

ACTUALITEITEN SBK

T.b.v. de RvB-vergadering van 21 maart 2023

SBK Algemeen

Symposium KELA – Helsinki

Op 15-02-2023 heeft er een 1 daags symposium plaatsgevonden over doenvermogen en klantreizen. Op uitnodiging van KELA Finland hebben [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] en [REDACTED] op het hoofdkantoor van KELA in Helsinki 2 presentaties en 2 workshops gegeven over doenvermogen en klantreizen. Het publiek, deels fysiek aanwezig en deels meeluisterend via een live-stream, bestond o.a. uit beleidsadviseurs en andere medewerkers van KELA, medewerkers van ministeries en vakbonden in Finland

Na een warm welkom door de voorzitter van de Raad van Bestuur van KELA, hebben [REDACTED] en [REDACTED] in de eerste presentatie toegelicht hoe het rapport "Weten is nog geen doen" en de term "Doenvermogen" het denken over beleid en wet- en regelgeving in de Sociale Zekerheid heeft veranderd. Dat beleid niet meer puur is gebaseerd op aannames over het rationeel gedrag van mensen ook rekening gehouden met reëel gedrag van mensen. Hoe menselijk gedrag tot stand komt op basis van psychologische biases en heuristieken, het gevolg is dat mensen niet altijd het gedrag vertonen wat op basis van rationele aannames verwacht werd: Mensen doen niet altijd wat ze moeten doen, ook al weten ze dat wel. In de presentatie hebben [REDACTED] en [REDACTED] vervolgens toegelicht hoe dit bij UWV tot een doenvermogenstoets voor beleid en heeft geleid en welke andere activiteiten UWV verder uitvoert om rekening te houden met het doenvermogen van mensen. [REDACTED] en [REDACTED], marktonderzoekers bij K&S Klantbeleving, hebben vervolgens een presentatie gegeven over hoe UWV met klantreizen en klant signaal management probeert de dienstverlening van UWV te verbeteren. Ze hebben uitgelegd hoe de klantreismethodiek werkt en voorbeelden gegeven van hoe je dit kunt gebruiken om van klantsignaal naar oplossing te komen. Ook in hun onderzoeken wordt rekening gehouden met doenvermogen en zij zien duidelijke verschillen tussen cliënten met hoog en laag doenvermogen als het gaat om hun beleving van de dienstverlening.

Na de lunch hebben de medewerkers van UWV 2 keer een workshop gegeven om te oefenen en gevoel te krijgen met het doen van een doenvermogenstoets. Hiervoor is de doenvermogenstoets van UWV vertaald naar het Engels. Deze Engelse toets hebben we gebruikt om met de deelnemers aan de workshop het dienstverleningsbeleid van KELA dat sinds 2 mei vorig jaar in gebruik is te toetsen. De aanwezigen waren erg geïnteresseerd in wat wij te vertellen hadden en stelden veel vragen. Voor ons was het daarnaast ook interessant om te horen dat zij met vergelijkbare uitdagingen te maken hebben als wij. Bijvoorbeeld hoe om te gaan met sollicitatieplicht en hoe je als één organisatie kunt opereren terwijl je met losse kantoren actief bent in verschillende regio's. Tijdens het afsluitende diner met de Raad van Bestuur van KELA konden de organisatoren van de dag met ons terugkijken op een geslaagd symposium en was er nog gelegenheid om verder door te praten en netwerkcontacten uit te wisselen. [REDACTED]

Afdeling P&C

Parlementaire enquête COVID-19 (PECO)

Afgelopen zomer is een Tijdelijke Commissie Corona ingesteld, die in september 2022 is gestart met het uitwerken van een onderzoeksvoorstel voor de opzet van een parlementaire enquête naar het verloop van de coronacrisis in Nederland. In april 2023 wordt een onderzoeksvoorstel verwacht en kort daarna een vordering van informatie. Het is nog onduidelijk wat UWV aan vordering van informatie ontvangt. Op basis van de beschikbare informatie verwachten we voorlopig geen grote informatievordering vanuit de commissie. Wel worden er voorbereidingen getroffen door, bijvoorbeeld, het opstellen van een kern (project)team.

Het doel van het onderzoek is te komen tot waarheidsvinding met betrekking tot de gebeurtenissen tijdens de coronacrisis en daaruit lessen te trekken voor de toekomst, om beter voorbereid te zijn op een eventuele volgende gezondheids crisis.

De parlementaire enquête richt zich op de periode vanaf eind 2019 tot en met het afschalen van de maatregelen in het voorjaar van 2022.

Belangrijke onderzoeksthema's zijn naar verwachting de informatievoorziening aan de Kamer, de verhouding tussen Kamer en kabinet, de inrichting van de crisisorganisatie, de rol van de

Tweede Kamer, de omgang met grondrechten en de juridische basis voor de getroffen maatregelen.

Daarnaast dient de parlementaire enquête een aanvulling te zijn op het onderzoek van de Onderzoeksraad voor Veiligheid (OVV) naar de aanpak van de coronacrisis. De OVV heeft drie onderzoeken naar de aanpak van de coronacrisis gedaan. Waarvan er twee inmiddels zijn afgerond en gepubliceerd. De resultaten van het derde onderzoek worden verwacht in juli 2023. In het tweede OVV onderzoeksrapport zijn de NOW-regeling (i.h.k.v. maatregel om subsidie aan te vragen om personeel door te kunnen betalen) en UWV (i.h.k.v. niet kunnen uitvoeren van regeling coronaverlof) beide slechts één keer genoemd.

De ervaringen met de huidige parlementaire enquête Fraudebeleid en Dienstverlening (PEFD) leren ons dat er mogelijk meer en andere informatie kan worden gevorderd dan reeds is veiliggesteld vanuit de hotspot. ()