
Persbericht

Forse productiviteitsgroei UWV en SVB

Delft, 29 juni 2020

De productiviteit van het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) en de Sociale Verzekeringsbank (SVB) is tussen 2002 en 2018 fors toegenomen. Dat blijkt uit onderzoek van het Instituut voor Publieke Sector Efficiëntie Studies (IPSE Studies), dat vandaag aan de Tweede Kamer wordt aangeboden. De productiviteitsgroei is vooral aangejaagd door bezuinigingen. Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Dalende kostprijzen

Voor het vaststellen van de productiviteitsgroei hebben de onderzoekers gekeken naar de ontwikkeling van de kostprijs per klant (en per verwerkte aanvraag). Afgemeten aan het aantal klanten en aanvragen verricht het UWV in 2018 ongeveer net zoveel werk als in 2002, maar tegen veel lagere kosten. De SVB is juist steeds meer klanten gaan bedienen, terwijl de kosten daarvan dalen. Per saldo groeit de productiviteit van UWV tussen 2002 en 2018 met 52 procent, van de SVB met 36 procent.

Bij de SVB beperkt het onderzoek zich tot de zogenoemde SV-taken (sociale verzekeringen) die de organisatie in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid uitvoert. De uitvoering van de persoonsgebonden budgetten (PGB) valt hier bijvoorbeeld buiten. In 2018 bedroegen de kosten van UWV en SVB respectievelijk € 1.726 miljoen en € 245 miljoen (excl. PGB's). Het UWV en SVB behoren daarmee tot de grootste en belangrijkste uitvoeringsorganisaties van de overheid.

Bezuinigingen

Een belangrijke achtergrond van de productiviteitsontwikkeling is dat de overheid sterk heeft gestuurd op kostenverlaging. Het UWV en de SVB zijn gedurende de onderzoeksperiode geconfronteerd met een groot aantal bezuinigingen. Beide organisaties zijn hierdoor voortdurend aangespoord om efficiënter te werk te gaan. Gezien de sterke productiviteitsgroei zijn zij daarin ook geslaagd.

Kwaliteit onder druk?

Een belangrijke vraag is of het bezuinigingsbeleid en de productiviteitsgroei ten koste zijn gegaan van de kwaliteit van de dienstverlening door UWV en SVB. De beschikbare gegevens, zoals over de klanttevredenheid en de tijdigheid van uitkeringsverstrekking, wijzen niet op een uitruil tussen productiviteit en kwaliteit. Eerder is zelfs sprake van een verbetering. Maar volgens de onderzoekers

geven deze cijfers geen compleet beeld. De afgelopen jaren zijn er namelijk steeds meer signalen dat de kwaliteit onder druk is komen te staan en op sommige aspecten tekortschiet. Daarbij gaat het vooral om persoonlijke dienstverlening aan kwetsbare groepen en het bieden van maatwerk aan burgers.

Over het onderzoek

* De publicatie *Productiviteit uitvoering sociale zekerheid* van Thomas Niaounakis, Alex van Heezik en Jos Blank (ISBN: 9789083065304) is gratis te downloaden via www.ipsestudies.nl. Voor vragen kunt u contact opnemen met Thomas Niaounakis (t.niaounakis@ipsestudies.nl), 06-46107635.