



# Modernisering informatievoorziening gemeenten en UWV

## Domein Werk

Guido Bayens (UWV)  
Johan van der Waal (VNG)

Datum: 15 februari 2022  
Versie 1.6  
Status: definitief

## Voorwoord

Werkgevers en werknemers hebben baat bij een gezamenlijke dienstverlening van gemeenten<sup>1</sup> en UWV die aansluit op behoeften, wensen en eisen van deze tijd. Een voorbeeld is de inzet van de Regionale Mobiliteit Teams. Essentieel voor de samenwerking is een toekomstbestendige informatievoorziening die goed aansluit op de processen van zowel gemeenten als UWV.

Op dit moment wordt de samenwerking ondersteund door het delen van UWV-systemen via het UWV-portaal voor Gemeenten. Deze UWV-systemen voldoen niet meer aan de eisen van deze tijd, ze naderen het einde van hun levenscyclus en ze kennen problemen op onder meer het gebied van informatiebeveiliging en privacy-borging. UWV is tot de conclusie gekomen dat het einde van deze vorm van informatievoorziening nadert.

Om de gezamenlijke dienstverlening in te kunnen blijven vullen, zal er gewerkt moeten worden aan een goede informatie-uitwisseling. Deze notitie is opgesteld ter voorbereiding van besluitvorming over de toekomstige samenwerking tussen ketenpartners (o.a. gemeenten en WSP's) en UWV en de daarvoor benodigde informatie-uitwisseling. Het uitgangspunt voor de samenwerking is het delen van gegevens en niet het delen van applicaties.

Ketenpartners zijn in de nabije toekomst dus zelf – individueel of collectief – verantwoordelijk voor het verwerven en onderhouden van applicaties, waarmee hun dienstverlening op het werkdomein wordt ondersteund.

Gemeenten, UWV en andere arbeidsmarktpartners wisselen gegevens uit, te beginnen met gestandaardiseerde vacaturebeschrijvingen en werkzoekendenprofielen. Hiervoor wordt het programma "Verbetering Uitwisseling Matchingsgegevens" (VUM) uitgevoerd.

Deze ontwikkeling staat niet op zichzelf. In deze notitie laten we de relaties met deze ontwikkelingen zien.

UWV en VNG willen het bovenstaande proces zorgvuldig met alle betrokkenen doorlopen. UWV geeft aan dat de bestaande dienstverlening (het UWV-portaal voor Gemeenten) blijft doorlopen tot aan het moment dat gemeenten eigen voorzieningen tot stand hebben gebracht. Daarbij geldt echter wel een uiterste datum: Gezien de risico's die momenteel gelopen worden in de continuïteit van applicaties als SONAR en WBS, kan UWV het medegebruik van deze applicaties na 2025 niet meer garanderen.

---

<sup>1</sup> Waar in deze notitie kortheidshalve wordt gesproken over gemeenten, bedoelen we ook Werkgeversservicepunten, Sociaal Ontwikkelbedrijven, organisaties "Werk" in het kader van een gemeenschappelijke regeling, etc.

# Inhoud

1	Inleiding.....	3
1.1	Verbreiding .....	4
1.2	Aanpassing van de samenwerking .....	5
1.3	Niet alles gaat weg.....	5
1.4	Verkenning.....	6
2	De bestaande informatievoorziening .....	7
2.1	Huidige functies op het UWV-portaal voor Gemeenten .....	7
2.2	Diversiteit .....	9
2.3	Verwevenheid van werkprocessen .....	10
3	Naar een moderne informatievoorziening .....	11
4	Ontwikkelingen in de informatievoorziening .....	12
4.1	Verbetering Uitwisseling Matchtingsgegevens .....	12
4.2	Uitwisselingsmechanisme (UM) .....	12
5	Schets van toekomstige samenwerking .....	13
5.1	Werkgeversservicepunten.....	15
6	Besluitvorming en...actie!.....	16

# 1 Inleiding

Het Ministerie van SZW wil het Werkdomein moderniseren. Zij richt zich hierbij op nieuw beleid en digitalisering van de gegevensuitwisseling. Werkgevers en werknemers hebben baat bij een gezamenlijke dienstverlening van gemeenten, Werkgeversservicepunten, UWV en arbeidsbemiddelaars die aansluit op de wensen en behoefte van deze tijd. De ontwikkeling van Regionale Mobiliteit Teams speelt hierop in. Van-werk-naar-werk wordt deel van het arbeidsmarktbeleid.

Essentieel voor de samenwerking is een toekomstbestendige informatievoorziening die aan de ene kant goed aansluit op de processen van gemeenten, werkgeversservicepunten, uitvoeringsorganisaties die werken op basis van een gemeenschappelijke regeling en anderzijds op die van UWV als landelijke dienstverlener.

VNG heeft in 2019 de notitie "Modernisering van het werkdomein" opgesteld. Daaruit is het onderstaande fragment afkomstig.

=====

Uit:

STARTNOTITIE

Vereniging van Nederlandse Gemeenten 27 augustus 2019

MODERNISERING VAN HET WERKDOMEIN

de gemeentelijke opgave

Het Ministerie van SZW wil het Werkdomein moderniseren. Zij richt zich hierbij op nieuw beleid en digitalisering van de gegevensuitwisseling, vanuit een landelijk kader. De VNG ondersteunt deze modernisering vanuit het gemeentelijk kader. Bij deze modernisering worden ook de andere arbeidsmarktpartners betrokken. Met deze notitie levert de VNG een bijdrage aan de visievorming op de modernisering via digitalisering, vanuit de gemeentelijke opgave.

## **Aanleiding voor de modernisering**

In 2016 heeft het Ministerie van SZW een onderzoeksrapport opgeleverd over de samenwerking tussen gemeenten en UWV in het Werkdomein (*'Matchen van vacatures en werkzoekende bijstandsgerechtigden'*, Min. van SZW, december 2016). De conclusie van dit rapport is dat samenwerking op applicatieniveau via de UWV-systemen SONAR en WBS complex is. Dit komt door de verschillen in wetgeving, populatie, werkprocessen en gewenst beleid. De functionaliteiten van de applicaties zijn daarbij bepalend. De aanbeveling van dit rapport is dan ook om deze blokkerende situatie op te lossen. Het heeft geleid tot het adagium *'van samenwerking via applicaties naar samenwerking via gegevens'*.

Samenwerking op gegevensniveau biedt mogelijkheden voor hergebruik van gegevens, het efficiënter inrichten van werkprocessen, het behoud van lokale beleidsvrijheid en meer ruimte voor digitale innovatie. Een digitale samenwerking tussen publieke partijen en met private partners in het Werkdomein biedt kansen voor het beter en breder samenbrengen van vraag en aanbod. Het leidt ook tot een efficiënte digitale gegevensuitwisseling bij de uitvoering van wettelijke re-integratie-instrumenten als Loonkostensubsidie (LKS) en Loonwaardemeting.

Modernisering van de samenwerking in het Werkdomein biedt ons de mogelijkheid minder afhankelijk te worden van de bestaande leveranciers en los van de UWV-systemen te opereren in de arbeidsmarkt. De komende jaren gaat UWV haar SONAR/WBS-systeem noodgedwongen vervangen voor WORKIT. Dat is voor ons aanleiding om ons nú te heroriënteren op de samenwerking. Een samenwerking die meer recht doet aan de gemeentelijke opgave in het sociaal domein:

- Het Werkdomein biedt een sleutelrol in het sociaal domein, vooral richting zorg en ondersteuning.
- Het Werklandschap biedt als model inzicht in onze opgave bij de begeleiding van (kwetsbare) klantgroepen naar participatie of werk en in de relatie met andere instanties en private partijen.
- Onderscheid tussen een landelijk en lokaal klantenbestand doet recht aan beleidsvrijheid en maatwerk.
- Moderniseren van het Werklandschap en de toepassing van nieuwe beleidsinstrumenten gaan hand in hand met de toenemende digitalisering en een digitaal re-integratiedossier.
- Een actieve rol van onze inwoners helpt bij een efficiënte en effectieve dienstverlening.

Voor de gemeentelijke uitvoering betekent dit dat iedere organisatie in de eigen systemen kan werken, met eigen functionaliteiten, terwijl de klantgegevens (profielen) en vacaturesgegevens vrij beschikbaar zijn. De relevante gegevens zijn voor iedereen opvraagbaar bij het begeleiden van een inwoner, bij het gesprek met een werkgever en bij het matchen van vraag en aanbod. Uiteraard hanteren wij hierbij de geldende normen van privacy en informatiebeveiliging en de principes van Common Ground.

Voor de WSP's betekent dit dat collega's van verschillende organisaties, naast elkaar, ieder in hun eigen applicaties, dezelfde profielen en vacatures zien en kunnen toewerken naar een succesvolle match, zowel handmatig als digitaal. Hiervoor is standaardisatie van gegevens nodig, klantprofielen én vacatures. Hiervoor is een infrastructuur nodig met een modern uitwisselingsmechanisme voor actuele gegevens over organisatiegrenzen heen. Hieraan wil de VNG de komende jaren werken, met SZW en onze partners.

Zie voor een nadere uitwerking van het bovenstaande de volledige startnotitie op: <https://www.vngrealisatie.nl/sites/default/files/2020-05/Startnotitie%20Modernisering%20Werkdomein%20%28definitieve%20versie%29.pdf>

Voor de context waarbinnen dit plaatsvindt, zie ook: <https://www.vngrealisatie.nl/producten/moderniseren-werkdomein>

=====

## 1.1 Verbreding

Gemeenten voeren – mede door de decentralisaties – een breed takenpakket uit op het gebied van werk, inkomen, schuldhulpverlening, Wmo, zorg en veiligheid. Gemeenten streven daarbij naar een zoveel mogelijk geïntegreerde dienstverlening aan burgers. Dit lokt de vraag uit van een geïntegreerde informatievoorziening op al deze terreinen. Veel gemeenten werken hieraan, vaak met ondersteuning door VNG Realisatie en in samenwerking met private partijen. Het werkdomein is dus slechts een stukje van het grotere geheel. Daarom zijn veel gemeenten op zoek naar informatiesystemen die het grotere geheel ondersteunen.

Voor de gemeentelijke uitvoering betekent dit dat iedere organisatie in de eigen systemen kan werken, met eigen functionaliteiten, zoals klantvolgsystemen, workflowondersteuning, een integraal klantbeeld en -dossier, CRM-systeem, etc. Een deel van de gemeenten verkrijgt deze functionaliteiten momenteel via het UWV-portaal voor Gemeenten, met daarbinnen SONAR en WBS als belangrijke onderdelen. Omdat deze applicaties gaan verdwijnen, grijpen gemeenten dit aan om nu om te zien naar eigen applicaties, die de brede dienstverlening op de gebieden werk, inkomen, schuldhulpverlening, Wmo en dergelijke ondersteunen.

Wat resteert is de uitwisseling van gegevens, zoals voor vacatures en werkzoekendeprofielen, maar ook om klantdossiers over te kunnen dragen. Twee voorbeelden:

- Dossieroverdracht van werkzoekenden die van een UWV-uitkering overgaan naar een uitkering via hun gemeente.
- Het checken van eventuele samenloop van uitkeringen van gemeente en UWV.

## 1.2 Aanpassing van de samenwerking

Op dit moment wordt de samenwerking ondersteund door het delen van UWV-systemen via het UWV-portaal voor Gemeenten. Deze UWV-systemen voldoen niet meer aan de eisen van deze tijd, ze naderen het einde van hun levenscyclus, zijn storingsgevoelig, steeds minder gebruiksvriendelijk en ze kennen problemen op het gebied van informatiebeveiliging en privacy-borging. UWV is tot de conclusie gekomen dat het einde van deze vorm van informatievoorziening nadert.

Zoals in de VNG-notitie "Modernisering van het Werkdomein" is aangegeven, zal in de nabije toekomst worden uitgegaan van het adagium '*van samenwerking via applicaties naar samenwerking via gegevens*'.

Samenwerking via gegevens wordt voor de matchingsgegevens gerealiseerd door het lopende project Verbetering Uitwisseling Matchingsgegevens (VUM). Mogelijk worden in de nabije toekomst ook andere typen gegevens tussen arbeidsmarktpartners uitgewisseld.

Maar het zal duidelijk zijn dat het gezamenlijk gebruik van applicaties niet langer gewenst is; noch door VNG, noch door UWV. Ook in het rapport van KPMG<sup>2</sup> wordt gepleit voor ontkoppeling van applicaties; een uitgangspunt dat ook ten grondslag ligt aan de Common Ground gedachte.

Gezien de bestaande samenwerking via applicaties, hebben UWV en VNG gezamenlijk voorgesteld een verkenning te starten, om na te gaan op welke wijze de overgang van 'samenwerken via applicaties, naar samenwerking via gegevens' zou kunnen worden gerealiseerd, zonder de lopende dienstverlening aan burgers en bedrijven te verstoren. In paragraaf 1.4 staat een samenvatting van hetgeen deze verkenning heeft opgeleverd.

## 1.3 Niet alles gaat weg...

De website Werk.nl speelt een belangrijke rol op de Nederlandse arbeidsmarkt en daarmee ook in de samenwerking tussen gemeenten en UWV. Deze voorziening staat

---

<sup>2</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-sociale-zaken-en-werkgelegenheid/documenten/rapporten/2019/06/20/gegevensuitwisseling-matchen-op-werk-mow>

niet ter discussie. Het blijft dus voor werkzoekenden en werkgevers een belangrijke voorziening voor het vinden van werk en werknemers.

Ook het aanvragen van een Bijstandsuitkering via UWV staat los van het beëindigen van SONAR en WBS.

## 1.4 Verkenning

In het voorjaar van 2021 zijn UWV en VNG begonnen met de voorbereiding van de verkenning bij gemeenten over modernisering van de informatievoorziening.

In het najaar zijn door VNG en UWV verkenningssessies georganiseerd met vertegenwoordigers van gemeenten, WSP's en samenwerkingsverbanden. Het doel van de verkenningssessies was drieledig:

1. Inzicht verkrijgen in de impact van de uitfasering van het UWV-portaal (incl. SONAR en WBS) voor gemeenten;
2. Bespreken van de mogelijke samenwerking m.b.t. informatie-uitwisseling in de toekomst;
3. Ondersteuningsbehoeften van gemeenten tijdens het uitfaseringstraject.

De verkenningssessies zijn als volgt georganiseerd:

- Aankondigingsbrief naar ± 270 gemeenten die momenteel gebruik maken van het 'UWV portaal voor Gemeenten' namens Directie VNG en Directie UWV/Werkbedrijf (begin juli 2021);
- Brief en gespreksnotitie naar 35 gemeenten met uitnodiging om deel te nemen aan verkenningssessies. In de selectie is rekening gehouden met een representatieve spreiding binnen het huidige gebruikersbestand (medio juli 2021);
- Daarnaast uitnodiging incl. bijlagen gedeeld via Expertgroep Werk en verspreidt binnen persoonlijk netwerk van betrokken UWV-adviseurs van het Landelijk Team Samenwerkingen.

In de periode september tot en met november hebben 3 verkenningssessies plaatsgevonden en heeft UWV de uitfasering toegelicht tijdens een (virtuele) bijeenkomst van de klankbordgroep van het VNG-project 'Uitwisselmechanisme' (UM). Aan de sessies hebben in totaal 18 ketenpartners uit 14 arbeidsmarktregio's deelgenomen. Deze ketenpartners samen zijn werkzaam voor totaal 85 gemeenten.

Door de brede samenstelling en afvaardiging vanuit gemeenten hebben we een goed beeld van het huidige gebruik van het UWV-portaal voor Gemeenten en de behoeften en wensen voor de samenwerking op informatiegebied in de nabije toekomst.

We kunnen de volgende conclusies trekken op basis van de verkenningssessies:

- Het gebruik van de functionaliteiten binnen het UWV-portaal voor Gemeenten loopt erg uiteen. Van zeer intensief tot (bijna) niet;
- Door Werkgeversservicepunten wordt WBS gebruikt als gemeenschappelijk CRM-systeem voor werkgeverscontacten, zodat medewerkers van zowel gemeenten als UWV kunnen de lopende contacten met werkgevers kunnen zien;

- De gevolgen van de uitfasering van het UWV-portaal is nog niet bij alle gemeenten helemaal duidelijk. Hierdoor zien we verschillen in hoe ver gemeenten zijn met het verkennen van alternatieve oplossingen en de besluitvorming over hoe invulling te geven aan de toekomstige informatievoorziening;
- Diverse gemeenten en regio's hebben eigen aanbestedingstrajecten lopen voor matching en andere vormen van ondersteuning op het werkdomein;
- Gemeenten worstelen met de vraag of ze individueel moeten zoeken naar een oplossing of dat zij dit regionaal willen organiseren;

Vertegenwoordigers van de diverse ketenpartners geven aan het lastig te vinden om het thema van nieuwe informatievoorziening bespreekbaar te maken in de regio en vraagt of VNG en UWV hierin kunnen ondersteunen. Er is behoefte aan meer informatie over het vervolg van het traject en concrete stappen die gemeenten moeten gaan zetten.

## 2 De bestaande informatievoorziening

Het UWV Portaal voor Gemeenten biedt medewerkers van gemeenten en Werkgeversservicepunten toegang tot een aantal voorzieningen: SONAR, WBS, GSDO, GIP-rapportages, Beheermodule Werk.nl, Microsoft Outlook, Facilitator, Wachtwoordbeheer en GSDO-regionaal. We lichten deze functies kort toe.

### 2.1 Huidige functies op het UWV-portaal voor Gemeenten

#### **Functies in SONAR**

##### *Beheer bemiddelingsgegevens*

- Cv-gegevens ophalen uit het cv van de klant op Werk.nl of handmatig registreren
- Klantprofiel opstellen voor bemiddeling en Kandidaat Verkenner Banenafpraak (KVB)
- Inzicht krijgen in het aanbod van beschikbare werkzoekenden

##### *Communicatiekanaal*

- De Werkmap als "mijnomgeving" voor het doorgeven van wijzigingen en sollicitatieactiviteiten, communicatie met de adviseur, het vastleggen van taken, e.d.
- Terugbelverzoeken vanuit KCC opvolgen

##### *Het beheer van het klantenbestand / Caseloadbeheer*

- Verschillende typen dienstverlening (type indicering) herkennen
- Samenlopers UWV/gemeenten herkennen en inzicht in de dienstverlening krijgen
- Inzicht krijgen in caseload via DV-eigenaar
- Werkgroepen gebruiken voor caseloadbeheersing en bewaking/borging
- Gegevens en dienstverlening van klanten die doorstromen van WW naar bijstand.

##### *Transparantieopdracht*

- Herkennen doelgroep Banenafpraak
- Aantal (volledige) klantprofielen monitoren
- Inzicht krijgen in afstand tot arbeidsmarkt via trede van Participatieladder

##### *Opslag van documenten*

In Sonar staan bijvoorbeeld cv's in pdf of Word. Ook staan er pdf-bestanden in van AG-profielen voor versiebeheer<sup>3</sup>.

##### *Dashboards en BI-tooling*

- Inzicht krijgen in caseload

---

<sup>3</sup> Via SONAR worden deze documenten inmiddels opgeslagen in het Elektronisch Archief van UWV.



- Selecties maken als ondersteuning voor bemiddeling
- Kwaliteitsinstrument om (regionale) afspraken te borgen

## **Functies in WBS**

### *Matching*

- Vacatures invoeren
- Vacatures matchen met werkzoekenden

### *Relatiemanagement werkgevers/ CRM-functie*

- Accounthouder vastleggen
- Afspraken met werkgevers vastleggen

## **Functie van Facilitator**

Via deze applicatie kunnen afspraken gemaakt worden in het Klant Oproep Systeem door werkzoekende, spreekkamernummer en afspraak (dag, tijd en adviseur) aan elkaar te koppelen. De werkzoekende krijgt bij de balie een nummer toebedeeld en kan via een groot beeldscherm zien wanneer hij aan de beurt is en opgehaald zal worden.

## **Microsoft Outlook**

Van deze applicatie wordt de 'Online' versie gebruikt om te mailen. Hiervoor is extra autorisatie noodzakelijk.

## **Beheermodule Werk.nl**

Deze applicatie wordt gebruikt voor inzage in werkzoekenden- en werkgevergegevens op Werk.nl.

## **Gemeentelijk Informatie Portaal (GIP)**

Via deze applicatie wordt managementinformatie voor gemeenten beschikbaar gesteld.

## **Servicedesk IV portaal (Wachtwoordbeheer)<sup>4</sup>**

Met deze applicatie kan via Wachtwoordbeheer een nog geldig wachtwoord voor het Portaal worden gewijzigd. Als het betreffende wachtwoord is verlopen of vergeten dan zal gebeld of gemaïld moeten worden met de UWV Servicedesk-IV. Voor de applicaties in het Portaal geldt dezelfde procedure.

## **Gemeenschappelijke Samenwerkings- en Documentatie Omgeving (GSDO)**

GSDO is een communicatiekanaal en kennisbank met algemene informatie over het gebruik van de applicaties binnen het Portaal, toolkits, nieuwsberichten (WIU voor gemeenten) en andere relevante informatie.

## **GSDO-regiopagina**

In GSDO is het onderdeel GSDO-Regio per arbeidsmarktregio beschikbaar met als doel om (gevoelige) informatie (geen persoonsgegevens) beveiligd te kunnen delen met de ketenpartners. Deze functionaliteit is voor slechts enkele UWV- en gemeentecollega's beschikbaar omdat anders het informatieverkeer niet meer beheersbaar is. Voor het gebruik moet een aanvraagprocedure worden gedaan. Om de documenten te kunnen gebruiken is dezelfde hulpsoftware ook noodzakelijk.

Gebruikers van gemeenten worden geautoriseerd voor de applicaties die ze nodig hebben. Zij kunnen toegangsrechten krijgen in 7 systemen van UWV: Active Directory, Outlook, Shared folders (GSDO), Beheermodule Werk.nl, SONAR, WBS en Facilitator. De toegangsrechten verschillen per gemeentemedewerker en zijn afhankelijk van enkele criteria, zoals wettelijke grondslag. Hier wordt op toegezien door de adviseurs van de

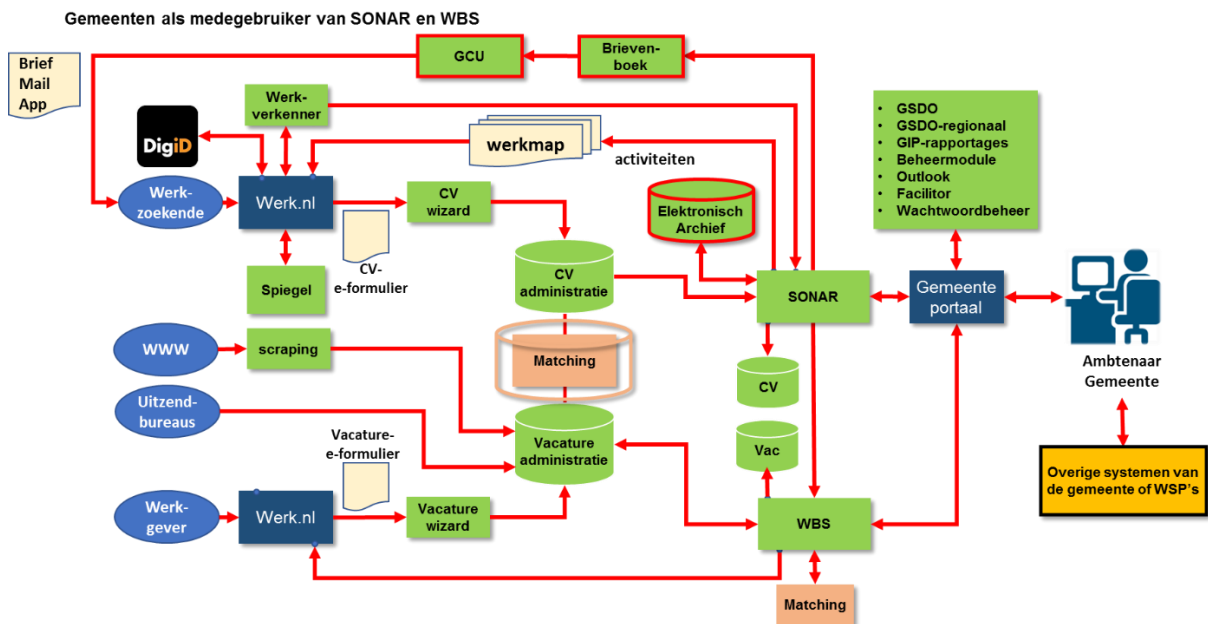
---

<sup>4</sup> Om redenen van informatiebeveiliging en privacyborging wordt deze functie in de huidige vorm noodzakelijkerwijs binnen afzienbare termijn vervangen door een alternatief. Het overleg hierover is gaande.

arbeidsmarkten en de regiomanagers, in samenwerking met het Landelijk Team Samenwerkingen.

Het onderstaande model toont hoe SONAR en WBS binnen UWV zijn gepositioneerd en gekoppeld aan enerzijds Werk.nl en anderzijds het UWV-portaal voor Gemeenten. Ook laat het model zien dat werkzoekenden, werkgevers en uitzendbureaus gegevens over profielen (CV's) en vacatures aan UWV doorgeven. Daarnaast verzamelt UWV vacaturegegevens uit advertenties op het internet (scraping).

### Samenwerking UWV – Gemeenten: Situatie eind 2020



## 2.2 Diversiteit

De huidige gezamenlijke dienstverlening en het gebruik van de UWV-systemen via het UWV-portaal voor Gemeenten kenmerkt zich door een grote diversiteit in:

- Het gebruik van UWV-portaal voor Gemeenten door gemeenten en Werkgeversservicepunten en
- De mate waarin de werkprocessen van UWV en gemeenten verweven zijn.

Daarom beginnen we met een beschrijving van de bestaande diversiteit.

Kijken we naar het gebruik van de UWV-applicaties, dan zien we de volgende verdeling<sup>5</sup>:

1. Een heterogene groep die actief gebruik maakt van de UWV-applicaties (112 gemeenten).
2. Gemeenten die de uitvoeringstaken in een samenwerkingsverband van gemeenten hebben ondergebracht of gemeenten die de uitvoeringstaken aan een andere gemeente of andere organisatie hebben gemandateerd (137 gemeenten).
3. Gemeenten die helemaal geen gebruik maken van één van de UWV-applicaties (96 gemeenten).

Elke gemeente bepaalt zelf van welke ondersteunende functie gebruik wordt gemaakt. Dit draagt dan ook zeker bij aan het sterk heterogene beeld dat in de loop der jaren is ontstaan.

<sup>5</sup> Situatie begin 2022.

## 2.3 Verwevenheid van werkprocessen

De verwevenheid van processen vanuit de klant gezien is ook van belang. Er zijn verschillende momenten waarop de klant vanuit verschillende wetten en uitvoerders op hetzelfde moment ondersteuning krijgt, of dat de dienstverlening van de ene naar de andere organisatie over gaat. Dit is per gemeente in de samenwerking met het UWV vaak verschillend ingericht. Bij het vaststellen van de toekomstige informatievoorziening hebben we te maken met de continuïteit van het huidige gebruik van UWV-applicaties en met de mate van verwevenheid van de werkprocessen. Wanneer UWV en gemeenten over de toekomstige informatievoorziening in gesprek gaan houden we rekening met deze verwevenheid.

Meer concreet gaat het om onder meer de volgende zaken:

- samenloopgevallen waarbij inzicht in elkaars dienstverlening van belang is;
- inzet van middelen of voorzieningen;
- controle/waarschuwingen: bijvoorbeeld bij opvoeren van een klant een signaal dat deze al een bijstandsuitkering heeft;
- check of een klant is opgenomen in het Landelijk Doelgroepregister (LDR);
- verwijsadministratie van klanten die geplaatst zijn op vacatures.

Voor de gezamenlijke werkgeversdienstverlening dient voor de toekomstige informatievoorziening verder onderzocht te worden of UWV en gemeenten hierin wel samen optrekken door middel van een gezamenlijk CRM-systeem. Waardoor een WerkgeversServicepunt (WSP), UWV en een gemeente goed inzicht heeft of een bezoeken, afspraken, etc. zijn gemaakt bij een desbetreffende werkgever. Zie verder ook paragraaf 5.1

### 3 Naar een moderne informatievoorziening

De opvattingen over dienstverlening aan burgers en bedrijven zijn onder invloed van moderne informatie- en communicatietechnologie sterk geëvolueerd. Zij verwachten dat de overheid via internet, websites, videobellen en appjes snel en doeltreffend haar diensten verleend en dat dienstverleningsprocessen van ketenpartners naadloos op elkaar aansluiten. Daarnaast is het van belang rekening te houden met burgers die hierbij persoonlijke hulp van professionals van onder meer UWV en gemeenten nodig hebben.

Moderne dienstverlening vraagt dus om moderne informatievoorziening. Dit is een ontwikkeling die gemeenten en UWV niet helemaal zelf bepalen. We zijn in hoge mate afhankelijk van hetgeen "de IT-markt" te bieden heeft en in rap tempo verder ontwikkelt.

De invloed die gemeenten en UWV wél hebben, bestaat uit het maken van keuzes uit het brede aanbod. Daarbij houden we rekening met het volgende:

- De informatie- en communicatietechnologie blijft zich in een hoog tempo verder ontwikkelen. Dit moet ons er enerzijds niet van weerhouden om keuzes te maken, maar anderzijds moeten we rekening houden met de introductie van weer nieuwe mogelijkheden en standaarden. Wat we ook kiezen: flexibiliteit en wendbaarheid zijn belangrijk bij het inrichten van de samenwerking tussen gemeenten en UWV.
- Niet alle partijen (burgers, bedrijven, gemeenten, UWV, uitzendbureaus, onderwijsinstellingen) zullen gelijke tred houden bij het moderniseren van hun eigen informatievoorziening, Covid-19 heeft hier wel een forse impuls aan gegeven. Ook hier is flexibiliteit geboden: oudere en uiterst moderne systemen moeten met elkaar kunnen (blijven) samenwerken.
- Niet alle partijen beschikken over dezelfde deskundigheid, budgetten en schaalgrootte. Het "one size fits all" is dan ook niet van toepassing. Er zal een zekere differentiatie nodig zijn in de wijze waarop de diensten geleverd worden en de daarvoor benodigde informatievoorzieningen.
- Binnen 'gemeenteland' wordt hard gewerkt aan het bevorderen van moderne dienstverlening op basis van een moderne informatievoorziening. Vanuit VNG-Realisatie worden veel initiatieven ontwikkeld op basis van de "Common Ground"-gedachte. Ook Common Ground gaat uit van het adagium '*van samenwerking via applicaties naar samenwerking via gegevens*'.
- VNG / Realisatie kent ook een brede projectenportfolio, die gericht is op de ontwikkeling van gezamenlijke informatievoorzieningen, zodat niet elke gemeente zelf "het wiel hoeft uit te vinden". Een voorbeeld is het programma "Gezamenlijke Gemeentelijke Uitvoering"(GGU) van VNG-Realisatie.

## 4 Ontwikkelingen in de informatievoorziening

Zoals al eerdergenoemd, er zijn meerdere ontwikkelingen gaande. In dit hoofdstuk leggen we de relatie met enkele daarvan.

### 4.1 Verbetering Uitwisseling Matchtingsgegevens

Het verbeteren van uitwisseling van gegevens over vacatures en werkzoekenden is één van de pijlers uit het Breed Offensief dat Staatssecretaris Van Ark op 20 november 2018 heeft toegelicht in een brief aan de Tweede Kamer. Het gaat hierbij om *"Inzicht in de profielen van de werkzoekenden van UWV en gemeenten op het regionale Werkgeversservicepunt, ook voor werkgevers en private arbeidsbemiddelaars."*

Uit onderzoek dat is uitgevoerd door KPMG in opdracht van SZW komt naar voren dat de gegevensuitwisseling in relatie tot matching beter kan en moet. UWV, VNG en SZW zijn daarom in 2019 gestart met het programma VUM. Dit programma heeft als doel om gegevens over vacatures en werkzoekenden op uniforme wijze uit te wisselen. De resultaten van dit programma moeten o.a. zijn:

- Een uniforme vastlegging van gestandaardiseerde gegevens over vacatures en werkzoekenden (profielen).
- Een landelijk uitwisselingsmechanisme voor het uitwisselen van gegevens over vacatures en profielen.
- Aangepaste regelgeving om dit mogelijk te maken.

De eerste VUM-pilots zullen medio 2022 starten, voor de brede implementatie van VUM wordt gestreefd naar 2023.

Gemeenten en UWV (en particuliere arbeidsbemiddelingsbedrijven) gaan gebruikmaken van deze nieuwe standaard voor gegevensuitwisseling ten behoeve van matchinggegevens. VUM maakt daarmee ook het directe gebruik van SONAR en WBS voor profiel- en vacaturegegevens overbodig. Voorwaarde is dat gemeenten dan wel op VUM aansluiten, aangezien dit via het huidige SONAR/WBS ook niet zal worden aangeboden.

### 4.2 Uitwisselingsmechanisme (UM)

UM is een technisch voorziening die ervoor zorgt dat gemeenten op een betrouwbare manier gegevens kunnen uitwisselen met andere gemeenten en andere partijen. Gemeenten kunnen dus via UM op digitale wijze gegevens uitwisselen met elkaar, met ketenorganisaties (zoals het UWV) en met landelijke stelsels en voorzieningen (zoals VUM). Het Uitwisselingsmechanisme wordt dan ook wel omschreven als de 'wereldstekker' naar andere organisaties. Dus UM ontzorgt gemeenten door op een generieke manier gegevens te delen, met behoud van de eigen systemen. De onderstaande afbeelding geeft hiervan een indruk.



UM start in het werkdomein met VUM (Verbeteren Uitwisseling Machtingsgegevens). Gemeenten kunnen via UM aansluiten op het VUM-uitwisselingsmechanisme en hierbij gestandaardiseerde profiel- en vacaturegegevens uitwisselen met publieke en private partners in de keten. Gemeenten blijven met hun eigen applicaties en functionaliteiten werken. Hiermee verbetert de dienstverlening naar de inwoner omdat de gemeenten nu ook gegevens heeft van andere arbeidspartijen.

Zie ook het filmpje op YouTube: [https://www.youtube.com/watch?v=8n8pR\\_9x-XI](https://www.youtube.com/watch?v=8n8pR_9x-XI)

## 5 Schets van toekomstige samenwerking

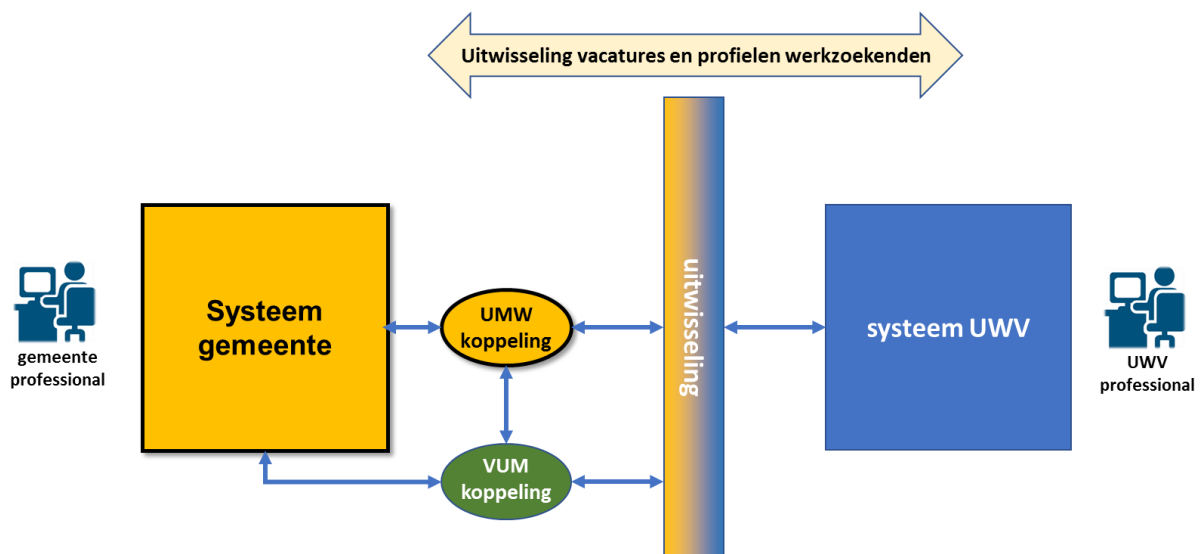
Op grond van de uitgangspunten zoals genoemd in de VNG-notitie "Modernisering van het Werkdomein" en de Common Ground ontwikkeling, geven we in dit hoofdstuk een beeld van de toekomstige samenwerking m.b.t. informatie-uitwisseling tussen arbeidspartijen. Daarbij maken we ook gebruik van de inzichten die zijn verkregen via de eerder besproken verkenningssessies.

Een groot aantal gemeenten heeft al eigen voorzieningen voor de ondersteuning van hun arbeidsmarktgebonden diensten of is bezig hiervoor via aanbestedingen of eigen ontwikkeling nieuwe voorzieningen tot stand te brengen. Dit geeft hen ook de ruimte om te komen tot een geïntegreerde dienstverlening (werk, inkomen, schuldsanering, etc.) en hun medewerkers daarmee ook breder te ondersteunen.

Op het werkdomein kunnen deze voorziening onder meer de volgende functies omvatten:

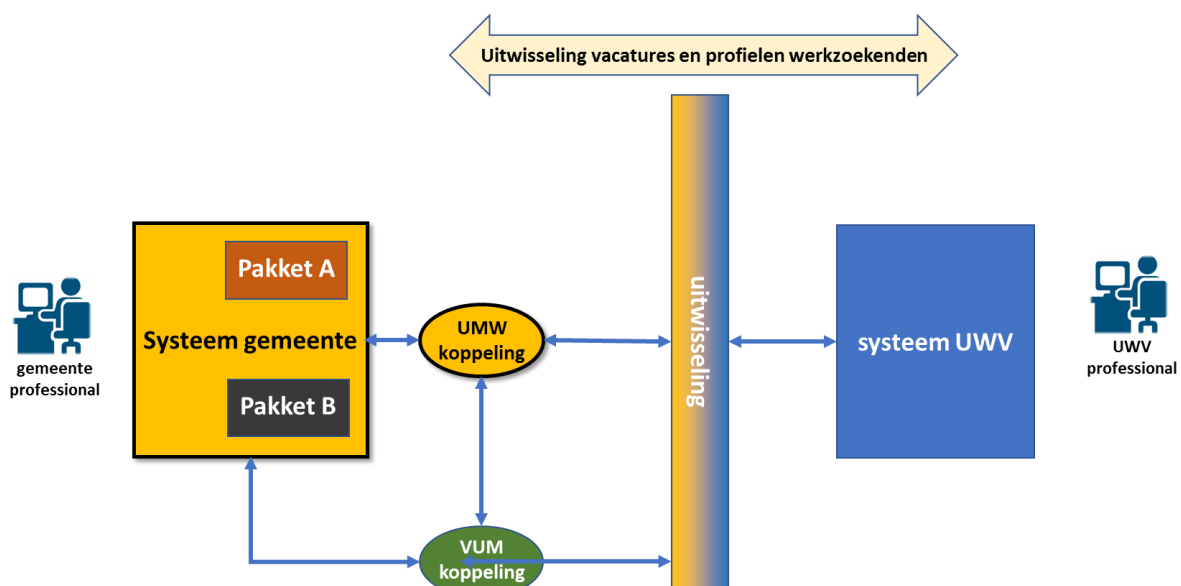
- Een portal (website) voor werkgevers en/of voor werkzoekenden.
- 'Doe-het-zelf' of selfservice diensten die op de portal(s) worden aangeboden (bijvoorbeeld hulp bij sollicitaties, beroepskeuze-advies, arbeidsmarktadvies, e.d.).
- Workflow-, casemanagement- of klantvolgsysteem.
- Registratie van vacatures en profielen van werkzoekenden.
- Afsprakensysteem.
- Matchingsysteem.
- Documentenopslag.

- Managementinformatie.
- Koppeling aan het VUM-uitwisselingsmechanisme, eventueel via UM.
- Koppeling aan "Mijnoverheid".



Voor deze gemeenten zal de samenwerking met UWV vooral gebaseerd zijn op het uitwisselen van data, zoals eerder in deze notitie is aangegeven: data over beschikbare vacatures en werkzoekendenprofielen en andere noodzakelijke informatie voor de uitvoering van onze gezamenlijke dienstverlening.

Gemeenten die nu intensief gebruikmaken van de applicaties van UWV, zoals SONAR en WBS, zullen dus op zoek moeten naar eigen voorzieningen, zoals bepleit in de VNG-notitie "Modernisering van het werkdomein". Het ligt voor de hand dat zij daarbij – in navolging van veel andere gemeenten - een beroep doen op leveranciers van standaard softwarepakketten. Voor deze gemeenten is het aan te raden op korte termijn te starten met een dergelijke ontwikkeling. De aanschaf van eigen pakketten vergt namelijk enige tijd voor analyse, architectuur, ontwerp, aanbesteding en implementatie. De onderstaande figuur geeft een beeld dat daarmee ontstaat.



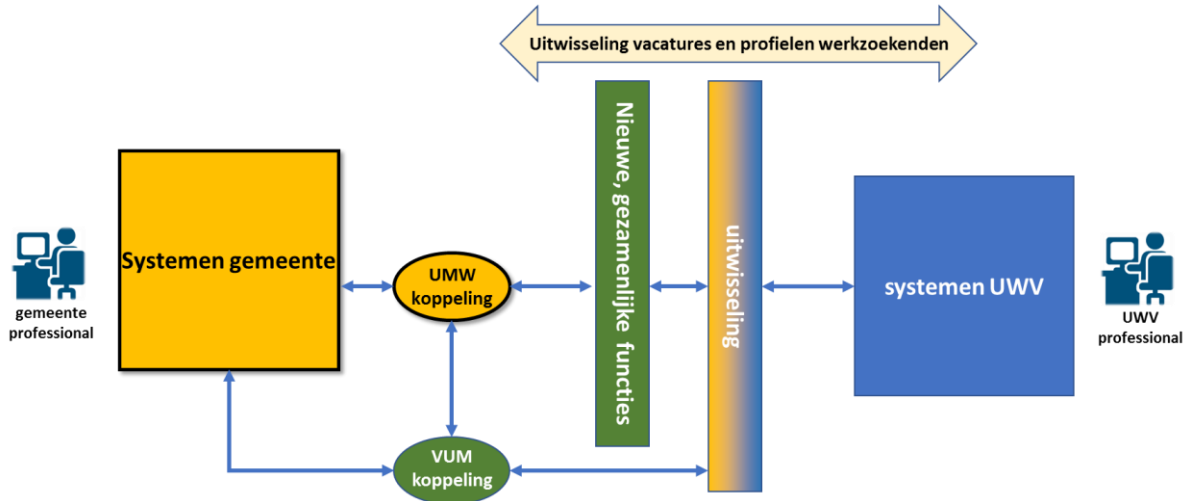
Een alternatief zou kunnen zijn om ook op dit vlak samen te werken met andere gemeenten binnen de eigen regio. Enkele regio's zijn al een dergelijke vorm van samenwerking gestart.

Ook landelijke samenwerking voor gemeenten die dat willen is mogelijk. Daarbij kan gedacht worden aan bijvoorbeeld het programma "Gezamenlijke Gemeentelijke Uitvoering"(GGU) van VNG-Realisatie.

De motivatie voor samenwerking omschrijft GGU als volgt:

*Wij ondernemen gezamenlijk activiteiten als blijkt dat gemeenten deze als collectief sterker kunnen oppakken dan als ieder voor zich, of dat ze het binnen een kleiner verband doen – zoals bij gezamenlijke inkoop en het vaststellen van standaarden. Een andere motivering voor een collectieve aanpak ontstaat als de kans op succes door samenwerking aanzienlijk groter wordt, bijvoorbeeld bij de ontwikkeling van Common Ground, de voorbereiding op de Omgevingswet of het vaststellen van gegevensstandaarden binnen het domein werk en inkomen. Door collectieve producten en diensten te ontwikkelen houden gemeenten meer tijd en geld over voor lokaal maatwerk. We bundelen de expertise zodat gemeenten gebruik kunnen maken van schaarse kennis, bijvoorbeeld op het gebied van informatiebeveiliging. Hierdoor staan wij ook samen sterker in gesprekken met het Rijk, ketenpartners en marktpartijen, en kunnen we gezamenlijk efficiency-voordelen realiseren die ieder voor zich niet voor elkaar zou krijgen.*

Als we deze aanpak volgen, ontstaat het beeld van de onderstaande figuur.



## 5.1 Werkgeversservicepunten

Binnen WSP's werken medewerkers van gemeenten en UWV nauw samen. Uit de verkenningsessies is de nadrukkelijke wens naar voren gekomen dat deze medewerkers binnen eenzelfde relatiemanagementsysteem of CRM-systeem kunnen werken. Zij moeten immers kunnen zien wie contact heeft met welke werkgever en wat de gemaakte afspraken zijn voor het aanbieden van geschikte werknemers.

Het is denkbaar dat hiervoor een gezamenlijke CRM-oplossing wordt gerealiseerd.



## 6 Besluitvorming en...actie!

Op grond van deze notitie kan via een enquête onder gemeenten die momenteel nog gebruikmaken van het UWV-portaal voor Gemeenten, onderzocht worden aan welke van de hiervoor beschreven opties gemeenten de voorkeur geven. Na verwerking van de uitkomsten van de enquête, kunnen UWV, VNG in afstemming met het Ministerie van SZW besluiten nemen over het gewenste scenario, dat in de praktijk zal worden gerealiseerd.