

UWV jaarverslag 2024 op hoofdpijnen



Inhoudsopgave

Voorwoord	2
1. Werken aan dienstverlening	4
1.1 Tijdig zorgen voor juiste uitkeringen	4
1.2 Verbeteringen in onze dienstverlening	8
1.3 Arbeidsbemiddeling	11
1.4 We kunnen het niet alleen	13
2. Werken aan een sterk en flexibel fundament	15
2.1 Fouten voorkomen	15
2.2 Versterken van capaciteit en vakmanschap	16
2.3 Waarden en omgangsvormen	17
2.4 Digitalisering	19
2.5 Transparantie	20
Colofon	21

Voorwoord

2024 was het jaar waarin we sterker dan ooit de urgentie hebben gevoeld om als organisatie te veranderen. Van een procesgerichte uitvoeringsorganisatie naar een mensgerichte publieke dienstverlener die staat op een stevig fundament.

We hebben geconstateerd dat in de periode 2020–2024 mogelijk tienduizenden WIA-uitkeringen niet juist zijn vastgesteld. We vinden dit bijzonder pijnlijk voor de betrokken cliënten die vaak in een kwetsbare positie zitten. We doen er alles aan om de WIA-uitkeringen die te hoog of te laag zijn vastgesteld, zorgvuldig en voortvarend te corrigeren. Ook bij de uitvoering van de WW, de Ziektewet en de Wajong worden teveel fouten gemaakt, maar bij de WW en de Ziektewet worden systematisch en doorlopend controles uitgevoerd, fouten hersteld die uit controles naar voren komen en op basis daarvan werkprocessen verbeterd. In november zijn we, in lijn met de andere uitkeringen, gestart met de eerste zogenoemde metingen operationele kwaliteit voor WIA- en Wajong-claimbeoordelingen; die voeren we voortaan meermaals per jaar uit. Zo signaleren we fouten tijdig, herstellen die, en kunnen we onze werkprocessen voortdurend verbeteren. UWV is een organisatie van mensen die werken voor mensen. Wij verrichten dus mensenwerk. Zonder fouten zal ons werk daardoor nooit zijn, maar de ervaringen van afgelopen jaar onderstrepen het belang om te werken aan verbetering van kwaliteit en vermindering van complexiteit van onze werkprocessen, IT-systemen en wetgeving.

In 2024 hebben we verdere verbeteringen in onze dienstverlening aan cliënten en werkgevers doorgevoerd, waarin de menselijke maat in onze dienstverlening verder tot uitdrukking komt. Zo zijn we cliënten beter gaan begeleiden en informeren over de vervolgstappen waar ze mee te maken krijgen. Ook hebben we het gebruikersgemak van onze website en van onze app verbeterd. Daarnaast zijn sinds medio 2024 expertiseteams actief die bij terugvordering van een uitkering de persoonlijke omstandigheden van de cliënt meewegen en, waar nodig, de mogelijkheid bekijken om geheel of gedeeltelijk te kunnen afzien van een terugvordering. Samen met gemeenten en andere betrokken partijen zijn we er in 2024 in geslaagd om, vooruitlopend op de wettelijke taak per medio 2026, in steeds meer arbeidsmarktregio's een Werkcentrum te starten. Hierin bundelen we de krachten en werken we samen met regionale partners, zoals onderwijsinstellingen, vakbonden, werkgeversorganisaties en private partijen om de arbeidsmarkt op te lossen. Begin januari 2025 waren er al 18 Werkcentra actief, waarvan 10 zowel digitaal als fysiek en 8 alleen digitaal.

Ook hebben we verbeteringen in onze organisatie gerealiseerd zodat we veranderingen sneller kunnen verwezenlijken. Zo hebben we in 2024 UWV-brede sturing per kwartaal ingericht om verbeteringen in de dienstverlening snel en effectief door te voeren, en hebben we voorbereidingen getroffen om alle medewerkers die zich bezighouden met verandering te laten samenwerken in de zogeheten Verandermotor. In de Verandermotor werken medewerkers UWV-breed in kleine, multifunctionele teams met meer autonomie en minder afhankelijkheden samen aan concrete veranderingen. Daarmee kunnen we ons werk in de uitvoering sneller, slimmer en makkelijker doen, en houden onze medewerkers meer tijd over voor persoonlijke dienstverlening aan cliënten en werkgevers.

Voor het bieden van goede dienstverlening aan cliënten, blijft de complexiteit van wet- en regelgeving een grote zorg. Het huidige stelsel van sociale zekerheid is moeilijk uitvoerbaar en vaak onbegrijpelijk voor cliënten. Dit leidt tot fouten en onbegrip. Bovendien kunnen wij het groeiende aantal aanvragen voor de WIA niet meer aan, waardoor in 2025 het aantal mensen dat te lang wacht op een beoordeling, naar verwachting zal verdubbelen. Daarom werken we samen met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) aan een versnelling van de vereenvoudiging van wet- en regelgeving. Dit is noodzakelijk om het stelsel uitvoerbaar te maken, waardoor we betere dienstverlening kunnen bieden met minder fouten en tegen lagere kosten.

Met ruim 20.000 medewerkers die zich dagelijks met passie en vakmanschap inzetten voor onze cliënten en werkgevers, blijven wij bouwen aan een drempelloze en mensgerichte dienstverlening. We waarderen hun betrokkenheid om onze maatschappelijke opgave te realiseren.

Raad van bestuur
Nathalie van Berkel
Maarten Camps, voorzitter
Johanna Hirscher
René Steenvoorden



1. Werken aan dienstverlening

Bij UWV zetten we ons dagelijks in voor een samenleving waarin iedereen – zo mogelijk met werk - kan meedoen. Ons motto is niet voor niets: UWV werkt voor ons allemaal. We zijn ons ervan bewust dat onze dienstverlening grote impact heeft op mensen, die vaak in kwetsbare situaties verkeren. Ze hebben te maken met werkloosheid, ziekte of arbeidsongeschiktheid en verwachten dat wij hen met begrip en empathie helpen, uitgaan van vertrouwen en rekening houden met hun persoonlijke situatie. Om onze dienstverlening te verbeteren, hebben we meer aandacht voor de menselijke maat en preventie. Dat betekent dat we ook proberen om werkloosheid en arbeidsongeschiktheid te voorkomen.

1.1 Tijdig zorgen voor juiste uitkeringen

Als werken (tijdelijk) niet mogelijk is, dan zorgt UWV voor inkomen. Ons doel is om uitkeringen op tijd vast te stellen en op tijd uit te betalen. In 2024 ging het om bijna € 27 miljard aan uitkeringen en subsidies voor maandelijks ruim 1,2 miljoen mensen. Tegelijkertijd blijven we alert op het tijdig signaleren en aanpakken van misbruik.



Juistheid

Het is voor cliënten van groot belang dat we de juiste uitkering voor hen vaststellen. Zij zijn voor hun inkomen van ons afhankelijk. In verreweg de meeste gevallen nemen we de juiste beslissing, maar medio 2024 werd duidelijk dat in de periode 2020–2024 mogelijk tienduizenden WIA-uitkeringen niet juist zijn vastgesteld. We hebben fouten gemaakt bij de zogeheten dagloonberekening. Die berekening bepaalt de hoogte van de WIA-uitkering. We vinden dit bijzonder pijnlijk voor de betrokken cliënten die vaak in een kwetsbare positie zitten. We doen er alles aan om de WIA-uitkeringen die te hoog of te laag zijn vastgesteld, zorgvuldig en voortvarend te corrigeren. Ook doen we momenteel een onderzoek naar de kwaliteit van de berekeningen van het maatmanloon. We verwachten de resultaten van het onderzoek in het tweede kwartaal van 2025. Het maatmanloon wordt gebruikt voor de berekening van het arbeidsongeschiktheidspercentage, en is het bedrag dat iemand zou hebben verdiend als er geen sprake zou zijn van ziekte. Het wordt berekend op basis van het sociale verzekeringsloon (het deel van het loon waar iemand sociale premies over betaalt), en op het aantal uren dat iemand werkte voordat er sprake was van ziekte. Door indexeren met CBS-indexcijfers groeit het maatmanloon mee met de stijging van de lonen in Nederland. De uitkomsten van het onderzoek naar de kwaliteit van de berekening van het maatmanloon zijn nodig om te bepalen of en welke vervolgstappen we moeten zetten.

Daarnaast werken we de komende periode aan het structureel verbeteren van ons kwaliteitsmanagementsysteem en de kwaliteitscontroles UWV-breed en in het bijzonder binnen ons organisatieonderdeel Sociaal-medische zaken (SMZ). Bij deze verbeterslag zullen we gebruikmaken van de uitkomsten van het onderzoek dat de Algemene Rekenkamer op verzoek van de minister van SZW uitvoert en van het externe onderzoek dat we zelf laten uitvoeren naar de werking van ons kwaliteitsmanagementsysteem.

WIA

De fouten bij de vaststelling van WIA-uitkeringen hebben diverse oorzaken. De uitvoering van de WIA is de afgelopen jaren ingewikkelder geworden, en dat geldt specifiek voor de dagloonsystematiek. Dit komt door verschillende wets- en beleidswijzigingen en rechterlijke uitspraken. Een onvolledig geautomatiseerd werkproces, met handmatige stappen en het werken in diverse softwareprogramma's, verhoogt de

foutgevoeligheid. Daarnaast werden niet meer, zoals tot en met 2019, maandelijkse steekproeven uitgevoerd om de kwaliteit van WIA-beoordelingen te controleren en waar nodig bij te sturen: Het aantal steekproeven werd tijdens de coronacrisis vanaf begin 2020 verlaagd om te voorkomen dat teveel mensen te lang zouden moeten wachten op een sociaal-medische beoordeling. Hierdoor werd minder informatie verzameld, waardoor minder fouten werden ontdekt en hersteld en betrokken medewerkers niet langer konden leren van gemaakte fouten. De coronacrisis zorgde ook voor minder effectieve inzet van personeel door ziekteverzuim, maatregelen om de pandemie te beteugelen (zoals thuiswerken), wat kennisdeling en de leer- en verbetercyclus verstoorde. Ook lag de nadruk op het zo kort mogelijk laten wachten van cliënten op een sociaal-medische beoordeling, wat leidde tot een hogere werkdruk en een beperkte aandacht voor signalen van medewerkers. Na de coronacrisis is het aantal steekproeven niet hersteld naar het oude niveau.

Naar aanleiding van de geconstateerde fouten in de vaststelling van WIA-uitkeringen hebben we een verbeteraanpak opgesteld. Daarin staat wat we gaan doen om de fouten te corrigeren en de kwaliteit van onze sociaal-medische dienstverlening te verbeteren. Voor de verdere uitwerking van onze aanpak zijn we in gesprek met cliënten, vakbonden en andere belanghebbenden. Ook houden we rekening met opgedane inzichten van recente herstelacties bij andere publieke dienstverleners en de aanbevelingen van onderzoekscommissies.

De correctie betreft in eerste instantie de lopende uitkeringen die zijn toegekend in de periode van 1 januari 2020 tot en met 31 december 2024. Een correctie voor deze groep is nodig, omdat in die periode significant meer fouten zijn gemaakt dan in de voorgaande jaren. Steekproeven wijzen uit dat de dagloonberekening daarbij de meestvoorkomende fout was en de mogelijke financiële gevolgen voor de cliënt zijn hierbij structureel. Het foutpercentage lag vóór 2020 lager, en fouten werden vaker opgespoord en hersteld. Vervolgens gaan we bekijken hoe we met de uitkeringen kunnen omgaan die toegekend én beëindigd zijn in de periode van 2020 tot en met 2024.

Bij nadere analyse op basis van bestandsvergelijkingen hebben we vastgesteld bij welke cliënten misschien een te hoog of te laag dagloon is vastgesteld. We gaan nu de dossiers van circa 48.000 mensen handmatig controleren op fouten in de dagloonberekening. Ons uitgangspunt voor de correctie van de dagloonfouten is dat cliënten recht hebben op nabetaling van het bedrag dat ze afgelopen jaren te weinig hebben ontvangen, plus de wettelijk verschuldigde rente. Daarnaast vorderen we het bedrag van te veel ontvangen uitkering niet terug, tenzij de persoon redelijkerwijs had kunnen weten dat de uitkering te hoog was.

Daarnaast corrigeren we in vier andere corrigeeracties een groep van ruim 28.000 dossiers van mensen met een lopende WIA-uitkering die is vastgesteld in de periode van 2020 tot en met 2024, met name vanwege gerechtelijke uitspraken (zie deel 2, paragraaf 1.4 onder het kopje Correcties na gerechtelijke uitspraken of na fouten in de uitvoering). Ook in deze dossiers kunnen dagloonfouten zitten. Deze nemen dan we mee bij de berekening van het nieuwe dagloon.

WW en Ziektewet

UWV heeft ook onderzoek gedaan naar de kwaliteit van de uitvoering van de WW, Ziektewet en Wajong in de periode 2020–2024. Het beeld over de kwaliteit en de kwaliteitsborging dat uit dit onderzoek naar voren komt, is wezenlijk anders dan bij de WIA. Bij de uitvoering van de WW en de Ziektewet wordt voor het vaststellen van de hoogte van de uitkering, net als bij de WIA, gebruikgemaakt van de dagloonberekening voor het vaststellen van de hoogte van de uitkering.

Bij de WW en de Ziektewet zijn in de periode 2020-2024 doorlopend risicogerichte kwaliteitscontroles verricht en zijn de fouten die daaruit naar voren kwamen hersteld, zoals fouten bij de dagloonvaststelling. Het gaat hierbij vooral om fouten bij het bepalen van de juiste periode waarover het dagloon moet worden berekend en welke loonbestanddelen wel of niet bij de berekening van het dagloon moeten worden meegenomen.

Wajong

Bij de Wajong is sprake van een uniforme hoogte van de uitkering (percentage van het minimumloon). Over de Wajong heeft UWV een onderzoek afgerond over enkele maanden in 2023 en een eerste Meting operationele kwaliteit (MOK) over de laatste maanden van 2024. Deze onderzoeken geven eerste resultaten van de operationele kwaliteit van 2023 en 2024. Over de jaren 2020–2022 zijn geen kwaliteitsmetingen beschikbaar. Daardoor kan het beeld van de kwaliteit alleen op basis van de onderzoeken over 2023 en 2024 worden bepaald. De resultaten van deze twee onderzoeken geven slechts een eerste beeld van de kwaliteit op hoofdlijnen. Hieraan kunnen nog geen 'harde' conclusies worden verbonden¹.

Om de kwaliteit van de Wajong-beoordelingen te verbeteren investeren we in het opleidingsaanbod en kennisniveau van medewerkers. Ook specialiseren en centraliseren we de beoordeling voor de Wajong verder binnen UWV.

UWV Gedraglijn Herstelacties

UWV neemt dagelijks veel besluiten voor cliënten, werkgevers en derden. Verreweg de meeste van deze besluiten zijn en blijven juist. Toch kunnen ze (achteraf) onjuist blijken en correctie behoeven. Correcties bij individuen vallen onder de standaardwerkzaamheden van UWV. Soms hebben correcties betrekking op een

¹ Zie verder brief van Staatssecretaris van SZW van 24 januari 2025 aan de Tweede Kamer, vergaderjaar 2024–2025, 26 448, nr. 798

² Herstel bieden: een vak apart | Nationale ombudsman

bepaalde groep en vragen ze om een herstelactie. Hiervoor hebben we in oktober 2024 ons beleidskader geactualiseerd en vastgelegd in de UWV Gedragslijn Herstelacties. De gedragslijn vormt een afwegingskader; elke situatie is uniek en vereist specifieke oplossingen. Het vertrekpunt van de gedragslijn is de strategie van UWV, waarin het toepassen van de menselijke maat en het denken vanuit cliëntperspectief belangrijke pijlers zijn. Bij de ontwikkeling van deze gedragslijn hebben we gebruikgemaakt van het advies van de Nationale Ombudsman ('Herstel bieden: een vak apart²) en inzichten over de werkwijze van andere publieke dienstverleners.

Voorkomen van misbruik

Wij gaan uit van vertrouwen in burgers en we zijn ons bewust van de complexe wetgeving waarbij een fout snel is gemaakt. In onze dienstverlening staat daarom het voorkomen van overtredingen voorop en als die zich toch voordoen, dan passen wij bij het opleggen van sancties de menselijke maat toe. We verrekenen steeds vaker inkomsten van een uitkeringsgerechtigde met een uitkering op basis van de informatie die we al hebben, in plaats van op basis van inlichtingen van de uitkeringsgerechtigde zelf. Hierdoor vindt er minder vaak een overtreding van de inlichtingenplicht plaats en kunnen we meer aandacht besteden aan onderzoeken naar georganiseerde fraudefenomenen, waarbij we samenwerken met andere (overheids-)instanties.

Tijdigheid

Om mensen inkomenszekerheid te bieden, moeten zij tijdig weten of ze recht hebben op een uitkering en hoe hoog die is. In 2024 lukte het ons om de meeste WW- en Ziektewetuitkeringen tijdig vast te stellen en te verstrekken. Bij arbeidsongeschiktheidswetten (zoals WIA en Wajong) lukt het ons niet om de claimbeoordelingen tijdig uit te voeren. Cliënten die langer dan de wettelijke termijn moeten wachten op hun WIA-claimbeoordeling willen we inkomenszekerheid bieden. We verstrekken hun daarom een voorschot.

Aanpak van de hoge WIA-instroom

We hadden ons ten doel gesteld om vanaf eind 2024 WIA-cliënten niet meer langer dan zes maanden te laten wachten op een claimbeoordeling. Die doelstelling hebben we helaas niet gehaald: het aantal mensen dat langer dan zes maanden moet wachten, is wel sterk afgenomen (van 3.100 naar 1.100). We hebben in 2024 83.700 claimbeoordelingen uitgevoerd, dat is meer dan in voorgaande jaren. Dit was mogelijk door:

- de inzet van medewerkers die bereid waren om over te werken;
- de toepassing van de 60-plusmaatregel, waardoor mensen van 60 jaar en ouder een vereenvoudigde WIA-beoordeling kregen zonder tussenkomst van een verzekeringsarts; en
- de invoering van de maatregel Praktisch beoordelen vanaf juli 2024. Hierbij wordt voor werkende cliënten de mate van arbeidsongeschiktheid bepaald op basis van hun feitelijke inkomsten in plaats van een theoretische schatting.

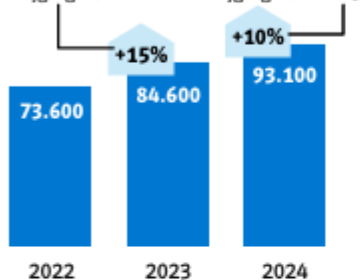
Ook zijn we er in 2024 in geslaagd 133 artsen aan te nemen, waarvan er 23 in 2025 zullen starten. Om artsen te werven hebben we in 2024 diverse initiatieven in gang gezet, zoals een vernieuwde wervingscampagne met de boodschap '*Word arts arbeid en gezondheid. Meer dan een arts*'.

Tegenover het hogere aantal claimbeoordelingen staat een forse stijging van 10% van het aantal nieuwe WIA-aanvragen. Ook de capaciteitsinzet voor de kwaliteitsverbetering van onze sociaal-medische beoordelingen zorgde voor extra druk op het realiseren van de doelstelling.

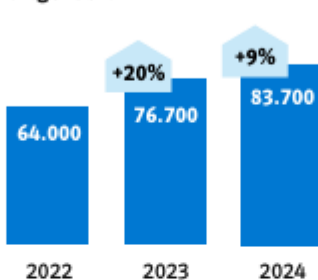
WIA-claimbeoordelingen

Doordat de vraag naar sociaal-medische beoordelingen veel groter is dan we met de beschikbare capaciteit aankunnen, moeten veel mensen te lang wachten op hun beoordeling.

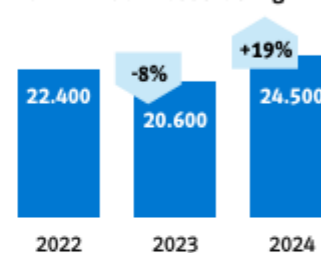
Meer ontvangen WIA-aanvragen
Stijging t.o.v. 2022 Stijging t.o.v. 2023



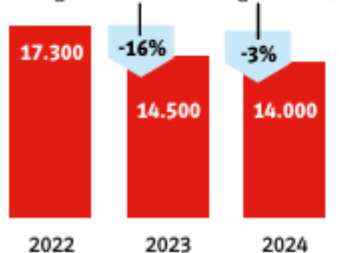
Meer WIA-claimbeoordelingen uitgevoerd



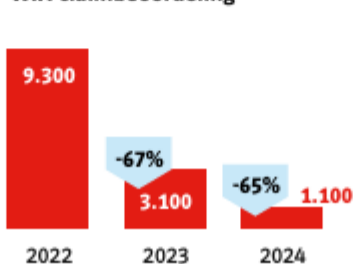
Voorschotten aan cliënten die te lang moeten wachten op hun WIA-claimbeoordeling



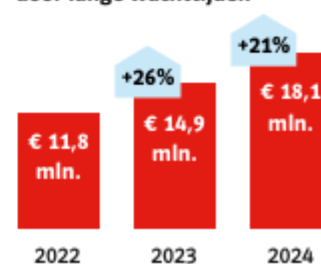
Afname achterstand aantal WIA-claimbeoordelingen
Daling t.o.v. 2022 Daling t.o.v. 2023



Veel minder cliënten wachten langer dan 6 maanden op een WIA-claimbeoordeling



Betaalde dwangsommen door UWV i.v.m. ingebrekestelling door lange wachttijden



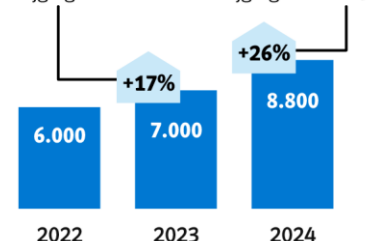
Aanpak van de Wajong-instroom

Voor Wajong-cliënten hadden we als doelstelling dat er vanaf eind 2024 geen mensen meer zouden zijn die langer dan de wettelijke termijn van 14 weken op hun Wajong-beoordeling wachten. Ook deze doelstelling hebben we niet gehaald. Hierbij speelt dat het aantal ontvangen Wajong-aanvragen fors is toegenomen. Wel hebben we meer Wajong-claimbeoordelingen in 2024 uitgevoerd dan in 2023 ondanks bezettingsproblemen en ziekteverzuim binnen de desbetreffende teams en de extra capaciteitsinzet voor verbetering van de kwaliteit van onze sociaal-medische beoordelingen. We zetten komend jaar meer in op contacten met gemeenten om onnodige aanvragen te voorkomen, gezien het aanhoudend hoge percentage afwijzingen.

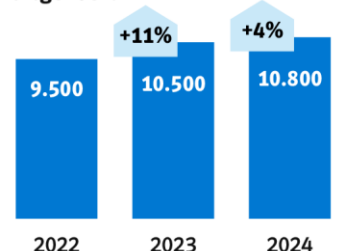
Wajong-claimbeoordelingen

Doordat de vraag naar sociaal-medische beoordelingen veel groter is dan we met de beschikbare capaciteit aankunnen, moeten veel mensen te lang wachten op hun beoordeling.

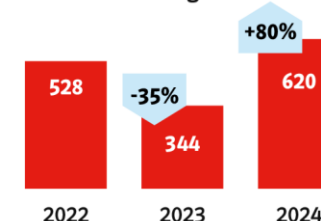
Meer ontvangen Wajong-aanvragen
Stijging t.o.v. 2022 Stijging t.o.v. 2023



Meer Wajong-claimbeoordelingen uitgevoerd



Aantal cliënten dat langer dan 14 weken wacht op een claimbeoordeling



Wachttijden 2025

Voor 2025 is ons streven om de wachttijden voor WIA- en Wajong-claimbeoordelingen niet verder te laten oplopen. Dit wordt echter een vrijwel onmogelijke opgave omdat de capaciteit ook in 2025 beperkt is en we ook capaciteit nodig hebben voor de corrigeeractie. Daarnaast blijft het aantal WIA-aanvragen toenemen, is de 60-plusmaatregel niet verlengd en de overwerkregeling gestopt. Hierdoor zal de vraag naar sociaal-medische dienstverlening ook in 2025 vermoedelijk groter zijn dan we met de beschikbare beoordelingscapaciteit aankunnen. Als gevolg daarvan verwachten wij dat het aantal mensen dat te lang op een WIA-beoordeling

wacht, eind 2025 zal zijn verdubbeld. Voor de Wajong is het uitgangspunt dat alle beoordelingen binnen de wettelijke termijn plaatsvinden.

We blijven de beschikbare capaciteit zo effectief mogelijk inzetten. Dit gebeurt door te werken in sociaal-medische centra waar vaste multidisciplinaire teams onder inhoudelijke leiding van een verzekeringsarts bepalen welke expertise op welk moment nodig is en welke aanvullende begeleiding vereist is. Daarnaast blijven we taakdelegatie door een verzekeringsarts aan een sociaal-medisch verpleegkundige stimuleren en blijven we inzetten op Praktisch Beoordelen voor werkende cliënten.

1.2 Verbeteringen in onze dienstverlening

Mensen mogen verwachten dat UWV hen duidelijk informeert over het proces waar ze binnen UWV mee te maken krijgen en welke dienstverlening ze van UWV kunnen krijgen. Ze willen dat UWV uitgaat van vertrouwen, hun persoonlijke situatie begrijpt, daarmee rekening houdt en hen goed en vriendelijk helpt. Daarom passen we meer en meer de menselijke maat toe in onze dienstverlening en indien nodig gaan we over tot maatwerk.

Persoonlijker en mensgerichter contact: verbeteringen via integrale klantreizen

We hebben zorgvuldig in kaart gebracht welke route cliënten en werkgevers dwars door onze organisatie afleggen, met welke processen ze te maken krijgen en tegen welke knelpunten ze dan aanlopen. We onderscheiden daarbij vijf hoofdroutes. Voor elke route hebben we de klantreis in beeld gebracht. Daarop sturen we bij de verbetering van onze dienstverlening. Doel is om te komen tot een persoonlijker, mensgerichte en effectieve aanpak. Door knelpunten integraal aan te pakken en naar feedback van cliënten te luisteren, blijven we onze dienstverlening verbeteren. Dit doen we door een meer persoonlijke benadering, duidelijkere informatie en gerichte ondersteuning. Hierdoor voelen cliënten zich meer gezien, gehoord en geholpen.

Werkzoekenden: meer regie en duidelijkheid

Veel mensen met een WW-uitkering ervaren dat de dienstverlening onvoldoende aansluit op hun behoefte en vinden het lastig om grip te krijgen op hun situatie. De informatie is vaak moeilijk vindbaar en de dienstverlening voelt soms onpersoonlijk. Zo kan een werkzoekende die al een nieuwe baan heeft, maar nog een resterende WW-uitkering ontvangt, deze wettelijk niet vrijwillig stopzetten. Dit kan leiden tot frustratie en vraagt om wetswijziging, waarover wij in gesprek zijn met het ministerie van SZW.

Mensen die op zoek zijn naar werk: inkomenszekerheid

Uitkeringsgerechtigden hebben behoefte aan inkomenszekerheid. Hierdoor krijgen zij de nodige rust om zich te kunnen oriënteren op werk. Sinds 1 juli 2024 brengen we geen aanmaningskosten meer in rekening bij uitkeringsgerechtigden als we een vordering bij hen instellen. Dit doen we bijvoorbeeld als ze niet tijdig hun inkomsten hebben opgegeven en dus te veel uitkering hebben ontvangen.

Mensen met een ziekte of arbeidsbeperking: empathie en overzicht

Mensen die ziek of deels arbeidsongeschikt zijn, hebben vaak te maken met onzekerheid. Ze weten onvoldoende wat hen te wachten staat, ervaren financiële onduidelijkheid, en hebben te maken met meerdere wetten en regels, organisatieonderdelen en personen. Om deze knelpunten aan te pakken, hebben we in 2024 diverse maatregelen genomen:

- Verbeterde digitale ondersteuning: met nieuwe functies in de UWV-app kunnen Ziektewet-clianten nu eenvoudig afspraken inzien, documenten (zoals brieven, jaaropgaven en betaalspecificaties) vinden en navigeren naar afspraaklocaties.
- Duidelijkere WIA-procedures: we bellen aanvragers van een WIA-uitkering proactief met uitleg over het proces. Ook worden zij geïnformeerd over de wachttijden op de betreffende vestiging en de mogelijkheid om een voorschot aan te vragen. Ook hebben we de uitleg over het terugbetalen van een voorschot verbeterd. Daarnaast sturen we cliënten standaard het medische onderzoeksverslag toe. Cliënten ervaren deze persoonlijke benadering positief en hebben minder onzekerheid, wat fysieke en mentale klachten voorkomt.
- Betere begeleiding tijdens de Ziektewet-periode: mensen die ziek zijn geworden aan het einde van hun contract, krijgen vanaf eind januari 2025 na hun ziekmelding een persoonlijk gesprek met een van onze medewerkers. Deze gesprekken bieden de cliënten informatie over wat zij kunnen verwachten. In 2024 hebben we hiervoor een pilot uitgevoerd, waaruit bleek dat dit als waardevol werd ervaren.

Werkende arbeidsbeperkten met een uitkering: meer (financiële) zekerheid

De wijze waarop UWV en gemeenten inkomsten uit werk met een uitkering verrekenen, kan bij werkende mensen met een arbeidsbeperking die een uitkering hebben, leiden tot onzekerheid en financiële problemen. Dit speelt vooral bij mensen met wisselende inkomsten. UWV is meerdere initiatieven gestart, bijvoorbeeld met het sneller aanpassen van uitkeringen: met een signaal uit de polisadministratie kunnen we sneller de hoogte van de uitkering of de verrekencyclus aanpassen voor WIA- en Wajong-clianten met wisselende inkomsten. Hiermee kunnen we onjuiste verrekeningen voor deze cliënten voorkomen. We beginnen hiermee in februari 2025 in de helft van de organisatie en vanaf juli werkt dit voor alle cliënten.

Jonggehandicapten: meer eenvoud, meer ondersteuning

Jonggehandicapten vormen een kwetsbare groep die vaak vastloopt in complexe regels en in drempels tussen instanties. UWV werkt aan oplossingen om deze jongeren hierbij te ondersteunen.

- We hebben het aanvraagformulier voor de Indicatie banenafspraken vereenvoudigd. Cliënten vullen het formulier nu vaker correct in en ervaren het als minder stigmatiserend. Scholen hebben dit formulier inmiddels overgenomen.
- Dankzij vaste aanspreekpunten voelen Wajong-cliënten zich beter ondersteund en minder onzeker over hun financiële situatie. We streven ernaar om in 2025 in het hele land met vaste aanspreekpunten te gaan werken. De waardering voor de dienstverlening door onze Wajong-cliënten is gestegen van een 6,7 naar een 7,6.
- Cliënten die een Wajong-uitkering of andere indicatie aanvragen, worden in een vroeg stadium benaderd met uitleg over de vervolgstappen. We hebben deze service-call in het vierde kwartaal van 2024 landelijk in gebruik genomen en gaan de service-call in 2025 ook inzetten voor mensen die een Indicatie banenafspraken of een Indicatie beschut werken aanvragen.
- UWV heeft de online informatievoorziening verbeterd, waardoor jonggehandicapten eenvoudiger informatie krijgen over voorzieningen en re-integratiemiddelen om weer aan het werk te kunnen gaan.

Toegankelijker communiceren

We vinden het belangrijk dat cliënten op een toegankelijke wijze zaken met ons kunnen regelen en dat we ze zo helder mogelijk informeren over wat we van hen verwachten en wat zij van ons kunnen verwachten. Duidelijke, gemakkelijk bruikbare communicatiekanalen dragen ook bij aan meer zelfredzaamheid van cliënten, waardoor we meer ruimte overhouden voor cliënten die maatwerk nodig hebben.

Bellen met nummerweergave

UWV kan vanaf eind 2024 bellen met nummerweergave. Een ruime meerderheid van onze cliënten vindt het prettig om het nummer van UWV in beeld te zien zodat ze weten wie ze indien nodig terug kunnen bellen. Voor ongeplande telefonische contacten, sturen we bij voorkeur vooraf een aankondiging per sms dat UWV gaat bellen en in welk tijdvenster we dat doen. Wanneer snelheid belangrijk is, kunnen we dit achterwege laten.

Website vernieuwd

Onze website uwv.nl is een van de drukstbezochte websites van Nederland. Op basis van gesprekken met cliënten en onderzoek naar hun zoekgedrag hebben we deze website herzien. Half september is de vernieuwde versie live gegaan. Het vernieuwde uwv.nl is gebruiksvriendelijker, beter toegankelijk (ook via mobiele telefoons) en beter doorzoekbaar dankzij een geheel nieuwe navigatiestructuur. Op de vernieuwde website is alle informatie primair thematisch ingedeeld in plaats van per doelgroep. Hoe bezoekers ook zoeken – op onderwerp, uitkering of doelgroep – zij komen nu altijd uit op één pagina met unieke content over een afgebakend onderwerp. Verder hebben we het aantal webpagina's sterk teruggebracht (van 4.000 naar 660 pagina's) en alle teksten verbeterd en leesbaarder gemaakt. We zullen de site continu doorontwikkelen en verder verbeteren, vooral ook op basis van de feedback van sitebezoekers. De vernieuwde website is in eerste instantie ontworpen op het gebruik via de mobiele telefoon vanwege het steeds grotere aantal mobiele gebruikers. De eerste ervaringen van gebruikers met de vernieuwde website zijn positief.

Teletolk voor doven en slechthorenden gestart

Op 25 november is de teletolk voor doven en slechthorenden live gegaan. Hiermee kunnen doven en slechthorenden met ons bellen als ze een vraag hebben. Tot nu toe waren deze mensen aangewezen op het sturen van een chatbericht of een bericht via onze beveiligde portalen. Tolken Nederlandse gebarentaal vertalen via de teletolk gebaren en tekst naar spraak en andersom. Hiermee is de toegankelijkheid van UWV voor deze doelgroep groter geworden.

Maatwerk

We spannen ons dagelijks in om 1,2 miljoen mensen perspectief op werk en inkomen te bieden. Dit lukt alleen door met standaarden, processen en protocollen te werken. In de regel gaat dit goed en krijgen mensen de dienstverlening waar ze recht op hebben. Er doen zich echter altijd situaties voor waarin de standaard niet volstaat of waarvoor zelfs niets is voorgeschreven. We willen dat mensen in die gevallen niet van het kastje naar de muur worden gestuurd of tussen wal en schip vallen. Er is dan maatwerk nodig. Maatwerk begint met wat we 'professionele buikpijn' noemen: het gevoel bij UWV-medewerkers dat er iets niet klopt of dat iets zo toch niet bedoeld kan zijn. We moedigen onze medewerkers aan om in dergelijke gevallen samen met hun collega's binnen de grenzen van de wet naar een goed gemotiveerde maatwerkoplossing te zoeken. De wetten die we uitvoeren zijn vaak erg complex en tot in detail geregeld. Ze bieden daardoor weinig handelingsruimte. Wanneer handelen naar de strikte letter van de wet tot onbedoelde effecten leidt die indruisen tegen de geest van de wet, maken we zo veel mogelijk gebruik van de juridische mogelijkheden van de algemene beginselen van behoorlijk bestuur zoals die zijn benoemd in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Dat draagt er aan bij dat we de bedoeling van de wet beter kunnen realiseren.

Voorbeeld maatwerkoplossing: Een cliënt met zowel een WW- als een Wajong-uitkering vergat structureel inkomstenopgaven in te sturen. Een UWV-medewerker heeft contact gezocht met de cliënt die niet zelfredzaam en maar matig digitaal vaardig bleek te zijn. Door het niet invullen van de inkomstenopgaven gingen betalingen niet of later de deur uit, waardoor hij financieel in de problemen kwam. Hij is uitgenodigd op kantoor voor ondersteuning bij het invullen van de inkomstenopgaven en uitleg over het proces. Er is afgesproken om hem maandelijks op de eerste dag van de maand te bellen om hem door het proces heen te loodsen.

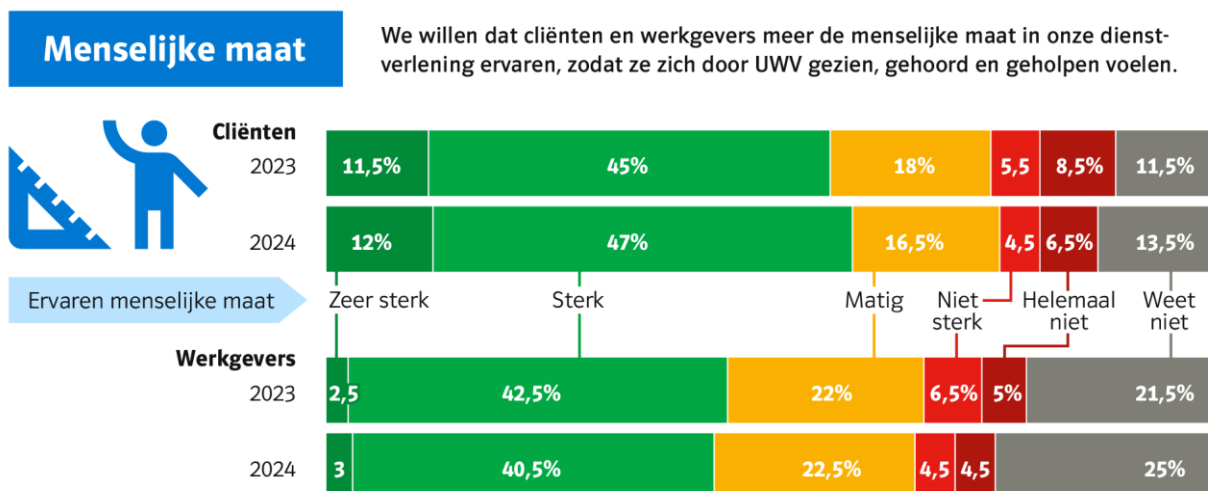
Ook houden we in onze dienstverlening rekening met de persoonlijke omstandigheden van de cliënt. We voelen ons hierin gesteund door de recente uitspraak van de Centrale Raad van Beroep dat UWV bij 'dringende redenen' de mogelijkheid heeft om geheel of gedeeltelijk te kunnen afzien van een terugvordering. Deze ontwikkeling wordt ondersteund door het wetsvoorstel Versterken waarborgfunctie Algemene wet bestuursrecht, waarin is opgenomen dat er meer ruimte komt om een wet of regel niet strikt toe te passen als mensen daardoor onevenredig hard getroffen zouden worden. Hetzelfde geldt voor 'het recht op vergissen in de sociale zekerheid', dat wordt genoemd in het regeerprogramma. Het wettelijke uitgangspunt dat te veel betaalde uitkering moet worden teruggevorderd, blijft in stand. Maar voortaan hebben publieke dienstverleners de ruimte om geheel of gedeeltelijk van een terugvordering af te zien op basis van een belangenafweging waarbij het belang van de maatschappij en dat van de cliënt tegen elkaar worden afgewogen. Om daadwerkelijk meer rekening te kunnen houden met algemene beginselen van behoorlijk bestuur en met de persoonlijke omstandigheden van de cliënt, zijn we op al onze vestigingen gaan werken met multidisciplinaire expertiseteams die individuele casuïstiek beoordelen. Een landelijk expertiseteam adviseert de regionale teams bij complexe situaties en zal op basis van deze praktijkvoorbeelden beleid en richtlijnen ontwikkelen en uitwerken.

Als het niet lukt om samen met collega's een oplossing te vinden, dan kunnen medewerkers een beroep doen op de landelijke Maatwerkplaats van UWV of op een van de regionale Maatwerkplaatsen. In 2024 heeft de landelijke Maatwerkplaats 190 maatwerkcasussen afgerond. De maatwerkeraanpak betreft in de eerste plaats de oplossing van individuele vraagstukken, maar als blijkt dat het om een structureel vraagstuk gaat voor een grotere groep cliënten, dan kijken we naar een structurele oplossing voor die groep. Structurele vraagstukken oplossen kost soms veel tijd. Dan kijken we naar een tussentijdse oplossing en nemen we het vraagstuk bijvoorbeeld op in onze Knelpuntenbrief. Voorbeelden hiervan zijn:

- Calamiteitenverlof WW buitenland: In de WW ontbreekt de mogelijkheid om bij verblijf in het buitenland calamiteitenverlof op te nemen. In afstemming met het ministerie van SZW is er een gedoogbeleid in afwachting van een aanpassing van wet- en regelgeving.
- Reiskostenvergoeding aan cliënten ook betalen bij minder dan 15 kilometer reizen: Medewerkers hebben de ruimte om ook als een burger minder dan 15 kilometer moet reizen, maatwerk toe te passen door een reiskostenvergoeding te betalen, in afwachting van de beleidsaanpassing.

Menselijke Maat Monitor

Met onze Menselijke Maat Monitor meten we halfjaarlijks langs verschillende dimensies hoe cliënten en werkgevers de menselijke maat in onze dienstverlening ervaren. De uitkomsten gebruiken we om onze dienstverlening waar nodig verder aan te passen. De informatie die we ophalen uit de dagelijkse contacten van klantadviseurs, klachtenambassadeurs, cliëntondersteuners en accountmanagers, het UWV Geldzorgenteam en de Maatwerkplaats dragen verder bij aan inzichten in hoe mensen onze dienstverlening ervaren en mogelijke verbeterpunten.



Uit de Menselijke Maat Monitor blijkt dat de beleving van de menselijke maat redelijk stabiel blijft, zowel onder uitkeringsgerechtigden als werkgevers.

Verandermotor

In de afgelopen jaren hebben we gewerkt aan het verbeteren van de digitale dienstverlening aan cliënten, werkgevers, partners en medewerkers. Dit gebeurde onder andere door professionalisering van de informatievoorzieningsfunctie (IV) en de integrale klantreizen. Toch blijft de organisatie aanlopen tegen knelpunten die het moeilijk maken om snel verbeteringen door te voeren in onze digitale dienstverlening. Zo moet werk heel vaak van het ene naar het andere team worden overgedragen, wat zorgt voor extra wachttijden. Ook heeft ieder organisatieonderdeel een eigen werkwijze en eigen prioriteiten, waardoor organisatiebrede verbeteringen niet goed lukken.

Daarom zijn we in 2024 gestart met het ontwerpen van een nieuwe organisatiestructuur: de Verandermotor. Het doel hiervan is om alle medewerkers die zich bezighouden met verandering samen te brengen in één organisatieonderdeel. De Verandermotor moet de plek worden waar medewerkers organisatiebreed samenwerken aan het sneller en beter veranderen van onze dienstverlening. Dit doen zij in kleine, multifunctionele teams met meer autonomie binnen duidelijke kaders met minder afhankelijkheden op één plek en op dezelfde (agile) manier, met korte lijnen en met meer werkplezier.

In 2024 hebben we het hoofdlijnenontwerp van de Verandermotor opgesteld en aan de ondernemingsraad voor advies voorgelegd dat we in het eerste kwartaal van 2025 verwachten. Afhankelijk van dit advies zal de Verandermotor in 2025 geïmplementeerd worden. In 2024 hebben we wel al gewerkt aan een nadere uitwerking van het hoofdlijnenontwerp waarvoor nu vijf detailadviesaanvragen worden voorbereid.

1.3 Arbeidsbemiddeling

De arbeidsmarkt is nog steeds historisch krap. Er is er niet alleen een tekort aan mensen, maar ook een tekort aan personeel met de geschikte vaardigheden. De mismatch is dus kwantitatief én kwalitatief. Er is goed opgeleid personeel nodig om de economie draaiend te houden. Tegelijkertijd zijn er in Nederland nog veel mensen die niet werken, maar die dat wel zouden willen en kunnen.

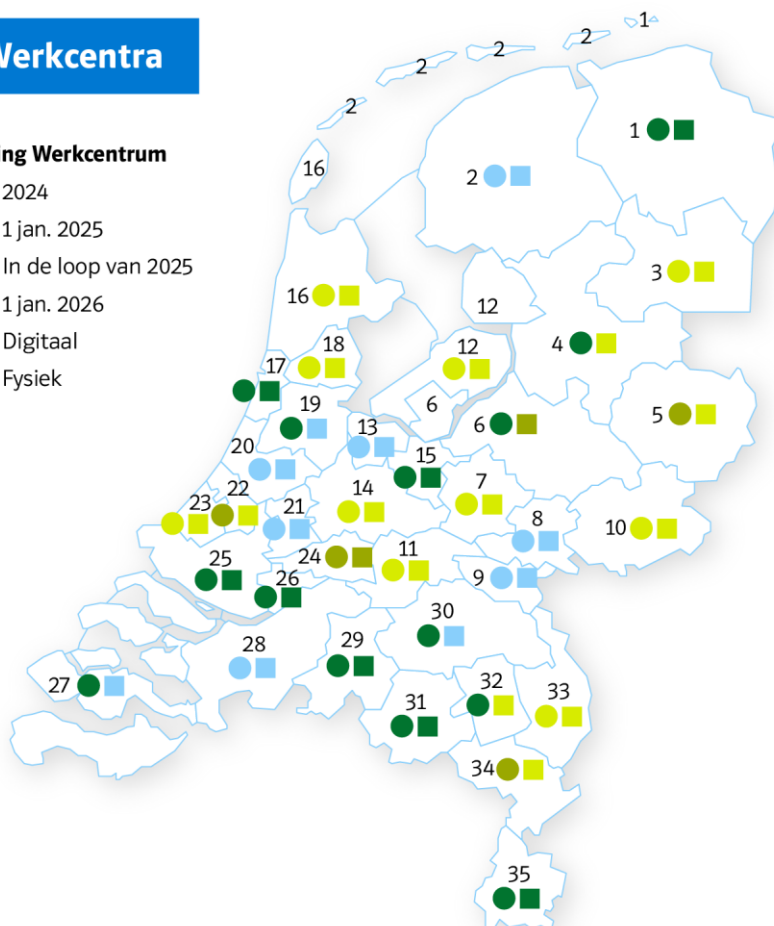
Samenwerken in Werkcentra

Om de mismatch en de krapte op de arbeidsmarkt op te lossen, is het nodig dat publieke en private partijen hun krachten bundelen en samenwerken. We zetten ons samen met partners in voor het realiseren van één Werkcentrum per arbeidsmarktregio. In het Werkcentrum werken UWV en gemeenten op minimaal één fysieke locatie of online samen met regionale partners, zoals onderwijsinstellingen, vakbonden, werkgeversorganisaties en private partijen. Het Werkcentrum is er voor alle werkzoekenden met of zonder uitkering, mensen die van baan willen wisselen en voor werkgevers die op zoek zijn naar duurzaam inzetbaar personeel. Ze kunnen er terecht voor hulp bij het zoeken naar werk of het vinden van personeel, loopbaanadvies, scholing, praktijkleren en hulp bij schulden. In veel regio's wordt al concreet invulling gegeven aan deze samenwerking. Iedere regio kent zijn eigen tempo en dynamiek. Er zijn inmiddels achttien Werkcentra operationeel; deels fysiek én digitaal, deels digitaal.

Werkcentra

Opening Werkcentrum

- 2024
- 1 jan. 2025
- In de loop van 2025
- 1 jan. 2026
- Digitaal
- Fysiek



- 1 Groningen
- 2 Friesland
- 3 Drenthe
- 4 Regio Zwolle
- 5 Twente
- 6 Veluwe Stedendriehoek
- 7 FoodValley
- 8 Midden-Gelderland
- 9 Rijk van Nijmegen
- 10 Achterhoek
- 11 Rivierenland
- 12 Flevoland
- 13 Gooi en Vechtstreek
- 14 Midden-Utrecht
- 15 Amersfoort
- 16 Noord-Holland Noord
- 17 Zuid-Kennemerland en IJmond
- 18 Zaanstreek/Waterland
- 19 Groot Amsterdam
- 20 Holland Rijnland
- 21 Midden-Holland
- 22 Zuid-Holland Centraal
- 23 Haaglanden
- 24 Gorinchem
- 25 Rijnmond
- 26 Drechtsteden
- 27 Zeeland
- 28 West-Brabant
- 29 Midden-Brabant
- 30 Noordoost-Brabant
- 31 Zuidoost-Brabant
- 32 Helmond-De Peel
- 33 Noord-Limburg
- 34 Midden-Limburg
- 35 Zuid-Limburg

Op 1 januari 2025 is de Tijdelijke regeling aanvullende dienstverlening geëindigd. Daarmee is ook de dienstverlening vervallen van de regionale mobiliteitsteams die in elke arbeidsmarktregio waren gevestigd en die oorspronkelijk in het leven waren geroepen om mensen te helpen die door de coronapandemie hun baan verloren of dreigden te verliezen. De afgelopen jaren werd de dienstverlening van de regionale mobiliteitsteams ook ingezet voor [langdurig werklozen](#) en met werkloosheid bedreigde mensen. Ook de Leerwerkloketten zijn op 1 januari 2025 gestopt; deze dienstverlening gaat grotendeels op in de Werkcentra.

Op 1 januari 2025 start de transitie naar de nieuwe arbeidsmarktinfrastructuur, en daarmee de Werkcentra. Definitieve wetgeving gaat naar verwachting per 1 juli 2026 in. UWV organiseert – samen met gemeenten – tijdens de transitieperiode zoveel als mogelijk de publieke toegang tot arbeidsmarktdienstverlening. Deze publieke toegang is geborgd in de zogenoemde gidsfunctie. De gidsen van gemeenten en UWV ontvangen personen op locatie, bieden informatie over scholing, loopbaan- en ontwikkelingsmogelijkheden. Ook verwijzen ze personen voor meer op de persoonlijke situatie afgestemde dienstverlening naar de juiste organisatie. Denk aan adviseurs van UWV en gemeenten, en partners zoals de geestelijke gezondheidszorg (ggz), onderwijspartijen en werkgevers. Daarnaast blijven we persoonlijk loopbaanadvies geven aan alle UWV-cliënten. Met partners is afgesproken dat gemeenten een persoonlijk loopbaanadvies bieden aan hun cliënten en sociale partners aan mensen die nog aan het werk zijn, maar hun baan dreigen te verliezen.

We zetten de re-integratieactiviteiten voor de WW-populatie met een zeer kwetsbare arbeidsmarktpositie voort. Ook onderzoeken we hoe de re-integratieactiviteiten voor de gemeentelijke populatie beschikbaar kunnen blijven. De werkgeversdienstverlening verandert per 1 januari 2025 niet.

Voor het uitwisselen van matchingsgegevens (werkzoekendenprofielen en vacatures) tussen UWV, gemeenten, re-integratiebureaus en andere partijen is in 2024 de VUM-voorziening (Verbeteren uitwisseling matchinggegevens) ontwikkeld. Er zijn nog wel zorgen over de aansluiting van gemeentelijke ICT-applicaties op deze voorziening en het hieraan gerelateerde gebruik ervan door gemeenten.

Met werkgevers gaan we in gesprek over verschillende strategieën om personeelstekorten op te lossen. Die oplossingen bestaan uit het aanboren van nieuw (soms onbenut) talent, het anders organiseren van werk, en het boeien en binden van personeel. Daarnaast bemiddelen we tussen vraag en aanbod, ook op verzoek van de werkgever. Wij streven ernaar dat iedereen die wil en kan werken, ook aan de slag komt.

Dienstverlening aan mensen die ziek of (deels) arbeidsongeschikt zijn

In 2024 hebben we onze dienstverlening aan werkzoekenden met een arbeidsbeperking geïntensiveerd door onze werkzoekenden- en werkgeversdienstverlening meer te verbinden. Ook voeren we gesprekken met cliënten met een WIA/IVA-uitkering of een Wajong-uitkering die duurzaam geen arbeidsvermogen hebben en die in het kader van het experiment 'Bredere inzet re-integratie-instrumenten' aangeven ondersteuning naar werk te willen. Ook hebben we onze dienstverlening uitgebreid naar WW-gerechtigden met een beperking en meer bekendheid gegeven aan de inzet van voorzieningen en scholing. Bij het vaststellen van wat voor de cliënt de passendste dienstverlening is, hanteren onze medewerkers het kader Methodische Aanpak Re-integratie. Dit is een hulpmiddel om een goed beeld te krijgen van de cliënt, welke problemen deze ervaart, hoe die kunnen worden opgelost en welke concrete afspraken we kunnen maken om herstel en werkhervatting te bevorderen.



1.4 We kunnen het niet alleen

Om de publieke dienstverlening te verbeteren, is het van belang dat alle betrokken partijen voortdurend nauw met elkaar in contact staan. Hiertoe werken we aan versterking van de samenwerking tussen Rijksoverheid, publieke dienstverleners en de politiek.

UWV wil dat cliënten zich gezien, gehoord en geholpen voelen. We maken de omslag van een procesgerichte uitvoeringsorganisatie naar een mensgerichte publieke dienstverlener die staat op een stevig fundament. Daar zetten onze medewerkers zich dagelijks voor in. Tegelijkertijd moeten we vaststellen dat er de afgelopen jaren te veel fouten zijn gemaakt. Dit komt door onze eigen werkprocessen en doordat de wet- en regelgeving die UWV uitvoert, steeds complexer wordt. Voor de burger is die niet meer te begrijpen en voor onze medewerkers niet goed uitvoerbaar.

Er bestaat inmiddels brede consensus dat ons systeem van inkomensondersteuning vergaande vereenvoudiging behoeft. UWV heeft hier in 2024 opnieuw aandacht voor gevraagd via zijn knelpuntenbrief en ook in gesprekken met Kamerleden, kabinet en bij de kabinetsformatie. In het regeerprogramma is opgenomen dat het stelsel van sociale zekerheid integraal moet worden hervormd en vereenvoudigd. Meer specifiek is de ambitie uitgesproken om het arbeidsongeschiktheidsstelsel te hervormen aan de hand van de adviezen van de commissie OCTAS (Onafhankelijke Commissie Toekomst Arbeidsongeschiktheidsstelsel). In 2024 heeft UWV samen met het ministerie van SZW gewerkt aan een reactie op de adviezen van de commissie OCTAS. Op korte termijn vinden wij het noodzakelijk om al stappen te zetten om de huidige complexiteit in het arbeidsongeschiktheidsstelsel te verminderen. Deze kortetermijnmaatregelen ziet UWV als een tussenstap naar een uitvoerbaar stelsel voor alle werkenden dat wordt voorbereid op de uitdagingen van de toekomstige arbeidsmarkt. De minister van SZW heeft in zijn brief aan de Tweede Kamer van 28 januari 2025 toegezegd om de Tweede Kamer voor de zomer te informeren over een pakket maatregelen voor de korte termijn voor verbetering en vereenvoudiging van het arbeidsongeschiktheidsstelsel.

UWV wil graag bijdragen aan de beoogde vereenvoudiging van ons stelsel. Er is snel verbetering nodig omdat het stelsel op onderdelen vastloopt voor cliënten, werkgevers en onze eigen medewerkers en de wet- en regelgeving te weinig ruimte biedt voor de benodigde menselijke maat. Daardoor verliezen burgers het vertrouwen in de overheid. Integrale hervorming waarin vereenvoudiging en bestaanszekerheid centraal staan, is nodig. We zien nu al mogelijkheden om relatief snel vereenvoudigingen te realiseren via kleinere ingrepen in het stelsel. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om vereenvoudigingen in de WW, de dagloonsystematiek en bij de sociaal-medische beoordelingen. Deze verbeteringen dragen bij aan een beter uitvoerbaar stelsel en leiden daarmee tot een betere dienstverlening aan onze cliënten. Daarnaast kunnen we hiermee kosten besparen in de uitvoering. Met het ministerie van SZW onderzoeken we hoe we door het doorvoeren van vereenvoudigingen een bijdrage kunnen leveren aan de taakstelling uit het regeerprogramma.



2. Werken aan een sterk en flexibel fundament

Om onze ambities te realiseren, is een sterk en flexibel fundament nodig. We blijven werken aan het continu verbeteren van onze processen en zoeken actief naar nieuwe mogelijkheden, ook om fouten te voorkomen. Een belangrijk hulpmiddel is ons kwaliteitsmanagementproces, waarmee we knelpunten inzichtelijk maken en aantonen dat verbeteringen daadwerkelijk worden doorgevoerd. Ook inzichten uit (kennis)onderzoeken dragen bij aan het verbeteren van onze dienstverlening.

Onze focus op mensgerichte dienstverlening vraagt om vakbekwame en flexibele medewerkers die hun verantwoordelijkheid durven te nemen. Daarom investeren we in hun vakmanschap. Daarnaast ontwikkelen we digitale dienstverlening die optimaal gebruikmaakt van beschikbare data, eenvoudig en toegankelijk is, en aansluit bij de behoeften van cliënten en werkgevers. Ook werken we aan betere digitale ondersteuning voor onze medewerkers, zodat zij cliënten en werkgevers efficiënter kunnen helpen. Om verbeteringen sneller en effectiever door te voeren, hebben we UWV-brede kwartaalsturing ingericht. In 2025 willen we bovendien starten met een nieuwe manier van werken: in kleine, multifunctionele teams met meer autonomie binnen duidelijke kaders met minder afhankelijkheden (de zogenoemde Verandermotor). Ten slotte dragen we met ons beleid voor maatschappelijk verantwoord ondernemen bij aan een betere wereld. We doen dit vanuit onze rollen van dienstverlener, werkgever en opdrachtgever bij al onze activiteiten, aan de hand van de drie pijlers mens, milieu en maatschappij.

2.1 Fouten voorkomen

Ondanks onze inspanningen maken we nog te veel fouten in onze dienstverlening. Het blijkt lastig om die problemen structureel op te lossen. We werken met mensen en voor mensen, en fouten zijn nooit volledig uit te sluiten, zeker gezien de complexiteit van de wet- en regelgeving. Toch blijft het onze taak om fouten zo veel mogelijk te voorkomen en ervan te leren. Dit doen we met ons kwaliteitsmanagementproces, waarbij we signaleren, corrigeren en verbeteren. Interne onderzoeken laten zien dat we nog meer inzicht nodig hebben in de kwaliteit van onze dienstverlening om gericht te kunnen sturen op foutpreventie.

Kwaliteitsverbeteringen

Om fouten bij de vaststelling van WIA-uitkeringen te corrigeren (zie paragraaf 1.1 onder het kopje Juistheid), hebben we een speciale corrigeerorganisatie opgezet. Daarnaast nemen we maatregelen om toekomstige fouten te voorkomen, de kwaliteit van onze dienstverlening structureel te verbeteren en cliënten beter van dienst te zijn:

- IT-verbeteringen en vereenvoudiging van het dagloonberekenningsproces binnen de wettelijke mogelijkheden; en
- versterking van het kwaliteitsmanagementsysteem binnen ons organisatieonderdeel Sociaal-medische zaken.

In 2024 hebben we ook gewerkt aan de actualisatie van het kwaliteitsmanagementbeleid op UWV-niveau, met daarin hernieuwde kaders en afspraken over het kwaliteitsmanagementproces. Naar verwachting wordt dit beleid uiterlijk aan het begin van het tweede kwartaal van 2025 vastgesteld.

In 2025 verwachten we de resultaten van het externe onderzoek dat we hebben uitgezet, naar het UWV-brede kwaliteitsmanagementsysteem. Dit onderzoek bevat ook een verdiepende analyse van de kwaliteit binnen het organisatieonderdeel Sociaal-medische zaken van UWV. In oktober 2025 verwachten we het rapport van de Algemene Rekenkamer naar aanleiding van hun 'WIA-verzoekonderzoek'. Hierin onderzoekt de Algemene Rekenkamer de omvang en oorzaken van de fouten, het functioneren van de sturing op kwaliteit (kwaliteitsborging) van het sociaal-medisch beoordelen en het vaststellen van WIA-uitkeringen door UWV, en de sturing en het toezicht op de uitvoering door de minister van SZW. De inzichten uit deze externe onderzoeken kunnen ons helpen bij het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening, de wijze van sturen en verantwoorden en het UWV-kwaliteitsmanagementsysteem.

In november zijn we gestart met de eerste metingen operationele kwaliteit voor WIA- en Wajong-claimbeoordelingen; deze voeren we voortaan meermaals per jaar uit. Zo signaleren we fouten tijdig die we vervolgens herstellen. De uitkomsten van deze metingen geven een goed en actueel inzicht in de gemaakte fouten bij net afgeronde beoordelingen en hoe fouten worden gecorrigeerd. Ook stelt dit ons in staat om te leren van die fouten en ze in de toekomst te voorkomen. Daarnaast herijken we het kwaliteitsmanagementsysteem van SMZ, zodat er voldoende aandacht is voor zowel de vakinhoudelijke kwaliteit als de proceskwaliteit.

Een onderdeel van het werken aan het fundament is het verminderen van de complexiteit en het vereenvoudigen en het vernieuwen van het IT-landschap. Dit omvat onder andere het UWV-breed inzetten van standaardfunctionaliteiten, het samenvoegen van applicaties met vergelijkbare of overlappende functionaliteiten tot één doelsysteem en het herontwerpen van medewerkersprocessen. Het doel is meer efficiëntie, betere ondersteuning van en werkomstandigheden voor medewerkers. De medewerker hoeft minder handelingen te verrichten en krijgt te maken met minder handmatig werk, waardoor de kwaliteit kan verbeteren en er minder fouten worden gemaakt. Door deze toenemende efficiëntie en meer vertrouwen in de processen wordt ruimte gemaakt voor zijn vakmanschap voor meer dienstverlening met de menselijke maat.

In het najaar van 2024 zijn we gestart met diverse trajecten die onder andere op korte en (middel)lange termijn gaan zorgen voor het verbeteren van het proces van de WIA-aanvraag tot en met de verwerking van de toekenning en eerste betaling. We willen komen tot een volledige WIA-ondersteuning vanuit één medewerkerapplicatie. Dit doel bereiken we door (een combinatie van) procesoptimalisatie, geautomatiseerde workflows en datagedreven inzichten. Deze maatregelen voeren we stap voor stap in volgens agile werken.

Foutief verstrekte WIA-uitkeringen worden vaak veroorzaakt door fouten in de berekeningen van het dagloon. We gaan hiervoor een nieuwe dagloonmodule ontwikkelen en werken aan het vereenvoudigen van de dagloonberekeningen. Verder werken we aan een moderne en vereenvoudigde WIA-aanvraag voor de cliënt, door het faciliteren van een digitaal vorgevuld aanvraagformulier. Daarnaast werken we aan verbeterd werkvoorraadbeheer, gebaseerd op een geïntegreerd workflowsysteem dat de processen stroomlijnt en overzicht en inzicht biedt.

2.2 Versterken van capaciteit en vakmanschap

Om dienstverlening aan onze cliënten te kunnen bieden met ruimte voor de menselijke maat, is het essentieel dat de juiste mensen op de juiste plek zitten. Diversiteit en inclusie spelen hierbij een belangrijke rol. We willen zichtbaar divers zijn en bewust gebruikmaken van verschillende perspectieven. Daarom zetten we ons in voor:

- meer vrouwen en medewerkers met een migratieachtergrond in het midden- en topmanagement;
- jongere leidinggevenden in het middenmanagement; en
- duurzame werkplekken voor medewerkers met een indicatie banenafpraak.

Daarnaast stimuleren we inclusief handelen. Ons doel is een werkomgeving waarin iedereen zichzelf kan zijn, gelijke kansen krijgt en zich verbonden voelt met collega's.

De medewerkers van UWV

Om ervoor te zorgen dat de juiste mensen op de juiste plek zitten, moeten we voldoende mensen aantrekken en behouden. Daarom zetten we in op het optimaliseren van onze werving en het versterken van ons werkgeversmerk. In december 2024 hebben we een nieuw wervingssysteem en een vacatureportaal gelanceerd. De website voor het wervings- en selectieproces is gebruiksvriendelijker gemaakt en kandidaten hebben meer inzicht in de status van hun sollicitatie. Met het nieuwe wervingssysteem kunnen onze recruiters overal in de organisatie werken via één systeem waarin de kandidaten centraal staan.

Met het vacatureportaal zijn ook de interne vacatures beter zichtbaar voor onze medewerkers. Zo worden de doorstroom en de loopbaanontwikkeling van onze medewerkers beter gefaciliteerd. Om nieuwe medewerkers binnen UWV goed op gang te helpen zijn we een UWV-brede e-learning Onboarding bij UWV gestart. Ook werken verschillende organisatieonderdelen met een strategische personeelsplanning om ook in de toekomst in te kunnen spelen op de krapte op de arbeidsmarkt.

In 2024 is gewerkt om te voldoen aan de Wet deregulering beoordeling arbeidsrelaties (DBA) door onder andere meer externen en flexkrachten in dienst van UWV te nemen. Daarnaast sturen we actiever op het voorkomen van schijnzelfstandigheid van zzp'ers door in opdrachtomschrijvingen een duidelijke resultaatverplichting op te nemen en de maximaal toegestane inhuurtermijn van externen en flexkrachten te handhaven. Het aantal externen en flexkrachten is in 2024 dan ook verder gedaald.

Leiderschapsontwikkeling

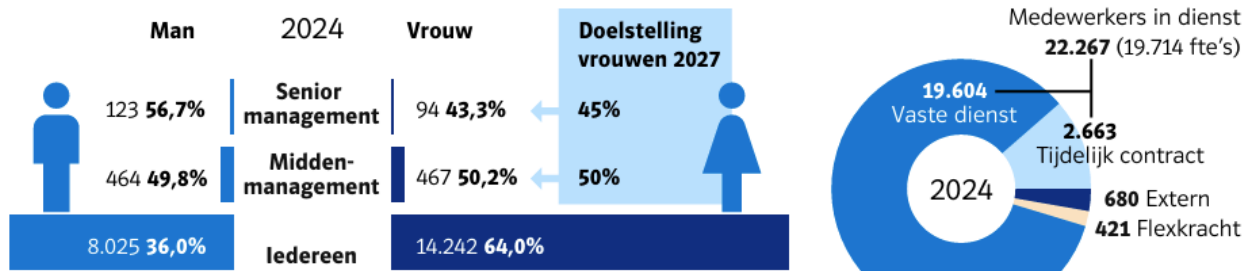
Onze leidinggevenden hebben vanzelfsprekend een voorbeeldfunctie binnen de organisatie. Dat vraagt onder andere om zelfbewustzijn en reflecterend vermogen. Beide aspecten komen aan de orde in de leiderschapsprogramma's die in 2024 zijn uitgebreid van het senior management naar het middenmanagement. Met ruim 1.100 deelnemers hebben in 2024 vrijwel alle leidinggevenden deelgenomen aan het leiderschapsprogramma.

Diversiteit en inclusie

We vinden het essentieel dat onze organisatie een afspiegeling is van de maatschappij. Om concreet handen en voeten te geven aan diversiteit en inclusie hebben we een aantal doelstellingen geformuleerd.

Medewerkers UWV

UWV streeft naar een evenredige man-vrouwverhouding in de middel- en hogere managementfuncties. In 2024 waren er bij UWV 511 duurzame arbeidsplaatsen in het kader van de banenafsprak. Doelstelling 2025 - 550.



Doelstelling 2025 12,5% midden management jonger dan 35; eind 2024 is dit 6,6%.

Met de cijfers over de man-vrouwverhouding in het management liggen we op koers om onze doelstellingen voor 2027 te halen. Wel moeten we nog flink investeren om onze doelstelling voor het aantal medewerkers jonger dan 35 jaar in het middenmanagement (derde en vierde echelon) dichterbij te brengen. Daarnaast hopen we de stijgende lijn in het aantal duurzame banen voor medewerkers met een indicatie banenafpraak vast te houden, om eind 2025 onze doelstelling te halen. Tot slot streven we er vanaf 2024 naar dat in 2027 in totaal 30% van onze medewerkers een achtergrond van buiten Nederland heeft, met 22% in het middenmanagement en 20% in het senior management. We maken voor het vaststellen van de stand van zaken gebruik van de CBS-barometer Culturele diversiteit, die dat weer meet in 2025.

2.3 Waarden en omgangsvormen

We willen dat onze medewerkers elkaar zien, horen en waarderen, met respect voor ieders talenten, denkwijzen, ervaringen en achtergronden. Inclusieve omgangsvormen staan bij ons centraal. We besteden daarom nadrukkelijk aandacht aan het voorkomen van discriminatie en racisme.

Tegengaan van discriminatie en racisme

We besteden nadrukkelijk aandacht aan inclusieve omgangsvormen en aan alertheid op en het tegengaan van discriminatie en racisme. Begin september 2024 startte de interne campagne 'Allemaal UWV', die focust op een veilige, open en inclusieve cultuur binnen UWV. Die campagne loopt door in 2025. Op 21 maart 2024, de internationale dag tegen racisme en discriminatie, is de e-learning 'Vooroordelen voorbij' in gebruik genomen. Die helpt medewerkers om hun eigen onbewuste vooroordelen te herkennen en tegen te gaan, zowel binnen de organisatie als naar onze cliënten. Begin september 2024 startte de interne campagne 'Allemaal UWV', die focust op een veilige, open en inclusieve cultuur binnen UWV. Deze campagne loopt door in 2025.

Integriteit is essentieel

Omdat we werken voor mensen die van ons afhankelijk zijn, besteden we binnen UWV veel aandacht aan het bevorderen van het integriteitsklimaat en de ontwikkeling van ons morele vakmanschap. Een overzicht van alle activiteiten op het gebied van integriteit is opgenomen in de UWV jaarrapportage integriteit 2024. In 2024 hebben we de UWV-gedragscode aangevuld met een Kader omgangsvormen en bijbehorende handreikingen. Hierin zijn concrete tips en handvatten opgenomen over wat medewerkers en managers kunnen doen om ervaren gedrag bespreekbaar te maken en de ondersteuning vanuit diverse loketten die ze daarbij kunnen inschakelen. Centraal in het kader staan de zogenoemde vier O's: ok, ongepast, ongewenst en ontoelaatbaar. Deze vierdeling is bedoeld voor iedereen die werkt bij UWV als hulpmiddel om een inschatting te kunnen maken van de ernst van het gedrag en het bepalen van de bijbehorende aanpak. In het land en op alle niveaus zijn aan de hand van dit kader werksessies gehouden over omgangsvormen langs de lijn van dit kader.

Bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers vindt zorgvuldige screening plaats. UWV hanteert nu drie niveaus van screening. Voor alle nieuwe medewerkers (zowel eigen personeel als externe inleen en flexkrachten) is een verklaring omtrent het gedrag (vog) verplicht. Voor alle nieuwe en zittende medewerkers die overgaan naar een managementfunctie (niveau 2) is een referentiecheck bij een eerdere werkgever verplicht. En nieuwe medewerkers die komen te werken in een risicovolle data-analyseomgeving, krijgen daarnaast een aanvullende screening (niveau 3) door een extern bureau. In overleg met de Ondernemingsraad is bovendien een wegingskader screening opgesteld. Hiermee kan UWV zorgvuldig vaststellen voor welke functies (voor nieuwe én voor zittende medewerkers) op welk niveau gaat worden gescreend. Dit wordt geleidelijk ingevoerd. Een wegingscommissie heeft zich in 2024 als eerste gebogen over verschillende eindverantwoordelijke functies op directieniveau. Op basis van het advies van de wegingscommissie heeft de

raad van bestuur besloten om de aanvullende screening (niveau 3) van toepassing te laten zijn op alle functies van algemeen directeur. Hiertoe is een instemmingsverzoek ingediend bij de ondernemingsraad.

Mensen van binnen en buiten UWV kunnen bij ons Bureau Integriteit (vermoedens van) integriteitsschendingen melden. Dit bureau beoordeelt deze meldingen en besluit op basis daarvan tot het instellen van een onafhankelijk en objectief integriteitsonderzoek of een andere passende interventie.

Tabel integriteits- en discriminatiemeldingen

	2024	2023
Aantal ontvangen meldingen van mogelijke integriteitsschendingen	154	137
Door UWV-medewerkers	151	126
Door cliënt of derde	3	11
Aantal afgeronde onderzoeken*	40	48
Geen integriteitsschending vastgesteld	8	4
Wel integriteitsschending vastgesteld	32	44
Door cliënt of derde	1	0
Door UWV-medewerkers	31	44
Arbeidsrechtelijke maatregel getroffen	31	40
Preventief advies afgegeven	0	4
Aantal ontvangen interne meldingen van mogelijke discriminatie	10	14
Aantal meldingen dat in aanmerking kwam voor onderzoek	5	8
Geen discriminatie vastgesteld	2	1
Aantal meldingen waarbij de uitkomst niet kon worden vastgesteld	1	1
Wel discriminatie vastgesteld	1	6
Beëindiging van het dienstverband	0	1
Waarschuwing	1	4
Geen sanctie opgelegd	0	1
Onderzoek loopt nog	1	0
Aantal meldingen dat niet in aanmerking kwam voor onderzoek	4	6
Aantal meldingen in vooronderzoek ter beoordeling op onderzoekswaardigheid	1	0

* Niet alle meldingen leiden tot een onderzoek en een deel van de onderzoeken is nog niet afgerond.

Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Ook in 2024 heeft UWV met maatschappelijk verantwoord ondernemen (mvo) bijgedragen aan het realiseren van een betere wereld. Het mvo-beleid voor de jaren 2023 tot en met 2025 is gekoppeld aan de zeventien duurzame ontwikkelingsdoelen van de Verenigde Naties (Sustainable Development Goals, SDG's). UWV committeert zich met zijn mvo-beleid aan elf van de zeventien SDG's. Over deze elf SDG's wordt jaarlijks gerapporteerd in het UWV-duurzaamheidsverslag. Voor de activiteiten op dit gebied is UWV sinds 2016 gecertificeerd op niveau 4 van de [MVO Prestatieladder](#) (onderscheidend in de sector). Deze certificeringsnorm kent vijf niveaus.

Op het gebied van milieu hebben we inmiddels 66% van onze CO₂-uitstoot gereduceerd ten opzichte van het peiljaar 2017. Waar mogelijk gebruiken we zonnepanelen om energie op te wekken. Eind 2024 gebeurde dat op 22 van de 62 UWV-panden. Verder hebben we eind 2024 228 elektrische auto's in het wagenpark. Dit is 60% van het totale wagenpark, dat 377 auto's omvat. De doelstelling is om uiterlijk in 2028 een volledig emissievrij wagenpark te hebben. In 2024 bedroeg de totale CO₂-uitstoot over het zakelijk verkeer 2.400 ton CO₂-uitstoot. Vorig jaar was dit nog 3.600 ton CO₂-uitstoot. Ook realiseerden we een daling van 4% in het aantal prints (het aantal bedrukte kantjes van een vel papier) ten opzichte van 2023.

We willen zo min mogelijk nieuwe grondstoffen gebruiken door bijvoorbeeld zo min mogelijk spullen in te kopen. De spullen die we wel inkopen, kopen we zo duurzaam mogelijk in en we zorgen dat hier zo min mogelijk nieuwe grondstoffen voor worden gebruikt. In 2024 zijn ruim 1.300 laptops, bijna 2.000 monitoren en bijna 5.000 andere hardware-items door een bedrijf verwerkt dat werkt met medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt. De op harde schijven aanwezige data worden op gecertificeerde wijze verwijderd. De circa 8.300 producten zijn geschonken aan maatschappelijke instellingen en mensen met onvoldoende financiële middelen.

UWV werkt al vele jaren samen met Stichting Prokkel, die prikkelende ontmoetingen regelt tussen mensen met en zonder een verstandelijke beperking. Ook in 2024 deden diverse UWV-organisatieonderdelen aan deze ontmoetingen mee, zoals aan de jaarlijkse Sterrenslag, een zeskamp met teams bestaande uit zowel mensen

met als mensen zonder beperkingen. Ook bood UWV in 2024 weer stages aan mensen met een verstandelijke beperking aan. Daarnaast bemensen UWV-medewerkers inclusieve stembureaus.

Sinds 2023 werkt UWV samen met JINC. JINC ondersteunt kinderen van 8 tot 16 jaar bij een sterke start op de arbeidsmarkt door hen kennis te laten maken met verschillende beroepen en sollicitatievaardigheden te ontwikkelen. Meerdere UWV-medewerkers hebben sollicitatietrainingen gegeven aan vmbo-leerlingen. Ook neemt UWV deel aan het JINC-initiatief *Baas van Morgen*, dat kinderen uit sociaaleconomisch kwetsbare gebieden de kans biedt om kennis te maken met onze organisatie en de arbeidsmarkt. In 2024 liep een jong talent als *Baas van Morgen* een dag mee met een lid van de raad van bestuur. Hij woonde een overleg bij met de medezeggenschap en bezocht het UWV Security Operations Center, waar collega's dagelijks werken aan de digitale veiligheid van UWV. Met onze samenwerking met Jinc dragen we bij aan een samenleving waarin de achtergrond van een kind niet bepalend is voor zijn of haar toekomst.

2.4 Digitalisering

De toepassing van Informatie Technologie (IT) in onze processen is essentieel om passende, toegankelijke en consistente (digitale) dienstverlening te bieden. We werken aan een optimale samenhang tussen digitale en fysieke dienstverlening. Daarnaast zorgen we voor een moderne, stabiele werkplek waar medewerkers efficiënt en effectief kunnen werken. Dit doen we door gebruiksvriendelijke en toegankelijke applicaties en geïntegreerde systemen te ontwikkelen.

Met het programma Samen op koers hebben we afgelopen jaren gewerkt aan het versnellen en automatiseren van de IT-ontwikkelingsprocessen (eenduidiger maken, meer agile werken). Ook in 2024 hebben we gewerkt aan een organisatiebrede samenwerking, een verbeterd portfoliomanagementproces (kwartaalsturing) en aanscherping van de UWV-doelarchitectuur.

Cliënten, werkgevers, partners en medewerkers verder ondersteunen met IT

Het beschikbaar hebben van de juiste data, op het juiste moment en op een toegankelijke wijze is voor onze medewerkers van groot belang. Begin 2024 hebben we versneld wijzigingen aangebracht in onze IT-omgeving om daarmee de beschikbaarheid en stabiliteit van onze bedrijfsapplicaties te verbeteren. Hierdoor konden we bovendien eenvoudiger aanpassingen realiseren. Zo is gewerkt aan het ontlasten van de medewerkers door processen te automatiseren en de systemen te vereenvoudigen, zowel voor de IT--professional als voor de medewerker met cliëntcontacten.

Door repeterende handmatige processen te automatiseren met Robotic Process Automation (RPA) is niet alleen een hogere doorloopnelheid van een aantal dienstverleningsprocessen gerealiseerd, maar wordt ook het aantal fouten verminderd en de werkdruk van de betrokken medewerkers verlicht. Zij kunnen nu op een andere manier ingezet worden, bijvoorbeeld om onze dienstverlening verder te verbeteren. Er zijn grote stappen gemaakt met de geautomatiseerde integratie en uitrol van applicaties. Deze stappen worden gezet op zowel de ontwikkel- en test- als de acceptatie- en productieomgevingen. Dit heeft geleid tot het sneller en vaker doorvoeren van applicatieveranderingen. Zo kunnen we zorgen dat verbeteringen van onze digitale dienstverlening sneller effect hebben voor de cliënt of voor medewerkers in de uitvoering. Ook kunnen we geautomatiseerd testen verder toepassen. Dit vermindert de kans op fouten en waarborgt de kwaliteit van uitleveringen op onze systemen.

Naast procesoptimalisaties zijn er ook concrete verbeteringen toegevoegd aan de werkplekomgeving waarbinnen UWV-medewerkers dagelijks werken. Met de nieuwe Basis moderne werkplek worden medewerkers geholpen om samen te werken en hun werk efficiënter en effectiever uit te voeren, met gebruikersvriendelijke en toegankelijke applicaties en geïntegreerde systemen. Applicaties worden via één bureaublad ontsloten waardoor medewerkers eenvoudiger en sneller kunnen werken. Dit is in 2024 voor 80% gereed: 229 applicaties zijn gemigreerd naar deze nieuwe werkplekomgeving. Om medewerkers zo goed mogelijk met de nieuwe werkplek te laten werken, zijn er op grote schaal kennissessies georganiseerd. Daarnaast hebben we een Voice over Internet Protocolapplicatie (VoIP-app) geïmplementeerd zodat cliënten ons telefoonnummer herkennen wanneer een van onze medewerkers hen belt.

Informatiebeveiliging en privacy

Mensen vertrouwen hun medische, werk- en/of persoonsgegevens aan ons toe. De samenleving mag ervan uitgaan dat UWV gegevens op een transparante wijze gebruikt, beheert en beschermt, in overeenstemming met geldende wet- en regelgeving en volgens de eisen van beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid.

UWV zet zich in om data en informatie in processen en informatiesystemen adequaat te beveiligen. Dit doen wij in lijn met geldende wet- en regelgeving en verplichte kaders, zoals de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). We werken aan onze doelstelling om in 2026 geheel te voldoen aan de eisen van de BIO. In 2024 is ongeveer 85% van alle processen en 75% van alle IT-systemen beoordeeld op BIO-compliance met selfassessments. In 2023 betrof dit nog respectievelijk 69% en 46%. De afwijkingen worden in 2025 opgepakt.

De resterende processen en systemen worden in het eerste kwartaal van 2025 beoordeeld. (zie verder deel 2, paragraaf 2.2 onder het kopje Informatiebeveiliging en privacy).

2.5 Transparantie

Als publieke dienstverlener dragen wij bij aan het vertrouwen dat mensen in de overheid hebben. We laten graag zien wat goed gaat, en zijn ook open over zaken die beter kunnen. Transparantie betekent voor ons dat mensen kunnen volgen wat er binnen onze organisatie gebeurt. Zo blijven we verantwoord bezig en toegankelijk voor iedereen.

We publiceren niet alleen documenten zoals voorgeschreven door de Wet open overheid (Woo), maar maken ook proactief interne documenten openbaar, zoals verslagen en vergaderstukken van de Raad van Bestuur. Verzoeken om andere documenten pakken we in overeenstemming met de Woo op. In 2024 hebben we aanzienlijk meer (148 tegenover 107 in 2023) en omvangrijkere Woo-verzoeken ontvangen dan in 2023. De omvangrijke Woo-verzoeken hadden onder andere betrekking op de kwaliteit van de WIA, WW en Wajong (zie paragraaf 1.1 onder het kopje Juistheid). Bij 75% van de Woo-verzoeken hebben we antwoord gegeven binnen de wettelijke termijn van vier weken of – indien verlengd – binnen zes weken of, als er andere afspraken met de verzoeker zijn gemaakt, binnen de afgesproken termijn.

Ook richting de pers zijn wij zo open en transparant mogelijk. Wij communiceren actief over de dienstverlening van UWV en communiceren proactief over zaken die niet goed gaan. Wij vinden dat dit hoort bij een organisatie die een belangrijke rol speelt in de Nederlandse samenleving. Wij hebben verantwoording af te leggen aan Nederland. UWV is een organisatie die midden in de samenleving staat en daarom ook weet waar wetgeving kan knellen en hoe mensen beter geholpen kunnen worden. Daarom praten wij ook actief met stakeholders en politiek over vereenvoudiging en verbetering in wetgeving en hoe de dienstverlening verbeterd kan worden.

Colofon

Uitgave

UWV

Financieel-economische zaken

Postadres

La Guardiaweg 94
1043 DL Amsterdam

Inlichtingen

06-29514048

Auteurs

Hans Berghuis
Peter Boverhoff

Volg ons

**Disclaimer**

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

UWV © 2025

