van de Algemene Rekenkamer[29] als gevolg van de fouten in WIA-uitkeringen, en de SUWI-evaluatie, wordt gewerkt aan de doorontwikkeling van de sturing en het toezicht. In verband hiermee blijft het huidige toezichtbeleid in 2026 van kracht.

In 2025 is de verkenning Ketensamenwerking afgerond. De verkenning richtte zich op de gedragskant van de samenwerking in de keten Derdenbeslag / Vereenvoudiging Beslagvrije Voet. Uit de verkenning kwam het beeld naar voren dat ketenpartners over het algemeen tevreden zijn over de samenwerking. Verbeterpunten liggen bij het eerder beslechten van soms langer lopende discussies bij moeilijke kwesties, en het verdiepen van onderlinge verbinding.

Op dit moment zijn 3 verkenningen in uitvoering. De onderwerpen van de verkenningen zijn:
- Leren van bezwaar en beroep;
- AVG;
- Handhaving.

4.3 Weerbare dienstverlening
Om de continuïteit van dienstverlening en betaling aan mensen blijvend te borgen werkt SZW met de SUWI-ketenpartners aan de weerbaarheid van de keten. De komende tijd worden crisismaatregelen verkend die in verschillende scenario's ingezet kunnen worden, ten behoeve van continuïteit in de SUWI-keten. De uitdagingen op het gebied van weerbaarheid zijn stevig en verdere uitwerking van maatregelen vraagt mogelijk veel capaciteit in de uitvoering. Hierbij zullen de lessen worden meegenomen uit het traject Weerbare Dienstverlening dat vorig jaar is doorlopen en in oktober 2025 is afgerond. De SVB heeft daarin in samenwerking met SZW en VWS meerdere maatregelen uitgewerkt die inzetbaar zijn in noodsituaties om de dienstverlening van de SVB te continueren. Hierdoor kan de SVB mensen in hun bestaanszekerheid en inkomenspositie blijven voorzien. De SVB zet daarnaast in op het structureel vergroten van de digitale weerbaarheid middels het project Sourcing IT Infrastructuur. Hiermee beoogt de SVB de wendbaarheid van haar applicatielandschap te vergroten. Het project is door de AcICT getoetst.[30] De SVB neemt de benodigde tijd voor een zorgvuldige opvolging van de AcICT-aanbevelingen. Daarbij speelt sinds

[29] Kamerstukken II 2025/2026, 26448, nr. 863
[30] Advies Sourcing IT infrastructuur | Adviescollege ICT-toetsing

kort op nationaal en Europees niveau een maatschappelijke discussie over digitale soevereiniteit en de mate van digitale afhankelijkheid van overheden en publieke dienstverleners zoals de SVB. De SVB heeft daarom besloten het project tijdelijk on hold te zetten.

4.4 Datalekken

SVB

In de periode van 1 januari tot en met 5 november 2025 zijn er 306 datalekken geconstateerd bij de SVB waarvan er 9 bij de AP zijn gemeld. Er zijn geen datalekken geweest met een grote impact.

UWV

In de periode van januari tot en met oktober 2025 heeft UWV 757 datalekken gemeld bij de AP. Het betreffen ook deze keer hoofdzakelijk enkelvoudige datalekken (i.c. verkeerd geadresseerde brieven). Vanaf april hebben drie datalekken met grote impact zich voorgedaan. Hieronder worden deze datalekken nader toegelicht.

Verouderde adresgegevens

Tussen 22 en 25 juli is er een wijziging actief geweest waarbij twee systemen van UWV tijdelijk gebruik hebben gemaakt van verouderde adresgegevens. In die periode zijn er uitnodigingsbrieven voor fysieke afspraken verstuurd. In deze brieven stonden gegevens zoals naam, geslacht, geboortedatum/leeftijd en mogelijk gezondheidsgegevens. Nadat het probleem was ontdekt, is er uitgebreid onderzoek gedaan. Uit het onderzoek is gebleken dat 41 van de brieven die in deze periode zijn verstuurd, naar het oude adres zijn gestuurd. Een systeemwijziging heeft plaatsgevonden waardoor er weer gebruik wordt gemaakt van actuele adresgegevens. Het incident is gemeld bij de AP.

Intranet

Gedurende een onbekende periode stond op het Intranet per abuis een database met persoonsgegevens van 16.000 cliënten open. Daarmee was de database in theorie toegankelijk voor alle medewerkers van UWV. Hierdoor is er mogelijk sprake geweest van inbreuken op de vertrouwelijkheid. UWV kan niet met zekerheid zeggen of er sprake is geweest van onbevoegde inzage. De kans daarop achten we gegeven de specifieke aard echter klein. Mogelijk zijn de volgende gegevens ingezien: BSN, adresgegevens, gegevens over ziekte, herstel en recht op WW. Na constatering van de omissie is de toegang beperkt tot de medewerkers die daartoe gerechtigd zijn. Het datalek is gemeld bij de AP.

Personeelsgegevens banenafspraak

Een overzicht van medewerkers van een organisatieonderdeel van UWV met een indicatie banenafspraak is door een menselijke fout in een verkeerd formaat per email verstuurd. De ontvangers zijn wel juist maar het overzicht is als Excel bestand verstuurd waardoor de onderliggende gegevens zichtbaar werden wanneer men doorklikte op de geaggregeerde informatie. Het gaat daarbij om gegevens zoals naam, geboortedata, adres, e-mail, intern personeelsnummer, afdelingsnummer, functiegroep, functienaam, naam van de manager, ingangsdatum contract, en voorziene einddatum, soort dienstverband (tijdelijk-vast), selectie op indicatie banenafspraak en adres werkplek. Het gaat om totaal 513 betrokkenen. De directe ontvangers zijn UWV-directeuren en hun secretariaat. De ontvangers zijn verzocht de ontvangen mail te verwijderen. Het incident is gemeld bij de AP.

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

TER BESLISSING

[redacted]

Aan Minister van SZW
Minister van W&P

Datum
31-03-2026

Onze referentie
2026-[redacted]

Opgesteld door
[redacted]

Bijlage(n)
12

nota

Stand van de uitvoering sociale zekerheid

Aanleiding

Met de Stand van de uitvoering sociale zekerheid informeert u de Eerste en Tweede Kamer halfjaarlijks over de ontwikkelingen in de uitvoering van de sociale zekerheid. Normaal gesproken wordt deze in december en juni gestuurd, maar wegens de wisseling van het kabinet is de versie van december niet uitgegaan.

Te nemen besluit

- Gaat u akkoord met de huidige versie van de Stand van de uitvoering? Bij een akkoord zal deze naar de Eerste en Tweede Kamer worden gestuurd. Zij ontvangen in eerste instantie een versie zonder vormgeving. De versie met vormgeving zal daarna als nazending worden toegestuurd.
- Mocht u suggesties of aanvullingen hebben, dan vernemen wij die graag.

Kernpunten

- De Stand van de uitvoering wordt sinds juli 2018 halfjaarlijks aan de Eerste en Tweede Kamer aangeboden om in één brief inzicht te geven in de ontwikkelingen in de uitvoering van de sociale zekerheid door UWV en SVB. Hierbij streven we naar een realistisch beeld van de uitvoering door UWV en SVB, zowel van wat er goed gaat als van de dilemma's en risico's die spelen.
- De huidige Stand gaat vooral in op actualiteiten en toezeggingen aangaande de uitvoering van de sociale zekerheid.
- Graag willen we een aantal actualiteiten uit de brief voor u benadrukken, dit zijn:
  - Via separate nota's adviseren wij u om vijf onderwerpen in de Stand op te nemen dan wel aan te passen. Voor het overzicht hebben wij deze alvast toegevoegd. Het gaat over 1) effecten van arbeidsongeschiktheidspensioenen in de vergoedingsregeling bij de WIA-herstelloperatie (aangepast), 2) kwaliteit WW (toegevoegd), inkomsten niet gekort op WW (toegevoegd), controle partnerinkomen bij toeslag ZW (toegevoegd) en dagloonvaststelling ZW bij voorafgaande ziekteperiode (toegevoegd). Bij akkoord op die nota's worden de teksten definitief toegevoegd in de Stand.
  - In de Stand informeert u de Kamers over de jaarplannen en de vaststelling van de begroting van UWV en SVB.
  - Het bevat ook een toezegging uit het commissiedebat uitvoering sociale zekerheid van afgelopen 17 november over de impact van de taakstelling bij UWV op de dienstverlening.

- Het Bureau InformatieDiensten Nederland (BIDN), voorheen het Inlichtingenbureau (IB), heeft een groei doorgemaakt. Hierdoor hebben zij nieuwe taken en statuten.
- Per januari 2026 is er sprake van een eenmalige piek in de beëindiging van Wajong-uitkeringen omdat een grote groep Wajonggerechtigden dan vijf jaar onafgebroken heeft gewerkt. Gezamenlijk met UWV zal worden bekeken hoe de beëindiging voor de Wajonggerechtigden op een goede, zorgvuldige en menswaardige manier kan plaatsvinden. Naar aanleiding hiervan heeft UWV aanvullende communicatiestappen gezet om de betrokkenen goed te informeren.
- U informeert de Kamers over het niet meer in gebruik kunnen nemen van de risicoscan Verblijf buiten Nederland door UWV. Naar alternatieven wordt gezocht en in de tussentijd blijft UWV op andere manieren controleren op ongeoorloofd verblijf buiten Nederland.
- UWV heeft in september een brief over de Wajong naar ruim 600 mensen gestuurd die deze niet hadden moeten krijgen. Zij hebben inmiddels een correctiebrief ontvangen. UWV beziet hoe dit in de toekomst voorkomen kan worden.
- De tool die UWV gebruikt voor de eigen bijdrage voor het gebruik van taxiritten naar werk door mensen met een ziekte of handicap blijkt niet goed te werken. Hierdoor gebeurt de inning handmatig, wat achterstanden heeft veroorzaakt.
- UWV voert op dit moment de volgende herstelacties uit:
  1) Hersteloperatie WIA: in de Stand melden we dat UWV momenteel een controle op de selectiecriteria uitvoert in de herstelactie WIA-dagloon. Dit kan leiden tot een verschuiving in het aantal dossiers dat gecontroleerd wordt.
  2) Terugvorderactie opting-in inkomsten (inmiddels afgerond)
  3) Terugvorderactie arbeidsongeschiktheidspensioen, en ziektewet (ZW)
  4) Systeemfout toeslagenwet (TW) en ZW
  5) Inkomstenkorting ZW en Wazo (inmiddels afgerond)
  6) Dagloonfout bij aanvulling op ZW en Wazo
  7) Niet verwerkte zelfstandige inkomsten
  8) Leeftijdsherziening ZW (inmiddels afgerond)
  9) Vaststellen uitkeringen Ziektewet (voorheen: voorschotten ZW)
  10) Inkomsten niet gekort op WW
  11) Controle partnerinkomen bij toeslag ZW
  12) Dagloonvaststelling ZW bij voorafgaande ziekteperiode

  Daarnaast was er een onderzoek gedaan naar de wet arbeid en zorg (Wazo) waar geen fouten bleken te zijn.
- Op 18 april 2025 oordeelde de Centrale Raad van Beroep dat de toepassing van de inkomenseis op paren bij het extra bedrag aan kinderbijslag (AKW+) indien één van de partners volledig en duurzaam arbeidsongeschikt is, strijdig is met het discriminatieverbod in artikel 1 van het Twaalfde Protocol bij het EVRM. Hierdoor is de kring van gerechtigden voor de AKW+ veranderd en dient de wet en uitvoering daarvan aangepast te worden.
- Het Gebaar Surinaamse Nederlanders heeft tot diverse bezwaar- en beroepszaken geleid. De Centrale Raad voor Beroep heeft in het eerste kwartaal van 2026 de belangrijkste vraagstukken gezamenlijk in een themazitting behandeld.

- Op 9 maart heeft u in antwoorden op Kamervragen al aangegeven dat de Seniorenkansenvisie met de oplevering van de laatste pilot is afgerond. Voor de volledigheid blijft deze mededeling ook in de Stand staan.
- Nadat uw eventuele suggesties zijn verwerkt zal een eindversie opgemaakt worden, die naar beide Kamers – dat is gebruikelijk – gestuurd wordt.

Bijlagen

Volgnr	**Naam**	**Actie**
1	UWV Jaarplan 2026	Meesturen
2	SVB Jaarplan 2026	Meesturen
3	BIDN Jaarplan 2026	Meesturen
4	BKWI Jaarplan 2026	Meesturen
5	Eindrapport Effectiviteit BKWI- en BIDN-dienstverlening voor SUWI-taken	Meesturen
6	Eindrapportage Effectmeting interventie Experienced PeopleOnBoard	Meesturen
7	Eindrapport Nationaliteit in de Sociale Zekerheid	Meesturen
8	NLA Reactie op het ADR onderzoeksrapport Nationaliteit in de Sociale Zekerheid	Meesturen
9	UWV Reactie op het ADR onderzoeksrapport Nationaliteit in de Sociale Zekerheid	Meesturen
10	SVB Reactie op het ADR onderzoeksrapport Nationaliteit in de Sociale Zekerheid	Meesturen
11	Totaalrapportage informatiebeveiliging GeVS 2024	Meesturen
12	Bestuurlijke reactie rapportage informatiebeveiliging gevs	Meesturen

Beslisnota’s

Volgnr	**Naam**	**Actie**
0	Oplegnota Stand van de uitvoering - april 2026	Openbaar maken
1	Nota Kwaliteit WW	Openbaar maken
2	Beslisnota Beëindigde uitkeringen bij herstelacties UWV	Openbaar maken
3	Beslisnota Herstelactie Aanvulling op uitkering ZW Wazo	Openbaar maken

4	Beslisnota – Plan van aanpak herstelactie leeftijdherziening en niet verwerkte zelfstandige inkomsten	Openbaar maken
5	Nota aanpak herstelactie inkomsten niet gekort op WW	Openbaar maken
6	Nota pva herstelactie bsn toeslagenpartner	Openbaar maken
7	Nota pva herstelactie Dagloonvaststelling ZW bij voorafgaande ziekteperiode	Openbaar maken

Datum
31-03-2026

Onze referentie
2026-[redacted]

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

TER BESLISSING

[redacted]

Datum
2 april 2026

Onze referentie
2026-[redacted]

Opgesteld door
[redacted]

Bijlage(n)
2

Aan Minister van SZW

nota

Kwaliteit WW(F)

Aanleiding

UWV heeft SZW onlangs geïnformeerd over de resultaten van hun interne meting op de operationele kwaliteit van de werkloosheidsuitkering (WW) en faillissementsuitkering (bij betalingsonmacht werkgever). Deze meting laat een relatief hoog aantal fouten in de handmatige uitvoeringsprocessen van de WW en faillissementsuitkering zien. Hoewel we nog niet alle informatie hebben, informeren we u in deze nota over deze uitkomsten en de benodigde vervolgstappen.

Ook heeft lid Patijn (GL-PvdA) bij het tweeminutendebat uitvoering sociale zekerheid van 31 maart jl. een motie ingediend te onderzoeken en te onderbouwen in hoeverre de effecten voor arbeidsongeschiktheidspensioendeelnemers worden meegenomen in de compensatieregeling, en de Kamer hierover te informeren vóór vaststelling van de compensatieregeling. Deze onderbouwing heeft al plaatsgevonden. De motie is nog niet aangenomen, maar hierop vooruitlopend is het mogelijk met de Stand van Uitvoering de Kamer hierover te informeren.

Geadviseerd besluit

- Indien akkoord, zullen we de in de bijlage aangeleverde tekst in de Stand van de Uitvoering en de bijbehorende aanbiedingsbrief opnemen. De Stand van de Uitvoering wordt separaat aan u voorgelegd.
- We adviseren de Stand van de Uitvoering uiterlijk 7 april a.s. aan de Tweede Kamer te verzenden, zodat deze vóór het commissiedebat werknemersverzekeringen op 8 april is ontvangen.

Kernpunten

Kwaliteit WW

- UWV werkt aan het verbeteren van het kwaliteitsmanagementsysteem als geheel en aan verschillende kwaliteitsmetingen in de divisies. Deze verbeteringen leveren een scherper zicht op de kwaliteit en bieden meer handvatten voor leren en verbeteren. Onderdeel daarvan is dat SZW en UWV hebben afgesproken het gesprek over de uitkomsten van de kwaliteitsmetingen te intensiveren.
- UWV en SZW zijn in gesprek over de uitkomsten van de Meting Operationele Kwaliteit (MOK) op de WW en de faillissementsuitkering.

Hoewel nadere duiding nodig is, wordt in de recente MOK-controles, waarin dieper en breder is gekeken naar de kwaliteit van de WW, een relatief hoog aantal fouten aangetroffen in de claimbeoordeling van de WW en de faillissementsuitkering.

- Voor een goede duiding, geven we u eerst twee belangrijke nuances mee:
    - MOK-controles zijn collegiale toetsingen, waarbij wordt gewerkt met roulerende controleteams. Belangrijk hierbij is dat een fout in de MOK-controle niet direct hoeft te betekenen dat een uitkering onrechtmatig is. Bij de controle wordt namelijk niet direct naar formele wet- en regelgeving gekeken, maar naar de vertaling en nadere invulling daarvan in (proces- en systeem)handboeken en werkinstructies. Als een medewerker een beoordelingsaspect niet volgens een handboek of werkinstructie heeft afgehandeld, wordt dit als fout aangemerkt. Het is echter de vraag of dit ook een juridische fout (onrechtmatigheid vanwege een onterechte uitkering) betreft. Waarschijnlijk is dit niet altijd het geval.
    - De processen van de WW- en faillissementsaanvragen bevatten veel beoordelingsaspecten en zijn daarom complex. Voor de WW heeft UWV 12 onderdelen als 'risicoproces' aangemerkt voor de MOK-controles. De handmatige claimbeoordeling van de WW en faillissementsuitkering zijn twee van die risicoprocessen binnen de MOK WW(F). De claimbeoordeling betreft de WW-aanvragen waaruit na een beoordeling een eerste toekenning volgt, niet de afwijzing en 'continuering' van de WW-uitkering (bijvoorbeeld het maandelijks uitkeren van de WW-uitkering).

- UWV heeft het volgende geconstateerd:
    - Bij de MOK-controles op WW valt een relatief hoog percentage fouten op bij de handmatige claimbeoordeling, namelijk bij 11% van de gecontroleerde dossiers. Bij de andere risicoprocessen binnen de WW zijn de percentages lager. Bij de faillissementsaanvragen zijn in de steekproeven bij ongeveer 20% van de gecontroleerde dossiers fouten geconstateerd.
    - Op basis van de MOK-resultaten kan geconcludeerd worden dat er te vaak fouten worden gemaakt in de WW-claim en faillissementsuitkering. UWV en SZW willen de kwaliteit van de uitvoering verbeteren.
    - Het is voor de WW belangrijk om te benadrukken dat dit alleen gaat over de aanvragen die (deels) *handmatig* worden beoordeeld. Ongeveer 30% van de WW-aanvragen wordt *automatisch*, zonder tussenkomst van een medewerker, beoordeeld. Voor deze automatische WW-beoordelingen is door UWV in een ander onderzoek een foutpercentage van 2% vastgesteld.
- Nadere duiding van de cijfers en oorzaken is nog nodig. UWV geeft aan dat verouderde ICT-ondersteuning, verloop van personeel en (te) complexe wetgeving hieraan ten grondslag kunnen liggen. Het is van belang om eerst goed de resultaten uit de MOK-controles te onderzoeken en te kijken naar de onderliggende oorzaken voordat conclusies kunnen worden getrokken.
- Een fout kan financiële gevolgen voor de uitkeringsgerechtigde hebben. Dat kan zowel in het nadeel als in het voordeel zijn. UWV herstelt altijd een geconstateerde fout in een MOK-controle.

Vervolg

- Zoals aangegeven, vragen de resultaten uit de MOK-controles nog om nadere duiding. Daarom is UWV, samen met SZW, gestart met het opstellen van een plan van aanpak voor de WW-claim. In dit plan van aanpak ligt de focus op de grootste oorzaken van fouten, met het doel om de kwaliteit van de beoordelingen in de toekomst structureel te verbeteren. Daarbij onderzoeken we ook of en zo ja welke aanpassingen van wet- en regelgeving mogelijk nodig zijn.
- Voor de faillissementsuitkering zet UWV samen met SZW in op vereenvoudiging van hoofdstuk 4 van de WW, waar dit is geregeld.
- UWV verwacht in het derde kwartaal van 2026 duiding te kunnen geven over de resultaten van het onderzoek. Hierna kunt u de TK verder informeren.
- Vanwege de aandacht die reeds bestaat voor de kwaliteit van de dienstverlening van UWV, en de relatief hoge foutpercentages die nu uit de collegiale kwaliteitscontroles op de WW komen, adviseren we u om de Kamer zo spoedig mogelijk te informeren. Het voorstel is om dit te doen via de Stand van de Uitvoering en de Kamer hierop te wijzen via de aanbiedingsbrief.
- UWV biedt u en desgewenst de Kamer een technische toelichting aan over methodiek en resultaten van de kwaliteitsmeting WW en verbeteraanpak.

WIA-hersteloperatie

- In de Stand van de uitvoering melden we met betrekking tot de WIA-hersteloperatie de volgende punten:
    - UWV voert momenteel een controle op de selectiecriteria uit in de herstelactie WIA-dagloon. Dit kan leiden tot een verschuiving in het aantal dossiers dat gecontroleerd wordt.
    - Daarnaast lichten we de vergoedingsregeling toe. Hierbij is het advies om in te gaan op motie Patijn over effecten van arbeidsongeschiktheidspensioenen in de vergoedingsregeling voor de WIA-hersteloperatie, zodat de Kamer is geïnformeerd voor vaststelling van de vergoedingsregeling.
- De vergoedingsregeling is ontwikkeld om mensen met een fout in hun WIA-dagloon te compenseren voor financiële gevolgen.
- Deze regeling voorkomt dat negatieve keteneffecten optreden bij publieke ketenpartners zoals de Dienst Toeslagen, gemeenten en de SVB.
- De verwachting van SZW en UWV is dat in veel gevallen de regeling financieel gunstiger uitpakt dan een reguliere nabetaling, ook voor mensen met een arbeidsongeschiktheidspensioen.
- In de berekening factoren zijn opgenomen die vaak tot overcompensatie leiden (o.a. factor 0,65 voor belasting/premies en een rentecomponent van 12,5%).
- Voor een groot deel van de doelgroep zal de vergoeding daardoor naar verwachting per saldo positief uitpakken.
- Alleen in een aantal gevallen, met name mensen met een aanvullend pensioen-/verzekeringsproduct, kan de regeling minder gunstig uitvallen.
- Het is bekend dat deze situatie zich kan voordoen en voor deze mensen blijft de mogelijkheid bestaan om de vergoeding te weigeren en een reguliere nabetaling te verzoeken.

Datum
2 april 2026

Onze referentie
2026-

Toelichting

Toelichting werking MOK WW(F)

- De MOK is een instrument van UWV in een breder scala aan kwaliteitsinstrumenten. Het doel van deze controles is leren & verbeteren voor de individuele medewerkers, en dus niet verantwoording. Dit is anders dan de rechtmatigheidscontroles, deze controles en cijfers hebben juist verantwoording als doel (o.b.v. formele regels/SUWI-wetgeving).
- Omdat het doel leren & verbeteren is, worden in de MOK WW alleen dossiers van medewerkers gecontroleerd. Aanvragen die door het systemen (bijna) volledig automatisch worden afgehandeld, vallen hier dus niet onder.
- In totaal voert UWV ongeveer 25.000 MOK-controles uit, waarvan ongeveer 3.000 op WW-claim en 1.000 op faillissementsuitkering.
- MOK-controles zijn collegiale toetsingen, waarbij wordt gewerkt met roulerende controleteams. Dit zijn collega-uitkeringsconsulenten die gedurende een paar maanden deze controles uitvoeren.
- Uitvoeringsprocessen die nieuw zijn, die net zijn aangepast of waar eerder bevindingen op zijn vastgesteld, kunnen vanuit deze risicogerichte aanpak worden opgenomen in de MOK-controles.
- Het gehele claimproces WW en faillissementsuitkering zijn aangemerkt als risicoproces. De selectie van de dossiers vindt niet risicogericht plaats, alle dossiers kunnen worden geselecteerd voor de MOK-controle. Omdat leren en verbeteren het doel is, is de insteek dat alle dossiers geselecteerd kunnen worden, waarbij het uitgangspunt is dat elke medewerker onderdeel is van de MOK-controle. De dossiers worden dus niet geheel aselect geselecteerd.

Bijlagen

Volgnummer	Naam	Actie	Informatie
1	Tekst kwaliteit WW t,b,v, oplegbrief SvdU	Toevoegen aan oplegbrief SvdU	
2	Tekst kwaliteit WW t.b.v. SvdU	Toevoegen aan SvdU	
3	Tekst WIA-hersteloperatie t.b.v. SvdU	Toevoegen aan SvdU	

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

TER BESLISSING

[redacted]

Aan Minister van SZW en Staatssecretaris

Datum
08-07-2025

nota

Beëindigde uitkeringen

Onze referentie
[redacted]

[redacted]

Bijlage(n)
1

Aanleiding

In het kader van diverse lopende herstelacties bij UWV is de vraag opgekomen hoe UWV om moet gaan met beëindigde uitkeringen.[1] In herstelacties wordt tot dusver verschillend omgegaan met beëindigde uitkeringen, afhankelijk van de situatie en de doelgroep(en) die het betreft. Gezamenlijk met UWV is een voorstel opgesteld voor een algemeen beleidsmatig uitgangspunt.

Geadviseerd besluit

- Stemt u in met het beleidsvoorstel om lopende en beëindigde uitkeringen in herstelacties zowel in het voordeel als in het nadeel met maximaal vijf jaar terugwerkende kracht aan te passen?
- Stemt u in met het voorstel van UWV om beëindigde uitkeringen in herstelacties enkel te herzien als de uitkering minder dan zes maanden geleden (vanaf een peildatum) is beëindigd?

Kernpunten

- Beleidsmatig uitgangspunt is dat lopende en beëindigde uitkeringen gelijk behandeld worden. Het gelijkheidsbeginsel staat hierbij voorop: het is van belang dat betrokkenen met een beëindigde uitkering hetzelfde behandeld worden als betrokkenen met een lopende uitkering. Dit geldt in beginsel voor herstelacties en het regulier beleid.
- Met het oog op de diverse lopende en eventuele toekomstige herstelacties, is met UWV het gesprek gevoerd of beëindigde uitkeringen in herstelacties tijdelijk anders behandeld moeten worden dan lopende uitkeringen, om zo de uitvoeringslast voor UWV te verkleinen. Hierbij speelt een aantal dilemma's. Deze dilemma's zijn hieronder uiteengezet.

1. *Rechtmatige besteding van overheidsgeld vs. vertrouwensbeginsel*

- Overheidsgeld moet rechtmatig, efficiënt en effectief besteed worden. Dit impliceert terugvorderen en nabetalen bij zowel lopende als beëindigde uitkeringen, in het kader van herstelacties en in het regulier beleid.
- Herstelacties betreffen echter een bijzondere situatie, omdat het hier (bijna) altijd gaat om (grootschalige) fouten van het bestuursorgaan. Aan het belang van de betrokkene kan daarom meer gewicht toegekend worden, door

[1] Een uitkering wordt beëindigd omdat de betrokkene geen recht meer heeft op de uitkering. De belangrijkste redenen hiervoor zijn reguliere uitstroom, overlijden of misbruik.

Overzicht van opmerkingen bij Beslisnota - Beëindigde uitkeringen

Pagina: 1

Nummer: 1 Auteur: Onderwerp: Markering Datum: 25-11-2025 09:16:49 +01'00'

Nummer: 2 Auteur: Onderwerp: Markering Datum: 25-11-2025 09:17:16 +01'00'

Nummer: 3 Auteur: Onderwerp: Markering Datum: 25-11-2025 09:16:58 +01'00'

Nummer: 4 Auteur: Hijum, Y.J. van Onderwerp: Highlight Datum: Onbepaald

beëindigde uitkeringen.1
beleidsvoorstel om lopende en beëindigde uitkeringen in
herstelacties zowel in het voordeel als in het nadeel met maximaal vijf jaar
terugwerkende kracht aan te passen?
beëindigde uitkeringen
beëindigde uitkering hetzelfde behandeld
worden als betrokkenen met een lopende uitkering.
herstelacties
tijdelijk anders behandeld moeten worden

Nummer: 5 Auteur: Hijum, Y.J. van Onderwerp: (Unknown) Datum: Onbepaald

Akkoord

Nummer: 6 Auteur: Hijum, Y.J. van Onderwerp: Highlight Datum: Onbepaald

Rechtmatige besteding van overheidsgeld vs. vertrouwensbeginsel
terugvorderen en nabetalen bij zowel lopende als beëindigde
uitkeringen, in het kader van herstelacties en in het regulier beleid.
(grootschalige) fouten van het bestuursorgaan.

beëindigde uitkeringen beperkt te herzien. Dit is in lijn met het vertrouwensbeginsel: betrokkenen waarvan de uitkering (langdurig) is beëindigd, kunnen vertrouwen op de juistheid van deze uitkering.

2. *Herstelacties vs. regulier beleid*

- Het huidig wettelijk kader maakt geen onderscheid tussen lopende en beëindigde uitkeringen en is hiermee in lijn met het beschreven beleidsmatig uitgangspunt.
- Herstelacties moeten in beginsel conform het wettelijk kader en het regulier beleid van het bestuursorgaan uitgevoerd worden. Dit waarborgt rechtszekerheid en rechtsgelijkheid en is kenbaar en transparant.
- Bij een herstelactie is er echter sprake van een bijzondere situatie. Een herstelactie brengt vaak een grote uitvoeringslast mee, die bovenop de reguliere uitvoeringslast komt. Door beëindigde uitkeringen beperkt mee te nemen, is een herstelactie beter uitvoerbaar en kan voortvarender gestart worden. Dit pleit ervoor bij herstelacties, indien de omstandigheden daarom vragen, het regulier beleid niet te volgen.

3. *Terugvorderen vs. nabetalen*

- In het huidig wettelijk kader wordt in beginsel overgegaan tot herziening. Daarbij is het bestuursorgaan verplicht ten onrechte betaalde gelden terug te vorderen, tenzij er 'dringende redenen' aanwezig zijn.[2] Er is geen algemene wettelijke nabetalingsverplichting. Deze kan wel afgeleid worden uit de verplichting tot herziening. Indien de betrokkene van mening is dat hij een onjuiste (in het bijzonder te lage) uitkering heeft ontvangen, kan hij ook altijd een herzieningsverzoek indienen conform artikel 4:6 Awb.
- Het wetsvoorstel Handhaving sociale zekerheid (HSV) creëert ruimte om bij fouten van de overheid af te zien van terugvordering, tenzij de betrokkene redelijkerwijs had kunnen weten dat hij onterecht gelden ontving. Ook wordt er in het wetsvoorstel een grondslag gecreëerd om bij AMvB categoraal af te zien van terugvordering bij fouten van de overheid. Er wordt geen wettelijke nabetalingsverplichting gerealiseerd, daar deze kan worden afgeleid uit de verplichting tot herziening.

Conclusie

Na afweging van deze dilemma's is geconcludeerd dat het beleidsmatig uitgangspunt in stand moet blijven: lopende en beëindigde uitkeringen worden gelijk behandeld. Voorstel is hierop tijdelijk, tot inwerkingtreding van het wetsvoorstel HSV, een uitzondering te maken voor beëindigde uitkeringen in herstelacties bij UWV. Het uitvoeringsargument wordt hier, gelet op de hoeveelheid herstelacties en het aantal betrokkenen hierin, zwaarder gewogen. Gezamenlijk met UWV is een beleidsvoorstel opgesteld, dat moet zorgen voor uniformiteit binnen herstelacties.

Beleidsvoorstel omtrent beëindigde uitkeringen bij herstelacties UWV

- Voorstel is bij herstelacties een basisuitgangspunt te hanteren, waar UWV in overeenstemming met SZW gemotiveerd van af kan wijken.[3] Dit uitgangspunt is dat lopende en beëindigde uitkeringen zowel in het voordeel (met als gevolg een nabetaling) als in het nadeel (met als gevolg een terugvordering) van de betrokkene met maximaal vijf jaar terugwerkende kracht aangepast kunnen

[2] Zie bijvoorbeeld artikel 77, eerste lid, WIA.
[3] Bezien wordt of hier richtlijnen voor opgesteld kunnen worden.

Nummer: 1 Auteur: Onderwerp: Markering Datum: 25-11-2025 09:17:20 +01'00'

Nummer: 2 Auteur: Hijum, Y.J. van Onderwerp: Highlight Datum: Onbepaald

grote uitvoeringslast
is een herstelactie beter uitvoerbaar en kan voortvarender gestart
worden. Dit pleit ervoor bij herstelacties, indien de omstandigheden daarom
vragen, het regulier beleid niet te volgen.
onrechte betaalde gelden terug te
vorderen, tenzij er 'dringende redenen' aanwezig zijn.2

Nummer: 3 Auteur: Hijum, Y.J. van Onderwerp: Highlight Datum: Onbepaald

terugvordering, tenzij de betrokkene
redelijkerwijs had kunnen weten dat hij onterecht gelden ontving.
geen wettelijke
nabetalingsverplichting gerealiseerd, daar deze kan worden afgeleid uit de
verplichting tot herziening.
uitzondering te maken voor beëindigde uitkeringen in
herstelacties bij UWV.
maximaal vijf jaar terugwerkende kracht

worden. Voor beëindigde uitkeringen geldt daarbij dat zij alleen worden herzien als de uitkering minder dan zes maanden geleden (vanaf een peildatum) is beëindigd. Wanneer de beëindigingsdatum meer dan zes maanden in het verleden ligt, herziet UWV de uitkering niet en wordt er geen inhoudelijk onderzoek gedaan, tenzij de betrokkene een herzieningsverzoek indient.

- De termijn van vijf jaar loopt vooruit op het wetsvoorstel HSV.
- De terugkijktermijn van zes maanden is contra legem en niet in lijn met het geschetste beleidsmatig uitgangspunt. UWV heeft deze termijn bij beëindigde uitkeringen in herstelacties gekozen, omdat deze termijn in de uitvoeringspraktijk vaker gehanteerd wordt en daarmee kenbaar en consistent is. De zesmaandentermijn zorgt er bovendien voor dat een beperkter aantal beëindigde uitkeringen in een herstelactie meegenomen wordt, wat de uitvoerbaarheid ten goede komt.
- U wordt geadviseerd in te stemmen met het beleidsvoorstel tot het wetsvoorstel HSV in werking treedt. Ten aanzien van terugvorderingen zal dit beleidsvoorstel na inwerkingtreding van het wetsvoorstel enkel relevant zijn indien (het merendeel van) de doelgroep redelijkerwijs had kunnen weten dat te veel uitkering werd verstrekt. In andere gevallen zal bij herstelacties naar verwachting gebruik gemaakt worden van een AMvB om categoraal af te zien van terugvordering. Wat betreft nabetalingen is er een verplichting tot nabetaling als er een verplichting tot herziening is. Voorstel is rond 1 januari 2027 te bezien of het beleidsvoorstel na inwerkingtreding behouden moet blijven voor de nog relevante situaties.
- De terugkijktermijn van zes maanden kan politiek en maatschappelijk controversieel zijn: een betrokkene met een uitkering die net buiten de afbakening valt, kan hier voordeel of nadeel van ondervinden. Dit speelt altijd, welke afbakening ook gekozen wordt. Juridisch kan een termijn van vijf jaar achter beter onderbouwd worden. Deze termijn gebruiken UWV en de SVB in hun reguliere beleid en sluit aan bij de terugkijktermijn die geïntroduceerd wordt met het wetsvoorstel HSV. Geadviseerd wordt het politieke risico te accepteren.

Vervolgproces

- Als u instemt met het beleidsvoorstel, zal dit voorstel afgestemd worden met FIN. Hoewel bij toekomstige herstelacties conform reguliere praktijk gezamenlijk met FIN dekking gezocht moet worden, schept dit voorstel een precedent voor de hierbij te volgen lijn. De inschatting is dat FIN een duidelijke lijn prettig zal vinden, maar dat ze het ingewikkeld zullen vinden dat er mogelijkheden zijn om van de lijn af te wijken.
- U wordt geadviseerd vervolgens in een bestuurlijk overleg met UWV een gezamenlijk standpunt van FIN en SZW in te nemen.
- Op lange termijn wordt gewerkt aan een modernisering van het vorderingenbeleid. Bij deze modernisering wordt de vraag wat gedaan moet worden met beëindigde uitkeringen in brede zin – ook buiten herstelacties – meegenomen. Daarbij zal de terugkijktermijn voor het herzien van beëindigde uitkeringen expliciet heroverwogen worden. Bovendien wordt overwogen om in alle socialezekerheidswetten naast de verplichting tot terugvordering een nabetalingsverplichting op te nemen. U wordt op korte termijn nader geïnformeerd over de denkrichtingen voor de modernisering van het vorderingenbeleid.

Pagina: 3

Nummer: 1 Auteur: Hijum, Y.J. van Onderwerp: Highlight Datum: Onbepaald

uitkering minder dan zes maanden geleden (vanaf een
peildatum) is beëindigd.
loopt vooruit op het wetsvoorstel HSV.
uitvoeringspraktijk vaker gehanteerd wordt en daarmee kenbaar en consistent
is. De zesmaandentermijn zorgt er bovendien voor dat een beperkter aantal
beëindigde uitkeringen in een herstelactie meegenomen wordt, wat de
uitvoerbaarheid ten goede komt.
ugvordering. Wat betreft nabetalingen is er een verplichting tot
nabetaling als er een verplichting tot herziening is. Voorstel is rond 1 januari2027 te bezien of het beleidsvoorstel na inwerkingtreding

Nummer: 2 Auteur [redacted] Onderwerp: Markering Datum: 25-11-2025 09:17:28 +01'00'

Nummer: 3 Auteur: Hijum, Y.J. van Onderwerp: Highlight Datum: Onbepaald

echter beter onderbouwd worden. Deze termijn gebruiken UWV
De terugkijktermijn van zes
precedent voor de hierbij te volgen lijn. De
bestuurlijk overleg met UWV een
gezamenlijk standpunt van FIN en SZW in te nemen.

[redacted]

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

TER BESLISSING

Datum
31-10-2025

Onze referentie
2025[redacted]

Opgesteld door
[redacted]

Bijlage(n)
2

Aan Minister van SZW

nota

Herstelactie Aanvulling op uitkering ZW/Wazo

Aanleiding

UWV heeft geconstateerd dat in de periode juni 2023 tot augustus 2025 een fout is gemaakt bij de berekening van het dagloon in de Ziektewet (ZW) en de Wet arbeid en zorg (Wazo). De Kamer is op 23 september 2025 al over deze fout geïnformeerd in de Kamerbrief over de herstelactie inkomstenkorting. Zie Bijlage 1. In deze nota wordt de voorgestelde herstelaanpak toegelicht. Wij vragen u in te stemmen met dit plan van aanpak.

Geadviseerd besluit

- U wordt geadviseerd akkoord te gaan met de voorgestelde herstelaanpak, namelijk alle lopende en in de zes maanden voor de peildatum (periode van 5 februari 2025 tot 5 augustus 2025) beëindigde uitkeringen (18.075 dossiers) opnieuw te beoordelen en waar nodig een nabetaling te doen.
- Als u akkoord bent met de voorgestelde aanpak, zullen we de budgettaire verwerking meenemen in de voorjaarsbesluitvorming. Voor de benodigde middelen in het lopende jaar is bij de tweede suppletoire begroting 2025 SZW een reservering getroffen.
- Tevens adviseren wij u om de Kamer via de Stand van de Uitvoering van januari 2026 te informeren over de herstelaanpak.

Kernpunten

- De fout ontstaat in situaties waarin een uitkeringsgerechtigde eerst een uitkering ontvangt die door de werkgever wordt aangevuld of een aanvulling krijgt van de werkgever als loondoorbetaling bij ziekte, en vervolgens in de ZW of Wazo (verlofregelingen) terechtkomt.
- Voor deze regelingen moet UWV de werkgeversaanvulling in de meeste gevallen meenemen in de dagloonberekening. In de praktijk is dat niet altijd gebeurd, waardoor het dagloon en daarmee de uitkering mogelijk te laag is vastgesteld. Circa 96% van de nabetalingen betreft aan werkgevers; in 4% gaat het om betalingen aan werknemers. Beide groepen worden in de herstelactie meegenomen.
- De fout kan voorkomen in circa 101.000 dossiers (juni 2023 - augustus 2025). Als UWV al deze dossiers zou controleren, belemmert dat de reguliere uitvoering ernstig. Dit is niet uitvoerbaar binnen een redelijke termijn en vraagt veel capaciteit. Daarom is met UWV een beleidsuitgangspunt afgesproken voor herstelacties.

- De zesmaandentermijn bij herstelacties is eerder bestuurlijk vastgesteld voor beëindigde uitkeringen bij herstelacties, omwille van uitvoerbaarheid en rechtszekerheid. Zie de nota in Bijlage 2.
- Voor deze herstelactie zou toepassing van de zesmaandentermijn betekenen dat alle lopende uitkeringen, en uitkeringen die in de zes maanden voor 5 augustus 2025 zijn beëindigd, ambtshalve worden herzien. Dit zijn in totaal 18.075 uitkeringen. De peildatum is vastgesteld op 5 augustus, omdat UWV dossiers na die datum via het reguliere proces corrigeert.
- Toepassing van de zesmaandentermijn wordt hier voorgesteld. Per herstelactie wordt getoetst of toepassing proportioneel is; dat is hier het geval, gelet op:
  - de omvang van de te controleren dossiers (101.000 dossiers) zonder afbakening.
  - de uitvoeringslast (er zijn ca. 25 fte benodigd om de 18.075 dossiers te controleren).
  - het relatief beperkte financiële belang (gem. €195 per nabetaling).
  - betrokkenen van wie de uitkering langer geleden is beëindigd mogen vertrouwen op de juistheid daarvan. Het openen van beëindigde uitkeringen kan in herstelacties in het algemeen immers zowel tot nabetaling als tot terugvordering leiden.
  - de mogelijkheid om een verzoek tot herziening in te dienen blijft bestaan voor uitkeringsgerechtigden en hun werkgevers waarbij de uitkering door deze afbakening niet wordt gecontroleerd.
- Binnen de afgebakende groep bedraagt het foutpercentage circa 15% (± 2.700 dossiers).
- De geraamde uitkeringslast bedraagt €530.000 en de uitvoeringskosten €850.000. De verhouding tussen uitvoerings- en uitkeringslast komt doordat het om een groot aantal dossiers gaat met relatief kleine nabetalingen.

Toelichting
Omschrijving casus

- De fout doet zich voor bij uitkeringsgerechtigden die een werkgeversaanvulling ontvangen en daarna instromen in de ZW of Wazo, bijvoorbeeld bij een aanvulling op een ZW- of Wazo-uitkering tijdens de dienstbetrekking (zoals bij no-risk, zwangerschap of orgaandonatie), of bij loondoorbetaling tijdens ziekte waarbij de werkgever een aanvulling doorgeeft.
- De aanvulling had in de dagloonberekening in de meeste gevallen moeten worden meegenomen, maar dit is niet altijd gebeurd. Dit leidt tot een te lage uitkering.
- De oorzaak is een combinatie van twee elementen: van juni 2023 tot februari 2024 gold er voor medewerkers van UWV een verkeerde werkinstructie, en daarnaast is een handmatige verwerking van de aanvulling nodig, waardoor het proces foutgevoelig is.
- In de steekproef na de aanpassing van de werkinstructies wordt deze fout, weliswaar in mindere mate, nog steeds geconstateerd. UWV geeft aan dat er geen aanleiding is om aan te nemen dat deze fout zich ook vóór 2023 heeft voorgedaan omdat de fout een combinatie is van de verkeerde werkinstructie en het handmatig proces.

Omvang

- In totaal betreft het sinds juni 2023 circa 101.000 dossiers. Hiervan heeft 55% betrekking op ZW en 45% betrekking op de Wazo.

- Tijdens de periode juni 2023 – februari 2024 is in circa 41% van de dossiers een fout vastgesteld.
- Uit een steekproef over de periode april–juni 2025 blijkt dat dit 14% betreft.
- De 14% wordt als ondergrens gezien. Het is aannemelijk dat het foutpercentage in de maanden direct ná juni 2023 hoger ligt dan in de latere steekproefmaanden.
- Gelet op de beperkte analysecapaciteit bij UWV en het belang van tijdige correctie is gekozen om de steekproef niet verder uit te breiden en over te gaan tot herstel (na uw akkoord).
- Hoewel het foutpercentage tijdens de foutperiode hoger was (41%), blijft het foutpercentage daarna substantieel (14%). De fout zet dus door, waardoor zowel dossiers binnen als ná de foutperiode binnen de zesmaandentermijn worden gecontroleerd.
- Zoals in de Kernpunten is opgenomen, betreft de afgebakende groep circa 18.075 te controleren dossiers.
- Een gewogen gemiddelde, op basis van de verdeling van dossiers (3,5% in de foutperiode gestart en 96,5% gestart na de foutperiode) binnen de totale afgebakende periode (juni 2023- augustus 2025), komt daarmee uit op circa 15% foutpercentage.
- Gemiddelde nabetaling is €195. De betaalrichting is in 96% van de gevallen richting werkgever en in 4% richting werknemer. De meeste nabetalingen liggen onder de €500 (68%); 25% tussen €500 en €1.000, en 7% tussen €1.000 en €5.000.
- Indien in deze herstelactie andere fouten worden geconstateerd die leiden tot een nabetaling of terugvordering in een herzien dossier, dan vindt deze correctie plaats conform het reguliere beleid.

Herstelaanpak
- Na uw akkoord start UWV direct met de herstelactie. De afronding is gepland in juli 2026.
- De aanpak is projectmatig, met 25 fte in een separaat team.
- UWV controleert de 18.075 dossiers binnen de afgebakende periode handmatig; waar nodig volgt een correctie. Uitkeringsgerechtigden worden geïnformeerd en krijgen waar nodig ondersteuning (bijv. een budgetcoach bij keteneffecten). Uitkeringsgerechtigden ontvangen rente over nabetalingen en kunnen via bestaande UWV-procedures eventuele gevolgschade melden.

Financiële impact
- Uitkeringslast: geraamd op €530.000. Uitvoeringskosten: geraamd op €850.000.
- De hogere uitkeringslasten leiden tot een tegenvaller op de SZW begroting; voor het lopende jaar is deze verwerkt bij de tweede suppletoire begroting (najaarsnota). De verwerking van de hogere uitkeringslasten in 2026 loopt mee bij de voorjaarsbesluitvorming 2026. UWV dekt de uitvoeringskosten binnen de eigen budgetten.

Beheersmaatregelen
- In 2026 wordt de Dagloonmodule vervangen door de Dagloonvoorziening, waarmee dit proces structureel beter wordt ondersteund.
- Tot die tijd zijn extra controles en aangescherpte werkinstructies van kracht.

Samenloop andere herstelacties

- Zoals in de Kamerbrief over de herstelactie inkomstenkorting ZW en Wazo van 23 september 2025 is gemeld, zijn er circa 68 uitkeringsgerechtigden waarbij mogelijk beide fouten voorkomen. Bij uw akkoord op de aanpak van de herstelactie aanvulling op uitkering controleert UWV deze dossiers in één keer.

Informeren Tweede Kamer

- Deze fout is eerder gemeld in de Kamerbrief over de herstelactie inkomstenkorting ZW en Wazo.
- De Kamer wordt na uw akkoord via de Stand van de Uitvoering van januari 2026 geïnformeerd over de herstelaanpak.

Bijlagen

Volgnummer	Naam	Actie	Informatie
1	Herstelacties Ziektewet en Wet arbeid en zorg en hersteloperatie WIA-daglonen	Geen	
2	Nota Beëindigde uitkeringen	Geen	

[redacted]

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

TER BESLISSING

Directie
[redacted]

Datum
16-09-2025

Onze referentie
2025-[redacted]

Opgesteld door
[redacted]

Bijlage(n)
3

Aan Minister van SZW

nota

Plan van aanpak herstelactie leeftijdsherziening en niet verwerkte zelfstandige inkomsten

Aanleiding
Naar aanleiding van de WIA-problematiek is er meer aandacht voor signalen over mogelijke fouten bij UWV, mede als gevolg van intensievere kwaliteitscontroles. In sommige gevallen leidt een dergelijk signaal tot een herstelactie. In deze nota vragen we uw akkoord op de aanpak van twee herstelacties. De eerste herstelactie gaat om de leeftijdsherziening in de Ziektewet (ZW) die niet of niet correct is uitgevoerd. Bij de tweede is gebleken dat de inkomsten uit zelfstandige werkzaamheden niet altijd zijn gekort op de Wet Inkomen uit Arbeid (WIA), Wet Arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO), Wet Arbeidsongeschiktheidsverzekering Zelfstandigen (WAZ) of Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong) uitkering.

Veel dank! Zie opmerkingen bij brief

Geadviseerd besluit
- We adviseren u om akkoord te gaan met de voorgestelde aanpak voor de herstelactie leeftijdsherziening ZW. Bij de augustusbesluitvorming zijn hier middelen voor gereserveerd.
- We adviseren u om akkoord te gaan met de voorgestelde aanpak voor de herstelactie niet verwerkte inkomsten uit zelfstandige werkzaamheden. De budgettaire effecten hiervan zullen meelopen in de voorjaarsbesluitvorming 2026.
- Bij akkoord adviseren we u om de Kamer in de volgende Stand van de Uitvoering te informeren over de aanpak van deze herstelacties.

akkoord! 22/9/25

Kernpunten
- De leeftijdsherziening van het dagloon ZW is bij uitkeringsgerechtigden jonger dan 21 niet of niet correct uitgevoerd. De leeftijdsherziening houdt in dat bij elke verjaardag wordt gecontroleerd of het dagloon niet lager is dan het minimumloon passend bij de leeftijd van de uitkeringsgerechtigde. Het gevolg van dit niet (correct) uitvoeren is dat er te weinig uitkering is verstrekt.
- De inkomstenkorting uit zelfstandige werkzaamheden is niet altijd toegepast op de WIA, WAO, WAZ of Wajong uitkering. Het gevolg is dat er mogelijk te veel uitkering is verstrekt.
- In beide gevallen volgt de voorgestelde herstelaanpak het beleidsuitgangspunt herstelacties (bijlage 1). Uw ambtsvoorganger heeft met dit uitgangspunt ingestemd om de uitvoeringslast voor het UWV te verkleinen.

- Het herstel van de leeftijdsherziening dagloon ZW kan starten in Q3 2025. Het herstel van de niet verwerkte zelfstandige inkomsten kan pas starten vanaf Q2 2026.
- De budgettaire gevolgen voor de leeftijdsherziening dagloon ZW bedragen naar verwachting circa 140 duizend euro. In de augustusbesluitvorming zijn hiervoor middelen gereserveerd. De budgettaire effecten van de niet verwerkte zelfstandige inkomsten moeten nog in kaart worden gebracht en vervolgens meelopen in de voorjaarsbesluitvorming van 2026.

Datum
16-09-2025

Onze referentie
2025[redacted]

Toelichting

Algemeen

- Een herstelactie is een systematische fout, die een (grote) groep uitkeringsgerechtigden raakt en waarbij herstel niet in de (reguliere) uitvoering kan worden gerealiseerd zonder uw akkoord (op een buiten- en/of tegenwettelijke aanpak).
- Het herstelplan wordt in gezamenlijkheid met UWV bepaald. Hierin wordt vastgelegd wat de herstelperiode is, wat de peildatum is, hoe er wordt omgegaan met beëindigde uitkeringen, of er samenloop is met andere (WIA-)herstelacties en zo ja, hoe daarmee wordt omgegaan en wat de planning is van de herstelactie.
- UWV heeft haar kwaliteitscontroles geïntensiveerd. Dit leidt tot meer bevindingen en daarmee mogelijk tot nieuwe herstelacties. Het is een positief teken dat fouten nu vaker en eerder worden geconstateerd.
- De Kamer wordt tot op heden en gezien de buiten- en/of tegenwettelijke aanpak over alle herstelacties geïnformeerd. Dat gebeurt bij voorkeur in de Stand van de Uitvoering.

Uitgangspunten herstelacties

- Op 9 juli jl. heeft uw ambtsvoorganger akkoord gegeven op een nota met een beleidslijn over hoe om te gaan met lopende en beëindigde uitkeringen. Deze is als bijlage toegevoegd.
- UWV hanteert bij herstelacties het uitgangspunt dat lopende en beëindigde uitkeringen zowel in het voordeel (met als gevolg een nabetaling) als in het nadeel (met als gevolg een terugvordering) van de betrokkene met maximaal vijf jaar terugwerkende kracht aangepast kunnen worden. Voor beëindigde uitkeringen geldt daarbij dat zij alleen worden herzien als de uitkering minder dan zes maanden geleden (vanaf een peildatum) is beëindigd. Wanneer de beëindigingsdatum meer dan zes maanden in het verleden ligt, wordt er geen inhoudelijk onderzoek gedaan en herziet UWV de uitkering niet, tenzij de betrokkene een herzieningsverzoek indient. Van dit uitgangspunt kan in overeenstemming met SZW gemotiveerd worden afgeweken.
- De termijn van vijf jaar loopt vooruit op het wetsvoorstel Handhaving sociale zekerheid, waarin deze termijn is opgenomen.
- De terugkijktermijn van zes maanden is contra legem en niet in lijn met het beleidsmatige uitgangspunt dat lopende en beëindigde uitkeringen gelijk behandeld moeten worden. UWV heeft deze termijn bij beëindigde uitkeringen in herstelacties gekozen, omdat deze termijn in de uitvoeringspraktijk vaker gehanteerd wordt en daarmee kenbaar en consistent is. De zesmaandentermijn zorgt er bovendien voor dat een beperkter aantal beëindigde uitkeringen in een herstelactie meegenomen wordt, wat de uitvoerbaarheid ten goede komt. Deze termijn geldt in principe enkel tot inwerkingtreding van het wetsvoorstel Handhaving sociale zekerheid.

- De terugkijktermijn van zes maanden kan politiek, maatschappelijk en juridisch controversieel zijn: een betrokkene met een uitkering die net buiten de afbakening valt, kan hier voordeel of nadeel van ondervinden. Dit speelt altijd, welke afbakening ook gekozen wordt.

Leeftijdsherziening dagloon ZW

- Voor uitkeringsgerechtigden jonger dan 21 jaar moet UWV bij elke verjaardag controleren of het dagloon niet lager is dan het minimumloon passend bij de leeftijd van de uitkeringsgerechtigde.
- In het systeem voor UWV-medewerkers is een signaal gezet rond de verjaardag waardoor het systeem een pop-up geeft. Echter, dit signaal kan weggeklikt worden zonder de actie uit te voeren. In het jaar daarna geeft het systeem dan geen signaal meer. Hierdoor kunnen er twee verhogingen gemist worden in de periode waarover de uitkering wordt verstrekt. Een ZW-uitkering loopt maximaal 104 weken.
- UWV komt deze maand met een systeemoplossing. Vanaf dat moment wordt de leeftijdsherziening geautomatiseerd uitgevoerd en kunnen er geen verhogingen meer worden gemist. Sinds UWV deze fout in juli 2025 heeft gemeld aan SZW en tot de systeemoplossing is geïmplementeerd, is er een tijdelijke mitigerende maatregel getroffen.
- De fout in de leeftijdsherziening is een gevolg van menselijk handelen. Het is niet vast te stellen hoe lang de fout heeft kunnen plaatsvinden. Om die reden en conform het hiervoor benoemde basisuitgangspunt is de doelgroep van de afgelopen vijf jaar in kaart gebracht. In de afgelopen vijf jaar is deze fout gemaakt bij 850 unieke uitkeringen.
- De lopende uitkeringen worden naar de toekomst toe naar boven bijgesteld.
- Conform het beleidsuitgangspunt worden bij deze herstelactie de uitkeringen meegenomen die in de afgelopen zes maanden zijn beëindigd. De peildatum zal hierbij de datum zijn dat u akkoord geeft.
- Bovenstaande heeft tot gevolg dat in 116 unieke dossiers een uitkering hersteld gaat worden. In deze dossiers zijn mogelijk twee verjaardagen gemist. Het aantal van 116 kan nog wijzigen in verband met de datum van uw akkoord voor deze herstelactie. Dat is de peildatum voor de termijn van zes maanden voor de beëindigde uitkeringen.
- Het gaat in deze herstelactie enkel om nabetalingen. Immers, een minimumloon kan na een verjaardag alleen naar boven worden bijgesteld.
- Op basis van onderzoek van UWV in 39 dossiers is de gemiddelde financiële impact bij werknemers 1.447 euro en bij werkgevers 589 euro.
- Diegenen voor wie in deze herstelactie de uitkering wordt herzien, worden door UWV gebeld voordat zij een brief krijgen met de herzieningsbeschikking. Ook wordt hen een budgetcoach aangeboden conform het reguliere UWV-beleid in geval van nabetalingen.
- Er is geen overlap met andere lopende herstelacties zoals de WIA of de inkomstenkorting ZW/WAZO.
- UWV kan in Q3-2025 starten met dit herstelplan.

Niet verwerkte zelfstandige inkomsten

- UWV heeft tijdens interne handhavingsonderzoeken in 2021 en 2022 geconstateerd dat de inkomsten uit zelfstandige werkzaamheden niet altijd zijn gekort op de WIA-, WAO-, WAZ- of Wajong-uitkering. De onderzoeken vonden plaats naar aanleiding van een eenmalige gegevensuitwisseling met de

Belastingdienst in 2020. Destijds betrof het circa 1.500 uitkeringsgerechtigden.

- De fout is tweeledig:
  - Een deel van de uitkeringsgerechtigden heeft de inkomsten uit zelfstandige werkzaamheden niet bij UWV gemeld en heeft daarmee de inlichtingenplicht overtreden.
  - Bij uitkeringsgerechtigden die de inkomsten wel hebben doorgegeven, zijn bij een deel van deze groep de inkomsten door UWV niet juist verwerkt.
- Door diverse omstandigheden (personeelswisseling, capaciteit en prioriteit) is geen gevolg gegeven aan de interne handhavingsonderzoeken.
- De informatie die in 2020 van de Belastingdienst is ontvangen mag vanwege de bewaartermijn van deze gegevens nu niet meer voor herstel worden gebruikt. Er moet een nieuwe query (matchingslijst) bij de Belastingdienst worden opgevraagd.
- Vanwege de beperkte capaciteit kan UWV het herstelplan vanaf Q2 2026 uitvoeren. Gezien de jaartallen kan er samenloop zijn met de WIA-hersteloperatie. We verwachten dat dit past binnen de huidige planning van het herstel van de WIA-dagloonfouten die samenlopen met andere herstelacties.
- Het plan van aanpak is conform het beleidsuitgangspunt herstelacties.
  - In Q2 2026 wordt een query bij de Belastingdienst opgevraagd en de omvang bepaald.
  - Gesloten uitkeringen worden herzien indien ze zijn afgesloten in het halfjaar voorafgaand aan de peildatum, wat in dit geval met uw akkoord in Q2 2026 zal zijn. Dan zal UWV het herstelplan uitvoeren.
  - Te veel betaalde uitkeringen worden tot maximaal vijf jaar teruggevorderd.
  - Als uitkeringsgerechtigden de inlichtingenplicht hebben geschonden, is er in beginsel geen sprake van een herstelactie. Wij stellen voor in dit geval ook de uitkeringsgerechtigden die de inlichtingenplicht geschonden hebben in de herstelactie te betrekken, omdat UWV al sinds 2021 op de hoogte was van de overtredingen en er niet op heeft geacteerd. Concreet betekent dit voor deze groep dat niet wordt teruggevorderd bij degenen wiens uitkering bij de start van de herstelactie langer dan zes maanden geleden beëindigd is.
- Er is geen structurele sluitende beheersmaatregel. UWV heeft geen eigenstandig zicht op zelfstandige inkomsten waar wel belastingaangifte over is gedaan en is daarmee afhankelijk van de melding door de uitkeringsgerechtigde.
- UWV is een pilot gestart met de Belastingdienst om deze inkomsten eerder te onderkennen. De pilot is erop gericht om te onderzoeken of het kenmerk 'omzetbelastingplicht' kan worden gebruikt om inkomsten uit zelfstandige werkzaamheden eerder te onderkennen. Ook dit is echter geen sluitende maatregel.
- Ook neemt UWV aanvullende mitigerende maatregelen om het risico op fouten te verkleinen. De nadruk ligt daarbij op het cliëntgesprek en reguliere handhavingsonderzoeken.

Bijlagen

Volgnr.	Naam	Actie	Inf.
1	Nota Beëindigde uitkeringen	Ter informatie (niet verzenden)	
2	Kamerbrief herstelactie inkomstenkorting ZW en Wazo	Ter informatie (niet verzenden)	
3	Stand van de uitvoering juni 2025	Ter informatie (niet verzenden)	

Datum
16-09-2025

Onze referentie
2025

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

TER BESLISSING

[redacted]

Aan Minister van SZW

Datum
23 maart 2026

Onze referentie
2026-[redacted]

Opgesteld door
[redacted]

nota

Plan van aanpak herstelactie inkomsten niet gekort op WW

Uiterlijk bij
20 maart 2026

Bijlage(n)
1

Aanleiding

Als er sprake is van nieuwe inkomsten uit het laatste dienstverband bij dezelfde werkgever, dient UWV te beoordelen of deze inkomsten gekort moeten worden op een Werkloosheidswetuitkering (WW-uitkering). UWV heeft in oktober 2025 geconstateerd dat dit in het verleden niet altijd correct heeft plaatsgevonden. In deze nota wordt de voorgestelde herstelaanpak toegelicht.

Normaal gesproken herstelt UWV fouten met uitkeringen veelal in het reguliere proces. Momenteel is UWV echter bezig met een kwaliteitsdoorlichting n.a.v. de eerdere WIA-herstelactie. Als gevolg van deze kwaliteitsdoorlichting komen er nieuwe fouten bij andere wetten aan het licht. Deze worden momenteel meestal buitenom het reguliere proces, middels een projectmatige herstelactie, hersteld. Dit gaat vaak om tegenwettelijk beleid, omdat wordt afgezien van herstel van uitkeringen die langer dan 6 maanden geleden zijn beëindigd. Als er sprake is van tegenwettelijk beleid, is uw akkoord nodig. Met deze nota wordt de voorgestelde aanpak voor de herstelactie over de niet gekorte inkomsten op de WW-uitkering toegelicht.

Geadviseerd besluit

- We adviseren u akkoord te gaan met de voorgestelde aanpak voor de herstelactie niet gekorte inkomsten op WW-uitkeringen.
- We adviseren u akkoord te gaan met de peildatum van 1 december 2025 voor de herstelactie.
- Tevens adviseren we u de Tweede Kamer (TK) via de Stand van de Uitvoering te informeren over de herstelaanpak.

Kernpunten

Situatie

- Voor inkomsten tijdens een lopende WW-uitkering krijgt de UWV-medewerker een systeemsignaal.
- Als een uitkeringsgerechtigde volledig werkloos is geworden uit een dienstbetrekking, dan komt het voor dat uit het laatste dienstverband nog (na)betalingen volgen tijdens de WW-uitkering. Deze bedragen moeten niet gekort worden op de uitkering, omdat ze voortkomen uit het dienstverband vóór aanvang van de WW-uitkering.
- Een uitkeringsgerechtigde kan tijdens de looptijd van een WW-uitkering weer gaan werken en ook (gedeeltelijk) bij diezelfde voorgaande

werkgever. Deze nieuwe inkomsten moeten wél gekort worden op de WW-uitkering.
- Uit UWV-onderzoek bleek dat de systeemsignalering bij deze nieuwe inkomsten niet optrad, waardoor de UWV-medewerker deze nieuwe inkomsten niet kon beoordelen.
- Het gevolg was dat inkomsten uit het nieuwe dienstverband in een aantal gevallen niet gekort zijn. Hierdoor hebben sommige uitkeringsgerechtigden te veel WW-uitkering ontvangen.
- De exacte datum vanaf wanneer deze situatie zich voordoet kan niet met zekerheid worden vastgesteld.

Omvang
- Voor deze herstelactie is een afgebakende groep vastgesteld van 303 uitkeringsgerechtigden.
- Op basis van de uitgevoerde steekproef wordt verwacht dat circa 40 uitkeringsgerechtigden (13%) daadwerkelijk te veel uitkering hebben ontvangen. In 87% van de gevallen uit de steekproef blijkt dat de uitkering juist is vastgesteld.
- De totale omvang is niet te bepalen, omdat er geen exacte startdatum van deze situatie kan worden vastgesteld.

Afbakening
- In deze herstelactie is de peildatum vastgesteld op 1 december 2025, omdat het systeem per deze datum is aangepast en deze situatie niet meer kan voorkomen.
- Voor deze herstelactie wordt toepassing van de zesmaandentermijn voorgesteld.
- De zesmaandentermijn is eerder door uw ambtsvoorganger vastgesteld als basisuitgangspunt voor herstelacties met beëindigde uitkeringen, bedoeld om herstel uitvoerbaar te houden en rechtszekerheid te bieden (zie Bijlage 1).
- Deze afbakening houdt in deze herstelactie in dat afgesloten uitkeringen in de zes maanden voorafgaand aan een vastgestelde peildatum ambtshalve worden herzien, terwijl lopende uitkeringen in deze herstelactie via het reguliere proces worden gecorrigeerd.
- Per herstelactie wordt getoetst of toepassing van de zesmaandentermijn proportioneel is. Dat lijkt ons hier het geval, gelet op:
  - het ontbreken van een te bepalen startdatum van de fout, waardoor een afbakening in de tijd niet anderszins mogelijk is;
  - het feit dat de potentiële herstelpopulatie zonder tijdsbegrenzing onbepaald en naar verwachting zeer omvangrijk zou zijn, met aanzienlijke uitvoeringsconsequenties;
  - het belang van rechtszekerheid voor betrokkenen van wie de uitkering langer geleden is beëindigd, aangezien heropening tot terugvordering kan leiden;
  - het behoud van de mogelijkheid voor uitkeringsgerechtigden om buiten de zesmaandentermijn een verzoek tot herziening in te dienen.
- Dit houdt in dat de afgesloten uitkeringen in de zes maanden voorafgaand aan 1 december 2025, en de uitkeringen die op 1 december 2025 nog liepen, worden herzien.

Herstelaanpak

- Het plan van aanpak voor de herstelactie is conform het basisuitgangspunt herstelacties. Dit betekent dat lopende uitkeringen en uitkeringen die in de zes maanden voorafgaand aan de peildatum zijn beëindigd, worden hersteld. Steekproeven van UWV zijn hierop gebaseerd.
- Als peildatum wordt 1 december 2025 voorgesteld. Dit is de datum waarop het systeem is aangepast waardoor de fout niet meer kan voorkomen. De herstelperiode voor te controleren en te corrigeren dossiers is 1 juni 2025 tot 1 december 2025.
- De uitvoering van het herstelplan is 10 februari jl. reeds gestart. Afgesproken is dat UWV in het vervolg niet zal starten voordat uw akkoord op de herstelaanpak is verkregen.

Verwachte financiële impact

- Uit de steekproef blijkt dat de bandbreedte van terugvorderingen kan gaan van €1.000 tot €20.000 in totaal. Dit bedrag kan hoog zijn, omdat de fout meestal meerdere maanden doorwerkt (van 1 maand t/m 21 maanden).
- Als de uitkomsten van de steekproef worden doorgetrokken, dan gaat het bij de helft van de circa 40 te herstellen dossiers om bedragen tussen de €5.000 en €15.000 aan te veel betaalde uitkeringen. Bij 10% van de 40 te herstellen dossiers is er tussen de €15.000 en €20.000 te veel uitkering verstrekt.
- Bij de steekproef zijn er ook uitkeringsgerechtigden met een aanvulling tot het sociaal minimum vanuit de Toeslagenwet (TW) aangetroffen. Een toeslag van het UWV is een aanvulling op een uitkering en wordt uitgekeerd als het inkomen lager is dan het sociaal minimum. Het kan voorkomen dat bij verlaging bij de WW de Toeslag hoger wordt waardoor het totale bedrag hetzelfde blijft.
- Het bedrag wordt teruggevorderd als iemand te veel uitkering heeft ontvangen. Hierbij wordt rekening gehouden met de impact van de vordering op de betrokkene, door de terugvordering te beoordelen op het feit of de fout bij UWV redelijkerwijs duidelijk was en op evenredigheid. In het invorderingsproces wordt tevens rekening gehouden met draagkracht van betrokken persoon en kunnen passende betalingsregelingen worden afgesproken. Iemand wordt in alle gevallen vooraf geïnformeerd over de mogelijke terugvordering en kan rechtsmiddelen aanwenden tegen de uiteindelijke beslissing.
- Het uitvoeren van de herstelactie vindt gecentraliseerd plaats in twee districten voor het gehele land. Dit wordt gedaan op basis van lijstwerk en afgehandeld door de reguliere organisatie met de nodige expertise.
- Het terugvorderen van te hoge WW-uitkeringen is als beperkte meevaller meegenomen in de voorjaarsbesluitvorming en ambtelijk afgestemd met het ministerie van Financiën. Daarmee kan de TK geïnformeerd worden in de Stand van de Uitvoering.

Beheersmaatregelen

- In juni 2025 zijn werkinstructies aangescherpt in het kader van continue verduidelijkingen om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, en zijn de medewerkers van UWV landelijk geïnformeerd, waardoor de foutmarge aanzienlijk is gedaald.
- In december 2025 heeft er een systeemaanpassing plaatsgevonden, waardoor deze situatie niet meer kan voorkomen.

Communicatie Tweede Kamer

- De TK wordt via de eerstvolgende Stand van de Uitvoering geïnformeerd over de herstelaanpak. Daarin wordt de volgende tekst opgenomen:

  Inkomsten niet gekort op WW

  Als er sprake is van nieuwe inkomsten uit het laatste dienstverband bij dezelfde werkgever, dient UWV te beoordelen of deze inkomsten gekort moeten worden op een Werkloosheidswetuitkering (WW-uitkering). UWV heeft geconstateerd dat dit in het verleden niet altijd correct heeft plaatsgevonden. Het gevolg is dat inkomsten uit het nieuwe dienstverband in sommige gevallen niet gekort zijn op de WW-uitkering. Hierdoor hebben sommige uitkeringsgerechtigden te veel uitkering ontvangen. In december 2025 heeft UWV een systeemaanpassing doorgevoerd, waardoor deze situatie niet meer kan voorkomen. UWV beoordeelt de dossiers met toepassing van het hiervoor genoemde basisuitgangspunt voor herstelacties. In totaal gaat het om circa 40 dossiers waar de fout mogelijk voorkomt. UWV is reeds gestart met deze herstelactie. Over de voortgang wordt uw Kamer via de Stand van de Uitvoering geïnformeerd.

Bijlagen

Volgnummer	Naam	Actie	Informatie
1	Beëindigde uitkeringen bij herstelacties UWV	Niet verzenden	

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

TER BESLISSING

[redacted]

Aan Minister van SZW

Datum
23 maart 2026

nota

pva herstelactie bsn toeslagenpartner

Onze referentie
2026-[redacted]

Opgesteld door
[redacted]

Bijlage(n)
1

Aanleiding

UWV heeft begin 2025 geconstateerd dat bij de vaststelling van de aanvullende toeslag uit de Toeslagenwet (TW) op de Ziektewetuitkering (ZW) in een aantal gevallen de controle van het partnerinkomen is uitgebleven als gevolg van een systeemfout.

Deze situatie heeft zich voorgedaan in de periode van 29 oktober 2022 tot en met 7 april 2025, waarna het onderliggende probleem is hersteld. Als gevolg hiervan is in een deel van de dossiers de aanvullende toeslag mogelijk te hoog of te laag vastgesteld, of is de aanvullende toeslag vastgesteld zonder dat verificatie van de inkomsten van de toeslagpartner heeft plaatsgevonden, wat voor betrokken uitkeringsgerechtigden kan leiden tot een nabetaling of een terugvordering.

Normaal gesproken herstelt UWV fouten met uitkeringen in het reguliere proces. Momenteel is UWV echter bezig met een kwaliteitsdoorlichting n.a.v. de eerdere grote WIA-hersteloperatie. Als gevolg van deze kwaliteitsdoorlichting komen er nieuwe fouten bij andere wetten aan het licht. Deze worden momenteel meestal buitenom het reguliere proces, middels een projectmatige herstelactie, hersteld. Dit gaat vaak om tegenwettelijk beleid omdat wordt afgezien van herstel van uitkeringen die langer dan 6 maanden geleden zijn beëindigd. Als er sprake is van tegenwettelijk beleid, is uw akkoord nodig. Met deze nota wordt de voorgestelde aanpak voor de herstelactie over BSN toeslagenpartner toegelicht.

Geadviseerd besluit

- U wordt geadviseerd akkoord te gaan met de voorgestelde herstelaanpak, namelijk het opnieuw beoordelen van de betrokken dossiers binnen de zesmaandentermijn en waar nodig over te gaan tot nabetaling of terugvordering.
- Tevens wordt u geadviseerd de Tweede Kamer via de eerstvolgende Stand van de Uitvoering te informeren over de herstelaanpak.

Kernpunten

Situatie

- Werknemers met een uitkering van UWV met een (gezins-)inkomen lager dan het geldend sociaal minimum kunnen een aanvulling (aanvullende toeslag) op dit inkomen krijgen via de TW bij UWV.

- Bij de vaststelling van de aanvullende toeslag op de Ziektewetuitkering vanuit de TW (op ZW) telt het inkomen van de toeslagpartner mee. De toeslag wordt in eerste instantie vastgesteld op basis van de door de uitkeringsgerechtigde opgegeven partnerinkomsten. Vervolgens vindt er een controle plaats op basis van de gegevens uit de Polisadministratie.
- In het reguliere proces wordt het BSN van de toeslagpartner via het uitkeringssysteem (UZS) doorgegeven aan het inkomens- en signaleringssysteem (GINA), dat bij binnenkomst van inkomensgegevens in de polis een controle-signaal genereert voor de uitkeringsconsulent.
- In de periode van 29 oktober 2022 tot en met 7 april 2025 is deze doorgifte in een aantal dossiers niet correct verlopen, waardoor de automatische controle van partnerinkomsten ontbrak. Hierdoor is de aanvullende toeslag mogelijk te hoog of te laag vastgesteld, of vastgesteld zonder verificatie van het partnerinkomen.

Omvang

- De volledige foutperiode (29 oktober 2022 tot en met 7 april 2025) omvat in totaal circa 2.100 dossiers waarin sprake was van toeslagpartnerinkomsten en waarbij de automatische controle van partnerinkomsten ontbrak.
- Bij toepassing van de zesmaandentermijn betreft de herstelactie circa 400 dossiers, namelijk de uitkeringen die op 7 april 2025 nog liepen of in de zes maanden daaraan voorafgaand zijn beëindigd.
- Op basis van een steekproef onder 85 dossiers, waarin 579 inkomstenregels zijn beoordeeld, blijkt dat in 48,2% van de inkomstenregels een verschil bestaat tussen de door de uitkeringsgerechtigde opgegeven partnerinkomsten en de in de polis geregistreerde inkomsten. Van alle onderzochte inkomstenregels had circa 76% geen financieel gevolg, in circa 14% was sprake van een te hoge toeslag en in circa 3% van een te lage toeslag.
- Bij de uitvoering van de TW worden inkomsten van uitkeringsgerechtigden en hun partners per maand geregistreerd in de Polisadministratie. Iedere maand waarin inkomsten worden geregistreerd vormt een afzonderlijke inkomstenregel. Hierdoor kan één dossier meerdere inkomstenregels bevatten.
- Hoewel deze uitkomsten niet rechtstreeks zijn te vertalen naar een exact percentage dossiers, geven zij een voldoende indicatie van de aard en omvang van de financiële gevolgen. Gelet op de relatief beperkte bedragen die uit de steekproef naar voren komen, wordt aanvullend onderzoek niet noodzakelijk geacht.
- In de steekproef bedroeg het gemiddelde bedrag per dossier circa €50 aan nabetaling en circa €250 aan terugvordering. Hoewel inkomsten per maand worden geregistreerd en een dossier meerdere inkomstenregels kan bevatten, blijkt uit de steekproef dat in de meeste dossiers slechts in een beperkt aantal maanden sprake is van een financieel effect.
- In de steekproef bedroeg de maximale nabetaling circa €540 per dossier en de maximale terugvordering circa €500 per dossier. Dit geeft aan dat de financiële gevolgen voor betrokken uitkeringsgerechtigden in de meeste gevallen relatief beperkt zijn, hoewel €500 voor mensen met een inkomen op sociaal minimumniveau een aanzienlijk bedrag kan zijn.

Afbakening

- De zesmaandentermijn is eerder door uw ambtsvoorganger vastgesteld als basisuitgangspunt voor herstelacties met beëindigde uitkeringen, bedoeld om herstel uitvoerbaar te houden en rechtszekerheid te bieden (zie Bijlage 2). De toepassing van deze regel is tegenwettelijk.
- Deze afbakening houdt in dat uitkeringen die nog lopen en uitkeringen die in de 6 maanden voorafgaand aan een vastgestelde peildatum zijn afgesloten, ambtshalve worden herzien.

- In deze herstelactie is de peildatum vastgesteld op 7 april 2025, omdat na die datum het automatische signalering controle signaal van UWV weer correct werkt.
- Toepassing van de zesmaandentermijn wordt voor deze herstelactie voorgesteld. Per herstelactie wordt getoetst of toepassing proportioneel is; dat lijkt ons hier het geval, gelet op:
    - het feit dat de uitvoeringsimpact van herstel op UWV over de volledige foutperiode aanzienlijk groter is, omdat de totale foutperiode meer dan vijf keer zoveel dossiers omvat waarin de fout mogelijk heeft gespeeld als de groep binnen de zesmaandentermijn;
    - het gegeven dat in circa 76% van de onderzochte inkomstenregels geen financieel gevolg is opgetreden en dat de resterende financiële gevolgen beperkt van omvang zijn;
    - het behoud van de mogelijkheid voor uitkeringsgerechtigden om buiten de zesmaandentermijn een verzoek tot herziening in te dienen.

Herstelaanpak
- Na uw akkoord over het plan van aanpak en mogelijke afstemming met Financiën over de budgettaire verwerking, start UWV met de herstelactie.
- Afgesloten uitkeringen binnen de zesmaandentermijn worden herzien. Waar sprake is van een onjuiste vaststelling volgt nabetaling of terugvordering.
- Bij een nabetaling zal UWV de uitkeringsgerechtigde ondersteunen als het gaat om mogelijke keteneffecten. In het geval van een terugvordering houdt UWV rekening met de menselijke maat en kan in individuele gevallen, vanwege dringende reden, een terugvordering matigen of ervan afzien.
- De indicatieve doorlooptijd bij UWV bedraagt enkele maanden met inzet van 2-4 FTE.

Financiële impact
- Op basis van de steekproef en toepassing van de zesmaandentermijn wordt de totale uitkeringslast door UWV ingeschat op circa €1.000 aan nabetalingen en circa €15.000 aan terugvorderingen.
- De uitvoeringslast wordt geraamd op circa €40.000. Deze uitvoeringskosten kan UWV binnen de bestaande budgetten opvangen.

Beheersmaatregelen
- De fout in de koppeling tussen UZS en GINA is per 7 april 2025 hersteld, waardoor automatische signalering voor controle van partnerinkomsten weer goed functioneert.

Communicatie Tweede Kamer
- Het lid Patijn (GroenLinks-PvdA) heeft Kamervragen over deze herstelactie gesteld, die op 10 februari 2026 zijn beantwoord. (Zie bijlage 2)
- De Tweede Kamer wordt via de eerstvolgende Stand van de Uitvoering als volgt geïnformeerd:

Controle partnerinkomen bij toeslag ZW
UWV heeft geconstateerd dat in een aantal gevallen bij de vaststelling van de toeslag op de Ziektewetuitkering de controle van het partnerinkomen niet heeft plaatsgevonden als gevolg van een systeemfout. Hierdoor is de toeslag mogelijk te hoog of te laag vastgesteld. De fout heeft zich voorgedaan in de periode van 29 oktober 2022 tot en met 7 april 2025 en is inmiddels hersteld.

UWV beoordeelt de dossiers binnen de zesmaandenafbakening, conform het basisuitgangspunt voor herstelacties. Het gaat om circa 400 dossiers. Waar sprake is van een onjuiste vaststelling van de toeslag wordt dit hersteld en volgt, indien van toepassing, een nabetaling of terugvordering. Over de voortgang wordt uw Kamer via de Stand van de Uitvoering geïnformeerd.

Datum
23 maart 2026

Onze referentie
2026-[redacted]

Volgnummer	Naam	Actie	Informatie
1	Nota beëindigde uitkeringen	Niet verzenden	
2	Beantwoording kamervragen lid patijn	Niet verzenden	

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

TER BESLISSING

[redacted]

Aan Minister van SZW

Datum
23 maart 2026

nota

pva herstelactie Dagloonvaststelling ZW bij voorafgaande ziekteperiode

Onze referentie
2026-[redacted]

Opgesteld door
[redacted]

Bijlage(n)
1

Aanleiding

UWV heeft geconstateerd dat bij de vaststelling van het dagloon voor uitkeringen in de Ziektewet (ZW) in situaties met een aansluitende voorafgaande ziekteperiode in sommige dossiers een fout is gemaakt. In deze gevallen is het dagloon mogelijk berekend op basis van een onjuiste startdatum. Hierdoor kan de uitkering in sommige gevallen te hoog of te laag zijn vastgesteld, wat voor betrokken uitkeringsgerechtigden kan leiden tot een nabetaling of een terugvordering.

Normaal gesproken herstelt UWV fouten met uitkeringen veelal in het reguliere proces. Momenteel is UWV echter bezig met een kwaliteitsdoorlichting n.a.v. de eerdere grote WIA-hersteloperatie. Als gevolg van deze kwaliteitsdoorlichting komen er nieuwe fouten bij andere wetten aan het licht. Deze worden momenteel meestal buitenom het reguliere proces, middels een projectmatige herstelactie, hersteld. Dit gaat vaak om tegenwettelijk beleid omdat wordt afgezien van herstel van uitkeringen die langer dan 6 maanden geleden zijn beëindigd. Als er sprake is van tegenwettelijk beleid, is uw akkoord nodig. Met deze nota wordt de voorgestelde aanpak voor de herstelactie over voorafgaande ziekteperiodes toegelicht.

Geadviseerd besluit

- U wordt geadviseerd akkoord te gaan met de voorgestelde herstelaanpak, namelijk het opnieuw beoordelen van de afgesloten uitkeringen die in de 6 maanden voorafgaand aan 27 april 2025 zijn beëindigd of die nog liepen op 27 april 2025 (946 dossiers), en waar nodig over te gaan tot nabetaling of terugvordering.
- Bij de voorjaarsbesluitvorming worden de financiële gevolgen van € 14.000 verwerkt in de begroting.
- Tevens wordt u geadviseerd de Tweede Kamer via de eerstvolgende Stand van de Uitvoering te informeren over de herstelaanpak.

Kernpunten

Situatie

- Bij ZW-uitkeringen als gevolg van zwangerschap waarbij sprake is van een aansluitende voorafgaande ziekteperiode waarin de werkgever het loon heeft doorbetaald, dient het dagloon te worden vastgesteld op basis van de eerste ziektedag van die voorafgaande periode. Indien uit de geautomatiseerde

claimbeoordeling blijkt dat sprake is van een aansluitende ziekteperiode, valt het dossier uit het automatische proces en dient handmatige afhandeling plaats te vinden.
- In de praktijk is de handmatige afhandeling niet in alle gevallen correct uitgevoerd. In een deel (42%) van de dossiers is het dagloon vastgesteld op basis van een onjuiste eerste ziektedag, doordat de vereiste handmatige correctie niet of niet volledig is uitgevoerd. Dit kan hebben geleid tot een te hoog of te laag vastgestelde uitkering waardoor betrokkenen mogelijk geld moeten terugbetalen of juist een nabetaling krijgen.

Omvang
- Voor deze herstelactie is een afgebakende groep vastgesteld van 946 afgesloten dossiers met aansluitende ziekteperiode in de zes maanden voorafgaand aan de peildatum 27 april 2025. In deze dossiers is dus mogelijk sprake van een onjuiste dagloonvaststelling. Circa 98% van de betrokken dossiers betreft betalingen aan de werkgever en 2% aan werknemers.
- Op basis van de uitkomsten van de uitgevoerde correcties op de lopende uitkeringen blijkt dat het foutpercentage circa 42% bedraagt. Dit is opgebouwd uit circa 14% te veel uitkering ontvangen, circa 13% te weinig uitkering ontvangen en in circa 15% had de fout van de dossiers geen financieel gevolg.
- De gemiddelde terugvordering per dossier bedraagt 280 euro, met een maximum 1.287 euro. De gemiddelde nabetaling per dossier bedraagt 432 euro, met een maximum van 7.316 euro.
- Bovenstaande is gebaseerd op 660 lopende dossiers en wordt representatief geacht voor afgesloten dossiers aangezien geen aanwijzingen bestaan dat de fout zich daar anders voordoet.

Afbakening
- In deze herstelactie is de peildatum vastgesteld op 27 april 2025, omdat UWV dossiers na die datum structureel controleert via periodiek lijstwerk.
- De zesmaandentermijn is eerder door uw ambtsvoorganger vastgesteld als basisuitgangspunt voor herstelacties met beëindigde uitkeringen, bedoeld om herstel uitvoerbaar te houden en rechtszekerheid te bieden (zie Bijlage 1). De toepassing van deze regel is tegenwettelijk.
- Deze afbakening houdt in deze herstelactie in dat afgesloten uitkeringen in de zes maanden voorafgaand aan een vastgestelde peildatum ambtshalve worden herzien, terwijl lopende uitkeringen in deze herstelactie via het reguliere proces worden gecorrigeerd.
- Toepassing van de zesmaandentermijn wordt voor deze herstelactie voorgesteld. Per herstelactie wordt getoetst of toepassing proportioneel is; dat lijkt ons hier het geval, gelet op:
  - het ontbreken van een inhoudelijk te bepalen startdatum van de fout, waardoor een afbakening in de tijd niet anderszins mogelijk is;
  - het feit dat de potentiële herstelpopulatie zonder tijdsbegrenzing onbepaald en naar verwachting zeer omvangrijk zou zijn, met aanzienlijke uitvoeringsconsequenties;
  - het belang van rechtszekerheid voor betrokkenen van wie de uitkering langer geleden is beëindigd, aangezien heropening zowel tot nabetaling als tot terugvordering kan leiden;
  - het behoud van de mogelijkheid voor uitkeringsgerechtigden om buiten de zesmaandenafbakening een verzoek tot herziening in te dienen.

- Dit houdt in dat de afgesloten uitkeringen in de zes maanden voorafgaand aan 27 april 2025 en de dossiers die op 27 april 2025 nog liepen worden herzien.

Herstelaanpak
- Na uw akkoord over het plan van aanpak en na afstemming met Financiën met betrekking tot de budgettaire verwerking, zal van start worden gegaan met de herstelactie.
- Uitkeringen binnen de zesmaandenafbakening worden herzien; waar sprake is van een onjuiste vaststelling wordt de uitkering herzien en volgt een nabetaling of terugvordering.
- De indicatieve doorlooptijd bij UWV bedraagt 2–3 maanden met inzet van gemiddeld 3–4 fte.

Financiële impact
- Op basis de uitkomsten van de uitgevoerde correcties op de lopende uitkeringen en de afgebakende groep van 946 dossiers wordt de uitkeringslast geraamd op circa €52.000 aan nabetalingen en circa €38.000 aan terugvorderingen. Per saldo nemen de ZW-uitkeringslasten met €14.000 toe.
- De uitvoeringslast wordt geraamd op circa €40.000. UWV dekt de uitvoeringskosten binnen de eigen budgetten.

Beheersmaatregelen
- Sinds 27 april 2025 worden alle nieuwe lopende dossiers via tweewekelijks periodiek lijstwerk gecontroleerd en waar nodig direct gecorrigeerd.
- Er is tevens gekeken naar een structurele technische oplossing in het systeem om deze correctie te automatiseren, maar hiervoor is geen sluitende oplossing gevonden.
- Door deze structurele controles en aanvullende instructies is sprake van een lerend effect in de uitvoering, waardoor nieuwe fouten minder vaak voorkomen. Verder verminderen van de foutgevoeligheid vergt een drastische vereenvoudiging van de dagloonsystematiek.

Communicatie Tweede Kamer
- De Tweede Kamer wordt via de eerstvolgende Stand van de Uitvoering als volgt geïnformeerd:

  Dagloonvaststelling ZW bij voorafgaande ziekteperiode
  UWV heeft geconstateerd dat bij de vaststelling van het dagloon voor een ZW-uitkering in situaties waarin sprake is van een aansluitende voorafgaande ziekteperiode bij ziekte ten gevolge van zwangerschap, in een deel van de gevallen een onjuiste eerste ziektedag is gehanteerd. Hierdoor kan het dagloon in sommige dossiers te hoog of te laag zijn vastgesteld. Vanaf 27 april 2025 controleert UWV hier periodiek op en wordt waar nodig gecorrigeerd.

  UWV gaat de afgesloten dossiers binnen de zes maanden voorafgaand aan 27 april 2025 en de dossiers die op 27 april 2025 nog liepen *controleren waar mogelijk sprake is van deze fout. Het gaat om 946 dossiers. Waar nodig wordt het dagloon herzien en volgt een nabetaling of terugvordering. De herstelactie wordt naar verwachting binnen 3 maanden afgerond. Over de voortgang wordt uw Kamer via de Stand van de Uitvoering geïnformeerd.*

Bijlagen

Volgnummer	Naam	Actie	Informatie
1	Nota beëindigde uitkeringen	Niet verzenden	

Datum
23 maart 2026

Onze referentie
2026-[redacted]

Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

> Retouradres Postbus 90801 2509 LV Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

2500 EA

Postbus 90801
2509 LV Den Haag
T 070 333 44 44

Onze referentie
2026-0000096795

Datum 7 april 2026
Betreft Stand van de uitvoering sociale zekerheid april 2026

Hierbij bieden wij u de Stand van de uitvoering sociale zekerheid van april 2026 aan. Met de Stand van de uitvoering informeren wij uw Kamer halfjaarlijks over de ontwikkelingen in de uitvoering van de sociale zekerheid.

In deze Stand van de uitvoering wordt ook stilgestaan bij de kwaliteit van de dienstverlening van UWV. UWV werkt voortdurend aan de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening. In dat kader doet UWV continu onderzoek, waardoor meer inzicht wordt verkregen in zaken die wel en niet goed gaan. Wij realiseren ons dat deze zaken impact hebben op mensen. Zij leven in onzekerheid over de hoogte van hun uitkering en of ze mogelijk geld moeten terugbetalen. We willen met passende acties zo snel mogelijk inzetten op herstel en toepassen van de menselijke maat.

In de Stand van de uitvoering wordt ingegaan op de voortgang van de hersteloperatie WIA. Ook op andere wetten die UWV uitvoert, wordt de kwaliteit gemeten en waar nodig verbeterd. Uit collegiale operationele kwaliteitscontroles (zogenaamde MOK-controles) op de WW-claimbeoordeling en de faillissementsuitkering (bij betalingsonmacht werkgever) wordt door UWV een relatief hoog aantal fouten aangetroffen. Belangrijk hierbij is dat een fout in een MOK-controle niet direct een rechtmatigheidsfout betreft. Op basis van de MOK-controles kan geconcludeerd worden dat er te vaak fouten worden gemaakt in de WW-claim en faillissementsuitkeringen. Deze fouten hebben mogelijk financiële gevolgen voor uitkeringsgerechtigden, zowel in hun voordeel als in hun nadeel.

In deze Stand van de uitvoering leest u meer over deze kwaliteitscontroles. Nadere duiding van de resultaten uit deze controles is nog nodig. Wij betreuren dat dit bericht tot onzekerheid bij uitkeringsgerechtigden leidt en we vinden het belangrijk om hier snel duidelijkheid in te verschaffen. Op dit moment stellen we samen met UWV hier een plan van aanpak voor op. Daarnaast gaan we ook door middel van dit plan van aanpak direct aan de slag met de verbetering van de kwaliteit van de WW-dienstverlening.

Datum
07-04-2026

Onze referentie
2026-0000096795

De Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,

J.A. Vijlbrief

De Minister van Werk en Participatie,

A.A. Aartsen