

Hierbij ontvangt u het ontwerpjaarplan van UWV voor het jaar 2024. Het ontwerpjaarplan beschrijft de opzet van het definitieve jaarplan zoals voor 1 oktober aan de minister wordt aangeboden. Dit ontwerpjaarplan is opgebouwd langs de lijn van onze strategie, ons dienstverleningsconcept en als onderdeel daarvan de ontwikkeling van integrale klantreizen.

In 2024 werken we aan de aangescherpte doelstellingen uit de UWV Strategie 2021-2025. Met de uitvoering van deze strategie willen we onze dienstverlening verbeteren en verbreden, zodat we de dienstverlening naar een hoger niveau brengen. De strategie omvat vele aspecten, waarvan er twee gelden als rode draad. De eerste betreft de verbetering van onze dienstverlening, met meer aandacht voor de **menselijke maat**. Hierin staat de mens en zijn situatie centraal en vormen het uitgangspunt. De tweede is meer focus op **preventie**. Dit richt zich op het voorkomen van werkloosheid (met inzet van dienstverlening) en op het voorkomen van arbeidsongeschiktheid (met inzet van kennis over arbeid en gezondheid).

Een belangrijke vertaling van de **strategie** 2021-2025 is het UWV-dienstverleningsconcept. Beide zijn tot stand gekomen op grond van gesprekken en input van cliënten, medewerkers en signalen vanuit de samenleving. Het UWV-dienstverleningsconcept geeft weer wat onze gedeelde ambitie, dienstverleningswaarden en uitgangspunten zijn en geeft de hele organisatie handvatten om alle interacties en transacties met de menselijke maat uit te voeren. De ambitie is om empathische service, makkelijke toegankelijke en kwalitatief hoogwaardige dienstverlening te bieden. Vanuit cliëntbehoeften bieden we ondersteuning zodat cliënten zich gezien, gehoord en geholpen voelen. Mensen ervaren onze organisatie als 1UWV, waarin drempelloos samengewerkt wordt. De dienstverleningswaarden die daarbij horen zijn:

- Wij zetten mensen centraal
- Wij gebruiken klantkennis.
- Wij werken samen.
- Wij zijn consistent en transparant.

Om deze uitgangspunten in de praktijk te brengen maken we binnen het overkoepelende **programma dienstverlening** gebruik van vijf **integrale klantreizen** waarin het perspectief en de beleving van de cliënt centraal staan. We zien dan waar zich pijnpunten voordoen in onze processen en in de samenwerking tussen bedrijfsonderdelen. Focuspunt voor 2024 is het oppakken en prioriteren van deze pijnpunten in samenhang om daarmee de efficiency en effectiviteit van de verbeteringen te vergroten. In ons jaarplan gaan we ook nader in op de vervolgstappen om de klantreizen werkend te krijgen in de uitvoering en waar mogelijk verder te ontwikkelen. Het programma dienstverlening voert regie over alle initiatieven die bijdragen aan dienstverlening met de menselijke maat en waarde opleveren voor de cliënt.

Evenals in 2023 geven wij in ons jaarplan prioriteit aan de problematiek met betrekking tot  **sociaal medisch beoordelen**, als gevolg van de toenemende discrepantie tussen de beschikbare en noodzakelijke capaciteit om sociaal-medische beoordelingen te verrichten mede als gevolg van de verwachte toename van WIA-aanvragen de aankomende jaren. In 2023 zijn we doorgegaan met de omslag naar sociaal medische centra en een effectievere inzet van de verzekeringsartsen in de Ziektewet. We hebben extra stappen gezet, naast de tijdelijke wettelijke maatregelen. In ons jaarplan nemen we mee de stand van zaken en besluitvorming in de Kamerbrief die na de zomer verschijnt en onze eigen maatregelen. Daarnaast blijven we graag in gesprek over mogelijke oplossingen in beleid en regelgeving. Ten slotte zien wij uit naar de adviezen van OCTAS.

Andere speerpunten in ons jaarplan zijn het pakket maatregelen voor een **toekomstbestendige arbeidsmarkt** en de hervorming van de **arbeidsmarktinfrastructuur**. Nederland kampt met een grote krapte op de arbeidsmarkt. Van leraren tot zorgpersoneel, van ICT-er tot treinmachinisten. Ook hebben we veel onbenut arbeidspotentieel en is er sprake van een mismatch tussen vraag en aanbod. Dit betekent dat het voor veel bedrijven in alle regio's moeilijk is om personeel te vinden. Om de mismatch en de krapte op de arbeidsmarkt op te lossen, bundelen UWV en gemeenten de krachten en werken wij samen met publieke en private partijen, inclusief vakbonden en onderwijsinstellingen.

Na de vaststelling van de uitgangspunten voor de toekomstige arbeidsmarktinfrastructuur eind 2022 is in 2023 het proces gestart van de uitwerking daarvan. De focus voor 2024 zal liggen op: het continueren van de ontwikkeling van de regionale werkcentra, de nadere uitwerking dienstverlening regionale werkcentra, inclusief het leerwerkloket, het werkgeversservicepunt en de regionale mobiliteitsteams, en de uitwerking van aanpassingen van onder andere SUWI-wetgeving en het einde van de tijdelijke regeling voor de regionale mobiliteitsteams.

Het pakket aan samenhangende maatregelen dat moet zorgen voor een toekomstbestendige arbeidsmarkt waarin mensen meer zekerheid krijgen over hun inkomen en hun rooster en dat zelfstandigen zich bij tegenslag beter beschermd weten, heeft ook impact op onze organisatie. Denk daarbij aan de AOV voor zelfstandigen, de Crisisregeling Personeelsbehoud, de wijzigingen bij de loondoorbetaling bij ziekte en de verlenging van de IOW. In ons jaarplan benadrukken we het belang om in de verdere uitwerking samen op te trekken teneinde tot uitvoerbare maatregelen te komen.

In vervolg op de onderzoeken IBO Vereenvoudiging sociale zekerheid en toekomst toeslagen, is in 2023 gestart met het domein overstijgende programma **Vereenvoudiging Inkomensondersteuning voor Mensen**. Een breed samengesteld programmateam, bestaande uit vertegenwoordigers van ministeries, gemeenten en overheidsdienstverleners, waaronder de UWV, heeft in dit programma de opdracht om innovatieve oplossingen voor domeinoverstijgende knelpunten voor de kortere termijn te verkennen en voor eind 2024 een plan op te stellen met scenario's en verschillende oplossingen voor eenvoudigere inkomensondersteuning voor de langere termijn.

Naast dit bredere traject wordt in 2024 verdere invulling gegeven aan **vereenvoudiging van wet- en regelgeving** binnen de sociale zekerheid, zoals Vereenvoudiging WW en vereenvoudiging van het arbeidsongeschiktheidsstelsel. UWV geeft net als in 2023 verdere invulling aan het **programma Verrekenen** dat is gestart om opvolging te geven op de aanbevelingen in het rapport 'Als verrekenen een beperking is'. Naast deze inzet op verbetering van onze dienstverlening wordt ook in alle wetgevende trajecten ingezet op het zo veel als mogelijk wegnemen van onzekerheden bij cliënten over de relatie tussen werken en een uitkering

Ook in 2024 werkt UWV aan **handhaving** en dienstverlening waarin de menselijke maat centraal staat. We hanteren het uitgangspunt dat de meeste mensen zich aan de regels (willen) houden en handelen vanuit vertrouwen. We blijven inzetten op **preventie** van (onbedoelde) fouten en misbruik door cliënten te helpen het goede te doen. Dit doen wij bijvoorbeeld door onze samenwerking met andere instanties waardoor we gebruik kunnen maken van gegevens die elders bij de overheid al bekend zijn.

We borgen dat kleine foutjes geen grote gevolgen hebben. Bij moedwillig misbruik treden we op. Hierbij hebben we oog voor een zorgvuldig en proportionele handhaving, waarbij we altijd kijken naar de individuele omstandigheden bij de cliënt. We werken risicogericht en maken gebruik van de data die tot onze beschikking staan, met waarborgen voor ethische principes en de privacy van onze cliënten. Bij het werken met risicoscans hebben we waarborgen ingebouwd en blijven voortdurend alert om vooringenomenheid en discriminatie te voorkomen.

De activiteiten die in 2023 zijn opgezet en ontwikkeld om de menselijke maat in dienstverlening te bevorderen in het kader, worden in 2024 gecontinueerd in het programma dienstverlening. Met deze activiteiten bevorderen we kwalitatief hoogwaardige, empathische dienstverlening waarin de cliënt centraal staat. UWV werkt aan **mensgerichte dienstverlening** onder meer door de volgende initiatieven. **Actieve maatwerkplaatsen** in alle regio's waarin medewerkers situaties kunnen aandragen en bespreken die hen 'professionele buikpijn' bezorgen, omdat ze onbedoeld negatieve gevolgen hebben voor een cliënt. De Maatwerkplaats speelt een belangrijke rol in het **signaleren en oplossen** van problemen van cliënten, stimuleert meer en zorgvuldig maatwerk en biedt daarnaast individuele medewerkers en UWV als organisatie de mogelijkheid om te leren. Ook participeert UWV actief in de overheidsbrede maatwerkplaats. Het signaleren en oplossen van (structurele) knelpunten: onder meer via **klantsignaalmanagement** en in de Maatwerkplaats, en worden knelpunten bij cliënten en medewerkers gesignaleerd. Met behulp van deze signalen wordt gewerkt aan verbetering, zowel binnen UWV als in beleid en wet- en regelgeving. Dit doen wij ook in samenwerking met SZW. Daarmee beogen we ook zo veel mogelijk te voorkomen dat mensen in de knel komen. **Proactieve dienstverlening**, om cliënten optimaal te ondersteunen, zoals het inzetten van cliëntondersteuners, vaste aanspreekpunten voor cliënten en het geldzorgenloket. Met behulp van de **menselijke maat monitor** wordt onderzocht of ook daadwerkelijk dienstverlening met menselijke maat wordt geleverd. Hiervoor worden cliënten en werkgevers uitgebreid bevraagd en wordt twee keer per jaar een rapportage opgesteld. De bevindingen worden benut om knelpunten te identificeren, en de dienstverlening verder te verbeteren, zodat cliënten zich gezien, gehoord en geholpen voelen.

Werken aan **verbetering van wetgeving**, en de samenwerking tussen beleid, politiek en uitvoering. Dit doen wij onder meer door bij nieuwe wetgeving in uitvoeringstoetsen inzichtelijk te maken wat de impact is van wetgeving voor uitvoering en cliënten. Ook in 2024 beoordelen we door middel van een **doenvermogen toets**, op welke manier nieuwe wetgeving ook "doenbaar is" voor cliënten. Dit sluit aan bij nieuwe wetgeving gericht op menselijke maat en het bevorderen van een responsieve overheid, zoals opgenomen in het wetsvoorstel "versterking van de waarborgfunctie Awb".

Om de strategie, dienstverleningsconcept en klantreizen te realiseren is het nodig dat onze **IV-voortbrenging** op orde is en we kunnen versnellen in het aanbrengen van veranderingen. Dit is nodig om ook de menselijke maat en maatwerk verder in processen te krijgen.

Goed werkende, betrouwbare en beschikbare ICT is daarom een essentiële randvoorwaarde voor de dienstverlening aan burgers, bedrijven en partners en voor de ondersteuning van onze medewerkers om deze dienstverlening te kunnen verrichten. Een aantal ICT-onderdelen is functioneel en technisch aan het einde van hun levenscyclus gekomen en moet ook worden vervangen.

De ambitie op het gebied van de ICT voor de komende jaren is groot. Niet alle veranderingen kunnen tegelijkertijd worden doorgevoerd, enerzijds doordat in een bepaald aandachtsgebied veranderingen slechts beperkt gelijktijdig uitgevoerd kunnen worden, anderzijds door de beschikbaarheid van (ICT-)personeel. Opschaling is gegeven de krappe arbeidsmarkt lastig en biedt beperkt mogelijkheden. We zullen nog meer onze interne uitdagingen moeten prioriteren door ons portfolioproces en capaciteitsmanagement verder te verbeteren. En we zullen blijven werken aan versnelling van onze ICT-voortbrenging middels het lopende programma de Versnelling om de ICT-organisatie effectiever, efficiënter en wendbaarder te maken.

De samenleving is heden ten dage complex en blijft aan verandering onderhevig. Deze veranderingen in de samenleving weerspiegelen zich in het doel en de missie van publieke organisaties, de waarde die zij voor de samenleving hebben en de wijze waarop zij zich organiseren. De set van externe prestatieafspraken is daarom met ingang van 2023 meer gericht op het leveren van **publieke waarde** en geeft daarmee meer aandacht aan sturing en verantwoording over de menselijke maat in onze dienstverlening waaronder preventie ook valt.

De set prestatieafspraken voor 2024 wordt dit jaar verder ontwikkeld door opname van indicatoren passend bij de prioriteit die wij geven aan sociaal medisch beoordelen en de ontwikkelingen in de arbeidsmarkt. Daarnaast is in 2023 ervaring opgedaan met het meten van de menselijke maat in de uitvoering door middelen van de nieuw ontwikkelde **menselijke maat monitor**. De uitkomsten van deze monitor nemen wij mee in de verdere ontwikkeling van onze indicatoren. Tot slot hebben er in 2023 experimenten plaatsgevonden met het zichtbaarder toepassen van ethische beraadslaging in onze dienstverlening en zijn ervaringen opgedaan om daarover extern te verantwoorden. In 2024 gaan we hiermee verder. Met de set sturingsafspraken voor 2024 willen we in ons definitieve jaarplan verdere invulling geven aan onze beweging van uitvoerder naar publieke dienstverlener en input leveren voor het doorlopende 'goede gesprek' middels de 'lerende evaluatie' over onze gezamenlijke opdracht en hoe we daarop sturen en verantwoorden.

In het kader van het verbeteren van de samenwerking in de sturingsdriehoek heeft het ministerie van SZW samen met UWV en de SVB in 2022 een nieuwe **samenwerkingsvisie** ontwikkeld. Beter invulling geven aan de gedeelde verantwoordelijkheid om maatschappelijke opgaven te realiseren het voortdurende gesprek over de onderlinge samenwerking staat centraal in dit traject. In 2023 hebben we ons gericht op het implementeren van de samenwerkingsvisie, waaronder de organisatie van de eerste "Dag van de Starter", als zijnde een gezamenlijk onboarding-programma voor nieuwe medewerkers van UWV, SZW en SVB, die op dagelijkse basis samenwerken in de bestuurlijke driehoek. Daarnaast heeft UWV gewerkt van een uitwerking van rol van opdrachtnemer en de ontwikkeling van een zogenoemde "serious game". In 2024 gaan we verder met implementeren van de samenwerkingsvisie. Daarbij is specifieke aandacht voor het aanbrengen van integrale samenhang met het realiseren van publieke waarden en het breder trekken van de samenwerking met SZW in het kader van dit lopende traject. Aanvullend aan deze activiteiten gericht op de bestuurlijke driehoek met SZW, blijven we ons in 2024 ook inzetten op het verbeteren van de samenwerking tussen uitvoering, beleid en politiek middels het voeren van dialogen en rondetafelgesprekken.

Mede op grond van het voorafgaande zijn een aantal voorlopige thema's voor 2024 bepaald, zie onderstaande inhoudsopgave. Met deze thema's sluiten we aan op de thematiek uit uw Meibrief waarin u verzoekt om daar aandacht aan te geven in ons jaarplan en/of gedurende het kalenderjaar uw ministerie daarover te (blijven) informeren in de reguliere planning en control-cyclus.

In dit ontwerpjaarplan wordt er vooralsnog van uitgegaan dat de begroting zich ontwikkelt conform het financieel kader uit de Meibrief. Pas in het najaar wordt een uitgebreider definitief begrotingsbeeld gepresenteerd. Het kader uit de Meibrief wordt in augustus nog geactualiseerd aan de hand van de volumeramingen uit de Concept Macro-Economische Verkenning 2024. In het definitieve jaarplan zal op grond hiervan uitgebreider worden ingegaan op de financiële ontwikkeling in 2024.

# Inhoudsopgave

<b>Inhoudsopgave</b>	<b>2</b>
<b>Voorwoord</b>	<b>3</b>
<b>Deel I Verbeteren kwaliteit dienstverlening</b>	<b>4</b>
Infographic	4
<b>1. Strategische koers UWV</b>	<b>5</b>
<b>2. Werken aan de dienstverlening van UWV</b>	<b>6</b>
In dit hoofdstuk komen de onderwerpen m.b.t. dienstverlening en ontwikkelingen beleid uit de Meibrief aan de orde, waaronder de herijking van het handhavingsinstrumentarium, het bieden van WW-dienstverlening aan groepen met een lagere werkherstattingskans, het onderzoek naar effectiviteit van de sollicitatieplicht WW, de pilot 55+, het scholingsexperiment WGA, het geven van opvolging aan het synthesesrapport over de effectiviteit van de Wajong-dienstverlening, de inzet van re-integratiebudget AG en de eventuele werkzaamheden voor de uitvoering van werkvoorzieningen voor mensen met een visuele beperking die onder de Participatiewet vallen. Op de volgende onderwerpen zal uitgebreider worden ingegaan:	
2.1. Menselijke maat en preventie	6
2.2. Toekomstbestendige arbeidsmarkt en hervorming arbeidsmarkt(infra)structuur	6
2.3. Bestedingsplan POK en Programma Werk aan Uitvoering (WaU)	6
2.4. Sociaal medische beoordelingen	6
2.5. Handhaving	6
<b>3. Werken aan het fundament van UWV</b>	<b>7</b>
In dit hoofdstuk komen de onderwerpen m.b.t. continuïteit en weerbaarheid uit de Meibrief aan de orde, waaronder 'de Menselijke Maat Indicatoren' die inzichtelijk moeten maken hoe het UWV bijdraagt aan het gezien, gehoord en geholpen voelen van burgers die dienstverlening ontvangen, het vernieuwen van de set met indicatoren rond Sociaal Medisch Beoordelen (SMB) en arbeidsbemiddeling, het daar waar mogelijk opzoeken van de scherpte in wat wel en niet mogelijk is bij de werkzaamheden aan het ICT-landschap van UWV, het geven van hoge prioriteit aan het verder versterken van de informatiebeveiliging en het meenemen van het ministerie in de voortgang, risico's en dilemma's die het UWV mogelijk tegenkomt in het kader van de continuïteit, de verbetering van de dienstverlening en de implementatie van wet- en regelgeving.	
3.1. Versterken ambtelijk vakmanschap	7
3.2. Besturing	7
3.3. Risicomanagement	7
3.4. Informatievoorziening (IV)	7
<b>4. Werken aan de externe samenwerking</b>	<b>8</b>
<b>5. Werken aan de zichtbaarheid van UWV</b>	<b>10</b>
5.1. Zelfbewustheid	10
5.2. Transparantie: wet Open Overheid, Actieplan verbeteren informatiehuishouding gedefinieerd.	10
<b>Deel II Begroting</b>	<b>11</b>
<b>Bijlagen</b>	<b>12</b>
<b>Bijlage I Prestatie afspraken 2024</b>	<b>13</b>
<b>Bijlage II Bestuurlijke risico's</b>	<b>14</b>
<b>Bijlage III Strategie UWV 2021-2025</b>	<b>15</b>