

UWV viermaandenverslag 2024, deel 2



Inhoudsopgave

Prestatie-indicatoren	2
Kwantitatieve prestatie-indicatoren	2
Kwalitatieve prestatie-indicatoren	4
1. Werken aan dienstverlening	7
1.1. Meer menselijke maat en maatwerk	7
1.2. Arbeidsbemiddeling en re-integratie voor WW-gerechtigden	11
1.3. Arbeidsbemiddeling en re-integratie voor mensen met een beperking	12
1.4. Voorzieningen en re-integratiediensten	13
1.5. Arbeidsjuridische dienstverlening	16
1.6. Inkomenszekerheid bieden	18
1.7. Sociaal-medische dienstverlening	22
1.8. Handhavingsinzet	24
1.9. Gegevensdienstverlening	25
2. Werken aan het fundament van UWV	27
2.1. Versterken van capaciteit en vakmanschap	27
2.2. Medezeggenschap	29
2.3. ICT, informatiebeveiliging en privacy, en gegevensverwerking	30
3. Beheersing van kosten en risico's	36
3.1. Doelmatigheid	36
3.2. Huisvesting	38
3.3. Risicobeheersing	39
3.4. Verbeteren informatiehuishouding	41
4. Rechtmatigheid	42
4.1. Financiële rechtmatigheid uitkeringsverstrekking	42
4.2. Rechtmatigheid uitvoeringskosten	42
Lijst van afkortingen	44
Colofon	46

Prestatie-indicatoren

Met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) maken we ieder jaar prestatieafspraken. Die leggen we vast in ons jaarplan. Over de gerealiseerde prestaties verantwoorden we ons via ons viermaanden-, achtmaanden- en jaarverslag. We gebruiken de afgesproken prestatie-indicatoren ook als intern sturingshulpmiddel.

Voor het jaar 2023 hadden we voor het eerst niet alleen kwantitatieve prestatie-indicatoren voor onze kerntaken afgesproken. Sinds dat jaar verantwoorden we ons ook over hoe cliënten en werkgevers zich door UWV gezien, gehoord en geholpen voelen en over hoe we aan de voorwaarden daarvoor werken.

Kwantitatieve prestatie-indicatoren

Een deel van de jaarlijkse afspraken betreft de prestaties op het gebied van onze kerntaken en een verantwoorde besteding van de publieke middelen waarmee we ons werk doen. Daarover verantwoorden we ons op kwantitatieve basis.

Tabel Kwantitatieve prestatie-indicatoren*

Resultaatgebied	Prestatie-indicatoren	Norm 2024	Eerste vier maanden 2024	2023
Burgers en bedrijven				
Uitkeren	Tijdigheid:			
	Betaling WW binnen 10 kalenderdagen na ontvangst inkomstenformulier	95%	99%	99%
	Eerste betaling Ziektewet binnen 4 weken na ingang recht	88%	89%	89%
	Eerste betaling WIA binnen 4 weken na ingang recht	85%	83%	**83%
	Eerste betaling Wajong binnen 4 weken na einde beslistermijn	85%	81%	**84%
Sociaal-medisch beoordelen	Cliënttevredenheid over sociaal-medische centra	n.v.t.	***n.b.	n.v.t.
	Aantal langer dan 6 maanden openstaande WIA-claimbeoordelingen	n.v.t.	2.900	n.v.t.
	Verzuimduur uitzendkrachten in weken	n.v.t.	60	n.v.t.
	Verzuimduur einddienstverbanders**** in weken	63	63	n.v.t.
	Verzuimduur zieke WW-uitkeringsgerechtigden in weken	55	53	n.v.t.
Bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom	Aantal geplaatste Wajongers	8.000	2.200	7.100
	Gemiddelde verzuimduur in de Ziektewet in weken	45	53	54
	Uitstroom naar werk WIA/WGA-uitkeringsgerechtigden	3.000	1.600	4.500
Efficiency gegevensverwerking	Percentage gegevensleveringen uit polisadministratie conform overeenkomst	95%	100%	100%
Preventieve handhaving	Uitkeringsgerechtigden zijn bekend met de plichten behorend bij de uitkering:			
	Wajongers	90%	n.v.t.	89%
	Overige uitkeringsgerechtigden:	94%	-	-
	WAO-uitkeringsgerechtigden		n.v.t.	94%
	WIA-uitkeringsgerechtigden		n.v.t.	90%
	WW-uitkeringsgerechtigden		n.v.t.	93%
	Ziektewet-uitkeringsgerechtigden		n.v.t.	94%
Maatschappij				
Doelmatigheid uitvoering	Realisatie uitvoeringskosten binnen budget	≤100%	98%	98%
	Realisatie re-integratiekosten binnen budget	≤100%	103%	97%
Rechtmatigheid uitkeringsverstrekking en inkoop	Percentage rechtmatigheid	99%	*****99,5%	99,2%

* Met ingang van 2024 zijn in deze tabel niet langer klanttevredenheidscijfers opgenomen. Zoals aangekondigd in het UWV Jaarplan 2024 en bevestigd in ons jaarverslag 2023, is de Klantgerichtheidsmonitor vervangen door de Menselijke Maat Monitor waarmee we meten in hoeverre cliënten en werkgevers de menselijke maat in onze dienstverlening ervaren (zie hierna in paragraaf Kwalitatieve prestatie-indicatoren).

** De juistheid/volledigheid van dit cijfer is nog onderwerp van onderzoek.

*** Cijfer wordt voor het eerst opgenomen in het achtmaandenverslag 2024.

**** Werknemers die ziek zijn aan het einde van hun (tijdelijke) contract en/of dienstverband duiden we kortweg aan als einddienstverbanders.

***** Dit cijfer betreft uitsluitend de rechtmatigheid van de uitkeringsverstrekking.

Kwalitatieve prestatie-indicatoren

Met ingang van 2023 verantwoorden we ons ook over hoe cliënten en werkgevers de kwaliteit van onze dienstverlening ervaren. Meer informatie hierover is opgenomen in dit deel van het viermaandenverslag in paragraaf 1.1, onder het kopje Menselijke maat en in deel 1 van dit viermaandenverslag, paragraaf 1.5, onder het kopje Menselijke Maat Monitor en in paragraaf 2.2, onder het kopje Waardengedreven werken en sturen. Hieronder geven we de resultaten weer uit de eerste meting in 2024 met ter vergelijking de cijfers uit de vorige meting. Binnen de Menselijke Maat Monitor toetsen we ook hoe de uitgangspunten van ons dienstverleningsconcept worden ervaren.

Tabel Uitkomsten Menselijke Maat Monitor voor mensen met een uitkering*

Uitgangspunt dienstverleningsconcept	Stelling	Eerste meting 2024		Tweede meting 2023	
		(Helemaal) mee eens	(Helemaal) niet mee eens	(Helemaal) mee eens	(Helemaal) niet mee eens
Ik ervaar eenvoud en gemak in hoe UWV met mij communiceert, zodat ik weet wat ik van UWV kan verwachten en wat er van mij verwacht wordt.	UWV maakt het makkelijk voor mij.	46%	13%	44%	19%
	UWV is duidelijk over wat de regels zijn.	62%	10%	61%	12%
	UWV is duidelijk over wat het van mij verwacht.	63%	8%	61%	12%
Ik zie dat UWV alert is en zich richt op preventie.	UWV helpt mij verder.	53%	11%	51%	16%
	UWV zorgt ervoor dat ik niet in de problemen kom.	48%	12%	45%	19%
Ik merk dat UWV rekening houdt met mijn persoonlijke situatie.	UWV houdt rekening met wat ik nodig heb.	52%	12%	50%	19%
Ik zie dat UWV zorgvuldig en ethisch met mijn gegevens omgaat.	UWV vraagt alleen om gegevens die het echt nodig heeft.	59%	5%	57%	9%
	UWV geeft duidelijk aan waar mijn gegevens voor gebruikt worden.	45%	10%	43%	14%
	UWV geeft mij de indruk dat het goed omgaat met mijn gegevens.	59%	5%	55%	9%

* In de tabel zijn alleen de gemiddelden van de twee hoogste en de twee laagste scores opgenomen en niet de scores 'matig' en 'weet ik niet'. Daardoor tellen de percentages in de tabel niet op tot 100%.

Tabel Menselijke Maat Monitor voor werkgevers*

Uitgangspunt dienstverleningsconcept	Stelling	Eerste meting 2024		Tweede meting 2023	
		(Helemaal) mee eens	(Helemaal) niet mee eens	(Helemaal) mee eens	(Helemaal) niet mee eens
Ik ervaar eenvoud en gemak in hoe UWV met mij communiceert, zodat ik weet wat ik van UWV kan verwachten en wat er van mij verwacht wordt.	UWV maakt het makkelijk voor mij.	40%	21%	40%	24%
	UWV is duidelijk over wat de regels zijn.	49%	12%	51%	15%
	UWV is duidelijk over wat het van mij verwacht.	46%	12%	49%	15%
Ik zie dat UWV alert is en zich richt op preventie.	UWV helpt mij verder.	49%	11%	52%	13%
	UWV zorgt ervoor dat ik niet in de problemen kom.	26%	15%	25%	19%
Ik merk dat UWV rekening houdt met mijn persoonlijke situatie.	UWV houdt rekening met wat mijn organisatie nodig heeft.	28%	18%	25%	21%
Ik zie dat UWV zorgvuldig en ethisch met mijn gegevens omgaat.	UWV vraagt alleen om gegevens die het echt nodig heeft.	51%	8%	55%	8%
	UWV geeft duidelijk aan waar mijn gegevens voor gebruikt worden.	42%	8%	43%	9%
	UWV geeft mij de indruk goed om te gaan met de gegevens van mijn organisatie.	57%	5%	61%	5%

* In de tabel zijn alleen de gemiddelden van de twee hoogste en de twee laagste scores opgenomen en niet de scores 'matig' en 'weet ik niet'. Daardoor tellen de percentages in de tabel niet op tot 100%.

Om dienstverlening te kunnen bieden met meer oog voor de menselijke maat is het essentieel dat we onze medewerkers daarbij ondersteunen, dat we er samen met het ministerie voor zorgen dat wetten en regelingen eenvoudiger worden en dat de beslissingen die we nemen moreel juist, rechtmatig en toereikend zijn. We hebben met het ministerie afgesproken dat we verantwoording afleggen voor hoe we daar invulling aan geven.

Tabel Overige kwalitatieve prestatie-indicatoren

Resultaatgebied	Indicator	Object monitoring	Locatie in viermaandenverslag
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.	Hoe passen we in ons werk een juiste ethische beraadslaging toe?	Deel 1, paragraaf 2.2, onder kopje Ethische beraadslaging.
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.	Hoe ondersteunen we onze medewerkers in hun vakmanschap?	Deel 1, paragraaf 2.1, onder kopje Vakmanschap.
	UWV ondersteunt zijn medewerkers om trots en vitaal hun werk te kunnen doen en om hun werkplezier te vergroten.	Hoe ondersteunen we onze medewerkers om trots, vitaal en met plezier hun werk te doen?	Deel 1, paragraaf 2.1, onder kopje Vitale medewerkers.
Vereenvoudiging wet- en regelgeving	UWV en SZW werken in 2024 samen aan minimaal 3 wetsvereenvoudigingen.	Hoe werken we, samen met het ministerie van SZW, aan vereenvoudiging van wet- en regelgeving?	Deel 1, paragraaf 3.2, onder kopje Dilemma's en knelpunten.

1. Werken aan dienstverlening

We willen dat cliënten en werkgevers zich door UWV gezien, gehoord en geholpen voelen. Daarom passen we bewust meer de menselijke maat toe in onze dienstverlening. Soms doen zich bijzondere situaties voor waarin grotere groepen mensen de dupe lijken te worden van onbedoelde effecten van wet- of regelgeving of van nalatig handelen van UWV. We bekijken dan gericht wat we concreet voor deze mensen kunnen betekenen.

In dit hoofdstuk gaan we allereerst in op de stand van zaken van een aantal herstelacties die we eerder zijn gestart. Ook gaan we (cijfermatig) dieper in op hoe cliënten en werkgevers onze dienstverlening ervaren. Daarna gaan we dieper in op ontwikkelingen en cijfermatige resultaten rond de arbeidsbemiddeling en re-integratie voor WW-cliënten en cliënten met een beperking en onze arbeidsjuridische dienstverlening. Verder gaan we in op vooral cijfermatige resultaten voor onze sociaal-medische dienstverlening en handhavingsinzet. Tot slot gaan we in op onze gegevensdienstverlening en verbeteringen in de loonaangifteketen en de polisadministratie.

1.1. Meer menselijke maat en maatwerk

We willen voorkomen dat mensen in de problemen komen doordat we de letter van de wet te strikt naleven of door nalatigheid van UWV. Soms doen zich bijzondere situaties voor waarin grotere groepen mensen daar de dupe van lijken te worden. In deze paragraaf gaan we in op de stand van zaken van een aantal herstelacties die we eerder in gang hebben gezet in een aantal bijzondere situaties. Verder gaan we in op de telefonische bereikbaarheid, hoe cliënten en werkgevers de menselijke maat in onze dienstverlening ervaren en de afhandeling van klachten en bezwaar- en beroepszaken.

Maatwerk in bijzondere situaties

Soms doen zich bijzondere situaties voor waarin grotere groepen mensen de dupe lijken te worden van onbedoelde effecten van wet- of regelgeving of van nalatig handelen van UWV. We passen dan generiek maatwerk toe. Hieronder gaan we in op de actuele situatie van een aantal van zulke zaken.

Aanvullende dienstverlening voor WW-uitkeringsgerechtigden met mogelijk recht op Toeslagenwet-uitkering

Sinds eind oktober 2022 kunnen uitkeringsgerechtigden die een digitale WW-aanvraag doen een gecombineerde WW-Toeslagenwetaanvraag invullen als blijkt dat hun dagloon onder het sociaal minimum zit. In de zomer van 2023 bleek echter dat een deel van de doelgroep ten onrechte niet naar de gecombineerde aanvraag is doorgeleid. Die cliënten hebben de Toeslagenwet-uitkering later ook niet zelf aangevraagd. In augustus 2023 is een aanpassing in het aanvraagproces gedaan, waardoor de doelgroep sindsdien weer naar de aanvraag voor een Toeslagenwet-uitkering geleid wordt. Om te voorkomen dat cliënten als gevolg van het uitblijven van de automatische doorleiding naar de gecombineerde aanvraag onder het sociaal minimum leven, hebben we ervoor gekozen om WW-cliënten uit de gemiste groep die daarvoor in aanmerking komen, aanvullende dienstverlening te bieden. We hebben de aanvragen van 38.000 mensen opnieuw beoordeeld; 7.200 van hen bleken mogelijk recht op een Toeslagenwet-uitkering te hebben. We hebben hen gebeld om vast te stellen of dit recht er inderdaad is en zo ja, geadviseerd om alsnog een aanvraag voor een Toeslagenwet-uitkering in te dienen. Om mogelijk nadelige consequenties van een nabetaling voor andere regelingen (zoals huur- en zorgtoeslag) te voorkomen, hebben we hun een budgetcoach aangeboden die de financiële gevolgen voor hen kan berekenen. Uit een onderzoek dat we medio februari 2024 hebben gedaan, is gebleken dat 1.700 cliënten daadwerkelijk alsnog een Toeslagenwet-uitkering in aanvulling op hun WW-uitkering hebben aangevraagd; 800 van hen hebben deze alsnog ontvangen.

Opschorten en kwijtschelden schulden gedupeerden kinderopvangtoeslagaffaire

Bij een deel van de door de kinderopvangtoeslagaffaire gedupeerde ouders zijn schulden ontstaan of bestaande schulden verergerd. Het kabinet heeft besloten dat de schulden uit de periode vóór 1 januari 2021 die deze gedupeerden en hun toeslagpartners hebben bij het Rijk en overheidsorganisaties als UWV, de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) worden kwijtgescholden. Alle openstaande vorderingen op potentieel gedupeerden werden per direct opgeschort. In juni 2021 hebben we van de minister expliciet de opdracht gekregen om, vooruitlopend op de daarvoor benodigde wetgeving, te starten met het kwijtschelden van schulden. De Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) toetst of de ouders volgens de daarvoor geldende voorwaarden voor kwijtschelding in aanmerking komen. We ontvangen van UHT periodiek een overzicht welke ouders definitief als gedupeerde worden aangemerkt en welke ouders niet. Op basis van deze informatie hebben we tot nu toe voor 2.558 gedupeerde ouders de schulden van vóór 2021 kwijtgescholden, voor een bedrag van € 11,3 miljoen. Sinds begin november 2022 is de wettelijke grondslag voor het kwijtschelden geregeld in de Wet hersteloperatie toeslagen.

In opdracht van het ministerie van SZW zijn we op 5 juli 2022 gestart met de inning van openstaande vorderingen bij ouders die door UHT definitief zijn aangemerkt als niet-gedupeerde van de kinderopvangtoeslagaffaire en bij ouders die weliswaar door UHT zijn aangemerkt als gedupeerde, maar bij wie de vordering die we hebben dateert van 1 januari 2021 of later. De openstaande schulden van deze beide groepen ouders komen niet in aanmerking voor kwijtschelding. UWV heeft voor de invordering een zorgvuldig en persoonlijk proces ingericht. De ouders worden ongeveer drie maanden van tevoren door UHT geïnformeerd wanneer de betaalpauze afloopt. UWV neemt vervolgens telefonisch contact met hen op om tot een passende regeling te komen. Daarbij houden we rekening met hun omstandigheden en ze krijgen een vaste contactpersoon toegewezen. Eind april 2024 hadden we met 1.511 ouders contact opgenomen en passende afspraken gemaakt. De ouders waarderen het persoonlijk contact.

Inmiddels is de Wet hersteloperatie toeslagen aangevuld met twee extra regelingen die bedoeld zijn om ook de ex-partner van de gedupeerde ouder en de nabestaanden van een overleden gedupeerde ouder te compenseren. We zijn begin 2024 gestart met de uitvoering van de ex-partnerregeling. Voor de uitvoering van de nabestaandenregeling verwachten we voor de zomer de opdrachtbrief van het ministerie van SZW te ontvangen. Hiervoor zetten we nu samen met het ministerie van SZW de laatste puntjes op de i. Naar verwachting krijgen we eind derde/begin vierde kwartaal van 2024 de eerste lijst van nabestaanden van de Dienst Toeslagen van de Belastingdienst.

Reduceren en voorkomen van fouten bij samenloop

Nadat in 2021 was gebleken dat een groep van circa 1.250 mensen in de jaren daarvoor ten onrechte tegelijkertijd meerdere uitkeringen had ontvangen, zijn we een vooronderzoek gestart naar de risico's bij de uitvoering van samenloop van regelingen. Uit dit vooronderzoek bleek dat er meer dan 150 situaties zijn waarin samenloop van uitkeringen kan ontstaan en dat de ondersteuning van de uitvoering daarbij te wensen overlaat. Daardoor is er een groot risico dat er onjuiste uitkeringen worden verstrekt en dat de cliënt het te veel uitbetaalde volgens de geldende regels vervolgens moet terugbetalen. We zijn een project gestart om fouten bij samenloop van uitkeringen te reduceren en te voorkomen. Hierbij ligt de focus op vier thema's:

- *Het inrichten van geautomatiseerde signalering:* Dit zorgt ervoor dat samenloopsituaties beter en sneller worden onderkend en voor de cliënt op de juiste wijze worden afgehandeld. Momenteel wordt voor circa 68% van de aanvragen een signaal gegenereerd. We werken aan een signalering tussen de Ziektewet en de WW. Die zal aan het eind van dit jaar gereed zijn, waardoor bij ongeveer 90% van de aanvragen een signaal wordt afgegeven.
- *Het inrichten van de organisatie om beter op samenloop te kunnen sturen:* Er ligt een voorstel om onder andere samenloopteams samen te stellen die een uniforme werkwijze gaan hanteren. Er vindt nu een gapanalyse plaats.
- *Het ontwikkelen van opleidingen:* Om de kennis van alle betrokken medewerkers over samenloop te vergroten is een e-learning ontwikkeld die inmiddels met positief resultaat is getest. Medewerkers kunnen de e-learning vanaf eind mei volgen.
- *Het verbeteren van handboeken en processen:* Om medewerkers beter te ondersteunen is een pagina ontsloten met algemene informatie over en alle beschikbare werkinstructies voor samenloop. Op dit moment zijn er 72 werkinstructies aangepast of ontwikkeld, met 42 zijn we nog bezig.

Bereikbaarheid per telefoon en chat

We streven ernaar dat 80% van de telefoongesprekken binnen 60 seconden wordt opgenomen. Dat is de laatste maanden gelukt. We handelen daarnaast veel vragen af via de chat in de persoonlijke, beveiligde omgeving op uwv.nl. Bij het meten van de klanttevredenheid hanteren we als uitgangspunt hoe mensen de menselijke maat in onze dienstverlening ervaren. We vragen daarbij specifiek of ze ervaren dat UWV hen als mens ziet, redelijk is, hen helpt en het simpel houdt. De algehele score voor telefonie is 4,3 (op een 5-puntsschaal). Meer dan 85% van alle telefoongesprekken wordt direct afgehandeld. Voor chat is dit zelfs meer dan 90%, bij een cliënttevredenheid van 4,5.

Menselijke maat

We hebben in 2023 de door ons ontwikkelde Menselijke Maat Monitor in gebruik genomen. Hiermee meten we in hoeverre cliënten en werkgevers de menselijke maat in onze dienstverlening ervaren. Uit de metingen komt naar voren dat cliënten het vooral belangrijk vinden dat UWV rekening houdt met wat ze kunnen en nodig hebben. Werkgevers hechten er vooral aan dat UWV zich redelijk opstelt. In onderstaande tabellen zijn de gemiddelde scores van de eerste meting van 2024 en de beide metingen van 2023 opgenomen. In de paragraaf Kwalitatieve prestatie-indicatoren is in twee tabellen weergegeven in hoeverre cliënten en werkgevers het eens zijn met een aantal stellingen over uitgangspunten van ons dienstverleningsconcept.

Tabel Ervaren menselijke maat door cliënten

Ervaren menselijke maat	Eerste meting 2024	Tweede meting 2023	Eerste meting 2023
Zeer sterk	12%	12%	11%
Sterk	47%	44%	46%
Matig	16%	19%	17%
Niet sterk	4%	6%	5%
Helemaal niet	6%	9%	8%
Weet ik niet	15%	11%	13%

Het percentage cliënten dat aangeeft de menselijke maat (zeer) sterk te ervaren is gestegen; het percentage dat zegt (helemaal) geen menselijke maat te ervaren is gedaald. Cliënten hebben ook meer vertrouwen in UWV gekregen: 60% heeft (zeer) veel vertrouwen in ons. Vooral jonge cliënten (16-34 jaar) en cliënten die een Wajong- of WIA-uitkering ontvangen geven vaker aan dat ze de menselijke maat (sterk) ervaren in onze dienstverlening. Ze zijn meer dan bij de eerdere metingen tevreden over de mate waarin UWV rekening houdt met wat ze nodig hebben en met wat ze kunnen. Verder hebben ze vaker het gevoel dat UWV hen vertrouwt.

Tabel Ervaren menselijke maat door werkgevers

Ervaren menselijke maat	Eerste meting 2024	Tweede meting 2023	Eerste meting 2023
Zeer sterk	3%	2%	3%
Sterk	41%	42%	43%
Matig	22%	23%	21%
Niet sterk	4%	7%	6%
Helemaal niet	5%	6%	4%
Weet ik niet	25%	20%	23%

Het percentage werkgevers dat de menselijke maat (zeer) sterk ervaart is ten opzichte van de tweede meting in 2023 gelijk gebleven; het percentage dat aangeeft (helemaal) geen menselijke maat te ervaren in onze dienstverlening is gedaald. Kleine werkgevers ervaren de menselijke maat minder sterk dan grotere werkgevers.

Bij zowel cliënten als werkgevers is het opvallend dat de mate waarin ze contact hebben met UWV van grote invloed is. Bij cliënten die de laatste drie maanden wel contact met ons hadden geeft 67% aan menselijke maat te ervaren. Bij cliënten die de laatste drie maanden geen contact met ons hadden is dat 52%. Bij werkgevers is dit respectievelijk 52% en 34%.

Afhandeling van klachten

Wie ontevreden is over de handelwijze van UWV, kan een klacht indienen. Onder een klacht verstaan we iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalatigheid van (een medewerker van) UWV. In de eerste vier maanden van 2024 ontvingen we 2.013 klachten, tegenover 2.933 in dezelfde periode in 2023. Deze daling met 31% komt voornamelijk doordat we in 2024 vrijwel geen klachten over STAP meer kregen, omdat die regeling per 1 januari 2024 is beëindigd.

We handelden in de eerste vier maanden van 2024 1.985 klachten af (eerste vier maanden van 2023: 2.827). Het lukte om 98,5% van de klachten (doelstelling is 95%) binnen de wettelijke termijn van zes weken, of – indien verdaagd – binnen tien weken af te handelen. Veel klachten worden vroegtijdig opgelost doordat we kort na het indienen van de klacht contact opnemen met de indiener om in goed overleg tot een acceptabele oplossing te komen. De op deze manier opgeloste klachten worden dan geregistreerd onder de noemer 'oordeel niet van toepassing'. Als de klacht niet gegrond en ook niet ongegrond verklaard kan worden, wordt de klacht geregistreerd onder de noemer 'geen oordeel'.

Tabel Oordeel over klachten

	Eerste vier maanden 2024		Eerste vier maanden 2023*	
	Aantal	%	Aantal	%
Gegrond	716	36,1%	1.594	56,4%
Ongegrond	333	16,8%	293	10,4%
Niet-ontvankelijk	56	2,8%	59	2,1%
Oordeel niet van toepassing	190	9,6%	168	5,9%
Geen oordeel	690	34,7%	713	25,2%
Totaal	1.985	100%	2.827	100%

* Gecorrigeerde cijfers.

De meeste klachten gingen over de sociaal-medische dienstverlening. Verder waren er veel klachten over het uitblijven van een (tijds) beslissing en de manier waarop mensen door UWV-medewerkers werden bejegend.

Tabel Klachtsoorten

Klachtsoort	Eerste vier maanden 2024	Eerste vier maanden 2023
Dienstverlening	67,0%	65,7%
Bejegening	19,7%	16,8%
Betalingen	9,6%	6,2%
Bereikbaarheid	1,3%	6,4%
Beleid*	1,3%	3,0%
Deskundigenoordeel	1,1%	1,8%
Project**	-	0,1%
Totaal	100%	100%

* Onder de noemer beleid vallen klachten over algemeen geldende regels die niet aan specifieke wet- of regelgeving zijn toe te schrijven, zoals een privacyprotocol.

** Onder de noemer project worden klachten geregistreerd over tijdelijke incidenten waarop snel moet worden geacteerd.

Afhandeling van bezwaren en beroepszaken

Wanneer iemand het niet eens is met een formele beslissing van UWV, dan kan hij een bezwaar indienen. In de eerste vier maanden van 2024 ontvingen we 5% meer bezwaren dan in dezelfde periode in 2023. Het ging hierbij vooral om medische bezwaren. We handelden ook 5% meer bezwaren af. Deze stijging deed zich voor bij zowel de wetstechnische als de medische bezwaren. Door het tekort aan verzekeringsartsen is de wettelijke tijdigheid van de afgehandelde bezwaren in de eerste vier maanden van 2024 verder gedaald tot 89,4%. Van de NOW-bezwaren was 50% gegrond (eerste vier maanden van 2023: 49%); 16% van de ingediende NOW-bezwaren werd ingetrokken (eerste vier maanden van 2023: 19%).

Tabel Afhandeling bezwaren

	Eerste vier maanden 2024	Eerste vier maanden 2023
Ontvangen bezwaren	23.800	22.600
WW	4.100	3.600
Arbeidsongeschiktheidswetten	14.400	13.500
waarvan NOW*	1.500	2.100
Ziektewet	5.300	5.500
Afgehandelde bezwaren	22.700	21.600
WW	3.800	3.300
Arbeidsongeschiktheidswetten	13.900	12.900
waarvan NOW*	2.200	1.850
Ziektewet	5.000	5.400
Uitkomst bezwaar**		
Gegrond	27%	27%
Ongegrond	30%	31%
Bezwaar ingetrokken	36%	34%
Bezwaar niet-ontvankelijk	7%	8%

* NOW-bezwaren zijn om administratieve redenen ondergebracht bij de bezwaren tegen arbeidsongeschiktheidswetten.

** Exclusief NOW.

Wie het niet eens is met de beslissing op een ingediend bezwaar, kan daartegen in beroep gaan bij de rechtbank. Als de indiener van het beroep of UWV het niet eens is met de beslissing van de rechter, kan hoger beroep worden aangetekend bij de Centrale Raad van Beroep (CRvB).

Tabel Afhandeling beroepszaken

	Eerste vier maanden 2024		Eerste vier maanden 2023	
Ontvangen beroepszaken	3.200		2.700	
Beroep	2.000		1.800	
waarvan NOW		180		154
Hoger beroep	500		600	
waarvan NOW		51		8
Schadebesluiten	700		300	
Verzoekschriften	*0		*0	
Afgehandelde beroepszaken	3.500		3.350	
Beroep	2.100		2.350	
waarvan NOW		323		0
Hoger beroep	700		700	
waarvan NOW		5		0
Schadebesluiten	700		300	
Verzoekschriften	**0		**0	
Uitkomst beroep***	100%		100%	
Gegronsd	19%		16%	
Ongegrond	44%		50%	
Beroep ingetrokken	29%		28%	
Beroep niet-ontvankelijk	8%		6%	

* Het exacte aantal in de eerste vier maanden van 2024 ontvangen verzoekschriften was 26 (eerste vier maanden van 2023: 24).

** Het exacte aantal in de eerste vier maanden van 2024 afgehandelde verzoekschriften was 12 (eerste vier maanden van 2023: 19).

*** Exclusief NOW.

1.2. Arbeidsbemiddeling en re-integratie voor WW-gerechtigden

We ondersteunen alle WW-uitkeringsgerechtigden die dat nodig hebben met persoonlijke, passende dienstverlening. Uit onderzoek weten we dat zij zich meer gezien, gehoord en geholpen voelen bij de inzet van dienstverlening die past bij hun persoonlijke situatie. We monitoren hoeveel persoonlijke gesprekken we met WW-gerechtigden voeren, hoeveel keer we voor langdurig werklozen een intensieve bemiddeling hebben uitgevoerd en hoeveel WW-cliënten uitstromen naar werk.

Persoonlijke gesprekken

We voeren zo snel mogelijk een werkoriëntatiegesprek met mensen die hulp nodig hebben bij het vinden van werk. Daarvoor maken we gebruik van de Werkverkenner, een op wetenschappelijke basis ontwikkelde online vragenlijst die inzicht geeft in de kans op werkhervatting binnen een jaar en de factoren die daarop van invloed zijn. WW-gerechtigden die de Werkverkenner niet invullen, kennen wij een score toe waarmee we hun werkhervattingskans inschatten. We hebben in de eerste vier maanden van 2024 meer werkoriëntatiegesprekken gevoerd dan in de eerste vier maanden van 2023. We willen ook dit jaar iedere werkzoekende bij de start van de dienstverlening spreken. Omdat we te maken hebben met een hogere instroom en een lagere personeelscapaciteit, zal dit echter niet meer altijd mogelijk zijn. In de eerste vier maanden van 2024 werd 84% van de werkoriëntatiegesprekken met mensen met een Werkverkennerscore van 0-50% tijdig gevoerd (de streefwaarde is 80%). Monitorgesprekken voeren we met mensen die na een half jaar nog steeds werkloos zijn en door bijvoorbeeld ziekte of vrijstelling nog geen werkoriëntatiegesprek hebben gehad. Coachingsgesprekken voeren we met iedere werkzoekende na het werkoriëntatie- of monitorgesprek, gedurende de gehele periode van werkloosheid. Het aantal coachingsgesprekken is in de eerste vier maanden van 2024 lager dan in de eerste vier maanden van 2023. Dat komt doordat er in 2023 minder mensen de WW instroomden en veel mensen de WW ook weer vrij snel verlieten. De lagere instroom in 2023 werkte nog door in de eerste vier maanden van 2024.

Tabel Met WW-gerechtigden gevoerde gesprekken

	Eerste vier maanden 2024	Eerste vier maanden 2023
Werkoriëntatiegesprekken	52.409	49.870
Face to face	34.434	32.985
Telefonisch	17.975	16.885
Monitorgesprekken	856	501
Face to face	429	227
Telefonisch	427	274
Coachingsgesprekken	86.443	91.341
Face to face	11.901	11.077
Telefonisch	74.542	80.264

Intensieve bemiddeling

Tot en met 2023 hadden we de afspraak met het ministerie van SZW om jaarlijks ten minste 5.000 langdurig WW-gerechtigden een zogenoemd passend werkaanbod te doen. Per 1 januari 2024 is het passend werkaanbod vervangen door intensieve bemiddeling. Daarbij benaderen we, op basis van het klantbeeld, werkgevers planmatig en gericht om baankansen te creëren en/of te verkrijgen voor een werkzoekende die belemmeringen ervaart bij het zoeken en vinden van een duurzame arbeidsplaats. Intensieve bemiddeling is daarmee een samenvoeging van het passend werkaanbod en jobhunting. We hebben in de eerste vier maanden van 2024 6.042 intensieve bemiddelingen uitgevoerd. Dat is meer dan de 5.570 waarvan we waren uitgegaan.

Iets meer WW-gerechtigden uitgestroomd naar werk

In de eerste vier maanden van 2024 stroomden 38.000 WW-gerechtigden uit naar werk, tegenover 33.300 in de eerste vier maanden van 2023. Mensen met een kwalificatie vinden in het algemeen snel een baan. Een deel van de mensen die al langer dan een half jaar een WW-uitkering heeft, is vaak moeilijker bemiddelbaar vanwege hun persoonlijke situatie en/of omdat ze om- of bijscholing nodig hebben. Daardoor duurt het langer voordat ze werk vinden. Eind april 2024 waren er 40.700 mensen aan het werk met een aanvulling vanuit de WW (eind april 2023: 39.500).

1.3. Arbeidsbemiddeling en re-integratie voor mensen met een beperking

We willen eraan bijdragen dat zo veel mogelijk mensen met een beperking met betaalde arbeid aan de samenleving kunnen deelnemen. Onze re-integratiedienstverlening start met een oriëntatiegesprek. Daarbij bespreken we hoe de uitkeringsgerechtigde zijn arbeidsmogelijkheden het beste kan benutten en wat er nodig is om (nieuw) werk te vinden. We houden de uitkeringsgerechtigde vervolgens in beeld via coachingsgesprekken.

In de eerste vier maanden van 2024 voerden we met WIA/WGA-gerechtigden 8.971 oriëntatiegesprekken en 51.483 coachingsgesprekken (in de eerste vier maanden van 2023 respectievelijk 8.091 en 49.533). Met Wajong-gerechtigden met arbeidsvermogen voerden we 43.553 coachingsgesprekken (in de eerste vier maanden van 2023: 46.905). Op basis van de inzichten die we bij deze gesprekken opdoen, kunnen we samen met de cliënt gericht bepalen wat de meest passende vervolgstap is. Dit kunnen begeleidende en activerende gesprekken vanuit UWV zijn of inkoop van re-integratiedienstverlening.

Uitstroom naar werk vanuit een arbeidsongeschiktheidsuitkering

Hoewel de vraag naar arbeid is toegenomen, heeft dat voor Wajongers relatief weinig extra banen opgeleverd. In de eerste vier maanden van 2024 hebben we minder Wajongers aan werk geholpen dan in de eerste vier maanden van 2023 (respectievelijk 2.155 en 2.443). We merken dat het steeds moeilijker wordt om voor de Wajongers die (nog) niet werken een plaatsing te realiseren. Dit komt mede doordat er sinds 2015 geen nieuwe jonggehandicapten met arbeidsvermogen meer in de Wajong kunnen stromen, waardoor de gemiddelde leeftijd van Wajongers stijgt. Ook deze groep aan het werk houden is een belangrijke activiteit van UWV. We realiseerden voor Wajongers 2.822 contractverlengingen, iets minder dan in de eerste vier maanden van 2023 (3.016).

Voor werkgevers zijn er relatief weinig (financiële) prikkels om mensen met een WIA/WGA-uitkering in dienst te nemen. In de eerste vier maanden van 2024 vonden er iets minder mensen met een WIA/WGA-uitkering werk dan in de eerste vier maanden van 2023 (respectievelijk 1.604 en 1.677). De resultaten van de komende maanden zullen duidelijk maken of er wel of niet sprake is van een neerwaartse trend.

Tabel Uitstroom naar werk van mensen met een arbeidsbeperking

	*Eerste vier maanden 2024	*Eerste vier maanden 2023
Aantal aan werk geholpen mensen met een arbeidsbeperking	3.900	4.283
Mensen met recht op Wajong-uitkering	2.155	2.443
Waarvan via ingekocht re-integratietraject	155	227
Mensen met recht op overige arbeidsongeschiktheidsuitkeringen	1.745	1.840
Mensen met recht op WAO- of WAZ-uitkering	25	47
Mensen met recht op WIA-uitkering	1.604	1.677
Waarvan via ingekocht re-integratietraject	173	223
Mensen met recht op Ziektewet-uitkering	116	116

* De aantallen worden op verschillende manieren berekend. Bij de Wajong tellen we alleen de mensen die een arbeidsovereenkomst van minimaal zes maanden voor minimaal twaalf uur per week hebben aanvaard. Bij de WIA, WAO en WAZ tellen we de mensen van wie de re-integratiedienstverlening is beëindigd omdat ze voor hun resterende verdiencapaciteit werk hebben aanvaard. Voor de Ziektewet tellen we uitsluitend de mensen die na een re-integratietraject aan het werk zijn gegaan.

In de eerste vier maanden van 2024 hebben ook nog 2.461 mensen met een WIA/WGA-uitkering gedeeltelijk het werk hervat (in de eerste vier maanden van 2023: 2.197).

1.4. Voorzieningen en re-integratiediensten

We vinden het belangrijk dat mensen met een beperking met werk aan de samenleving kunnen deelnemen en aan het werk kunnen blijven. We ondersteunen hen met voorzieningen en re-integratiedienstverlening. We verlenen werkvoorzieningen aan werknemers en werkgevers, onderwijsvoorzieningen aan mensen met een beperking en tolkvoorzieningen voor op het werk, in het onderwijs en in het dagelijkse leven. Dat doen we in opdracht van drie verschillende ministeries.

De inzet van voorzieningen zorgt ervoor dat voor mensen met een beperking drempels worden weggenomen, waardoor zij net als ieder ander kunnen deelnemen aan werk en onderwijs. Dit draagt bij aan hun zelfstandigheid en welzijn, en sluit aan bij het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap.

Inzet van voorzieningen

We verstrekken hulpmiddelen die ervoor zorgen dat mensen met een beperking hun werk goed kunnen (blijven) doen, onderwijs kunnen volgen of goed kunnen functioneren in hun dagelijks leven. UWV verstrekt de voorzieningen voor werk en onderwijs. Het kan gaan om meeneembare voorzieningen (zoals een brailleleesregel of een aangepast bureau), vervoersvoorzieningen (zoals de aanpassing van een auto) en intermediaire voorzieningen (zoals een gebarentolk of een voorleeshulp). Sinds 1 januari 2024 kunnen ook mensen met een visuele beperking die onder de Participatiewet vallen een werkvoorziening bij ons aanvragen; daarnaast kunnen gemeenten hiervoor een aanvraag doen namens inwoners. Verder verstrekken we tolkvoorzieningen voor werk, onderwijs en het dagelijks leven. Hiermee is UWV het centrale loket voor mensen met een auditieve beperking en organisaties die tolkuren aanvragen. In de eerste vier maanden van 2024 is 94% van de aanvragen voor voorzieningen tijdig – binnen acht weken – afgehandeld. Dat is boven de met het ministerie van SZW afgesproken norm van 90%.

De meeste *werkvoorzieningen* verstrekken we aan een individuele werknemer, maar we verstrekken ook voorzieningen aan werkgevers. Daarmee kunnen ze arbeidsplekken geschikt maken voor mensen met een beperking of voor adequate begeleiding zorgen. In de eerste vier maanden van 2024 hebben we in totaal 12.022 werkvoorzieningen toegekend, 5% minder dan in de eerste vier maanden van 2023. De meeste (7.536) hebben we ingezet voor Wajongers. De daling in het aantal toegekende werkvoorzieningen komt vooral doordat er minder interne en externe jobcoaching en loondispensatie is ingezet. De inzet van jobcoaches neemt al een aantal jaren af; we hebben nog geen directe verklaring voor deze dalende trend. Op basis van het in oktober 2023 verschenen onderzoek [Jobcoaching onder de loep](#) hebben we een plan van aanpak opgesteld om het instrument jobcoaching te moderniseren. We zijn bezig met een herijking van de visie en het beleid op jobcoaching, waarin we mensen met een structureel functionele beperking centraal stellen. Tegelijkertijd communiceren we zowel intern als extern actief over de mogelijkheid om jobcoaching breder in te zetten. Het lagere aantal in werk geplaatste Wajongers leidt, in combinatie met het gegeven dat we loondispensatie steeds vaker voor een langere periode (maximaal vijf jaar) inzetten, tot minder toegekende loondispensaties.

We kenden in de eerste vier maanden van 2024 minder vervoersvoorzieningen toe dan in de eerste vier maanden van 2023. Dit heeft een technische reden. We continueren jaarlijks aan het einde van het jaar bij de werkvoorzieningen de aanvragen voor vervoer voor het volgende kalenderjaar. In 2022 is dat niet gelukt, waardoor er begin 2023 nog aanvragen voor het kalenderjaar 2022 zijn geregistreerd. Eind 2023 hebben we alle vervoersaanvragen voor 2024 geregistreerd, behalve de taxivergoedingen. Hierdoor ontstaat er een verschil tussen de kalenderjaren. In de eerste vier

maanden van 2024 hebben we meer meeneembare voorzieningen verstrekt dan in de eerste vier maanden van 2023. We gaan ervan uit dat we in heel 2024 evenveel aanvragen zullen ontvangen als in 2023. In de eerste vier maanden van 2024 hebben we vooral meer orthopedisch schoeisel verstrekt; de reden daarvan is niet bekend. We verzorgen sinds 1 januari 2024 ook de voorzieningen voor cliënten vanuit de Participatiewet met een visuele beperking. Het gaat daarbij tot nu toe nog om beperkte aantallen.

De uitgaven voor de werkvoorzieningen in de eerste vier maanden van 2024 bedroegen € 28,8 miljoen, € 1,3 miljoen meer dan het tijdsevenredige budget van € 27,5 miljoen. Dit komt doordat er aan meeneembare voorzieningen en vervoer meer is uitgegeven dan begroot. We verwachten dat we in 2024 wel binnen het jaarbudget zullen blijven.

Tabel Aantal ingezette werkvoorzieningen naar soort

	Eerste vier maanden 2024	Eerste vier maanden 2023
Werknemersvoorzieningen*	9.127	9.590
Intermediaire voorzieningen	466	491
Externe jobcoach	4.733	4.889
Meeneembare voorzieningen	2.136	1.798
Starterskrediet	1	7
Vervoersvoorzieningen	1.791	2.405
Werkgeversvoorzieningen	2.895	3.060
Interne jobcoach	465	516
Loondispensatie	2.381	2.497
Pilot Generieke werkgeversvoorzieningen	0	0
Overige werkgeversvoorzieningen	49	47
Totaal	12.022	12.650

* Inclusief voorzieningen voor zelfstandigen en werkzoekenden.

In opdracht van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) verstrekt UWV ook voorzieningen die ervoor zorgen dat mensen met een beperking onderwijs kunnen volgen. In de eerste vier maanden van 2024 zijn evenveel *onderwijsvoorzieningen* toegekend als in de eerste vier maanden van 2023.

Tabel Aantal ingezette onderwijsvoorzieningen

	Eerste vier maanden 2024	Eerste vier maanden 2023
Intermediaire voorzieningen	535	458
Meeneembare voorzieningen	758	855
Vervoersvoorzieningen	248	228
Totaal	1.541	1.541

De uitgaven voor de onderwijsvoorzieningen in de eerste vier maanden van 2024 bedroegen € 11,1 miljoen (eerste vier maanden van 2023: € 10,5 miljoen). Het voor dit tijdvak begrote bedrag is ook € 11,1 miljoen. De stijging ten opzichte van de eerste vier maanden van 2023 komt door de indexering die op de normbedragen is toegepast.

Tabel Uitgaven voor onderwijsvoorzieningen

Bedragen x € 1 miljoen	Eerste vier maanden 2024	Eerste vier maanden 2023
Intermediaire voorzieningen	6,0	5,7
Meeneembare voorzieningen	1,0	1,0
Vervoersvoorzieningen	4,1	3,7
Totaal voor de cliënt	11,1	10,5
Uitvoeringskosten	0,7	0,7
Totaal	11,8	11,2

Tolkvoorzieningen kunnen worden ingezet als werkvoorziening en als onderwijsvoorziening. UWV verzorgt ook de tolkvoorzieningen voor in het dagelijks leven. In de eerste vier maanden van 2024 kenden we 2.658 nieuwe tolkvoorzieningen voor in het dagelijks leven toe, 27% minder dan in de eerste vier maanden van 2023. Dat komt doordat we dit jaar later met de verlengingen zijn gestart dan in 2023. We verwachten in geheel 2024 ongeveer

evenveel leefvoorzieningen te zullen verstrekken als in 2023. In de eerste vier maanden van 2024 kenden we 89 voorzieningen toe aan organisaties, dat is 11% meer dan in de eerste vier maanden van 2023 (80 toekenningen).

Tabel Uitgaven voor tolkvoorzieningen leefdomein

Bedragen x € 1 miljoen	Eerste vier maanden 2024	Eerste vier maanden 2023
Intermediaire voorzieningen	5,3	4,5
Totaal voor de cliënt	5,3	4,5
Uitvoeringskosten	0,3	0,4
Totaal	5,6	4,9

Bij controles op de verstrekking van de tolkvoorziening zijn onzekerheden vastgesteld die betrekking hebben op de toekenning van extra maatwerkuren. Daarom bieden we intern meer duidelijkheid over regelgeving en beleid voor het verstrekken van tolkvoorzieningen. Verder leggen we per toekenning vast waarom er gekozen is voor het toekennen van een specifiek aantal uren voor de tolkvoorziening. Daarnaast werkt het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), samen met UWV en stakeholders, aan herziening van de regelgeving. Het doel is om te komen tot regelgeving die beter aansluit bij de behoefte van gebruikers en die meer duidelijkheid biedt over het kader waarbinnen wij de tolkvoorziening in het leefdomein kunnen verstrekken. De planning is dat eind dit jaar de vormgeving van deze herziening staat.

Ingekochte re-integratiediensten

UWV koopt voor mensen met een Ziektewet- of arbeidsongeschiktheidsuitkering re-integratiedienstverlening in bij re-integratiebedrijven. Naast deze re-integratiediensten en scholing kopen we sinds 1 januari 2022 ook trajecten in op grond van de methodiek Individuele plaatsing en steun (IPS). Deze trajecten zijn bedoeld voor uitkeringsgerechtigden met ernstige psychische aandoeningen (IPS EPA). Daarnaast kopen we IPS-trajecten in voor mensen met veelvoorkomende psychische stoornissen (common mental disorder ofwel IPS CMD). Alle IPS-trajecten worden uitgevoerd door geestelijke gezondheidszorg-(ggz-)instellingen.

Recent [onderzoek](#) heeft andermaal bevestigd dat het inzetten van IPS-trajecten voor mensen met een WIA/WGA- of Wajong-uitkering met ernstige psychische aandoeningen effectief is. In het onderzoek kreeg een groep cliënten een IPS-traject en een andere, vergelijkbare groep (de controlegroep) reguliere re-integratiedienstverlening. Daarbij bleek dat cliënten uit de eerste groep 5 tot 9 procentpunt vaker aan het werk waren dan cliënten uit de controlegroep. We gaan een dergelijk onderzoek ook uitvoeren onder mensen met een common mental disorder. Hiermee starten we in het derde kwartaal van 2024.

In de eerste vier maanden van 2024 zijn 11.517 re-integratiediensten ingekocht voor mensen met een Ziektewet- of arbeidsongeschiktheidsuitkering. Dat zijn er iets meer dan in de eerste vier maanden van 2023 (11.336).

Voor de eerste vier maanden van 2024 was voor re-integratiediensten een tijdsevenredig budget beschikbaar van € 36,4 miljoen, inclusief budget voor de inzet van IPS-EPA en IPS-CMD. De totale uitgaven in de eerste vier maanden in 2024 bedroegen € 37,1 miljoen en zijn daarmee € 0,7 miljoen hoger dan dit tijdsevenredig budget.

Tabel Ingekochte re-integratiediensten, inclusief IPS EPA- en IPS CMD-trajecten

	Eerste vier maanden 2024	Eerste vier maanden 2023
WAO	77	84
Ziektewet	3.641	3.316
oWajong/Wajong 2010	2.627	2.939
WIA	4.270	4.079
WW (WIA en Ziektewet < 35%)	902	918
Totaal	11.517	11.336

In de eerste vier maanden van 2024 zijn in totaal 11.955 diensten afgerond. Niet alle trajecten of diensten hebben plaatsing in werk als direct einddoel. Er zijn ook diensten die bedoeld zijn om mensen dichterbij de arbeidsmarkt te brengen. De aantallen voor beide soorten trajecten en diensten zijn hoger dan in de eerste vier maanden van 2023.

Tabel Resultaten ingekochte re-integratiedienstverlening

Resultaat	Eerste vier maanden 2024	Eerste vier maanden 2023
Plaatsing als direct doel	1.192	1.068
Afgesloten met baan	519	404
Afgesloten zonder baan	673	664
Dichter bij de arbeidsmarkt als direct doel	9.845	6.954
Succesvol	6.951	4.918
Niet-succesvol	2.894	2.036
Afgesloten scholingen	918	1.315
Afgesloten met diploma	634	849
Afgesloten zonder diploma	284	466
Totaal	11.955	9.337

Subsidieregeling IPS-trajecten voor de gemeentelijke doelgroep

Op 1 maart 2023 is de Subsidieregeling IPS-trajecten voor de gemeentelijke doelgroep in werking getreden. UWV voert deze regeling uit. We verstrekken geen geldelijke vergoeding, maar plaatsen een opdracht bij de ggz-instelling die een IPS-traject wil starten voor een cliënt uit de gemeentelijke doelgroep. De voorwaarde is wel dat UWV op grond van het Inkoopkader IPS een contractuele relatie heeft met de betreffende ggz-instelling. In totaal zijn er in de eerste vier maanden van 2024 met inzet van deze regeling 300 IPS-trajecten gestart, waarvan 231 trajecten voor de EPA-populatie en 69 voor de CMD-populatie.

Meerjarenprogramma inzet technologie op de werkvloer

Praktijkervaringen van de [Coalitie voor Technologie en Inclusie \(CTI\)](#) en de [Kennisalliantie Inclusie en Technologie \(KIT\)](#) hebben in de afgelopen zes jaar aangetoond dat de inzet van verschillende technologieën op de werkvloer tot positieve resultaten leidt voor mensen met een arbeidsbeperking. Deze mensen kunnen dankzij technologische toepassingen bijvoorbeeld meer taken uitvoeren, efficiënter werken en ze ervaren minder vermoeidheid, meer zelfvertrouwen en verbeterde werkrelaties. Deze positieve resultaten zijn voor UWV en het ministerie van SZW aanleiding om, samen met hun samenwerkingspartners in de CTI en de KIT, een meerjarenprogramma te ontwikkelen dat tot doel heeft om op structurelere wijze te werken aan de ontwikkeling en benutting van inclusieve technologie op de werkvloer. In de afgelopen maanden zijn ongeveer vijftig gesprekken gevoerd met allerlei stakeholders (werkgevers- en werknemersorganisaties, opleiders, professionals, wetenschap, rijksoverheid, gemeenten, financiële experts en innovatie-experts) over de ontwikkeling van een meerjarenprogramma. Deze gesprekken leverden input op voor de inhoud, doelen en activiteiten van het programma en ook de rol die verschillende partijen daarin willen spelen. Op basis van de opgehaalde informatie wordt nu een conceptprogramma opgesteld dat aan diverse stakeholders zal worden voorgelegd. De verwachting is dat het bestuurlijke traject rond de zomerperiode kan worden afgerond. In navolging van een amendement van Tweede Kamerlid De Kort is er € 5 miljoen beschikbaar gekomen om de re-integratie van mensen met een arbeidshandicap verder te stimuleren met inclusieve technologie. We zijn – onder regie van het ministerie van SZW – gestart om samen met stakeholders hieraan een optimale invulling te geven.

1.5. Arbeidsjuridische dienstverlening

UWV verzorgt ook arbeidsjuridische dienstverlening rond ontslag en tewerkstellingsvergunningen. Daarnaast verstrekken we via [uww.nl](#) en telefonisch arbeidsrechtelijke informatie aan werkgevers, werknemers en werkzoekenden en via bijeenkomsten aan werkgevers.

We beoordelen ontslagaanvragen en aanvragen voor tewerkstellingsvergunningen. Ook geven we adviezen aan de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) in verband met de verstrekking van een gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid. We hebben hierbij een onafhankelijke, toetsende rol. Werkgevers die vluchtelingen uit Oekraïne in loondienst willen nemen, moeten dat bij UWV melden. We houden bij hoeveel vluchtelingen uit Oekraïne werken en in welke sectoren.

Meer ontslagaanvragen

In de eerste vier maanden van 2024 hebben we 10.300 ontslagaanvragen ontvangen, 62% meer dan in de eerste vier maanden van 2023. Deze stijging wordt mede veroorzaakt door een grote collectieve ontslagaanvraag (1.895 aanvragen). Zonder deze aanvraag was het aantal ontslagaanvragen 31% hoger dan in de eerste vier maanden van 2023. Ondanks de hoge instroom hebben we 85,5% van de ontslagaanvragen tijdig afgehandeld, dat wil zeggen binnen de streeftermijn van vier tot zeven weken vanaf het moment van de completering van de aanvraag. Bij een groot deel van de zaken waarbij dat niet lukte, kwam dat door factoren die het ministerie van SZW gelegitimeerd acht.

Het gaat in de meeste gevallen om verleend uitstel op verzoek van de werkgever of werknemer. Als we hiermee rekening houden, dan komt de tijdigheid uit op 98,8%.

Tabel Ontslagaanvragen

	Eerste vier maanden 2024		Eerste vier maanden 2023	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal ingediende ontslagaanvragen	10.300		6.400	
Vanwege bedrijfseconomische redenen	9.200	90%	5.400	85%
Vanwege langdurige arbeidsongeschiktheid werknemer	1.100	10%	1.000	15%
Aantal afgehandelde ontslagaanvragen	9.500		6.000	
Inhoudelijk behandelde ontslagaanvragen	1.400	15%	1.200	20%
Verleende ontslagaanvragen	1.300	91%	1.100	91%
Geweigerde ontslagaanvragen	100	9%	100	9%
Tijdens behandeling door werkgever ingetrokken*	7.900	83%	4.500	75%
Niet in behandeling genomen wegens onvoldoende informatie	200	2%	300	5%

* UWV komt bij een substantieel deel van de afgehandelde ontslagaanvragen niet aan een inhoudelijke behandeling toe omdat werkgever en werknemer (alsnog) met wederzijds goedvinden de overeenkomst beëindigen. Daarbij speelt de mate van financiële vergoeding een belangrijke rol. Het intrekken van de ontslagaanvraag door de werkgever kan daarom tot ver in de ontslagprocedure gebeuren. UWV heeft dan al vaak veel werk en capaciteit in de behandeling gestoken.

Tewerkstellingsvergunningen en arbeidsmarktadviezen aan de IND

Werkgevers die personeel van buiten de Europese Economische Ruimte (EER) korter dan drie maanden in Nederland willen laten werken, moeten daarvoor een tewerkstellingsvergunning bij UWV aanvragen. Dit geldt ook wanneer ze vreemdelingen willen aannemen die hier studeren of om andere redenen dan arbeid al in Nederland wonen. Werkgevers die voor drie maanden of langer personeel willen aannemen uit landen van buiten de EER, kunnen een gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid (GVVA) aanvragen bij de IND. De IND vraagt UWV advies over het arbeidsmarktdeel. UWV toetst de adviezen voor de IND en de aanvragen voor tewerkstellingsvergunningen op dezelfde wijze.

Door de krapte op de arbeidsmarkt is de vraag van werkgevers om arbeidsmigranten voor werk toe te laten groot. In de eerste vier maanden van 2024 ontvingen we 11.200 aanvragen voor een tewerkstellingsvergunning of adviesverzoek (eerste vier maanden van 2023: 7.500 aanvragen). Om het grote aantal aanvragen voor tewerkstellingsvergunningen en adviesverzoeken af te kunnen handelen, zijn onder andere extra medewerkers aangetrokken. Verder ondersteunen tijdelijke teams op twee vestigingen de afhandeling van de aanvragen. Onze doelstelling is dat we vergunning- en adviesaanvragen binnen vijf weken afhandelen. In de eerste vier maanden van 2024 handelden we gemiddeld 78% van de gevallen binnen vijf weken af: voor tewerkstellingsvergunningen was de tijdigheid 78%, de tijdigheid voor adviesverzoeken bleef met 76% achter. Vanwege de zeer hoge instroom en de recente digitalisering van werkprocessen voor tewerkstellingsvergunningen en de daarmee gepaard gaande technische en aanloopproblemen, staan we momenteel voor capaciteitsgerelateerde uitdagingen om de tijdigheid op peil te houden. Daarnaast hebben nog niet alle medewerkers het opleidingstraject voor het nieuwe systeem doorlopen. Inmiddels zijn er verschillende maatregelen genomen om de tijdigheid zo snel mogelijk weer op peil te krijgen.

Het aantal werkstudenten en asielzoekers waarvoor werkgevers aanvragen indienden, is verder toegenomen. In tijden van krapte op de arbeidsmarkt is het op zich logisch dat werkgevers steeds vaker putten uit het aanbod van vreemdelingen die feitelijk al in Nederland verblijven. Voor asielzoekers is bovendien eind november 2023 de ruimte om aan het werk te gaan verruimd door een uitspraak van de Raad van State, die bepaalt dat de tot dan geldende 24-wekeneis in strijd is met de Europese Opvangrichtlijn. Dit betekent dat asielzoekers nu meer dan 24 weken per jaar mogen werken als hun asielaanvraag minstens zes maanden in behandeling is. We hebben direct na de uitspraak contact opgenomen met werkgevers aan wie we eerder in 2023 een tewerkstellingsvergunning voor een asielzoeker hadden geweigerd omdat deze al 24 weken had gewerkt. We hebben deze werkgevers geïnformeerd over de mogelijkheid om een nieuwe aanvraag in te dienen. We ontvingen in het eerste kwartaal van 2024 2.200 aanvragen voor een tewerkstellingsvergunning voor een asielzoeker (in dezelfde periode in 2023: 450) en verleenden 2.100 tewerkstellingsvergunningen voor asielzoekers (zelfde periode in 2023: 300).

Tabel Tewerkstellingsvergunningen en arbeidsmarktadviezen

	Eerste vier maanden 2024		Eerste vier maanden 2023	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal ingediende aanvragen tewerkstellingsvergunning	9.400		5.800	
Aantal afgehandelde aanvragen tewerkstellingsvergunning	9.100		5.200	
Verleende vergunningen	7.400	82%	4.500	87%
Tijdens behandeling door werkgever ingetrokken	800	9%	300	6%
Geweigerde aanvragen incl. niet in behandeling genomen	600	6%	200	4%
Zonder specificatie	300	3%	200	3%
Aantal ingediende aanvragen arbeidsmarktadvies GVVA	1.800		1.700	
Aantal afgehandelde arbeidsmarktadviezen GVVA	1.800		2.000	
Positieve adviezen	1.400	79%	1.400	69%
Tijdens behandeling door werkgever ingetrokken	100	4%	100	8%
Negatieve adviezen	300	15%	400	22%
Zonder specificatie	*0	2%	*0	1%

* De niet-afgeronde cijfers zijn respectievelijk 39 en 27.

Meldingen werkgevers voor tewerkstelling vluchtelingen uit Oekraïne

Sinds 1 april 2022 zijn werkgevers die vluchtelingen uit Oekraïne in loondienst willen nemen, vrijgesteld van de plicht om een tewerkstellingsvergunning aan te vragen. Om het risico op misstanden te verkleinen, moeten de werkgevers wel bij UWV melden dat ze een vluchteling uit Oekraïne in dienst nemen. Sinds half oktober 2022 kunnen ze dat digitaal doen. Ze vermelden daarbij onder andere welke werkzaamheden zullen worden verricht, de duur van het arbeidscontract en het afgesproken loon. Twee dagen na het indienen van het meldingsformulier mag de vluchteling starten met de werkzaamheden. De werkgever is ook verplicht UWV te informeren als er wijzigingen zijn in de functie of de periode van werkzaamheden. De Nederlandse Arbeidsinspectie (NLA) oefent controles uit aan de hand van onze gegevens. In de eerste vier maanden van 2024 hebben we 18.100 meldingen ontvangen (eerste vier maanden van 2023: 16.900). In totaal ontvingen we sinds april 2022 127.100 meldingen. Het is positief dat veel vluchtelingen konden gaan werken en dat werkgevers met personeelstekorten daardoor geholpen zijn. De meeste meldingen komen van uitzendbureaus, de horeca, de agrarische sector en de schoonmaak. Informatie over de meldingen stellen we beschikbaar via ons [dashboard Vluchtelingen uit Oekraïne](#). Voor vluchtelingen uit Oekraïne hebben we informatie in het Oekraïens over de rechten en plichten voor werken in Nederland beschikbaar gesteld via onze websites.

1.6. Inkomenszekerheid bieden

UWV verzorgt de uitvoering van de werknemersverzekeringen. We gaan in deze paragraaf onder andere in op de uitkeringsvolumes van de verschillende wetten, op de tijdigheid van uitbetaling en op de tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW).

In 2023 sloten de loketten waar werkgevers de definitieve berekening van NOW-subsidie konden aanvragen voor de derde tot en met de achtste aanvraagperiode. De komende jaren zijn we nog bezig met de definitieve vaststelling van de NOW-subsidies.

Uitkeringsvolumes

In de eerste vier maanden van 2024 kenden we 358.300 nieuwe uitkeringen toe, 7% meer dan in de eerste vier maanden van 2023.

Tabel Nieuwe uitkeringen

	Eerste vier maanden 2024	Eerste vier maanden 2023	% +/-
WW	93.985	82.871	13%
Arbeidsongeschiktheidswetten	26.362	21.808	21%
WIA	23.884	19.413	23%
WGA	19.413	15.687	24%
IVA	4.471	3.726	20%
WAO	145	*159	-9%
WAZ	10	4	150%
Wajong	2.323	2.232	4%
Ziektewet	112.668	113.876	-1%
Wazo	125.239	117.090	7%
Zwangerschaps- en bevallingsverlof werknemers	44.208	42.167	5%
Zwangerschaps- en bevallingsverlof zelfstandigen/beroepsbeoefenaars	4.415	4.218	5%
Pleegzorg- en adoptieverlof	201	183	10%
Aanvullend geboorteverlof (WIEG)	26.471	23.380	13%
Betaald ouderschapsverlof	49.944	47.142	6%
Totaal	358.254	335.645	7%

* Gecorrigeerd cijfer

We beëindigden 313.300 uitkeringen, 3% meer dan in de eerste vier maanden van 2023.

Tabel Beëindigde uitkeringen

	Eerste vier maanden 2024	Eerste vier maanden 2023	% +/-
WW	84.430	75.785	11%
Arbeidsongeschiktheidswetten	16.571	12.383	34%
WIA	10.733	8.069	33%
WGA	6.767	5.496	23%
IVA	3.966	2.573	54%
WAO	3.815	*2.519	51%
WAZ	180	130	38%
Wajong	1.843	1.665	11%
Ziektewet	116.203	119.943	-3%
Wazo	96.142	95.401	1%
Zwangerschaps- en bevallingsverlof werknemers	41.878	41.401	1%
Zwangerschaps- en bevallingsverlof zelfstandigen/beroepsbeoefenaars	4.130	3.936	5%
Pleegzorg- en adoptieverlof	109	131	-17%
Aanvullend geboorteverlof (WIEG)	19.239	18.371	5%
Betaald ouderschapsverlof	30.786	31.562	-2%
Totaal	313.346	303.512	3%

* Gecorrigeerd cijfer

Eind april 2024 ontvingen bijna 1,2 miljoen mensen gedurende kortere of langere tijd een uitkering van ons. We keerden in de eerste vier maanden van 2024 een bedrag van in totaal € 8,4 miljard uit, tegenover € 7,7 miljard in de eerste vier maanden van 2023. Oorzaak zijn de indexatie van de uitkeringsbedragen en het toegenomen aantal WIA- en WW-uitkeringen. We keerden dan ook vooral meer geld uit voor de WIA (€ 0,5 miljard) en de WW (€ 0,2 miljard).

Tabel Lopende uitkeringen

	Eerste vier maanden 2024	Eerste vier maanden 2023	% +/-
WW	170.335	156.272	9%
Arbeidsongeschiktheidswetten	850.786	837.625	2%
WIA	436.291	409.028	7%
WGA	260.986	245.878	6%
IVA	175.305	163.150	7%
WAO	162.999	*177.502	-8%
WAZ	5.619	6.396	-12%
Wajong	245.877	244.699	0%
Ziektewet**	102.165	100.509	2%
Wazo**	66.257	61.618	8%
Zwangerschaps- en bevallingsverlof werknemers	36.042	36.099	0%
Zwangerschaps- en bevallingsverlof zelfstandigen/beroepsbeoefenaars	4.130	3.896	6%
Pleegzorg- en adoptieverlof	63	62	2%
Aanvullend geboorteverlof (WIEG)	6.623	5.896	12%
Betaald ouderschapsverlof	19.399	15.665	24%
Totaal	1.189.543	1.156.024	3%

* Gecorrigeerd cijfer

** Voor de Ziektewet en de Wazo wordt het gemiddeld aantal lopende uitkeringen gedurende de verslagperiode vermeld.

WW

We handelden in de eerste vier maanden van 2024 bijna 11% meer WW-aanvragen af dan in de eerste vier maanden van 2023 (123.500 tegenover 111.500). Daarvan wezen we er 24% (29.500) af tegenover bijna 26% (28.600) in de eerste vier maanden van 2023. 3.800 mensen kregen (tijdelijk) geen WW-uitkering omdat ze een maatregel kregen opgelegd, vrijwel altijd omdat ze verwijtbaar werkloos waren. Omdat het aantal toekenningen in de eerste vier maanden van 2024 hoger was dan het aantal beëindigde uitkeringen, is het aantal lopende WW-uitkeringen sinds eind 2023 gestegen, met bijna 6%. Wel blijft het aantal mensen dat een WW-uitkering ontvangt laag en houdt de krapte op de arbeidsmarkt aan.

WIA en WAO

De toename van het aantal WIA-aanvragen lijkt wel iets af te nemen, maar in de eerste vier maanden van 2024 ontvingen we nog steeds 17% meer aanvragen dan in dezelfde periode in 2023. We handelden 28.700 WIA-aanvragen af, 22% meer dan in de eerste vier maanden van 2023 (23.500). Niet alle aanvragen leiden tot een sociaal-medische beoordeling, omdat de aanvrager inmiddels is hersteld, de pensioengerechtigde leeftijd heeft bereikt of is overleden. Van de aanvragen hebben we er ruim 8.100 afgewezen; in de eerste vier maanden van 2023 waren het er 6.600. (De cijfers voor afgehandelde aanvragen wijken af van die zijn vermeld in het viermaandenverslag 2023 vanwege een andere rekenmethode.) Meestal ging het daarbij om mensen die minder dan 35% arbeidsongeschikt werden bevonden of wel geschikt bleken voor het eigen werk. Het aantal nieuw toegekende WIA-uitkeringen was hoger dan in de eerste vier maanden van 2023 (bijna 20.600 tegenover ruim 16.900). In deze nieuwe toekenningen zijn de aantallen meegeteld die de uitkomst zijn van de vereenvoudigde beoordeling voor 60-plussers (zie deel 1 van dit viermaandenverslag, paragraaf 1.3). Ook de voorschotten voor WGA-uitkeringen die zijn toegekend omdat de sociaal-medische beoordeling niet binnen de geldende termijn kon worden afgerond (zie verder hieronder bij het kopje Tijdigheid) worden meegeteld als nieuwe uitkeringen; er is nog geen sprake van toekenningen of afwijzingen. Bij de definitieve beoordeling wordt gemiddeld circa 25% van de aanvragen alsnog afgewezen, de WGA-uitkering telt dan weer mee als beëindigd. Aanvragen voor een WIA-claimbeoordeling worden relatief vaker ingediend door mensen die onder het vangnet van de Ziektewet vallen. Zij hebben geen werkgever meer waarbij ze kunnen re-integreren, bijvoorbeeld omdat ze werkloos waren toen ze ziek werden of omdat hun tijdelijke contract afliep tijdens hun ziekte.

Daarnaast zien we de invloed van corona. Mensen vragen een WIA-uitkering aan omdat diagnosetrajecten, behandelingen en operaties door de coronamaatregelen waren uitgesteld, waardoor terugkeer naar werk minder snel of zelfs niet mogelijk was. Er zijn ook meer mensen langdurig ziek omdat ze naast of volgend op een eerdere aandoening ook (ernstige) coronaklachten kregen. En sinds maart 2021 vragen ook mensen een WIA-claimbeoordeling aan vanwege langdurige covid (long covid). Er zijn in de eerste vier maanden van 2024 in totaal 2.796 WIA-claimbeoordelingen uitgevoerd waarbij corona als hoofd- of nevendiagnose een rol speelde. In 2.242 gevallen was corona de hoofddiagnose. In totaal werd in 85% van de WIA-claimbeoordelingen waarbij corona als hoofddiagnose gold, de uitkering toegekend.

Het aantal lopende WIA-uitkeringen steeg in de eerste vier maanden van 2024 verder met ruim 13.400 (3%) ten opzichte van eind 2023. Andersom neemt het aantal lopende uitkeringen voor de Wet op de

arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO), de voorloper van de WIA, af. Eind april 2024 was het aantal WAO-uitkeringen 3.700 (2%) lager dan eind 2023.

Wajong

De Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong 2015, ingegaan op 1 januari 2015) is alleen nog toegankelijk voor jonggehandicapten die duurzaam geen arbeidsvermogen hebben. De instroom in de Wajong 2015 is gestegen. Dat komt vooral doordat jonggehandicapten die een studie volgen sinds september 2020 wel weer recht hebben op een Wajong-uitkering. We handelden bijna 3.500 aanvragen af voor een Wajong 2015-uitkering, ruim 2% minder dan in de eerste vier maanden van 2023 (ruim 3.500). Hiervan werden er 1.800 (52%) afgewezen, omdat de aanvrager niet duurzaam volledig arbeidsongeschikt werd bevonden (eerste vier maanden van 2023: 1.900, dat is 54%). Het totale aantal Wajong-uitkeringen is iets gestegen ten opzichte van eind 2023 doordat het aantal nieuwe uitkeringen hoger was dan het aantal beëindigde uitkeringen.

Ziektewet

Er liepen in de eerste vier maanden van 2024 gemiddeld iets meer Ziektewet-uitkeringen dan in de eerste vier maanden van 2023. Er waren vooral meer uitkeringen voor einddienstverbanders, dat zijn werknemers die ziek zijn aan het einde van hun (tijdelijke) contract en/of dienstverband. Het aantal toekenningen was iets lager dan in de eerste vier maanden van 2023. Dat komt vooral doordat het aantal toekenningen aan zieke uitzendkrachten fors afnam. Per juli 2023 is de cao voor uitzendkrachten gewijzigd. De wijziging houdt in dat per deze datum bij een uitzendovereenkomst met uitzendbeding de uitzendovereenkomst niet automatisch wordt beëindigd bij ziekte. Dit betekent dat veel uitzendkrachten vaak hersteld zijn voordat hun uitzendovereenkomst afloopt en zich dus minder vaak ziek melden bij UWV. Daarentegen steeg het aantal toekenningen aan werknemers met een no-riskpolis duidelijk.

Tijdigheid

Inkomenszekerheid biedt bestaanszekerheid. Een van onze kerntaken is dat we de juiste uitkering op tijd betalen.

WIA-claimbeoordelingen moeten binnen acht weken na ontvangst van de aanvraag zijn afgerond. De tijdigheid van de claimbeoordelingen staat al langere tijd onder druk. In de eerste vier maanden van 2024 was gemiddeld 28% van die beoordelingen op tijd. Het percentage blijft ver onder de norm. Dat komt doordat onze prioriteit allereerst ligt bij het wegwerken van de langdurige achterstanden. Het aantal uitgevoerde WIA-beoordelingen is sinds mei 2023 toegenomen door de 60-plusmaatregel (zie deel 1 van dit viermaandenverslag, paragraaf 1.6, onder het kopje Vereenvoudigde WIA-claimbeoordelingen voor 60-plussers) en dankzij het vele overwerk dat is verricht om achterstanden weg te werken. Het aantal WIA-aanvragen is in de eerste vier maanden van 2024 hoger dan in dezelfde periode in 2023; dit is in lijn met de ontwikkeling van de laatste jaren en met onze meerjarenprognose. Om mensen die langer dan de wettelijke termijn op hun WIA-claimbeoordeling moeten wachten inkomenszekerheid te bieden, verstrekken we hun een voorschot. In de eerste vier maanden van 2024 deden we dat bijna 8.800 keer, ruim 1.800 keer meer dan in dezelfde periode in 2023. Verder hebben we in de eerste vier maanden van 2024 € 3,8 miljoen aan dwangsommen betaald aan mensen die een aanvraag hebben gedaan en ons vanwege de lange wachttijden in gebreke hebben gesteld (eerste vier maanden van 2023: € 4,2 miljoen).

In de eerste vier maanden van 2023 werd 76% van de Wajong-beoordelingen tijdig afgerond, in de eerste vier maanden van 2024 was 77% van de beoordelingen tijdig – ons streven van 85% hebben we niet gehaald. Daarnaast handelen we dossiers af van Wajong-cliënten die al langer dan de geldende termijn op een claimbeoordeling wachten.

Analyse niet-tijdige betaling

We hebben in 2023 (en ook in de eerste vier maanden van 2024) voldaan aan de afspraken met het ministerie van SZW over de tijdige (eerste) betaling van WW- en Ziektewet-uitkeringen (zie tabel Kwantitatieve prestatie-indicatoren in hoofdstuk Prestatie-indicatoren). Toch blijven er cliënten die te laat betaald krijgen. We willen zicht krijgen op deze cliënten en of ze mogelijk in de knel komen door een te late betaling. We hebben in september 2023 een eerste data-analyse uitgevoerd. Die maand werd bijna 1% van de WW-uitkeringen te laat uitbetaald (1.289 van de in totaal 143.431 betalingen). Hierdoor kwamen mogelijk 951 uitkeringsgerechtigden in de knel. Uit de analyse blijkt dat 46% van de te late uitkeringen alsnog binnen vijf dagen is betaald; 44% kreeg de betaling zes tot vijftig dagen te laat en 10% meer dan vijftig dagen te laat. Gemiddeld was dat dertig dagen te laat.

Inmiddels hebben we met een nadere analyse van te late WW-betalingen gedurende 2022 bekeken wat de oorzaak daarvan is en in hoeverre dit het gevolg is van te laat handelen van de cliënt en/of van UWV. Uit deze analyse bleek dat we het goed doen, maar dat het beter kan: 17.790 van de in totaal ruim 1,8 miljoen door ons gedane betalingen aan WW-cliënten waren te laat. UWV kan op ongeveer 95% van die te late betalingen invloed uitoefenen. Dat kan met betere stuurinformatie, betere planning van werkzaamheden en betere interne communicatie over samenloop van uitkeringen. Door de cliënten die twintig of meer dagen te laat een betaling ontvangen in beeld te brengen, ontstaat er een kans om met objectieve kenmerken deze groep extra dienstverlening te geven. Een klein deel van de te late betalingen is niet beïnvloedbaar doordat we afhankelijk zijn van derden; hierbij gaat het om complexe verrekeningen met gemeenten. Cliënten kunnen voor een deel zelf ook invloed uitoefenen door te voldoen aan de inlichtingenplicht. Een aantal concrete aanbevelingen om te late betaling te voorkomen worden meegenomen in ons interne jaarplan WW. Daarbij houden we rekening met de beschikbare verandercapaciteit.

Bij de Ziektewet werd in september 2023 11% van de eerste betalingen niet op tijd uitbetaald (527 van de in totaal 4.682 betalingen). Hiervan werd 24% alsnog binnen zes dagen betaald, 59% tussen de zesenvijftig dagen en 17% meer dan vijftig dagen te laat. Gemiddeld was dat dertig dagen te laat. Er worden gesprekken gevoerd met de kantoren om de tijdigheid te verbeteren; daarbij is een aantal best practices gedeeld. We zijn met een uitgebreide analyse gestart die inzicht moet geven in de gevolgen van de te late betalingen voor onze cliënten. De eindresultaten worden op zijn vroegst begin juli verwacht. De eerste resultaten wijzen erop dat er bij een groot deel van de te late betalingen sprake is van heropening van de ziekmelding. In die gevallen wordt niet de datum van de heropening maar die van de eerste ziekmelding als uitgangspunt gehanteerd voor het meten van de tijdigheid.

NOW

De tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW) was een van de omvangrijkste steunmaatregelen van het kabinet om de economische effecten van de coronacrisis tegen te gaan. Met succes: dankzij de NOW-subsidie konden werkgevers ondanks omzetverlies hun werknemers doorbetalen en hoefden ze deze niet te ontslaan. Het beroep op de WW is hierdoor ook beperkt gebleven.

We hebben alle werkgevers die een NOW-voorschot hebben ontvangen actief gewezen op het belang om tijdig te starten met het aanvraagproces voor de definitieve berekening, wat er verder van hen verwacht wordt en hoe UWV hen daarbij kan ondersteunen. Op 2 juni 2023 sloten de laatste loketten waar werkgevers de definitieve berekening van NOW-subsidie konden aanvragen, namelijk die voor de zevende en achtste aanvraagperiode (NOW 5 en 6). De werkgevers die vóór 26 juli 2023 uitstel hadden aangevraagd konden tot 3 november 2023 de definitieve aanvraag indienen. Sindsdien kunnen alleen nog herzieningsaanvragen of aanvragen als gevolg van bezwaar en beroep worden ingediend. Voor alle NOW-regelingen zijn in totaal circa 474.000 vaststellingaanvragen ingediend.

Tabel NOW-vaststellingen*

	NOW 1	NOW 2	NOW 3.1	NOW 3.2	NOW 3.3	NOW 4	NOW 5	NOW 6
Aantal ingediende aanvragen	133.700	58.900	74.100	71.500	42.900	25.300	38.800	28.900
Aantal definitief vastgestelde aanvragen**	136.600	62.200	77.500	74.600	44.300	25.900	39.700	28.800
Aantal nabetalingen	38.100	18.200	42.100	36.800	19.700	13.300	25.300	18.800
Bedrag nabetalingen	€ 505 miljoen	€ 395 miljoen	€ 590 miljoen	€ 519 miljoen	€ 260 miljoen	€ 196 miljoen	€ 190 miljoen	€ 251 miljoen
Aantal terugvorderingen	98.500	44.000	35.400	37.800	24.500	12.600	14.400	10.100
Bedrag terugvorderingen	€ 2.613 miljoen	€ 1.670 miljoen	€ 606 miljoen	€ 776 miljoen	€ 531 miljoen	€ 258 miljoen	€ 154 miljoen	€ 214 miljoen
Aantal ingediende bezwaren	9.148	3.690	2.496	2.577	1.765	860	774	644

* De cijfers geven de stand per eind april 2024 weer.

** Het aantal definitief vastgestelde aanvragen kan hoger zijn dan het aantal ingediende aanvragen. Dat komt doordat er op een aanvraag meerdere malen een vaststelling kan plaatsvinden, bijvoorbeeld omdat er sprake is van gewijzigde gegevens of omdat er een bezwaar is ingediend.

1.7. Sociaal-medische dienstverlening

De vraag naar sociaal-medische dienstverlening is nog altijd groter dan we met de beschikbare beoordelingscapaciteit aankunnen. In deze paragraaf gaan we in op het aantal gerealiseerde sociaal-medische beoordelingen, de achterstanden en de artsencapaciteit.

We ontvingen in de eerste vier maanden van 2024 17% meer WIA-aanvragen dan in de eerste vier maanden van 2023 (26.460 tegenover 22.712). Dit laatste cijfer wijkt van wat vermeld staat in het viermaandenverslag 2023 vanwege een andere rekenmethode. Het aantal aanvragen in de eerste maanden van 2024 is daarmee meer in lijn met het hoge aantal aanvragen in het najaar van 2023 dan met dat in de eerste vier maanden van vorig jaar. Het aantal aanvragen lijkt wel iets te dalen. We hebben 22% meer WIA-claimbeoordelingen uitgevoerd dan in de eerste vier maanden van 2023 (28.691 tegenover 23.507). Dat kon vooral dankzij de aanvullende maatregelen (met name de vereenvoudigde beoordeling voor mensen van 60 jaar en ouder) en doordat veel medewerkers bereid waren tot overwerk om achterstanden in te halen.

Eerstejaars Ziektewet-beoordelingen zijn complexe en omvangrijke beoordelingen. We voeren alleen nog eerstejaars Ziektewet-beoordelingen uit bij cliënten die een relatief hoge kans hebben om uit de Ziektewet te stromen, zodat het aantal van deze beoordelingen afneemt en we zo artsencapaciteit elders kunnen inzetten.

Tabel Overzicht aantallen gerealiseerde sociaal-medische beoordelingen

	Eerste vier maanden 2024	Eerste vier maanden 2023	Vershil
Claimbeoordelingen*	37.031	31.412	5.619
Eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	6.355	6.379	-24
Vraaggestuurde herbeoordelingen**	7.211	7.132	79
Totaal	50.597	44.923	5.674

* Het gaat hier om claimbeoordelingen voor de WIA en voor de Wajong en om aanvragen beoordeling arbeidsvermogen (Participatiewet-beoordelingen voor opname in het doelgroepregister voor de banenafpraak).

** Vraaggestuurde herbeoordelingen worden uitgevoerd op verzoek van de uitkeringsgerechtigde, de werkgever of diens verzekeraar, of vanuit UWV zelf.

Onze focus ligt op het stapsgewijs afhandelen van de aanvragen van de grote groep cliënten die al langer dan zes maanden op een WIA-claimbeoordeling wachten. Eind december 2023 ging het om 3.066 van deze cliënten. Dat waren er ongeveer 5.200 minder dan eind 2022. In de eerste vier maanden van 2024 heeft deze daling zich iets doorgezet: eind april waren er nog 2.914 cliënten die al langer dan zes maanden op een WIA-claimbeoordeling wachten. Eind april 2023 waren het er nog 8.156. Het grote aantal aanvragen in de tweede helft van 2023 is van invloed op de mate waarin het aantal wachtenden afneemt. We zullen strak blijven sturen op het afhandelen van deze aanvragen.

Tabel Overzicht achterstanden claimbeoordelingen en vraaggestuurde herbeoordelingen

	Eind april 2024	Eind 2023	Vershil
Achterstand WIA-claimbeoordelingen	13.706	14.482	-776
Achterstand Wajong/Participatiewet-claimbeoordelingen	848	698	150
Achterstand vraaggestuurde herbeoordelingen*	19.726	19.621	105
Totaal achterstand voorraad*	34.280	34.801	-521

* Dit is de stand van maart 2024. De cijfers over april zijn namelijk vertekend door de overgang van dossiers naar andere kantoren.

Er wacht ook een groot aantal cliënten op een vraaggestuurde herbeoordeling (een herbeoordeling op verzoek van de cliënt of diens werkgever, of vanuit UWV zelf). Dat is een gevolg van de wegens de beperkte beoordelingscapaciteit met het ministerie van SZW afgesproken prioritering, waarbij herbeoordelingen een lagere prioriteit hebben dan WIA-claimbeoordelingen. Sinds april 2023 is de achterstand bij de vraaggestuurde herbeoordelingen vrijwel gestabiliseerd. Dit komt onder andere doordat we nieuwe formulieren in gebruik hebben genomen waarmee mensen met een WIA-uitkering een wijziging in hun gezondheid kunnen doorgeven. Daarna nemen we altijd persoonlijk contact met hen op. Hierdoor is het zowel voor de cliënt als voor onszelf duidelijker of een herbeoordeling gewenst of noodzakelijk is en voorkomen we onnodige herbeoordelingen.

Artsencapaciteit

Sinds 2018 hebben we veel nieuwe artsen aangetrokken en zijn ervaren verzekeringsartsen vertrokken. Daarom moet per verzekeringsarts meer tijd worden besteed aan het begeleiden en opleiden van nieuwe artsen. Deze opleidingsinspanningen zijn voor de langere termijn essentieel; we weten op basis van het strategisch personeelsplan dat ook de komende jaren veel ervaren artsen uitstromen. We voorzien tegelijkertijd dat onze inspanningen voor het werven en opleiden in een realistisch scenario hooguit zullen leiden tot een gelijkblijvende capaciteit. De netto inzetbare artsencapaciteit voor het uitvoeren van sociaal-medische beoordelingen tijdens de eerste vier maanden van 2024 was gemiddeld 641 fte's.

Tabel Artsencapaciteit bij UWV-organisatieonderdeel Sociaal-medische zaken

	Gemiddeld aantal fte's eerste vier maanden 2024	Aantal fte's per eind april 2024
Aantal geregistreerde verzekeringsartsen zonder taakdelegatie	49	49
Aantal geregistreerde verzekeringsartsen met taakdelegatie	306	304
Aantal AIOS'en*	187	189
Aantal ANIOS'en*	126	125
Aantal verzekeringsartsen extern en ingehuurd	77	80
Subtotaal	745	747
Opleidingsinvestering		
Begeleiding A(N)IOS'en* en neventaken	-37	-35
Opleiding AIOS'en**	-40	-39
Opleiding ANIOS'en**	-27	-21
Subtotaal	-104	-95
Totaal netto artsencapaciteit***	641	652

* AIOS'en zijn (basis)artsen in opleiding tot specialist, ANIOS'en zijn (basis)artsen niet in opleiding tot specialist.

** Sinds mei 2023 hanteren we een nieuwe definitie voor opleidingsduur: we gaan uit van de nominale duur. (Voor die tijd werd ook de uitloop na de nominale opleidingsduur meegenomen.) Deze nieuwe definitie leidt tot een lagere opleidingsinvestering en daarmee tot een administratief hogere artsencapaciteit.

*** We voeren een nadere analyse uit wat het effect van afwezigheid tijdens de opleidingsperiode is voor het aantal beschikbare fte's.

1.8. Handhavingsinzet

In deze paragraaf gaan we in op signalen over mogelijk misbruik en oneigenlijk gebruik van uitkeringsgelden en op overtredingen van de inlichtingen- en inspanningsplicht. In het jaarverslag rapporteren we over de mate waarin uitkeringsgerechtigden bekend zijn met hun plichten.

In de eerste vier maanden van 2024 kregen we meer signalen over mogelijk misbruik en oneigenlijk gebruik dan in de eerste vier maanden van 2023. Dat komt vooral doordat we meer dan 6.000 signalen ontvingen over opting-in-inkomsten. Dat zijn inkomsten van mensen die een fictief dienstverband met een werkgever hebben afgesloten omdat ze werkzaamheden verrichten terwijl ze geen dienstbetrekking hebben, maar ook geen ondernemer zijn. Gebleken is dat de abonnementenservice AW, een systeem dat automatisch een signaal genereert zodra er voor iemand met een arbeidsongeschiktheidsuitkering een nieuwe inkomstenbron wordt geregistreerd in de polisadministratie, tot maart 2023 bij opting-in inkomsten niet zo'n signaal heeft afgegeven. Hierdoor zijn deze inkomsten bij ruim 6.000 cliënten ten onrechte niet gekort op de uitkering. We gaan de inkomsten alsnog beoordelen; daar zijn we in april mee gestart.

Tabel Signalen over mogelijk misbruik en oneigenlijk gebruik

	Eerste vier maanden 2024	Eerste vier maanden 2023
Interne meldingen	1.816	3.075
Externe meldingen	2.177	1.997
Overige signalen	8.708	2.861
Totaal	12.701	7.933

Overtredingen inlichtingenplicht

We wijzen uitkeringsgerechtigden erop dat ze verplicht zijn om relevante wijzigingen zoals vrijwilligerswerk, vakantie of verhuizing tijdig en volledig aan ons door te geven. Met behulp van bestandsvergelijkingen, telefonische controles en persoonlijke gesprekken controleren we of ze zich hieraan houden. Zo niet, dan moeten ze het te veel ontvangen bedrag terugbetalen. Daarbij kan een boete of waarschuwing worden opgelegd. Ook kunnen we in bepaalde gevallen aangifte doen bij het Openbaar Ministerie, dat vervolgens kan overgaan tot een strafrechtelijke vervolging. Verreweg de meesten van de bijna 1,2 miljoen mensen die van ons een uitkering ontvangen willen zich aan de regels houden: we constateerden in de eerste vier maanden van 2024 1.400 overtredingen van de inlichtingenplicht voor een bedrag van € 2,8 miljoen (de eerste vier maanden van 2023: 2.800 overtredingen voor een bedrag van € 4,7 miljoen). We vinden het belangrijk dat de sanctie die we opleggen in verhouding staat tot de begane overtreding. Een boete leggen we

alleen op bij zware overtredingen; bij lichtere overtredingen volstaan we met een waarschuwing. In de eerste vier maanden van 2024 legden we boetes op voor een bedrag van € 314.000 (eerste vier maanden van 2023: € 468.000).

Tabel Overtredingen inlichtingenplicht

	Eerste vier maanden 2024		Eerste vier maanden 2023	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal geconstateerde overtredingen	1.400		2.800	
Opgelegde boetes	300	21%	400	14%
Opgelegde waarschuwingen	800	60%	1.900	68%
Geen boete of waarschuwing opgelegd	300	19%	500	18%
Processen-verbaal voor Openbaar Ministerie	*0	0%	*0	0%

* Dit is een afgerond aantal, het exacte aantal is 3 (eerste vier maanden 2023: 12).

Er zijn beduidend minder overtredingen geconstateerd dan een jaar geleden. Dat komt doordat het aantal meldingen voor vooral de Ziektewet is afgenomen, wat correspondeert met het lagere aantal ziekmeldingen. Daarnaast speelt een rol dat we meer de focus leggen op preventie en onderzoek naar georganiseerde fraudefenomenen. Dit alles heeft ertoe geleid dat ook het aantal boetes en waarschuwingen fors lager uitvalt dan in de eerste vier maanden van 2023.

Overtredingen inspanningsplicht

Uitkeringsgerechtigden met arbeidsvermogen zijn verplicht zich voldoende in te spannen om werk te vinden. WW-gerechtigden moeten verantwoording afleggen over hun sollicitatieactiviteiten. Wie zich aantoonbaar onvoldoende inspant, kan worden gekort op zijn uitkering.

Tabel Overtredingen inspanningsplicht

	Eerste vier maanden 2024		Eerste vier maanden 2023	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal geconstateerde overtredingen	20.100		21.100	
Opgelegde maatregelen	13.000	65%	13.400	63%
Waarvan maatregelen WW	11.300		11.200	
WW-cliënten die te laat hun WW-uitkering aanvragen	3.200		2.600	
WW-cliënten die verwijtbaar werkloos waren	3.700		3.300	
WW-cliënten die nalieten of onvoldoende hun best deden om passende arbeid te verkrijgen	1.700		1.900	
Niet melden feiten en omstandigheden aan UWV	200		300	
Overtredingen van de controlevoorschriften	2.100		2.200	
Overige	400		900	
Waarvan maatregelen overige wetten	1.700		2.200	
Opgelegde waarschuwingen	6.900	34%	7.500	36%
Geen maatregel of waarschuwing opgelegd	200	1%	200	1%

1.9. Gegevensdienstverlening

Om het voor burgers, werkgevers en gegevensafnemers gemakkelijker te maken werken we aan verbetering van de loonaangifteketen en de polisadministratie. We gaan hier in op de initiatieven die de loonaangifteketen robuuster maken en op onze applicatie configureerbare webservice waarmee we realtime gegevens op maat kunnen aanleveren aan interne en externe afnemers.

Loonaangifteketen en polisadministratie verbeteren

De loonaangifteketen (LAK) is een samenwerkingsverband van de Belastingdienst, UWV en het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). De loonaangifteketen heeft tot doel de administratieve lasten voor inhoudingsplichtigen te verlichten, de uitvoeringskosten voor afnemers van gegevens te verminderen en burgers gemak te bieden. De gegevens die de keten voortbrengt, worden onder andere gebruikt om het burgers gemakkelijker te maken om aan hun verplichtingen te voldoen en gebruik te maken van hun rechten. Eind april 2024 stonden er 21,1 miljoen actuele inkomstenverhoudingen van 14,0 miljoen mensen in de polisadministratie geregistreerd. Ook in onze dienstverlening voor gegevensafnemers brengen we voortdurend verbeteringen aan en passen we waar mogelijk maatwerk toe. Ons uitgangspunt is dat we kwalitatief hoogwaardige gegevens leveren waar burgers, werkgevers en gegevensafnemers echt mee geholpen zijn. Een team van specialisten staat de organisatie bij op het gebied van de kwaliteit van en het veilig omgaan met gegevens. Hierdoor komen eventuele problemen en risico's sneller aan het licht en worden er eerder de juiste oplossingen gevonden om onze dienstverlening te verbeteren. De loonaangifteketen heeft zich sinds de start

in 2006 ontwikkeld tot een van de grootste informatieketens van Nederland. UWV, de Belastingdienst en het CBS willen de loonaangifteketen continu verder verbeteren.

Toekomstbestendigheid van de keten

In het eerste halfjaar van 2024 verkennen drie werkgroepen, met deelnemers vanuit de ketenpartijen en externe experts en belanghebbenden, de toekomstbestendigheid van de loonaangifteketen aan de hand van drie thema's: governance, IV-architectuur en dienstverlening en service. De werkgroep voor governance toetst of alle belangen binnen de loonaangifteketen met de bestaande overlegstructuur nog goed worden behartigd. De werkgroep voor IV-architectuur kijkt naar de manier waarop de gegevens nu worden verwerkt, de knelpunten die hierbij komen kijken en de vraag wat de loonaangifteketen moet verbeteren om toekomstbestendig te zijn. Daarbij kijkt deze werkgroep ook naar de toekomstbestendigheid van het terugkoppelproces. De werkgroep voor dienstverlening en service kijkt naar de dienstverlening aan afnemers, inhoudingsplichtigen en de ministeries van Financiën en SZW, en in welk opzicht de dienstverlening en service van de loonaangifteketen aangevuld en verbeterd kunnen worden. De werkgroepen zijn in januari 2024 gestart met een bijeenkomst voor alle stakeholders. In de periode van februari tot en met juni 2024 voeren de werkgroepen hun verkenningen uit. Tijdens de loonaangifteketenconferentie van juni 2024 wordt vervolgens een advies gepresenteerd voor versterking van de keten in de toekomst. Daarna toetst een onafhankelijke adviesraad de adviezen op volledigheid en consistentie en een overkoepelend advies uitbrengen.

Aansluiting pensioenuitvoerders en pensioenfondsen

Daarnaast loopt het initiatief om pensioenuitvoerders en pensioenfondsen volledig op de loonaangifteketen aan te sluiten, waardoor deze niet langer apart gegevens van werknemers bij werkgevers hoeven op te vragen en zij hun premieberekeningen volledig kunnen baseren op de gegevens uit de loonaangifteketen. Kennis- en standaardisatie-instituut voor de financiële dienstverlening SIVI, de Pensioenfederatie en het Ketenbureau Loonaangifteketen onderzoeken of het toevoegen van zeven elementen aan de loonaangifte ertoe zal leiden dat pensioenfondsen daadwerkelijk zullen aansluiten op de loonaangifteketen. Hiervoor is een businesscase gemaakt. De uitkomsten hiervan worden gebruikt voor gesprekken met de stakeholders; deze lopen tot eind 2024. Verschillende pensioenfondsen hebben al hun interesse uitgesproken om aan te sluiten. Omdat voor het door UWV leveren van de desbetreffende gegevens een wettelijke basis nodig is, gaat het om een meerjarig traject. Het kernteam van de loonaangifteketen is begin april op de hoogte gesteld van de laatste stand van zaken. De rest van 2024 wordt gebruikt om in kaart te brengen welke stappen er nodig zijn om de pensioensector vanaf 2028 te kunnen aansluiten op de loonaangifteketen.

Integrale frauderisicoanalyse

Verder wordt onderzocht wat er nodig is om binnen de loonaangifteketen bewuster om te gaan met misbruik en oneigenlijk gebruik van gegevens. In september 2023 is binnen UWV gestart met een integrale frauderisicoanalyse om de polisadministratie door te lichten op risico's van misbruik en oneigenlijk gebruik. Het analyserapport is eind januari 2024 opgeleverd. De vervolgstappen worden in het tweede kwartaal van 2024 in kaart gebracht. Hierbij wordt onder andere gekeken naar risicomanagement binnen de loonaangifteketen en de omvang van de risico's.

Configureerbare webservices

Met de applicatie configureerbare webservice (CWS) kunnen we realtime persoons-, werknemers- en loonaangiftegegevens op maat leveren aan zowel interne als externe afnemers. We zorgen er daarbij voor dat de afnemer niet meer krijgt dan exact nodig is en alleen wat deze (juridisch) mag ontvangen. Er zijn nu vijf configureerbare webservices: de CWS-loonaangiftegegevens en de CWS-werkgevergegevens voor externe gegevensafnemers, en de CWS-persoonsgegevens, de CWS-handelsregistergegevens en de CWS-inhoudingsplichtigen (combinatie handelsregister en werkgevergegevens) voor interne gegevensafnemers. Deze laatste maken ook gebruik van de CWS-loonaangiftegegevens. We werken nu aan het verder uitbreiden van de CWS-inhoudingsplichtigen, onder andere door nevenvestigingen uit het handelsregister toe te voegen. Steeds meer afnemers die tot nu toe gebruikmaakten van de oude webservices voor loonaangifte- en persoonsgegevens worden aangesloten op CWS. We zijn in gesprek met afnemers van de applicatie Operational Data Store (ODS) over de vraag of we ze de komende jaren kunnen migreren naar CWS. Deze migratie neemt in ieder geval geheel 2024 in beslag. Om dit mogelijk te maken hebben we een nieuwe, zesde CWS ontwikkeld: de CWS-betalrelatie, waarin een deel van de functionaliteit van ODS wordt overgenomen. Deze nieuwe CWS is in januari 2024 in productie genomen. We zien ook dat het gebruik van CWS toeneemt: werden in 2020 ruim 2,8 miljoen CWS-uitvragen gedaan en in 2021 ruim 7 miljoen, in 2022 waren het er al ruim 22,5 miljoen en in 2023 zelfs 86 miljoen. In de eerste vier maanden van 2024 zijn er al 60,8 miljoen CWS-uitvragen gedaan.

2. Werken aan het fundament van UWV

We werken niet alleen continu aan verbreding en verbetering van onze dienstverlening. We werken ook voortdurend aan verbetering van de randvoorwaarden daarvoor.

In dit hoofdstuk gaan we allereerst in op hoe we ons personeelsbestand versterken, met bijzondere aandacht voor inclusiviteit en diversiteit, en onze medewerkers wijzen op het belang van goede omgangsvormen en integriteit binnen een prettig en veilig arbeidsklimaat. Ook gaan we in op hoe we onze medezeggenschapsorganen bij belangrijke veranderingen betrekken. Verder gaan we in op hoe we alle wijzigingen op het gebied van ICT en informatiebeveiliging en privacy op beheerste wijze doorvoeren met ICT-governance en -risicomanagement. Tot slot gaan we in op hoe we een exclusieve, integere, beschikbare en controleerbare gegevensverwerking waarborgen.

2.1. Versterken van capaciteit en vakmanschap

UWV is een grote werkgever. Als werkgever bieden we inhoudelijk uitdagend en zeer divers werk voor verschillende disciplines. We staan voor de opgave om bij een krappe arbeidsmarkt veel nieuwe medewerkers te werven. Dat is geen eenvoudige opgave. We hebben relatief veel oudere werknemers in dienst en daardoor te maken met een toenemend aantal medewerkers dat met (pre)pensioen gaat. Daarnaast zijn er extra medewerkers op kritische functies nodig.

In de eerste vier maanden van 2024 zijn 870 nieuwe medewerkers in dienst getreden. Van hen werkten er 195 voorafgaand aan de indiensttreding als flexkracht bij ons en 36 als extern ingehuurd medewerker. Het aantal medewerkers in (vaste en tijdelijke) dienst van UWV steeg met 1%.

Tabel Aantal medewerkers

	Eind april 2024	Eind december 2023
Medewerkers in dienst		
Vaste medewerkers	19.481	19.169
Tijdelijke medewerkers	2.708	2.791
Totaal	22.189	21.960
Fte's	19.652	19.458
Overige medewerkers		
Externe medewerkers	824	881
Flexkrachten	627	696

We werken met tijdelijke en flexcontracten, omdat een deel van onze werkzaamheden conjunctuurgevoelig is of als opstapje naar een vast contract bij gebleken geschiktheid. In de eerste vier maanden van 2024 verliet 1,6% van onze vaste medewerkers de organisatie. Eind april 2024 waren er geen medewerkers boventallig.

Naar een inclusieve cultuur

We maken ons sterk voor diversiteit en inclusie en tolereren geen discriminatie en racisme. We vinden het essentieel dat onze organisatie een afspiegeling is van de maatschappij. We doen dit uit volle overtuiging: UWV heeft een belangrijke maatschappelijke opdracht en voorbeeldrol als publieke dienstverlener en werkgever.

Streefcijfers om diversiteit te versnellen

We maken graag optimaal gebruik van de diversiteit van talenten op de arbeidsmarkt. Om concreet handen en voeten te geven aan diversiteit en inclusie hebben we vier doelstellingen geformuleerd:

- *Meer vrouwen in de top:* In de loop van 2023 werd duidelijk dat we onze doelstellingen voor 2025 al grotendeels hadden gerealiseerd. Daarom hebben we onze streefcijfers bijgesteld. De nieuwe streefcijfers zijn gericht op 2030 en moeten leiden tot een gelijke man-vrouwverdeling (50/50) in alle managementlagen. Voor de top (raad van bestuur, eerste en tweede echelon) geldt een doelstelling van 45% vrouwen in 2027 en 50% in 2030. Voor de subtop (derde en vierde echelon) geldt de 50%-doelstelling al voor 2027. Hiermee geven we gevolg aan de oproep van het kabinet om toe te werken naar een gelijke man-vrouwverdeling. Op 1 mei 2024 was het aandeel vrouwen in de top 39,9% en in de subtop 48,5%.
- *Meer medewerkers met een cultureel diverse achtergrond, ook in het midden- en topmanagement:* Vanaf 2024 gelden nieuwe streefcijfers. Die zijn gericht op 2027 en volgen de nieuwe methodiek van het CBS. Het CBS heeft de

eerdere, tot nu toe ook door UWV gevolgd, indeling naar 'westers' of 'niet-westers' losgelaten en maakt nu een onderscheid naar afkomst uit Nederland, de rest van Europa of buiten Europa. Ons streven is nu dat in 2027 in totaal 30% van onze medewerkers een achtergrond van buiten Nederland heeft, met 22% in de subtop en 20% in de top.

- *Meer jonge leidinggevendenden in het middenmanagement:* In 2025 bestaat de subtop (derde en vierde echelon) voor 12,5% uit medewerkers jonger dan 35 jaar. De stand per 1 mei 2024 was 7,3%. Op het totale personeelsbestand was het aandeel medewerkers jonger dan 35 jaar 18,8%. We realiseren ons dat we flink zullen moeten investeren om onze doelstelling voor 2025 dichterbij te brengen. Verschillende interne onderzoeken en gesprekken met onder andere leden van het medewerkersnetwerk JONG@UWV bevestigen het beeld van onze arbeidsmarktspecialisten dat jongere medewerkers persoonlijke ontwikkelingsmogelijkheden, zingeving en verbinding met collega's belangrijk vinden in hun werk. Ook arbeidsvoorwaarden spelen een rol. Deze aspecten worden meegenomen in het vernieuwde traineeship waarvoor de werving in mei is gestart.
- *Meer duurzame arbeidsplaatsen voor medewerkers uit de banenafpraak:* In 2025 heeft UWV 550 duurzame banen voor medewerkers uit de banenafpraak. Op 1 mei 2024 waren het er 500. Als we deze stijgende lijn vasthouden, liggen we op koers om per 2025 onze doelstelling te halen.

Praktische ondersteuning en methodieken

We willen de nadruk verleggen van inclusieve intenties naar inclusief gedrag. Dit doen we bijvoorbeeld door bijeenkomsten te organiseren, kennisdocumenten op te stellen, methodes en trainingen te ontwikkelen en praktische ondersteuning te bieden aan leidinggevendenden. Ons diversiteits- en inclusiviteitsbeleid loopt via vier assen:

- *Bewustzijnscreatie en kennisontwikkeling:* De leerlijn Diversiteit en inclusie wordt steeds verder aangevuld en onderdelen worden zo logisch mogelijk in context aangeboden. Het in april 2024 gestarte leiderschapsprogramma voor het derde en vierde echelon kent een aanbod van verschillende op diversiteit en inclusie gerichte trainingen en leerinterventies. Ook dit jaar is UWV partner van JINC, een organisatie die (jonge) scholieren wil helpen aan een goede start op de arbeidsmarkt, en ondernemen we activiteiten voor scholieren uit sociaal-economisch kwetsbare wijken.
- *Realisatie van systematisch inclusieve (hr-)processen:* We doen bij de werving van uitkeringsdeskundigen en klantadviseurs ervaring op met de methode Inclusief werven en selecteren. De methode wordt op dit moment op onderdelen herzien en doorontwikkeld. In januari 2024 kwamen het beleidskader Inclusieve communicatie en de handreiking Divers en inclusief aanbesteden beschikbaar. Verder is een matrix Inclusief handelen ontwikkeld met de relevante competenties voor medewerkers en leidinggevendenden. Deze matrix is getoetst aan de inzet van het leiderschapsprogramma.
- *Gerichte programmering:* Een aantal UWV-talenten met een cultureel diverse achtergrond maakt gebruik van de mogelijkheid die stichting Talent naar de Top en Agora Network bieden om gekoppeld te worden aan bestuurders van aangesloten organisaties, met wie ze kunnen sparren over hun carrière en persoonlijke doelen. Op 3 april organiseerden we de eerste UWV-iftar, de maaltijd die moslims tijdens de ramadan nuttigen direct na zonsondergang. Aan deze maaltijd namen driehonderd medewerkers deel. Bij de plaatsing van medewerkers uit de banenafpraak in duurzame banen passen we steeds meer maatwerk toe: we besteden er aandacht aan dat het werk aansluit op de competenties, interesses en mogelijkheden van de medewerker en de mogelijkheid voor deze om minder uren te werken. Er wordt altijd een werkplan gemaakt met oog voor de toegankelijkheid van de werkplek en er wordt altijd interne of externe begeleiding georganiseerd. Managers en hrm-adviseurs ondersteunen we met een aanbod van trainingen, masterclasses en advies over casuïstiek.
- *Meten en monitoren:* Bij de jaarlijkse mvo-audit besteden we sinds 2023 extra aandacht aan inclusie en diversiteit. We brengen de stand van zaken voor de streefcijfers en de inclusiebeleving binnen UWV in beeld met de nieuwe interne uitgave Diversiteit en inclusie in beeld, met een combinatie van verschillende externe en interne kwantitatieve en kwalitatieve data. Er zijn een UWV-brede uitgave en uitgaven per organisatieonderdeel. Aan de hand daarvan is met de organisatieonderdelen afzonderlijk gesproken over de eigen situatie en over relevante interventies.

Geen discriminatie en racisme

We willen dat onze medewerkers de ander zien, horen en waarderen met de verschillende talenten, visies, ervaringen en achtergronden die mensen hebben. We besteden daarom nadrukkelijk aandacht aan omgangsvormen en aan het tegengaan van discriminatie en racisme.

Mensen die zich door UWV gediscrimineerd voelen, kunnen hiervan gemakkelijk en laagdrempelig melding doen via een [speciale pagina op uwv.nl](#). In de eerste vier maanden van 2024 ontvingen we 3 interne meldingen over discriminatie door UWV-medewerkers. Naar 1 melding is een onderzoek ingesteld; vastgesteld is dat er geen sprake was van discriminatie. De andere 2 meldingen kwamen niet in aanmerking voor onderzoek. Op 21 maart 2024, de dag tegen discriminatie en racisme, hebben we de e-learning Vooroordelen voorbij in gebruik genomen. Deze helpt medewerkers om hun eigen onbewuste vooroordelen te herkennen en tegen te gaan. Iedere UWV-medewerker kan deelnemen aan deze training, die is ontwikkeld door het College voor de Rechten van de Mens, in samenwerking met UWV en andere uitvoeringsorganisaties.

Integriteit is essentieel

Omdat we werken voor mensen die van ons afhankelijk zijn, is het extra belangrijk dat we ons werk op een integere manier doen. Binnen UWV besteden we dan ook veel aandacht aan het bevorderen van het integriteitsklimaat en de ontwikkeling van ons morele vakmanschap. Onze gedragscode Vertrouwen en verantwoordelijkheid helpt medewerkers bij het maken van de juiste keuzes. Ook in onze UWV-ambtseed, de onboarding van nieuwe medewerkers en in trainingen en leiderschapsprogramma's heeft integriteit een prominente plek. We stimuleren het gesprek over integriteitsvraagstukken en morele dilemma's als vanzelfsprekend onderdeel van de dagelijkse werkpraktijk onder andere met rondetafelgesprekken, in onze commissie Ethiek en op het UWV-intranet.

We vinden een prettig en veilig arbeidsklimaat belangrijk. Onze medewerkers kunnen met hun zorgen en signalen terecht bij verschillende loketten, waaronder een eigen en onafhankelijk Bureau Integriteit. We hechten eraan dat medewerkers die te maken krijgen met ongewenste situaties op het gebied van integriteit en omgangsvormen niet met hun zorgen blijven zitten, maar hierover in gesprek gaan. Ze kunnen hiervoor behalve bij een externe vertrouwenspersoon ook terecht bij een van de 50 interne vertrouwenspersonen. In de eerste vier maanden van 2024 zijn 21 bewustwordingsmomenten georganiseerd, waaraan in totaal 497 medewerkers en 84 leidinggevendenden hebben deelgenomen. In aanvulling op de managementtraining over integriteit hebben 108 leidinggevendenden deelgenomen aan de leergang Ethisch leiderschap. Hierin krijgen zij handvatten voor hun sleutelrol in het creëren van een veilig werkklimaat waarin het vanzelfsprekend is om dilemma's met elkaar te bespreken. Daarnaast volgden alle nieuwe medewerkers de e-learningmodule Integriteit.

In de eerste vier maanden van 2024 is de Gedragscode van UWV aangevuld met een Kader omgangsvormen en zijn bijbehorende handreikingen opgesteld. Hierin is een theoretisch en een praktisch deel opgenomen. In het eerste staan onder andere de vier kernwaarden van UWV (respect, openheid, eigen verantwoordelijkheid en professionaliteit), definities, een afgewingskader, organisatienormen en uitleg over beschikbare hulplijnen en loketten en de eventuele rol van ons Bureau Integriteit. Het tweede deel is vooral praktisch ingericht met concrete tips en handvatten over wat medewerkers zelf kunnen doen om ervaren gedrag bespreekbaar te maken en de ondersteuning vanuit verschillende loketten die ze daarbij kunnen inschakelen. Centraal in het kader staan de zogenaamde drie O's: ongepast, ongewenst en ontoelaatbaar. Deze driedeling is bedoeld als hulpmiddel om vooraf een inschatting te kunnen maken van de gradatie van het gedrag en het bepalen van de bijbehorende aanpak.

Bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers vindt zorgvuldige screening plaats. Voor alle nieuwe medewerkers (zowel eigen personeel als externe inleen en flexkrachten) en voor medewerkers die overgaan naar een managementfunctie is een verklaring omtrent het gedrag (vog) verplicht. Nieuwe medewerkers die komen te werken in een risicovolle data-analyseomgeving krijgen daarnaast nog een aanvullende screening.

Voorgenomen nevenwerkzaamheden van bestuursleden en directeurs worden altijd getoetst op integriteitsrisico's. Op verzoek wordt deze toets ook uitgevoerd voor nevenwerkzaamheden van andere UWV-medewerkers. In de eerste vier maanden van 2024 is deze toets 6 keer uitgevoerd.

Integriteitsmeldingen

In de eerste vier maanden van 2024 ontvingen we 48 meldingen van mogelijke integriteitsschendingen. In 46 gevallen ging het om een UWV-medewerker en 2 keer waren het derden. Niet elke melding heeft geleid tot een onderzoek. Soms werd in overleg met de melder gekozen voor een andere interventie, soms was er te weinig concrete informatie aanwezig om een onderzoek te rechtvaardigen. Ook waren er meldingen die niet bleken te gaan over een mogelijke integriteitsschending. Deze meldingen zijn overgedragen aan bijvoorbeeld onze afdeling Klachtenservice of aan het organisatieonderdeel Handhaving (bij meldingen over mogelijk misbruik of oneigenlijk gebruik van uitkeringsgelden). Er zijn 13 onderzoeken naar het handelen van een UWV-medewerker afgerond (waarvan 4 uit 2023). Hierbij werden 11 integriteitsschendingen vastgesteld. Er is 8 keer een arbeidsrechtelijke maatregel getroffen, uiteenlopend van een mondelinge waarschuwing tot en met beëindiging van het dienstverband. In 3 gevallen werd een preventief advies gegeven.

2.2. Medezeggenschap

We betrekken onze medezeggenschapsorganen vroegtijdig bij organisatieveranderingen en bij specifieke beleidsvoorstellen. Dit doen we door in dialoog te gaan over het waarom van de verandering, aan te geven welke mogelijke oplossingen of scenario's er zijn en door met elkaar de impact op de organisatie en medewerkers te bespreken. UWV heeft een ondernemingsraad en acht onderdeelcommissies. De ondernemingsraad is de strategische gesprekspartner van de raad van bestuur. De onderdeelcommissies zijn gesprekspartner van de directies van de organisatieonderdelen.

Medezeggenschapsorganen

Met onze ondernemingsraad voeren we zowel op formeel als informeel niveau het gesprek over UWV-brede beleidsmatige en strategische organisatieveranderingen en ontwikkelingen. Er is maandelijks een overlegvergadering met de voltallige ondernemingsraad. Daarnaast zijn er diverse commissies en werkgroepen waarin we met elkaar actuele onderwerpen bespreken en die we vragen om mee te denken over het te voeren beleid en actuele

ontwikkelingen. Belangrijke strategische gespreksonderwerpen zijn de dienstverlening van UWV met oog voor maatwerk, de integrale klantreizen en de ontwikkelingen op het gebied van sociaal-medisch beoordelen en ICT.

2.3. ICT, informatiebeveiliging en privacy, en gegevensverwerking

ICT is essentieel voor onze dienstverlening en voor het realiseren van de UWV-brede missie en strategische ambities. We werken toe naar een situatie met toegankelijke, goed werkende systemen voor medewerkers, ketenpartijen en cliënten die stabiel en up-to-date zijn, rekening houdend met het individu en maatwerk ondersteunen. Een situatie ook waarin we onze gegevenshuishouding en de beveiliging van onze systemen op orde hebben. Bij dit alles is een goede digitale infrastructuur onontbeerlijk, zodat we wendbaar zijn en er ruimte is voor innovatie.

We werken daarvoor samen met andere overheidsorganisaties en maken afspraken over (de ontwikkeling van) standaarden, digitale producten en voorzieningen met als doel dat mensen de digitale dienstverlening bij alle overheidsorganisaties op dezelfde manier ervaren. Daarnaast moeten we rekening houden met de omvangrijke opgave van wet- en regelgeving, zowel van het ministerie van SZW als van andere ministeries en de Europese Unie (EU). Onze gegevensverwerking tot slot moet voldoen aan exclusiviteit, integriteit, beschikbaarheid en controleerbaarheid. De capaciteit die we hebben voor het realiseren van alle veranderingen is schaars en innovatie zal eraan moeten bijdragen dat we met dezelfde middelen meer kunnen realiseren en in een hoger tempo. We staan al met al voor een enorme opgave, waarbij we streven naar een evenwichtige prioritering voor korte- en langetermijndoelstellingen. Onze Auditdienst controleert jaarlijks de werking van de stelsels van maatregelen en procedures voor ICT-governance, ICT-risicomanagement en gegevensverwerking. Naar aanleiding van de uitkomsten van deze controles nemen we vervolgens maatregelen om deze stelsels te verbeteren. Het kan soms enige tijd duren voordat (de effecten van) de maatregelen zichtbaar zijn, soms gaat het om meerjarige projecten.

ICT-organisatie en governance

Ons ICT-landschap is continu in beweging en vereist een ICT-organisatie die effectief, efficiënt en wendbaar is en een governance die erop gericht is om ontwikkelingen en innovaties te faciliteren, de continuïteit en stabiliteit te waarborgen en risico's tijdig te onderkennen en te mitigeren. In het UWV Informatieplan (UIP) hebben we onze strategische ICT-doelstellingen voor de komende jaren vastgelegd. Het programma Samen op koers zorgt voor samenhang bij het moderniseren van legacysystemen, een eenduidig prioriteringsproces voor het portfolio en optimalisatie van de Informatievoorziening (IV). De chief information officer (CIO) stelt UWV-breed het beleid en de kaders vast en is verantwoordelijk voor infrastructurele en gemeenschappelijke voorzieningen en digitale weerbaarheid. Dit doet hij in afstemming met de IV-board. De algemeen directeuren zijn verantwoordelijk voor de ICT binnen hun eigen organisatieonderdeel. De CIO legt per tertaal verantwoording af aan de raad van bestuur over de inrichting en het functioneren van de ICT-beheersing. De governance van de ICT-organisatie is versterkt doordat de raad van bestuur in oktober 2023 is uitgebreid met een lid dat zich specifiek richt op de UWV-brede opgaven voor ICT, datagedreven werken en informatiebeveiliging en privacy.

ICT-risicomanagement en compliance

Informatiebeveiliging en privacy (IB&P) en afdoende maatregelen op het gebied van bedrijfscontinuïteitsmanagement (BCM) zijn randvoorwaardelijk voor de dienstverlening van UWV. De samenleving mag ervan uitgaan dat UWV gegevens in overeenstemming met geldende wet- en regelgeving op een transparante wijze gebruikt, beheert en beschermt, conform de eisen van beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid. We werken continu aan verbeteringen om te voldoen aan (nieuwe) richtlijnen en wet- en regelgeving.

UWV beschikt over een besturingsmodel voor informatiebeveiliging en privacy en voor bedrijfscontinuïteitsmanagement met aansturing op drie verschillende niveaus: strategisch, tactisch en operationeel. De verantwoordelijkheid voor de UWV-brede informatiebeveiliging en privacy en het bedrijfscontinuïteitsmanagement is, zoals hierboven beschreven, belegd bij de CIO. De chief information security officer (CISO) is gedelegeerd eigenaar van de UWV-brede regie op de verantwoording op dit gebied en wordt op strategisch, tactisch en operationeel niveau ondersteund door diverse gremia. Functioneel stuurt de CISO aan op generieke, UWV-brede beveiligings- en continuïteitsafspraken. Op strategisch-bestuurlijk niveau is de strategische informatiebeveiliging en privacyagenda leidend. Daaraan op tactisch niveau gerelateerde taken en doelen zijn opgenomen in de jaarplannen van de organisatieonderdelen. De voortgang van de informatiebeveiligingsjaarplanactiviteiten en toepassing en naleving van informatiebeveiliging en privacybeleid wordt periodiek gecontroleerd door de CISO in samenwerking met de UWV-afdelingen Business Control en Kwaliteit.

Het tijdig herkennen van ICT-informatiebeveiligings- en privacyrisico's is essentieel, voor zowel de bestaande ICT als de benodigde veranderingen. We doen dat niet alleen op centraal niveau. We vragen ook medewerkers alert te zijn op risico's en die te melden, zodat er op het juiste niveau adequate beheersmaatregelen kunnen worden genomen. Dat doen we onder andere met een jaarlijkse bewustwordingscampagne en e-learning. Intussen nemen we gerichte beheersmaatregelen om informatiebeveiligings- en privacybeschermingsrisico's te verkleinen. Op basis van gesignaleerde risico's, het nationale dreigingsbeeld van het Nationaal Cyber Security Centrum en wet- en regelgeving verbeteren we continu de digitale weerbaarheid van UWV.

Verantwoording over informatiebeveiliging

Het uitgangspunt is om op basis van risicomanagement de informatie en informatiesystemen te beveiligen en op basis van het wettelijke BIO-normenkader de effectiviteit daarvan te beoordelen. We werken op gecontroleerde wijze stapsgewijs aan onze doelstelling om in 2026 geheel te voldoen aan de eisen die deze Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) stelt. De voortgang hierop monitoren we en leggen we vast met in-controlverklaringen die alle organisatieonderdelen jaarlijks moeten afgeven.

Een extern bureau heeft in 2023 geconstateerd dat onze drie huidige datawarehouses en ook het nieuwe Data Integratie Magazijn (DIM) tekortkomingen vertonen wat betreft privacy. Ook onze eigen functionaris gegevensbescherming constateerde dat het nieuwe platform nog niet voldoet aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Er zijn inmiddels verbeteracties in gang gezet. Zo wordt er gewerkt aan een aangepaste gegevensbeschermingseffectbeoordeling en zijn er business rules opgesteld voor het nieuwe DIM en voor het uitfasen van historische data.

In maart 2024 hebben we de privacy onder de loep genomen in ons Data Mining Analyse Platform, een analyseomgeving voor customer-intelligenceanalisten. We doen nu analyses naar mogelijke nieuwe verbetermaatregelen.

Verantwoording over de beveiliging van Suwinet

UWV legt ieder jaar verantwoording af over de beveiliging van Suwinet volgens de verantwoordingsrichtlijn Gezamenlijke elektronische Voorziening Suwinet (GeVS). De scope van deze verantwoording is een set van veertien normen uit de BIO en richt zich op het afnemen van Suwinet-services. De verantwoording voor 2023 bevindt zich momenteel in de afrondende fase en bevindingen en eventuele afwijkingen ten opzichte van het afgesproken beveiligingsniveau rapporteren we met een transparantierapportage vóór 1 juni 2024 aan Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI). We zijn intern in gesprek om te komen tot verbetermaatregelen.

Beveiliging webapplicaties

Overheidsorganisaties zoals UWV hebben de verplichting jaarlijks de ICT-beveiliging van hun op DigiD aangesloten webapplicaties te laten toetsen in een DigiD-beveiligingsassessment. Hierbij onderzoekt onze Auditdienst de ICT-beveiliging van de op DigiD aangesloten webapplicaties aan de hand van de door Logius (een agentschap van het ministerie van het Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de dienstenleverancier van DigiD) voorgeschreven beveiligingsrichtlijnen (normen). Volgens deze richtlijnen was het tot en met verslagjaar 2022 nodig de normen voor DigiD-aansluitingen alleen te toetsen aan de vereisten voor de opzet en het bestaan van beveiligingsmaatregelen. Sinds het verslagjaar 2023 gelden echter nieuwe eisen van het ministerie van Binnenlandse Zaken en moet ook worden getoetst op de werking van de maatregelen. 2023 gold daarbij als overgangsjaar. In dat jaar mochten we vijf normen laten toetsen op werking, sinds 2024 zijn alle vijf de normen verplicht. De toets op de werking van de normen is gestart op 1 mei en loopt nog.

We hebben in 2023 ook twee serviceorganisaties verzocht om de normen te laten toetsen op werking. Hieruit bleek dat een van de twee aan alle normen voldeed, de andere voldeed niet aan een norm over autorisatiebeheer. Laatstbedoelde organisatie maakt geen deel meer uit van het nu lopende DigiD-assessment, omdat de netwerkdiensten van deze organisatie zijn vervangen door nieuwe oplossingen van de andere organisatie. De verplichte toets van de normen op de opzet en het bestaan is op 1 mei 2024 met succes afgerond.

eHerkenning

Werkgevers kunnen al hun belangrijke zaken rondom werknemersverzekeringen met ons regelen via het werkgeversportaal op onze website uwv.nl. De toegang tot dit portaal is sinds 2019 beveiligd met de overheidsvoorziening eHerkenning. Eind september 2023 hebben we ook voor het werkgeversportaal op onze website werk.nl eHerkenning in gebruik genomen als veiligere inlogmethode. In het eerste kwartaal van 2024 hebben we een aantal belangrijke aanpassingen in de beveiliging van het werkgeversportaal doorgevoerd.

In 2023 hebben we het eDienstenregister opgeleverd. Dit maakt inzichtelijk wat de digitale diensten zijn die op de portalen worden aangeboden en welk betrouwbaarheidsniveau hiervoor verplicht is. Verder hebben we toen voorbereidingen getroffen voor pre-assessments voor audits van eHerkenning in 2024 voor ons jobcoachportaal en tolkenportaal. Onder andere vanwege bezuinigingen hebben we deze pre-assessments nog niet uitgevoerd. Daarnaast speelt een rol dat er als onderdeel van de Wet digitale overheid (Wdo) wordt gewerkt aan een algemeen normenkader voor alle erkende inlogmiddelen.

Wijzigingsbeheer

Om de kans op verstoringen in de dienstverlening zo klein mogelijk te houden, is het belangrijk dat wijzigingen in de systemen op beheerste wijze worden doorgevoerd en alleen door medewerkers die speciaal daarvoor geautoriseerd zijn. In de eerste vier maanden van 2024 hebben we nieuwe beheersmaatregelen genomen. De procedure voor UWV-medewerkers om speciale bevoegdheden voor de uitkeringsystemen te krijgen, is aangescherpt. De autorisaties van beheerders van de leverancier worden maandelijks gecontroleerd. Om minder afhankelijk te zijn van medewerkers van externe leveranciers, werken we aan uitbreiding van de kennis van onze eigen functioneel beheerders. Verder hebben we een plan opgesteld om medewerkers van de leverancier voortaan te laten inloggen via een zogenoemde preferred user procedure. Daarbij krijgt de medewerker voor werkzaamheden een eenmalig geldige inlogcode. We

verwachten de ingebruikneming van deze nieuwe procedure in het tweede kwartaal te kunnen afronden. Tot die tijd beoordelen we periodiek of er extra controle op de logging noodzakelijk is. In het autorisatiebeheer voor de financiële systemen hebben we voor alle eerder geconstateerde tekortkomingen verbeteracties ondernomen. Om het wijzigingsbeheer op orde te krijgen, hebben we in de eerste vier maanden van 2024 verdere stappen gezet om logging en monitoring door te voeren voor elf cruciale processen.

Innovatie en projecten

Om beter te kunnen sturen op strategische doelstellingen zijn we in 2023 gestart met het doorvoeren van verbeteringen in het portfoliomanagement. Daarbij zijn de kwaliteitscontroles van en de advisering over de kleinere projecten verder gedecentraliseerd. Grotere UWV-brede verbeteringen worden via projecten in het projectportfolio doorgevoerd. Verder hebben we in 2023 de bestaande portfoliokwartalgesprekken met de organisatieonderdelen verbeterd door daarbij expliciet aandacht te besteden aan de voortgang op de grote projecten. In de eerste vier maanden van 2024 hebben we verdere stappen gezet om ons portfoliomanagementproces te verbeteren. Om meer kortcyclisch te kunnen sturen en verantwoording te organiseren, hebben we kwartaalsturing ingevoerd, met als doel om te komen tot een maakbaar portfolio, passend binnen het financieel kader (zie deel 1 van dit viermaandenverslag, paragraaf 2.3 onder het kopje Samen op koers).

De vervanging van onze verouderde legacy-systemen verloopt tot nu toe trager dan gepland. Dit komt onder andere doordat deze vervanging complexer is dan we hadden verwacht. Een verbeterd portfoliomanagementproces draagt bij aan een betere besturing en prioritering van dergelijke omvangrijke projecten. Scherpe keuzes zullen de komende jaren noodzakelijk blijven om het ICT-landschap niet alleen stabiel te houden, maar ook verregaand te moderniseren. Tegelijkertijd verkennen we hoe een verantwoorde inzet van moderne technologieën zoals artificiële intelligentie (AI) ons hierbij kan helpen. Bijvoorbeeld om intern handboeken beter te ontsluiten voor medewerkers of in onze nieuwe bemiddelingsservice, waarmee we werkgevers en werkzoekenden bij elkaar brengen. We gaan zorgvuldig om met de persoonsgegevens van onze cliënten en hanteren security- en privacy-by-design en responsible-design als uitgangspunten. Organisatieonderdelen kunnen in een afgeschermd proeftuin verantwoord experimenteren met generatieve AI. Centraal bij innovatie en projecten staat de architectuur van de ICT, die in 2024 verder vorm krijgt. Zoals we in deel 1 van dit viermaandenverslag hebben aangegeven, streven we ernaar om medio 2024 de eerste versie van de doelarchitectuur op te leveren met een roadmap binnen het portfolio voor de realisatie. De UWV-brede architectuurboard beoordeelt deze architectuur en past die toe bij de organisatieonderdelen. Afwijkingen van de architectuur worden geregistreerd en gemonitord. Bij de invulling van de architectuur baseren we ons op overheidsbrede standaarden en kijken we naar in de markt verkrijgbare oplossingen.

Uitbesteding

We zetten gepaste outsourcing in voor applicatieontwikkeling en -beheer en volledige outsourcing voor exploitatie van infrastructurele voorzieningen. Alleen de centrale afdelingen Inkoop, Juridische Zaken en ICT Leveranciersmanagement zijn bevoegd om uit naam van UWV ICT-verplichtingen met leveranciers (of derden) aan te gaan. Leveranciers leggen, behalve via de rapportages die zijn afgesproken in dienstenniveauovereenkomsten, jaarlijks verantwoording af over aan ons geleverde diensten via Third Party Memorandums (TPM's). Alle contractgegevens zijn vastgelegd in een centraal contractenregister. Het beleid en de processen, richtlijnen en werkinstructies zijn beschreven, er is een stappenplan met actuele risico's en knelpunten en er zijn bijbehorende maatregelen ingericht. In de eerste vier maanden van 2024 zijn er verdere verbeteringen doorgevoerd in het contractbeheer. Zo werken onze centrale afdelingen Inkoop, Juridische Zaken en ICT Leveranciersmanagement inmiddels multifunctioneel samen om ervoor te zorgen dat de brondata in systemen correct is en dat er zo veel mogelijk dezelfde dashboards worden gebruikt voor sturing, controle en rapportage.

De sourcingstrategie voor de datacenterdienstverlening heeft ertoe geleid dat deze sinds 2023 bij één leverancier is belegd. Eind 2023 is de transitie naar het nieuwe datacenter volledig afgerond met de migratie van de laatste koppelingen en is UWV ontkoppeld van het oude datacenter. Met de migratie is de onderliggende ICT-infrastructuur volledig vernieuwd en zijn de exploitatiekosten omlaag gebracht. We bespreken de beveiliging en de risico's maandelijks met de nieuwe leverancier. We hebben ook een dashboard dat op dagelijkse basis weergeeft in hoeverre de datacenterdienstverlening aan de gestelde eisen voldoet. De in de TPM geconstateerde tekortkomingen aan de zijde van deze leverancier zijn allemaal opgevolgd. Geconstateerd is dat er geen negatieve gevolgen voor UWV zijn geweest.

De leverancier van de netwerkdienstverlening verantwoordt zich daarover met een generiekere TPM. De in deze TPM geconstateerde tekortkomingen en de eventuele impact ervan voor UWV worden op kwartaalbasis met ons besproken. We hebben deze TPM in de eerste maanden van 2024 met de leverancier geëvalueerd. De in 2023 opgeleverde TPM's voor hosting, netwerken, security en workplaceservices zijn met een beperking gerapporteerd. De bevindingen die hiertoe hebben geleid zijn met de leverancier besproken. Hierop zijn acties geformuleerd en het merendeel van de bevindingen is inmiddels opgevolgd. Monitoring hierop gebeurt in nauw contact met deze leverancier. In 2024 zullen we ons sourcingbeleid herzien. In de Third Party Authorizations (TPA's) en TPM's geconstateerde verbeterpunten worden door de contract- en diensteigenaar én binnen UWV meegenomen in de plan-do-check-actcyclus. Ook zullen we in 2024 bepalen in hoeverre de in 2020 vastgestelde verdeling tussen rollen en verantwoordelijkheden aangescherpt moet worden voor het vaststellen van enerzijds de toetsings- en referentiekaders en anderzijds de bij het TPM-proces betrokken partijen.

Informatiebeveiliging en privacy

UWV verwerkt en gebruikt op grote schaal (persoons)gegevens. We vinden het uitermate belangrijk dat burgers en bedrijven erop kunnen vertrouwen dat hun gegevens bij ons in veilige handen zijn. Daarom besteden we veel aandacht aan informatiebeveiliging en privacy. UWV transformeert steeds meer naar een digitaal gedreven organisatie. Tegelijkertijd neemt het aantal aan UWV gerichte cyberdreigingen en de potentiële schade toe. Cyberincidenten zijn niet altijd te voorkomen. Wel kunnen we de gevolgen verkleinen en de schade beperken, zodat de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van onze systemen gewaarborgd blijven. Vanwege de toenemende digitalisering van data en diensten, de steeds veeleisender wetgeving op het gebied van informatiebeveiliging en privacy en de toenemende externe dreiging op het gebied van cybercriminaliteit, hebben we in 2023 de sturing rond informatiebeveiliging en privacy herijkt. Dit heeft geleid tot verbetering van de verbetercyclus op het gebied van informatiebeveiliging en privacybeheersing, waardoor we nu de voortgang monitoren van de implementatie van de verbeteracties. Daardoor kunnen we tijdig bijsturen om de gestelde ambitie te halen. Dat steeds meer organisatieonderdelen gebruikmaken van een Information Security Management System (ISMS) dat ervoor zorgt dat op uniforme wijze wordt gerapporteerd over de status van de BIO-maatregelen, draagt daar in hoge mate aan bij. In 2024 wordt het controlemechanisme op informatiebeveiliging naar een hoger niveau getild. Zo hebben we een procedure opgesteld voor de partijen die verantwoordelijk zijn voor de controleactiviteiten ten aanzien van informatiebeveiliging en privacy. Verder is een inhaalslag op gang gebracht om het informatiebeveiligings- en privacybeleid steeds verder te actualiseren en te herzien. Op het gebied van bewustwording zijn meerdere initiatieven gestart, zoals een digitale leeromgeving met een e-learning voor alle medewerkers en de Week van de digitale veiligheid, waarmee we (veilig) gedrag verankeren in de organisatie, voorkomen dat medewerkers misleid worden (door bijvoorbeeld phishing) en ervoor zorgen dat ze verdachte of risicovolle situaties opmerken en rapporteren.

Informatiebeveiliging naar een hoger niveau

UWV staat continu in verbinding met de digitale buitenwereld, waarin traditionele vormen van toegangsbescherming niet meer volstaan omdat hackers tegenwoordig slimmer opereren. We bewegen hierin mee en werken aan een verdere verhoging van onze digitale weerbaarheid. We nemen maatregelen die zowel op korte termijn effect sorteren als bijdragen aan de digitale weerbaarheid van UWV op de langere termijn. Met het programma Next Level Security (NLS) vergroten we onze digitale weerbaarheid en verankeren we cybersecurity binnen onze organisatie. In 2023 hebben we met de NLS-1-projecten onder andere het digitale fundament van UWV verbeterd op het gebied van monitoring en het afhandelen van kwetsbaarheden en cybersecurityincidenten. Verder is een verbeterde back-upstrategie tot stand gekomen en is een securityawarenessprogramma gestart dat elke UWV-medewerker moet volgen. Mede op basis van een cybersecurityroadmap is een programmaplan voor NLS-2 opgesteld, dat in 2024 loopt. Binnen NLS-2 zijn vijf projecten uitgevoerd die de digitale weerbaarheid van UWV verder vergroten en informatiebeveiliging in de organisatie verankeren, waaronder de verdere vergroting van de bewustwording van UWV-medewerkers over veilig digitaal gedrag. Hierbij wordt intensief samengewerkt met andere projecten en programma's, en benutten we ook activiteiten op het gebied van businesscontinuïteitsmanagement. Er zijn onderzoeken gedaan om securitymaatregelen te toetsen. We werken aan een bredere inrichting van kwetsbaarhedenbeheer en monitoring van cloudomgevingen.

Autorisatiebeheer

Ons uitgangspunt is dat gebruik van systemen en toegang tot data uitsluitend zijn voorbehouden aan geautoriseerde medewerkers en leveranciers. Het beheer van autorisaties van gebruikers en beheerders is belangrijk voor de betrouwbaarheid van de gegevensverwerking van UWV en het vertrouwen dat we zorgvuldig omgaan met de aan ons toevertrouwde gegevens.

Met het in 2022 gestarte programma Modernisering Identity and Access Management (MIAMI) vervangen we tot en met 2026 stapsgewijs verouderde Identity and Access Management-(IAM-)systemen door een nieuwe uniforme, effectieve werkwijze voor IAM. Zo zorgen we voor een stabiele, betrouwbare, beschikbare en veilige informatievoorziening binnen UWV. In 2023 hebben we IAM-beleid opgesteld. Een eenmalige inlogfaciliteit is gerealiseerd voor een omgeving waarop inmiddels 32 applicaties zijn aangesloten. De komende vier maanden worden nog eens 19 applicaties aangesloten; de overige applicatieomgevingen volgen zo veel mogelijk later in 2024 en in 2025. Vooronderzoeken om extra verhoogde rechten effectiever te faciliteren en fijnmaziger toegang te realiseren zijn afgerond. We maken nu een plan om de extra verhoogde rechten in 2024 te realiseren, als eerste basis om na 2024 aan BIO-vereisten te voldoen. Naar aanleiding van de impactanalyse van de Wdo hebben we een vooronderzoek uitgevoerd om een verbeterde koppeling van digitale toegangsdiensten met de buitenwereld tot stand te brengen. Het programma wordt in 2024 in een lager tempo voortgezet om ook andere projecten te kunnen uitvoeren.

Het beheer van autorisaties van gebruikers en beheerders is belangrijk voor de betrouwbaarheid van de gegevensverwerking van UWV. De vernieuwing van autorisatiebeheer omvat de realisatie en implementatie van een nieuw autorisatiebeheersysteem, een uniform autorisatiebeleid en vernieuwde processen die voldoen aan de Europese wet- en regelgeving op gebied van informatiebeveiliging (Network and Information Security directive, kortweg NIS-2) en privacy (AVG). De vernieuwing van het autorisatiebeheersysteem wordt vormgegeven binnen het programma Helios. In 2023 hebben we vanuit dit programma een autorisatiebeleid en bijbehorende governance en ook generieke autorisatieprocessen opgesteld. Het huidige autorisatiebeheersysteem is vernieuwd. De livegang staat gepland voor de tweede helft van 2024. Taken en verantwoordelijkheden zijn in overeenstemming met de BIO vastgelegd in het autorisatiebeleid en er zijn functieprofielen voor verschillende niveaus van autorisatiebeheermedewerkers opgesteld. Het huidige autorisatiebeheersysteem is opgeschoond; de organisatieonderdelen houden de huidige rollen op orde totdat het nieuwe autorisatiebeheersysteem in productie gaat. Als hulpmiddel zorgen we maandelijks voor een controlelijst aan de hand waarvan de organisatieonderdelen de data kunnen bijwerken. Inhoudelijk specialisten zoals functioneel

beheerders en rolbeheerders trainen we in het gebruik en beheer van het nieuwe autorisatiebeheersysteem. Tot slot is in 2023 een aanzet tot een inrichtingsplan opgesteld voor het Autorisatie Beheer Centrum (ABC). Dit gaat centraal alle beheer en monitortaken voor autorisatiebeheer bij UWV uitvoeren. Hierover zijn we in gesprek met onze ondernemingsraad.

Bedrijfscontinuïteit

Met bedrijfscontinuïteitsmanagement borgen we dat de belangrijkste bedrijfsdoelstellingen kunnen doorgaan of zo snel mogelijk worden hersteld bij een calamiteit of crisis. In 2023 is een adviestraject voor het verbeteren van bedrijfscontinuïteitsmanagement afgerond, waarna er beleid is opgesteld dat momenteel intern nog verder wordt afgestemd. Er is een programma ingericht dat werkt aan een centraal bedrijfscontinuïteitsmanagementsysteem en een voorstel om in 2024 de inrichting van taken, verantwoordelijkheden en de governance te verbeteren. Bedrijfscontinuïteitsmanagers bij de organisatieonderdelen zijn bezig met voorbereidingen om uitvoering te geven aan best practices die in de periode 2024–2025 zullen leiden tot geactualiseerde bedrijfscontinuïteitsplannen voor vitale dienstverlening. Deze best practices worden gefaseerd en volgens de methode van cyclisch verbeteren uitgevoerd. Omdat er nu geen UWV-breed overkoepelend businesscontinuïteitsplan is, kunnen onder andere continuïteitsafspraken met ICT-leveranciers niet worden gevalideerd. Het programma werkt toe naar een overkoepelend bedrijfscontinuïteitsplan door onder andere een UWV-brede bedrijfscontinuïteitsmanagementstrategie te ontwikkelen, door risico's te identificeren en af te wegen op basis van generieke dreigingsscenario's en door (keten)herstelplannen in te richten. In 2023 is gewerkt aan beleid op het gebied van bedrijfscontinuïteitsmanagement.

In 2023 hebben we te maken gehad met verstoringen die vooral in het najaar een grote weerslag hadden op de beschikbaarheid van de digitale werkplek van UWV-medewerkers. Dit heeft vooral intern, maar soms ook extern, tot een lager dienstenniveau geleid. Half december 2023 zijn we gestart met een versnelde upgrade van alle digitale werkplekken van Windows 2016 naar Windows 2019. Dankzij de inzet van een speciaal daarvoor ingesteld crisisteam waren alle werkplekken eind februari 2024 overgezet. In maart zijn de laatste werkzaamheden afgerond. In de eerste twee maanden van 2024 zijn in een pilot met succes de eerste applicaties ontsloten op de nieuwe Microsoft 365-werkplek. Inmiddels is een planning opgesteld om in 2024 alle applicaties over te zetten en zijn 25 applicaties technisch gereed, waarvan er al 20 beschikbaar zijn op de nieuwe werkplek.

Gegevensverwerking van UWV

UWV beschikt over een stelsel van maatregelen en procedures dat gericht is op het waarborgen van een gegevensverwerking die voldoet aan de kwaliteitsaspecten exclusiviteit, integriteit, beschikbaarheid en controleerbaarheid. Exclusiviteit is de mate waarin uitsluitend geautoriseerde personen of apparatuur via geautoriseerde procedures en met beperkte bevoegdheden gebruikmaken van gegevens. Integriteit is de mate waarin gegevens in overeenstemming zijn met de beoogde werkelijkheid. Beschikbaarheid is de mate waarin gegevens continu beschikbaar zijn en de gegevensverwerking ongestoord voortgang kan vinden. Controleerbaarheid ten slotte is de mate waarin het mogelijk is kennis te verkrijgen over de structurering en werking van gegevens. Daarbij gaat het ook over de mate waarin het mogelijk is vast te stellen dat de gegevensverwerking in overeenstemming is met de eisen ten aanzien van de andere drie kwaliteitsaspecten. Onze Auditdienst controleert jaarlijks de werking van het stelsel van deze procedures en maatregelen voor gegevensverwerking. UWV geeft volgens algemene, internationaal aanvaarde standaarden invulling aan de gegevensverwerking. Voor de waarborging van exclusieve, integere, beschikbare en controleerbare gegevensverwerking kent UWV procedures en maatregelen op vier gebieden: de drie gebieden waarop hierna wordt ingegaan en data-ethiek (zie deel 1 van dit viermaandenverslag, paragraaf 2.3 onder het kopje Bewust datagedreven werken).

Gegevensmanagement

De verantwoordelijkheid voor het UWV-brede gegevensmanagement en de daarbij behorende datagovernance is belegd bij de chieft data officer (CDO). Datagovernance van de gegevenshuishouding zorgt voor een gemeenschappelijke en gedragen besluitvorming (organisatie) over de wijze waarop UWV gegevens verwerft, gebruikt en uitwisselt (gegevensprocessen). Het regisseert (de totstandkoming van) de benodigde randvoorwaarden zoals beleid en procedures waarbinnen dit gebeurt en regelt 'wie waarvan is' (bevoegdheden en verantwoordelijkheden). De CDO legt verantwoording af aan de raad van bestuur over de inrichting en het functioneren van de UWV-gegevenshuishouding. De CDO wordt op strategisch, tactisch en operationeel niveau ondersteund door de Coalitie Gegevensmanagement en het Gegevensmanagementoverleg. In opdracht van de CDO is een waardegedreven data- en analyticsstrategie opgesteld die aansluit op de UWV-brede strategische doelstellingen. De uitvoering van de speerpunten is in handen van de betrokken organisatieonderdelen. De gegevensmanagers van deze organisatieonderdelen stemmen met de CDO af over de voortgang, oorzaken van gesignaleerde problemen en oplossingsrichtingen.

Gegevensverwerking

Om aan de eisen voor gegevensverwerking te kunnen voldoen, hebben we een register met alle gegevensverwerkingen van UWV. Dit register is ingericht zoals voorgeschreven in de AVG. Wanneer een (voorgenomen) verwerking van persoonsgegevens waarschijnlijk een hoog risico inhoudt voor de privacy van betrokkenen, dan wordt voorafgaand een GEB uitgevoerd. Het is mogelijk dat de gegevens van dermate vertrouwelijke aard zijn dat alleen bevoegde personen toegang krijgen tot de betreffende gegevensverwerking. In de eerste vier maanden van 2024 zijn veertien nieuwe GEB's afgerond, waarvan tien met een positief advies. De risico's die in deze GEB's werden geconstateerd worden in het

reguliere risicomanagement ondergebracht. Vier GEB's resulteerden in een negatief advies vanwege hoge risico's of een onrechtmatige verwerking. De betrokken organisatieonderdelen ondernemen hierop actie.

We werken ook aan het oplossen van tekortkomingen op het gebied van gegevensverwerking. Zo voldoen we nog niet aan de eisen die gelden vanuit de Wet politiegegevens (Wpg). Dat is nodig omdat we bij onze handhavingswerkzaamheden soms gebruikmaken van politiegegevens. In 2023 hebben we een plan van aanpak opgesteld om fasegewijs toe te werken naar de situatie waarin we volledig voldoen aan de Wpg. Inmiddels hebben we de eerste mijlpaal behaald: we zijn compliant in opzet. We werken nu aan de aantoonbaarheid en effectiviteit van de relevante beheersmaatregelen. Zo is begin januari 2024 de GEB Politiegegevens formeel vastgesteld. Verder hebben we in de eerste maanden van 2024 gewerkt aan het aanscherpen van bestaande en het implementeren van nieuwe maatregelen. We verwachten de verbeteringen medio 2024 aantoonbaar te kunnen maken. In verband met de geplande doorlooptijd van de opvolging van de maatregelen is de verplichte interne hercontrole uitgesteld tot het derde kwartaal van 2024. De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) is hierover geïnformeerd.

Datakwaliteit

In juli 2023 zijn de zeven organisatieonderdelen die betrokken zijn bij de integrale klantreis Ik ben ziek/(deels) arbeidsongeschikt gestart met de uitvoering van een verbeterplan voor de datakwaliteit. Het doel is te komen tot een gereedschapskist waarmee de datakwaliteit binnen alle integrale klantreizen beter beheerd en geborgd kan worden. Verder is de datageschiedenis (de data-lineage) in kaart gebracht. Daarmee kunnen we ervoor zorgen dat we data op een transparante en verantwoorde manier gebruiken, en de oorsprong, de transformatie en het gebruik van data gemakkelijker traceren. In 2024 bepalen de betrokken organisatieonderdelen voor de geselecteerde kritieke gegevens de data-lineage, de dataflow (de datastroom) en de datakwaliteitscriteria. In de eerste vier maanden van 2024 hebben de organisatieonderdelen een beter beeld gekregen hoe kritieke gegevens worden benut in de integrale klantreis; ze formuleren nu verbeterpunten voor de datakwaliteit. Vier van de zeven organisatieonderdelen hebben de dataflow afgerond; de andere drie zijn gestart met de analyse en afronding ervan. De komende maanden zullen alle zeven de meet- en monitoringsmethoden van de datakwaliteitscriteria en de inrichting van de juiste beheer- en borgingsprocessen bepalen.

3. Beheersing van kosten en risico's

UWV heeft een belangrijke maatschappelijke opgave en alles wat we doen wordt gefinancierd uit publieke middelen. We gaan uiteraard zorgvuldig en verantwoord met onze taken en ons budget om. Ook besteden we er veel aandacht aan om risico's voor het realiseren van onze doelstellingen vroegtijdig te signaleren, zodat we daar snel op gepaste wijze op kunnen anticiperen.

In dit hoofdstuk gaan we eerst in op de resultaten op het gebied van de doelmatigheid van onze uitgaven en ons huisvestingsbeleid. Daarna besteden we aandacht aan de risico's die we voorzien en wat we eraan doen om die te beheersen. Verder verantwoorden we ons over wat we eraan doen om onze informatiehuishouding te verbeteren.

3.1. Doelmatigheid

UWV wordt gefinancierd uit publieke middelen. Die middelen willen we uiteraard zorgvuldig en verantwoord besteden. We letten er scherp op dat al onze inspanningen en uitgaven daadwerkelijk bijdragen aan de realisatie van onze doelen en dat de kosten in verhouding staan tot de opbrengsten. UWV is een doelmatige uitvoerder. De uitvoeringskosten (het bedrag dat we uitgeven aan onder meer personeel, huisvesting en automatisering) zijn relatief laag ten opzichte van de totale lasten van UWV.

Begrotingsresultaat eerste vier maanden van 2024

De begroting van UWV is opgebouwd via de zogeheten costaccountingmethodiek. Die maakt de relatie inzichtelijk tussen de te leveren productie en de hiervoor benodigde financiële middelen. Het begrotingsresultaat over de eerste vier maanden van 2024 kan als volgt worden weergegeven:

Tabel Begrotingsresultaat UWV

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie eerste vier maanden 2024	Begroting eerste vier maanden 2024	Verschil	%	Begroting 2023
1. Claimbeoordeling					
1.1 Toekennen/afwijzen claim	239,6	227,9	11,6	5,1%	683,8
1.2 Continueren	139,9	148,5	-8,6	-5,8%	445,5
1.3 Handhaving	25,3	28,8	-3,5	-12,1%	86,4
	404,7	405,2	-0,5	-0,1%	1.215,7
2. Dienstverlening werkzoekenden					
2.1 WW-dienstverlening	83,4	87,5	-4,1	-4,6%	262,4
2.2 AG-dienstverlening	89,3	91,2	-1,9	-2,1%	273,7
2.3 Inkoop re-integratie en voorzieningen	21,7	22,5	-0,8	-3,5%	67,6
	194,5	201,2	-6,7	-3,3%	603,7
3. Gegevensbeheer en werkgeversdienstverlening					
3.1 Gegevensbeheer	25,5	27,3	-1,8	-6,7%	82,0
3.2 Werkgeversdienstverlening	40,9	41,2	-0,2	-0,6%	123,5
	66,4	68,5	-2,1	-3,0%	205,5
4. Uitkeringsverstrekking					
4.1 Uitkeringsverstrekking	43,1	43,8	-0,7	-1,6%	131,4
	43,1	43,8	-0,7	-1,6%	131,4
5. Cliëntcontact					
5.1 Cliëntcontact	67,4	62,8	4,6	7,4%	188,3
	67,4	62,8	4,6	7,4%	188,3
Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	776,2	781,5	-5,4	-0,7%	2.344,6
Vernieuwing, investerings- en transitiebudget	44,1	48,4	-4,3	-8,9%	145,2
Invoering wet- en regelgeving	4,8	4,9	-0,2	-3,5%	14,8
Projectkosten	48,8	53,3	-4,5	-8,4%	160,0
Frictiekosten personeel en huisvesting	0,1	0,3	-0,2	-66,8%	1,0
Totaal (voor mutaties fondsen en reserveringen)	825,1	835,2	-10,1	-1,2%	2.505,6
Onttrekking aan bestemmingsfonds frictiekosten	0,0	0	0,0	0,0%	0,0
Onttrekking aan egaliseriereserve	0,0	-26,8	26,8	0,0%	-80,5
Totaal (na mutaties fondsen en reserveringen)	825,1	808,4	16,7	2,1%	2.425,2

De begroting 2024 voor de uitvoeringskosten bedraagt € 2.425,2 miljoen. Het ministerie van SZW heeft aan UWV een budget toegekend van € 2.421,5 miljoen. In dit bedrag is rekening gehouden met € 35,8 miljoen aan toekenningen die nog in de pijplijn zitten, zoals voor de uitvoering van de NOW, de STAP-regeling en de kassiersfunctie voor de Tijdelijke regeling aanvullende dienstverlening. Daarnaast ontvangt UWV van het ministerie van OCW € 2,5 miljoen voor de onderwijsvoorzieningen en € 1,2 miljoen van het ministerie van VWS voor de uitvoering van de tolkvoorzieningen in het leefdomein.

We verwachten in 2024 boven de begroting uit te komen. Deze hogere uitgaven zullen worden gedekt door een onttrekking aan de egaliseriereserve.

Voor de eerste vier maanden van 2024 komen de totale kosten uit op € 825,1 miljoen, € 16,7 miljoen hoger dan het beschikbare externe budget. Hierna gaan wij in op de te onderscheiden posten van het begrotingsresultaat.

Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening

Hieronder volgt een nadere toelichting op basis van de costaccountingmethodiek:

- **Claimbeoordeling:** Er waren meer activiteiten bij het toekennen en afwijzen van aanvragen dan begroot. Daarnaast waren er vooral minder activiteiten bij de WIA-herbeoordelingen. Er waren ook minder handhavingsactiviteiten dan begroot.

- *Dienstverlening werkzoekenden*: Er waren minder activiteiten bij de WW-dienstverlening dan begroot. Bij de arbeidsongeschiktheidsdienstverlening (AG) waren er minder activiteiten voor deskundigenoordelen dan begroot. Er waren ook iets minder activiteiten voor de inkoop van re-integratie en voorzieningen dan begroot.
- *Gegevensbeheer en werkgeversdienstverlening*: Er waren iets minder activiteiten voor gegevensbeheer dan begroot. Bij de werkgeversdienstverlening waren er vrijwel evenveel activiteiten als begroot.
- *Uitkeringsverstrekking*: Er waren vrijwel evenveel activiteiten als begroot.
- *Clïëntcontact*: Er waren meer activiteiten bij de telefonische contacten met cliënten dan begroot.

Projectkosten

Voor 2024 is € 160,0 miljoen begroot voor projecten. Gedurende het jaar wordt via een gecontroleerd besluitvormingsproces per project budget vrijgegeven. De in de eerste vier maanden van 2024 gerealiseerde projectkosten zijn 8,4% lager dan het budget.

Friciekosten personeel en huisvesting

De frictiekosten personeel in de eerste vier maanden van 2024 bedragen € 0,1 miljoen. Er heeft geen dotatie plaatsgevonden aan de voorziening Sociaal plan. De frictiekosten huisvesting zijn in de eerste vier maanden van 2024 nihil. Er hebben geen dotaties plaatsgevonden aan de huisvestingsvoorzieningen.

Fondsen en reserveringen

UWV heeft de beschikking over verschillende reserves. Voor de uitvoeringskosten zijn dat het bestemmingsfonds voor frictie- en investeringskosten en een egaliseringsreserve. UWV kan met toestemming van de minister van SZW de bestemmingsfondsen aanspreken. De daadwerkelijke onttrekking wordt bepaald bij het opstellen van de jaarrekening 2024 en is afhankelijk van het eventueel ontstaan van frictiekosten en onvoorziene uitgaven die niet binnen het budgettair kader kunnen worden opgevangen. Voor 2024 hebben wij geen vrijgave uit het bestemmingsfonds aangevraagd.

ICT-kosten

UWV rapporteert volgens een uniforme, voor alle overheidsorganisaties voorgeschreven indeling over de opbouw van de ICT-kosten.

Tabel ICT-kosten

<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>	Realisatie eerste vier maanden 2024
1. Kosten eigen personeel dat werkzaam is in ICT-functies	77,4
2. Hardware	18,2
3. Standaardsoftware	20,5
4. Spraak- en dataverbindingen	4,1
5. Inhuur van personele capaciteit van externe bedrijven ten behoeve van ICT-taken	39,7
6. Aan ICT-leveranciers uitbestede diensten	36,4
Totaal ICT-kosten ten behoeve van de uitvoering	196,3

3.2. Huisvesting

In ons huisvestingsbeleid anticiperen we op ontwikkelingen binnen de organisatie, zoals het toe- of afnemen van het aantal fte's, de centralisatie van afdelingen en de UWV-brede behoefte aan een efficiëntere inzet van de beschikbare vierkante meters.

Het aantal medewerkers (inclusief flexkrachten en externen) is in de eerste vier maanden van 2024 opnieuw toegenomen, van 23.537 per eind 2023 tot 23.640 per eind april 2024. Omdat we hybride werken hebben we minder kantoorruimte nodig en hebben we voor diverse locaties vierkante meters opgezegd. Dit leidt in de loop van dit jaar tot een afname van het aantal vierkante meters dat we huren; in de eerste vier maanden van 2024 is er sprake van een geringe afname ten opzichte van eind 2023.

Tabel Huisvesting

	Eind april 2024	Eind 2023
Aantal panden in portefeuille	67	67
Aantal vierkante meters	347.400	347.800

3.3. Risicobeheersing

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 onze ambities realiseren. Hieronder beschrijven we onze activiteiten om risico's te onderkennen, de ontwikkelingen met betrekking tot de belangrijkste strategisch-bestuurlijke risico's en welke beheersmaatregelen wij treffen om deze zo goed mogelijk te beheersen.

Ontwikkeling risicoleiderschap en risicomanagement

Voor het bereiken van onze strategische doelstellingen en het functioneren van het risicomanagementsysteem heeft UWV een organisatiecultuur nodig waarin medewerkers alert zijn en vroegtijdig onzekerheden signaleren voor het realiseren van de doelstellingen op alle niveaus in de organisatie. Dit vraagt om risicoleiderschap van medewerkers en leidinggevenden. Het gaat er daarbij om dat risico's tijdig worden onderkend en op het juiste niveau van adequate beheersmaatregelen worden voorzien. We voeren hierover regelmatig gesprekken binnen de organisatieonderdelen en op gezette momenten ook op centraal niveau. Zo komen we tot de strategisch-bestuurlijke risico's die in deze paragraaf zijn opgenomen.

In 2024 werken we aan het harmoniseren van de risicomanagementwerkwijze binnen de organisatieonderdelen op basis van een gemeenschappelijk beleid. We verwachten dat het risicomanagementbeleid nog voor de zomer kan worden vastgesteld. De eerste trainingen op het gebied van risicomanagement en het begeleiden van de risicodialoog zijn gegeven. Naast medewerkers van de afdelingen Business Control en Kwaliteit sluiten periodiek ook medewerkers aan uit andere expertises, zoals informatiebeveiliging en privacy, en integriteit.

Naar aanleiding van een verzoek van de minister van SZW evalueren we het risicomanagement en de cultuur van risicoleiderschap binnen UWV. Daarbij kijken we per organisatieonderdeel en ook UWV-breed naar de stand van zaken op beide onderwerpen en hoe we ons nog verder kunnen ontwikkelen. Op dit moment analyseren we de conceptuitkomsten van deze evaluatie. Een externe partij adviseert ons daarbij over de kwaliteit van de voorgestelde vervolgacties. We verwachten dat we de resultaten van de evaluatie, inclusief het externe advies, in de zomerperiode met het ministerie van SZW kunnen bespreken. We zullen er tegelijkertijd ook zelf direct mee aan de slag gaan. In aanvulling op de evaluatie is onze eigen Auditdienst in maart 2024 gestart met de voorbereidingen voor een interne audit naar de opzet van risicoleiderschap en operationeel risicomanagement binnen een aantal organisatieonderdelen. Deze audit wordt uitgevoerd in het tweede en derde kwartaal van 2024.

We werken aan een gestructureerde aanpak om ervoor te zorgen dat we aantoonbaar de risico's om te voldoen aan wet- en regelgeving, de zogenoemde compliancerisico's, helder in beeld hebben, dat we weten waar die de organisatie raken, welke beheersmaatregelen daarvoor zijn ingericht en welke vervolgacties nodig zijn om in control te komen. Daarnaast zien we erop toe dat die beheersmaatregelen in de praktijk werken zoals beoogd en dat daarover wordt gerapporteerd. Er zijn circa 90 wetten (anders dan SUWI) die UWV als organisatie raken. Onder de verantwoordelijkheid van de voor deze wetten inhoudelijk verantwoordelijke directeuren wordt nu per wet een risicotoets uitgewerkt die de wettelijke verplichtingen, risico's en de beheersing daarvan in kaart brengt. Deze eerste inventarisatie zullen we vervolgens aan de hand van een periodiek terugkerend proces actueel houden. Om ervoor te zorgen dat de geconstateerde actiepunten en aandachtspunten op de juiste plek worden belegd, worden de afgeronde risicotoetsen ter bekrachtiging voorgelegd aan het relevante management. In de eerste vier maanden van 2024 zijn 6 van de 90 risicotoetsen afgerond en is er een planning opgesteld voor het doorlopen dan de overige risicotoetsen.

Planning-en-controlcyclus

Op vaste momenten in de planning-en-controlcyclus identificeren en analyseren we risico's die we hebben opgehaald vanuit de organisatie. We rapporteren hierover intern en informeren vervolgens het ministerie van SZW. Dat doen we achtereenvolgens in het jaarplan, het vier- en achtt maandenverslag en het jaarverslag. Verder stellen we aan het eind van het jaar samen met de SVB en het ministerie van SZW een risicoanalyse op van de risico's die ons als keten raken. De bestuurlijke risico's die we voor het bereiken van onze afgesproken doelen benoemen, kunnen een zeker restrisico opleveren dat het ministerie van SZW en UWV samen zullen moeten accepteren of verkleinen met aanvullende maatregelen.

Belangrijkste restrisico's

De belangrijkste strategisch-bestuurlijke restrisico's die we in ons jaarverslag 2023 hebben vermeld zijn nog steeds actueel. Ze zijn aangevuld met actuele informatie over de werking van beheersmaatregelen en eventuele nieuwe risico's. Hieronder gaan we er nader op in.

Tabel Belangrijkste restrisico's

Risico	Omschrijving risico	Toelichting
Spanning op verandervermogen	a) Vertraagde realisatie (ICT-)verandering: Het risico dat we de UWV-doelstellingen en ambities om de dienstverlening in stand te houden en te verbeteren niet gaan realiseren door de grote hoeveelheid aan parallelle veranderingen die UWV daarvoor wil en moet uitvoeren, waardoor onze cliënten en onze opdrachtgever niet de dienstverlening ontvangen die zij (mogen) verwachten.	Er zijn nieuwe maatregelen ingericht die vanaf dit jaar effect zullen moeten hebben. Deze maatregelen hebben impact op de omvang van het veranderportfolio, de besturing van het portfolio (lean portfoliomanagement en kwartaalsturing) en de rapportages aan de raad van bestuur door het portfoliobureau.
	b) Informatiebeveiliging en privacy: Het continue risico op inbreuken op informatiebeveiliging en privacy van de data van UWV door bijvoorbeeld cybercrime en/of het (nog) niet compliant zijn aan onze doelstellingen op dit gebied, waardoor discontinuïteit van de dienstverlening aan onze cliënten kan optreden en/of de UWV-reputatie beschadigd kan raken.	De continue aandacht voor dit thema zorgt ervoor dat de beheersing redelijk is, maar dit blijft een relevant en moeilijk te wegen risico vanwege de (onvoorspelbare) kans van optreden. We werken aan het verder versterken van de informatiebeveiliging via het programma Next Level Security en aan soepele, snelle en veilige toegang tot systemen voor medewerkers, cliënten en samenwerkende organisaties. De voortgang op de BIO-implementatie blijft de komende periode een punt van aandacht.
De strategie gericht op dienstverlening brengt dilemma's met zich mee	Het risico dat de UWV-doelstellingen voor de toepassing van de menselijke maat (verbetering dienstverlening aan cliënten) te weinig ruimte bieden voor de noodzakelijke verbeteringen van de (kwaliteit van de) basisdienstverlening door de moeilijke keuzes die gemaakt moeten worden over tijd en capaciteit, waardoor de continuïteit, efficiency en kwaliteit van de basisdienstverlening aan cliënten in gevaar komt.	Van een aantal thema's die vooral bedoeld zijn om de basis verder op orde te krijgen moet nog blijken of ze ook daadwerkelijk impact hebben. Voor sommige thema's lijkt dit beperkt te lukken (autorisatiemanagement) of duurt het lang voordat de impact goed merkbaar is (lifecyclemanagement). Andere thema's lijken haalbaar, maar ook daar is het effect nog niet zichtbaar (bijvoorbeeld compliance).
Zorg om personeel	Het risico op onvoldoende kwantiteit en kwaliteit van het UWV-personeel door vergrijzing (aanstaande pensionering) van ons personeelsbestand, de huidige gespannen arbeidsmarkt en de opgave om (nieuwe) medewerkers te binden aan UWV, waardoor we onderbezetting op diverse gebieden zien ontstaan en de continuïteit van onze dienstverlening op zowel korte als langere termijn gevaar loopt.	Er is een veelheid aan maatregelen op zowel centraal als decentraal niveau. Een deel daarvan heeft een eerste positieve impact (inzet van recruiters), een deel moet nog tot wasdom komen. Daarnaast is een ondersteunende, technische oplossing om sollicitanten in zicht te hebben en te houden (nog) niet opgenomen in het portfolio voor 2024. Dit risico op onvoldoende personeelscapaciteit voor goede dienstverlening blijft groot.
Kwaliteit van dienstverlening	a) Cliënten zitten te lang in onzekerheid door capaciteitstekorten voor sociaal-medische beoordelingen: Het risico op het niet realiseren van de gewenste verbeteringen in onze sociaal-medische dienstverlening door de complexiteit van de situatie, de lange doorlooptijden en de mogelijk beperkte impact van verbeteringen, waardoor UWV een van zijn kerntaken niet voldoende kan vervullen.	Voor dit risico is er een veelheid aan (deels al langer lopende) maatregelen. De signalen wijzen op een voorzichtige afname van het aantal mensen dat wacht op een claimbeoordeling. Maar we zijn er nog lang niet, ook al is bijvoorbeeld de vereenvoudigde WIA-claimbeoordeling voor 60-plussers verlengd en verwachten we dat de extra maatregel om praktisch te beoordelen medio dit jaar van start kan gaan. De set van maatregelen kan dit jaar op zijn werking en/of impact worden getoetst. Sommige maatregelen hebben echter pas op langere termijn effect. De aanbevelingen van de OCTAS zijn inmiddels bekend; deze zullen – afhankelijk van de gekozen uitwerking – waarschijnlijk vooral op de langere termijn bijdragen. Wij blijven hierover graag in gesprek met het ministerie van SZW. Het nettorisico is op dit moment nog onverminderd groot.

b) Complexe wetgeving:
Het risico op het maken van fouten en inefficiëntie in de uitvoering door de complexiteit van de wetgeving voor de uitvoering, waardoor cliënten niet correct of niet op tijd geholpen worden.

De samenwerking tussen UWV en het ministerie van SZW is goed en de projecten om de complexiteit te verlagen beginnen te werken, evenals de uitvoeringstoetsen en de inzet van de knelpuntenbrief. Toch is het risico daarmee onvoldoende verminderd en blijft dit restrisico een nieuw toprisico.

3.4. Verbeteren informatiehuishouding

UWV is een informatiegestuurde organisatie. We zijn afhankelijk van de informatiestromen die we dagelijks ontvangen, opvragen, raadplegen, opslaan en uiteindelijk ook verwijderen. Het is essentieel voor de uitoefening van onze taken dat al deze informatie voldoet aan de informatieprincipes. Dat betekent dat de informatie volledig, betrouwbaar, duurzaam toegankelijk en beveiligd is. Daarnaast moeten we informatie waarvan de bewaartermijn verstreken is en die geen waarde meer heeft voor de organisatie en de maatschappij op het juiste moment en op de juiste wijze vernietigen.

Sinds 2021 meten we binnen het programma Informatiehuishouding jaarlijks wat de stand van zaken is van onze informatiehuishouding en ondernemen we actie naar aanleiding van geconstateerde verbeterpunten. Uit de meting van 2023 kwam naar voren dat we nog de nodige stappen moeten zetten om in 2026 het door ons gewenste volwassenheidsniveau 3 te bereiken. Dit komt overeen met de ontwikkeling op rijksniveau en bij andere zelfstandige bestuursorganen. Het realiseren van de verbeteringen vraagt tijd. We zetten ons in om in 2024 op 6 van de 31 indicatoren een meetbare verandering te realiseren. We verwachten dat deze verbeteringen vanaf 2025 daadwerkelijk meetbaar zijn.

Het programma Informatiehuishouding heeft meer bekendheid gekregen binnen UWV; dit leidt tot de aanmelding van meer initiatieven. Omdat er nog voldoende budget beschikbaar is, zijn er 3 nieuw aangemelde en geaccordeerde initiatieven bij gekomen. Er zijn 2 initiatieven voor het vernietigen van data afgevallen vanwege de inkrimping van het UWV-brede projectenportfolio waarvoor ICT-capaciteit nodig is. Dit betekent dat het actieplan Informatiehuishouding voor 2024 nu 33 initiatieven telt. Voor 28 daarvan is er inmiddels een goedgekeurd of geaccepteerd plan van aanpak; voor 5 wordt er nog een aanvraag verwacht. Inmiddels worden 10 initiatieven uitgevoerd. Voor een aantal van de 33 initiatieven is de financieringsbron verschoven. Waar eerst sprake was van financiering uit regulier budget, is door de bezuinigingen nu geoordeeld budget gevraagd aan het programma. Doordat deze initiatieven al op de lijst stonden én fundamenteel zijn voor verbetering van de informatiehuishouding en/of klantreizen, zijn deze aanvragen goedgekeurd.

De externe samenwerking met andere overheidsorganisaties en -programma's, zoals het Rijksprogramma voor Duurzaam Digitale Informatiehuishouding (RDDI), het ministerie van SZW en de SVB, is met name op inhoudelijke vraagstukken verder geïntensiveerd, zoals het informatiebeheer van e-mails. Het vooronderzoek naar het structureel goed inregelen van de governance van de informatiehuishouding is afgerond. Hierdoor is duidelijk waar zich lacunes voordoen in de governance. Het oplossen van deze lacunes vraagt om aanpassingen in de organisatie en steun van het topmanagement. Een belangrijk aandachtspunt bij alle ontwikkelingen die vanuit het programma in gang worden gezet, is een goede afstemming met en versterking van andere lopende programma's en afgesproken acties zoals de datastrategie en het strategisch personeelsbeleid.

4. Rechtmatigheid

Al onze handelingen moeten rechtmatig zijn, in overeenstemming met de geldende regels en besluiten. Dat geldt zowel voor de uitkeringsverstrekking als voor de uitvoeringskosten. In dit hoofdstuk verantwoorden we ons over de financiële rechtmatigheid van de uitkeringsverstrekking over de eerste twee kwartalen van het verslagjaar 2024 (1 oktober 2023 tot 1 april 2024) en over de rechtmatigheid van de uitvoeringskosten. De verantwoording over de uitkeringsverstrekking heeft betrekking op het percentage financiële fouten en onzekerheden op wets- en UWV-niveau.

4.1. Financiële rechtmatigheid uitkeringsverstrekking

Financiële rechtmatigheid omvat op grond van de Regeling SUWI zowel de financiële fouten als de onzekerheden die in het verslagjaar zijn geconstateerd, waarover afzonderlijk verantwoording wordt afgelegd. Bij een financiële fout kunnen we vaststellen wat de fout is en wat het financiële gevolg is. Bij een onzekerheid hebben we onvoldoende informatie om vast te stellen of iets goed of fout is.

Het percentage financiële fouten in de uitkeringsverstrekking over de eerste twee kwartalen van het verslagjaar 2024 bedraagt 0,5. Het percentage onzekerheden bedraagt 0,2. Dit zijn de gewogen UWV-percentages over alle wetten. In onderstaande tabel zijn de percentages financiële fouten en onzekerheden voor de verschillende wetten weergegeven. Op dit moment hebben nog niet alle geconstateerde afwijkingen een definitieve status omdat ze nog in behandeling zijn. De cijfers in de tabel zijn daarom voorlopig en indicatief.

Tabel Financiële rechtmatigheid verslagjaar eerste twee kwartalen 2024

In procenten	Financiële fouten		Onzekerheden	
	Verslagjaar 2024 eerste twee kwartalen	Verslagjaar 2023	Verslagjaar 2024 eerste twee kwartalen	Verslagjaar 2023
Wajong	0,0	0,0	0,0	0,1
WAO	0,0	0,0	0,0	0,0
WAZ	0,0	0,0	0,0	0,0
Wazo	0,8	0,6	0,0	0,0
WIA	0,0	0,0	0,0	0,2
WW	2,5	2,7	0,9	5,4
Ziektewet	0,5	1,4	0,7	0,1
Toeslagenwet	0,3	2,0	1,9	0,3
IOW	0,0	0,0	0,0	0,0
Participatiewet	2,4	0,4	27,8	25,9
Compensatieregeling transitievergoeding	1,3	0,8	0,7	1,0
Gewogen totaal	0,5	0,6	0,2	0,8

Toelichting

- Het UWV-brede percentage financiële fouten (0,5) is lager dan in het verslagjaar 2023 (0,6).
- Vooral de financiële fouten bij de WW zorgen voor dit foutpercentage.
- Het UWV-brede percentage onzekerheden (0,2) is lager dan in het verslagjaar 2023 (0,8). De afname van de onzekere posten bij de WW draagt hieraan bij. De onzekere posten bij de Participatiewet hebben geen materieel effect op het UWV-brede percentage vanwege de geringe omvang van die steekproefmassa.

4.2. Rechtmatigheid uitvoeringskosten

UWV werkt met publieke middelen. We vinden het uitermate belangrijk dat die middelen rechtmatig worden besteed en hanteren daarbij de regels van de Aanbestedingswet 2012. Eind 2023 zijn we een verbeterprogramma gestart voor onze inkoopactiviteiten. We willen meer grip krijgen op de uitgaven, de kwalitatieve waarde van ingekochte diensten en producten verhogen en de onrechtmatigheid bij het inkoopproces verminderen. In 2023 hebben we de berekening van de onrechtmatigheid aangescherpt. In de eerste maanden van 2024 hebben we deze berekening verder verfijnd. Dit heeft impact op de hoogte van de onrechtmatigheid.

We toetsen de onrechtmatigheid op drie gebieden:

- **Bewust gekozen onrechtmatigheid:** Het aangaan van onrechtmatige contracten blijft volgens de geldende procedures uitsluitend mogelijk met expliciete toestemming van de raad van bestuur. Hierbij is de bewuste keuze dat doelmatigheid (vaak continuïteit) in deze gevallen zwaarder weegt dan rechtmatigheid. Sinds 2023 rapporteren we voor de onrechtmatig afgesloten contracten over de werkelijk uitgegeven bedragen (voorheen gingen we uit van de prognosebedragen). In de eerste vier maanden van 2024 is € 1,8 miljoen aan facturen geboekt die voortvloeien uit onrechtmatige contracten (eerste vier maanden van 2023: € 3,2 miljoen). Er zijn in 2023 geen nieuwe onrechtmatige contracten aangegaan. Een in 2023 afgesloten raamovereenkomst met een softwarebroker draagt bij aan verlaging van de uitgaven voor deze categorie. Hierdoor is de onrechtmatigheid in de eerste vier maanden van 2024 gedaald.
- **Onbewuste, achteraf geconstateerde onrechtmatigheid:** We analyseren met een dashboard achteraf de facturen binnen UWV. We kijken dan of de uitgaven rechtmatig zijn gedaan. We hebben achteraf geconstateerd dat er in de eerste vier maanden van 2024 voor € 4,9 miljoen onbewust onrechtmatig is uitgegeven (eerste vier maanden van 2023: € 0,9 miljoen). Dit verschil komt voor een groot deel door een ICT-contract van € 3,5 miljoen dat in zijn geheel als onrechtmatig is aangemerkt vanwege het niet juist toepassen van de contractvoorwaarden. Daarnaast liepen er opdrachten bij 'oude' leveranciers voor strategische adviesdiensten door, terwijl hun contract al was afgelopen en er een nieuwe aanbesteding was ingeregeld.
- **Onrechtmatige uitgaven voor externe inleen:** We bepalen de onrechtmatigheid in deze categorie aan de hand van de facturen die zijn geboekt voor extern personeel dat niet via de door UWV rechtmatig gecontracteerde leveranciers is ingehuurd. In de eerste vier maanden van 2024 hebben we € 7,1 miljoen aan facturen geboekt (eerste vier maanden van 2023: € 6,1 miljoen). Dit verschil komt doordat in 2023 de inleencontracten per functie en organisatieonderdeel afzonderlijk getoetst werden aan de aanbestedingsgrens. In 2024 worden inleencontracten voor identieke functies voor heel UWV bij elkaar opgeteld, waarna dit totaalbedrag wordt getoetst aan de aanbestedingsgrens. Hierdoor wordt de aanbestedingsgrens eerder overschreden en is er eerder sprake van onrechtmatigheid.

De totale onrechtmatigheid binnen de uitvoeringskosten komt voor de eerste vier maanden van 2024 uit op € 13,8 miljoen. In de eerste vier maanden van 2023 was dat € 10,2 miljoen.

Professionaliseringsslag

Het inkoopproces binnen UWV is versnipperd en lijkt meer centrale sturing nodig te hebben. Vanuit de in 2023 ingezette integrale professionaliseringsslag krijgen we meer inzicht in de knelpunten in de huidige inrichting van het inkoopproces en waar we onszelf kunnen verbeteren. We hebben inmiddels een aantal maatregelen geformuleerd om in de nabije toekomst (2025 en verder) de onrechtmatigheid terug te dringen:

- **Alles onder inkooporder:** Op dit moment kunnen we pas achteraf actie ondernemen op onbewuste onrechtmatigheid en onrechtmatigheid bij externe inleen, waardoor het dan te laat is om nog bij te sturen. We zijn een pilot gestart met een organisatieonderdeel met een werkwijze waarbij een factuur alleen nog betaald wordt als deze is gekoppeld aan een door een inkoopafdeling ingelegde en/of gefiatteerde inkooporder.
- **Aanbestedingen inhuur:** Een aantal grote categorieën op het gebied van externe inhuur zijn op dit moment nog niet aanbesteed binnen UWV. We zijn in het eerste kwartaal van 2024 gestart met de voorbereiding van de aanbesteding voor de inhuur van projectprofessionals, de inhuur van controllers en de inhuur van IV-professionals.

Lijst van afkortingen

ABC	Autorisatie Beheer Centrum
AG	arbeidsongeschiktheid(sdienstverlening)
AI	artificiële intelligentie
AIOS	arts in opleiding tot specialist
ANIOS	arts niet in opleiding tot specialist
AP	Autoriteit Persoonsgegevens
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
AW	arbeidsongeschiktheidswetten
BCM	bedrijfscontinuïteitsmanagement
BIO	Baseline Informatiebeveiliging Overheid
BKWI	Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen
BZK	Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CDO	chief data officer
CIO	chief information officer
CISO	chief information security officer
CRvB	Centrale Raad van Beroep
CTI	Coalitie voor Technologie en Inclusie
CWS	configureerbare webservice
DUO	Dienst Uitvoering Onderwijs
EER	Europese Economische Ruimte
EU	Europese Unie
fte	fulltime-equivalent
GEB	gegevensbeschermingseffectbeoordeling
GeVS	Gezamenlijke elektronische Voorziening Suwinet
ggz	geestelijke gezondheidszorg
GVVA	gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid
hr	human resources
hrm	humanresourcesmanagement
IAM	Identity and Access Management
IB&P	informatiebeveiliging en privacy
ICT	informatie- en communicatietechnologie
IND	Immigratie- en Naturalisatiedienst
IOW	Inkomensvoorziening oudere werklozen
IPS	Individuele plaatsing en steun
IPS CMD	Individuele plaatsing en steun common mental disorder
IPS EPA	Individuele plaatsing en steun bij ernstige psychische aandoeningen
ISMS	Information Security Management System
IV	informatievoorziening
IVA	Inkomensvoorziening volledig arbeidsongeschikten
KIT	Kennisalliantie Inclusie en Technologie
LAK	loonaangifteketen
MIAMI	Modernisering Identity and Access Management
mvo	maatschappelijk verantwoord ondernemen
n.b.	niet bekend
NIS	Network and Information Security directive
NLA	Nederlandse Arbeidsinspectie
NLS	Next Level Security
NOW	tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid
NVAB	Nederlandse Vereniging voor Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde
n.v.t.	niet van toepassing
OCTAS	Onafhankelijke Commissie Toekomst Arbeidsongeschiktheidsstelsel
OCW	(ministerie van) Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
ODS	Operational Data Store
oWajong	oude Wajong
RDDI	Rijksprogramma voor Duurzaam Digitale Informatiehuishouding
SIVI	Kennis- en standaardisatie instituut voor de financiële dienstverlening
STAP	Stimulering arbeidsmarktpositie
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	(ministerie van) Sociale Zaken en Werkgelegenheid
TPA	Third Party Authorization
TPM	Third Party Memorandum

UHT	Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen
UIP	UWV Informatieplan
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VN	Verenigde Naties
vog	verklaring omtrent het gedrag
VWS	(ministerie van) Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Wajong 2010	Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten 2010
Wajong 2015	Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten 2015
WAO	Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering
WAZ	Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen
Wazo	Wet arbeid en zorg
Wbo	Wet betaald ouderschapsverlof
Wdo	Wet digitale overheid
Wet SUWI	Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen
WGA	Werkhervatting gedeeltelijk arbeidsgeschikten
WIA	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
WIEG	Wet invoering extra geboorteverlof
Wpg	Wet politiegegevens
WW	Werkloosheidswet

Colofon

Uitgave

UWV

Financieel Economische Zaken

Postadres

La Guardiaweg 94

1043 DL Amsterdam

Inlichtingen

06-29514048

Auteurs

Hans Berghuis

Lydia Tabois

Volg ons

**Disclaimer**

Alles uit deze uitgave mag worden overgenomen, echter uitsluitend met bronvermelding.

UWV © 2024

