

UWV jaarverslag 2024



Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Prestatie-indicatoren	3
Kwantitatieve prestatie-indicatoren	3
Kwalitatieve prestatie-indicatoren	5
1 Werken aan dienstverlening	9
1.1 Arbeidsbemiddeling en uitstroom naar werk	9
1.2 Voorzieningen en re-integratiediensten	10
1.3 Inkomenszekerheid bieden	15
1.4 Sociaal-medische dienstverlening	18
1.5 Verbeteringen in onze dienstverlening	20
1.6 Meer menselijke maat en maatwerk	22
1.7 Handhavingsinzet	27
1.8 Gegevensdienstverlening	30
1.9 We kunnen het niet alleen	31
2 Werken aan een sterk en flexibel fundament	34
2.1 Fouten voorkomen	34
2.2 Personeel	35
2.3 Waarden en omgangsvormen	39
2.4 IT, informatiebeveiliging en privacy, bedrijfscontinuïteitsmanagement en gegevensverwerking	41
2.5 Kennis over de werking van sociale zekerheid, de arbeidsmarkt en onze dienstverlening	49
3 Beheersing van kosten en risico's	51
3.1 Doelmatigheid	51
3.2 Huisvesting	53
3.3 Risicobeheersing	54
3.4 Voorkomen van fraude binnen UWV	59
3.5 Beleid misbruik en oneigenlijk gebruik	59
3.6 Resultaten beheersmaatregelen NOW	60
3.7 Toekomstparagraaf	65
4 Rechtmatigheid	68
4.1 Financiële rechtmatigheid uitkeringsverstrekking	70
4.2 Financiële fouten in voorgaande jaren	70
5 Governance	73
5.1 Raad van bestuur	73
5.2 Advies- en controleorganen	73
5.3 Relatie met ministerie van SZW	75
6 Nieuwe wet- en regelgeving	77
7 Toezichtbevindingen	80
7.1 Algemene Rekenkamer	80
7.2 SZW Toezicht	81
8 Jaarrekening	83
8.1 Balans per 31 december 2024	83
8.2 Staat van baten en lasten over 2024	84
8.3 Kasstroomoverzicht over 2024	85
8.4 Algemene toelichting	86
8.5 Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling	88
8.6 Toelichting op de balans	92
8.7 Toelichting op de staat van baten en lasten	106
9 Overige gegevens	118
9.1 Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	118
9.2 Regeling omtrent verwerking saldo baten en lasten	118
9.3 Statutaire zeggenschap raad van bestuur	118
Lijst van afkortingen	119
Bijlage I IT-projecten	121
Colofon	126

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 krapte op de arbeidsmarkt op te lossen. Begin januari 2025 waren er al achttien Werkcentra actief, waarvan tien zowel digitaal als fysiek en acht 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

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	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%	90%	89%
	Eerste betaling WIA binnen 4 weken na ingang recht	85%	**84%	**83%
	Eerste betaling Wajong binnen 4 weken na einde beslistermijn	85%	**78%	**84%
Sociaal-medisch beoordelen	Clïenttevredenheid over teams die in de basis werken als sociaal-medisch centrum	N.v.t.	7,5	N.v.t.
	Clïenttevredenheid over teams die in ontwikkeling zijn tot sociaal-medisch centrum	N.v.t.	7,1	N.v.t.
	Aantal langer dan 6 maanden openstaande WIA-claimbeoordelingen	N.v.t.	1.100	N.v.t.
	Gemiddelde verzuimduur uitzendkrachten in weken	N.v.t.	64	N.v.t.
	Gemiddelde verzuimduur einddienstverbanders*** in weken	63	66	N.v.t.
	Gemiddelde verzuimduur zieke WW-uitkeringsgerechtigden in weken	55	53	N.v.t.
Bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom	Aantal geplaatste Wajongers	8.000	6.100	7.100
	Gemiddelde verzuimduur in de Ziektewet in weken	45	54	54
	Uitstroom naar werk WIA/WGA-uitkeringsgerechtigden	3.000	4.500	4.500
Efficiency gegevensverwerking	Percentage gegevensleveringen uit polisadministratie conform overeenkomst	95%	99,6%	99,8%
Preventieve handhaving	Uitkeringsgerechtigden zijn bekend met de plichten behorend bij de uitkering:			
	Wajongers	90%	88%	89%
	Overige uitkeringsgerechtigden:	94%		
	WAO-uitkeringsgerechtigden		95%	94%
	WIA-uitkeringsgerechtigden		91%	90%
	WW-uitkeringsgerechtigden		93%	93%
	Ziektewet-uitkeringsgerechtigden		94%	94%
Maatschappij				
Doelmatigheid uitvoering	Realisatie uitvoeringskosten binnen budget	≤ 100%	102%	98%
	Realisatie re-integratiekosten binnen budget	≤ 100%	100%	97%
Rechtmatigheid uitkeringsverstrekking en inkoop****	Percentage rechtmatigheid	99%	99%	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 cijfers over deze indicator zijn sinds de laatste maanden van 2022 onvoldoende betrouwbaar. We hebben acties in gang gezet om de betrouwbaarheid van die cijfers te verbeteren. Eind 2024 hebben deze er nog niet toe geleid dat de juiste cijfers alsnog beschikbaar zijn.

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

**** In de inleiding van hoofdstuk 4 Rechtmatigheid wordt uitgebreid beschreven hoe het rechtmatigheidspercentage van de uitkeringsverstrekking wordt gemeten.

Kwalitatieve prestatie-indicatoren

Met ingang van 2023 verantwoorden we ons ook over hoe cliënten en werkgevers de kwaliteit van onze dienstverlening ervaren. Dat meten we met de Menselijke Maat Monitor. We gebruiken de uitkomsten om onze dienstverlening waar nodig verder aan te passen. Hieronder geven we de resultaten weer uit de tweede meting in 2024 met ter vergelijking de cijfers uit de voorgaande twee metingen. Binnen de Menselijke Maat Monitor toetsen we ook hoe de uitgangspunten van ons dienstverleningsconcept worden ervaren. De stellingen over de uitgangspunten van het UWV-dienstverleningsconcept worden over de gehele linie iets minder positief beoordeeld dan in de voorgaande metingen.

Bij zowel werkgevers als werknemers wordt de menselijke maat zeer sterk positief beïnvloed door de mate van contact met UWV. Die trend is duidelijk zichtbaar en daar liggen de verbetermogelijkheden. Daarnaast lijkt er relatief veel ruimte om de menselijke maat te verbeteren bij cliënten die met meerdere integrale klantreizen te maken hebben. Tenslotte is er bij de metingen per integrale klantreis een positieve trend zichtbaar in de beleving bij de integrale klantreis ik heb van jongs af aan een handicap.

Tabel Uitkomsten Menselijke Maat Monitor voor mensen met een uitkering*

Uitgangspunt dienstverlening-concept	Stelling	Tweede meting 2024		Eerste meting 2024	
		(Helemaal) mee eens	(Helemaal) niet mee eens	(Helemaal) mee eens	(Helemaal) niet mee eens
Ik ervaar eenvoudig 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.	44%	15%	46%	13%
	UWV is duidelijk over wat de regels zijn.	60%	11%	62%	10%
	UWV is duidelijk over wat het van mij verwacht.	61%	10%	63%	8%
Ik zie dat UWV alert is en zich richt op preventie.	UWV helpt mij verder.	50%	13%	53%	11%
	UWV zorgt ervoor dat ik niet in de problemen kom.	44%	15%	48%	12%
Ik merk dat UWV rekening houdt met mijn persoonlijke situatie.	UWV houdt rekening met wat ik nodig heb.	50%	15%	52%	12%
Ik zie dat UWV zorgvuldig en ethisch met mijn gegevens omgaat.	UWV vraagt alleen om gegevens die het echt nodig heeft.	57%	6%	59%	5%
	UWV geeft duidelijk aan waar mijn gegevens voor gebruikt worden.	42%	12%	45%	10%
	UWV geeft mij de indruk dat het goed omgaat met mijn gegevens.	54%	7%	59%	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%.

Tabel Menselijke Maat Monitor voor werkgevers*

Uitgangspunt dienstverlenings-concept	Stelling	Tweede meting 2024			Eerste meting 2024	
		(Helemaal) mee eens	(Helemaal) niet mee eens	(Hel ema al) 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.	37%	23%	40%		21%
	UWV is duidelijk over wat de regels zijn.	44%	14%	49%		12%
	UWV is duidelijk over wat het van mij verwacht.	43%	13%	46%		12%
Ik zie dat UWV alert is en zich richt op preventie.	UWV helpt mij verder.	49%	12%	49%		11%
	UWV zorgt ervoor dat ik niet in de problemen kom.	23%	16%	26%		15%
Ik merk dat UWV rekening houdt met mijn persoonlijke situatie.	UWV houdt rekening met wat mijn organisatie nodig heeft.	25%	19%	28%		18%
Ik zie dat UWV zorgvuldig en ethisch met mijn gegevens omgaat.	UWV vraagt alleen om gegevens die het echt nodig heeft.	48%	9%	51%		8%
	UWV geeft duidelijk aan waar mijn gegevens voor gebruikt worden.	36%	9%	42%		8%
	UWV geeft mij de indruk goed om te gaan met de gegevens van mijn organisatie.	52%	5%	57%		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 over hoe we daar invulling aan geven.

Tabel Overige kwalitatieve prestatie-indicatoren

Resultaatgebied	Indicator	Object monitoring	Realisatie 2024
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	Zie paragraaf 2.1 onder het 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?	We hebben in 2024 een hernieuwd all-you-can-learn aanbod in gebruik genomen, waar medewerkers gebruik kunnen maken van allerlei cursussen en trainingen om zich te ontwikkelen op een manier die past bij UWV. We hebben in 2024 het programma De beleving in gebruik genomen bij drie organisatieonderdelen. Hierin oefenen deelnemers samen met begeleiders uit onze praktijkgemeenschap met het toepassen van de menselijke maat in praktijk.
	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?	We hebben in 2024 een vernieuwde Vitaliteitspagina op ons intranet gepubliceerd waar medewerkers met verschillende voorzieningen hun eigen vitaliteit kunnen bevorderen.
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?	Zie paragraaf 1.9.



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 Arbeidsbemiddeling en uitstroom naar werk

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.

Tabel Werkcentra per 1 januari 2025

Regio	Fysiek werkcentrum	Digitaal werkcentrum
Groningen	F	D
Friesland		
Drenthe		
Regio Zwolle		D
Twente		D
Stedendriehoek en Noordwest Veluwe	F	D
Foodvalley		
Midden-Gelderland		
Rijk van Nijmegen		
Achterhoek		
Rivierenland		
Flevoland		
Gooi- en Vechtstreek		
Midden-Utrecht		
Amersfoort	F	D
Noord-Holland Noord		
Zuid-Kennemerland en IJmond	F	D
Zaanstreek/Waterland		
Groot Amsterdam		D
Holland Rijnland		
Midden-Holland		
Zuid-Holland Centraal		D
Haaglanden		
Gorinchem	F	D
Rijnmond	F	D

Drechtsteden	F	D
Zeeland		D
West-Brabant		
Midden-Brabant	F	D
Noordoost-Brabant		D
Zuidoost-Brabant	F	D
Helmond-De Peel		D
Noord-Limburg		
Midden-Limburg		D
Zuid-Limburg	F	D

Uitstroom naar werk

Hierna wordt aangegeven hoeveel uitkeringsgerechtigden in 2024 aan het werk zijn gekomen.

Tabel Uitstroom naar werk

	2024	2023
Vanuit WW volledig aan het werk	119.900	110.300
Naast WW-uitkering gedeeltelijk aan het werk	41.700	37.900
Vanuit WIA volledig aan het werk	4.500	4.500
Naast WIA-uitkering gedeeltelijk aan het werk	8.100	8.100
Vanuit Wajong aan het werk	6.100	7.100
Vanuit Ziektewet aan het werk	400	350
Vanuit WAO of WAZ aan het werk	100	100

1.2 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. 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. Het gaat daarbij tot nu toe nog om beperkte aantallen. 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 2024 is 95% 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 individuele werknemers, maar we verstrekken ook voorzieningen aan werkgevers. Daarmee kunnen ze arbeidsplekken geschikt maken voor mensen met een beperking of voor adequate begeleiding zorgen. In 2024 hebben we minder werkvoorzieningen toegekend dan in 2023.

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. Ook hebben we onze visie herijkt en in ons beleid voor jobcoaching mensen met een structureel functionele beperking centraal gesteld. De belangrijkste beleidswijzigingen, die per 1 januari 2025 zijn ingegaan, zijn dat jobcoaching kan worden ingezet bij kleinere contracten, en dat bij een naderend baaneinde, de jobcoach de werknemer mag begeleiden naar ander werk. Op die manier beoogt UWV meer mensen aan het werk te krijgen en te houden. Ook zijn we gestart met het verkennen van harmonisatie tussen UWV en gemeenten van het instrument jobcoaching. Tegelijkertijd hebben we onze communicatie intern en extern uitgebreid over de mogelijkheid om jobcoaching in te zetten. Tot slot werkt UWV aan het eenvoudiger maken van processen en formulierenstromen.

We hebben minder loondispensaties toegekend dan in 2023, doordat we minder Wajongers aan werk hebben geholpen en we loondispensatie steeds vaker voor een langere periode (maximaal vijf jaar) inzetten. Ook kenden we minder vervoersvoorzieningen toe dan in 2023, maar er werden eind 2023 veel voorzieningen toegekend met een startdatum in 2024.

In 2024 hebben we meer meeneembare voorzieningen toegekend. Het ging vooral om meer orthopedisch schoeisel en een nieuw middel voor spraakherkenning dat voorheen via de zorgverzekering werd verstrekt.

Tabel Aantal ingezette werkvoorzieningen naar soort

	2024	2023
Werknemersvoorzieningen*	28.944	30.052
Intermediaire voorzieningen	4.076	4.061
Externe jobcoach	13.626	14.621
Meeneembare voorzieningen	6.126	5.285
Starterskrediet	12	3
Vervoersvoorzieningen	5.104	6.082
Werkgeversvoorzieningen	8.055	8.858
Interne jobcoach	1.305	1.466
Loondispensatie	6.618	7.233
Pilot Generieke werkgeversvoorzieningen**	0	0
Overige werkgeversvoorzieningen	132	159
Totaal	36.999	38.910

* Inclusief voorzieningen voor zelfstandigen en werkzoekenden.

** Er kunnen geen nieuwe aanvragen meer worden ingediend; de pilot wordt nog tot en met 31 december 2025 gemonitord.

De uitgaven voor werkvoorzieningen zijn in 2024 hoger dan in 2023. Dit komt vooral door de toegenomen kosten voor intermediaire voorzieningen, meeneembare voorzieningen en vervoersvoorzieningen. Bij de intermediaire voorzieningen stegen de kosten door het toegenomen aantal getolkte uren en de stijging van de normbedragen. De kosten van de meeneembare voorzieningen namen toe doordat er meer voorzieningen zijn toegekend. Die van de vervoersvoorzieningen stegen doordat cliënten vaker een aangepaste auto kochten volgens de regeling meerkostenreferentieauto en er meer taxivoorzieningen werden toegekend.

Tabel Uitgaven voor werkvoorzieningen

Bedragen x € 1 miljoen	2024	2023
Externe jobcoach	33,6	33,6
Interne jobcoach	3,1	2,9
Intermediaire voorzieningen	10,0	9,4
Meeneembare voorzieningen	9,5	7,5
Vervoersvoorzieningen	28,6	26,4
Overig (werkgever)	0,8	0,9
Pilot innovatieve voorzieningen	0,0	0,1
Totaal	85,6	80,8

In opdracht van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) verstrekt UWV ook *onderwijsvoorzieningen* die ervoor zorgen dat mensen met een beperking onderwijs kunnen volgen. In 2024 hebben we iets minder onderwijsvoorzieningen toegekend dan in 2023. De daling zit vooral in het aantal toegekende meeneembare voorzieningen en specifiek in het aantal toegekende voorzieningen voor schoolmeubilair.

Tabel Aantal ingezette onderwijsvoorzieningen

	2024	2023
Intermediaire voorzieningen	1.046	1.053
Meeneembare voorzieningen	2.452	2.572
Vervoersvoorzieningen	1.580	1.543
Totaal	5.078	5.168

De uitgaven voor de onderwijsvoorzieningen waren in 2024 iets hoger dan in 2023. De uitgaven van de intermediaire voorzieningen zijn hoger dan in 2023 door de indexering van de normbedragen van de getolkte uren. Bij de meeneembare voorzieningen zijn de kosten ongeveer gelijk aan 2023. Enerzijds daalde het aantal toegekende voorzieningen, anderzijds stegen de prijzen. Bij vervoersvoorzieningen is er net als bij de werkvoorzieningen een toegenomen populariteit van de meerkostenreferentieauto en het gebruik van de taxivoorziening.

Tabel Uitgaven voor onderwijsvoorzieningen

Bedragen x € 1 miljoen	2024	2023
Intermediaire voorzieningen	16,6	16,0
Meeneembare voorzieningen	3,4	3,4
Vervoersvoorzieningen	11,8	10,6
Totaal voor de cliënt	31,8	30,0
Uitvoeringskosten	2,6	2,7
Totaal	34,4	32,7

Tolkvoorzieningen kunnen worden ingezet als werkvoorziening en als onderwijsvoorziening. UWV verzorgt ook de tolkvoorzieningen voor in het dagelijks leven. In 2024 kenden we ongeveer evenveel nieuwe tolkvoorzieningen toe voor in het dagelijks leven als in 2023. Dit geldt zowel voor voorzieningen voor de cliënten als voor organisaties.

Tabel Ingezetste tolkvoorzieningen voor in het dagelijks leven

	2024	2023
Intermediaire voorzieningen verstrekt aan cliënten	16.216	16.147
Intermediaire voorzieningen verstrekt aan organisaties	169	163
Totaal	16.385	16.310

We hebben meer uitgegeven aan tolkvoorzieningen dan in 2023. Dit komt vooral door een hoger aantal tolkuren en in mindere mate door de indexering van de normbedragen.

Tabel Uitgaven voor tolkvoorzieningen voor in het dagelijks leven

Bedragen x € 1 miljoen	2024	2023
Intermediaire voorzieningen	16,8	15,0
Uitvoeringskosten	1,2	1,3
Totaal	18,0	16,3

Bij controles op de verstrekking van tolkvoorzieningen voor in het dagelijks leven zijn er net als in 2023 onzekerheden vastgesteld bij de toekenning van extra maatwerkuren. We hebben diverse verbeteracties in gang gezet om deze onzekerheden te minimaliseren. Zo hebben we in 2024 intern het belang van een goede verslaglegging benadrukt; dit heeft echter tot onvoldoende resultaat geleid. In 2025 gaan we steekproeven doen en bespreken we de belangrijkste bevindingen in de teams. Ook leggen we in 2025 meer nadruk op individuele coaching van medewerkers.

In 2024 heeft het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) meerdere zogenoemde versnellingskamers georganiseerd over de herinrichting van het leefdomein. Hierbij waren UWV en diverse belangengroepen van tolkgebruikers en tolken aanwezig. Op dit moment brengt VWS samen met UWV de mogelijke gevolgen van deze aanpassingen voor wetgeving, de uitvoering en financiën in kaart. De mogelijke aanpassingen binnen het leefdomein worden in het eerste kwartaal van 2025 met de belangengroepen besproken. Afhankelijk van deze bespreking en de benodigde wettelijke aanpassing wordt het vervolgtraject bepaald.

Inzet van re-integratiediensten

UWV koopt voor mensen met een Ziektewet- of arbeidsongeschiktheidsuitkering re-integratiedienstverlening in. Dit is maatwerk waarbij voor elke cliënt kan worden gekozen uit een ruim palet van re-integratie-instrumenten variërend van activering, aanbodversterking (inclusief scholing) tot dienstverlening gericht op het verkrijgen van werk. Ook de inzet van een traject op basis van de methodiek Individuele plaatsing en steun (IPS) is mogelijk. Die 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).

In 2024 hebben we iets meer re-integratiediensten ingekocht voor mensen met een Ziektewet- of arbeidsongeschiktheidsuitkering dan in 2023. Dit komt voort uit de intensivering van de dienstverlening voor cliënten met een Ziektewet- of WIA-uitkering en de verbreding van de doelgroep vanuit het experiment Breder inzet re-integratie-instrumenten.

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

	2024	2023
WAO	247	253
Ziektewet	10.905	9.597
oWajong/Wajong 2010	7.437	7.797
WIA	12.533	11.415
WW (WIA en Ziektewet < 35%)	2.848	2.551
Totaal	33.970	31.613

In 2024 zijn meer trajecten en diensten afgerond dan in 2023. Bij de dienstverlening met plaatsing als direct doel zijn verhoudingsgewijs minder plaatsingen afgesloten met een baan. Hiermee is de daling die startte in 2023 - na de piek in 2022 - voortgezet. We zien een sterke relatie met de vacatureontwikkeling en de afnemende spanning op de arbeidsmarkt. De resultaten van de dienstverlening voor het dichterbij de arbeidsmarkt brengen van de cliënt, en van scholingen zijn stabiel. De groei van het aantal succesvol afgesloten diensten komt voort uit een hogere inzet.

Tabel Resultaten ingekochte re-integratiedienstverlening

Resultaat	2024	2023
Plaatsing als direct doel	3.510	3.707
Afgesloten met baan	1.706	1.984
Afgesloten zonder baan	1.804	1.723
Dichterbij de arbeidsmarkt als direct doel	26.206	24.192
Succesvol	20.519	18.909
Niet-succesvol	5.687	5.283
Afgesloten scholingen	2.552	2.324
Afgesloten met diploma	1.737	1.586
Afgesloten zonder diploma	815	738
Totaal	32.268	30.223

De totale uitgaven voor de inzet van re-integratiediensten bedroegen in 2024 € 112,6 miljoen, wat € 14,6 miljoen hoger is dan in 2023. Dit komt doordat er voor meer cliënten re-integratiedienstverlening is ingekocht, die veelal een grotere afstand tot de arbeidsmarkt hadden en hierdoor een intensievere vorm van begeleiding nodig hadden. Ook is de inzet van scholing gestegen en is er bij de IPS-trajecten nog sprake van een opbouw van het aantal te vergoeden begeleidingsjaren.

Algemene maatregel van bestuur Tijdelijk besluit experiment bredere inzet re-integratie-instrumenten

Met de inwerkingtreding van het experiment Breder inzet re-integratie-instrumenten per 1 april 2023 is het voor UWV wettelijk mogelijk geworden om het volledige pakket aan re-integratieondersteuning te bieden aan cliënten voor wie geldt dat zij duurzaam geen arbeidsvermogen (DGA) hebben. Het gaat hier om cliënten met een WIA/IVA-uitkering en cliënten met een DGA-uitkering op grond van de oude Wajong, de Wajong 2010 of de Wajong 2015. De directe aanleiding voor het besluit is ons signaal in onze knelpuntenbrief van 2021 dat personen met een IVA- of DGA-uitkering steeds vaker verzoeken om re-integratieondersteuning. Die signalen kwamen met name binnen via de Maatwerkplaatsen. Het experiment loopt van 1 april 2023 tot 1 april 2028. In 2026 zal een tussenrapportage verschijnen waarin de resultaten tot dan toe zijn opgenomen. Op basis van deze tussenrapportage zal het ministerie van SZW besluiten of UWV die dienstverlening op structurele basis mag gaan bieden.

In totaal hebben zich 2.850 WIA- en Wajong-clieënten bij ons gemeld voor re-integratieondersteuning. Met hen wordt eerst een oriënterend gesprek gevoerd. Ook kan er in deze fase sprake zijn van inzet van de dienst Financieel inzicht, waarmee we een beeld krijgen van wat betaald werk in algemene zin kan gaan betekenen voor het totaalinkomen van de cliënt. Daarbij wordt onder andere rekening gehouden met fiscale toeslagen en

gemeentelijke regelingen. Die dienst kan ook worden ingezet als er sprake is van een concrete vacature. De dienst is tot nu toe 101 keer ingezet.

Naast gesprekken en de inzet van voorzieningen wordt er ook re-integratiedienstverlening ingekocht. Niet alle aanmeldingen leiden ertoe dat de cliënt daadwerkelijk gaat starten met re-integratiedienstverlening.

Re-integratiebudget

De kosten voor de inzet van werkvoorzieningen en van re-integratiediensten worden gefinancierd uit het re-integratiebudget van het ministerie van SZW. In 2024 is het beschikbare budget licht overschreden (realisatie € 198,0 miljoen, budget € 197,7 miljoen). Deze overschrijding brengen we ten laste van een bestemmingsfonds.

Scholingsbudget WW

Om hun kansen op de arbeidsmarkt te vergroten, kunnen WW-gerechtigden met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt sinds medio 2018 gebruikmaken van het scholingsbudget WW. Afgelopen jaar was er een sterke groei (+50%) van de inzet van scholing voor deze cliënten. Dit komt deels door de verbreding van het aanbod met de functiegerichte taaltraining en het ervaringscertificaat. Ook zijn de voorwaarden voor de inzet van scholing versoepeld en is het bestelproces vereenvoudigd.

Tabel Toegekende opleidingen vanuit scholingsbudget WW

	Cumulatief	Procentueel
Aantal toegekende opleidingen	5.193	100%
Baangarantie	722	14%
Baanintentie	549	10%
Kansrijk beroep	3.258	63%
Overige	664	13%

Het scholingsbudget WW bedroeg in 2024 € 14,7 miljoen, inclusief een eenmalige bijdrage uit de Seniorskansvisie van € 0,4 miljoen. Als gevolg van de genoemde groei van het aantal opleidingen is het beschikbare budget overschreden met € 0,3 miljoen.

Een Leven Lang Ontwikkelen

De gegroeide inzet van scholing past in onze visie op een Leven Lang Ontwikkelen. Voor sommige werkzoekenden is scholing noodzakelijk om duurzaam aan het werk te komen of te blijven. UWV wil eraan bijdragen dat iedereen in Nederland gelijke kansen en mogelijkheden heeft om zich te blijven ontwikkelen. We bieden burgers perspectief op (toekomstig) duurzaam passend werk doordat we ze goed adviseren over ontwikkelings- en (om-) scholingsmogelijkheden, de arbeidsmarktkansen in de beoogde scholingsrichting en de financieringsmogelijkheden daarvan. Werkgevers adviseren wij een Leven Lang Ontwikkelen (LLO) mogelijk te maken. Voor cliënten met een UWV-uitkering kan UWV een noodzakelijke scholing onder voorwaarden financieren. LLO is voor UWV breder dan alleen het inzetten van scholing; het gaat ook over het krijgen van de eigen regie over loopbaan en ontwikkeling, duurzaam inzetbaar blijven, beroepsoriëntatie, in kaart brengen van vaardigheden, informeel leren en leren op het werk. Onze strategische doelstelling voor LLO is het leveren van een bijdrage aan duurzame inzetbaarheid en een inclusieve arbeidsmarkt.

Meerjarenprogramma Inclusie en Technologie

Het afgelopen jaar is er door UWV in samenwerking met Cedris intensief gewerkt aan een meerjarenprogramma Inclusie en Technologie. Dit is een structureel vervolg op twee initiatieven die de laatste jaren intensief gericht waren op inclusieve technologie (Coalitie voor Technologie en Inclusie (CTI) en Kennisalliantie Inclusie en Technologie (KIT)). SZW zal begin 2025 UWV opdracht verlenen voor de uitvoering van dit meerjarenprogramma.

Matching op competenties

Om het matchen tussen vraag en aanbod op de krappe arbeidsmarkt te verbeteren, is UWV bezig een nieuw systeem te ontwikkelen: de Bemiddelingsservice. De Bemiddelingsservice is een applicatie die vraag en aanbod beter op elkaar laat aansluiten door te bemiddelen/matchen op basis van vaardigheden/skills. Voor mensen is het gemakkelijker om over te stappen naar een andere kansrijkere sector of beroepsgroep als er op skills bemiddeld wordt en kan worden gematcht. Ook kunnen cliënten op basis van skills eenvoudiger inzicht krijgen waarin ze goed zijn en welke vaardigheden ze kunnen verbeteren om duurzaam inzetbaar te blijven. In de sterk veranderende arbeidsmarkt wordt dit steeds belangrijker. Skillsgericht matchen is een grote verandering ten opzichte van de huidige matchingsystematiek waarbij er vooral gekeken wordt naar behaalde diploma's. Een belangrijke pijler is het ontwikkelen van een gemeenschappelijke skillstaal (CompetentNL) samen met de Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB), het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) en de Nederlandse Organisatie voor toegepast natuurwetenschappelijk onderzoek (TNO) voor een skillsgerichte arbeidsmarkt.

Subsidieregeling IPS-trajecten voor de gemeentelijke doelgroep

In 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 een ggz-instelling die een IPS-traject wil starten voor een cliënt uit de gemeentelijke doelgroep. Een voorwaarde is wel dat UWV door het Inkoopkader IPS een contractuele relatie heeft met de betreffende ggz-instelling. In 2024 zijn met inzet van deze regeling 918 IPS-trajecten gestart, waarvan 681 trajecten voor de EPA-populatie en 237 voor de CMD-populatie. De regeling is met ingang van 1 januari 2025 met één jaar verlengd.

Pilots om azc-bewoners aan het werk te helpen

Tot november 2023 mochten asielzoekers maximaal 24 weken per jaar werken. Die regel is komen te vervallen na een uitspraak van de Raad van State. Als een werkgever een asielzoeker in dienst wil nemen, dan is daar een tewerkstellingsvergunning voor nodig. In 2024 zijn ruim 12.000 aanvragen voor een tewerkstellingsvergunning voor een asielzoeker ingediend bij UWV. Dat is een verviervoudiging ten opzichte van het jaar ervoor. Door de verhoogde instroom en een haperend nieuw systeem duurde de behandeling langer dan de wettelijke termijn van vijf weken. De afdeling die de aanvragen behandelt, is in korte tijd uitgebreid en de achterstanden zijn eind 2024 ingelopen. De behandeling van een compleet ingediende aanvraag vindt meestal binnen twee weken plaats. Ook geven we voorlichtingen over het aanvraagproces door middel van een webinar en presentaties aan werkgevers, gemeenten en medewerkers.

Een andere belemmering voor de arbeidsparticipatie van asielzoekers is het ontbreken van een formele ondersteuningsstructuur. Het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA), de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en UWV hebben in 2024 verkend hoe we - ieder vanuit de eigen rol en verantwoordelijkheid - samen de toeleiding naar werk van azc-bewoners kunnen organiseren. Door het uitvoeren van drie regionale pilots willen wij inzicht krijgen in hoe een structurele ondersteuningsstructuur gerealiseerd kan worden. De pilots moeten daarnaast in beeld brengen wat goed werkt bij het begeleiden van azc-bewoners naar werk.

1.3 Inkomenszekerheid bieden

UWV verzorgt de uitvoering van de werknemersverzekeringen. We gaan in deze paragraaf in op de uitkeringsvolumes van de verschillende wetten. De meeste uitkeringen betalen we op tijd uit. Toch krijgen sommige cliënten te laat betaald. We voeren analyses uit om zicht te krijgen op die cliënten en erachter te komen of ze mogelijk in de knel komen door een te late betaling. We gebruiken de ingedane inzichten om niet-tijdige betaling zo veel mogelijk te voorkomen.

Uitkeringsvolumes

In 2024 kenden we bijna 1,1 miljoen uitkeringen toe, 7% meer dan in 2023.

Tabel Nieuwe uitkeringen

	2024	2023	% +/-
WW	271.481	248.557	9%
Arbeidsongeschiktheidswetten	76.469	66.926	14%
WIA	69.046	59.633	16%
WGA	55.792	47.803	17%
IVA	13.254	11.830	12%
WAO	398	474	-16%
WAZ	15	16	-6%
Wajong	7.010	6.803	3%
Ziektewet	324.241	311.855	4%
Wazo	390.725	367.257	6%
Zwangerschaps- en bevallingsverlof werknemers	133.399	131.025	2%
Zwangerschaps- en bevallingsverlof zelfstandigen/beroepsbeoefenaars	13.019	13.101	-1%
Pleegzorg- en adoptieverlof	639	629	2%
Aanvullend geboorteverlof (WIEG)	83.864	75.733	11%
Betaald ouderschapsverlof	159.804	146.769	9%
Totaal	1.062.916	994.595	7%

We beëindigden 4% meer uitkeringen dan in 2023.

Tabel Beëindigde uitkeringen

	2024	2023	% +/-
WW	257.423	236.963	9%
Arbeidsongeschiktheidswetten	58.985	54.886	7%
WIA	38.104	34.944	9%
WGA	22.795	21.782	5%
IVA	15.309	13.162	16%
WAO	14.608	13.650	7%
WAZ	712	740	-4%
Wajong	5.561	5.552	0,2%
Ziektewet	328.887	322.080	2%
Wazo	334.393	323.869	3%
Zwangerschaps- en bevallingsverlof werknemers	130.596	129.204	1%
Zwangerschaps- en bevallingsverlof zelfstandigen/beroepsbeoefenaars	12.811	12.607	2%
Pleegzorg- en adoptieverlof	341	365	-7%
Aanvullend geboorteverlof (WIEG)	59.376	58.437	2%
Betaald ouderschapsverlof	131.269	123.256	7%
Totaal	979.688	937.798	4%

Eind 2024 ontvingen 1,2 miljoen mensen gedurende kortere of langere tijd een uitkering van ons. We keerden in 2024 een bedrag van € 26,9 miljard uit, tegenover € 24,7 miljard in 2023. De oorzaak van die stijging zijn de hogere uitkeringsbedragen en aantallen uitkeringen voor de WIA en WW. We keerden dan ook vooral meer geld uit voor de WIA (€ 1,7 miljard) en de WW (€ 0,5 miljard) ten opzichte van 2023.

Tabel Lopende uitkeringen

	2024	2023	% +/-
WW	174.837	160.780	9%
Arbeidsongeschiktheidswetten	859.023	840.706	2%
WIA	454.644	422.850	8%
WGA	272.801	253.003	8%
IVA	181.843	169.847	7%
WAO	152.441	166.670	-9%
WAZ	5.088	5.792	-12%
Wajong	246.850	245.394	0,6%
Ziektewet*	105.304	99.904	5%
Wazo*	74.425	69.914	6%
Zwangerschaps- en bevallingsverlof werknemers	40.517	39.870	2%
Zwangerschaps- en bevallingsverlof zelfstandigen/beroepsbeoefenaars	4.113	3.992	3%
Pleegzorg- en adoptieverlof	71	70	1%
Aanvullend geboorteverlof (WIEG)	7.421	6.736	10%
Betaald ouderschapsverlof	22.303	19.246	16%
Totaal	1.213.589	1.171.304	4%

* Voor de Ziektewet en de Wazo wordt het gemiddeld aantal lopende uitkeringen gedurende 2024 vermeld.

NOW

De tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW) was een van de belangrijkste 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 die niet te ontslaan. Het beroep op de WW is hierdoor ook beperkt gebleven.

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	71.700	43.000	25.300	38.900	29.000
Aantal definitief vastgestelde aanvragen**	136.600	62.200	78.000	75.300	44.900	26.400	40.600	29.900
Aantal nabetalings	38.100	18.200	42.400	37.200	20.000	13.600	25.900	19.500
Bedrag nabetalings	€ 514 miljoen	€ 395 miljoen	€ 600 miljoen	€ 538 miljoen	€ 274 miljoen	€ 211 miljoen	€ 202 miljoen	€ 271 miljoen
Aantal terugvorderings	98.500	44.000	35.600	38.100	24.900	12.800	14.700	10.400
Bedrag terugvorderings	€ 2.612 miljoen	€ 1.675 miljoen	€ 623 miljoen	€ 798 miljoen	€ 555 miljoen	€ 271 miljoen	€ 164 miljoen	€ 228 miljoen
Aantal ingediende bezwaren	9.315	3.799	2.764	2.903	1.953	996	969	906

* De cijfers geven de stand per eind december 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.

Inzet op voorkomen en beperken van schulden

We blijven ons inzetten op het voorkomen en beperken van schulden. Dit doen we onder meer door actief te signaleren of cliënten geldzorgen hebben en door hen indien nodig te verwijzen naar de gemeentelijke schuldhulpverlening. Eind 2024 zijn we in samenwerking met de gemeente Rotterdam en CAK een pilot gestart voor alle cliënten met een Wajong-uitkering in de gemeente Rotterdam die langer dan zes maanden geen zorgpremie hebben betaald. In de pilot voerden we persoonlijke gesprekken met deze Wajong-clients. Een deel van de gesprekken leidde tot het laten vervallen van de premie door CAK of overdracht van het dossier van de cliënt naar de gemeente. In een beperkt aantal gevallen heeft de cliënt recht op een toeslag op basis van de Toeslagenwet. Er is een goede samenwerking tussen UWV, gemeente Rotterdam en CAK ontstaan. We willen de dienstverlening in Rotterdam voortzetten, maar dit is afhankelijk van financiering van betrokken partijen. Daarnaast is de wens van UWV en CAK om deze dienstverlening uit te breiden naar de andere drie grote gemeenten van Nederland (Den Haag, Utrecht en Amsterdam). Hierover vindt overleg plaats met het CAK en de betrokken gemeenten.

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 verbetering 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 verstoort. 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. Zie verder paragraaf 1.6 onder het kopje Correcties fouten bij de vaststelling van WIA-uitkeringen.

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 bepaalde groep en vragen ze om een herstelactie. Hiervoor hebben we in oktober 2024 ons beleidskader geactualiseerd en vastgelegd in de UWV Gedraglijn Herstelacties. De gedraglijn vormt een afwegingskader; elke situatie is uniek en vereist specifieke oplossingen. Het vertrekpunt van de gedraglijn 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 gedraglijn hebben we gebruikgemaakt van het advies van de Nationale Ombudsman ('Herstel bieden: een vak apart'²) en inzichten over de werkwijze van andere publieke dienstverleners.

1.4 Sociaal-medische dienstverlening

Al vele jaren is de vraag naar sociaal-medische beoordelingen groter dan we met de beschikbare capaciteit aankunnen. Dit heeft ertoe geleid dat een groot aantal mensen te lang op hun sociaal-medische beoordeling moet wachten en daarmee op duidelijkheid over hun recht op een uitkering. Cliënten en ook hun werkgevers verkeren hierdoor lang in onzekerheid; voor onze eigen medewerkers betekent het een enorm hoge werkdruk. We werken al langere tijd intensief aan maatregelen die verlichting moeten brengen.

Aanpak van de hoge WIA-instroom

We hadden ons ten doel gesteld om vanaf eind 2024 WIA-clieënten 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:

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

- 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 deze instroom staat een relatief forse uitstroom van artsen in 2024, waardoor het aantal artsen in 2024 ongeveer gelijk bleef.

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.

Tabel WIA-claimbeoordelingen

	2024	2023	2022
Aantal ontvangen WIA-aanvragen	93.069	84.551	73.552
Aantal uitgevoerde WIA-claimbeoordelingen	83.702	76.650	63.956
Achterstand WIA-claimbeoordelingen	14.030	14.482	17.259
Aantal WIA-cliënten dat > 6 maanden op claimbeoordeling wacht	1.068	3.066	9.259
Aantal voorschotten verstrekt aan mensen die langer dan de wettelijke termijn op hun WIA-claimbeoordeling wachten	24.471	20.635	22.389
Totaalbedrag betaald aan dwangsommen aan mensen die UWV vanwege de lange wachttijden in gebreke hebben gesteld	18,1 miljoen	14,9 miljoen	11,8 miljoen

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.

Tabel Wajong-claimbeoordelingen

	2024	2023	2022
Aantal ontvangen Wajong-aanvragen	8.807	6.984	5.955
Aantal uitgevoerde Wajong-claimbeoordelingen	10.827	10.458	9.462
Aantal Wajong-cliënten dat >14 weken op claimbeoordeling wacht	620	344	528

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 is vereist. Daarnaast blijven we taakdelegatie door een verzekeringsarts aan een sociaal-medisch verpleegkundige stimuleren en blijven we inzetten op Praktisch Beoordelen voor werkende cliënten.

Artsencapaciteit

Al vele jaren is de vraag naar sociaal-medische beoordelingen groter dan we met de beschikbare capaciteit aankunnen. In onderstaande tabel is de artsencapaciteit in 2024 weergegeven.

Tabel Artsencapaciteit bij UWV-organisatieonderdeel Sociaal-medische zaken

	Gemiddeld aantal fte's 2024	Aantal fte's per eind december 2024
Aantal regievoerders (geregistreerde verzekeringsartsen met taakdelegatie) *	20	44
Aantal geregistreerde verzekeringsartsen zonder taakdelegatie	50	46
Aantal geregistreerde verzekeringsartsen met taakdelegatie	287	272
Aantal AIOS'en**	181	174
Aantal ANIOS'en**	128	132
Aantal externe en ingehuurd verzekeringsartsen	76	72
Subtotaal	742	739
Opleidingsinvestering		
Begeleiding A(N)IOS'en** en neventaken	-48	-57
Opleiding AIOS'en** en***	-49	-45
Opleiding ANIOS'en** en***	-29	-22
Subtotaal	-126	-124
Totaal netto artsencapaciteit***	616	615

* Sinds juni 2024 worden binnen de sociaal-medisch centra regievoerders aangesteld. Dit zijn verzekeringsartsen met taakdelegatie die naast hun reguliere werkzaamheden als arts ook managementtaken uitvoeren. Hierdoor is hun netto-inzetbaarheid niet exact te meten.

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

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

1.5 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-cliënten 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-cliënten 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 banenafpraak 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 banenafpraak 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.

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.

1.6 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. In deze paragraaf geven we eerst aan wat we doen aan maatwerk en geven we de uitkomsten van de Menselijke Maat Monitor weer. Daarna gaan we in op een aantal corrigeeracties die we in 2024 in gang hebben gezet en vervolgens op de stand van zaken van een aantal herstelacties die we eerder in een aantal bijzondere situaties hebben ingezet. Verder gaan we in op de afhandeling van klachten en bezwaarzaken.

Maatwerk

We spannen ons dagelijks in om ruim 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 maatwerkaanpak 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.

Tabel Menselijke Maat Monitor voor mensen met een uitkering

	Tweede meting 2024	Eerste meting 2024	Tweede meting 2023	Eerste meting 2023
Ze ^{er} sterk	12%	12%	12%	11%
Sterk	46%	48%	43%	46%
Matig	17%	16%	19%	17%
Niet sterk	5%	4%	6%	5%
Helemaal niet	7%	6%	9%	8%
Weet ik niet	13%	14%	11%	13%

Tabel Menselijke Maat Monitor voor werkgevers

	Tweede meting 2024	Eerste meting 2024	Tweede meting 2023	Eerste meting 2023
Ze ^{er} sterk	3%	3%	3%	3%
Sterk	40%	41%	41%	43%
Matig	23%	22%	23%	21%
Niet sterk	5%	4%	7%	6%
Helemaal niet	4%	5%	6%	4%
Weet ik niet	25%	25%	20%	23%

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

Corrigeeracties

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. Daarnaast corrigeren we in vier andere corrigeeracties na gerechtelijke uitspraken of na fouten in de uitvoering.

Correcties fouten bij de vaststelling van WIA-uitkeringen

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 43.000 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. Ook in deze dossiers kunnen dagloonfouten zitten. Deze nemen dan we mee bij de berekening van het nieuwe dagloon.

Correcties na gerechtelijke uitspraken of na fouten in de uitvoering

Soms doen zich bijzondere situaties voor, waarin grotere groepen mensen te veel of te weinig uitkering hebben ontvangen. We zijn ons ervan bewust dat dat vervelende gevolgen kan hebben voor de betrokken cliënt. We bekijken dan gericht wat we concreet voor iemand kunnen betekenen. En wat we ervan kunnen leren om herhaling te voorkomen. In de situatie waarbij er te veel uitkering is betaald, geeft de wet aan dat UWV het te veel betaalde bedrag moet terugvorderen, tenzij er sprake is van een dringende reden. Tot voor kort mocht UWV alleen in een uitzonderlijke situatie geheel of gedeeltelijk afzien van een terugvordering. Op grond van een recente uitspraak van de Centrale Raad van Beroep over dringende redenen hebben we voortaan meer ruimte om de menselijke maat toe te passen bij het herzien en terugvorderen van uitkeringen. We kunnen nu met een zogeheten evenredigheidstoets een belangenafweging maken tussen het belang van de overheid en het belang van de cliënt, waarbij we ook de oorzaak van de terugvordering en de persoonlijke situatie van de cliënt kunnen meewegen. Sinds 1 januari 2025 heeft UWV daarnaast meer ruimte om langere betaalregelingen af te spreken met cliënten en om daarbij rekening te houden met hun persoonlijke omstandigheden.

We hebben in 2024 de volgende corrigeeracties in gang gezet:

- **Indexering WIA-daglonen:** Uit interne analyses is gebleken dat er op diverse indexeringsmomenten (1 januari of 1 juli van een jaar) onvolkomenheden zijn aangetroffen, waarbij cliënten te weinig uitkering hebben ontvangen door het niet toepassen van de juiste indexering. In het verleden hebben er al correcties plaatsgevonden, maar daarin zijn nog niet alle indexeringsmomenten gecontroleerd. Naar verwachting zal het gaan om maximaal enige duizenden dossiers. Daarnaast maken we een breder plan van aanpak voor controle en herstel van de WIA-dagloonindexering.
- **Loonloze tijdvakken bij WIA-daglonen (betreft geen foute uitvoering van de uitvoeringswetten door UWV):** De CRvB deed in november 2023 en juli 2024 uitspraken over het dagloon dat ten grondslag ligt aan een WIA-uitkering. Bij cliënten die in de WIA komen, kan er in de periode waarover wij het loon bepalen en waarover een werknemer belastingen en sociale premies betaalt (de zogenoemde referteperiode) sprake zijn van een tijdvak zonder loon. Indien een dergelijk loonloos tijdvak is ontstaan door de betalingssystematiek van bijvoorbeeld de WW-uitkering, dan moet het WIA-dagloon op basis van de uitspraken van de CRvB worden aangepast. De uitspraken leiden ertoe dat het dagloon van de lopende WIA-uitkeringen vanaf de datum van de uitspraak (november 2023 of juli 2024) ambtshalve wordt aangepast. Er moeten ongeveer 45.000 lopende WIA-uitkeringen worden gecontroleerd en mogelijk gecorrigeerd. Sinds de uitspraken van de CRvB passen we de nieuwe dagloonberekening toe op nieuwe WIA-toekenningen en bij cliënten die op de datum van de uitspraak in een bezwaar-/beroepsprocedure zaten.
- **Inlichtingenplicht en koppeling abonnementenservice arbeidsongeschiktheidswetten (AW):** Gebleken is dat de AW-abonnementenservice tot maart 2023 geen signaal heeft afgegeven bij opting-in-inkomsten. Die service is een systeem dat automatisch een signaal genereert zodra voor iemand met een arbeidsongeschiktheidsuitkering een nieuwe inkomstenbron wordt geregistreerd in de polisadministratie. Omdat die inkomsten door een gedeelte van de cliënten niet is gemeld, zijn die inkomsten bij 1.600 cliënten ten onrechte niet gekort op de uitkering. We hebben deze inkomsten in 2024 alsnog beoordeeld en met deze cliënten telefonisch contact opgenomen, zodat de persoonlijke (financiële) situatie van de cliënt en eventuele gevolgen van een terugvordering goed in beeld zijn. Inmiddels hebben we bij ruim 1.000 klanten een vordering ingesteld of de inkomsten verrekend. De afhandeling van de overige bijna 600 dossiers loopt nog door in 2025.
- **Arbeidsongeschiktheidspensioenen:** Dit betreft 3.000 cliënten die op basis van een arbeidsongeschiktheidspensioen naast hun WIA- of WAO-uitkering mogelijk onterecht een doorlopende uitkering op basis van de Toeslagenwet ontvangen, soms al gedurende een langere periode. We starten vooralsnog met het herstel van de uitkeringen van WAO-clients. Door het terugvorderen van de toeslag kunnen cliënten in financiële problemen komen. Dit vraagt om een individuele beoordeling met een evenredigheidstoets. Hiermee zijn we eind 2024 gestart.
- **WW-herstelactie na stopzetting risicoscan Verblijf buiten Nederland:** De risicoscan Verblijf buiten Nederland maakte in de periode van mei 2019 tot februari 2023 gebruik van locatiegegevens die werden verzameld via cookies op uwv.nl en werk.nl. Die gegevens zijn verwerkt op een manier die niet is toegestaan. In november 2023 hebben we besloten deze zaken te herzien: voor ruim 1.000 mensen met een WW-uitkering die een

boete, waarschuwing of terugvordering kregen naar aanleiding van de risicoscan, wordt dit teruggedraaid. Deze actie is bijna afgerond. We verwachten in februari 2025 de laatste dossiers af te handelen.

- **Toeslag op Ziektewet-uitkering:** De registratie van beoordelingen en/of betalingen is niet in alle gevallen afgerond bij vaststelling van het recht op toeslag op grond van de Toeslagenwet in aanvulling op een Ziektewetuitkering, toeslag op loon of toeslag op een betaling van een eigenrisicodragers. Hierdoor kreeg de uitkeringsgerechtigde geen toeslag uitgekeerd. Deze systeemfout is ontstaan in 2016. Per 1 september 2024 is de systeemfout hersteld. We willen die dossiers herstellen - conform de UWV Gedragslijn Herstelacties 2024 - met maximaal vijf jaar terugwerkende kracht vanaf het moment dat de systeemfout is hersteld. Uit een impactanalyse is gebleken dat het niet mogelijk is om met meer dan vijf jaar terugwerkende kracht fouten te herstellen. De belangrijkste reden hiervoor is dat we niet alle benodigde gegevens meer beschikbaar hebben. Uitkeringen die gestart zijn in 2024, zijn inmiddels hersteld. Dit heeft geleid tot 251 nabetalings. In 2025 bekijken we het herstel van de uitkeringen die tussen 1 september 2019 en 31 december 2023 zijn gestart. We verwachten dat over die periode bijna 1.350 cliënten recht zullen hebben op een nabetaling.
- **Herstelactie inlichtingenplicht:** Bij de inrichting van de AW-abonnementenservice kregen cliënten een sanctie opgelegd wanneer UWV constateerde dat inkomsten niet werden doorgegeven, terwijl die gegevens in de polisadministratie stonden en dus bij UWV bekend waren. We hebben de sancties die hiervoor zijn opgelegd, in 2024 teruggedraaid. Het betrof ruim 2.000 boetes en ruim 1.000 waarschuwingen.

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. Voor die groepen passen we dan maatwerk toe. Hieronder gaan we in op de actuele situatie van een aantal van zulke zaken.

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 van SZW expliciet de opdracht gekregen om, vooruitlopend op de daarvoor benodigde wetgeving, te starten met het kwijtschelden van schulden. De Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) beoordeelt of een ouder wel of niet als gedupeerde kan worden aangemerkt. UHT stuurt ons hiervan periodiek een overzicht. Op basis van deze informatie hebben we tot nu toe voor 2.810 gedupeerde ouders de schulden van vóór 2021 kwijtgescholden, voor een bedrag van € 12,4 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. UWV heeft voor de invordering een zorgvuldig en persoonlijk proces ingericht, waarbij we rekening houden met de omstandigheden van de ouders. Eind december 2024 hadden we met 2.615 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 in de eerste helft van 2025 van UHT een eerste lijst van begunstigde nabestaanden te ontvangen.

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. Het gaat maandelijks om ruim 90.000 uitkeringen van ruim 40.000 cliënten waarbij samenloop speelt. Er zijn meer dan 150 mogelijke situaties waarbij samenloop kan ontstaan. Omdat er bij samenloop een groot risico bestaat dat er onjuiste uitkeringen worden verstrekt en dat de cliënt vervolgens het te veel uitbetaalde moet terugbetalen, zijn we een landelijk project gestart.

Hierbij ligt de focus op vier thema's:

- **Het inrichten van geautomatiseerde signalering:** Hierdoor worden samenloopsituaties beter en sneller onderkend en worden die voor de cliënt op de juiste wijze afgehandeld. Het realiseren van de signalering van samenloop van Ziektewet en WW is iets vertraagd. Daarom voeren we binnenkort een tussenoplossing in. Hierdoor wordt bij ongeveer 96% van de aanvragen een signaal afgegeven
- **Het inrichten van de organisatie om beter op samenloop te kunnen sturen:** Er ligt een voorstel om samenloopteams samen te stellen die een uniforme werkwijze gaan hanteren
- **Het ontwikkelen van opleidingen:** om de kennis van alle betrokken medewerkers over samenloop te vergroten is een e-learning ontwikkeld. Inmiddels hebben zo'n 2.500 medewerkers die e-learning gevolgd.

Momenteel maken we een plan van aanpak voor het ontwikkelen van een specifieke opleiding voor medewerkers samenloop.

- *Het verbeteren van handboeken en processen:* Om medewerkers beter te ondersteunen is een pagina opgenomen in de handboeken die voor alle medewerkers beschikbaar zijn met algemene informatie over en alle beschikbare werkinstructies voor samenloop. Inmiddels zijn er circa 100 werkinstructies aangepast of nieuw ontwikkeld.

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 2024 ontvingen we 5.946 klachten, tegenover 7.613 in 2023. Deze daling met 22% komt vooral doordat we in 2024 vrijwel geen klachten over STAP meer kregen, omdat die regeling per 1 januari 2024 is beëindigd.

We handelden in 2024 5.865 klachten af (2023: 7.618). Het lukte om 98,2% van de klachten (doelstelling is 95%) binnen de wettelijke termijn van zes weken, of – indien verdaagd – binnen tien weken af te handelen. Als de klacht niet gegrond en ook niet ongegrond verklaard kan worden, dan wordt die geregistreerd onder de noemer 'geen oordeel'. Klachten worden ook 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 die manier opgeloste klachten worden dan geregistreerd onder de noemer 'oordeel niet van toepassing'.

Tabel Oordeel over klachten

	2024		2023	
	Aantal	%	Aantal	%
Gegrond	1.995	34,0%	3.860	50,7%
Ongegrond	955	16,3%	968	12,7%
Niet-ontvankelijk	289	4,9%	222	2,9%
Oordeel niet van toepassing	533	9,1%	547	7,2%
Geen oordeel	2.093	35,7%	2.021	26,5%
Totaal	5.865	100%	7.618	100%

De meeste klachten gingen over de dienstverlening, bejegening en betalingen. Klachten over de dienstverlening gaan vooral over geen of te late beslissingen/besluiten, onduidelijke of onjuiste informatieverstrekking en het niet nakomen van afspraken.

Afhandeling van bezwaren

Wanneer iemand het niet eens is met een beslissing van UWV, dan kan hij een bezwaar indienen. In 2024 hebben we nagenoeg evenveel bezwaren afgehandeld als in 2023. We ontvingen door de afname van het aantal NOW-bezwaren circa 7,5% minder wetstechnische bezwaren, maar wel 7% meer medische bezwaren. Door de toename van het aantal ingediende medische bezwaren en het tekort aan verzekeringsartsen is de wettelijke tijdigheid in 2024 gedaald naar 77,8% (2023: 87,7%). Als gevolg hiervan liep het bedrag van de dwangsommen op van € 3 miljoen in 2023 naar circa € 7 miljoen in 2024. Door het artsentekort blijven mensen onnodig lang in onzekerheid over de uitkomst van hun bezwaar. Om dit zo veel mogelijk te voorkomen, hebben we in 2024 flink geïnvesteerd in het werven, selecteren en opleiden van nieuwe verzekeringsartsen. We hebben in 2024 19 nieuwe verzekeringsartsen aangetrokken waarmee we in staat zijn om de artsen die zijn vertrokken als gevolg van natuurlijk verloop, te vervangen en we hebben een eerste stap gezet in de groei van de capaciteit. Tegelijkertijd kijken we naar mogelijkheden om de huidige artsen zoveel mogelijk te ontsorgen en reizen sommige artsen naar kantoren waar de capaciteitstekorten het grootst zijn. Hiermee willen we ervoor zorgen dat de wachttijd voor een medische beoordeling in het hele land voor cliënten ongeveer hetzelfde is.

Tabel Afhandeling bezwaren

	2024	2023
Ontvangen bezwaren	68.300	69.000
WW	11.400	10.400
Arbeidsongeschiktheidswetten*	41.400	43.100
waarvan NOW**	3.300	8.100
Ziektewet*	15.500	15.500
Afgehandelde bezwaren	64.800	65.000
WW	11.200	10.200
Arbeidsongeschiktheidswetten*	38.700	39.600
waarvan NOW**	4.300	7.400
Ziektewet*	14.900	15.200
Uitkomst bezwaar***	100%	100%
Gegrond	26%	28%
Ongegrond	30%	31%
Bezwaar ingetrokken	37%	34%
Bezwaar niet-ontvankelijk	7%	7%

* Bij de arbeidsongeschiktheidswetten en de Ziektewet kan het om zowel medische als wetstechnische bezwaren gaan.

** 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). UWV is terughoudend met het instellen van hoger beroep. Als de rechter UWV in het ongelijk stelt, dan hebben we cliënten immers belast met een extra procedure. We gaan alleen in hoger beroep als het gaat om een principieel onderwerp. Een zaak wordt aangemerkt als principieel als het oordeel van de rechter een behoorlijke impact heeft. Daarmee bedoelen we dat er niet-onaanzienlijke consequenties zijn voor de uitleg van wettelijke bepalingen, de uitvoeringspraktijk en de verhouding tot het ministerie van SZW. UWV wil dan graag weten wat het standpunt van de CRvB is.

1.7 Handhavingsinzet

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.

Kennis van plichten

Verreweg de meeste mensen die een uitkering ontvangen willen zich aan de regels houden. We lichten hen zo goed mogelijk in over de rechten en plichten die bij een uitkering horen. We hebben met het ministerie van SZW afgesproken dat we vanaf 2023 jaarlijks rapporteren over de mate waarin uitkeringsgerechtigden bekend zijn met hun plichten.

Tabel Bekendheid met plichten

Uitkeringsgerechtigde	Norm	2024
Wajong	90%	88%
WAO	94%	95%
WIA	94%	91%
WW	94%	93%
Ziektewet	94%	94%

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. Verrweg de meesten van de 1,2 miljoen mensen die van ons een uitkering ontvangen, willen zich aan de regels houden. We constateerden in 2024 3.800 overtredingen van de inlichtingenplicht voor een bedrag van € 9,0 miljoen (2023: 6.600 overtredingen voor een bedrag van € 13,1 miljoen). We vinden het belangrijk dat de sanctie die we opleggen in verhouding staat tot de begane overtreding. We leggen alleen bij zware overtredingen een boete op. Bij lichtere overtredingen volstaan we met een waarschuwing. In 2024 legden we boetes op voor een bedrag van € 0,7 miljoen (2023: € 1,2 miljoen).

Tabel Overtredingen inlichtingenplicht

	2024		2023	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal geconstateerde overtredingen	3.800		6.600	
Opgelegde boetes	600	16%	1.100	16%
Opgelegde waarschuwingen	2.500	66%	4.400	67%
Geen boete of waarschuwing opgelegd	700	18%	1.100	16%
Processen-verbaal voor Openbaar Ministerie	*0	0%	*0	1%

* Dit is een afgerond aantal, het exacte aantal is 18 (2023: 42).

Er zijn minder overtredingen geconstateerd dan een jaar geleden. Hiervoor zijn twee oorzaken. We hebben een veranderende kijk op onze dienstverlening met meer focus op preventie en het toepassen van de menselijke maat in onze dienstverlening. Zo kunnen we vaker inkomsten met een uitkering verrekenen zodat er minder vaak een overtreding plaatsvindt van de inlichtingenplicht. Hierdoor kunnen we meer aandacht besteden aan onderzoeken naar georganiseerde fraudefenomenen. Daarnaast hebben we veertig handhavingsmedewerkers ingezet op tijdelijke werkzaamheden zoals herstelacties, waardoor minder signalen kunnen worden opgepakt.

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 inspannt, kan worden gekort op zijn uitkering.

Tabel overtredingen inspanningsplicht

	2024		2023	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal geconstateerde overtredingen	57.000		58.700	
Opgelegde maatregelen	35.900	63%	37.100	63%
Waarvan maatregelen WW	31.500		31.300	
Waarvan maatregelen overige wetten	4.400		5.800	
Opgelegde waarschuwingen	20.500	36%	20.900	36%
Geen maatregel of waarschuwing opgelegd	600	1%	700	1%

Risicogerichte onderzoeken

Ons doel was om in 2024 onderzoeken en analyses te doen naar de aard en omvang van tenminste achttien risico's. De inzichten helpen ook om beheersmaatregelen vast te stellen waarmee we de risico's kunnen verkleinen. In 2024 hebben we achttien (voor)onderzoeken afgerond en waar relevant passende beheersmaatregelen voorgesteld.

Ook doen we onderzoek naar risico's van misbruik en oneigenlijk gebruik van regelingen waarbij in meer of mindere mate sprake is van georganiseerde en/of grootschalige fraude. In totaal is er binnen de verschillende thema's, zoals faillissementen en gezondheidsfraude, meer dan € 14,5 miljoen teruggevorderd of bespaard door het stoppen of niet toekennen van uitkeringen omdat de ontvanger er geen recht op bleek te hebben.

Hierna volgen de resultaten van de belangrijkste themaonderzoeken:

- **Faillissementen:** We onderzoeken aanvragen voor faillissementsuitkeringen die handhavingsaandacht vragen. Dit leidt tot een advies om al dan niet een voorschot te betalen of om de aanvraag af te wijzen. In 2024 hebben we € 0,5 miljoen minder uitgekeerd doordat faillissementsuitkeringen zijn stopgezet of niet zijn toegekend.
- **Gezondheidsfraude:** Er is sprake van gezondheidsfraude als een uitkeringsgerechtigde – zonder dat bij UWV te melden – activiteiten of werkzaamheden verricht die niet passen bij de door ons vastgestelde

belastbaarheid of gezondheidsproblemen voorwendt. We hebben in 2024 € 12,5 miljoen minder uitgekeerd doordat uitkeringen vanwege gezondheidsfraude zijn herzien, stopgezet of niet zijn toegekend.

- **Gefingeerde dienstverbanden** (dienstverbanden die alleen op papier bestaan. In werkelijkheid wordt door de betrokken personen niet gewerkt en wordt er geen loon betaald): In 2024 is € 1,5 miljoen minder uitgekeerd doordat uitkeringen na onderzoek van gefingeerde dienstverbanden zijn herzien, stopgezet of niet zijn toegekend. Bedrijven, boekhouders en getuigen werken niet of zeer moeizaam mee aan de onderzoeken naar gefingeerde dienstverbanden. Dit is besproken met het Functioneel Parket van het Openbaar Ministerie. Dat ziet vooralsnog geen reden om sancties op te leggen aan die bedrijven, boekhouders en getuigen. Vanuit dit thema zijn er meerdere zaken aangedragen voor strafrechtelijke vervolging. In april is een risicoselectie op het Ziektewet-bestand gedraaid om te onderzoeken of er mogelijk Ziektewet-uitkeringen zijn toegekend op basis van een gefingeerd dienstverband. Een deel van die zaken is nog in onderzoek, maar bij meerdere zaken is al aangetoond dat er sprake is van een gefingeerd dienstverband. Deze zaken worden overgedragen aan het Openbaar Ministerie.
- **NOW:** In 2024 ontvingen we 42 meldingen over mogelijk misbruik van de NOW door 37 bedrijven. We onderzoeken die meldingen. Bij onjuistheden krijgen werkgevers de gelegenheid de gegevens aan te passen. Als we aannemelijk hebben gemaakt dat er sprake is van misbruik, dan wordt de zaak overgedragen aan de Nederlandse Arbeidsinspectie (NLA), die vervolgens beoordeelt of een strafrechtelijk vervolg passend is.

Samenwerkingsverbanden

Samenwerking met andere partijen is van belang om fraude effectief te bestrijden. We richtten ons in 2024 hoofdzakelijk op samenwerking binnen het Aanjaagteam Bescherming Arbeidsmigranten, de Landelijke Stuurgroep Interventieteams (LSI) en de Regionaal Informatie en Expertise Centra (RIEC's).

Aanpak bescherming arbeidsmigranten

Op 1 januari 2024 is het multidisciplinaire team Aanpak Malafide Uitzendbureaus Internationaal gestart, met als missie om toezicht te houden op een eerlijke en rechtvaardige behandeling van arbeidsmigranten. In 2024 lag de focus op het leren samenwerken van vier organisaties (Nederlandse Arbeidsinspectie, Belastingdienst, SVB en UWV) bij meldingen en zaken. Hiervoor zijn kaders ontwikkeld, werkprocessen uitgewerkt, capaciteit georganiseerd en overleggen gestart. Voor de medewerkers zijn er diverse dagen georganiseerd om elkaar, elkaars werkveld, de organisaties en de doelstellingen te leren kennen. De gekozen governance is in 2024 effectief gebleken: de afstemming op verschillende niveaus in het samenwerkingsverband en de bruggenbouwers op de diverse niveaus binnen de betrokken organisaties werken snel en effectief. Voor de gegevensdeling is een interne UWV-GEB (gegevensbeschermingseffectbeoordeling) opgesteld en zijn stappen gezet om te komen tot een gezamenlijke GEB.

Landelijke Stuurgroep Interventieteams

LSI-activiteiten bestaan uit gebiedsgerichte projecten, zoals wijkgerichte aanpak en branche- of fenomeengerichte onderzoeken. UWV heeft deelname aan de gebiedsgerichte projecten opgeschort in verband met mogelijke strijdigheid met het gelijkheidsbeginsel. Eind 2024 is de gezamenlijke data protection impact assessment voor de wijkgerichte aanpak afgerond. We bekijken wat er mogelijk en nodig is om deze gezamenlijke aanpak te kunnen voortzetten.

LSI is bezig met een heroriëntatie op de activiteiten. Een onderdeel hiervan is een naamswijziging in Landelijke Samenwerking Naleving Sociaal Stelsel en Arbeidswetten (LSN). De focus wordt verlegd van de oorspronkelijke, veelal gebiedsgerichte, projecten naar andere activiteiten. Binnen LSI zijn drie pijlers vastgesteld waarlangs activiteiten verder worden vormgegeven: kennisnetwerk, voorkomen en handhaven (toezicht en controle). Zo heeft UWV samen met Dienst Toeslagen een kennissessie georganiseerd over het LSI-thema tussenpersonen. Deze ging over het ontwikkelen van mogelijkheden voor het detecteren van DigiD-misbruik door tussenpersonen en de rol die Logius hierin kan spelen voor de samenwerkingspartners.

Regionale Informatie en Expertise Centra

UWV is aangesloten bij de RIEC's. Deze helpen overheidsdiensten om criminele ondermijning van de samenleving tegen te gaan. De Wet gegevensverwerking door samenwerkingsverbanden (WGS), die op 1 maart 2025 in werking treedt, schept een wettelijke basis voor gegevensverwerkingen binnen de RIEC-samenwerking. Zo wordt het voor UWV mogelijk om gegevens te delen met partijen die gegevens verwerken voor een zwaarwegend algemeen belang, zoals de bestrijding van fraude en georganiseerde criminaliteit. Hierdoor kunnen wij meer bijdragen aan dit samenwerkingsverband. We bereiden ons hierop voor, onder andere met trainingen. Op dit ogenblik wordt gewerkt aan een GEB om deelname aan, en gegevensverwerking binnen, de RIEC-samenwerking te borgen, zodat we veilig en zorgvuldig omgaan met de gegevens die we van elkaar mogen gebruiken.

Samenwerking met buitenlandse zusterorganen

Bij onderzoeken naar verzwegen inkomsten en/of vermogen in het buitenland werken we nauw samen met buitenlandse zusterorganen, de attachés van de SVB op een aantal ambassades, de VNG, onderzoekers en andere relevante partijen. UWV heeft in 2024 geïnvesteerd in verbeterde dienstverlening door onder andere de webpagina's op [uwv.nl](https://www.uwv.nl) over het [Internationaal Bureau voor Fraude-informatie](#) (IBF) te vernieuwen.

Ook is het tussen UWV en de SVB gedeelde netwerk van vertrouwenspersonen geharmoniseerd, waarbij afspraken zijn gemaakt over onderzoeken in het buitenland. Zowel de SVB als UWV voert vermogensonderzoek in het buitenland uit en zorgt onder andere voor deling van kennis en ervaring. Afgelopen jaren is geïnvesteerd in het professionaliseren van de samenwerking met een netwerk van vertrouwenspersonen (veelal advocaten) die onderzoeken in het buitenland voor UWV en de SVB uitvoeren. Er zijn met die vertrouwenspersonen onder andere afspraken gemaakt over de vorm en de kosten van onderzoeken.

In 2024 heeft UWV samen met de Belgische Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA) als proef een bestandsvergelijking uitgevoerd om ervoor te zorgen dat de RVA kan controleren of een persoon die inkomsten uit uitkering, loon of pensioen heeft ontvangen in België voor dezelfde periode werkloosheidsuitkeringen of inkomsten uit arbeid heeft gekregen in Nederland. Dit heeft goede resultaten opgeleverd. De samenwerking wordt voortgezet en er wordt overwogen om die structureel te maken.

In oktober hebben het Poolse en het Slowaakse zusterorgaan een bezoek aan UWV gebracht, waarbij is gesproken over huidige en toekomstige samenwerking. Beide landen hebben de wens verder te willen samenwerken met UWV op het gebied van gegevensuitwisseling.

De Europese Arbeidsautoriteit en UWV hebben in december 2024 een evenement georganiseerd voor 24 EU-landen over het tegengaan van socialezekerheidsfraude in een grensoverschrijdende context in Nederland. Hier zijn nieuwe inzichten gedeeld. Inmiddels hebben meerdere buitenlandse zusterorganen met UWV contact gezocht om te bekijken of verdere samenwerking door middel van gegevensuitwisseling mogelijk is. In 2025 worden bijeenkomsten georganiseerd om dit te verkennen en te bespreken.

1.8 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.

Loonaangifteketen en polisadministratie verbeteren

De loonaangifteketen (LAK) is een samenwerkingsverband van de Belastingdienst, UWV en het 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 door UWV opgeslagen in de polisadministratie en onder andere gebruikt voor het vaststellen van de hoogte en duur van uitkeringen. Eind december 2024 stonden er 21,5 miljoen actuele inkomstenverhoudingen van 14,1 miljoen mensen in de polisadministratie geregistreerd. De verschillende verantwoordelijkheden van de Belastingdienst, UWV en het CBS zijn wettelijk vastgelegd in de Wet SUWI. De Belastingdienst stuurt de dienstverband- en loongegevens uit de loonaangifte op werknemersniveau door naar UWV, die deze gegevens opneemt in de polisadministratie. De polisadministratie bevat daardoor de gegevens van alle verzekerde Nederlanders die inkomen uit arbeid en/of uitkeringen ontvangen.

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. 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 continu de processen binnen de loonaangifteketen en de kwaliteit van gegevens in de polisadministratie verder verbeteren.

Toekomstbestendigheid van de keten

In het eerste halfjaar van 2024 hebben drie werkgroepen met deelnemers vanuit de ketenpartijen en externe experts en belanghebbenden de toekomstbestendigheid van de loonaangifteketen verkend aan de hand van drie thema's: governance, IV-architectuur en dienstverlening en service. De werkgroep voor governance toetste of alle belangen binnen de loonaangifteketen met de bestaande overlegstructuur nog goed worden behartigd. De werkgroep voor IV-architectuur keek 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. De werkgroep voor dienstverlening en service beschouwde 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 hebben begin juni 2024 gerapporteerd. Een onafhankelijke adviesraad heeft vervolgens een overkoepelend advies uitgebracht aan de leden van het Kernteam LAK. Omdat Belastingdienst, CBS en UWV verschillende prioriteiten kennen binnen de loonaangifteketen en het niet mogelijk is om alles tegelijkertijd op te pakken, moet er worden geprioriteerd. Daarom werken Belastingdienst, CBS en UWV aan een roadmap met initiatieven die maakbaar en haalbaar zijn en die de kwaliteit van de processen en data in de loonaangifteketen zullen verbeteren; in deze roadmap staat het verbeteren van de datakwaliteit centraal.

Integrale frauderisicoanalyse

Verder wordt onderzocht wat er nodig is om binnen de loonaangifteketen bewuster om te gaan met misbruik en oneigenlijk gebruik van gegevens. Daarom zijn we 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. Hierin wordt onderscheid gemaakt in drie hoofdcategorieën van brutorisico's (risico's waarbij geen rekening is gehouden met al getroffen beheersmaatregelen):

1. *Verzuim van het doen van loonaangifte*: de inhoudingsplichtige doet dan geen aangifte, waardoor gegevens in de polisadministratie ontbreken.
2. *Foutieve gegevensuitvoer*: de inhoudingsplichtige geeft verkeerde gegevens door, wat leidt tot verkeerde gegevens in de polisadministratie.
3. *Correcties en het terugkoppelproces*: de inhoudingsplichtige corrigeert onterecht gegevens in de polisadministratie of corrigeert bewust foutieve gegevens niet.

Voor een gedeelte van deze brutorisico's is in 2024 gekeken of er al beheersmaatregelen zijn, waardoor het nettorisico (risico waarbij rekening is gehouden met de al getroffen beheersmaatregelen) kan worden geformuleerd. Belastingdienst, CBS en UWV gaan onderdelen van de integrale frauderisicoanalyse opnemen in een roadmap met initiatieven die maakbaar en haalbaar zijn en de kwaliteit van de processen en data in de loonaangifteketen zullen verbeteren. In het eerste kwartaal van 2025 starten Belastingdienst en UWV met het uitwerken van de eerste twee fiches (verhoging van het SV-loon voor een faillissement, en DGA onterecht opgegeven als verzekerde werknemer), waarbij ook beheersmaatregelen bij de Belastingdienst worden meegenomen.

Functioneren loonaangifteketen

Voor een objectieve beoordeling van het functioneren van de loonaangifteketen is een gezamenlijk normenkader ontwikkeld. Dit normenkader omvat zeven items die alle betrekking hebben op de logistieke gegevensverwerking binnen de Belastingdienst en UWV. Om de werking van de loonaangifteketen te kunnen borgen, is het niet alleen nodig dat de logistieke gegevensverwerking in de keten op orde is. Ook het succesvol implementeren van wet- en regelgeving en het verwerken van (de consequenties van) proces- en systeemontwikkelingen zijn hierbij van belang (zie de tekst hierboven). De loonaangifteketen heeft in 2024 aan alle gestelde normen voldaan.

Tabel Werking van de loonaangifteketen

		Norm 2024	2024	2023
1	Jaarlijks oproepen van inhoudingsplichtigen, die opgenomen zijn in de werkgeversadministratie van de Belastingdienst, om aangifte te doen.	≥ 98%	100,0%	100,0%
2	Gegevens van inhoudingsplichtigen in de werkgeversadministratie bij de Belastingdienst worden overgezet naar de werkgeversadministratie bij UWV.	≥ 95%	96,7%	99,4%
3	Via loonaangifteberichten aan de loonaangifteketen aangeboden gegevens verliezen geen informatiewaarde tijdens verwerking in de keten en worden inhoudelijk ongewijzigd opgeslagen in het polisdomein en de heffingsadministratie.	≥ 95%	99,8%	100,0%
4	Alle ontvangen loonaangifteberichten, uitgezonderd alle afgekeurde en in behandeling genomen uitval, worden opgeslagen in het polisdomein en zijn tijdig beschikbaar voor afnemers van loonaangiftegegevens op werknemersniveau.	≥ 97%	99,6%	98,7%
5	Aan de afnemers van het polisdomein worden de gegevensleveringen beschikbaar gesteld conform de met hen afgesloten overeenkomsten.	≥ 95%	99,8%	99,8%
6	Maximale inspanning in het beperken van aangifteverzuim en de verschillen tussen het collectieve en het nominatieve deel van de loonaangifte.	> 99%	*99,7%	99,2%
7	Inhoudingsplichtigen ontvangen een terugkoppeling en een correctieverzoek voor de door hen gemaakte fouten in werknemersgegevens.	≥ 98%	100,0%	100,0%

* Dit item is door personeelsuitval niet het gehele jaar gemeten.

1.9 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.

Vereenvoudiging WW

SZW en UWV zijn in 2023 een WW-vereenvoudigingstraject gestart. Dit traject is in 2024 tijdelijk stopgezet, in verband met de uitwerkingen van de WW-maatregelen uit het hoofdlijnenakkoord. Het zal in het eerste kwartaal van 2025 weer worden voortgezet.

Vereenvoudiging dagloonsystematiek

In het verlengde van uitspraken van de Centrale Raad van Beroep (CRvB) over loonloze tijdvakken tijdens de WIA-uitkering zijn UWV en SZW bezig om te kijken op welke manier de dagloonberekening op zich, en daarmee ook het Dagloonbesluit, kunnen worden vereenvoudigd. UWV verkent tegelijkertijd binnen de huidige kaders, vooruitlopend op wijziging van het Dagloonbesluit, de mogelijkheden van versimpeling/vereenvoudiging van de dagloonberekening.

Vereenvoudiging uitkering bij betalingsonmacht werkgever bij faillissementen

Ons vereenvoudigingsvoorstel om de huidige WW-uitkering bij betalingsonmacht van de werkgever te wijzigen, bestaat uit twee onderdelen:

- Wettelijk regelen dat UWV loon en achtergesteld loon baseert op gegevens uit de polisadministratie. UWV stelt het maandloon vast op basis van de bestaande dagloonregels en de loongegevens uit de polisadministratie. De uitkering vindt plaats over een periode van maximaal 5 maanden. UWV betaalt daarnaast als aanvulling een opslagpercentage over het uit te keren bedrag ter compensatie van opgebouwde vakantiedagen/-bijslag.
- Wettelijk regelen dat niet afgedragen pensioenpremies over een periode van maximaal één jaar vóór de datum van het einde van de arbeidsovereenkomst worden losgekoppeld van de aanvraag van de werknemer van een uitkering op grond van de bepalingen uit de WW. Hierover vindt overleg plaats tussen SZW, de Pensioenfederatie en UWV.

Vereenvoudiging Compensatieregeling transitievergoeding bij langdurige arbeidsongeschiktheid (CRTV-LAO)

Op grond van wet- en regelgeving wordt de hoogte van de transitievergoeding die een werkgever moet betalen bij ontslag van een langdurig zieke werknemer vastgesteld aan de hand van de wettelijk vastgestelde opbouw, de duur van de arbeidsovereenkomst, het brutoloon en de maximale transitievergoeding. Ons voorstel is om de bestaande complexe berekening van brutoloon te vervangen door het hanteren van loongegevens uit de polisadministratie. Belangrijk voordeel is dat UWV dan niet langer verplicht is om het wettelijk compensatiebedrag te berekenen op basis van interpretatie van alle van toepassing zijnde loonbestanddelen en bijhorende referteperioden. De berekening van de hoogte van de compensatie kan dan naar verwachting volledig worden geautomatiseerd. Het gevolg hiervan is een besparing op de uitvoeringskosten.



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 1.6 onder het kopje Correcties fouten bij de vaststelling van WIA-uitkeringen), 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 vooringevuld aanvraagformulier. Daarnaast werken we aan verbeterd werkvoorraadbeheer, gebaseerd op een geïntegreerd workflowsysteem dat de processen stroomlijnt en overzicht en inzicht biedt.

2.2 Personeel

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 leidinggevend 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.

Tabel Aantal medewerkers

	Eind december 2024	Eind december 2023
Medewerkers in dienst		
Vaste medewerkers	19.604	19.169
Tijdelijke medewerkers	2.663	2.791
Totaal	22.267	21.960
Fte's	19.714	19.458
Overige medewerkers		
Externe medewerkers	680	881
Flexkrachten	421	696

Tabel Personeelsverloop (excl. BKWI)

	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018	*2009	*2003
Medewerkers									
Stand 1 januari	21.955	21.232	20.827	19.661	18.482	17.384	17.756	19.499	23.503
Stand 31 december	22.267	21.960	21.280	20.810	19.590	18.244	17.448	20.842	23.329
Vast									
Stand 1 januari	19.283	18.145	17.192	16.632	16.333	16.021	16.323	18.317	21.142
Stand 31 december	19.604	19.169	17.994	17.046	16.540	16.233	16.039	17.969	20.760
Tijdelijk									
Stand 1 januari	2.672	3.087	3.635	3.029	2.149	1.363	1.433	1.182	2.361
Stand 31 december	2.663	2.791	3.286	3.764	3.050	2.011	1.409	2.873	2.569
Fte's									
Stand 1 januari	19.456	18.826	18.438	17.344	16.218	15.263	15.552	16.414	20.145
Stand 31 december	19.714	19.458	18.850	18.419	17.251	16.028	15.304	17.812	20.136
Gemiddeld**	19.616	19.125	18.718	17.967	16.628	15.593	15.430	17.113	20.141

* Per 1 januari 2009 vond er een fusie plaats tussen UWV en CWI. De aantallen medewerkers en fte's voor het jaar 2003 hebben uitsluitend betrekking op UWV. CWI had in de jaren vóór 2009 circa 4.000 fte's.

** De methodiek om het gemiddeld aantal fte's te berekenen is met ingang van het UWV jaarverslag 2017 gewijzigd.

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.

Tabel Man-vrouw-verhouding in managementfuncties

	Streefcijfer 2027	Eind 2024		Eind 2023	
		Aantal	%	Aantal	%
Seniormanagement		217	100%	212	100%
Man	55%	123	56,7%	130	61,3%
Vrouw	45%	94	43,3%	82	38,7%
Middenmanagement		931	100%	899	100%
Man	50%	464	49,8%	461	51,3%
Vrouw	50%	467	50,2%	438	48,7%
Totaal seniormanagement en middenmanagement	100%	1.148	100%	1.111	100%
Man		587	51,1%	591	53,2%
Vrouw		561	48,9%	520	46,8%

Tabel medewerkers van Nederlandse en niet-Nederlandse afkomst

	Streefcijfer 2027	2024	2023
Totaal aantal medewerkers van Nederlandse afkomst	70%	Geen informatie, volgende meting via CBS in 2025	72%
Totaal aantal medewerkers van niet-Nederlandse afkomst	30%		28%
Percentage medewerkers van Nederlandse afkomst in middenmanagement	78%		82%
Percentage medewerkers van niet-Nederlandse afkomst in middenmanagement	22%		18%
Percentage medewerkers van Nederlandse afkomst in senior management	80%		84%
Percentage medewerkers van niet-Nederlandse afkomst in senior management	20%		16%

Tabel leidinggevenden in middenmanagement

	Streefcijfer 2025	2024	2023
Totaal aantal leidinggevenden in middenmanagement jonger dan 35 jaar	12,5%	6,6%	7,5%
Totaal aantal leidinggevenden in middenmanagement 35 jaar en ouder	87,5%	93,4%	92,5%

Tabel medewerkers met een indicatie banenafpraak

	Streefcijfer 2025	2024	2023
Aantal duurzame arbeidsplaatsen voor medewerkers uit de banenafpraak	550	511	492

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.

Oplossingen voor boventallig verklaarde medewerkers

We sturen al jaren proactief op mobiliteit van onze medewerkers. We stimuleren hen om arbeidsfit te zijn voor nieuwe functies binnen en buiten UWV. Organisatiebreed zetten we verschillende interventies in op het gebied van duurzame inzetbaarheid. Onze medewerkers kunnen gebruikmaken van de diensten van de over het land verspreide UWV-loopbaancentra. Die ondersteunen boventallige medewerkers actief bij het zoeken naar nieuw werk; daarbij borgen ze de plaatsing van boventalligen op vacante, passende functies binnen UWV.

Tabel In- en uitstroom van en oplossingen voor boventalligen

	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Instroom boventallige medewerkers	6	0	1	17	1	17	4
Uitstroom boventallige medewerkers	1	1	15	19	20	63	129
Herplaatsing intern	1	1	6	5	4	22	43
Uit dienst baan extern	0	0	0	0	0	0	7
Uit dienst eigen bedrijf	0	0	0	0	1	0	1
Ontslag door werkgever	0	0	2	8	2	22	43
Overige oorzaken zoals pensioen	0	0	7	6	13	19	35
Totaalaantal nog boventallige medewerkers per einde jaar	5	0	1	15	17	36	82
Detachering intern	2	0	0	8	2	10	31
Detachering extern	0	0	0	0	0	4	6
Nog op zoek naar werk binnen zoektermijn	3	0	1	7	15	22	45

Ethische beraadslaging

Binnen UWV kennen we verschillende methodieken om ethische dilemma's te bespreken:

- **Perspectiefcirkel bij de Maatwerkplaats:** Zie paragraaf 1.6 onder het kopje Maatwerk. In de landelijke Maatwerkplaats of een van de regionale Maatwerkplaatsen zoeken medewerkers van alle disciplines die betrokken zijn bij de kwestie gezamenlijk naar een oplossing die zowel recht doet aan de belangen van de cliënt als aan de bedoeling van de wet- en regelgeving.
- **Commissie Data Ethiek:** We werken datagedreven, op een ethisch verantwoorde en transparante manier. Er is een onafhankelijke Commissie Data Ethiek die adviseert over ethische dilemma's bij de ontwikkeling en het gebruik van datatoepassingen met algoritmes die cliënten en afnemers kunnen raken. Hiervoor is een proces ontwikkeld waarbij dialoogsessies en instrumenten ingezet kunnen worden, zoals het Impact Assessment voor Mensenrechten bij de inzet van Algoritmes (IAMA) van de Rijksoverheid en het door UWV ontwikkelde Kompas Data Ethiek. Het Expertteam Data Ethiek ondersteunt de datatoepassingseigenaar tijdens dit proces en heeft in de afgelopen maanden met diverse eigenaren hierover overleg gevoerd. Er is een beschreven en werkend proces, een IAMA-hulpmiddel ontwikkeld en een goedgekeurd kader voor gecontroleerde experimenten met Generatieve AI (GenAI) binnen een beveiligde omgeving (Ethisch kader GenAI). De commissie heeft vijf casussen inhoudelijk besproken en aanbevelingen opgesteld. Per 1 augustus 2024 hebben we een strategisch adviseur data-ethiek aangesteld.
- **Commissie Ethiek:** Onze Commissie Ethiek bespreekt belangrijke morele dilemma's en nodigt regelmatig ook medewerkers uit om aan de hand van casuïstiek uit de praktijk mee te denken en te praten over morele dilemma's. In 2024 heeft de commissie gesproken over de toepassing van ons zevenstappenplan voor morele oordeelsvorming en geconcludeerd dat dit leidt tot een gemeenschappelijke beslissing over wat moreel juist, rechtmatig en toereikend is. Ook de uitlegbaarheid van de beslissing neemt toe, omdat er een scherper beeld ontstaat over welke argumenten bepalend zijn voor de beslissing. Ook heeft de commissie gesproken over de veiligheid en kwetsbaarheid van leidinggevend. Mede aan de hand van casuïstiek en de beginselen van ethisch leiderschap en ethisch vakmanschap is gesproken over de vaardigheden die leidinggevend hiervoor nodig hebben en over de steun die hierbij kan worden geboden door medeleidinggevend, het hogere management en diverse loketten. De commissie heeft casuïstiek over nevenwerkzaamheden besproken die integriteitsrisico's met zich mee kunnen brengen, zoals (schijn van) belangenverstrengeling en imagoschade. De overwegingen van de commissie worden intern besproken, zodat ze kunnen worden meegenomen bij de aanscherping van het beleid binnen UWV.
- **Methode morele oordeelsvorming:** Binnen ons organisatieonderdeel Sociaal-medische zaken (SMZ) is begin 2024 een leertraject gestart om het morele leerproces en de ethische beraadslaging tot een vanzelfsprekend onderdeel van het dagelijkse werk te maken. Medewerkers van dit organisatieonderdeel hadden de ervaring dat beslissingen onvoldoende recht deden aan de cliënt. Hierbij gaat het erom of de beslissing moreel juist, rechtmatig en toereikend is. Sinds de start zijn ongeveer zestig SMZ-medewerkers begonnen met de eerste modules. Ook zijn opleidingen voor coördinatoren van het morele leerproces gestart. Inmiddels hebben er zes morele beraden plaatsgevonden. Op basis van de uitgevoerde morele beraden is de directie van SMZ tot de conclusie gekomen dat de ontwikkeling van morele oordeelsvorming een basisvoorwaarde is voor alle speerpunten en beleid. Er is een onderzoek gestart om na te gaan op welke wijze morele oordeelsvorming geborgd kan worden in de beleidsontwikkeling en besluitvorming van SMZ.
- **UWV-brede borging methode morele oordeelsvorming:** Vanwege de brede belangstelling voor de methode morele oordeelsvorming is bestuurlijk binnen UWV besloten om de methode voor morele oordeelsvorming en moresprudentie UWV-breed te gebruiken als gemeenschappelijke methodiek voor het bespreken van morele dilemma's en professionele zorgen, omdat deze methode breed toepasbaar is op verschillende soorten morele vraagstukken en ethische dilemma's. We stellen een UWV-breed programma op voor een leertraject over morele oordeelsvorming, op basis waarvan we ook het inkooptraject van opleidingen over moreel beraad binnen UWV starten.

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.

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 1.3 onder het kopje *Justitie*). 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.

2.4 IT, informatiebeveiliging en privacy, bedrijfscontinuïteitsmanagement en gegevensverwerking

Onze digitaliseringsopgave is groot. Een stabiel, betrouwbaar, beschikbaar en veilig IT-landschap is voorwaardelijk voor de uitvoering van onze maatschappelijke taak. Om dienstverlening met de menselijke maat aan cliënten te bieden is een adequaat functionerend en flexibel IT-landschap een randvoorwaarde.

Om ook in de toekomst onze maatschappelijke taak goed en betrouwbaar uit te kunnen voeren, blijven we werken aan de vereenvoudiging en fundamentele vernieuwing van onze IT-omgeving. We brengen onze dienstverlening in lijn met de maatschappelijke behoeften en moderniseren onze interne processen en ons IT-landschap. We willen merkbare verbeteringen doorvoeren voor cliënten, werkgevers en onze eigen medewerkers. Bij de ontwikkeling van IT-middelen stellen we een hoogwaardige cliënt- en medewerkerervaring en digitale toegankelijkheid centraal.

Ook is het nodig om te anticiperen op nieuwe en veranderende wet- en regelgeving en richtlijnen en om bestaande wet- en regelgeving verder te implementeren. De vervanging van een aantal verouderde IT-systemen is urgent vanwege het grote beslag op ons budget, onze capaciteit en de impact op bedrijfsprocessen. Technologische ontwikkelingen bieden kansen voor verbeterde dienstverlening, maar vragen ook om kaders en richtlijnen voor verantwoord gebruik. We vereenvoudigen routinematige taken van onze medewerkers met automatisering, zodat ze zich kunnen richten op complexere, waardetoevoegende activiteiten.

We werken eraan om onze IT-sturing en -verantwoording op een hoger niveau te brengen en doen dit in lijn met overheidsbrede standaarden.

IT-governance en -organisatie

De algemeen directeuren zijn verantwoordelijk voor de IT binnen hun eigen organisatieonderdeel. De CIO legt elke vier maanden verantwoording af aan de raad van bestuur over de inrichting en het functioneren van de IT-beheersing. 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.

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.

IT-processen

Om deze uitdagingen het hoofd te bieden is een versnelling van onze IT-ontwikkeling noodzakelijk. Niet alle veranderingen kunnen (tegelijktijdig) worden uitgevoerd. Enerzijds omdat in een bepaald aandachtsgebied veranderingen slechts beperkt gelijktijdig kunnen worden uitgevoerd, anderzijds vanwege de beperkte capaciteit van (IT-)personeel. Heldere keuzes en prioriteiten zijn dan ook nodig. Om te komen tot een wendbaarder manier van besturen zijn we in 2023 begonnen met verbetering van ons portfolioproces. In 2024 hebben we kwartaalsturing en -prioritering op ons projectenportfolio ingericht. Ook hebben we de kwartaalsturing op ons projectportfolio geïntegreerd met kwartaalsturing van de dienstverlening. Dit zorgt er samen met het werken conform lean portfoliomanagement voor dat besluitvorming steeds vaker kortcyclisch verloopt.

Om de samenwerking tussen teams en een eenduidigere (agile) werkwijze te stimuleren, ontwikkelen we hiervoor nu een UWV-brede werkwijze. We zijn in 2024 gestart met het ontwerpen van een nieuwe organisatiestructuur: de Verandermotor (zie paragraaf 1.5 onder het kopje Verandermotor). Deze procesversnelling wordt aangevuld met de verdere implementatie van CI/CD (continuous integration/continuous delivery)-pijplijnen voor het sneller en vaker doorvoeren van aanpassingen van applicaties, het geautomatiseerd testen en de standaardisatie van ontwikkel-, test-, acceptatie- en productieomgevingen (OTAP).

De modernisering van het IT-landschap is ook onderdeel van de kwartaalsturing. We streven naar een versnelde uitfasering van onze verouderde (legacy)systemen, versnellen het gebruik van gemeenschappelijke en generieke voorzieningen en verbeteren met lifecyclemanagement de ondersteuning van onderhoudsupdates en beveiligingsupgrades van software en applicaties. Een deel van onze voorzieningen is aangewezen als focusvoorzieningen. Denk hierbij aan veilig inloggen met single sign-on-software, wijzingen in bedrijfsapplicaties versneld in productie brengen met CI/CD maar ook beeldbeloplossingen om contact te hebben met de cliënt. Voor deze voorzieningen zijn middelen vrijgemaakt om de inzet en het gebruik ervan te versnellen.

IT-risicomanagement

Risicomanagement zien we als een belangrijk instrument om vroegtijdig onzekerheden voor het realiseren van onze IT-doelstellingen te signaleren en hier op gepaste wijze op te anticiperen. We gaan door op de ingeslagen weg en sluiten aan bij de UWV-brede ontwikkeling van risicomanagement (zie paragraaf 3.4 onder het kopje Ontwikkeling risicoleiderschap en risicomanagement). Hierna wordt hier verder op ingegaan.

Het tijdig herkennen van IT-risico's is essentieel voor de continuïteit van onze dienstverlening. 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.

Ook zijn in 2024 de IT-risico's geïnventariseerd en geëvalueerd. Daarnaast zijn er opnieuw audit general IT-controls uitgevoerd op maatregelen die gericht zijn op het beheersen van een betrouwbare werking van systemen, applicaties, componenten en processen binnen de IT-omgeving van de organisatie. Samenvattend liggen de grootste risico's op het gebied van de afhankelijkheid van leveranciers, IT-continuïteit en stabiliteit, informatiebeveiliging (cybersecurity) en de afhankelijkheid van de arbeidsmarkt. De belangrijkste oorzaken hiervan zijn in beeld en mitigerende maatregelen worden getroffen.

Architectuur en technologie

We hebben in het vierde kwartaal van 2024 de basis gelegd voor onze doelarchitectuur. Er is gekozen voor een platformarchitectuur waar dat mogelijk is; we blijven echter altijd de afweging maken of dit in individuele gevallen het beste is. Daarmee transformeren we van 'best of breed' (waarbij de organisatie op zoek gaat naar optimale softwareoplossingen voor ieder specifiek deel van de organisatie) naar 'best of suite' (waarbij de organisatie kiest voor een totaaloplossing bij één partij). Deze architectuur helpt ons om de complexiteit en beheerslast van het bestaande IT-landschap te verminderen, de integratie te vereenvoudigen en de flexibiliteit van onze organisatie te vergroten. De prioriteit ligt bij het dienstverlenings- bedrijfsvoerings-, integratie-, data- en infrastructuurplatform, die samen een samenhangend en toekomstbestendig IT-landschap vormen. Met deze platformen als fundament van onze informatievoorziening kunnen we sneller meetbare en merkbare waarde leveren aan medewerkers en cliënten.

Uitbesteding

We zetten gepaste outsourcing in voor applicatieontwikkeling en -beheer en volledige outsourcing voor exploitatie van infrastructurele voorzieningen. Leveranciers leggen, behalve via de rapportages die zijn afgesproken in dienstenniveauovereenkomsten, jaarlijks verantwoording af over aan ons geleverde diensten via Third Party Memoranda (TPM's). We passen het sourcingbeleid aan op het uitgangspunt om meer IT-werkzaamheden zelf uit te gaan voeren. Het nieuwe sourcingbeleid zal bijdragen aan een beter inzicht in de kwaliteit en kwantiteit van de uitbestede IT-dienstverlening. We hebben bij het opstellen van het beleid de door

onze Auditdienst gemaakte opmerkingen meegenomen. In 2025 zullen we dit beleid toetsen, formaliseren en gaan gebruiken.

We hebben de datacenterdienstverlening bij één leverancier ondergebracht. De daarbij in de TPM's geconstateerde tekortkomingen aan de zijde van de datacenterleverancier zijn in 2024 allemaal opgevolgd. Er zijn naar aanleiding hiervan geen negatieve gevolgen voor UWV geweest. De leverancier van de netwerkdienstverlening verantwoordt zich 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 de in 2023 opgeleverde TPM in de eerste maanden van 2024 met de leverancier geëvalueerd. De bevindingen die hieruit naar voren zijn gekomen, zijn met de leverancier besproken. Hierop zijn acties geformuleerd, die in 2024 zijn afgerond.

De TPM's over 2024 worden begin 2025 opgeleverd. De verwachting is dat hier geen grote tekortkomingen in gerapporteerd zullen worden.

Daarnaast hebben we in 2024 grote stappen gezet in het programma Kantoorautomatisering, werkplekmiddelen, netwerk en telefonie. De onderdelen werkplekmiddelen en telefonie zijn afgerond. We verwachten dat de rest van het programma medio 2025 wordt afgerond. Het programma heeft geleid tot een aantal nieuwe contracten met leveranciers. Daarbij hebben we de (aan-)sturing op tactisch en operationeel niveau en de overlegstructuur beter ingeregeld.

Informatiebeveiliging en privacy

Mensen vertrouwen hun medische, werk- en/of persoonsgegevens aan ons toe. 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. Om dit te waarborgen, maken wij gebruik van gerenommeerde raamwerken, zoals het Cybersecurity Framework van het National Institute of Standards and Technology (NIST) en de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) voor informatiebeveiliging en het normenkader van het Centrum Informatiebeveiliging en Privacybescherming (CIP) voor privacy. Daarnaast hanteren we de Business Continuity Institute (BCI)-richtlijn voor business continuity management.

UWV zet zich in om data en informatie in processen en informatiesystemen adequaat te beveiligen in lijn met geldende wet- en regelgeving en verplichte kaders, zoals de BIO. We werken aan onze doelstelling om in 2026 te voldoen aan de eisen die de BIO stelt. Hiertoe is de sturing op het voldoen aan de BIO-eisen versterkt. Zo hebben we in 2024 voor het eerst gewerkt met een UWV-brede uniforme maatregelen-set voor het BIO-normenkader. In 2025 stappen ook de laatste organisatieonderdelen over op het gebruik van die uniforme werkwijze. Door die versterkte regie ontstaat er een UWV-breed en eenduidig inzicht hoever we zijn met het voldoen aan de BIO-eisen en met de openstaande verbeteracties. In 2025 zal UWV zich focussen op het oplossen van deze verbeteracties, om zo de compliance steeds verder te verhogen. Organisatieonderdelen beoordelen periodiek of de BIO-beheersmaatregelen effectief zijn. De voortgang wordt maandelijks gemonitord en alle organisatieonderdelen verantwoorden zich jaarlijks over de resultaten met een in-controlverklaring (ICV). Dit leidt uiteindelijk tot een UWV-brede ICV over de BIO.

In 2024 is 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%. Afwijkingen zijn benoemd als verbeteracties. Deze zijn door de organisatieonderdelen geprioriteerd, belegd en worden gemonitord om in 2025 te worden opgepakt. De resultaten worden in het eerste kwartaal van 2025 beschreven in de UWV-brede ICV over 2024. Er bestaat een risico dat op 1 januari 2026 niet alle incompliance is opgelost. Prioritering en de beschikbare capaciteit zijn hierbij de twee voornaamste issues.

Uit de ICV van 2023 bleek dat er nog geen eenduidig inzicht is binnen UWV in het totaal van voor de BIO van toepassing zijnde aantal informatiesystemen en processen. In 2024 hebben we ons daarom ingespannen om dit inzicht te verbeteren, met als resultaat dat de registratie van bedrijfsprocessen en systemen sterk is verbeterd en er ook een beter en eenduidiger beeld is verkregen van de verbeteracties. In 2025 sturen we erop dat ook de kwaliteit van de laatste registraties op het juiste niveau wordt gebracht. Daarnaast bleek het informatiebeveiliging- en privacy- (IB&P-) beleid niet volledig actueel. Daarom is in 2024 een uitgebreide analyse uitgevoerd en monitoren we de opvolging hiervan actief.

Ten aanzien van het dreigingsbeeld sluit het UWV zich aan bij het rijksbrede beeld. Hierin is de dreiging van statelijke actoren (landen en organisaties die worden aangestuurd door die landen die inlichtingenactiviteiten en (heimelijke) beïnvloedingsactiviteiten ontplooiën, gericht tegen Nederland en zijn bondgenoten) hoog en blijft de digitale dreiging onverminderd groot. Niet alleen probeert UWV hierop voorbereid te zijn door met ook een Cyber Defense Center te zorgen dat er voldoende veiligheidsmiddelen zijn ingericht, maar ook via business continuity management wordt er actief gewerkt aan het opstellen van crisiskaarten per scenario om zo de digitale weerbaarheid te vergroten. De samenwerking tussen de informatiebeveiliging, privacy en continuity is verder verstevigd.

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. We zijn de verantwoording voor 2024 gestart. De bevindingen worden vóór mei 2025 gerapporteerd aan Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI), het UWV-organisatieonderdeel dat verantwoordelijk is voor de beheertaken op het gebied van de elektronische gegevensuitwisseling binnen de keten.

Bij de verantwoording over 2023 is gebleken dat we nog niet voldoen aan de normen. Op alle veertien normen zijn bevindingen gedaan. Omdat de verantwoordingsnormen voor beveiliging van Suwinet overeenkomen met die voor de BIO, sluiten we bij de verantwoording over 2024 aan bij het BIO-verantwoordingstraject. Dit betekent dat we bij de verantwoording over de beveiliging van Suwinet uitgaan van resultaten vanuit de BIO-verantwoording en aansluiten bij de door organisatieonderdelen in gang gezette verbeteracties voor de BIO. Voor bevindingen waarvoor vanuit de BIO nog geen verbeteracties zijn gestart, worden die in 2025 alsnog opgepakt.

Autorisatiebeheer

Ons uitgangspunt is dat het gebruik van systemen en de 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 2027 stapsgewijs verouderde Identity and Access Management-(IAM-)systemen en decentrale IAM-processen door een nieuwe uniforme, effectieve werkwijze voor IAM met behulp van moderne technologie. Zo zorgen we voor een stabiele, betrouwbare, beschikbare en veilige informatievoorziening binnen UWV. In 2024 hebben we een eenmalige inlogfaciliteit in gebruik genomen waarop inmiddels vijftig van de ruim driehonderd applicaties zijn aangesloten. Voor die applicaties geldt er een hoge kwaliteit van toegangsbeveiliging. De overige applicatieomgevingen volgen in 2025 en in 2026. In het vierde kwartaal van 2024 zijn een vernieuwd autorisatiebeheersysteem en een vernieuwd autorisatiebeleid, -governance en -processen in gebruik genomen.

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 maanden van 2024 hebben we nieuwe beheersmaatregelen genomen. De procedure voor UWV-medewerkers om speciale bevoegdheden voor de uitkeringssystemen te krijgen, is aangescherpt. De autorisaties van beheerders van leveranciers 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-userprocedure. Daarbij krijgt de medewerker voor werkzaamheden een eenmalig geldige inlogcode. Tot die tijd beoordeelden we periodiek of er extra controle op de zogenoemde logging noodzakelijk is. Voor de applicaties voor de arbeidsongeschiktheidswetten hebben we dit ingeregeld, voor de WW-applicatie nog niet. Hiervoor maken we voorlopig nog gebruik van de inzet van een externe organisatie. Tot die tijd beoordeelden we periodiek of er extra controle op de logging noodzakelijk is.

De resultaten van de onderzoeken naar het wijzigingsbeheer van uitkeringssystemen wijzen op tekortkomingen van de consistentie, uitvoering en vastlegging van functionele acceptatietesten (FAT) en gebruikersacceptatietesten (GAT). Die testen worden, voor de inproductie van wijzigingen, uitgevoerd om aan te tonen of de systemen voldoen aan de functionele en gebruikerseisen (acceptatiecriteria) en of gewijzigde functies en opties geen fouten bevatten. Na het voltooien van de FAT- en GAT-testen wordt besloten of wijzigingen in productie worden genomen. Formeel moet de gebruikersorganisatie (eigenaar) decharge verlenen. Uit de onderzoeken blijkt echter dat de beheerorganisatie decharge verleent. Dit doet de beheerorganisatie op basis van de uitgevoerde testen. De reden hiervoor is dat de beheerdersorganisatie veel meer kennis en expertise bezit dan de gebruikersorganisatie. Wel vindt afstemming met de gebruikersorganisatie plaats.

In het autorisatiebeheer voor de financiële systemen hebben we voor alle eerder geconstateerde tekortkomingen verbeteracties ondernomen. Daarnaast hebben we in 2024 logging en monitoring doorgevoerd voor elf cruciale processen. Sinds het derde kwartaal van 2024 wordt elk kwartaal over de uitkomsten hiervan gerapporteerd. We blijven deze rapportage aanscherpen om het risico van het niet constateren van afwijkingen bij het monitoren of het niet goed vastleggen ervan te minimaliseren.

Ook in het wijzigingsbeheer van financiële systemen waren tekortkomingen in de consistente uitvoering en vastlegging van functionele en gebruikersacceptatietesten. Deze testen worden, vóór de inproductie van wijzigingen, uitgevoerd om aan te tonen of de systemen voldoen aan de functionele en gebruikerseisen (acceptatiecriteria) en of gewijzigde functies en opties geen fouten bevatten. Daarnaast werd ook hier niet door de gebruikersorganisatie (eigenaar) decharge verleend voor de uitgevoerde wijzigingen. Sinds het derde kwartaal van 2024 worden releases formeel door de domeineigenaar geaccordeerd waarbij onder andere wordt nagegaan of de gebruikersorganisatie voor de betrokken wijzigingen de uitkomsten van de gebruikersacceptatietesten aantoonbaar heeft geaccepteerd. In 2025 wordt bij het accorderen van releases het gebruik van testscripts en de beoordeling daarvan ook expliciet meegenomen.

Beveiliging webapplicaties

Overheidsorganisaties als UWV zijn verplicht jaarlijks de IT-beveiliging van hun op DigiD aangesloten webapplicaties te laten toetsen in een DigiD-beveiligingsassessment. Hierbij onderzoekt onze Auditdienst de IT-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 (BZK) en de dienstenleverancier van DigiD) voorgeschreven beveiligingsrichtlijnen (normen). Volgens deze richtlijnen was het tot en met verslagjaar 2023 nodig de normen voor DigiD-aansluitingen alleen te toetsen aan de vereisten voor de opzet en het bestaan van beveiligingsmaatregelen. Eind april 2024 hebben we voor alle vier van onze DigiD-aansluitingen de verplichte auditrapporten opgeleverd aan Logius. Voor twee DigiD-aansluitingen bleken we nog niet aan alle eisen te voldoen. Hiervoor hebben we in juli herassessmentrapporten aangeleverd. Logius heeft inmiddels bevestigd dat we voldoen aan alle vereisten voor de opzet en het bestaan van beveiligingsmaatregelen.

Vanaf 2024 gelden aanvullende eisen van het ministerie van BZK en moet er ook worden getoetst op de werking van vijf beveiligingsmaatregelen. Onze Auditdienst heeft dit verslagjaar voor de eerste keer getoetst of we ook voldoen aan de vijf normen voor de werking van die maatregelen. Deze toetsing op de werking houdt in dat gedurende minimaal een halfjaar moet worden aangetoond dat de genomen maatregelen werken. De interne rapportage is gebruikt om een aantal belangrijke verbeteracties te realiseren. De verantwoording over 2024 moet vóór 1 mei 2025 worden opgeleverd aan Logius. Deze heeft betrekking op drie van onze DigiD-aansluitingen. De vierde DigiD-aansluiting is per 1 januari 2025 vervallen. Inmiddels zijn onder andere de diverse zogenoemde pentesten, een belangrijk onderdeel van het DigiD-assessment, waarmee een cyberaanval op het systeem wordt gesimuleerd, uitgevoerd. Daar waar mogelijk worden bevindingen uit de eerdere interne rapportage opgelost; dit is bij een aantal bevindingen inmiddels gebeurd.

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 beveiligde gedeelte van het werkgeversportaal op onze website werk.nl eHerkenning in gebruik genomen als veiligere inlogmethode voor werkgevers. In het eerste kwartaal van 2024 hebben we een aantal belangrijke aanpassingen in de beveiliging van het werkgeversportaal doorgevoerd, waardoor beide websites nu voldoen aan het beveiligingsniveau voor de diensten die we momenteel leveren.

In 2024 hebben we geleidelijk het hoogste betrouwbaarheidsniveau van eHerkenning (eHerkenning hoog, eH4) voor gegevensleveringen via het portaal onderdeel Mijn Gegevensdiensten ingevoerd om zo de toegang tot de gegevens nog meer te beveiligen. De applicatie mijngegevensdiensten.nl die toegang geeft tot 'Mijn gegevensdiensten' voldoet zelf niet aan alle beveiligingseisen en wordt in 2025 vernieuwd.

Cybersecurity

Cybercriminaliteit ontwikkelt zich razendsnel; daarom zijn er veel ontwikkelingen die de druk op cyberbeveiliging verhogen. De cyberdreiging en de (potentiële) schade nemen daardoor sterk toe. De uitbreiding van IT-middelen, technieken en exponentiële groei aan data vraagt ook veel beveiligingswerk. Om weerbaar te blijven is het noodzakelijk dat we meer personeel inzetten en de innovatie van de toegepaste verdedigingstechnieken versterken. Het UWV Security Operations Center (USOC) heeft zich daarom in 2024 doorontwikkeld naar een Cyber Defense Center (CDC).

Het CDC is verantwoordelijk voor de operationele cybersecuritybewaking, -verdediging en incidentrespons voor de veiligheid van de generieke infrastructuur; onze werkplekken, ons netwerk en de hosting. Naast defensieve activiteiten (detectie van en respons op bedreigingen) introduceert het CDC een aanvulling op de huidige set van proactieve en preventieve maatregelen. Denk daarbij bijvoorbeeld aan een grotere inzet op privacy en security by design. Zo worden securityconsultants direct bij het design van IT-oplossingen betrokken. Een andere activiteit van het CDC is het proactief scannen van onze omgeving en IT op potentiële bedreigingen. Om zulke activiteiten uit te kunnen voeren, investeert CDC in personeel, nieuwe processen en nieuwe digitale tooling.

In oktober 2024 vond de cybersecuritymaand plaats. Aan de hand van verschillende presentaties en workshops verankeren we veilig gedrag in de organisatie, voorkomen we dat medewerkers worden misleid (door bijvoorbeeld phishing) en zorgen we ervoor dat ze verdachte of risicovolle situaties opmerken en rapporteren. Ook is er een inpanidige cyberescaperoom ingericht, de cyberkamer. Zo worden UWV-medewerkers op een andere manier bewust gemaakt van cyberrisico's in hun dagelijkse werk met digitale middelen en leren ze om passende risicoverlagende maatregelen te nemen.

Met een e-learning besteden we het hele jaar aandacht aan informatiebeveiliging en privacy. Per 1 januari 2025 is de e-learning door 51% van de UWV-medewerkers met succes voltooid. Ook in 2025 zal dit extra aandacht blijven krijgen.

Privacybescherming vergroten

Een extern bureau heeft met een quickscan in kaart gebracht waar we staan op het gebied van informatiebeveiliging en privacy. Daarbij lag de focus op in hoeverre we voldoen aan de BIO en op ons proces voor GEB's. We hebben een Privacy Office opgericht dat direct is gestart om opvolging te geven aan de bevindingen uit het adviesrapport. De Privacy Office heeft de basis gelegd voor een UWV-breed privacystelsel,

dat past bij ons stelsel voor informatiebeveiliging. Het normenkader CIP en de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) zijn daarvoor leidend geweest.

In 2024 zijn 28 nieuwe GEB's afgerond. De risico's die in deze GEB's werden geconstateerd, worden in het reguliere risicomanagement ondergebracht. 9 GEB's resulteerden in een negatief advies vanwege hoge risico's of een onrechtmatige verwerking. De betrokken organisatieonderdelen ondernemen hierop actie.

Op grond van de AVG moeten alle inbreuken in verband met persoonsgegevens (datalekken) binnen 72 uur worden gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens, tenzij het niet waarschijnlijk is dat de inbreuk een risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van de persoon van wie persoonsgegevens zijn gelekt. Wanneer de inbreuk waarschijnlijk een hoog risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen, dan moet UWV ook de betrokken personen inlichten.

Tabel Datalekken

	Derde vier maanden 2024	Tweede vier maanden 2024	Eerste vier maanden 2024
Gemelde datalekken	919	800	610
Bevestigde datalekken	749	627	457
Datalekken die moeten worden gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens	334	310	227

In 64,5% van de gemelde datalekken is de termijn van 72 uur voor het melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens gehaald. Een evaluatie van het datalekkenproces is gepland in het eerste kwartaal van 2025.

Een impactvol incident dat zich in 2024 heeft voorgedaan ging erover dat begin mei 2024 via één werkgeversaccount op onze website werk.nl 150.000 cv's zijn ingezien. Alle betrokken personen van wie het cv is ingezien en mogelijk gedownload hebben we daarover geïnformeerd. In reactie op dit incident hebben we alle persoonsgegevens in de cv's op werk.nl volledig afgeschermd. In de loop van 2025 tonen we alleen nog persoonlijke gegevens die werkgevers noodzakelijk achten om potentiële kandidaten te kunnen identificeren en matches (naam, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres). Telefoonnummer en e-mailadres worden optionele velden, waarbij de werkzoekende actief moet kiezen om deze gegevens wel of niet te laten tonen. Werkzoekenden behouden de mogelijkheid om een cv zonder naw-gegevens te maken. Daarnaast worden technische maatregelen genomen om oneigenlijk gebruik van cv's op werk.nl tegen te gaan.

Wanneer we iemands persoonsgegevens gebruiken, dan mag die ons vragen welke gegevens dat zijn en wat we ermee doen (inzagerecht). Als de persoonsgegevens niet blijken te kloppen, dan kan iemand ons vragen om de bewuste gegevens te corrigeren. In een aantal situaties zijn we verplicht om, als iemand daarom vraagt, diens persoonsgegevens te verwijderen.

Tabel AVG-verzoeken

	Derde vier maanden 2024	Tweede vier maanden 2024	Eerste vier maanden 2024
Verzoeken tot inzage	348	188	227
Correctieverzoeken	19	17	25
Verwijderverzoeken	25	59	22

We zijn verplicht om binnen een maand per brief of e-mail te reageren op dit soort verzoeken. Als het verzoek ingewikkeld is of als het om meerdere verzoeken gaat, dan mogen we er twee maanden langer over doen. We handelden sinds mei 2024 663 verzoeken af: 80% binnen een maand, 16% binnen twee maanden en 3% binnen drie maanden en 1% niet tijdig.

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 doorloopsnelheid 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.

Data Integratie Magazijn

We investeren in de vervanging van drie datawarehouseplatformen door een nieuw modern data-integratieplatform: het DIM (Data Integratie Magazijn). Een belangrijke focus hierbij is het stevig neerzetten van alle randvoorwaarden om veilig met data te kunnen werken. Voor de migratie van de data- en informatieproducten is het programma Datafabriek geïnitieerd dat in 2025 de finale fase zal opleveren. Bij diverse afnemende organisatieonderdelen en andere partijen is geïnvesteerd in het zelf kunnen realiseren van de informatieproducten (dashboards). De samenwerking heeft een impuls gekregen door de inrichting van een gezamenlijk testtraject en een escalatieoverleg.

Doorontwikkeling analyseomgeving Dmap

Een van de belangrijkste analyseomgevingen van UWV, Dmap (datamining en analyseplatform) is volop in ontwikkeling. Begin 2024 is een bijeenkomst georganiseerd met gebruikers en beheerders van het platform. Hierin is gezamenlijk een maatregelenstet gedefinieerd die op de korte en middellange termijn de omgeving meer laat aansluiten op informatiebeveiligings- en privacy-normen. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om het nog fijnmaziger inrichten van het autorisatiebeheer en het fijnmaziger loggen en monitoren. De maatregelen worden agile doorgevoerd. Ook is het belang van een toekomstvastere analyseomgeving onderkend. In het kader van de levenscyclus van het bestaande platform hebben we voorbereidingen getroffen om te komen tot een duurzame opvolger. Naar verwachting kan in de loop van 2025 worden gestart met de vervanging van het Dmap-platform.

Bedrijfscontinuïteit

Met bedrijfscontinuïteitsmanagement (BCM) borgen we dat de belangrijkste bedrijfsdoelstellingen kunnen doorgaan of zo snel mogelijk worden hersteld bij een calamiteit of crisis. In september 2024 hebben we een nieuw BCM-beleid en een verbeterprogramma vastgesteld. Dit programma werkt tot en met 2025 aan een gestructureerd BCM-proces met overzicht en controle vanuit een vernieuwde BCM-governance. De organisatieonderdelen verbeteren de continuïteitsplannen en maatregelen en stemmen die op elkaar af. De huidige UWV-crisisorganisatie kijkt daarbij ook naar verdere aanscherpingen.

In de tweede helft van 2024 hebben we de BCM-analysefase op hoofdlijnen afgerond. Hierbij zijn kritieke diensten, bedrijfsprocessen en continuïteitsvereisten vastgesteld; in 2025 wordt conform de BCM-programmatijdslijnen aandacht gegeven aan het (her)inrichten van plannen en herstelmaatregelen voor die bedrijfsprocessen. In de eerste helft van 2025 vertalen we de inmiddels opgedane bevindingen naar benodigde aanpassingen in plannen en maatregelen en stellen we het overkoepelende UWV-businesscontinuïteitsplan op.

Bij verstoringen in de bedrijfsvoering met grote impact of bij kwesties die een politiek-bestuurlijke uitwerking hebben, is het belangrijk om snel te kunnen handelen, buiten de reguliere werkwijze om. Om effectief te kunnen optreden in geval van een (dreigende) crisis heeft UWV een crisisorganisatie ingericht, met crisisteams op het hoofdkantoor en in de districten. De crisisorganisatie evalueert crisissituaties en crisisoefeningen, om zo als organisatie van die gebeurtenissen te leren.

Gegevensverwerking van UWV

UWV treft maatregelen en procedures die gericht zijn op het waarborgen van 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 verwerking van gegevens. Daarbij gaat het ook over de mate waarin het mogelijk is om vast te stellen dat de gegevensverwerking in overeenstemming is met de eisen voor de andere drie kwaliteitsaspecten. UWV geeft volgens algemene, internationaal aanvaarde standaarden invulling aan de gegevensverwerking. Voor de waarborging van exclusieve, integere, beschikbare

en controleerbare gegevensverwerking kennen we procedures en maatregelen op vier gebieden: gegevensmanagement, -verwerking en datakwaliteit, waarop we hierna ingaan, en data-ethiek.

Gegevensmanagement

De verantwoordelijkheid voor het UWV-brede gegevensmanagement en de daarbij behorende datagovernance is belegd bij de chief 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. De Coalitie Gegevensmanagement is samen met andere onderdelen van datagedreven werken opgegaan in de Databoard. Hierin worden geprioriteerde onderwerpen uit de datastrategie behandeld. Die worden vervolgens onderdeel van de kwartaalsturing. Deze waardengedreven data- en analyticsstrategie sluit aan op de UWV-brede strategische doelstellingen. De uitvoering van de speerpunten is in handen van de betrokken organisatieonderdelen. De gegevensmanagers van die organisatieonderdelen stemmen met de CDO de voortgang, oorzaken van gesignaleerde problemen en oplossingsrichtingen af. De activiteiten die op korte termijn moeten worden uitgevoerd, worden onderdeel van de kwartaalsturing, nadat ze zijn vastgesteld in de Databoard.

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 daaruit dan blijkt dat de gegevens van dermate vertrouwelijke aard zijn dat alleen bevoegde personen toegang krijgen tot de betreffende gegevensverwerking.

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. We hebben de afgelopen periode gewerkt aan het oplossen van diverse tekortkomingen op het gebied van de Wpg. Naar aanleiding van de Wpg-audit in 2023 zijn 22 opvolgacties gedefinieerd. Die acties hebben vooral betrekking op het vastleggen van beleid, procedures, instructies en autorisaties voor het borgen van verantwoord gebruik en opslag van politiegegevens. In 2024 zijn daarvan 20 acties afgerond, waarmee de meeste tekortkomingen zijn opgelost. 2 acties lopen nog door in 2025. Er loopt nog een interne audit. De laatste mijlpaal is dat we halverwege 2025 volledig voldoen aan opzet, bestaan en werking van de Wpg.

Eind 2024 heeft de interne Auditdienst de verplichte hercontrole uitgevoerd. De bevindingen uit dit rapport worden in de eerste helft van 2025 gestructureerd en fasegewijs opgepakt. De grootste acties qua complexiteit en doorlooptijd voorzien we op het gebied van toegangsbeheer en leveranciersmanagement. We hebben het rapport gedeeld met de Autoriteit Persoonsgegevens.

Datakwaliteit

In juli 2023 zijn we gestart met de uitvoering van het verbeterplan voor de datakwaliteit binnen de integrale klantreis 'Ik ben ziek/(deels) arbeidsongeschikt'. Het doel is om een gereedschapskist te ontwikkelen waarmee we de datakwaliteit binnen alle integrale klantreizen beter kunnen beheren en borgen. Tot nu toe hebben zeven van de acht bij de integrale klantreis betrokken organisatieonderdelen hun werkzaamheden succesvol afgerond. Eerder dit jaar is de datageschiedenis (data-lineage) in kaart gebracht van de kritieke gegevens die de organisatieonderdelen hebben aangedragen. Daarmee kunnen we ervoor zorgen dat we data op een transparante en verantwoorde manier gebruiken en oorsprong, transformatie en gebruik van data gemakkelijker traceren. Vervolgens hebben we voor de geselecteerde kritieke gegevens gecheckt of de datakwaliteit aan de normen voldoet, verbeterpunten voor de datakwaliteit bepaald en de eerste rapportages daarover opgeleverd. Hiermee kan nu een reguliere plan-do-check-actcyclus worden gestart. De eerste resultaten zijn eind 2024 besproken in de Databoard waarbij ook het vervolgtraject is gepresenteerd. Met dit plan willen we de datakwaliteit van alle masterdata van UWV op orde brengen evenals de kritieke gegevens van de organisatieonderdelen.

Archiefbeleid en archiefbeheer

Voor een integrale verbinding én integrale aansturing van de beleidsdossiers zijn sinds het vierde kwartaal van 2024 archiefbeleid en het programma Informatiehuishouding onderdeel geworden van de CIO-office. Dit is conform de stelselverantwoordelijkheid van de CIO.

In 2024 zijn 300 miljoen documenten, 813.000 papieren dossiers en 6,3 miljoen dataobjecten vernietigd. Ook zijn er ruim 9.000 e-mailaccounts vernietigd. In 2025 wordt per archiefomgeving (er zijn er meer dan 100 binnen UWV), vastgesteld in hoeverre de proceseigenaar voldoet aan de Archiefwet op dit vlak, zodat er een gericht verbeterplan kan worden opgesteld per archiefomgeving. Hierin worden projectvoornemens uit de kwartaalsturing meegenomen.

In 2024 zijn voor 72 van de 129 archiefomgevingen audits uitgevoerd. Afhankelijk van de omvang en impact van de archiefomgeving zijn dit zelfscans dan wel verdiepende audits geweest. Op dit moment worden de resultaten geanalyseerd en verwerkt in de totaalrapportage.

Het doel is om per 2026 met de nieuwe selectielijst UWV te gaan werken. Hiertoe is in het vierde kwartaal van 2024 de tweede conceptversie afgestemd met het Nationaal Archief.

We zijn overgestapt naar een nieuwe op Microsoft 365 gebaseerde werkplek. Hierbij hebben we alle persoonlijke en groepsbestanden overgezet naar het nieuwe platform. Daarnaast hebben we de standaardinstellingen van Microsoft 365 voor gegevensbeheer ingesteld en in gebruik genomen. Op basis van deze instellingen gaan we verder met het beveiligen en beschermen van de gegevens binnen die omgeving met de beschikbare functies voor gegevensbeheer, gegevensbescherming, risicobeheer en naleving van regels (compliance).

2.5 Kennis over de werking van sociale zekerheid, de arbeidsmarkt en onze dienstverlening

Met onze kennisprojecten die voortvloeien uit de UWV Kennisagenda 2022-2025 vergroten we het inzicht in de werking van de sociale zekerheid, de arbeidsmarkt en onze dienstverlening. Dit inzicht delen we onder andere met de politiek, beleidsmakers en werkgevers. Wij geven bijvoorbeeld inzicht in [de arbeidsparticipatie van mensen met een arbeidsbeperking](#), in de ontwikkelingen in de 35 arbeidsmarktregio's en [in welke sectoren er regionale personeelstekorten zijn](#). Maar ook in hoe de dienstverlening van UWV uitpakt voor specifieke groepen cliënten, zoals [hoe telefoongesprekken verlopen tussen klantadviseurs en cliënten met een licht verstandelijke beperking](#) en wat daaraan kan worden verbeterd. Met het ontwikkelen en uitvoeren van doenlijke analyses brengen wij vanuit gedragswetenschappelijk perspectief in kaart hoe doenlijk uitvoeringsprocessen zijn voor cliënten en welke aandachtspunten er zijn, zodat we gericht verbeteringen kunnen aanbrengen die het proces doenlijker maken voor cliënt en UWV. In 2024 zijn er bijvoorbeeld doenlijke analyses gedaan voor [het proces van invorderen](#) en voor het proces om een digitaal verzekeringsbewijs op te vragen.



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. Ook gaan we kort in op de centrale kassiersfunctie die UWV vervult voor het beheer van de budgetten van de regionale mobiliteitsteams. 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 doen om fraude binnen UWV te voorkomen, over hoe we misbruik en oneigenlijk gebruik door anderen in den brede en specifiek voor de NOW voorkomen, en over de betrouwbaarheid van onze niet-financiële informatie.

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 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 2024 kan als volgt worden weergegeven:

Tabel Begrotingsresultaat UWV

Bedragen x € 1 miljoen

	Realisatie 2024	Begroting 2024	Vershil	%
1. Claimbeoordeling				
1.1 Toekennen/afwijzen claim	738,0	702,0	36,0	5,1%
1.2 Continueren	434,0	458,0	-24,0	-5,2%
1.3 Handhaving	79,7	87,1	-7,3	-8,4%
	1.251,8	1.247,1	4,7	0,4%
2. Dienstverlening werkzoekenden				
2.1 WW-dienstverlening	250,8	265,5	-14,6	-5,5%
2.2 AG-dienstverlening	278,5	278,7	-0,2	-0,1%
2.3 Inkoop re-integratie en voorzieningen	74,8	68,4	6,3	9,2%
	604,1	612,6	-8,5	-1,4%
3. Gegevensbeheer en werkgeversdienstverlening				
3.1 Gegevensbeheer	82,9	83,6	-0,7	-0,8%
3.2 Werkgeversdienstverlening	124,1	125,1	-1,0	-0,8%
	207,0	208,7	-1,7	-0,8%
4. Uitkeringsverstrekking				
4.1 Uitkeringsverstrekking	145,7	139,6	6,2	4,4%
	145,7	139,6	6,2	4,4%
5. Cliëntcontact				
5.1 Cliëntcontact	195,0	192,9	2,1	1,1%
	195,0	192,9	2,1	1,1%
Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	2.403,6	2.400,9	2,7	0,1%
Vorming voorziening uitvoeringskosten verbeteraanpak WIA	58,5	-	58,5	-
Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	2.462,1	2.400,9	61,2	2,5%
Vernieuwing, investerings- en transitiebudget	131,3	144,0	-12,7	-8,8%
Invoering wet- en regelgeving	12,5	16,0	-3,5	-21,9%
Projectkosten	143,8	160,0	-16,2	-10,1%
Frictiekosten personeel en huisvesting	4,9	1,0	3,9	392,6%
Totaal (voor mutaties fondsen en reserveringen)	2.610,8	2.561,9	48,9	1,9%
Onttrekking aan bestemmingsfonds frictiekosten	-	-	-	-
Onttrekking aan egalisatiereserve	-48,9	0,0	-48,9	-
Totaal (na mutaties fondsen en reserveringen)	2.561,9	2.561,9	0,0	0,0%

De begroting 2024 voor de uitvoeringskosten bedraagt € 2.561,9 miljoen. Het ministerie van SZW heeft aan UWV een budget toegekend van € 2.558,2 miljoen. 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.

De totale kosten komen in 2024 uit op € 2.610,8 miljoen, € 48,9 miljoen hoger dan het beschikbare externe budget. Deze budgetoverschrijding is het gevolg van de vorming van een voorziening voor de uitvoeringskosten van de WIA-Verbeteraanpak WIA 2020–2024.

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, vooral bij de WIA-aanvragen. Daarnaast waren er vooral minder activiteiten bij de WIA-herbeoordelingen en bij de begeleiding van cliënten met een verzuim van langer dan 52 weken. Er waren ook minder handhavingsactiviteiten dan begroot.
- *Dienstverlening werkzoekenden*: Er waren minder activiteiten bij de WW-dienstverlening dan begroot. Bij de arbeidsongeschiktheidsdienstverlening (AG) waren vrijwel evenveel activiteiten als begroot. Er waren meer activiteiten voor de inkoop van re-integratie en voorzieningen dan begroot.
- *Gegevensbeheer en werkgeversdienstverlening*: Er waren ongeveer evenveel activiteiten voor gegevensbeheer en werkgeversdienstverlening als begroot.
- *Uitkeringsverstrekking*: Er waren meer activiteiten dan begroot, vooral bij debiteurenbeheer en bestandsbeheer.
- *Cliëntcontact*: 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 2024 gerealiseerde projectkosten zijn 16,2 miljoen lager dan het budget.

Frictiekosten personeel en huisvesting

De frictiekosten personeel in 2024 bedragen € 2,0 miljoen, onder meer als gevolg van een dotatie aan de voorziening sociaal plan van € 1,7 miljoen. De frictiekosten huisvesting zijn € 2,9 miljoen. Er heeft een dotatie van € 1,3 miljoen plaatsgevonden aan de voorziening huuraankoop.

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 was 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. De budgetoverschrijding in 2024 van € 48,9 miljoen is ten laste van de egaliseringsreserve gebracht. De stand van de egaliseringsreserve ultimo 2024 bedraagt € 60,4 miljoen.

IT-kosten

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

Tabel IT-kosten

Bedragen x € 1 miljoen		Realisatie 2024
1. Kosten eigen personeel dat werkzaam is in IT-functies		239,2
2. Hardware		50,9
3. Standaardsoftware		68,1
4. Spraak- en dataverbindingen		16,1
5. Inhuur van personele capaciteit van externe bedrijven ten behoeve van IT taken		108,3
6. Aan IT-leveranciers uitbestede diensten		127,1
Totaal IT-kosten ten behoeve van de uitvoering		609,7

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 2024 in vergelijking met 2023 vrijwel gelijk gebleven. Omdat we hybride werken, hebben we minder kantoorruimte nodig. In 2024 hebben we voor locaties in Amsterdam, Apeldoorn, Den Haag en Groningen huurcontracten opgezegd. Daarnaast zijn voor een aantal locaties de zogenoemde flexibele vierkante meters kantoorruimte opgezegd. Flexibele meters zijn door UWV

gehuurde kantoorruimtes die binnen de contractduur van een pand kunnen worden afgestoten. In totaal is daardoor het aantal vierkante meters in 2024 sterk gedaald.

Tabel Huisvesting

	Eind 2024	Eind 2023
Aantal panden in portefeuille	62	67
Aantal vierkante meters	322.100	347.800

Van de 62 panden hebben er 53 het energielabel A, de overige negen panden hebben het energielabel B of C.

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 en maatregelen te nemen om deze onzekerheden te beheersen. 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 maatregelen wij treffen om deze zo goed mogelijk te beheersen.

Ontwikkeling risicoleiderschap en risicomanagement

Medio 2024 hebben we ons nieuwe risicomanagementbeleid vastgesteld, dat de organisatie kaders en methodieken biedt voor het identificeren, beheersen en rapporteren over risico's. Risicoleiderschap blijft ook in het vernieuwde beleid een belangrijke basis. Hieronder verstaan we de houding en het gedrag dat we verwachten van, in ieder geval, iedere manager binnen UWV, op het vlak van risicomanagement. Hierbij staat centraal het bewust zijn van de doelstellingen, nagaan wat daarbij onzeker is of wat hierbij in de weg staat én vervolgens eigenaarschap nemen over het wegnemen van deze onzekerheden en belemmeringen. Ook gaat het om het signaleren en oppakken van knelpunten, signalen en andere zaken waar medewerkers tegenaan lopen. Dit dragen we binnen UWV actief uit, we ondersteunen de organisatie vanuit de zogenoemde tweede lijn en organiseren trainingen.

In 2025 werken we aan de verdere versterking van risicomanagement. Dit doen we door binnen elk organisatieonderdeel de bewustwording te vergroten en te sturen op het rondmaken van de planning- en controlcyclus: hoe moet met het risico worden omgegaan, past het risico binnen onze risicobereidheid (de hoeveelheid risico die we als organisatie bereid zijn te nemen of te lopen om onze doelen te bereiken), welke beheersmaatregelen worden getroffen en hebben die het beoogde effect?. We zorgen voor een actueel inzicht in de belangrijkste risico's en de werking van de afgesproken beheersmaatregelen, zodat we op een passende wijze kunnen bijsturen.

Net als elke publieke organisatie in Nederland heeft UWV allerlei wettelijke verplichtingen. Het is van groot belang dat we aan deze verplichtingen voldoen en dat we dat ook kunnen laten zien. Afgelopen jaar is voor ongeveer de helft van de wet- en regelgeving waaraan UWV moet voldoen een analyse gemaakt van de verplichtingen en hoe die de organisatie raken. Daarbij is gekeken welke risico's UWV loopt en welke maatregelen getroffen zijn. Op basis van die analyse hebben we intern afspraken gemaakt over het nemen van aanvullende beheersmaatregelen voor de geconstateerde risico's. In 2025 voeren we die analyse uit voor de andere wet- en regelgeving waaraan UWV moet voldoen. Ook werken we aan een uniform monitorings- en rapportageproces om compliancerisico's en de beheersing daarvan te volgen, te monitoren en te bespreken binnen de organisatie en met het ministerie van SZW.

Risicobereidheid

We hebben onze risicobereidheid in 2024 opnieuw bekeken en willen er nog actiever mee werken en gebruiken in onze rapportages. We verwachten in 2025 een aangepaste risicobereidheidstabel formeel vast te stellen. Voor 2024 geldt nog de onderstaande risicobereidheidstabel uit het jaarverslag 2023.

Tabel Risicobereidheid

Risicocategorie	Risicobereidheid	Toelichting
Maatschappelijke impact	Zeer laag ten opzichte van fouten. Gemiddeld waar het gaat om het verbeteren van onze dienstverlening.	Als uitvoeringsorganisatie bepalen we mede het gezicht van de overheid voor veel burgers en werkgevers. We voelen ons verantwoordelijk voor kwalitatief hoogwaardige dienstverlening aan cliënten, werkgevers en zakelijke relaties. Eventuele fouten vanuit ons handelen die hen raken, proberen we zo goed mogelijk te herstellen. Kansen om onze dienstverlening te verbeteren benutten we nadrukkelijk.
Strategisch en operationeel	Laag-gemiddeld	We zorgen voor een continu beschikbare en een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening. Om onze dienstverlening te verbeteren, zetten we in op het verbeteren van het vakmanschap van onze medewerkers, zorgen we voor ruimte voor maatwerk en voor toegankelijke en goed werkende IT-systemen die up-to-date en stabiel zijn.
Financieel	Laag	We streven naar een solide financiële positie, waarbij we zorgen voor ruimte om projecten uit te voeren die onze dienstverlening verbeteren. Hierbij zijn we ons continu bewust dat we omgaan met publieke middelen en verantwoorden we ons transparant over de ingezette middelen.
Compliance en fraude	Zeer laag	We spannen ons in om te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving en herkennen mogelijkheden om wet- en regelgeving te vereenvoudigen. We ondersteunen onze cliënten zodat ze kunnen voldoen aan de plichten die het krijgen van een uitkering met zich meebrengt. Als cliënten of werkgevers fouten hebben gemaakt, dan proberen we de gevolgen daarvan voor hen zo veel mogelijk te beperken. Bij bewuste fraude handhaven we echter strikt.

Belangrijkste restrisico's

In de loop van 2024 is er een beperkte verandering opgetreden in de bestuurlijke risico's. Twee bestuurlijke risico's die we begin 2024 nog als zodanig onderkenden, zijn dat inmiddels niet meer. Het gaat om:

1. de Strategie gericht op dienstverlening brengt dilemma's met zich mee.
2. afwegingen in de sturing van UWV.

Het eerste risico betrof het mogelijke spanningsveld tussen de toepassing van de menselijke maat (verbetering dienstverlening aan cliënten) en het 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. Een onderdeel van dit fundament is de kwaliteit van de dienstverlening. Vanwege de ontwikkelingen gedurende 2024 hebben we de formulering van het risico over de kwaliteit van onze dienstverlening aangescherpt (zie risico 3b in de volgende tabel). Vanwege de toegenomen aandacht voor de verbetering van het fundament is er minder sprake van een spanningsveld.

Het tweede risico had betrekking op de impact van de horizontale (over de afzonderlijke organisatieonderdelen heen) samenwerking binnen UWV in de integrale klantreizen op de sturing. Doordat we inmiddels plannen hebben uitgewerkt voor een andere inrichting van de organisatie, vooral in het kader van de Verandermotor, zien we dit risico niet meer als een van de grootste bestuurlijke restrisico's.

Daarnaast hebben we op UWV-niveau een nieuw risico geformuleerd: onvoldoende financiële middelen. Er zijn enerzijds grote uitdagingen voor UWV en anderzijds neemt de taakstelling vanuit het kabinet toe. In de volgende tabel gaan we nader in op de belangrijkste restrisico's. Voor deze risico's geldt dat deze – in meer of mindere mate – boven onze risicobereidheid als organisatie komen. Dit zijn risico's die de kwaliteit en continuïteit van onze dienstverlening bedreigen. Als organisatie werken we daarom hard aan het beter beheersen van deze risico's, wat ingewikkeld is en blijft omdat we bijvoorbeeld te maken hebben met invloeden van buitenaf. Op een aantal andere vlakken is de samenwerking met SZW noodzakelijk om de risico's op termijn terug te brengen naar een beheersbaarder niveau. Zo is vereenvoudiging van wet- en regelgeving nodig om het stelsel uitvoerbaar te maken, waardoor we betere dienstverlening kunnen bieden met minder fouten en tegen lagere kosten het stelsel uitvoerbaar te maken, waardoor we betere dienstverlening kunnen bieden met minder fouten en tegen lagere kosten.

Tabel Belangrijkste restrisico's

Risico	Omschrijving risico	Nettorisico	Toelichting en maatregelen
1. Spanning op verandervermogen	UWV loopt het risico om de doelstellingen met betrekking tot de (wettelijke) basisdienstverlening en/of gewenste vernieuwde dienstverlening niet te halen. Dat komt doordat het lang duurt om veranderingen in zowel in de IT als in de organisatie te realiseren en daarna te implementeren. Gevolg is dat de veranderingen in de dienstverlening kwantitatief en/of kwalitatief onvoldoende resultaten opleveren wat impact op de cliënt heeft. Nadere toelichting: Er zijn systemen waarvan de levenscyclus ten einde loopt en/of niet meer worden ondersteund, en die niet op korte termijn kunnen worden vervangen. Dit brengt niet alleen performance- en cyberrisico's met zich mee, maar ook kosten omdat er geld moet worden geïnvesteerd in tussenoplossingen. Ook medewerkers hebben hier last van, omdat diverse systemen niet met elkaar communiceren en vaak trager zijn dan mag worden verwacht. De omvang van UWV, ons systeemlandschap en de manier waarop we het IT-veranderproces hebben georganiseerd, maken het niet eenvoudiger om hiermee om te gaan. Daarnaast heeft UWV ambities die ook vragen om systeemaanpassingen en die soms conflicteren met lopende vervangingen. Dit risico kent naast een grote IT-component ook een cultuur- en structuurelement. Het doorvoeren van veranderingen in de organisatie is complex door pluriforme processen en een diversiteit aan sturing. Ook in de organisatiecultuur is men niet gewend aan continue verandering en vernieuwing.	Hoog	UWV heeft diverse maatregelen genomen. Er is in 2023 een extra lid in de raad van bestuur aangesteld met als portefeuille IT en datagedreven werken. In 2024 zijn de volgende maatregelen getroffen: • Verkleining van de IT-veranderportfolio. Dit draagt bij aan de focus op het afronden van projecten. • De sturing op de portfolio is versterkt door de inrichting van kwartaalsturing, lean portfoliomanagement en de agendering van een maandelijkse rapportage op de agenda van de raad van bestuur. In 2025 voeren we een organisatorische verandering door met de Verandermotor. Hiermee kunnen we sneller en effectiever verbeteringen realiseren, met eerste positieve effecten vanaf 2026. Ondanks de grote aandacht voor dit thema resteert er voorlopig nog een hoog restrisico dat onze voortdurende aandacht heeft.

2. Informatiebeveiliging en privacy	UWV heeft te maken met het continue risico op inbreuken op informatiebeveiliging en privacy voor de bij UWV aanwezige data door bijvoorbeeld cybercrime en/of het (nog) niet compliant zijn aan wet- en regelgeving en/of onze eigen doelstellingen op dit gebied, waardoor onder andere discontinuïteit van de dienstverlening aan onze cliënten kan optreden.	Midden-Hoog	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. Aan de technische IT-kant is dit al geruime tijd een aandachtspunt en aan de organisatiekant is de daadwerkelijke opvolging van maatregelen om privacyrisico's te beperken een belangrijk aandachtspunt. UWV-breed wordt voortgang gemaakt op de BIO-implementatie, en ook in 2025 vraagt dit nog veel aandacht. Aanvullend is er continue aandacht voor het voorkomen van cyberincidenten door onder andere ons Cyber Defense Center (CDC) en het Next Level Security-programma voor het verder professionaliseren van beveiliging tegen cyberincidenten. Door de samenloop van alle genoemde risicofactoren is er ook in 2025 een restrisico dat we actief blijven monitoren.
3. Kwaliteit van dienstverlening	a) Sociaal-medische beoordelingen niet in lijn met de wet Al vele jaren slaagt UWV er niet in om alle sociaal-medische beoordelingen volgens wet- en regelgeving uit te voeren. Hierdoor zit een te groot aantal cliënten te lang in onzekerheid, is de beoordeling mogelijk kwalitatief niet van het juiste niveau en wordt een deel van de wettelijke taak alleen uitgevoerd in schrijnende situaties door te prioriteren. De huidige uitvoering van de WIA is op dit moment niet in overeenstemming met de wet. Er is onder andere sprake van minimale inzet op medische screening en er worden minder herbeoordelingen en deskundigenoordelen gedaan. Momenteel lukt het met moeite om de achterstanden bij de sociaal-medische beoordelingen weg te werken. De komende periode lopen de wachttijden naar verwachting opnieuw verder op door het niet-verlengen van de 60 plusmaatregel, handhaving van de Wet deregulering beoordeling arbeidsrelaties (DBA), de correctie van de onjuist vastgestelde WIA-uitkeringen (in relatie tot de vereiste capaciteit voor de corrigeerorganisatie) en de nadrukkelijke extra aandacht voor kwaliteit.	Hoog	We geven uitvoering aan de actielijnen uit de Tweede Kamerbrief van de minister van SZW van 4 september 2024: • We voeren het uitgewerkte plan voor herstel en correctie van de onjuist vastgestelde WIA-uitkeringen uit. • We zorgen ervoor dat de kwaliteit van de beoordelingen op orde komt en rapporteren daarover via de verantwoordingscyclus. • We geven uitvoering aan het verbeterplan voor de kwaliteit van sociaal-medisch beoordelen. Om de verbeteringen te realiseren, blijven we voortdurend in dialoog met onze stakeholders en onze medewerkers. Daarnaast blijven we inzetten op verbetering van de dienstverlening aan arbeidsongeschikte cliënten. Dit omvat een scala aan verbeterinitiatieven en activiteiten. De komende periode krijgen steeds meer sociaal-medische centra vorm. Hierin werken multidisciplinaire teams samen om tijdige en kwalitatief goede beoordelingen uit te voeren. Momenteel is het restrisico hoog, we blijven dit risico continu wegen en sturen bij op de beheersing.
	b) Kwaliteitsmanagementsysteem UWV loopt het risico dat de kwaliteit van de dienstverlening onvoldoende is doordat in het bestaande kwaliteitssysteem de sturing op structurele verbetering van de kwaliteit onvoldoende is geborgd en/of onvoldoende leidt tot de gewenste kwaliteitsverbetering. Dit kan tot gevolg hebben dat cliënten niet dienstverlening met de beoogde kwaliteit krijgen.	Hoog	De komende periode werken we aan het structureel verbeteren van het kwaliteitsmanagementsysteem en de kwaliteitscontroles binnen ons organisatieonderdeel Sociaal-medische zaken (SMZ) en UWV-breed. Bij die verbeterslag maken we gebruik van de uitkomsten van het onderzoek van de Algemene Rekenkamer en van het externe onderzoek dat we laten uitvoeren naar de werking van het UWV-kwaliteitsmanagementsysteem. Voor SMZ voeren we een extra verbeterslag uit. Kwaliteitsmanagement wordt een integraal onderdeel van de UWV-visie 2025–2030. Al in 2025 worden de eerste stappen van alle organisatieonderdelen verwacht; de voortgang zal worden gemonitord en er zal over worden gerapporteerd. Voor verdere verbetering van de dienstverlening zetten we samen met het ministerie van SZW in op het vereenvoudigen van wet- en regelgeving (zie het volgende risico). Daarnaast werken we aan de IT-ondersteuning van de dienstverleningsprocessen.

4. Complexe wet- en regelgeving	Wet- en regelgeving is (te) complex om uit te voeren. Gelet op de maatschappelijke ontwikkelingen is het van het belang om deze wet- en regelgeving te moderniseren en te vereenvoudigen, zodat er draagvlak blijft in de samenleving en UWV zijn maatschappelijke taken betrouwbaar kan blijven uitvoeren.	Hoog	Jaarlijks publiceert UWV een knelpuntenbrief waarin belangrijke knelpunten in de uitvoering van de socialezekerheidswetgeving worden beschreven en signaleerd richting het ministerie van SZW, de politiek en de samenleving. We participeren in het Netwerk van Publieke Dienstverleners (NPD), waarin complexe wet- en regelgeving wordt geagendeerd. We doen voor alle nieuwe opdrachten een uitvoeringstoets, waarin we de uitvoeringsconsequenties beoordelen. Het lukt ons steeds beter om deze consequenties goed te beschrijven en de uitkomsten met het ministerie te delen. We hebben met het ministerie afgesproken dat de aanvullende bezuinigingen op de rijksoverheid vanuit het hoofdlijnenakkoord van het kabinet voor UWV ingevuld worden door vereenvoudiging van wet- en regelgeving. De samenwerking tussen UWV en het ministerie van SZW is goed en de projecten om de complexiteit te verlagen beginnen gezamenlijk aandacht te krijgen, maar het is nog niet gelukt om echte vereenvoudigingen te realiseren. In 2025 moeten we hier nadrukkelijk in samenwerken, anders lopen we grote risico's. Specifiek op het gebied van de arbeidsongeschiktheid zullen er stappen moeten worden gezet in de vereenvoudiging van wet- en regelgeving. De uitkomsten van de OCTAS zijn bekend. De aanbevelingen zullen bijdragen aan oplossingen op langere termijn. Het wachten is nu op politieke besluitvorming over de verdere uitwerking waarbij er een risico is dat dit langer duurt door een Interdepartementaal Beleidsonderzoek. We blijven dit onderwerp de komende tijd agenderen bij het ministerie van SZW.
5. Onvoldoende financiële middelen	UWV heeft onvoldoende financiële middelen om verbeteringen in zijn dienstverlening en bedrijfsvoering door te voeren. UWV loopt op verschillende onderwerpen vooruit op mogelijke financiering vanuit het ministerie van SZW, zoals op de vorming van Sociaal Medische Centra, aanpassingen in de dienstverlening naar aanleiding van de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep bij 'dringende redenen' en het wetsvoorstel Versterking waarborgfunctie Awb. Verder zijn er extra middelen nodig voor het herstel van de onjuist vastgestelde WIA-uitkeringen. Daarnaast gaan we aan de slag met het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening. Die inzet vangt UWV nu zelf op door in te teren op de reserves. Tot slot heeft het ministerie van SZW aan UWV gevraagd om vanaf 2026 een bijdrage te leveren aan de aan SZW opgelegde bezuinigingstaakstelling. Met het ministerie van SZW is afgesproken dat UWV hieraan invulling geeft met vereenvoudiging van wet- en regelgeving, maar als dit niet (volledig) lukt, UWV dit zelf in zijn dienstverlening en bedrijfsvoering moet oplossen. Concrete vereenvoudigingen aan wet- en regelgeving doorvoeren is ingewikkeld en tijdrovend (zie voorgaand risico), wat de vraag oproept of hiermee volledig en snel genoeg invulling zal kunnen worden gegeven aan de gevraagde bezuinigingstaakstelling.	Hoog	Met de Meerjarige Financiële Ontwikkelingen 2025-2030 geven we het financiële beeld en de financiële knelpunten weer. Deze knelpunten kunnen mogelijk leiden tot (extra) claims voor aanvullende middelen. Verder maken we in het kader van het WIA-verbeterplan de (extra) benodigde middelen inzichtelijk voor de correctie van de onjuist vastgestelde WIA-uitkeringen én het versterken van de kwaliteit van het sociaal-medisch beoordelen. Het restrisico is hoog. Gedurende het jaar monitoren we de uitnutting en prognose nauwlettend en sturen die indien nodig bij. We hebben diverse besparingsacties ingezet om te bezuinigen op de bedrijfsvoeringskosten.

	Zonder een goede mix van extra middelen en stevige vereenvoudigingen is er het risico dat er een groter financieel tekort ontstaat en wordt het lastiger om ons fundament op orde te brengen, waardoor de (kwaliteit van de) dienstverlening aan cliënten in gevaar komt.		
6. Kwaliteit en kwantiteit van de personele bezetting	Het risico bestaat op een ontoereikende omvang van ons personeelsbestand door vergrijzing, de huidige gespannen arbeidsmarkt en de opgave om (nieuwe) medewerkers te binden aan UWV. Daarnaast vragen de aanpassingen die voortkomen uit (technische) ontwikkelingen en veranderingen binnen en buiten de organisatie in toenemende mate en in een hoger tempo ook nieuwe vaardigheden van UWV-medewerkers. Hierdoor kunnen op diverse gebieden in de organisatie tekorten ontstaan, waarmee de continuïteit van onze dienstverlening op zowel korte als lange termijn in gevaar kan komen. Handhaving van de Wet DBA kan op korte termijn op een aantal specialistische vakgebieden een negatieve impact hebben; de gevolgen voor de langere termijn zijn nog niet duidelijk.	Midden-Hoog	We nemen een veelheid aan maatregelen op zowel centraal als decentraal niveau. De maatregelen zijn als volgt samen te vatten: 1. Een gerichtere strategische personeelsplanning waarbij kritische functies op zowel de korte als langere termijn specifieke aandacht krijgen. 2. Het proces om nieuwe medewerkers te werven wordt geprofessionaliseerd. Hier lopen diverse trajecten voor. 3. Versterkte aandacht voor het behouden, optimaal inzetten en ontwikkelen van de bestaande bezetting. Het risico op onvoldoende personeelscapaciteit voor het leveren van goede dienstverlening blijft dus groot. In 2025 worden additionele maatregelen ingezet om dit risico verder te mitigeren en wordt de werking van de bestaande maatregelen geanalyseerd.

3.4 Voorkomen van fraude binnen UWV

We hebben heeft een interne beheersomgeving gerealiseerd om de mogelijkheden tot het plegen van fraude zo veel mogelijk te beperken. UWV heeft een eigen gedragscode, die voor alle medewerkers digitaal toegankelijk is. Deze gedragscode bevordert binnen UWV een cultuur van integriteit en ethisch gedrag. Alle medewerkers leggen de UWV Ambtseed af en er vindt een zorgvuldige screening plaats van nieuwe medewerkers.

De werkprocessen en de daarbij behorende taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn beschreven in het licht van en geëvalueerd op frauderisico's. Door de in de processen aangebrachte functiescheidingen en de daarop gebaseerde interne controles lopen financiële transacties altijd over een aantal schijven, wat het risico op fraude beperkt en de ontdekkingskans vergroot. De bevoegdheden zijn adequaat vertaald in de geautomatiseerde systemen. Het beheer van bevoegdheden wordt gemonitord.

UWV beschikt over een goed ingerichte, fijnmazige planning-en-controlcyclus, waardoor afwijkingen in de financiële overzichten zichtbaar worden. Wij beoordelen het restrisico op een kans op een materiële afwijking in de financiële overzichten door fraude daarom als laag.

3.5 Beleid misbruik en oneigenlijk gebruik

UWV heeft een stelsel ingericht om misbruik en oneigenlijk gebruik te voorkomen en te bestrijden. Het stelsel kent binnen UWV vier verdedigingslijnies:

1. Overleg met het ministerie van SZW en het doen van uitvoeringstoetsen op voorgenomen wetgeving om te komen tot goede, handhaafbare wetgeving.
2. Vertaling van deze wetgeving naar systemen en de inrichting van primaire UWV-klantprocessen.
3. Investeren in kennis, kunde en bewustzijn van medewerkers op het gebied van misbruik en oneigenlijk gebruik.
4. Inrichten van controles en (data)analyses om misbruik en oneigenlijk gebruik op te sporen, met sanctionering als mogelijk gevolg.

Terugblikkend op het verslagjaar 2024 is gebleken dat dit stelsel goed heeft gefunctioneerd. Dit leiden we af uit de volgende activiteiten die we voor deze verdedigingslijnies in 2024 hebben uitgevoerd:

1. Om te bevorderen dat wet- en regelgeving zo min mogelijk ruimte biedt voor misbruik en oneigenlijk gebruik, hebben we relevante wijzigingen in wet- en regelgeving getoetst op uitvoerbaarheid en handhaafbaarheid. Bij een aantal uitvoeringstoetsen hebben we aandachtspunten of belemmeringen dan wel misbruikrisico's of risico's op oneigenlijk gebruik onder de aandacht gebracht bij het ministerie van SZW.
2. Om ervoor te zorgen dat onze systemen en primaire klantprocessen zodanig zijn ingericht dat de kans op regelovertreding zo klein mogelijk is, hebben we op gestructureerde wijze zicht gehouden op de risico's in de wetten die we uitvoeren. Dat deden we onder andere met het door ons opgezette beheersingskader waarin staat hoe UWV omgaat met nettorisico's die we eerder hebben geïnventariseerd voor een aantal

belangrijke wetten, het implementeren en monitoren van de opgestelde beheersmaatregelen en het inzetten van integrale frauderisicoanalyses voor de resterende wetten en onderwerpen. Daarnaast is het handavingsperspectief vertegenwoordigd binnen de integrale klantreizen.

3. Om te bevorderen dat bij de primaire klantprocessen betrokken medewerkers alert zijn op misbruikrisico's en dat ze deze tijdig signaleren, hebben we afgelopen jaar extra geïnvesteerd in het ontwikkelen van hun vakmanschap op dit gebied. Fraudebewustzijn maakt deel uit van de (basis)opleidingen van UWV.
4. Om ervoor te zorgen dat we controles en sancties gericht kunnen inzetten, hebben we diverse activiteiten uitgevoerd. We hebben met multidisciplinaire onderzoeks- en analyseteams onderzoek gedaan om de risico's op fraude bij specifieke doelgroepen en fraudefenomenen beter te kunnen wegen en eventuele maatregelen te kunnen nemen om de risico's te verkleinen. Om de controlebeleving te verhogen en mogelijke regelovertreding op te sporen hebben we controlegesprekken gevoerd met willekeurig geselecteerde cliënten en telefonische controles uitgevoerd. Daarnaast hebben we geparticipeerd in structurele en incidentele samenwerkingsverbanden in Nederland en gerichte controles buiten de landgrenzen uitgevoerd.

We professionaliseren de verdedigingslijnies verder, onder andere door de toepassing van risicomanagement. Daarnaast kunnen incidenten nieuwe inzichten geven om het stelsel verder te verbeteren. Op die manier werkt UWV continu aan het verstevigen van het stelsel ter voorkoming en bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik. De aanpak is erop gericht uitkeringsgerechtigden en subsidieontvangers die te goeder trouw zijn, zo min mogelijk te belasten met controles. Risicogerichte handhaving vormt daarmee een onderdeel van de dienstverlening. UWV blijft met het ministerie van SZW in gesprek over de keuzes ten aanzien van mensen en middelen voor de handavingsactiviteiten.

De maatregelen die UWV in 2024 heeft genomen om misbruik en oneigenlijk gebruik te voorkomen zijn naar onze mening toereikend. Het stelsel dat is ingericht staat en heeft gefunctioneerd. Misbruik van uitkeringen kan niet volledig worden uitgesloten; restrisico's blijven aanwezig met mogelijk nadelige financiële gevolgen voor de uitgaande kasstromen.

3.6 Resultaten beheersmaatregelen NOW

De tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW) is in maart 2020 door het kabinet in het leven geroepen om door de coronacrisis getroffen werkgevers snel hulp te bieden. De NOW was een tegemoetkoming in de loonkosten voor werkgevers die ten minste 20% omzetverlies leden door de coronacrisis. Met de NOW-regeling heeft het kabinet ervoor kunnen zorgen dat een groot aantal werknemers ondanks de crisis hun baan heeft behouden. In juni 2023 sloot het loket voor het indienen van de vaststellingsaanvragen voor de laatste twee aanvraagperiodes van de NOW.

In ons jaarverslag 2023 hebben we een terugblik opgenomen op de periode 2020–2023 waarin we een uitgebreide beschrijving hebben opgenomen van de beheersmaatregelen voor de NOW. Eind 2023 moest van € 1.646 miljoen aan voorschotten (ofwel circa 7,3% van het totaalbedrag aan voorgesloten NOW-subsidies van € 22.636 miljoen) de definitieve subsidie nog worden vastgesteld. In deze paragraaf gaan we nader in op de activiteiten voor de NOW die in 2024 hebben plaatsgevonden:

- afhandeling van de werkvoorraad aan vaststellingsaanvragen;
- afwikkeling van de terug te vorderen NOW-subsidies;
- resultaten van het handavingsonderzoek;
- resultaten onderzoek door derde partijen.

Afhandeling van de werkvoorraad aan vaststellingsaanvragen

In 2024 zijn 19.252 vaststellingsaanvragen afgehandeld. Die aanvragen vertegenwoordigen een bedrag van € 1.562 miljoen aan betaalde voorschotten. Hiermee is het grootste deel van de werkvoorraad van ultimo 2023 afgehandeld. Ultimo 2024 resteert een werkvoorraad van 1.598 vaststellingsaanvragen (waarvan 366 nog in behandeling zijn bij het ministerie van SZW) die nog afgehandeld moeten worden.

Voor de afhandeling van de vaststellingsaanvragen voert de afdeling UVB (Uitvoering van Beleid) van het ministerie van SZW controles uit op de omzetverliespercentages die de werkgevers hebben opgegeven. UWV voert voor alle vaststellingsaanvragen de controle uit op de loonsom op basis van de informatie uit de polisadministratie. Daarnaast voert UWV onderzoek uit naar de rechtmatigheid van de definitieve subsidievaststellingen.

De resultaten van de door de afdeling UVB in 2024 uitgevoerde controles zijn samengevat in onderstaande tabel.

Tabel Samenvatting resultaten controles van vaststellingsaanvragen 2024

<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>	Aanvragen met controle-verklaring	Aanvragen met deskundigederden-verklaring	Geen verklaring vereist	TOTAAL
Betaalde subsidievoorschotten	€ 1.328,0	€ 190,0	€ 44,3	€ 1.562,3
Verwacht subsidiebedrag o.b.v. vaststellingsaanvraag	€ 1.615,7	€ 224,6	€ 55,2	€ 1.895,5
Aandeel verwacht subsidiebedrag	85,2%	11,8%	2,9%	100,0%
Aantal afgehandelde vaststellingsaanvragen	10.354	5.024	3.874	19.252
Ongewijzigd vastgesteld	94,4%	78,6%	20,9%	75,5%
Gewijzigd vastgesteld	5,6%	21,4%	57,8%	20,2%
Geen nadere controle	-	-	21,3%	4,3%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Resultaten controles vaststellingsaanvraag				
Omzetverliespercentage ongewijzigd	€ 1.540,3	€ 181,9	€ 13,3	€ 1.735,5
Omzetverliespercentage gewijzigd na controle	€ 70,5	€ 41,5	34,3	€ 146,3
Omzetverliespercentage ongewijzigd, geen nadere controle	€ 4,9	€ 1,2	€ 7,6	€ 13,7
	€ 1.615,7	€ 224,6	€ 55,2	€ 1.895,5
Correcties op de verwachte subsidie				
Correctie omzetverlies in procentpunten	-1,8	-5,6	-24,9	-7,4
Aantal nihilstellingen (naar 0% gecorrigeerd)	347	393	1.091	1.831
Correctie op de subsidie in €	-€ 48,3	-€ 18,6	-€ 18,6	-€ 85,5
Correctie op de subsidie in %	-3,0%	-8,3%	-33,7%	-4,5%

* De correctie van het omzetverlies in procentpunten betreft een ongewogen gemiddeld percentage voor alle vaststellingsaanvragen waarvan de controle is afgerond.

Het 'verwacht subsidiebedrag' zoals opgenomen in bovenstaande tabel, is ingeschat ten tijde van de controle door UVB, op basis van de beschikbare gegevens in de vaststellingsaanvraag en de bij aanvang van de regeling bekende loonsommen. Het verwachte subsidiebedrag is hoger dan de uiteindelijk toegekende subsidie, omdat dit mede wordt bepaald door de uiteindelijk gerealiseerde loonsommen in de betreffende aanvraagperiode. Deze zijn ten tijde van de controle door UVB nog niet bekend. Daarnaast beoordeelt UWV bij de definitieve subsidietoekenning of aan de overige subsidievoorwaarden is voldaan.

De 'correctie omzetverlies in procentpunten' geeft de neerwaartse correctie op het opgegeven omzetverliespercentage in de vaststellingsaanvraag weer als gevolg van de door UVB uitgevoerde controles. De 'correctie op de subsidie in €' is de neerwaartse correctie op het verwachte subsidiebedrag die het gevolg is van de neerwaartse correctie van het omzetverliespercentage.

Wij constateren dat er in 2024, waarbij de afhandeling van de vaststellingsaanvragen in een afrondende fase is gekomen, relatief hogere correcties op het omzetverliespercentage zijn toegepast dan in de voorgaande jaren. In 2024 komt de correctie op het omzetverliespercentage in procentpunten uit op -7,4 terwijl dat over de periode 2022-2023 nog -0,6 procentpunt was. De verklaring hiervoor is dat de ultimo 2023 resterende voorraad af te handelen vaststellingsaanvragen voor een deel uit complexere dossiers bestond, die ook tot relatief veel nihilstellingen hebben geleid.

Er zijn drie categorieën vaststellingsaanvragen, afhankelijk van de hoogte van het voorschotbedrag of het definitieve subsidiebedrag:

- aanvragen met accountantsverklaring;
- aanvragen met deskundigederdenverklaring;
- aanvragen waarbij geen verklaring vereist is.

Aanvragen met accountantsverklaring

Bij subsidies vanaf € 125.000 wordt gesteund op de accountantsverklaring. Het ministerie van SZW voert een integrale visuele controle uit op overeenstemming van de vaststellingsaanvragen met de daarbij ingediende stukken. Daarbij wordt bijvoorbeeld gecheckt of het omzetverliespercentage in de vaststellingsaanvraag overeenkomt met het percentage dat in de accountantsverklaring staat. Bij bevindingen neemt het ministerie contact op met de werkgever.

De gemiddelde correctie op het omzetverliespercentage bij de aanvragen met accountantsverklaring is 1,8 procentpunt. Van de 10.354 gecontroleerde vaststellingsaanvragen werden bij 9.778 gevallen (94,4%) geen bevindingen geconstateerd. In de groep met een gewijzigd omzetverliespercentage zijn 347 aanvragen op nihil gesteld naar aanleiding van bevindingen van de uitgevoerde controle, of omdat de aanvrager niet heeft gereageerd op het verzoek tot aanleveren van aanvullende informatie. Bij 13 van deze aanvragen is de verwachte subsidie van in totaal € 4,9 miljoen afgewezen na onderzoek wegens het vermoeden van misbruik en oneigenlijk gebruik (M&O); in deze gevallen is het verstrekte voorschot volledig teruggevorderd. In 12 gevallen

loopt een onderzoek naar de betreffende werkgevers door de Nederlandse Arbeidsinspectie en in een geval is het verstrekte voorschot volledig teruggevorderd en geïncasseerd.

Aanvragen met deskundigederdenverklaring

Bij subsidies vanaf € 25.000 (sinds de NOW 3.1 vanaf € 40.000) tot € 125.000 voert het ministerie van SZW een integrale visuele controle uit op de vaststellingsaanvragen en de daarbij ingediende stukken. Daarbij wordt bijvoorbeeld gecheckt of het omzetverliespercentage in de vaststellingsaanvraag overeenkomt met het percentage dat in de deskundigederdenverklaring staat. Bij bevindingen neemt het ministerie contact op met de werkgever.

Daarnaast worden de vaststellingsaanvragen risicogericht gecontroleerd met behulp van data-analyse. Die analyse leidt tot een risicoscore. De aanvragen met de hoogste risicoscores per batch zijn nader onderzocht, specifiek met het oog op M&O. Hierbij onderzoekt UVB onder andere het door de werkgever opgegeven omzetverliespercentage voordat we tot definitieve vaststelling van de subsidie overgaan. Het risicomodel is voortdurend bijgesteld op basis van de opgedane ervaringen en naar aanleiding van de verschillen tussen de individuele NOW-regelingen.

De gemiddelde correctie op het omzetverliespercentage bij de aanvragen met deskundigederdenverklaring is 5,6 procentpunt, waarbij in 393 gevallen de subsidie op nihil is gesteld naar aanleiding van bevindingen van een uitgevoerde controle, of omdat de aanvrager niet heeft gereageerd op het verzoek tot aanleveren van aanvullende informatie. Bij 6 van deze aanvragen is de verwachte subsidie van in totaal € 0,4 miljoen na onderzoek afgewezen wegens het vermoeden van M&O, en is het verstrekte voorschot volledig teruggevorderd. In 5 gevallen is uitstel van betaling aangevraagd en één geval is de werkgever failliet. Bij 78,6% van de afgeronde dossiers zijn bij de controles geen bevindingen geconstateerd.

Aanvragen waarbij geen verklaring vereist is

Ook bij de subsidies tot € 25.000 (sinds de NOW 3.1 tot € 40.000) onderzoekt het ministerie van SZW alle vaststellingsaanvragen risicogericht op basis van data-analyse, zoals we ook hierboven onder het kopje 'Aanvragen met deskundigederdenverklaringen' hebben beschreven. Naar aanleiding van de uitgevoerde risicoanalyses bij aanvang van de regeling is extra aandacht gegeven aan bepaalde categorieën vaststellingsaanvragen, bijvoorbeeld als het opgegeven omzetverlies dicht boven de subsidiegrens van 20% ligt.

Van de 3.874 afgehandelde vaststellingsaanvragen leverden 810 dossiers (20,9%) geen bevindingen op. Bij 2.238 aanvragen is het omzetverliespercentage aangepast, waarbij in 1.091 gevallen de subsidie op nihil is gesteld naar aanleiding van bevindingen van een uitgevoerde controle, of omdat de aanvrager niet heeft gereageerd op het verzoek tot aanleveren van aanvullende informatie. Bij 8 van deze aanvragen is de verwachte subsidie van in totaal € 0,2 miljoen afgewezen na onderzoek wegens het vermoeden van M&O. In deze gevallen is het verstrekte voorschot volledig teruggevorderd maar nog niet ontvangen omdat uitstel van betaling is aangevraagd. 826 dossiers zijn niet nader onderzocht, bijvoorbeeld wanneer in het vaststellingsverzoek is aangegeven dat het omzetverliespercentage kleiner is dan 20%. De aanvrager kon ook aangeven geen gebruik te willen maken van de tegemoetkoming.

Herziening van NOW-subsidies

Er zijn diverse redenen waarom UVB kan besluiten om al vastgestelde subsidieaanvragen te herzien. Dit is bijvoorbeeld het geval als achteraf blijkt dat op basis van een berekening van de definitieve subsidie er een controleverklaring in plaats van een deskundigederdenverklaring bij de vaststellingsaanvraag gevoegd had moeten worden. Ook wanneer bij de controle van een bepaalde NOW-tranche een significante neerwaartse bijstelling van het omzetverliespercentage bij een bepaalde werkgever heeft plaatsgevonden, kan dat voor UVB aanleiding zijn om al vastgestelde NOW-subsidies van dezelfde werkgever aanvullend te onderzoeken. Hierbij spelen meerdere factoren een rol, zoals:

- de aard van de bevinding;
- de hoogte van de correctie van het omzetverliespercentage;
- de verwachte impact van de correctie bij de open te breken dossiers.

In geval van een vermoeden van M&O wordt per geval afgestemd met UWV of UWV alle tranches in herzieningsonderzoek neemt of UVB. Het gaat in totaal om 1.170 herzieningen, waarvan er 892 zijn afgerond. In 676 dossiers heeft dit geleid tot een neerwaartse bijstelling van het omzetverliespercentage.

In de NOW-regelingen is bepaald dat de werkgever een zodanig controleerbare administratie voert dat alle voor de vaststelling van de subsidie van belang zijnde gegevens kunnen worden nagegaan en de werkgever desgevraagd tot vijf jaar na de datum van vaststelling van de subsidie inzage verleent in die administratie. De werkgever werkt tot vijf jaar na de datum van vaststelling van de subsidie, mee aan onderzoek dat erop is gericht inlichtingen te verschaffen die van belang zijn voor het nemen van een besluit over het verstrekken van de subsidie of de vaststelling van de rechtmatigheid daarvan.

Afwikkeling van de terug te vorderen NOW-subsidie

Naast het risico op afwijkingen in de uiteindelijke subsidievaststelling bestaat het risico dat ingestelde vorderingen op basis van de vaststellingsaanvraag niet worden terugbetaald door de betreffende werkgevers. De status van de ingestelde vorderingen kan als volgt worden weergegeven.

Tabel Status ingestelde terugvorderingen per 31 december 2024

<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>	Op basis van vaststellingsaanvragen	Op basis van ambtshalve nihilstellingen	Totaal
Ingestelde vorderingen uit hoofde van subsidievaststellingen	5.936	989	6.925
Ingestelde vorderingen als gevolg van intrekkingen*	998	-	998
Aanpassingen van de subsidie als gevolg van bezwaar en beroep	-294	-11	-305
Totaal vorderingen ingesteld	6.640	978	7.618
Ontvangen 'regulier'	-5.415	-431	-5.846
Afgeboekt wegens oninbaarheid	-33	-23	-56
Ontvangen uit faillissement	-1	-0	-1
Afgeboekt uit faillissement	-10	-43	-53
Openstaande vorderingen 31 december 2024	1.181	481	1.662
Openstaand onder NOW-vorderingen met betalingsregeling (opgenomen onder Financiële vaste activa)	877	225	1.102
Openstaande reguliere NOW-vorderingen (opgenomen onder Kortlopende vorderingen)	194	137	331
Openstaande faillissementsdebiteuren	110	119	229
Openstaande vorderingen 31 december 2024	1.181	481	1.662

* Intrekkingen zijn geannuleerde subsidieaanvragen waarbij de ontvangen bedragen door de werkgevers zijn teruggestort. De intrekkingen hebben voornamelijk betrekking op verstrekte voorschotten. De ingestelde vorderingen als gevolg van intrekkingen zijn volledig geïncasseerd.

Uit bovenstaand overzicht blijkt dat van het totaalbedrag van € 7.618 miljoen aan ingestelde terugvorderingen per ultimo 2024 inmiddels € 5.956 miljoen ofwel 78,2% (ultimo 2023: 71,4%) is afgewikkeld. Daarbij valt op dat het betaalgedrag op de vorderingen die voortvloeien uit vaststellingsaanvragen substantieel beter is dan dat op vorderingen als gevolg van ambtshalve nihilstellingen.

Ambtshalve nihilstellingen

Een bijzondere categorie binnen de vorderingen zijn de vorderingen als gevolg van ambtshalve nihilstellingen. Als de werkgever wel een voorschot aanvraagt, maar verzuimt een vaststelling aan te vragen én nog als ondernemer bestaat, dan wordt de subsidie ambtshalve op nihil gesteld. Dit zorgt ervoor dat de werkgever het gehele voorschot moet terugbetalen. De ongeveer 32.500 ambtshalve nihilstellingen hebben (na aanpassingen van de subsidie als gevolg van bezwaar en beroep) geleid tot terugvorderingen voor een totaalbedrag van € 982 miljoen. Hiervan was eind 2024 € 496 miljoen afgewikkeld. Bij de ambtshalve nihilstellingen worden relatief veel meer vorderingen overgedragen aan de afdeling Faillissementen en vinden er relatief hogere afboekingen plaats als gevolg van oninbaarheid.

Het is mogelijk dat een werkgever UWV verzoekt om zijn openstaande NOW-schulden kwijt te schelden. De werkgever komt hiervoor alleen in aanmerking wanneer vaststaat dat afbetaling zal leiden tot het einde van het bedrijf en de werkgever geen misbruik heeft gemaakt van de NOW-regeling. Het uitgangspunt blijft dat werkgevers te veel ontvangen NOW-subsidie terug moeten betalen.

Alleen voorschot

Nadat in oktober 2023 voor de laatste twee NOW-regelingen de ambtshalve nihilstellingen waren uitgevoerd, bleef er ultimo 2023 een restgroep over van 1.894 gevallen waarbij geen vaststellingsaanvraag is ingediend en ook nog geen ambtshalve nihilstelling kon worden gedaan. Het betreft gevallen waarin onduidelijk was of de werkgever nog bestaat/actief is, of waarin het bedrijf beëindigd is en er (nog) geen rechtsopvolger is die kan worden aangesproken. Hiermee is een oorspronkelijk bedrag aan subsidievoorschot gemoeid van circa € 66 miljoen.

In 2024 zijn deze dossiers voor zover mogelijk afgehandeld. Van alle werkgevers wordt met informatie van de Kamer van Koophandel individueel gecontroleerd of er een rechtsopvolger bekend is. Die controle doen we minimaal vier keer per dossier voordat we tot definitieve afboeking overgaan. We stellen de subsidie alsnog ambtshalve op nihil in gevallen waarin wordt geconcludeerd dat de werkgever nog bestaat/actief is of waarin er een rechtsopvolger blijkt te zijn. In 2024 hebben we van deze restgroep inmiddels 783 gevallen afgehandeld:

- In 426 gevallen hebben we het subsidievoorschot afgeboekt zonder tussenkomst van de werkgever; hiermee is een bedrag gemoeid van circa € 12,3 miljoen. Dit doen we bijvoorbeeld in gevallen waarin er al sprake is van een volledig afgehandeld faillissement.

- In 357 gevallen is alsnog een vordering ingesteld; hiermee is een subsidievoorschot gemoeid van € 25,2 miljoen. Het grootste deel, € 22,3 miljoen, zijn nihilstellingen. Hierop is in 2024 circa € 5,3 miljoen ontvangen en circa € 3,1 miljoen is alsnog afgeboekt in verband met faillissement. Het openstaande saldo op deze vorderingen bedraagt ultimo 2024 € 13,9 miljoen.

De restgroep bestaat ultimo 2024 uit 1.111 dossiers, waarmee een oorspronkelijk bedrag aan subsidievoorschot is gemoeid van circa € 28 miljoen. Hiervan wordt nogmaals gecontroleerd of er een rechtsopvolger gevonden kan worden voordat deze subsidievoorschotten definitief worden afgeboekt. Indien er vermoedens zijn van onjuist handelen of fraude, dan informeren we onze ketenpartners.

Resultaten van het handhavingsonderzoek

Toezicht door UWV op de uitvoering van de NOW bestaat uit het ontvangen, coördineren en afhandelen van meldingen van vermoedens van regelovertreding. Die meldingen worden ontvangen bij het Centraal Meldpunt Fraude (CMF) binnen de directie Handhaving. Daarnaast worden, onder andere met data-analyses, de risico's op M&O in beeld gebracht, waarop vervolgens eventuele mitigerende maatregelen worden geformuleerd. Hiervoor wordt gebruikgemaakt van (beperkt) onderzoek naar werkgevers met als doel om gestelde hypothesen uit risico-onderzoek te valideren. Signalen uit data-analyse worden hiervoor verrijkt met bureauonderzoek.

In 2024 hebben wij voor alle NOW-regelingen in totaal 42 meldingen ontvangen. Bij de helft van de meldingen is op basis van onderzoek geconcludeerd dat er geen verdere actie nodig was. Bij de andere helft was sprake van mogelijke fraude of valsheid in geschrifte; bij die meldingen is een vervolgactie ondernomen of is de zaak overgedragen aan een ketenpartner voor verdere verwerking. Bij vervolgacties gaat het niet alleen om bijvoorbeeld het afwijzen van de aanvraag, het schorsen van betalingen, het aanpassen van de subsidie aan de juiste hoogte of het terugkomen op een eerdere beslissing, maar bijvoorbeeld ook om contact opnemen met de werkgever met het verzoek om zelf de juiste gegevens voor de polisadministratie aan te leveren of een signaal naar UVB om het omzetverliespercentage te controleren.

In 2024 hebben we de volgende (risico-)onderzoeken uitgevoerd binnen de NOW:

- een onderzoek naar meervoudige nihilgestelden, met wie UWV geen contact heeft kunnen krijgen;
- een analyse van de afhandeling van signalen dat directeuren-grootaandeelhouders mogelijk ten onrechte in de polisadministratie zijn opgenomen;
- een representatieve random steekproef;
- een onderzoek naar het verlagen van de loonsom met terugwerkende kracht na vaststelling;
- een werkgeversonderzoek naar onjuiste registratie van transitievergoedingen.

De in 2024 uitgevoerde controles van ons organisatieonderdeel Handhaving naar aanleiding van alle meldingen en datagedreven signalen hebben bij 37 vaststellingsaanvragen geleid tot correcties, waarbij het definitieve subsidiebedrag in totaal met ruim € 1,2 miljoen neerwaarts is bijgesteld. In 14 gevallen is de definitieve subsidievaststelling achteraf herzien.

Bij de hier gepresenteerde resultaten merken wij op dat het beleid voor M&O zo veel mogelijk preventief is ingestoken. De bovenvermelde bedragen geven daarmee geen volledig en representatief beeld voor de resultaten van het M&O-beleid binnen de NOW-regelingen als geheel. Soms hebben werkgevers na ons onderzoek afgezien van NOW-vervolgaanvragen (preventief effect). In andere gevallen hebben werkgevers na interventie in de voorschotfase hun gegevens in de polisadministratie op de juiste manier laten aanpassen voor de vaststelling. Dit zijn voorbeelden van resultaten die minder goed of niet te kwantificeren zijn. Bij de vaststellingsaanvragen hebben we naar aanleiding van signalen een blokkade toegepast (uitvalcode), zodat er pas na onderzoek kon worden beslist over de vaststellingsaanvraag.

Resultaten onderzoek door derde partijen

De Auditdienst Rijk (ADR) heeft in 2022 in opdracht van het ministerie van SZW bij 26 vaststellingsaanvragen een review uitgevoerd op de kwaliteit van de door de betrokken accountant uitgevoerde werkzaamheden. Het rapport hierover is uitgebracht in april 2024. De ADR rapporteert aan de opdrachtgever (het ministerie) over de constatering over de specifieke toetspunten zonder dat daar een oordeel bij wordt gegeven over de toereikendheid van de door de accountant uitgevoerde werkzaamheden. Binnen de 26 reviews zijn er 8 dossiers waarbij de ADR constatering heeft gedaan.

Dit hoeft niet te betekenen dat de NOW-subsidie in deze gevallen onrechtmatig is toegekend. De accountants hebben bij die dossiers hun werkzaamheden niet voldoende vastgelegd of hebben niet voldoende werkzaamheden uitgevoerd.

De ADR heeft de uitkomsten van de reviews vastgelegd in besprekingsverslagen die in hoor- en wederhoor zijn afgestemd met de betrokken accountants. Het is aan de opdrachtgever om te bepalen wat de constatering in de reviews betekenen voor de werking van de inzet van het instrument accountantsopdracht als onderdeel van het vaststellingsproces van de NOW-subsidies.

De Algemene Rekenkamer (AR) heeft in 2024 in het Verantwoordingsonderzoek 2023 verslag uitgebracht over de voortgang van de vaststellingen van de NOW-subsidies. De AR constateert dat de minister van SZW voldoende inzicht heeft in de voortgang van de vaststellingen en de kosten van de NOW-regelingen en dat UWV

grote aantallen subsidievaststellingen op gecontroleerde wijze heeft verwerkt, bedragen heeft nabetaald en teruggevorderd. Het Verantwoordingsonderzoek 2024 is nog niet beschikbaar.

3.7 Toekomstparagraaf

In deze paragraaf beschrijven we de belangrijkste veranderingen die zich in het verslagjaar voordeden. Daarnaast geven we aan wat onze verwachtingen zijn rond de begroting en het financiële vermogen van de UWV-fondsen.

Veranderingen

In 2021 hebben we een strategie vastgesteld voor de periode tot en met 2025. Hierin hebben we onze focus en ambities concreet uitgewerkt: bijdragen aan een inclusieve samenleving waarin iedereen, waar mogelijk, met betaald werk deelneemt.

Een belangrijk uitgangspunt is dat we cliënten en werkgevers niet onnodig belemmeren door een strikte interpretatie van de wet. We proberen in de dienstverlening meer uit te gaan van de bedoeling in plaats van de letter van de wet, waardoor er meer ruimte is voor de menselijke maat. Ons doel is dat iedereen zich door UWV gezien, gehoord en geholpen voelt. Daarom ligt de focus op meer aandacht voor de menselijke maat. In 2024 hebben we verdere verbeteringen doorgevoerd. We informeren cliënten nu eerder en helderder over wat zij kunnen verwachten. Ook hebben we het gebruikersgemak van onze website en van onze app verbeterd. Sinds medio 2024 beoordelen gespecialiseerde teams terugvorderingen met oog voor de persoonlijke situatie van cliënten. Waar nodig wordt gekeken naar de mogelijkheid om (gedeeltelijk) af te zien van terugvordering.

We willen onze dienstverlening toegankelijker, begrijpelijker en passender maken. We willen ook dat mensen die van onze dienstverlening gebruikmaken een drempelloze klantreis ervaren. Dat vereist dat we alle contacten en processen op elkaar afstemmen. We verbeteren onze dienstverlening aan de hand van vijf integrale klantreizen waarin het perspectief en de beleving van cliënten en werkgevers centraal staan. In 2024 konden we verdere verbeteringen doorvoeren en experimenteerden we met mogelijke andere verbetermaatregelen.

Om de mismatch en de krapte op de arbeidsmarkt op te lossen en ervoor te zorgen dat iedereen duurzaam aan het werk kan, is het nodig dat publieke en private partijen hun krachten bundelen en samenwerken. We zetten ons, samen met onze partners, in voor het realiseren van één Werkcentrum per arbeidsmarktregio: één herkenbaar publiek loket waar alle werkzoekenden, werknemers en werkgevers terecht kunnen met al hun vragen over werk, inkomen, loopbaanontwikkeling, scholing en voorzieningen. In de afgelopen jaren hebben we samen met onze partners het fundament gelegd voor deze samenwerking. Inmiddels zijn er 19 regionale Werkcentra actief; we verwachten dat er in 2025 in meer regio's een Werkcentrum zal worden geopend. Het ministerie van SZW wil dat de voor de Werkcentra benodigde wetwijzigingen per 1 juli 2026 ingaan.

Daarnaast zijn we in 2024 begonnen met het opzetten van een corrigeerorganisatie. Deze zal de komende periode WIA-uitkeringen die te hoog of te laag zijn vastgesteld, zorgvuldig en voortvarend corrigeren. 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 in een periodieke cyclus uit. Zo signaleren we fouten tijdig en herstellen die, en kunnen we onze werkprocessen voortdurend verbeteren. Ook werken we aan het structureel verbeteren van ons kwaliteitsmanagementsysteem en de kwaliteitscontroles UWV-breed en binnen ons organisatieonderdeel Sociaal-medische zaken (SMZ). Bij deze verbeterslag zullen we gebruikmaken van de uitkomsten van het onderzoek van de Algemene Rekenkamer en van het externe onderzoek dat we laten uitvoeren naar de werking van het kwaliteitsmanagementsysteem van UWV. Voor SMZ voeren we een extra verbeterslag uit.

Begroting

Het begrotingsevenwicht is het afgelopen jaar onder druk komen te staan. In 2024 sluiten we het jaar voor het eerst af met een tekort. Ook in 2025 verwachten we een tekort, dat we naar verwachting kunnen compenseren met incidentele meevallers. Structureel verwachten we dat, door een aantal ontwikkelingen, het begrotingsevenwicht onder druk blijft staan. Het gaat hierbij vooral om extra kosten voor sociaal-medisch beoordelen, de kosten voor IT-projectkosten en reguliere IT-kosten. Door gerichte sturing en maatregelen, zoals hybride werken en de migratie naar een nieuw datacenter, proberen we de stijgende kosten te beheersen en het structureel begrotingsevenwicht te herstellen. Daarnaast is sprake van verdere druk vanuit het domein sociaal-medisch beoordelen en vanuit de (vereenvoudiging)taakstelling die het budget van UWV structureel zal verlagen. Tot slot lopen vanaf 2030 de middelen voor Werk aan Uitvoering deels af. Alles bij elkaar telt de financiële opgave vanaf 2030 op tot structureel circa € 120 miljoen.

Ontwikkeling van de fondsen

Het totale vermogen van de UWV-fondsen groeit in 2025. We verwachten eind 2025 een overschot van € 56,4 miljard, grotendeels doordat de werkgeverpremies boven het lastendeckende niveau zijn vastgesteld. Eind 2024 ging het nog om een overschot van € 44,3 miljard. De minister van SZW stelt de meeste premies vast en neemt daarbij ook inkomenspolitiek en de ontwikkeling van het EMU-saldo in overweging. Bij een tekort aan financiële middelen maakt UWV uitsluitend gebruik van de kredietfaciliteiten die de minister van Financiën verleent.



4 Rechtmatigheid

In dit hoofdstuk verantwoorden we ons over de financiële rechtmatigheid van de uitkeringsverstrekking over het verslagjaar 2024 (1 oktober 2023 tot 1 oktober 2024), zoals bedoeld in artikel 5.10b, eerste lid onder b van de Regeling SUWI. De verantwoording over de uitkeringsverstrekking heeft betrekking op het percentage financiële fouten en onzekerheden op wets- en UWV-niveau. In dit verslagjaar zijn voor de financiële rechtmatigheid van de uitkeringsverstrekking 2.925 steekproefonderzoeken uitgevoerd. Verder gaan we in op de (opvolging van) verbetermaatregelen per wet en tonen we een overzicht van de geconstateerde financiële oude fouten en gaan wij in op de herstelplannen voor financiële fouten in voorgaande jaren. De subsidieregeling STAP-budget, de Tijdelijke regeling aanvullende dienstverlening, de NOW-regeling en de uitvoeringskosten maken geen deel uit van de UWV-brede percentages voor financiële fouten en onzekerheden over de uitkeringsverstrekking.

Hieronder gaan we eerst in op het financiële rechtmatigheidsonderzoek van de uitkeringsverstrekking en de systematiek die daaraan ten grondslag ligt.

UWV en de algemene beginselen van behoorlijk bestuur

De regels om uitkeringen te berekenen zijn soms erg complex. In het overgrote deel van de gevallen verstrekken we binnen de wettelijke termijn de juiste uitkering. Soms slagen we er echter niet in dat op tijd te doen of gaat er iets fout in de berekening. Ons uitgangspunt is dat we handelen binnen de grenzen van de materiewetten die we uitvoeren. Maar wanneer handelen naar de strikte letter van de wet tot onbedoelde effecten leidt die tegen de geest van de wet indruisen, dan beroepen we ons op de beginselen van behoorlijk bestuur zoals die zijn benoemd in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). We zoeken dan naar oplossingen die de mens centraal stellen en niet alleen de regels en hanteren zo de menselijke maat. Voorwaarde voor de rechtmatigheid is dat de oplossingen niet strijdig zijn met de bedoeling van de wet en de wetgever. Als we buiten de grenzen van de wet dreigen te komen, vaak als we zoeken naar een passende oplossing voor grotere groepen, dan stemmen we dat af met het ministerie van SZW. Soms is er een besluit van de minister nodig.

Het financiële rechtmatigheidsonderzoek

Steekproeftrekking

Binnen UWV doet een verbijzonderd intern controleorgaan – de afdeling Rechtmatigheid – onafhankelijk onderzoek naar de financiële rechtmatigheid van de verstrekte uitkeringen en voorzieningen. Die afdeling voert per materiewet per verslagjaar – aan de hand van de Regeling SUWI – een representatieve aselechte steekproeftrekking uit. Het aantal steekproefgevallen hangt af van de uitvoeringswet. Bij de grote wetten, waarbij meer dan € 500 miljoen aan uitkeringen wordt verstrekt – zoals de WW en de WIA – doen we een steekproef van minimaal 300 gevallen op jaarbasis vanuit de maandelijksse bruto-uitkeringsbedragen. Dit aantal geeft een statistisch betrouwbare uitkomst over de financiële rechtmatigheid per uitvoeringswet. De in de steekproef aangetroffen financiële fouten en onzekerheden worden via de zogenoemde beste schatting methodiek geëxtrapoleerd naar de totale uitkeringsmassa. Naast de controle van de betalingen vallen ook afgewezen uitkeringsaanvragen – bij de grote wetten minimaal 25 gevallen per wet op jaarbasis – onder het financiële rechtmatigheidsonderzoek. Een onterecht afgewezen uitkeringsaanvraag wordt ook in de financiële onrechtmatigheidscijfers van die wet meegeteld.

Toetsingsmaatstaf

De in de steekproef onderzochte betalingen en afgewezen uitkeringsaanvragen worden gecontroleerd op overeenstemming met de van kracht zijnde (Europese en landelijke) wet- en regelgeving en het in de Staatscourant gepubliceerde UWV-beleid. Het vastgestelde recht, de hoogte en duur van de uitkering of de voorziening worden hierbij gecontroleerd. Een aangetroffen afwijking van wet- en regelgeving wordt afgezet tegen de betaling en op basis hiervan wordt het financiële gevolg berekend.

Bij de arbeidsongeschiktheidswetten, zoals de WIA, blijft het sociaal-medisch handelen door de verzekeringsartsen en de arbeidsdeskundigen buiten beschouwing bij de beoordeling van de financiële rechtmatigheid. Een (her-)beoordeling van de (sociaal-)medische omstandigheden en de afweging ervan vallen niet onder de scope van de financiële rechtmatigheidsverantwoording.

Financiële fouten en onzekerheden

In het rechtmatigheidsonderzoek kunnen financiële fouten of onzekerheden worden aangetroffen. Bij een financiële fout kunnen de fout en het financiële gevolg ervan met zekerheid worden vastgesteld. Bij een onzekerheid is er niet voldoende controle-informatie beschikbaar om de betaling als rechtmatig of onrechtmatig aan te merken. Wanneer een fout wordt aangetroffen in het dossier, dan is de ontstaansdatum van de fout bepalend voor de verantwoording hierover.

Nieuwe fouten en oude fouten (binnen en buiten het verslagjaar)

De gerapporteerde rechtmatigheidscijfers hebben op grond van de Wet SUWI betrekking op de financiële fouten en onzekerheden waarvan het ontstaan ligt in het betreffende verslagjaar. Naast nieuwe financiële fouten onderkennen we ook oude financiële fouten waarvan het ontstaan buiten het betreffende verslagjaar ligt.

De foutmassa's, waar het percentage financiële nieuwe fouten betrekking op heeft, betreffen absolute foutbedragen. Hiermee bedoelen we dat zowel de te veel als ook te weinig betaalde bedragen van de verschillende gevallen niet tegen elkaar wegvallen (gesaldeerd) maar bij elkaar worden opgeteld. Ze worden met andere woorden absoluut gemaakt.

Herstel van fouten

Financiële fouten die de afdeling Rechtmatigheid aantreft in haar steekproeven worden gemeld aan de uitvoering en waar mogelijk hersteld. Wanneer de aard van een fout daartoe aanleiding geeft doordat deze fout meerdere keren voorkomt in de uitkeringsmassa als gevolg van een omissie in het handboek, proces of systeem, dan wordt herstel hiervan overwogen. Bij deze afweging spelen juridische en doelmatigheidsoverwegingen een rol. Daarna besluit de betreffende directie of het herstelplan kan en moet worden uitgevoerd. Dit proces geldt voor zowel nieuwe als oude financiële fouten.

Voor het herstel van geconstateerde incidentele financiële oude fouten is er een aparte procedure. Via die procedure worden de oude fouten eerst op basis van gevalskenmerken beoordeeld of ze naar aard en oorzaak soortgelijk zijn en vaker voorkomen in de steekproefuitkomsten. Daarna wordt bekeken of die oude financiële fouten al dan niet voor een herstelplan in aanmerking komen. Ook bij deze afweging spelen juridische en doelmatigheidsoverwegingen een rol. Een voorbeeld van een recent goedgekeurde herstelactie is de herstelactie indexeringen bij de WIA.

Langlopende versus kortlopende uitkeringen

Vanuit rechtmatigheidsperspectief zien we - wanneer we een fout aantreffen - een verschil tussen langlopende uitkeringen, zoals WIA- en Wajong-uitkeringen, en kortlopende uitkeringen, zoals WW- en Ziektewetuitkeringen. Fouten bij een langlopende uitkering ontstaan voornamelijk in de claimfase bij de berekening en vaststelling van het dagloon. Dit gebeurt aan het begin van de uitkeringsperiode. De geconstateerde fouten bij bijvoorbeeld de WIA, Wajong en WAO worden, gezien de lange looptijd van de uitkering, voornamelijk buiten het verslagjaar gemaakt. De uitkeringen op grond van de WW en Ziektewet duren meestal korter dan twee jaar. De claimvaststelling hiervan is dan ook in de meeste gevallen binnen het verslagjaar gedaan. Financiële fouten in de claimfase bij kortlopende uitkeringen zijn daarom eerder terug te zien als nieuwe fouten in de onrechtmatigheidscijfers dan gemaakte claimfouten bij langlopende uitkeringen.

Buiten de steekproefregel en niet-financiële fouten

In onze controles komen wij ook nog rechtmatigheidsfouten tegen die buiten de steekproefregel vallen. Voorbeelden hiervan zijn de verwerking van het maatmanloon, de bepaling van de ingangsdatum of de duur van de uitkering en de verrekening van inkomsten tijdens de uitkering. Die fouten hebben over het algemeen geen invloed op de in de steekproef opgenomen betaalregel als het niet om de eerste of de laatste betaling gaat. Naast de fouten buiten de steekproefregel constateren we ook tekortkomingen in het gevolgde proces. Hierbij kan worden gedacht aan het niet versturen van een toekenningsbeslissing of een onjuiste beschikking. Deze niet-financiële fouten hebben echter geen invloed op het recht, de hoogte en de duur van de uitkering en tellen daarom niet mee voor de financiële rechtmatigheidsuitkomsten.

Nadere toelichting WIA-rechtmatigheidsuitkomsten

Waar het om de WIA gaat controleert de afdeling Rechtmatigheid alleen de volledigheid en de juistheid van de gegevensverwerking door de procesbegeleider van het medische- en arbeidsdeskundige oordeel, die van belang is voor de vaststelling van de claimaanvraag. Omdat we niet het sociaal-medische handelen beoordelen, tellen de geconstateerde fouten in dat beoordelingsproces niet mee in het percentage financiële fouten en onzekerheden.

Een andere belangrijke reden voor het niet tot uitdrukking komen van recent geconstateerde claimfouten bij de WIA in de verantwoorde financiële onrechtmatigheidscijfers van de afgelopen jaren, is dat door de aard van de uitkeringen (langlopend) dit voornamelijk oude financiële fouten zijn. Minder dan 10% van de driehonderd in de steekproef opgenomen steekproefbetalingen bij de WIA heeft betrekking op recent (dat wil zeggen in het betreffende verslagjaar nieuw) vastgestelde WIA-uitkeringen. Bij de meeste WIA-uitkeringen in de steekproef heeft de claimbeoordeling – waar de dagloonvaststelling een onderdeel van uitmaakt – al eerder, dat wil zeggen vóór het verslagjaar, plaatsgevonden. De geconstateerde oude fouten, zoals dagloon- en indexeringsfouten in de claimbeoordeling worden daarom niet meegeteld in het percentage financiële nieuwe fouten of onzekerheden. Over de overige geconstateerde fouten hebben we hierboven al opgemerkt dat ze 'buiten de steekproefregel vallen of niet-financiële fouten zijn.

4.1 Financiële rechtmatigheid uitkeringsverstrekking

Bij de berekening van de financiële onrechtmatigheidscijfers (zie hiervoor) worden geconstateerde financiële fouten en onzekerheden vanuit de steekproef geëxtrapoleerd naar de totale massa waaruit de steekproefgevallen zijn gestoken. Het percentage financiële fouten in de uitkeringsverstrekking over het verslagjaar 2024 is 0,6. Het percentage onzekerheden is 0,5. Dit zijn de gewogen UWV-percentages over alle wetten. In onderstaande tabel vermelden wij het uitkeringsbedrag, het totale bedrag van de financiële fouten en onzekerheden per wet en op UWV-niveau én de berekende fout- en onzekerheidspercentages.

Tabel Financiële fouten en onzekerheden verslagjaar 2024

Wet	Uitkerings- bedrag <i>x € 1 miljoen</i>	Totale bedrag financiële fouten <i>x € 1 miljoen</i>	Financiële fouten <i>in procenten</i>		Totale bedrag onzeker- heden <i>x € 1 miljoen</i>	Onzekerheden <i>in procenten</i>	
			Verslagjaar 2024	Verslagjaar 2023		Verslagjaar 2024	Verslagjaar 2023
Wajong	3.732	0,4	0,0	0,0	4,5	0,1	0,1
WAO	2.961	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
WAZ	69	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Wazo	2.615	15,6	0,6	0,6	0,0	0,0	0,0
WIA	9.694	2,7	0,0	0,0	56,4	0,6	0,2
WW	3.288	78,3	2,4	2,7	52,6	1,6	5,4
Ziektewet	2.496	53,1	2,1	1,4	4,5	0,2	0,1
Toeslagenwet	369	3,1	0,8	2,0	1,8	0,5	0,3
IOW	96	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Participatiewet	0,12	0,01	4,3	0,4	0,04	28,3	25,9
CRTV*	559	5,6	1,0	0,8	1,7	0,3	1,0
Gewogen totaal**	25.879	157,9	0,6	0,6	121,5	0,5	0,8

* Compensatieregeling transitievergoeding

** De vermelde foutbedragen en percentages op UWV-niveau zijn exclusief wetsoverstijgende fouten. De foutbedragen en percentages op wetsniveau zijn inclusief wetsoverstijgende fouten.

Toelichting

- Het UWV-brede foutpercentage in 2024 is gelijk gebleven ten opzichte van het verslagjaar 2023. De financiële fouten bij de WW en de Ziektewet hebben de grootste impact op het UWV-brede foutpercentage.
- Bij de WIA hebben we voor het verslagjaar 2024 het percentage financiële fouten vastgesteld op 0,0 en het percentage onzekerheden op 0,6. We hebben hiervoor toegelicht waarom de recent geconstateerde claimfouten bij de WIA niet in het onrechtmatigheidscijfer tot uitdrukking komen.
- Op verzoek van de minister van SZW zijn voor de zekerheid de vorig jaar gepresenteerde financiële rechtmatigheidscijfers voor het verslagjaar 2023 op basis van deelwaarnemingen nogmaals gecontroleerd. De uitkomst hiervan heeft geen gevolgen voor de eerder gepresenteerde cijfers.
- De onzekerheid op UWV-niveau is lager dan in het verslagjaar 2023. Dit heeft met name te maken met een daling van de onzekerheid bij de WW.
- Het hoge onzekerheidspercentage van de Participatiewet heeft door de geringe omvang van het betreffende bedrag geen impact op het onzekerheidspercentage op UWV-niveau.
- Het Scholingsbudget werd voorheen geboekt onder de Kaderwet SZW-subsidies; met ingang van verslagjaar 2024 wordt het verantwoord als een onderdeel van de WW.

4.2 Financiële fouten in voorgaande jaren

In de onderstaande tabel geven wij – ter indicatie – het aandeel van de financiële oude fouten in het aantal gecontroleerde dossiers over het verslagjaar 2024 weer. De oude onzekerheden zijn hier niet in meegenomen. Het gaat om absolute foutbedragen waarin de te veel en te weinig betaalde uitkeringen niet tegen elkaar wegvallen maar bij elkaar worden opgeteld.

Tabel Financiële oude fouten verslagjaar 2024

	Uitkeringsmassa <i>in euro's x miljoen</i>	Aantal gecontroleerde dossiers	Foutmassa <i>in euro's x miljoen</i>	Percentage
Wajong	3.732	365	0,6	0,0
WAO	2.961	305	6,8	0,2
WAZ	69	55	0,0	0,0
Wazo	2.615	300	0,0	0,0
WIA	9.694	360	26,4	0,3
WW	3.288	400	27,2	0,8
Ziektewet	2.496	340	43,4	1,7
Toeslagenwet	369	380	6,8	1,8
IOW	96	65	0,0	0,0
Participatiewet (tolkvoorzieningen)	0,12	30	0,0	0,0
CRTV*	559	325	0,0	0,0
Totaal UWV**	25.879	2.925	105,9	0,4

* Compensatieregeling transitievergoeding

** De vermelde foutbedragen en percentages op UWV-niveau zijn exclusief wetsoverstijgende fouten.



5 Governance

In dit hoofdstuk vermelden we de samenstelling van de raad van bestuur en gaan we in op de rol van de verschillende advies- en controleorganen, en vervolgens kort op de relatie met het ministerie van SZW.

5.1 Raad van bestuur

De leden van de raad van bestuur worden benoemd door de minister van SZW, telkens voor een periode van vijf jaar.

In 2024 had de raad de volgende samenstelling, met vermelding van de nevenfuncties gedurende 2024:

- De heer M.R.P.M. (Maarten) Camps (1964), benoemd als voorzitter van de raad per 1 september 2020:
 - lid raad van toezicht van JINC
 - lid bestuur Stichting Continuïteit JINC
 - lid raad van advies van Stichting instituut Gak (q.q.)
 - lid raad van toezicht van Stichting Lezen en Schrijven (q.q.)
 - lid raad van commissarissen TenneT
- Mevrouw N. (Nathalie) van Berkel (1982), benoemd per 1 september 2019 (met besluit van 21 juni 2024 verlengd):
 - lid raad van commissarissen van Havensteder
 - voorzitter raad van toezicht van de Boekmanstichting
 - voorzitter benoemingsadviescommissie van Commissariaat voor de Media (tijdelijk)
 - voorzitter Netwerk van Publieke Dienstverleners
 - voorzitter Manifestgroep
- Mevrouw J.K. (Johanna) Hirscher (1982), benoemd per 27 juni 2022 (met besluit van 25 september 2023 verlengd):
 - lid raad van advies van de Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen Nvva (q.q.)
- De heer R. (René) Steenvoorden (1967), benoemd per 1 oktober 2023:
 - lid klankbordgroep Digitale Transformatie Gemeente Amsterdam
 - lid Digi Board NPM Capital
 - coaching van senior IT-leiders

5.2 Advies- en controleorganen

UWV heeft geen raad van toezicht of raad van advies. UWV kent wel een aantal advies- en controleorganen: de Audit Advies Commissie, de medezeggenschapsorganen, de interne Auditdienst en een externe accountant.

Audit Advies Commissie

De raad van bestuur wordt ondersteund en geadviseerd door een permanente commissie, de Audit Advies Commissie (AaC). Van die commissie wordt een kritische en onafhankelijke blik gevraagd op de bedrijfsvoering, de bedrijfsprocessen, het risicomanagement, de informatievoorziening en de IT van UWV. De kwaliteit van de te bespreken agendastukken en de goede dialoog met de voorzitter en de leden van de raad van bestuur dragen bij aan het goed functioneren en de impact van de AaC. De portefeuillehouders van de AaC voeren ook verdiepende gesprekken in de organisatie en de leden van de AaC leggen werkbezoeken af. De door de AaC uitgebrachte adviezen worden vastgelegd in het verslag van het overleg met de raad van bestuur. UWV weegt de adviezen van de AaC mee in zijn interne besluitvorming en rapporteert daarover aan de AaC. De AaC staat jaarlijks stil bij haar rol en de invulling daarvan.

Samenstelling

De AaC bestaat uit externe deskundigen met brede ervaring. Leden van de commissie op 1 januari 2024 waren de heer J. (Hans) van der Vlist, mevrouw M.C.C. (Marga) Bekker, mevrouw A.C.W. (Lineke) Sneller, de heer F.J. (Frans) van der Ent en de heer J.H. (Hans) Ouwehand. Per 1 april is de samenstelling van de AaC gewijzigd door het vertrek van mevrouw A.C.W. (Lineke) Sneller en de heer J.H. (Hans) Ouwehand en het aantreden van de heer A.J.M. (Adrie) Kerkvliet en de heer J.M. (Jeroen) van der Vlucht. De voorzitter heeft periodiek overleg met de plaatsvervangend secretaris-generaal van het ministerie van SZW. De voorzitter (en leden) van de raad

van bestuur en de directeuren van de organisatieonderdelen Auditdienst en Financieel-economische zaken wonen de vergaderingen van de AaC bij.

Bijeenkomsten 2024

De AaC heeft in 2024 zes keer vergaderd. Daarbij is onder andere het UWV Jaarverslag 2023 besproken met het daarbij behorende verslag van bevindingen van de Auditdienst en het accountantsverslag van de controlerend accountants. Er is ook vooruitgekeken aan de hand van het UWV Jaarplan 2025. Verder zijn de tertaalrapportages van de Auditdienst besproken, net als de opvolging van de aanbevelingen van de Auditdienst door de zogenoemde eerste lijn en de resultaten van de interne toetsing van het kwaliteitsmanagementsysteem. Naast deze reguliere onderwerpen is in de vergaderingen aandacht geschonken aan verschillende specifieke thema's. Zo is stilgestaan bij de governance van UWV waarin UWV de keuze heeft gemaakt om handelend vanuit de waarden van UWV meer ruimte voor de menselijke maat in de dienstverlening te realiseren. Daarnaast is uitgebreid stilgestaan bij de consequenties van de kabinetsformatie voor UWV. De ontwikkelingen rondom de WIA-beoordelingen en de verbeteraanpak Kwaliteit en Herstel fouten WIA, van waaruit UWV de corrigeeractie zal opzetten, zijn uitgebreid besproken. Ook heeft de financiële koers van de organisatie voor de komende jaren centraal gestaan in de verschillende overleggen.

Ook heeft de AaC gesproken met de raad van bestuur over de zogenoemde Verandermotor, de organisatiewijziging die tot doel heeft om nog meer vanuit één UWV te kunnen werken en daarmee versnelling aan te brengen in de noodzakelijke veranderingen om de dienstverlening verder te verbeteren. Verder hebben afzonderlijke leden zich met werkbezoeken en portefeuillesgesprekken met verschillende UWV-organisatieonderdelen verdiept in onderwerpen als IT, risicomanagement en ontwikkelingen in het organisatieonderdeel Werkbedrijf.

Bevindingen en adviezen

Ook in 2024 heeft UWV volop gewerkt aan het verbeteren van de dienstverlening met als uitgangspunten de integrale klantreizen en het toepassen van maatwerk waar dat nodig is. De AaC onderschrijft die ontwikkeling van harte en heeft tegelijkertijd geadviseerd om oog te houden voor het op orde houden van de basis. De AaC is kritisch over het tempo waarin de organisatie beweegt om te voldoen aan de BIO-wetgeving. De AaC adviseert om de aanpak te centraliseren in plaats van de eerder gekozen decentrale strategie.

In de tweede helft van 2024 is extra aandacht uitgegaan naar de ontwikkelingen rondom de WIA-beoordelingen en heeft de AaC de verbeteraanpak kritisch gelezen en haar reactie op de aanpak gegeven. De AaC onderschrijft de noodzaak van wijzigingen in wet- en regelgeving om het complexe WIA-stelsel te vereenvoudigen.

Periodiek bespreekt de AaC de tertaalrapportages van de Auditdienst. De AaC acht het van groot belang dat de verschillende organisatieonderdelen verantwoordelijkheid nemen voor de opvolging van de aanbevelingen. De AaC heeft de Auditdienst geadviseerd gesignaleerde risico's nadrukkelijker uit te lichten zodat de raad van bestuur het juiste gesprek kan voeren.

De AaC is gevraagd een review te geven op het risicomanagementbeleid. De inzichten zijn geïntegreerd in het herziene beleid. Wat het risicomanagement betreft, adviseert de AaC om bij de bepaling van risico's gebruik te maken van alle lagen binnen de organisatie. Door gezamenlijk het gesprek te voeren over risico's, worden ook risico's lager in de organisatie tijdig gesignaleerd. Daarnaast adviseert de AaC om risico's expliciet onderwerp te maken van het gesprek met het ministerie van SZW zodat gezamenlijk het gesprek over de risico's en de risicoacceptatie kan worden gevoerd.

Bij het jaarplan 2025 heeft de AaC de aanbeveling gedaan om realistische ambities te uiten en duidelijk inzicht te geven in de onderliggende afweging van de door UWV gemaakte keuzes. Niet alles kan immers. Door duidelijk en expliciet te zijn over de beweegredenen en afwegingen en de daarmee samenhangende risico's wordt gericht aandacht gevraagd voor de belangrijkste thema's waarmee UWV wordt geconfronteerd. Het expliciteren van risico's in de Stand van de uitvoering sociale zekerheid is een instrument om de Tweede Kamer daarover goed te informeren.

Evaluatie

De AaC heeft de aanbevelingen van de externe evaluatie, uitgevoerd door de Auditdienst Rijk in het voorjaar van 2023 en vastgesteld in het najaar van 2023, opgevolgd. In 2024 heeft de AaC de tijd genomen om aan de aanbevelingen te werken en de gemaakte afspraken na te komen. Begin 2025 evalueert de AaC naast het eigen functioneren onder andere ook het effect van de opvolging van de aanbevelingen.

Vergoeding

Voor de vergoeding van de voorzitter en de leden van de AaC volgt UWV de regels van de Wet normering topinkomens (WNT), de Wet vergoedingen adviescolleges en commissies en het Besluit vergoedingen adviescolleges en commissies.

Intern en openbaar accountant

UWV beschikt over een interne Auditdienst die onafhankelijk is gepositioneerd en rechtstreeks ressorteert onder de raad van bestuur. De Auditdienst beoordeelt de interne beheersmaatregelen en de bedrijfsvoering van UWV, inclusief de rechtmatigheid van het handelen van de organisatie. De Auditdienst legt de resultaten van de

onderzoeken voor aan het verantwoordelijke management en aan de raad van bestuur. Ieder tertaal maakt de Auditdienst een samenvattende rapportage voor de raad van bestuur over de interne audits (3^e lijn interne audit) en de wettelijke en overige verplichte controles (4^e lijn externe audit). De Auditdienst controleert de jaarrekening van UWV en geeft hierbij een controleverklaring af. De Auditdienst geeft jaarlijks ook een oordeel over de gegevensverwerking van UWV voor de minister van SZW. Naar aanleiding van deze wettelijke controles rapporteert de Auditdienst met een Verslag van Bevindingen voor de jaarrekening en een Verslag van Bevindingen voor de gegevensverwerking aan de minister van SZW, de raad van bestuur van UWV en de Audit Advies Commissie.

De Auditdienst verricht zijn werkzaamheden conform de vereisten vanuit de beroepsorganisaties (NBA, NOREA, IIA). De Auditdienst wordt daarop periodiek getoetst via het Kwaliteitsonderzoek Overheidsauditors (KOA). Daarnaast verricht de Auditdienst Rijk een periodieke review conform het toezichtbeleid van het ministerie van SZW.

PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. geeft als openbaar accountant van UWV een controleverklaring inzake de getrouwheid af bij de jaarrekening in de publieksversie van het jaarverslag. Naar aanleiding van de controle van de jaarrekening brengt de openbaar accountant een accountantsverslag met de relevante bevindingen uit aan de raad van bestuur van UWV.

5.3 Relatie met ministerie van SZW

UWV is een zelfstandig bestuursorgaan (zbo) en valt onder de verantwoordelijkheid van de minister van SZW. We leggen aan de minister verantwoording af over de beleidskeuzes die we maken en over de manier waarop we overheidsbeleid uitvoeren. Dat gebeurt via viermaandelijks tussenverslagen en ons jaarverslag. De minister en de raad van bestuur bespreken periodiek de stand van zaken van onze dienstverlening.

Op ambtelijk niveau zijn er dagelijks contacten tussen UWV en het ministerie. Vanuit hun rol als zowel opdrachtgever als eigenaar borgt het ministerie dat verstrekte opdrachten door UWV goed worden uitgevoerd en dat het geheel aan taken uitvoerbaar is en in verhouding staat tot de middelen.



6 Nieuwe wet- en regelgeving

We toetsen de uitvoerbaarheid van voorstellen voor nieuwe en gewijzigde wet- en regelgeving. In dit hoofdstuk gaan we in op een aantal van deze zogeheten uitvoeringstoetsen en op een aantal bijzonderheden bij de implementatie van nieuwe wet- en regelgeving.

Wetsvoorstel proactieve dienstverlening

Begin mei 2024 hebben we aangegeven de uitvoerbaarheid van het wetsvoorstel proactieve dienstverlening niet te kunnen toetsen. Daarbij speelde onder andere mee dat de lagere regelgeving nog niet was uitgewerkt en dat de opt-outmogelijkheid niet concreet genoeg was beschreven. Inmiddels is er een eerste aanzet gegeven voor lagere regelgeving in de vorm van een concept-algemene maatregel van bestuur (AMvB), waardoor er meer zicht is ontstaan op de uitvoerbaarheid. Momenteel kijken we samen met het ministerie van SZW hoe eerder in de uitvoeringstoets door UWV gesuggereerde vormen van proactieve dienstverlening passen in het wetsvoorstel. De bestaande gedoogconstructies voor proactieve dienstverlening bij de Toeslagenwet en voor hoofdstuk IV van de WW worden er in ieder geval in geregeld. De verwachting is dat het wetsvoorstel begin 2025 voor advies naar de Raad van State gaat. Daarnaast wordt dan de uitvoerbaarheid van de AMvB getoetst door UWV.

AI-verordening

De AI-verordening (AI-Act) is in augustus 2024 in werking getreden. De verordening gaat vervolgens gefaseerd van kracht. De sturing op de implementatie van de AI-verordening binnen onze organisatie vindt plaats vanuit het Kernteam AI. Een half jaar na inwerkingtreding (februari 2025) zijn de bepalingen over de verboden praktijken van kracht. Daarnaast moeten organisaties die AI inzetten vanaf 2 februari 2025 werk maken van de AI-geletterdheid. Per januari 2025 start het sprintteam Genesis AI, dat onder andere zorgt voor een solide basis voor AI-geletterdheid. De awareness bij medewerkers wordt verhoogd zodat zij de risico's en impact kunnen inschatten, waardoor zij op een verantwoorde manier AI-tools kunnen benutten.

Implementatie wettelijke definitie begrip inkomstenverhouding

Eind 2020 is UWV in opdracht van het ministerie van SZW gestart met de implementatie van de wettelijke definitie van het begrip inkomstenverhouding. Het ministerie heeft ons verzocht om daarbij geen onomkeerbare stappen te zetten, omdat de totale regelgeving nog in beweging is. Eerder was inwerkingtreding van de definitie voorzien per 1 januari 2023. In verband met een aantal tussentijdse aanpassingen van het besluit en door samenloop met een aantal grote verandertrajecten binnen UWV is deze datum nu opgeschoven naar 2028. In 2024 werkten we intussen verder aan de voorbereidingen voor de implementatie. We zetten daarbij nog steeds geen onomkeerbare stappen, maar hebben inmiddels wel substantiële uitgaven gedaan voor deze implementatie.

Wetsvoorstel wijziging re-integratieverplichtingen in het tweede ziektejaar bij werknemers van kleine en middelgrote werkgevers

In het vierde kwartaal van 2023 heeft het ministerie van SZW ons verzocht om een uitvoeringstoets uit te voeren op het wetsvoorstel tot wijziging van de re-integratieverplichtingen in het tweede ziektejaar bij werknemers van kleine en middelgrote werkgevers. Dit wetsvoorstel maakt het mogelijk dat kleine en middelgrote werkgevers en hun werknemers ofwel onderling tot overeenstemming komen om re-integratie in het eerste spoor af te sluiten na één jaar ziekte ofwel deze re-integratie af te sluiten met een sociaal-medische toets door UWV. De uitkomst van de uitvoeringstoets is dat UWV onder enkele voorwaarden het wetsvoorstel kan uitvoeren, maar niet eerder dan dat de mismatch in de sociaal-medische dienstverlening is opgelost. Dat is in ieder geval niet vóór 2028. Een herijking van de uitvoeringstoets is minimaal anderhalf jaar voor de beoogde invoeringsdatum van het wetsvoorstel noodzakelijk.

Praktisch beoordelen

Op 1 juli 2024 is de (tijdelijke) maatregel Praktisch Beoordelen ingevoerd. Om dit mogelijk te maken is het Schattingsbesluit arbeidsongeschiktheidswetten gewijzigd. De maatregel maakt het mogelijk om bij iemand die feitelijke arbeid (heeft) verricht, de mate van arbeidsongeschiktheid uitsluitend te baseren op een praktische schatting van de feitelijke verdiensten. De theoretische schatting wordt dus achterwege gelaten. Het doel van deze maatregel is om capaciteit van verzekeringsartsen vrij te maken en verzekerden eerder duidelijkheid te kunnen bieden. Daarnaast is die beoordeling voor cliënten inzichtelijker en herkenbaarder omdat ze alleen uitgaat van het werk dat feitelijk wordt verricht. De wijziging komt voort uit het pakket van maatregelen en beleidsopties dat is bedoeld om de mismatch tussen de vraag naar en het aanbod van sociaal-medische beoordelingen te verkleinen. De maatregel geldt voor drie jaar.

Wet tegemoetkomingen loondomein

In 2023 hebben we meerdere wijzigingen in de Wet tegemoetkomingen loondomein getoetst, waaronder afschaffing van de regeling Lage inkomensvoordeel, wijzigingen in het loonkostenvoordeel (LKV) banenafpraak en scholingsbelemmerden, verbeteringen in de banenafpraak, het structureel maken van het LKV banenafpraak en verlaging en afschaffing van de regeling loonkostenvoordeel oudere werknemer. De afschaffing van het lage inkomensvoordeel, aanpassingen in de hoogte van het loonkostenvoordeel oudere werknemer en de verbeteringen in het loonkostenvoordeel herplaatsen arbeidsgehandicapte zijn in 2024 geïmplementeerd en per 1 januari 2025 in werking getreden. De overige wijzigingen zijn doorgeschoven naar 1 januari 2026, waarbij de datum voor de aanpassingen in het LKV banenafpraak en de loonkostenvoordelen bij overgang van onderneming nog niet definitief vaststaat. Al deze wetswijzigingen bij elkaar leidden in 2024 tot grote uitvoeringscomplexiteit. De politieke besluitvorming over de wijzigingen in de banenafpraak is nog niet afgerond. De beoogde datum van inwerkingtreding is als gevolg daarvan opgeschoven naar 2026 en UWV heeft de implementatie van deze wijzigingen in juli 2024 gepauzeerd in afwachting van de verdere politieke besluitvorming en mogelijke bijstellingen van het wetsvoorstel. Naast deze beleidsvoorstellen zijn in 2023 en 2024 uitspraken gedaan door de Centrale Raad van Beroep en de Hoge Raad over het recht op loonkostenvoordeel na overgang van onderneming. UWV en Belastingdienst hebben in 2024 bij de afhandeling van bezwaren tegen de toekenning of weigering van loonkostenvoordelen rekening gehouden met deze uitspraken. Om deze situaties via de reguliere processen te kunnen afhandelen is een wetswijziging voorbereid, die in 2025 in zou gaan. Deze wetswijziging is uitgesteld en zal nu op zijn vroegst in 2026 alsnog in werking kunnen treden.

Uitspraak Centrale Raad van Beroep verzekeringsplicht pgb-zorgverleners

Op 30 maart 2024 heeft de CRvB geoordeeld dat zorgverleners die worden betaald vanuit een persoonsgebonden budget (pgb) en een arbeidsovereenkomst voor maximaal 3 dagen hebben, niet langer mogen worden uitgezonderd van verzekering voor de werknemersverzekeringen. Pgb-zorgverleners kunnen sindsdien aanspraak maken op een WW-, Ziektewet- en WIA-uitkering. Omdat deze dienstverbanden niet of als niet-verzekerde dienstverbanden in de polisadministratie staan geregistreerd, kan UWV niet op de reguliere wijze uitvoering geven aan de uitkeringsvaststelling voor deze verzekerden. Er is een handmatig proces ingericht, wat vooralsnog extra uitvoeringskosten en uitvoeringsrisico's met zich meebrengt. Dit duurt zolang de dienstverbanden van deze zorgverleners nog niet als verzekerde dienstbetrekkingen in de polisadministratie staan. Om dienstverbanden van pgb-zorgverleners wél als verzekerde dienstbetrekkingen in de polisadministratie te kunnen opnemen, is een wetswijziging nodig en is het nodig dat voor pgb-zorgverleners maandaangiftes worden gedaan via de loonaangifte. Momenteel voeren we een uitvoeringstoets uit op de wetgeving. In 2024 is een uitvoeringstoets gedaan op de aangepaste wetgeving. Het beoogde jaar van inwerkingtreding van dit wetsvoorstel is 2026. De maandaangiftes zijn in dit voorstel echter nog niet geregeld. Ook na de inwerkingtreding van de wetswijziging blijft extra gegevensuitvraag nodig om uitkeringen voor deze verzekerden te kunnen vaststellen.



7 Toezichtbevindingen

Een aantal externe partijen doet vanuit hun wettelijke toezichthoudende en controlerende rol onderzoek bij uitvoeringsorganisaties zoals UWV. Bij deze partijen gaat het onder andere om de Algemene Rekenkamer (AR), de Nederlandse Arbeidsinspectie (NLA) en SZW Toezicht. In 2024 zijn in totaal drie onderzoeken afgerond:

- Productiviteit in perspectief (AR)
- Crisismanagement (SZW Toezicht)
- Processen op klantsignalen (SZW Toezicht).

Per eind 2024 liepen er tien onderzoeken, waaronder een onderzoek door de AR naar de WIA in het kader van de corrigeeractie en een brede stelselmonitor door de NLA.

7.1 Algemene Rekenkamer

Het verantwoordingsonderzoek

In het kader van het algemene verantwoordingsonderzoek in 2024 over de jaarrekening 2023 van SZW zijn bij UWV vier onderwerpen onderzocht: de NOW, het toezicht op de beoordelingen van de WIA, het toezicht op UWV en de regionale mobiliteitsteams. Zie paragraaf 3.7 voor het onderzoek over de NOW.

Toezicht op WIA-beoordelingen door UWV

Verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen bij UWV voeren de beoordelingen uit. Sinds 2015 zijn er oplopende achterstanden bij die beoordelingen, waarbij UWV de wettelijke termijnen overschrijdt.

De informatie die de minister in 2023 van UWV ontving, is beter geworden. Dit blijft volgens de Algemene Rekenkamer wel een punt van aandacht. De minister is doorgaans tevreden over de informatie over de ontwikkeling in de achterstanden die de minister van UWV ontvangt. In het maandelijks overleg over de sociaal-medische beoordelingen bespreken de minister en UWV de voortgang. Die informatie gebruikt de minister om zich over de resultaten van de genomen maatregelen te verantwoorden aan de Tweede Kamer. De AR constateerde dat ondanks de maatregelen de achterstanden nog lang zullen aanhouden.

Toezicht op UWV (en de SVB)

De minister heeft in zijn rol van toezichthouder meer capaciteit op het ministerie ter beschikking voor het organisatietoezicht op de SVB en UWV dan enkele jaren geleden. De AR schrijft in zijn conclusies dat de medewerkers die de minister in zijn toezicht ondersteunen met een kritische houding werken aan de concrete invulling van het toezicht.

Regionale Mobiliteitsteams

Sinds 2021 zijn er in iedere arbeidsmarktregio regionale mobiliteitsteams (RMT's). Het oorspronkelijke doel van deze teams was om mensen die door de coronacrisis werkloos waren geworden of dreigden te worden, snel te begeleiden naar ander werk. De arbeidsmarkt ontwikkelde zich echter anders dan bij de totstandkoming van de regeling werd gedacht. Omdat er sprake was van een zeer krappe arbeidsmarkt, is de doelgroep gewijzigd. De minister heeft sindsdien de doelgroep van de regeling verbreed, waarna de teams open stonden voor iedereen die op zoek was naar (ander) werk. Met ingang van 1 januari 2025 is de RMT-regeling vervallen en is de transitieperiode gestart naar een nieuwe arbeidsmarktinfrastructuur (wijziging wet en besluit SUWI) en de vorming van Werkcentra. Met de vorming van de Werkcentra in alle arbeidsmarktregio's wordt daarmee de dienstverlening voor zowel burgers als werkgevers op een meer laagdrempelige manier ontsloten.

Volgens de AR gaven de beschikbare monitoringgegevens (dashboard) in 2023 een matig inzicht in de doeltreffendheid van de RMT's. Omdat de minister de RMT's een structureel onderdeel wil maken van het aanbod om werkzoekenden te ondersteunen heeft de AR aangegeven dat het van groot belang is dat de minister vooraf afspraken maakt met de teams over de manier waarop zij zich moeten verantwoorden over de besteding van het publieke geld en over hun resultaten.

Productiviteitsonderzoek uitvoeringsorganisaties Algemene Rekenkamer

De Algemene Rekenkamer heeft in het tweede kwartaal van 2024 het eerste deel van het tweedelige productiviteitsonderzoek bij uitvoeringsorganisaties afgerond. Dit onderzoek heeft geleid tot de rapportage [Productiviteit in perspectief](#), die werd gepresenteerd op de Dag van de Publieke Dienstverlening. De aanleiding tot dit onderzoek was de motie Sneller/Slootweg, die verzoekt om een onderzoek in te stellen naar de productiviteitsontwikkeling bij uitvoeringsorganisaties.

De eerste fase van het onderzoek bestond uit een systematische review van alle openbaar beschikbare studies over productiviteit van de uitvoeringsorganisaties in dit onderzoek. Op basis van de bevindingen is geconcludeerd dat UWV in de jaren tot 2021 zowel een groei in productiviteit als een kwaliteitsverbetering heeft doorgemaakt. Ook geeft de AR aan dat in gesprekken met alle uitvoeringsorganisaties als belangrijk punt wordt genoemd dat de toenemende complexiteit van de uitvoering de productiviteit remt. Ook bleek uit het onderzoek dat, hoewel productiviteit en kwaliteit vaak los van elkaar worden gemeten, er een kennislacune bestaat over de relatie tussen deze twee indicatoren. In de tweede fase van het onderzoek ligt de focus op deze kennislacune.

We sluiten ons aan bij de thema's die de AR aanwijst als belangrijke factoren die bijdragen aan productiviteitsontwikkeling. Met name het werken met de menselijke maat en het vereenvoudigen van wet- en regelgeving ervaren wij als speerpunten voor het verbeteren van onze dienstverlening. Daarnaast vinden we het belangrijk om de relatie tussen kwaliteit en productiviteit te onderzoeken. De AR heeft aangegeven eerst in gesprek te zijn gegaan met de Tweede Kamer over de wensen ten aanzien van het onderzoek. Begin 2025 startte de AR met een brede werkgroep (met deelname van de publieke dienstverleners, waaronder UWV) om van gedachten te wisselen over een bredere invulling van het thema productiviteit door deze ook te relateren aan de ontwikkeling van kwaliteit. Op basis daarvan gaat de tweede fase van het onderzoek plaatsvinden. In deze onderzoeksfase wordt UWV vooralsnog niet betrokken vanwege een ander groot onderzoek door de AR (naar de WIA) bij UWV.

7.2 SZW Toezicht

Crisismanagement

Doel van de verkenning door SZW Toezicht was om van UWV en de SVB afzonderlijk in beeld te brengen hoe het desbetreffende ZBO handelt als zich een crisis of incident voordoet, inclusief de situatie dat er samenwerking nodig is tussen het ZBO en het ministerie. Algemene bevinding was dat UWV beschikt over een duidelijk referentiekader in de vorm van het in 2023 herijkte Centraal Crisismanagementplan om te handelen als zich een incident of crisis voordoet. Wij onderschrijven het geconstateerde belang om gezamenlijke oefeningen en trainingssessies met het ministerie te organiseren, en ook om de gebruikte terminologie en de wederzijdse werkprocedures goed op elkaar aan te sluiten zodat we bij een crisis dezelfde taal spreken en adequaat kunnen optreden in goede samenwerking. Aanvullende actie naar aanleiding van deze verkenning was niet aan de orde.

Processen op klantsignalen

Het doel van de verkenning van SZW Toezicht was om vast te stellen of en hoe de medewerkers van UWV in staat worden gesteld om sensitief te zijn voor, en effectief om te gaan met, gevallen waarbij het handelen van UWV leidt tot mogelijk onbedoelde negatieve gevolgen voor de burger. Ook was het doel om na te gaan of en hoe UWV inzicht krijgt in de omvang van problemen die worden gesignaleerd en hoe UWV de opvolging heeft georganiseerd. Wij onderschrijven het belang van het onderwerp van deze verkenning, omdat zowel het signalerend vermogen van medewerkers van UWV en de organisatie als geheel van voor burgers onbedoelde negatieve gevolgen van beleid en uitvoering belangrijk is, alsook het signaleren, agenderen en oplossen van knelpunten in regelgeving en (uitvoerings-)beleid. Wij blijven daarom zelf het signaalmanagement doorlopend evalueren en nemen ook de voorstellen tot verbetering uit deze verkenning daarin mee.



8 Jaarrekening

De jaarrekening schetst een beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van UWV aan het eind van het verslagjaar en van het resultaat over 2024. De jaarrekening bestaat uit de balans per 31 december 2024, de staat van baten en lasten, het kasstroomoverzicht over 2024 en de toelichtingen.

De balans bevat een overzicht van de activa (de bezittingen) en de passiva (het vermogen waarmee de activa zijn gefinancierd). De staat van baten en lasten bevat een overzicht van de inkomsten (baten) en uitgaven (lasten) voor de programmakosten (het bedrag dat we uitgeven aan bijvoorbeeld uitkeringen en re-integratieactiviteiten) en voor de uitvoeringskosten (het bedrag dat we uitgeven aan onder andere personeel, huisvesting en IT). Het kasstroomoverzicht geeft een overzicht van de feitelijke ingaande en uitgaande geldstromen.

8.1 Balans per 31 december 2024

Tabel Balans per 31 december 2024, na bestemming resultaat

Bedragen x € 1 miljoen		31 december 2024	31 december 2023
ACTIVA	Ref.		
Vaste activa			
Materiële vaste activa	(1)	129	128
Financiële vaste activa	(2)	1.517	2.151
		1.646	2.279
Vlottende activa			
Vorderingen	(3)	6.254	6.705
Liquide middelen	(4)	40.681	29.184
Totaal vlottende activa		46.935	35.889
Totaal activa		48.581	38.168
PASSIVA			
Fondsen			
Fondsvermogen	(5)	44.171	33.986
Bestemmingsfondsen	(6)	87	87
Egalisatiereserve	(7)	60	109
Totaal fondsen		44.318	34.182
Voorzieningen			
Voorzieningen programmakosten	(8)	951	819
Voorzieningen uitvoeringskosten	(9)	146	79
		1.097	898
Kortlopende schulden	(10)	3.166	3.088
Totaal passiva		48.581	38.168

8.2 Staat van baten en lasten over 2024

Tabel Staat van baten en lasten over 2024

Bedragen x € 1 miljoen		2024	2023
BATEN	Ref.		
Baten wettelijke taken sv			
Premiebaten	(11)	37.867	34.460
Rijksbijdragen NOW		152	1.181
Rijksbijdragen overig		5.831	5.530
Totaal rijksbijdragen	(12)	5.983	6.711
Totaal baten		43.850	41.171
LASTEN			
Programmakosten			
Uitkeringen	(13)	27.104	24.695
Sociale lasten	(14)	4.330	3.905
Subsidies NOW	(15)	228	1.224
Overige baten en lasten	(16)	731	796
		32.393	30.620
Uitvoeringskosten			
Personeelskosten	(17)	2.164	2.009
Huisvestingskosten	(18)	123	128
Automatiseringskosten	(19)	262	238
Kantoorkosten	(20)	29	30
Vervoers- en overige kosten	(21)	59	67
		2.637	2.472
Af: netto-omzet uitvoeringskosten		26	27
		2.611	2.445
Financiële baten en lasten	(22)		
Rentebaten		-1.293	-950
Rentelasten		3	128
		-1.290	-822
Totaal lasten		33.714	32.243
Saldo van baten en lasten		10.136	8.928

8.3 Kasstroomoverzicht over 2024

Tabel Kasstroomoverzicht over 2024

Bedragen x € 1 miljoen		2024	2023
KASSTROOM UIT OPERATIONELE ACTIVITEITEN			
Ontvangsten	Ref.		
Premies	(11)	37.831	34.233
Rijksbijdragen NOW	(12)	1.172	-610
Rijksbijdragen overig	(12)	5.830	5.508
Overige baten	(16)	179	171
Netto-omzet uitvoeringskosten		27	26
		45.039	39.328
Uitgaven			
Uitkeringen	(13)	-26.663	-23.911
Sociale lasten	(14)	-4.237	-3.841
NOW-subsidies	(15)	81	-124
Overige lasten	(16)	-953	-906
Uitvoeringskosten	(17 t/m 21)	-2.557	-2.433
		-34.329	-31.215
Totale kasstroom uit operationele activiteiten		10.710	8.113
KASSTROOM UIT INVESTERINGSACTIVITEITEN			
Investerings in materiële vaste activa	(1)	-35	-66
Desinvesterings in materiële vaste activa	(1)	0	1
Totale kasstroom uit investeringsactiviteiten		-35	-65
KASSTROOM UIT FINANCIERINGSACTIVITEITEN			
Opgenomen middelen		-	-
Rentebaten en -lasten	(22)	822	66
Totale kasstroom uit financieringsactiviteiten		822	66
Netto-kasstroom		11.497	8.114
Specificatie netto-kasstroom			
Stand 1 januari	(4)	29.184	21.070
Stand 31 december	(4)	40.681	29.184
Netto-kasstroom		11.497	8.114

8.4 Algemene toelichting

Taken UWV

Wij zijn de uitvoerder van een groot aantal wetten en regelingen op het gebied van de sociale zekerheid en beheerder van de fondsen waaruit de aan deze wetten en regelingen verbonden kosten worden gefinancierd. Het fondsenbeheer betreft het administreren, begroten en verantwoorden van de fondsen en de premiestellingen voor de hybride markt van de WGA en Ziektewet.

Wij beheren de volgende fondsen:

- **Arbeidsongeschiktheidsfonds (Aof):** Het Aof financiert onder meer de WAO-, WAZ-, Wazo- en IVA-uitkeringen, alsmede de WGA-uitkeringen in de eerste tien jaar voor alleen de overige uitkeringsgroepen (zieke WW-gerechtigden, zieken als gevolg van zwangerschap en vrijwillig verzekerden) en na tien jaar voor alle groepen. Daarnaast worden uit het Aof de Ziektewet-uitkeringen als gevolg van zwangerschap en/of bevalling, voor vrijwillig verzekerden en gebruikers van de no-riskpolis gefinancierd. Verder financiert het Aof de compensatie voor de transitievergoeding bij ontslag wegens langdurige arbeidsongeschiktheid, een gedeelte van de uitgaven van de re-integratietrajecten en een gedeelte van de werkvoorzieningen.
- **Werkhervattingskas (Whk):** De Whk financiert de eerste tien jaar van de WIA/WGA-uitkeringen voor zowel mensen met een vast als een flexibel dienstverband en ook de Ziektewet-uitkeringen voor mensen met een flexibel dienstverband. Daarnaast betaalt de Whk een gedeelte van de uitgaven van de re-integratietrajecten.
- **Algemeen Werkloosheidsfonds (AWf):** Het AWf financiert onder meer de WW-uitkeringen, de loonbetalingsverplichtingen aan werknemers van in betalingsonmacht verkerende werkgevers en de Ziektewet-uitkeringen voor de vangnetgroep zieke werklozen. Daarnaast wordt uit het AWf de re-integratie voor de WW en de Ziektewet gefinancierd. De in 2020 in verband met de coronacrisis in het leven geroepen tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW) wordt ook via het AWf afgewikkeld en is volledig rijksgefinancierd. Ten slotte betaalt het AWf de operationele kosten van de Sociaal-Economische Raad (SER).
- **Uitvoeringsfonds voor de overheid (Ufo):** Het Ufo financiert de WW-uitkeringen en Ziektewet-uitkeringen aan (ex-)overheidspersoneel. Het Ufo wordt gefinancierd door de overheidswerkgevers via de Ufo-premie.
- **Arbeidsondersteuningsfonds jonggehandicapten (Afj):** Het Afj financiert Wajong-uitkeringen en re-integratielasten van Wajongers. Vanuit het Afj worden daarnaast de onderwijs-, leef- en een gedeelte van de werkvoorzieningen betaald. Dit fonds wordt volledig gefinancierd door een rijksbijdrage.
- **Toeslagenfonds:** Het Toeslagenfonds financiert toeslagen bij uitkeringen van de moederwetten WAO, WIA, WAZ, Wajong, WW, Ziektewet en IOW. Daarnaast worden de IOW-uitkeringen en tegemoetkomingen arbeidsongeschikten uit dit fonds betaald. Het fonds wordt volledig gefinancierd door een rijksbijdrage.

Sinds 1 maart 2022 voert UWV de Subsidieregeling T-budget uit. STAP staat voor Stimulering arbeidsmarktpositie. De Subsidieregeling STAP-budget wordt via het AWf afgewikkeld en is volledig rijksgefinancierd. De regeling is beëindigd per 1 januari 2024.

UWV oefent de kassiersfunctie uit voor de Tijdelijke regeling aanvullende dienstverlening (voorheen de Tijdelijke regeling aanvullende crisisdienstverlening COVID-19). In de Regeling SUWI, artikel 5.10a lid 7 is bepaald dat de jaarverslagen van UWV voor de jaren 2021 tot en met 2024 een kassiersverslag bevatten met betrekking tot de uitoefening van deze taak, waarbij is bepaald dat bijlage VI van de Regeling SUWI niet van toepassing is op het kassiersverslag. In de artikelen 5.10f en 5.10g is verder bepaald dat de financiële verantwoording van de kassier geen deel uitmaakt van de jaarrekening van UWV. Het ministerie van SZW heeft de tijdelijke regeling beëindigd per ultimo 2024.

Het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI) is een organisatieonderdeel van UWV dat zich uit hoofde van artikel 5.21 van het Besluit SUWI bezighoudt met de beheertaken op het gebied van de elektronische gegevensuitwisseling binnen de keten. Het bureau werkt in opdracht van het ministerie van SZW. Het bureau verleent diensten aan de SUWI-organisaties, die verenigd zijn in de Programmaraad. De financiële verantwoording van BKWI is nader geregeld in de Regeling SUWI, artikel 5.10a lid 4. In dit artikel is bepaald dat het jaarverslag, de tussentijdse verslagen en de jaarrekening van UWV bestaan uit twee afzonderlijke delen, waarvan één deel uitsluitend betrekking heeft op BKWI en het andere deel op UWV met uitzondering van BKWI. In afwijking van Titel 9 Boek 2 BW zijn de cijfers van BKWI om deze reden niet opgenomen in de jaarrekening van UWV. De jaarverslagen van BKWI worden gepubliceerd op www.bkwi.nl. Het door de minister van SZW aan BKWI toegekende budget voor 2024 bedraagt € 18,6 miljoen (2023: € 16,4 miljoen).

De balans bevat zowel de vermogensbestanddelen van de door ons beheerde fondsen als de activa en passiva van de UWV-organisatie. De staat van baten en lasten bevat zowel de programmakosten – bestaande uit de lasten, premiebaten en rijksbijdragen van de fondsen – als de uitvoeringskosten van de UWV-organisatie.

Algemeen beleid ter beperking van misbruik en oneigenlijk gebruik

We streven ernaar een omgeving te creëren waarin het maken van fouten zo veel mogelijk wordt voorkomen en het burgers en bedrijven gemakkelijk wordt gemaakt correct ingevulde aanvragen te doen. We stemmen de mate en intensiteit van onze controles af op het gedrag van burgers en bedrijven, en dwingen naleving af als burgers en

bedrijven regels bewust niet willen naleven of frauderen. We weten dat het overgrote deel van de burgers en bedrijven te goeder trouw is en bereid is uit zichzelf regels na te leven, zonder dwingende en kostbare acties van UWV.

Bij alle door UWV uit te voeren taken kunnen onze medewerkers, in meerdere of mindere mate, worden geconfronteerd met de problematiek van misbruik en oneigenlijk gebruik (M&O). Uitkeringen en subsidies zijn gevoelig voor misbruik en oneigenlijk gebruik omdat recht, hoogte en duur mede afhankelijk zijn van gegevens die burgers en bedrijven zelf verstrekken. Het tegengaan van M&O bij de uitvoering van (sociale) wet- en regelgeving vormt een geïntegreerd onderdeel van de uitvoering van UWV. Om naleving te bevorderen en niet-naleving tegen te gaan, beschikken wij over een reeks van instrumenten op het gebied van het voorkomen van fouten en fraudebestrijding die wij zo effectief en efficiënt mogelijk inzetten.

Op basis van de beschikbare personele en financiële middelen maken we voortdurend keuzes over waar we onze capaciteit inzetten. Daarom is het uitgesloten om op alle individuele gevallen gerichte controle uit te voeren. Daarnaast zijn er maatschappelijke begrenzingen door wettelijke bepalingen, zoals privacywetgeving, die controlemogelijkheden beperken of verhinderen. Ook dat wegen we mee bij het bepalen van onze prioriteiten. Dit betekent dat er ook bij een toereikend M&O-beleid sprake is van inherente onzekerheid over de juistheid van de uitkeringen en subsidies en de juistheid van mogelijke terugvorderingen. Wij zijn van mening dat wij binnen de hierboven geschetste context al het mogelijke hebben gedaan om deze inherente onzekerheid zo veel mogelijk te beperken. Wij hebben deze onzekerheid geëvalueerd bij het opmaken van de jaarrekening. Deze onzekerheid doet naar onze mening geen afbreuk aan het getrouwe beeld van de jaarrekening.

Specifieke aandachtspunten misbruik en oneigenlijk gebruik NOW

Bij de totstandkoming van de NOW hebben UWV en het ministerie van SZW ook handhavingsrisico's onderkend. De primaire doelstelling was om door de coronacrisis getroffen bedrijven zo snel mogelijk hulp te bieden. Daarom is UWV zo snel mogelijk overgegaan tot de eerste betalingen aan werkgevers. De NOW-regeling is in 2020 zo vormgegeven dat er op zeer korte termijn een robuuste regeling kon worden uitgevoerd. Waar mogelijk hebben UWV en het ministerie van SZW beheersmaatregelen genomen. De snelheid waarmee de noodmaatregel tot stand is gekomen, impliceert echter ook dat er meer restrisico's op misbruik en oneigenlijk gebruik zijn aanvaard dan onder reguliere omstandigheden gebruikelijk zou zijn. De minister heeft de Tweede Kamer op meerdere momenten hiervan ook op de hoogte gesteld. Het ministerie van SZW heeft de (rest)risico's geaccepteerd.

Een aantal M&O-aspecten, zoals de controle op de loonsommen en de IBAN-rekeningnummers van de werkgevers, is ondervangen bij het verstrekken van het voorschot. Specifieke M&O-aspecten met betrekking tot het gerealiseerde omzetverlies en de daadwerkelijke loonsommen maken deel uit van de controle van de vaststellingsaanvraag van de werkgever. UWV trekt samen met ketenpartners – de Nederlandse Arbeidsinspectie, de afdeling Uitvoering Van Beleid van het ministerie van SZW, de Belastingdienst en de Fiscale inlichtingen- en opsporingsdienst (FIOD) – op in onderzoek naar misbruik en oneigenlijk gebruik van de NOW. In paragraaf 3.6 is een overzicht opgenomen van de resultaten van de beheersmaatregelen rondom de NOW-regelingen.

Financiering

De financiering van de sociale verzekeringen is geregeld in de Wet financiering sociale verzekeringen (Wfsv). De middelen die nodig zijn voor de uitkeringen en uitvoeringskosten van de verschillende wetten, verkrijgen wij door premieheffing bij werkgevers/verzekerden en uit financiering door het Rijk.

Bij een tekort aan financiële middelen maakt UWV ingevolge artikel 120 lid 4 Wfsv uitsluitend gebruik van de kredietfaciliteiten die door de minister van Financiën worden verleend. De minister van Financiën is gehouden voor deze tekorten een kredietfaciliteit aan te bieden. De liquiditeit van UWV, en daarmee de continuïteit van de bedrijfsactiviteiten, is op deze wijze gewaarborgd.

Premieontvangsten Belastingdienst

De Belastingdienst is op grond van de Wfsv verantwoordelijk voor de inning van belastingen en premies en de verdeling van de geïnde bedragen over belastingen en premies tussen de fondsen. De Belastingdienst informeert ons maandelijks over de ontvangen premies per premiejaar en over de stand van de premievorderingen. De Belastingdienst stelt jaarlijks een jaarverantwoording op waarin de dienst financiële verantwoording aflegt over zijn taken. De Belastingdienst geeft in zijn jaarverantwoording aan dat de uitvoering van zijn rechtshandavingsbeleid beperkingen kent, waardoor een niet te kwantificeren inherente onzekerheid bestaat voor de volledigheid van de ontvangen premies en de daaraan gerelateerde premievorderingen. De jaarverantwoording van de Belastingdienst wordt gecontroleerd door de Auditdienst Rijk.

In de jaren na afloop van het boekjaar stelt de minister van Financiën, aan de hand van de gegevens uit de collectieve aangiften en naheffingsaanslagen, de definitieve toedelingpercentages vast voor de loonbelasting en premies volksverzekeringen en de definitieve verdeelpercentages voor de premies werknemersverzekeringen. De definitieve verdeelpercentages voor het belastingjaar 2022 zijn vastgesteld op 1 oktober 2024. Voor de belastingjaren 2023 en 2024 worden de verdeelpercentages naar verwachting in respectievelijk 2025 en 2026 vastgesteld.

De heffing en inning van de premies vrijwillige verzekeringen is ingevolge de Wfsv aan UWV opgedragen.

Rijksbijdragen SZW

Voor de uitvoering van de Wajong, de re-integratie Wajong en de beoordeling van de gemeentelijke doelgroep ontvangt het Afj een rijksbijdrage van het ministerie van SZW. Daarnaast financiert het ministerie van SZW alle lasten van het Toeslagenfonds en enkele specifieke wetten en regelingen binnen het AWf en het Aof. De NOW en de Subsidieregeling STAP-budget worden gefinancierd binnen het AWf.

Rijksbijdrage OCW

Voor de uitvoering van artikel 19a van de Wet overige OCW-subsidies (WOOS) krijgt het Afj ingevolge het Uitvoeringsbesluit onderwijsvoorzieningen voor jongeren met een handicap een rijksbijdrage van het ministerie van OCW.

Rijksbijdrage VWS

Voor de uitvoering van de tolkvoorzieningen voor het leefdomein (artikel 3a.1.1 Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2015) ontvangt het Afj een rijksbijdrage van het ministerie van VWS.

Informatieverschaffing over schattingen

Bij toepassing van de grondslagen en regels voor het opstellen van de jaarrekening vormt de leiding van de organisatie zich verschillende oordelen en schattingen die essentieel kunnen zijn voor de in de jaarrekening opgenomen bedragen. Indien het voor het geven van het in artikel 2:362 lid 1 BW vereiste inzicht noodzakelijk is, is de aard van deze oordelen en schattingen inclusief de bijbehorende veronderstellingen opgenomen bij de toelichting op de desbetreffende jaarrekeningposten.

Verbonden partijen

Als verbonden partij worden, naast het ministerie van SZW, alle rechtspersonen aangemerkt waarover overheersende zeggenschap, gezamenlijke zeggenschap of invloed van betekenis kan worden uitgeoefend. Over de verbonden partijen wordt informatie opgenomen die nodig is voor het verschaffen van het inzicht.

Het Pensioenfonds UWV is een onafhankelijke stichting. Het Pensioenfonds heeft een eigen bestuur, dat zelfstandig de koers bepaalt. Het bestuur van het Pensioenfonds bestaat uit negen leden. Drie bestuursleden, onder wie de (plaatsvervangend) voorzitter, worden benoemd door de raad van bestuur van UWV. Vier bestuursleden (de zogeheten werknemersleden) worden benoemd op voordracht van de ondernemingsraad. Daarnaast hebben twee gepensioneerden zitting in het bestuur.

8.5 Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling

Algemene grondslagen voor verslaggeving

Algemeen

De publieksversie van de jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de wet SUWI artikel 49 lid 5, Regeling SUWI artikel 5.10a lid 1 en lid 4, bijlage VI bij de Regeling SUWI punt 8 en 10 (met uitzondering van 10.6.5, 10.6.6, 10.6.8 en 10.6.10) en zoveel als mogelijk (dat wil zeggen behoudens voor zover daarin niet geregeld) met Titel 9 Boek 2 BW en de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving.

De hoofdlijn van de Regeling SUWI is dat de financiële verantwoording van de programmakosten naar wet wordt gesplitst. In de staat van baten en lasten is de indeling naar wet vervangen door een categorale indeling van de baten en lasten. Overeenkomstig Titel 9 Boek 2 BW verschaffen wij hiermee meer inzicht in de kernactiviteiten van UWV. De indeling naar wet is als toelichting op de staat van baten en lasten opgenomen.

Activa en verplichtingen worden in het algemeen gewaardeerd tegen de verkrijgings- of vervaardigingsprijs of de actuele waarde. Indien geen specifieke waarderingsgrondslag is vermeld, vindt waardering plaats tegen de verkrijgingsprijs. In de balans, de staat van baten en lasten en het kasstroomoverzicht zijn referenties opgenomen. Met deze referenties wordt verwezen naar de toelichting.

Vergelijking met voorgaand jaar

De gehanteerde grondslagen voor waardering en resultaatbepaling zijn ongewijzigd gebleven ten opzichte van het voorgaande jaar.

Functionele valuta

De jaarrekening is opgesteld in euro's. Dit is zowel de functionele als de presentatievaluta van UWV. Aangezien alle bedrijfsactiviteiten plaatsvinden in euro's, zijn koersverschillen niet aan de orde.

Operationele leasing

De organisatie heeft leasecontracten waarbij de voor- en nadelen die aan de eigendom verbonden zijn, niet nagenoeg geheel door de organisatie worden gedragen. Deze leasecontracten worden verantwoord als operationele leasing.

Leasebetalingen worden, rekening houdend met ontvangen vergoedingen van de lessor, op lineaire basis verwerkt in de staat van baten en lasten over de looptijd van het contract.

Financiële instrumenten

De in de balans opgenomen financiële instrumenten zijn gewaardeerd tegen de (geamortiseerde) kostprijs. De reële waarde is het bedrag waarvoor een actief kan worden verhandeld of een passief kan worden afgewikkeld tussen goed geïnformeerde partijen, die tot een transactie bereid en onafhankelijk van elkaar zijn. Indien niet direct een betrouwbare reële waarde is aan te wijzen, wordt de reële waarde benaderd door deze af te leiden uit de reële waarde van bestanddelen of van een soortgelijk financieel instrument, of met behulp van waarderingmodellen en waarderingstechnieken. Hierbij wordt gebruikgemaakt van recente gelijksoortige 'at arm's length'-transacties, van de DCF-methode (contante waarde van kasstromen) en/of van optiewaarderingmodellen, rekening houdend met specifieke omstandigheden.

Voor de financiering maakt UWV in de normale bedrijfsuitoefening gebruik van krediet van het ministerie van Financiën. Hierdoor is er geen krediet- en liquiditeitsrisico. UWV maakt geen gebruik van afgeleide financiële instrumenten. Zoals is toegelicht in paragraaf 8.4 onder het kopje Financiering, is er geen risico voor de continuïteit vanwege de beschikbare kredietfaciliteiten die door de minister van Financiën worden verleend.

Afrondingen

Alle bedragen in de financiële verantwoording worden afgerond op miljoenen euro's (met uitzondering van enkele tabellen in de Toelichting). Door deze afrondingen worden posten kleiner dan € 0,5 miljoen weergegeven met '0'. Indien een post geen bedrag vertegenwoordigt en dus werkelijk nul is, wordt dit weergegeven met '-'.

Grondslagen

Immateriële vaste activa

De behandeling van zelf vervaardigde immateriële vaste activa is gebaseerd op de financieringsstructuur van UWV. De budgetten voor de vervaardiging van deze immateriële vaste activa worden door het ministerie van SZW toegekend in het jaar dat de projectkosten worden gemaakt (en ten laste van de fondsen worden gebracht). Vanwege deze financieringswijze wordt de door het ministerie van SZW toegekende financiering in het jaar van toekenning als bate verantwoord. Om diezelfde reden worden investeringen in immateriële vaste activa direct als last verantwoord in de staat van baten en lasten in het jaar dat de kosten zijn gemaakt.

Materiële vaste activa

Materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen verkrijgings- of vervaardigingsprijs inclusief direct toerekenbare kosten, onder aftrek van lineaire afschrijvingen gedurende de verwachte toekomstige gebruiksduur en bijzondere waardeverminderingen rekening houdend met een eventuele restwaarde.

Indien belangrijke bestanddelen van een materieel vast actief van elkaar te onderscheiden zijn en verschillen in gebruiksduur of verwachte gebruikspatroon, dan worden deze bestanddelen afzonderlijk afgeschreven.

Indien een schattingswijziging plaatsvindt van de toekomstige gebruiksduur, dan worden de toekomstige afschrijvingen aangepast.

Financiële vaste activa

De financiële vaste activa worden initieel gewaardeerd tegen de reële waarde onder aftrek van transactiekosten. Als de ontvangst van de vordering is uitgesteld op grond van een verlengde overeengekomen betalingstermijn, wordt de reële waarde bepaald aan de hand van de contante waarde van de verwachte ontvangsten. Vervolgens worden deze activa gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs. Hierbij worden rente-inkomsten ten gunste van de staat van baten en lasten gebracht op basis van de effectieve rente. Bij de waardering wordt rekening gehouden met eventuele waardeverminderingen.

Bijzondere waardeverminderingen van vaste activa

Op iedere balansdatum wordt beoordeeld of er aanwijzingen zijn dat een vast actief aan een bijzondere waardevermindering onderhevig kan zijn. Indien dergelijke indicaties aanwezig zijn, wordt de realiseerbare waarde van het actief vastgesteld. Indien het niet mogelijk is de realiseerbare waarde voor het individuele actief te bepalen, wordt de realiseerbare waarde bepaald van de kasstroomgenererende eenheid waartoe het actief behoort.

Van een bijzondere waardevermindering is sprake als de boekwaarde van een actief hoger is dan de realiseerbare waarde; de realiseerbare waarde is de hoogste van de opbrengstwaarde en de bedrijfswaarde. Een bijzonder waardeverminderingverlies wordt direct als last verwerkt in de staat van baten en lasten, onder gelijktijdige verlaging van de boekwaarde van het betreffende actief.

De opbrengstwaarde wordt in eerste instantie ontleend aan een bindende verkoopovereenkomst. Als die er niet is, wordt de opbrengstwaarde bepaald met behulp van de actieve markt, waarbij normaliter de gangbare biedprijs geldt als marktprijs. De in aftrek te brengen kosten bij het bepalen van de opbrengstwaarde zijn gebaseerd op de geschatte kosten die rechtstreeks kunnen worden toegerekend aan de verkoop en nodig zijn om de verkoop te realiseren.

Voor de bepaling van de bedrijfswaarde wordt een inschatting gemaakt van de toekomstige netto-kasstroomen bij voortgezet gebruik van het actief/de kasstroomgenererende eenheid. Vervolgens worden deze kasstromen contant gemaakt waarbij een disconteringsvoet wordt gehanteerd van 3% (2023: ook 3%). De disconteringsvoet geeft geen risico's weer waarmee in de toekomstige kasstromen al rekening is gehouden.

Indien wordt vastgesteld dat een bijzondere waardevermindering die in het verleden verantwoord is niet meer bestaat of is afgenomen, dan wordt de toegenomen boekwaarde van de desbetreffende activa niet hoger gesteld dan de boekwaarde die bepaald zou zijn indien geen bijzondere waardevermindering voor het actief zou zijn verantwoord.

Vorderingen

Vorderingen worden bij eerste verwerking gewaardeerd tegen de reële waarde van de tegenprestatie. Vorderingen worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. Indien geen sprake is van (dis)agio en transactiekosten, is de geamortiseerde kostprijs gelijk aan de nominale waarde van de vorderingen. Voorzieningen wegens oninbaarheid worden in mindering gebracht op de boekwaarde van de vordering.

Dotaties aan en vrijval van de voorziening voor oninbare premievorderingen worden verwerkt in de resultaatpost Premiebaten. Dotaties aan en vrijval van de voorzieningen voor oninbare faillissementsvorderingen uit hoofde van loondoorbetaling en uitkeringsdebiteuren worden verwerkt in de resultaatposten Uitkeringen en Sociale lasten. Dotaties aan en vrijval van de voorziening voor oninbare NOW-vorderingen en oninbare NOW-faillissementsvorderingen worden verwerkt in de resultaatpost NOW-subsidies.

Liquide middelen

Liquide middelen bestaan grotendeels uit rekeningen-courant bij de minister van Financiën en direct opvraagbare banktegoeden. Voor elk van de door ons beheerde fondsen houden wij een rekening-courant aan bij de minister van Financiën. Liquide middelen worden gewaardeerd tegen nominale waarde.

Voorzieningen

Voorzieningen worden gevormd voor in rechte afdwingbare of feitelijke verplichtingen die op balansdatum bestaan, waarbij het waarschijnlijk is dat een uitstroom van middelen noodzakelijk is en waarvan de omvang op betrouwbare wijze is te schatten.

De voorzieningen worden bepaald op basis van de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om de verplichtingen per balansdatum af te wikkelen. De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de contante waarde van de uitgaven die naar verwachting noodzakelijk zijn om de verplichtingen en verliezen af te wikkelen, tenzij de tijdswaarde van geld niet materieel is. Indien de tijdswaarde van geld niet materieel is, wordt de voorziening tegen nominale waarde verantwoord. De belangrijkste aannames en grondslagen per voorziening worden toegelicht bij de post Voorzieningen.

Wanneer de verwachting is dat een derde de verplichtingen vergoedt, en wanneer het waarschijnlijk is dat deze vergoeding zal worden ontvangen bij de afwikkeling van de verplichting, dan wordt deze vergoeding als een actief in de balans opgenomen.

Kortlopende schulden

Kortlopende schulden worden bij de eerste verwerking gewaardeerd tegen reële waarde. Kortlopende schulden worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs, zijnde het ontvangen bedrag, rekening houdend met agio of disagio en onder aftrek van transactiekosten. Dit is meestal de nominale waarde.

De bepaling van het resultaat

Het resultaat wordt bepaald als het verschil tussen de baten en de lasten over het jaar. De baten worden verantwoord in het jaar waarin zij zijn gerealiseerd. De lasten worden in acht genomen indien zij hun oorsprong vinden voor het einde van het verslagjaar.

Premiebaten

De premiebaten worden toegerekend aan het verslagjaar waarop ze betrekking hebben.

Rijksbijdragen

De baten uit rijksbijdragen zijn bepaald door de totale lasten van de rijksgefinancierde wetten en regelingen, bestaande uit programmakosten en uitvoeringskosten, te verminderen met de overige baten met betrekking tot de rijksgefinancierde wetten en regelingen.

Uitkeringen en sociale lasten

De uitkeringen en bijbehorende sociale lasten worden bepaald op basis van de wettelijke regelingen. UWV beschikt als zelfstandig bestuursorgaan op uitkeringsaanvragen en het verwerkt de uitkeringen en bijbehorende sociale lasten op basis van de afgegeven beschikkingen in de staat van baten en lasten, indien en voor zover deze betrekking hebben op het betreffende boekjaar. Beschikkingen kunnen worden herzien, individueel of via een herstelactie. Correcties als gevolg van herziening worden verwerkt in het boekjaar waarin de nieuwe beschikking is afgegeven.

NOW-subsidies

De NOW-subsidies worden op grond van de wettelijke regelingen verwerkt in de staat van baten en lasten. De subsidie lasten worden bij eerste waardering geheel ten laste gebracht van het boekjaar waarin de tijdelijke

noodmaatregel door de minister is bekendgemaakt, rekening houdend met de loonsomperiode waarop de regeling betrekking heeft, ongeacht in welk boekjaar de subsidie wordt uitgekeerd. Daarbij is bepalend of de ontvangende partij recht kan doen gelden op een bepaald bedrag. De subsidie lasten zijn vervolgens bepaald op basis van de verwachte toekomstige kasstromen, als beste schatting voor de waardering.

Overige baten en lasten

De baten die verband houden met verhaal uit regreszaken, worden verantwoord in het jaar waarin de ontvangsten worden gerealiseerd. De Europees Sociaal Fonds (ESF-)baten worden verantwoord in het jaar waarin er voldoende zekerheid is over de inbaarheid daarvan.

Uitvoeringskosten

De kosten worden bepaald op basis van historische kostprijs en toegerekend aan het verslagjaar waarop zij betrekking hebben.

Personeelskosten

Lonen, salarissen en sociale lasten worden op grond van de arbeidsvoorwaarden verwerkt in de staat van baten en lasten voor zover ze verschuldigd zijn aan werknemers, respectievelijk de belastingautoriteit. De pensioenregelingen worden verwerkt volgens de verplichtingenbenadering. De over het verslagjaar verschuldigde premie wordt als last verantwoord. Er zijn geen andere verplichtingen dan het betalen van de jaarlijkse premie.

Vooruitbetaalde premies worden opgenomen als overlopende activa indien dit tot een terugstorting leidt of tot een vermindering van toekomstige betalingen. Nog niet betaalde premies worden als verplichting op de balans opgenomen.

Netto-omzet uitvoeringskosten

De netto-omzet omvat de opbrengsten van de in het verslagjaar verleende diensten onder aftrek van kortingen en de over de omzet geheven belastingen. Verantwoording van opbrengsten uit de levering van diensten geschiedt naar rato van de geleverde prestaties, gebaseerd op de verrichte diensten tot aan balansdatum in verhouding tot de in totaal te verrichten diensten.

Afschrijvingen op materiële vaste activa

Afschrijvingskosten vormen geen aparte regel in de staat van baten en lasten. Deze kosten zijn opgenomen in andere onderdelen van de staat van baten en lasten, te weten de huisvestingskosten, de automatiseringskosten en de kantoorkosten. Voor een nadere specificatie wordt verwezen naar de betreffende toelichting.

Materiële vaste activa worden vanaf het moment van gereedheid voor ingebruikneming afgeschreven over de verwachte toekomstige gebruiksduur van het actief. Indien een schattingswijziging plaatsvindt van de toekomstige gebruiksduur, dan worden de toekomstige afschrijvingen aangepast.

Boekwinsten en -verliezen uit de incidentele verkoop van materiële vaste activa zijn begrepen onder de afschrijvingen.

Financiële baten en lasten

Rentebaten en rentelasten worden tijdsevenredig verwerkt, rekening houdend met de effectieve rentevoet van de desbetreffende activa en passiva.

Belastingen

Per 1 januari 2016 zijn ondernemingen in fiscale zin van publiekrechtelijke rechtspersonen (zoals UWV) onderworpen aan de Wet op de vennootschapsbelasting. Naar aanleiding hiervan heeft UWV jaarlijks zijn activiteiten beoordeeld. De conclusie hiervan is dat UWV in de jaren 2016 tot en met 2024 geen activiteiten heeft ontplooid die kwalificeren als onderneming in fiscale zin.

Kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht is opgesteld met toepassing van de directe methode. De geldmiddelen in het kasstroomoverzicht bestaan uitsluitend uit liquide middelen. UWV heeft geen kasstromen in vreemde valuta. Ontvangsten en uitgaven die samenhangen met de programma- en de uitvoeringskosten zijn opgenomen onder de kasstromen uit operationele activiteiten. Onder de kasstromen uit investeringsactiviteiten zijn alleen opgenomen de investeringen waarvoor geldmiddelen zijn opgeofferd. De kredieten die zijn opgenomen bij de minister van Financiën ter financiering van de vermogenstekorten, zijn opgenomen onder de kasstromen uit financieringsactiviteiten. Transacties waarbij geen instroom of uitstroom van kasmiddelen plaatsvindt, zijn niet in het kasstroomoverzicht opgenomen.

8.6 Toelichting op de balans

Materiële vaste activa (1)

Het verloop van de materiële vaste activa kan als volgt worden weergegeven:

Tabel Materiële vaste activa

Bedragen x € 1 miljoen	Investerings in gehuurde panden	Inventaris	Hardware en software	Totaal
Stand per 1 januari 2024				
Aanschafwaarde	134	40	65	239
Cumulatieve afschrijvingen	-67	-19	-25	-111
Boekwaarde per 1 januari 2024	67	21	40	128
Mutaties				
Investerings	24	5	6	35
Desinvesteringen	-	-	0	0
Afschrijvingen	-13	-5	-16	-34
Saldo mutaties	11	0	-10	1
Stand per 31 december 2024				
Aanschafwaarde	135	41	62	238
Cumulatieve afschrijvingen	-57	-20	-32	-109
Boekwaarde per 31 december 2024	78	21	30	129

In 2024 is voor een bedrag van € 36 miljoen aan volledig afgeschreven materiële vaste activa buiten gebruik gesteld (2023: € 97 miljoen). Om die reden zijn de aanschafwaarde en de cumulatieve afschrijvingen ultimo 2024 met dit bedrag gecorrigeerd. In de materiële vaste activa zijn ultimo 2024 investeringen ten bedrage van € 27 miljoen ingegrepen die per balansdatum nog niet in gebruik zijn genomen. Dit betreft projectmatige investeringen in gehuurde panden. Ultimo 2023 ging het om een totaalbedrag van € 13 miljoen.

De afschrijvingen worden gebaseerd op de geschatte economische levensduur en worden berekend op basis van een vast percentage van de verkrijgingsprijs. Er wordt afgeschreven vanaf het moment van ingebruikneming.

We hanteren de volgende afschrijvingstermijnen:

- Investerings in gehuurde panden: maximaal 10 jaar, of zo dit korter is, de verwachte huurtermijn
- Inventaris: 5-10 jaar
- Hardware en software: 3-5 jaar

Wij berekenen rente over de financiering van de materiële vaste activa, voor zover deze zijn gefinancierd met middelen uit de fondsen. Deze rente bedraagt over 2024 € 1,8 miljoen (2023: € 1,6 miljoen). Wij hanteren daarbij de rentetarieven die worden toegepast op de rekeningen-courant die wij aanhouden bij de minister van Financiën. In 2024 bedroeg de rente gemiddeld 3,6% (2023: 3,2%).

Financiële vaste activa (2)

Zowel op de premievorderingen als op de NOW-vorderingen zijn betalingsregelingen met een duur van meer dan één jaar van toepassing. Het verloop van de financiële vaste activa kan als volgt worden weergegeven:

Tabel Financiële vaste activa

Bedragen x € 1 miljoen	NOW-vorderingen	Premievorderingen	Totaal
Stand per 1 januari 2024			
Nominale waarde	1.502	1.095	2.597
Cumulatieve waardeverminderingen	-277	-169	-446
Boekwaarde per 1 januari 2024	1.225	926	2.151
Mutaties			
Verstrekte betalingsregelingen	214	18	232
Beëindigde betalingsregelingen	-259	-144	-403
Ontvangen termijnen	-348	-294	-642
Waardeverminderingen en -veranderingen	91	88	179
Saldo mutaties	-302	-332	-634
Stand per 31 december 2024			
Nominale waarde	1.109	675	1.784
Cumulatieve waardeverminderingen en -veranderingen	-186	-81	-267
Boekwaarde per 31 december 2024	923	594	1.517

NOW-vorderingen met betalingsregeling

Op NOW-vorderingen kunnen, conform wet- en regelgeving, op aanvraag van de werkgever betalingsregelingen (BTR) worden getroffen voor langer dan een jaar, met een maximum van vijf jaar. Op het saldo van de vastgestelde NOW-vorderingen per 31 december 2024 is voor € 1.102 miljoen aan dergelijke regelingen getroffen, waarvan circa € 402 miljoen (nominale waarde) een looptijd heeft van korter dan een jaar. Naast de vastgestelde NOW-vorderingen zijn er ook geraamde NOW-vorderingen opgenomen die voortvloeien uit de ramingen van de nog vast te stellen NOW-subsidieaanvragen. Het deel van de geraamde vorderingen waarvan wij verwachten dat daarvoor een betalingsregeling zal worden aangevraagd – dit is circa € 7 miljoen – nemen wij op onder de financiële vaste activa. Het overige deel van de geraamde vorderingen verantwoorden wij onder de kortlopende vorderingen.

De BTR-vorderingen hebben, op basis van wet- en regelgeving, een bijzonder karakter, in die zin dat de betalingsregeling direct na een verzoek van een werkgever wordt toegekend zonder dat een onderzoek naar de financiële draagkracht heeft plaatsgevonden of dat er zekerheden zijn gesteld. Ook wordt geen rente in rekening gebracht over de vordering. Een betalingsregeling loopt maximaal vijf jaar. Bij de eerste waardering van deze vorderingen wordt de reële waarde van de vordering bij verstrekking van de betalingsregeling bepaald op basis van de verwachte toekomstige kasstromen, waarbij gerekend wordt met een rentefactor enerzijds en een risicofactor anderzijds. Wij hebben ervoor gekozen de rentefactor te baseren op de rapportages van Bloomberg over de zerocouponrente en de risicofactor te ontleenen aan de opgave van De Nederlandsche Bank inzake deposito's en leningen van monetaire financiële instellingen aan niet-financiële bedrijven. Daarnaast is er, gezien het bovengenoemde bijzondere karakter van deze vorderingen, een extra opslag op de risicofactor opgenomen voor additionele risico's. Deze bedraagt op jaarbasis 2,65%. Dit percentage is afgeleid van de opgave van de European Banking Authority over de kans op wanbetaling voor leningen verstrekt aan het midden- en kleinbedrijf voor meer dan € 1 miljoen.

Indien het daadwerkelijke percentage voor additionele risico's in de toekomst afwijkt van het in de berekening betrokken percentage van 2,65%, dan is de afwaardering naar reële waarde bij verstrekking van de betalingsregeling, bij een afwijking van 1,0 procentpunt naar beneden of boven € 7,4 miljoen lager dan wel € 7,1 miljoen hoger dan de berekende afwaardering.

Na de eerste waardering van de vorderingen tegen de reële waarde wordt de afwaardering door amortisatie gedurende de looptijd van de regeling in principe geleidelijk teruggebracht tot nihil. Als gevolg van de afwaardering en de daaropvolgende amortisatie bedraagt de waardevermindering per balansdatum per saldo € 186 miljoen.

Premievorderingen met betalingsregeling

Ondernemers met betalingsproblemen vanwege de coronacrisis konden tot en met 31 maart 2022 bijzonder uitstel van betaling aanvragen voor verschillende belastingen. Volgens de regeling hebben ondernemers van 1 oktober 2022 tot 1 oktober 2027 de tijd om hun belastingschuld af te betalen. De afbetaling vindt plaats in maandelijkse vaste termijnen, inclusief invorderingsrente. De premies voor de werknemersverzekeringen maken deel uit van deze crisismaatregel. Ultimo 2024 was er uitstel van betaling verleend voor € 675 miljoen (ultimo 2023: € 1.095 miljoen) aan premievorderingen. Op deze vorderingen is een waardevermindering toegepast van € 81 miljoen (12%).

Voor de premievorderingen is het niet mogelijk gebleken om de waardering in lijn met onze waarderingsgrondslagen te bepalen, omdat we niet kunnen beschikken over de gegevens van de individuele premievorderingen. Voor de schattingsmethodiek van de kans op wanbetaling steunen wij, na een controle op plausibiliteit en toepasbaarheid, op een raming van de Belastingdienst. Deze raming is gebaseerd op het feitelijke betaalpatroon met een risicokwantificering voor drie verschillende risicogroepen, te weten termijnbetalers (5% kans op wanbetaling), achterstandbetalers (30% kans op wanbetaling) en nulbetalers (60% kans op wanbetaling).

Vorderingen (3)

Tabel Vorderingen

Bedragen x € 1 miljoen	31 december 2024	31 december 2023
Programmakosten		
Premievorderingen	4.257	3.889
NOW-vorderingen	43	369
Nog af te rekenen rijksbijdragen	83	1.102
Uitkeringsdebiteuren	282	262
Faillissementsvorderingen	222	208
Te vorderen rente op tegoeden in rekening-courant bij de minister van Financiën	1.290	822
Overige vorderingen en overlopende activa	31	9
	6.208	6.661
Uitvoeringskosten		
Debiteuren	3	3
Vooruitbetaalde kosten	35	33
Overige vorderingen en overlopende activa	8	8
	46	44
Totaal	6.254	6.705

* Met ingang van 2024 is de nog te ontvangen rente op de tegoeden in rekening-courant bij de minister van Financiën opgenomen onder de vorderingen in plaats van onder de liquide middelen.

Premievorderingen zonder betalingsregeling

Het saldo premievorderingen ultimo 2024 van € 4.257 miljoen bestaat voor € 3.759 miljoen uit vorderingen die in januari 2025 zijn geïncasseerd en uit overige vorderingen met betrekking tot premiejaar 2024 van circa € 247 miljoen. Op deze overige vorderingen is een voorziening voor oninbaarheid getroffen van € 12 miljoen (5%, analoog aan de risicogroep termijnbetalers die wordt gehanteerd bij de premievorderingen met betalingsregeling). Daarnaast staan er nog vorderingen open met betrekking tot premiejaar 2023 van circa € 170 miljoen. Op deze vorderingen is een voorziening voor oninbaarheid getroffen van € 51 miljoen (30%, analoog aan de risicogroep achterstandbetalers die wordt gehanteerd bij de premievorderingen met betalingsregeling).

Met betrekking tot oudere premiejaren (2022 en ouder) staan er nog vorderingen open van circa € 509 miljoen, waarvan € 218 miljoen betrekking heeft op vorderingen vanuit het corona-uitstel waarbij de betalingsregeling is ingetrokken als gevolg van het niet voldoen aan de periodieke aflossingsverplichtingen. Hierop is een voorziening getroffen van € 196 miljoen (90%, conform de risicokwantificering van de Belastingdienst). Voor het overige deel van € 291 miljoen dat geen betrekking heeft op vorderingen vanuit het corona-uitstel is een voorziening getroffen van € 175 miljoen (60%, analoog aan de groep nulbetalers die wordt gehanteerd bij de premievorderingen met betalingsregeling). Tenslotte staat er nog een vordering open van € 6 miljoen op vrijwillig verzekerden.

NOW-vorderingen zonder betalingsregeling

De hier opgenomen NOW-vorderingen bestaan uit de te vorderen subsidiebedragen met betrekking tot vaststellingen waarvoor geen betalingsregeling is overeengekomen. De NOW-vorderingen met betalingsregeling zijn opgenomen onder de post Financiële vaste activa. De NOW-vorderingen die betrekking hebben op werkgevers die een NOW-subsidie hebben ontvangen en waarvoor een faillissement is uitgesproken, zijn opgenomen onder de post Faillissementsvorderingen.

De NOW-vorderingen zonder betalingsregeling kunnen als volgt worden gespecificeerd:

Tabel NOW-vorderingen zonder betalingsregeling

Bedragen x € 1 miljoen	Nominale waarde		Boekwaarde	
	31-12-2024	31-12-2023	31-12-2024	31-12-2023
Vorderingen uit hoofde van vaststellingen	331	518	39	279
Raming nog vast te stellen vorderingen	35	177	4	90
Totaal	366	695	43	369

Op de NOW-vorderingen is een voorziening voor oninbaarheid getroffen op basis van de ouderdom van het openstaande saldo, voor zover mogelijk gebaseerd op historische gegevens:

- Bij de vorderingen zonder uitstel van betaling waarvan het saldo minder dan negentig dagen openstaat (€ 5 miljoen nominaal per ultimo 2024) is de verwachting dat die volledig worden voldaan.
- Voor de vorderingen waarbij uitstel is verleend tot een latere betaaldatum dan de reguliere termijn (€ 33 miljoen nominaal per ultimo 2024) is de voorziening bepaald op 10%.
- Op vorderingen waarbij sprake is van bedrijfsbeëindiging (circa € 47 miljoen nominaal per ultimo 2024) is rekening gehouden met 98% oninbaarheid, conform de voorziening bij NOW-faillissementsvorderingen.
- Op alle overige vorderingen (€ 246 miljoen nominaal per ultimo 2024) wordt eveneens een voorziening voor oninbaarheid getroffen. Het gehanteerde percentage voor oninbaarheid bedraagt 50% voor vorderingen die tussen 90 en 180 dagen openstaan en 100% voor vorderingen die langer dan 180 dagen openstaan.

De raming van nog vast te stellen vorderingen heeft betrekking op de werkvoorraad van 587 vaststellingsaanvragen per ultimo 2024. Het deel van de geraamde vorderingen waarvan wij verwachten dat deze zullen worden vastgesteld zonder betalingsregeling – dit is circa € 6 miljoen – nemen wij op onder de NOW-vorderingen zonder betalingsregeling. Het overige deel van de geraamde vorderingen verantwoorden wij onder de financiële vaste activa. Op de geraamde vorderingen die naar verwachting in 2025 zullen worden vastgesteld zonder betalingsregeling, is ook een percentage voorziening toegepast. Dat percentage is gebaseerd op de voorzieningen die zijn getroffen voor de al vastgestelde vorderingen zonder betalingsregeling. Voor een verdere toelichting op deze post verwijzen we naar paragraaf 8.7, onder het kopje NOW-subsidies.

Daarnaast is onder de raming nog vast te stellen vorderingen een bedrag opgenomen van € 29 miljoen (ultimo 2023: € 66 miljoen). Dit betreft het verstrekte voorschot voor de restgroep ultimo 2024 van c.1.111 gevallen (ultimo 2023: 1.894 gevallen) waarbij geen vaststellingsaanvraag is ingediend en ook nog geen ambtshalve nihilstelling kon worden gedaan. Het betreft gevallen waarin onduidelijk is of de werkgever nog bestaat/actief is, of waarin het bedrijf beëindigd is en er (nog) geen rechtsopvolger is die kan worden aangesproken. Op dit bedrag hebben wij een voorzieningspercentage toegepast van 100%.

Nog af te rekenen rijksbijdragen

De nog af te rekenen rijksbijdragen hebben betrekking op het ministerie van SZW voor een bedrag van € 83,9 miljoen (vordering), op het ministerie van OCW voor afgerond € 0,8 miljoen (schuld) met betrekking tot de WOOS en op het ministerie van VWS voor € 0,2 miljoen (schuld) met betrekking tot Leefdoel Wmo. De afrekening met de ministeries van SZW, OCW en VWS vindt in 2025 plaats.

Uitkeringsdebiteuren

De uitkeringsdebiteuren hebben betrekking op terug te vorderen uitkeringen, bijbehorende sociale lasten en boetes. In het saldo uitkeringsdebiteuren zijn ook het verhaal van WW- en WGA-uitkeringen op respectievelijk overheidswerkgevers en werkgevers eigenrisicodragers WGA net als het verhaal van uitkeringen betaald voor andere EU-landen (EU-verordening nr. 883/2004) opgenomen. Voor € 19 miljoen betreft dit nog in te stellen verhaal m.b.t. de als schatting opgenomen WGA-uitkeringen als gevolg van herstel WIA.

Voor uitkeringsdebiteuren die niet direct aan hun betalingsverplichtingen kunnen voldoen, kunnen betalingsregelingen worden getroffen. Daardoor kan de feitelijke looptijd van individuele vorderingen langer dan een jaar zijn. Op grond van ervaringscijfers van de afgelopen vijf jaar is onze inschatting dat een bedrag van € 107 miljoen (nominale waarde) als langlopend kan worden beschouwd. UWV brengt uitkeringsdebiteuren geen rente in rekening op uitstaande vorderingen.

Faillissementsvorderingen

Bij onmacht van de werkgever om de verplichtingen voortvloeiende uit dienstbetrekkingen te betalen, neemt UWV ingevolge hoofdstuk IV van de Werkloosheidswet de betaling over. Deze overgenomen verplichtingen dient UWV als preferente vordering in bij de curator. In de faillissementsvorderingen zijn ook NOW-vorderingen opgenomen die betrekking hebben op werkgevers die een NOW-subsidie hebben ontvangen en waarvoor een faillissement is uitgesproken.

Tabel Faillissementsvorderingen

Bedragen x € 1 miljoen	Nominale waarde		Boekwaarde	
	31-12-2024	31-12-2023	31-12-2024	31-12-2023
Faillissementsvorderingen uit hoofde van loondoorbetaling	836	778	217	181
NOW-vorderingen bij faillissementen	230	193	5	27
Totaal	1.066	971	222	208

Uit de realisatiecijfers over de periode 2006–2024 blijkt dat bij het opheffen van een faillissement door de curator gemiddeld 36,0% (2023: 35,7%) van de ingestelde vorderingen uit hoofde van loondoorbetaling is geïncasseerd. Dit percentage is toegepast voor de waardering van de faillissementsvorderingen uit hoofde van loondoorbetaling. NOW-vorderingen bij faillissementen zijn concurrente vorderingen en daarbij wordt op basis van ervaringscijfers voor het treffen van een voorziening voor oninbaarheid een percentage van 98% (2023: 86%) gehanteerd.

Voor de faillissementsvorderingen geldt dat inning afhankelijk is van de afhandeling van het faillissementsdossier door de curator. Hoewel deze post als kortlopend wordt gerubriceerd, lopen deze vorderingen vaak meerdere jaren voordat finale afwikkeling plaatsvindt. Op grond van ervaringscijfers is onze inschatting dat een bedrag van € 121 miljoen (tegen boekwaarde) als langlopend kan worden beschouwd.

Voorzieningen oninbare vorderingen

Op de vorderingen zijn voorzieningen voor het risico van oninbaarheid in mindering gebracht. Deze voorzieningen zijn bepaald door de verwachte toekomstige ontvangsten, voor zover mogelijk gebaseerd op historische gegevens, te vergelijken met het saldo per 31 december. Het verloop van de voorzieningen kan als volgt worden weergegeven:

Tabel Voorziening oninbare vorderingen

Bedragen x € 1 miljoen	Voorziening oninbare premievorderingen	Voorziening oninbare NOW-vorderingen	Voorziening oninbare uitkeringsdebiteuren	Voorziening oninbare faillissementsvorderingen	Totaal
Stand per 1 januari 2024	287	326	298	763	1.674
Dotatie	147	60	29	236	472
Vrijval	-	-25	-	-3	-28
Onttrekking	-	-38	-38	-152	-228
Stand per 31 december 2024	434	323	289	844	1.890

Liquide middelen (4)

Tabel Liquide middelen

Bedragen x € 1 miljoen	31 december 2024	31 december 2023
Tegoeden in rekening-courant bij de minister van Financiën	40.681	29.183
Banktegoeden	0	1
Totaal liquide middelen	40.681	29.184

Op grond van artikel 119 lid 4 van de Wfsv houden wij voor elk van de door ons beheerde fondsen een rekening-courant aan bij de minister van Financiën. Onder de liquide middelen zijn daarnaast banktegoeden in rekening-courant opgenomen. De mutaties in de liquide middelen zijn nader gespecificeerd in paragraaf 8.3 Kasstroomoverzicht over 2024.

Met ingang van 2024 is de nog te ontvangen rente op de tegoeden in rekening-courant bij de minister van Financiën opgenomen onder de Vorderingen. Het gaat ultimo 2024 om een bedrag van € 1.290 miljoen (ultimo 2023: € 822 miljoen). De vergelijkende cijfers over 2023 zijn dienovereenkomstig aangepast.

Fondsvermogen (5)

Het saldo van de programmabaten en -lasten en de uitvoeringskosten wordt jaarlijks toegevoegd of onttrokken aan het vermogen van de desbetreffende fondsen. De verwerking van het saldo van baten en lasten 2024 (per saldo € 10.136 miljoen bate) is als volgt:

■ Toevoeging fondsvermogen	€ 10.185 miljoen
■ Onttrekking egalisatiereserve	€ - 49 miljoen
■ Totaal	€ 10.136 miljoen

Tabel Fondsvermogen 2024

<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>	1 januari 2024	Saldo baten en lasten	Vorming bestemmingsfondsen en egalisereserve	31 december 2024
Aof	28.175	5.546	-	33.721
Whk	1.078	-555	-	523
AWf	2.014	4.587	-	6.601
Ufo	3.078	558	-	3.636
Afj	-141	-	-	-141
Toeslagenfonds	-22	-	-	-22
Totaal fondsen	34.182	10.136	-	44.318
Bestemd fondsvermogen	-87	0	-	-87
Egalisereserve	-109	49	-	-60
Netto-fondsvermogen	33.986	10.185	-	44.171

Ter vergelijking is het verloop van het fondsvermogen gedurende 2023 opgenomen:

Tabel Fondsvermogen 2023

<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>	1 januari 2023	Saldo baten en lasten	Vorming bestemmingsfondsen en egalisereserve	31 december 2023
Aof	24.141	4.034	-	28.175
Whk	1.217	-139	-	1.078
AWf	-2.528	4.542	-	2.014
Ufo	2.587	491	-	3.078
Afj	-141	-	-	-141
Toeslagenfonds	-22	-	-	-22
Totaal fondsen	25.254	8.928	-	34.182
Bestemd fondsvermogen	-86	-	-1	-87
Egalisereserve	-102	-	-7	-109
Netto-fondsvermogen	25.066	8.928	-8	33.986

Het fondsvermogen bestaat uit het cumulatieve saldo van de jaarlijks gerealiseerde baten en lasten. Op het fondsvermogen zijn de bestemmingsfondsen en de egalisereserve in mindering gebracht.

Het Afj en het Toeslagenfonds kennen in principe geen vermogen en worden volledig gefinancierd uit rijksbijdragen. In 2021 hebben wij echter besloten om de uit 2011 stammende vordering op het ministerie van SZW van € 163 miljoen met betrekking tot niet-afgerekend transactieresultaat op nihil te waarderen, aangezien het ministerie deze vordering niet eerder betaalt dan bij beëindiging van de desbetreffende wet of opheffing van het desbetreffende fonds. Deze negatieve vermogens hebben daarom een min of meer permanent karakter. Als gevolg hiervan is het vermogen van het Afj en het Toeslagenfonds respectievelijk € 141 miljoen en € 22 miljoen negatief. De vordering van € 163 miljoen op het ministerie van SZW wordt vermeld onder de Niet in de balans opgenomen activa en verplichtingen.

Voor de 60-plusregeling heeft de minister van SZW - in afwijking van de gebruikelijke fondsbelasting - in een brief aan de Tweede Kamer aangegeven dat de uitkeringen aan alle 60-plussers met een einde wachttijd tussen 1 oktober 2022 en 1 januari 2024 worden gefinancierd vanuit het Aof in plaats van de Whk. In 2024 is over de jaren 2022 en 2023 nog een correctie gedaan van € 69 miljoen van de Whk naar het Aof om de fondsbelasting in lijn te brengen met het besluit van de minister. In 2024 is de fondsbelasting al via het Aof verlopen.

Bestemmingsfondsen (6)

Tabel Bestemmingsfondsen 2024

Bedragen x € 1 miljoen	1 januari 2024	Saldo baten en lasten	Vorming bestemmingsfondsen	31 december 2024
Frictiekosten	78	-	-	78
Re-integratietrajecten en voorzieningen	9	0	-	9
Totaal	87	0	-	87

De budgetoverschrijding in 2024 op het scholingsbudget WW van € 28.000 is ten laste van het bestemmingsfonds re-integratietrajecten en voorzieningen gebracht. Ter vergelijking is het verloop van de bestemmingsfondsen gedurende 2023 opgenomen:

Tabel Bestemmingsfondsen 2023

Bedragen x € 1 miljoen	1 januari 2023	Saldo baten en lasten	Vorming bestemmingsfondsen*	31 december 2023
Frictiekosten	77	-	1	78
Re-integratietrajecten en voorzieningen	9	-	0	9
Totaal	86	-	1	87

* De toevoeging van € 1 miljoen betreft een afrondingsverschil.

De bestemmingsfondsen zijn met instemming van de minister van SZW gevormd ten laste van het fondsvermogen. Het bestemmingsfonds Frictiekosten is bedoeld ter dekking van reorganisatie- en investeringskosten. Het ministerie van SZW heeft voor 2024 geen bedragen vrijgegeven uit de bestemmingsfondsen.

Egalisatiereserve (7)

UWV vormt een egalisatiereserve op grond van artikel 33 van de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen en artikel 5.10a, tweede lid, van de Regeling SUWI. De egalisatiereserve heeft slechts betrekking op de uitvoeringskosten. De egalisatiereserve bedraagt ten hoogste 5% van het gemiddeld over de voorgaande drie jaar toegekende budget voor de uitvoeringskosten, en bedraagt niet minder dan nul. Het maximum van de egalisatiereserve ultimo 2024 is € 116,5 miljoen.

Tabel Egalisatiereserve 2024

Bedragen x € 1 miljoen	1 januari 2024	Saldo baten en lasten	Vorming egalisatiereserve	31 december 2024
W&R-projecten	2	-2	2	2
Reguliere activiteiten	1	0	-1	0
Vrij besteedbaar	106	-47	-1	58
Totaal	109	-49	-	60

Het budgetresultaat 2024 is € 49 miljoen negatief, als gevolg van het treffen van een voorziening van € 58 miljoen voor de verwachte uitvoeringskosten van de Verbeteraanpak WIA 2020-2024. Dit negatieve budgetresultaat is ten laste van de egalisatiereserve gebracht.

Ter vergelijking is het verloop van de egalisatiereserve gedurende 2023 opgenomen:

Tabel Egalisatiereserve 2023

Bedragen x € 1 miljoen	1 januari 2023	Saldo baten en lasten	Vorming egalisatiereserve	31 december 2023
W&R-projecten	4	-4	2	2
Reguliere activiteiten	2	-1	-	1
Vrij besteedbaar	96	5	5	106
Totaal	102	-	7	109

Voorzieningen programmakosten (8)

Tabel Voorzieningen programmakosten

Bedragen x € 1 miljoen	Compensatie transitie-vergoeding	Wazo/Wbo en Wazo/WIEG	Verbeter-aanpak WIA 2020-2024	Loonloze tijdvakken	Algemene voorziening herstelacties	Totaal
Stand per 1 januari 2024	197	622	-	-	-	819
Dotatie	602	464	53	223	9	1.351
Onttrekking	-593	-418	-	-	-	-1.011
Vrijval	-10	-198	-	-	-	-208
Stand per 31 december 2024	196	470	53	223	9	951
Samenstelling						
Korte termijn (< 1 jaar)	195	464	13	56	9	737
Middellange termijn (1-5 jaar)	1	6	40	167	-	214
Lange termijn (> 5 jaar)	-	-	-	-	-	-
Stand per 31 december 2024	196	470	53	223	9	951

Voorziening compensatie transitievergoeding

Werkgevers kunnen via UWV compensatie krijgen voor de transitievergoeding die zij hebben betaald bij het ontslag van werknemers wegens langdurige arbeidsongeschiktheid. Ook kan een bedrijf tot 25 werknemers dat stopt doordat de werkgever met pensioen gaat of overlijdt, via UWV compensatie krijgen voor betaalde ontslagvergoedingen. Deze compensaties krachtens de Wet houdende maatregelen met betrekking tot de transitievergoeding bij ontslag wegens bedrijfseconomische omstandigheden (CRTV-BE) of langdurige arbeidsongeschiktheid (CRTV-LAO) worden uit het Aof gefinancierd.

Tabel Voorziening compensatie transitievergoeding

Bedragen x € 1 miljoen	CRTV-LAO	CRTV-BE	Totaal
Stand per 1 januari 2024	191	6	197
Dotatie	591	11	602
Onttrekking	-583	-10	-593
Vrijval	-8	-2	-10
Stand per 31 december 2024	191	5	196

De stand per 31 december 2024 betreft enerzijds de al ontvangen maar nog niet afgewikkelde aanvragen en anderzijds de nog naar verwachting in 2025 te ontvangen aanvragen met betrekking tot compensatie voor in 2024 of eerder verstrekte transitievergoedingen. De termijn waarbinnen werkgevers aanvragen kunnen indienen, bedraagt bij ontslag wegens langdurige arbeidsongeschiktheid zes maanden nadat volledige betaling van de transitievergoeding heeft plaatsgevonden. Bij ontslag van werknemers wegens bedrijfseconomische redenen is de aanvraagtermijn twaalf maanden.

Verder verwijzen wij hier naar het kopje Niet in de balans opgenomen activa en verplichtingen waarin we melding maken van een hogerberoepszaak over de compensatie transitievergoeding.

Voorziening Wazo/Wbo en Wazo/WIEG

Het betaald ouderschapsverlof (Wazo/Wbo) geldt voor beide ouders en is van toepassing op verzekerde werknemers en niet-verzekerde werknemers met een arbeidsovereenkomst (directeuren-groootaandeelhouder en werknemers die huishoudelijke arbeid verrichten). De duur van de uitkering is maximaal negen weken (naar evenredigheid van de arbeidsduur). De voorziening is getroffen voor de in 2025 nog te verwachten aanvragen voor ouderschapsverlof dat is genoten in 2023 en 2024 en voor de in 2026 nog te verwachten aanvragen voor ouderschapsverlof dat is genoten in 2024.

Daarnaast kunnen partners maximaal vijf weken (vijf keer het aantal werkuren per week) aanvullend geboorteverlof opnemen (Wazo/WIEG, Wet invoering extra geboorteverlof).

Tabel Voorziening Wazo/Wbo en Wazo/WIEG

Bedragen x € 1 miljoen

	Wazo/Wbo	Wazo/WIEG	Totaal
Stand per 1 januari 2024	579	43	622
Dotatie	402	62	464
Onttrekking	-375	-43	-418
Vrijval	-198	-	-198
Stand per 31 december 2024	408	62	470

De vrijval van € 198 miljoen bij de voorziening Wazo/Wbo wordt veroorzaakt doordat we die voorziening ultimo 2023 te hoog hebben ingeschat doordat we nog niet over voldoende ervaringscijfers beschikken.

Voorziening verbeteraanpak WIA 2020-2024

Op 22 november 2024 heeft de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid de Verbeteraanpak WIA van UWV naar de Tweede Kamer gestuurd. De aanleiding hiervoor is dat in de loop van 2024 duidelijk werd dat sinds 2020 mogelijk tienduizenden cliënten een te hoge of een te lage WIA-uitkering hebben ontvangen. Het belangrijkste doel van de verbeteraanpak is dat we de WIA-uitkeringen corrigeren die door fouten in de dagloonberekening onjuist zijn vastgesteld in de periode 2020-2024. De voorbereidingen van het correctieproces zijn in volle gang. In het tweede kwartaal van 2025 zullen wij starten met het corrigeren van de uitkeringen. Voor de cliënten van wie wordt geconstateerd dat de WIA-uitkering te laag is vastgesteld, krijgen met terugwerkende kracht een verhoging van de uitkering. Zij hebben recht op een nabetaling.

Op basis van de gecommuniceerde verbeteraanpak is een feitelijke verplichting ontstaan en hebben wij een voorziening gevormd voor de verwachte nabetalingen. Op basis van de gegevens van intern beschikbare onderzoeken hebben wij een zo goed mogelijke schatting gemaakt van het verwachte bedrag aan nabetalingen. De gegevens die we hiervoor hebben gebruikt zijn afkomstig uit kwaliteitsonderzoek, rechtmatigheidsonderzoek en uit onderzoek naar de circa 3.000 dossiers van mensen die zich bij ons hebben gemeld. De belangrijkste uitgangspunten daarbij zijn:

- De verbeteraanpak heeft betrekking op cliënten van wie de WIA-uitkering is vastgesteld in de periode 2020-2024.
- Zowel lopende uitkeringen als reeds beëindigde uitkeringen worden meegenomen in het correctieproces.
- Bij de nabetalingen houden we rekening met een compenserend effect van de Toeslagenwet.
- Op de nabetalingen worden sociale lasten afgedragen.
- Bij nabetalingen wordt de wettelijke rente vergoed.

Op basis van deze uitgangspunten verwachten we dat het bedrag aan nabetalingen zal uitkomen tussen de € 34 miljoen en € 100 miljoen. Er is sprake van schattingsonzekerheid doordat we gebruik maken van gemiddelde foutpercentages en bedragen per cliënt uit onderzoeken uit eerdere periodes die we vervolgens vertaald hebben naar de totale uitkeringsstroom. De beste schatting van de voorziening hebben we berekend op € 53 miljoen.

Ook de cliënten bij wie de WIA-uitkering in het verleden te hoog is vastgesteld, krijgen te maken met een correctie van hun uitkering. De uitkering wordt dan verlaagd voor de toekomst. Het uitgangspunt is dat we zeer terughoudend zijn met terugvorderen, behalve als het voor de cliënt heel duidelijk was dat de uitkering te hoog is vastgesteld. Daarom hebben we hiervoor geen vorderingen in de jaarrekening opgenomen.

Voorziening loonloze tijdvakken

Tot 1 juli 2015 golden er in de wet- en regelgeving voor de dagloonvaststelling van de WW en de WIA gelijklopende regels. Per 1 juli 2015 is hierin een verschil ontstaan, doordat afwijkende regels voor de WW-dagloonvaststelling zijn gaan gelden. De CRvB heeft in uitspraken op 29 november 2023 en 30 juli 2024 vastgesteld dat dit onderscheid een ongerechtvaardigd verschil in behandeling tussen WW- en WIA-gerechtigden is. Het gaat om de berekening van het WIA-dagloon in situaties waarin sprake is van een periode zonder inkomen (loonloos tijdvak) in de WIA-referteperiode. De referteperiode is het jaar dat eindigt op laatste dag van het aangiftetijdvak voorafgaand aan het aangiftetijdvak waarin de arbeidsongeschiktheid is opgetreden.

De uitspraak van de CRvB van 29 november 2023 houdt in dat de WW-uitkering die net buiten de referteperiode wordt uitbetaald (maar betrekking heeft op WW in de referteperiode) alsnog in de berekening van het WIA-dagloon moet worden meegenomen. De uitspraak van de CRvB van 30 juli 2024 is verstrekkender dan de uitspraak van 29 november 2023, omdat zij niet is gericht op de oorzaak van het loonloos tijdvak, maar op de berekeningswijze van loonloze tijdvakken in het algemeen en het verschil tussen verschillende wetten.

Gelet op de geldende juridische kaders zullen voor de per 31 augustus 2024 lopende WIA-uitkeringen het WIA-dagloon en daarmee ook de hoogte van de lopende WIA-uitkeringen worden aangepast per de datum van de toepasselijke uitspraak van de CRvB. Concreet betekent dit dat WIA-uitkeringsgerechtigden die een loonloos tijdvak hebben als gevolg van de toekenning van een WW-uitkering in de WIA-referteperiode een herziening zullen krijgen per 29 november 2023. Voor uitkeringsgerechtigden die een loonloos tijdvak hebben door een andere oorzaak, zal herziening van het WIA-dagloon plaatsvinden per 30 juli 2024. De uitkering van WIA-uitkeringsgerechtigden die te maken hebben met meerdere loonloze tijdvakken om beide redenen, wordt opgehoogd per 29 november 2023.

Voor de vaststelling van de doelgroep waar ambtshalve de gewijzigde dagloonvaststelling voor zal plaatsvinden sluiten we aan bij de datum van 1 juli 2015, aangezien per die datum het verschil in dagloonsbepaling is ontstaan tussen de WIA en de WW. Deze doelgroep zal een gewijzigde WIA-dagloonvaststelling krijgen, conform de berekeningswijze zoals is beschreven in de uitspraak van 30 juli 2024. Concreet betekent dit dat het totale inkomen uit arbeid in de WIA-referteperiode wordt gedeeld door een verminderd aantal dagloondagen, zoals ook bij de vaststelling van het WW-dagloon gedaan wordt.

De lasten die voortvloeien uit deze herstelacties zijn verwerkt in de staat van baten en lasten over 2024 omdat de uitspraak van de CRvB, die aanleiding geeft om alle WIA-daglonen waarbij sprake is van een loonloos tijdvak te herzien, in 2024 is gedaan.

We hebben een voorziening gevormd voor de verwachte nabetalingen. De belangrijkste uitgangspunten daarbij zijn:

- De herstelacties zal worden uitgevoerd voor de op 31 augustus 2024 lopende WIA-uitkeringen met loonloze tijdvakken; voor de nieuwe WIA-uitkeringen vanaf 1 september 2024 wordt namelijk al de nieuwe methodiek conform de uitspraak van de CRvB van 30 juli 2024 toegepast.
- De na de datum van de toepasselijke uitspraak CRvB beëindigde uitkeringen worden meegenomen in de herstelacties.
- Bij de nabetalingen houden we rekening met een compenserend effect van de toeslagenwet.
- Op de nabetalingen worden sociale lasten afgedragen.
- Bij nabetalingen wordt de wettelijke rente vergoed.

Op basis van deze uitgangspunten verwachten we een bedrag aan nabetalingen van maximaal € 223 miljoen. Het werkelijke bedrag aan nabetalingen zal naar verwachting enigszins lager uitkomen, er is een schattingonzekerheid omdat een gevonden loonloos tijdvak niet altijd tot een aanpassing van het dagloon zal leiden. Voor een aantal specifieke situaties wordt in de huidige praktijk (op basis van wetgeving) namelijk al rekening gehouden met de loonloze tijdvakken, zoals bij starters en herintreders op de arbeidsmarkt. Wij hebben geen gegevens om het financiële effect hiervan te kwantificeren.

Voorzieningen uitvoeringskosten (9)

Tabel Voorzieningen uitvoeringskosten

<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>	Verbeteraankpak WIA 2020-2024	Jubilea	Sociaal plan	Loondoorbetaling bij ziekte	Verlof-sparen	Overig	Totaal
Stand per 1 januari 2024	-	43	2	13	9	12	79
Dotatie	58	9	2	9	5	6	89
Onttrekking	-	-5	-2	-7	0	-6	-20
Vrijval	-	-	0	-	-	-2	-2
Stand per 31 december 2024	58	47	2	15	14	10	146
Samenstelling							
Korte termijn (< 1 jaar)	23	3	1	8	0	9	44
Middellange termijn (1-5 jaar)	35	16	1	7	14	1	74
Lange termijn (> 5 jaar)	-	28	-	-	0	-	28
Stand per 31 december 2024	58	47	2	15	14	10	146

Verbeteraankpak WIA 2020-2024

Voor een nadere toelichting op de Verbeteraankpak WIA 2020-2024 verwijzen wij naar de toelichting onder het kopje Voorzieningen programmakosten.

Voor de Verbeteraankpak WIA 2020-2024 zijn we bezig met de vorming van een corrigeerorganisatie. Dit organisatieonderdeel zal zich specifiek bezighouden met het uitvoeren van het correctieproces, waarbij dossiers gecontroleerd worden en waarbij geconstateerde fouten ook gecorrigeerd worden voor de cliënten die afgelopen jaren een onjuiste WIA-uitkering hebben ontvangen. De verwachting is dat de integrale kosten voor de Verbeteraankpak WIA 2020-2024 circa € 58 miljoen zullen bedragen voor de komende circa drie jaar. Deze inschatting is gemaakt op basis van de ingeschatte normtijden per cliënt en de daarbij gepaard gaande personele kosten. Daarnaast is een opslag gehanteerd voor de kosten van huisvesting en werkplekken en een risico-opslag van 5%.

Jubilea

De voorziening is getroffen voor de kosten van jubileumuitkeringen bij het bereiken van een dienstverband van 25 jaar en 40 jaar, en bij pensionering. Bij de berekening van de voorziening wordt rekening gehouden met de opgebouwde jaren, de blijfkans en de verwachte toekomstige loonstijgingen. De blijfkans en de verwachte toekomstige loonstijgingen zijn gebaseerd op historische cijfers. De voorziening wordt opgenomen tegen de contante waarde van de verwachte uitkeringen gedurende het dienstverband, rekening houdend met de actuele marktrente per balansdatum van hoogwaardige ondernemingsobligaties. Hierbij is gerekend met een actuele marktrente van 3% (2023: ook 3%).

Sociaal plan

Deze voorziening is gevormd voor de afvloeiingskosten van niet-actieve medewerkers in het kader van reorganisaties die het gevolg zijn van wijzigingen in wet- en regelgeving, afnemend werkaanbod en diverse doelmatigheids- en efficiencytrajecten.

Loondoorbetaling bij ziekte

De voorziening is gevormd voor de op balansdatum bestaande verplichtingen om in de toekomst beloningen door te betalen aan personeelsleden die per balansdatum naar verwachting niet in staat zijn om werkzaamheden te verrichten door ziekte of arbeidsongeschiktheid. In deze voorziening zijn ook begrepen de transitievergoedingen te betalen aan deze personeelsleden.

Verlofsparen

De voorziening is gevormd in verband met de in de cao opgenomen mogelijkheid tot verlofsparen van maximaal vijftig weken, te vullen vanuit de bovenwettelijke vakantie-uren uit het nieuwe jaar en het opgebouwde saldo; er is geen sprake meer van verjaring voor de uren die worden ondergebracht in de verlofspaarregeling. De afbouw van de voorziening is vanwege het ontbreken van meerjarige ervaringscijfers onvoorspelbaar, daarom is de voorziening opgenomen tegen de nominale waarde rekening houdend met het salarisspeil per januari 2025.

Overige voorzieningen

De overige voorzieningen bestaan uit voorzieningen voor transitievergoedingen, terugbouwverplichtingen, huuraafkoop/leegstand en claims, geschillen en rechtsgedingen. Deze voorzieningen zijn opgenomen tegen de nominale waarde en worden hierna toegelicht.

De voorziening transitievergoedingen is gevormd als uitvloeisel van de Wet werk en zekerheid (Wwz). Volgens de Wwz ontvangen werknemers bij onvrijwillig ontslag een financiële vergoeding: de transitievergoeding. De voorziening is getroffen voor medewerkers met een tijdelijk dienstverband. De voorziening bedraagt ultimo boekjaar € 3 miljoen.

De voorziening terugbouwverplichtingen was gevormd voor de contractueel overeengekomen verplichtingen om gehuurde panden bij het beëindigen van huurovereenkomsten op te leveren in 'oorspronkelijke staat'. Vanwege het zeer beperkte gebruik van deze voorziening is die opgeheven per ultimo 2024.

De voorziening huuraafkoop/leegstand is gevormd voor de kosten van huurovereenkomsten voor de periode waarin wij als gevolg van een reorganisatie niet langer gebruikmaken van de gehuurde locaties. De voorziening bedraagt ultimo boekjaar € 2 miljoen.

De voorziening voor claims, geschillen en rechtsgedingen is gevormd in verband met sancties die opgelegd kunnen worden. De voorziening bedraagt ultimo boekjaar € 5 miljoen.

Kortlopende schulden (10)

Tabel Kortlopende schulden

Bedragen x € 1 miljoen	31 december 2024	31 december 2023
Programmakosten		
Nog te betalen uitkeringen	1.823	1.528
Nog af te dragen belastingen	442	393
Nog af te dragen premies sociale verzekeringen	611	518
Nog te betalen NOW-subsidies	20	339
Overige schulden en overlopende passiva	21	42
	2.917	2.820
Uitvoeringskosten		
Leveranciers	58	74
Belastingen en premies sociale verzekeringen	96	90
Pensioenen en VUT	2	1
Overige schulden en overlopende passiva	93	103
	249	268
Totaal	3.166	3.088

Alle kortlopende schulden hebben een looptijd korter dan een jaar. De reële waarde van de schulden benadert de boekwaarde, gegeven het kortlopende karakter van de schulden.

Nog te betalen uitkeringen

De nog te betalen uitkeringen bestaan uit € 1.053 miljoen vakantiegeldverplichtingen en € 750 miljoen nog te betalen uitkeringen over 2024 die voor een belangrijk deel in 2025 zijn betaald en € 20 miljoen crediteuren inzake uitkeringen die betaald zijn door andere EU-landen (EU-verordening nr. 883/2004).

Nog af te dragen belastingen

De nog af te dragen belastingen bestaan voornamelijk uit de loonbelasting en de premies volksverzekeringen die zijn ingehouden op de uitkeringen over de maand december 2024 en nog aan de Belastingdienst zijn verschuldigd.

Nog af te dragen premies sociale verzekeringen

De nog af te dragen premies sociale verzekeringen bestaan voor € 307 miljoen uit de premies voor de werknemersverzekeringen, de werkgeversheffing Zorgverzekeringswet en de Wet kinderopvang van de uitkeringen over de maand december 2024 die nog aan de Belastingdienst zijn verschuldigd. Over de vakantiegeldverplichtingen en de nog te betalen uitkeringen verwachten wij in de loop van 2025 € 304 miljoen te moeten afdragen.

Nog te betalen NOW-subsidies

De post nog te betalen NOW-subsidies van € 20 miljoen kan als volgt worden gespecificeerd:

Tabel Nog te betalen NOW-subsidies

Bedragen x € 1 miljoen	31 december 2024	31 december 2023
Raming nog vast te stellen NOW-subsidies	19	336
Vastgestelde NOW-subsidies	1	3
Totaal	20	339

Voor een nadere toelichting op deze post verwijzen we naar paragraaf 8.7 onder het kopje NOW-subsidies.

Overige schulden en overlopende passiva (programmamakosten)

Hieronder zijn opgenomen de nog te betalen re-integratielasten en rekeningen-courant met derden. Verder gaat het om overige schulden waarvan de betaling en/of administratieve verwerking nog niet heeft plaatsgevonden.

Overige schulden en overlopende passiva (uitvoeringskosten)

Hieronder zijn onder meer opgenomen de nog te betalen vakantiedagen en vooruit ontvangen huurkortingen.

Niet in de balans opgenomen activa en verplichtingen

Nog af te rekenen rijksbijdragen

Met ingang van 2012 is de bekostiging van de rijksgefinancierde wetten en regelingen gewijzigd van kasbasis naar transactiebasis. Om budgettaire redenen heeft het ministerie van SZW ervoor gekozen de per 1 januari 2012 op transactiebasis nog verschuldigde bedragen niet aan UWV uit te betalen. Deze permanente vordering bedraagt € 163 miljoen aan niet-afgerekende rijksbijdragen, bestaande uit respectievelijk € 141 miljoen voor de Wajong en € 22 miljoen voor de Toeslagenwet. Deze vordering wordt niet eerder door het ministerie van SZW voldaan dan dat het desbetreffende fonds, de wet of regeling is opgeheven c.q. beëindigd. Het genoemde bedrag is in 2024 niet gewijzigd.

Langlopende uitkeringsverplichtingen

UWV heeft langlopende verplichtingen voor met name de WAO-, WIA- en Wajong-uitkeringen. Deze verplichtingen worden volledig afgedekt door toekomstige financiering vanuit de premiebaten en rijksbijdragen. De volgende tabel geeft een overzicht van de hiermee gemoeide bedragen naar vervaltermijn.

Tabel Langlopende uitkeringsverplichtingen

Bedragen x € 1 miljoen	< 1 jaar	1-5 jaar	> 5 jaar	Totaal
WAO	3.790	11.580	13.730	29.100
WIA/WGA	6.810	21.620	37.190	65.620
WIA/IVA	6.780	22.660	39.620	69.060
Wajong	4.640	17.560	85.230	107.430
WAZ	80	200	160	440
WW	1.960	300	-	2.260
IOW	80	60	-	140
Ziektewet	780	270	-	1.050
Wazo	390	-	-	390
Totaal	25.310	74.250	175.930	275.490

Bij de berekening van de langlopende uitkeringsverplichtingen hebben we de volgende uitgangspunten en aannames gehanteerd:

- Het aantal lopende uitkeringen op balansdatum is het uitgangspunt, rekening houdend met de verwachte jaarlijkse uitstroom. Nieuwe instroom vanaf 2025 is geen onderdeel van de verplichtingen per 31 december 2024.
- De verwachte gemiddelde uitkeringsbedragen per jaar zijn volgens het prijspeil van 2025, inclusief een opslag voor sociale lasten en een aanvulling vanuit de Toeslagenwet en de tegemoetkomingen. Er is geen rekening gehouden met prijsstijgingen na 2025 en rentedisconteringen over de looptijd.
- De sociale lasten zijn berekend aan de hand van de geldende sociale lastenpercentages van 2025. Er is geen rekening gehouden met wijzigingen in deze percentages voor de jaren na 2025. De aanvulling vanuit de Toeslagenwet en de tegemoetkomingen zijn berekend aan de hand van de gerealiseerde verhoudingspercentages (in 2024) tussen het bedrag vanuit de Toeslagenwet (tegemoetkoming) en de moederwet.
- Voor de WAO, WIA, Wajong, WAZ en IOW speelt de looptijd tot de AOW gerechtigde leeftijd een grote rol in de berekening. De WAO, WIA, Wajong en WAZ hebben uitkeringsgerechtigden van veel verschillende leeftijden. In de berekeningen per ultimo 2024 hebben we afzonderlijke leeftijden gehanteerd in plaats van leeftijdsgroepen zoals voorheen. Ultimo 2023 hebben we voor deze regelingen leeftijdsgroepen gehanteerd met binnen de leeftijdsklassen een gelijke verdeling van de aantallen over de leeftijden. De voor 2024 gehanteerde berekeningen op basis van de afzonderlijke leeftijden zijn nauwkeuriger.
- De uitstroomkans per wet blijft gelijk gedurende de looptijd. Voor alle leeftijden wordt gerekend met een eigen uitstroomkans, tenzij de uitstroomaantallen te laag zijn (minder dan tien); dan wordt de uitstroomkans van de bovenliggende leeftijd gehanteerd.
- In de toegepaste uitstroomkans (met uitzondering van WW, Ziektewet en Wazo) is (in tegenstelling tot de berekening ultimo 2023) gecorrigeerd voor de uitstroom van de nieuwe instroom in het jaar zelf.
- In de uitstroomkans voor de WIA/WGA en WIA/IVA is (in tegenstelling tot de berekening ultimo 2023) rekening gehouden met de doorstroom van de WIA/WGA naar de WIA/IVA.
- Iedereen bereikt de AOW-gerechtigde leeftijd op de laatste dag van de betreffende maand in het betreffende jaar. Dit is een verbetering ten opzichte van de berekening per ultimo 2023, waarin het uitgangspunt was dat de AOW gerechtigde leeftijd op 31 december in het betreffende jaar werd bereikt, omdat dit conform de werkelijkheid is.

Deze aannames hebben tot gevolg dat de berekende verplichtingen geen exacte nauwkeurigheid hebben, daarom zijn alle bedragen in de tabel afgerond op € 10 miljoen.

Re-integratietrajecten en voorzieningen

UWV sluit contracten af met re-integratiebedrijven voor de re-integratie van arbeidsgehandicapten. De facturering vindt deels plaats nadat de diensten zijn geleverd. De resterende verplichtingen van de lopende re-integratietrajecten zijn niet in de balans opgenomen. Deze verplichtingen bedragen eind 2024 € 38,3 miljoen voor trajecten gestart in 2022, 2023 en 2024 (eind 2023: € 43,4 miljoen voor trajecten gestart in 2021, 2022 en 2023). Op basis van ervaringscijfers is onze inschatting dat hiervan € 3,9 miljoen als langlopend (één tot vijf jaar) kan worden beschouwd. Bij de vaststelling van de verplichtingen is rekening gehouden met de invloed van resultaatfinanciering. Ten opzichte van eind 2023 zijn de resterende verplichtingen per eind 2024 € 5,1 miljoen lager ingeschat, omdat realisatiecijfers laten zien dat de betalingen voor re-integratietrajecten gemiddeld in 2024 iets eerder in de tijd vallen dan in voorgaande jaren het geval was.

UWV verstrekt re-integratievoorzieningen voor mensen met structureel functionele beperkingen. Afhankelijk van het type voorziening gaat het om eenmalige betalingen, periodieke betalingen en/of leasecontracten. Voor de uitgaven voor externe jobcoach en voor vervoersvoorzieningen met een leasecontract wordt een verplichting geraamd, omdat voor deze voorzieningen niet-vermijdbare uitgaven in de toekomst zullen worden verantwoord. Voor deze doelgroepen samen is de omvang van de met deze re-integratievoorzieningen samenhangende verplichtingen eind 2024 € 37,3 miljoen (eind 2023: € 44,4 miljoen). De daling wordt veroorzaakt door lagere verplichtingen bij de

vervoersvoorzieningen. De gemiddelde prijs hiervan is gedaald door een hoger aandeel van relatief goedkope vervoersvoorzieningen.

Bezwaar en beroep NOW

De stand van zaken is dat het aantal bezwaar- en beroepszaken tegen de berekening van voorschotten dan wel de berekening van vaststellingen voor alle NOW-regelingen is afgenomen. Per 31 december 2024 zijn er nog 164 (2023: 413) lopende bezwaarzaken tegen berekende voorschotten. Die hebben vooral betrekking op de NOW 1 en NOW 3.2. Van de afgesloten bezwaarzaken is 50% gegrond verklaard, 27% ongegrond en 23% is ingetrokken of niet-ontvankelijk verklaard. Tegen berekende vaststellingen lopen nog 672 bezwaarzaken. Die hebben betrekking op de NOW 3.1 tot en met NOW 6. Van de afgesloten bezwaarzaken is 47% gegrond verklaard, 29% ongegrond en 24% is ingetrokken of niet-ontvankelijk verklaard.

Daarnaast lopen nog 13 beroepszaken tegen de berekening van de voorschotten en 332 beroepszaken tegen berekening van de vaststellingen. Van de afgesloten beroepszaken tegen de berekening van voorschotten is 4% gegrond verklaard, 48% ongegrond en 48% is ingetrokken of niet-ontvankelijk verklaard. Van de afgesloten beroepszaken tegen de berekening van vaststellingen is 10% gegrond verklaard, 48% ongegrond en 42% is ingetrokken of niet-ontvankelijk verklaard.

Per 31 december 2024 zijn er nog 111 lopende hogerberoepszaken tegen de berekening van zowel de voorschotten als de vaststellingen voor alle NOW-regelingen. Van de afgesloten hogerberoepszaken is 11% gegrond verklaard, 56% ongegrond en 33% is ingetrokken of niet-ontvankelijk verklaard.

Bij de NOW loopt nog een rechtszaak waarbij een principiële uitspraak gedaan zal worden. Dit betreft zaken waarin de NOW-vaststellingsaanvraag niet vergezeld gaat van een (goedkeurende) accountantsverklaring over het geleden omzetverlies. In die zaken is de vraag of UWV kan volstaan met die constatering (en de subsidie lager of op nihil kan stellen) of dat UWV een zelfstandige onderzoekplicht heeft om zelf dan het omzetverlies vast te stellen. De uitspraken neigen tot het eerste, maar er is nog geen uitspraak in hoger beroep. Naar verwachting doet de CRvB op 2 april 2025 een principiële uitspraak.

We houden er rekening mee dat we ook in 2025 bezwaren tegen de vaststellingen van de verschillende NOW-regelingen zullen ontvangen. De financiële omvang van die eventuele bezwaar- en beroepszaken kan niet op voorhand worden bepaald.

Regres

De baten die verband houden met verhaal uit regreszaken, worden verantwoord in het jaar waarin de ontvangsten worden gerealiseerd. Per 31 december 2024 was er een voorraad van 1.228 regresdossiers en waren er 3.260 dossiers in behandeling genomen. Uit de historische cijfers kan worden geconcludeerd dat er over de jaren heen gemiddeld € 25.000 ontvangen wordt op een afgehandeld dossier.

CRTV

Op 1 juni 2022 heeft de CRvB uitspraak gedaan in een hoger beroepszaak over de Compensatieregeling transitievergoeding. De CRvB heeft geoordeeld dat een werkgever, wanneer een dienstverband ná 1 juli 2015 is geëindigd maar het opzegverbod tijdens ziekte vóór die datum is verstreken, recht heeft op compensatie van de transitievergoeding. UWV heeft steeds verdedigd dat in dat soort gevallen per 1 juli 2015 weliswaar recht ontstaat op een transitievergoeding en dus ook recht op compensatie, maar dat de hoogte van de compensatie dan € 0 bedraagt omdat de compensatie niet meer bedraagt dan hetgeen de werkgever verschuldigd was na het verstrijken van het opzegverbod wegens ziekte (twee jaar) en omdat op dat moment het recht op transitievergoeding niet bestond. Het gaat hier om beslissingen die in rechte vaststaan. De minister van SZW heeft eerder besloten dat die beslissingen niet worden herzien. Werkgevers kunnen wel een herzieningsverzoek indienen. Mocht UWV een dergelijk verzoek afwijzen en werkgevers spannen hiertegen een rechtszaak aan, dan is het risico reëel dat de CRvB de beslissing van UWV evident onredelijk vindt. Dat zal dan niet beperkt blijven tot de zaken die voorliggen bij de rechter, maar zal ook consequenties kunnen hebben voor de in rechte al vaststaande beslissingen. Als UWV alleen op verzoek terugkomt op een eerdere beslissing en UWV wordt in het ongelijk gesteld door de CRvB, dan zal dit tot meer herzieningsverzoeken van werkgevers leiden.

UWV heeft hoger beroep ingesteld bij de CRvB waarbij het standpunt heeft ingenomen dat het besluit over de nultoeckenning niet hoeft te worden herzien. De uitspraak van het hoger beroep wordt op 4 april 2025 verwacht. De mogelijke gevolgen zijn afhankelijk van de uitspraak van de CRvB. Als de CRvB oordeelt dat afwijzing van het herzieningsverzoek niet evident onredelijk is, dan wordt UWV in het gelijk gesteld. Dit zou betekenen dat UWV (procederende) werkgevers niet hoeft te compenseren. Als UWV in het ongelijk wordt gesteld, dan kan dat betekenen dat werkgevers gecompenseerd moeten worden. Op dit moment kan niets gezegd worden over het aantal werkgevers dat gecompenseerd zou moeten worden en welk bedrag hier dan mee gemoeid is. Dit kan afhangen van de motivatie van de CRvB. In het uiterste geval zou UWV alle werkgevers moeten compenseren die ooit een afwijzing hebben gekregen. In dat geval gaat het om € 63 miljoen.

Opting-in inkomsten

De opting-in regeling is bedoeld voor opdrachtnemers die geen dienstbetrekking hebben en geen ondernemer zijn. Met de regeling verklaart de opdrachtnemer samen met de opdrachtgever om de dienstverlening als fictieve dienstbetrekking aan te merken ('opting-in').

UWV heeft inkomstengegevens nodig om de hoogte van een uitkering correct vast te kunnen stellen. Uit onderzoek in 2021/2022 van de directie Handhaving is gebleken dat opting-in inkomsten naast de WIA-uitkering niet altijd zijn gekort. Het onderzoek toonde aan dat de abonnementenservice arbeidsongeschiktheidswetten onvolledig was ingericht, waardoor de inkomsten niet werden gesignaleerd als de cliënt die niet zelf meldde. De groep van 1.600 mensen waarbij

geen opting-in inkomsten zijn gekort, heeft daardoor niet alleen betrekking op de WIA maar ook op de andere arbeidsongeschiktheidswetten (WAO, WAZ en Wajong).
Vorderingen worden pas na onderzoek (en matiging) in onze systemen opgenomen. Een (groot) deel van de 1.600 dossiers heeft betrekking op de WIA en wordt in de loop van 2025 overgedragen aan de corrigeerorganisatie in het kader van de Verbeteraanpak WIA 2020-2024.

Wijze van afhandeling van de nabetalingen van pensioenfondsen bij cliënten met een toeslag

Uit dataonderzoek is gebleken dat er circa 3.000 cliënten zijn, die ten onrechte nog TW- (Toeslagenwet-) uitkering ontvangen of een te hoge TW-uitkering in combinatie met een arbeidsongeschiktheidspensioen. Daarvan hebben circa 500 cliënten in het verleden ook een nabetaling ontvangen die niet verrekend is. De herstelactie is in november 2024 gestart met de afhandeling van alleen WAO-gevallen. De dossiers die betrekking hebben op de WIA gaan mee in de Verbeteraanpak WIA 2020-2024. Er is op dit moment nog geen goede inschatting te geven van de financiële effecten, maar de verwachting is dat die beperkt zullen zijn.

Overige niet-verwerkte verplichtingen

Wij zijn betrokken bij verscheidene beroepszaken op het gebied van de sociale zekerheid waarvan de uitspraken gevolgen kunnen hebben voor zowel de programma- als de uitvoeringskosten.

Meerjarige financiële verplichtingen uitvoeringskosten

Wij hebben verplichtingen die voortvloeien uit langlopende overeenkomsten in verband met uitvoeringskosten. De volgende tabel geeft een overzicht van de hiermee gemoeide bedragen naar vervalttermijn.

Tabel Vervalttermijnen langlopende uitvoeringskosten

Bedragen x € 1 miljoen	< 1 jaar	1-5 jaar	> 5 jaar	Totaal
Huurcontracten*	65	147	25	237
Energiecontracten	4	6	-	10
Projecten huisvesting	14	-	-	14
Automatiseringscontracten	28	-	-	28
Totaal	111	153	25	289

* De huurcontracten kunnen worden geclassificeerd als operational lease.

8.7 Toelichting op de staat van baten en lasten

Baten wettelijke taken sociale verzekeringen

Premiebatens (11)

De premiebatens bestaan nagenoeg geheel uit premiebatens over het premiejaar 2024 en voor een klein deel uit gerealiseerde premiebatens over oudere premiejaren. De hoogte van de premiebatens wordt beïnvloed door de hoogte van de premieelonsommen, de vastgestelde premiepercentages en de overgang van werkgevers van en naar het eigenrisicodragerschap. De premiebatens kunnen als volgt worden gespecificeerd:

Tabel Premiebatens

Bedragen x € 1 miljoen	2024	2023
Basispremie WAO/WIA (Aof)	24.970	21.940
Gedifferentieerde premie Whk	2.323	2.516
Premie WW-AWf	10.073	9.549
Ufo-premie	501	455
Totaal	37.867	34.460

In de volgende tabel zijn de ontwikkelingen in de vastgestelde premiepercentages per wet ten opzichte van 2023 weergegeven.

Tabel Premiepercentages

	2024	2023
Premie WAO/WIA (Aof) hoog	7,54%	7,11%
Premie WAO/WIA (Aof) laag	6,18%	5,82%
Gedifferentieerde premie Whk	1,22%	1,53%
Premie WW-AWf hoog	7,64%	7,64%
Premie WW-AWf laag	2,64%	2,64%
Ufo-premie	0,68%	0,68%

Het ministerie van SZW stelt de basispremie WAO/WIA, de premie WW-AWf en de Ufo-premie vast. Daarbij wordt geen rekening gehouden met de door UWV verwachte fondsvermogens. De gedifferentieerde premies Whk stelt UWV vast.

Het Whk-premiepercentage is het rekenpercentage voor de WGA en Ziektewet-flex. De premiedelen WGA en Ziektewet-flex worden betaald door werkgevers die bij UWV verzekerd zijn. Voor deze premiedelen kunnen werkgevers ook kiezen voor het eigenrisicodragerschap.

Voor meer informatie verwijzen we naar onze Januarinota 2025 die te vinden is op [uwv.nl](https://www.uwv.nl).

Rijksbijdragen (12)

De rijksbijdragen per fonds zijn als volgt:

Tabel Rijksbijdragen

Bedragen x € 1 miljoen	Programmamakosten		Uitvoeringskosten		Totaal	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Afj	4.410	4.104	363	320	4.773	4.424
Toeslagenfonds	850	791	3	4	853	795
Aof	109	101	3	2	112	103
AWf inzake NOW	134	1.156	18	25	152	1.181
AWf overig	3	110	90	98	93	208
Totaal	5.506	6.262	477	449	5.983	6.711

Programmamakosten

Wij rubriceren de lasten onder de wet waarin ze zijn geregeld.

Tabel Lasten naar wet

Bedragen x € 1 miljoen										
	Uitkeringen		Sociale lasten		Overige baten en lasten*		Uitvoeringskosten**		Totaal	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
LASTEN PER WET										
Arbeidsongeschiktheid										
WAO	3.228	3.314	552	568	-243	-251	75	68	3.612	3.699
WIA/IVA	5.508	4.781	980	838	-395	-388	158	112	6.251	5.343
WIA/WGA	5.208	4.246	925	752	-179	-183	816	713	6.770	5.528
WAZ	74	79	4	5	-5	0	3	3	76	87
Wajong	4.127	3.828	266	250	50	54	359	316	4.802	4.448
Werkloosheid										
WW	3.418	2.906	630	529	-35	66	761	740	4.774	4.241
IOW	104	104	7	6	0	0	2	2	113	112
Ziekte en zorg										
Ziektewet	2.470	2.205	448	397	-156	28	396	436	3.158	3.066
Wazo	2.477	2.769	439	491	-164	1	9	9	2.761	3.270
Wazo/ZEZ	103	94	7	6	0	0	2	2	112	102
Overig										
Compensatie transitie-vergoeding	2	-	-	-	593	545	0	0	595	545
Toeslagenwet	385	369	72	63	0	0	0	0	457	432
Leefdomein Wmo	-	-	-	-	17	15	1	1	18	16
WOOS	-	-	-	-	32	30	3	3	35	33
Subsidieregeling STAP-budget	-	-	-	-	-3	106	3	12	0	118
Kaderwet SZW-subsidies:										
NOW 1	-	-	-	-	1	47	0	1	1	48
NOW 2	-	-	-	-	16	162	1	4	17	166
NOW 3.1	-	-	-	-	21	102	3	2	24	104
NOW 3.2	-	-	-	-	39	188	2	8	41	196
NOW 3.3	-	-	-	-	19	184	1	7	20	191
NOW 4	-	-	-	-	7	72	3	2	10	74
NOW 5	-	-	-	-	7	48	4	0	11	48
NOW 6	-	-	-	-	24	353	5	1	29	354
Overig***	-	-	-	-	4	1	4	3	8	4
Wet BO	-	-	-	-	19	18	-	-	19	18
Totaal	27.104	24.695	4.330	3.905	-331	1.198	2.611	2.445	33.714	32.243

* Inclusief rentebaten en -lasten.

** Inclusief netto-omzet uitvoeringskosten.

*** Betreft het scholingsbudget WW en de aanvullende dienstverlening.

Uitkeringen (13)

De uitkeringen zijn inclusief vakantiegelden; ze zijn per 1 januari 2024 met 3,73% en per 1 juli 2024 met 3,10% geïndexeerd.

De vorming dan wel vrijval van de voorzieningen voor uitkeringsdebiteuren en oninbare faillissementsvorderingen uit hoofde van loondoorbetaling is opgenomen onder de uitkeringen respectievelijk de sociale lasten.

De op overheidswerkgevers verhaalde WW-uitkeringen en sociale lasten zijn in mindering gebracht op respectievelijk de uitkeringen en de sociale lasten. Deze uitkeringen worden verantwoord in het Ufo. Voor 2024 bedroeg het verhaal op overheidswerkgevers inzake uitkeringen € 211 miljoen (2023: € 179 miljoen) en inzake sociale lasten € 33 miljoen (2023: € 28 miljoen).

De op eigenrisicodragende werkgevers verhaalde WGA-uitkeringen en sociale lasten zijn ook in mindering gebracht op respectievelijk de uitkeringen en de sociale lasten. Die uitkeringen worden verantwoord in de Whk. Voor 2024 bedroeg het verhaal inzake uitkeringen € 528 miljoen (2023: € 448 miljoen) en inzake sociale lasten € 87 miljoen (2023: € 72 miljoen).

De WAO is in 2005 beëindigd. Voor de WAO is de WIA in de plaats gekomen. Het aantal WAO-uitkeringen neemt sindsdien af doordat er geen nieuwe uitkeringen meer bij komen.

De WIA-uitkeringen (IVA en WGA samen) zijn gestegen van € 9.027 miljoen in 2023 naar € 10.716 miljoen in 2024. Hiervan is een groot deel toe te rekenen aan indexeringen. Daarnaast neemt de instroom in de WIA geleidelijk toe, mede als gevolg van de stijging van de pensioenleeftijd. Oudere werknemers hebben immers een hogere instroomkans in de WIA. Tenslotte zijn in de WIA-uitkeringen in 2024 dotaties aan de voorzieningen Verbeteraanpak WIA 2020-2024 (programmakosten) en Loonloze tijdvakken verantwoord van in totaal € 226 miljoen.

De WAZ is in 2004 beëindigd. Het aantal WAZ-uitkeringen neemt sindsdien af doordat er geen nieuwe uitkeringen meer bij komen.

De stijging van de WW-uitkeringen van € 2.906 miljoen in 2023 naar € 3.418 miljoen in 2024 (17,6%) wordt veroorzaakt door de conjuncturele ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en indexeringen.

De afname van de lasten bij de Wazo van € 2.769 miljoen in 2023 naar € 2.477 miljoen in 2024 (10,6%) wordt vooral veroorzaakt door een vrijval van de voorziening Wazo/Wbo van € 168 miljoen in 2024. Daarnaast is de dotatie aan deze voorziening in 2024 € 158 miljoen lager dan in 2023. Voor een verdere toelichting verwijzen wij naar paragraaf 8.6 onder het kopje Voorzieningen programmakosten.

De stijging bij de Toeslagenwet met € 16 miljoen (4,3%) is voornamelijk het gevolg van de volumeontwikkelingen van de wetten waar de toeslag op verstrekt wordt en van indexeringen.

Sociale lasten (14)

De sociale werkgeverslasten volgen de uitkeringen naar wet- en fondsindeling.

NOW-subsidies (15)

De NOW bestaat uit zes regelingen, waarbij de NOW 3 uit drie aanvraagperiodes bestaat. De opbouw van de NOW-lasten per regeling en per component is opgenomen in de onderstaande tabel NOW-subsidies. Naast de NOW-subsidies is onder de Overige baten en lasten een bedrag van € 94 miljoen (2023: € 68 miljoen) aan rentebaten opgenomen in verband met de amortisatie van de NOW-vorderingen met een betalingsregeling.

Tabel NOW-subsidies

Bedragen x € 1 miljoen	NOW 1	NOW 2	NOW 3.1	NOW 3.2	NOW 3.3	NOW 4	NOW 5	NOW 6	Totaal
Ramingsverschillen en correcties op vastgestelde en nog vast te stellen vorderingen	-9	-6	-12	-13	-14	-12	-10	-12	-87
Ramingsverschillen en correcties op vastgestelde en nog vast te stellen nabetalingen	1	0	4	11	3	3	-2	2	20
Dotatie aan voorziening wegens oninbare vorderingen	23	22	24	26	21	13	15	24	169
Lasten bij bezwaar of beroep als gevolg van definitieve vaststelling en afboekingen	3	20	19	33	20	8	6	11	121
Initiële waardering vorderingen met een betalingsregeling	-2	-1	-1	-1	1	1	2	4	4
Totaal	16	35	34	57	33	14	11	29	228

De ramingsverschillen en correcties op vastgestelde en nog vast te stellen vorderingen en nabetalingen bestaan uit de verschillen tussen de geraamde subsidies die in de jaarrekening 2023 zijn verantwoord en de vaststellingen in het verslagjaar 2024 respectievelijk de herberekening van de reguliere werkvoorraad per ultimo 2024.

Ultimo 2024 moeten er nog 1.598 ontvangen aanvragen definitief vastgesteld worden. De aanvragen die al zijn vastgesteld op balansdatum worden verantwoord op basis van de realisaties. De nog niet definitief vastgestelde subsidies zijn berekend op basis van de bij UWV bekende relevante loonsommen en het door de werkgever opgegeven omzetverliespercentage op de ingediende vaststellingsaanvraag.

De dotatie aan de voorziening wegens oninbare vorderingen heeft betrekking op de vorderingen zonder betalingsregeling. De lasten bij bezwaar of beroep betreffen correcties op vaststellingen als gevolg van bezwaar- en/of beroepszaken. De initiële waardering van vorderingen met een betalingsregeling zijn lasten die voortvloeien uit de initiële waardering van de terug te vorderen subsidies waarbij sprake is van een overeengekomen betalingsregeling tussen UWV en de werkgever. Zie ook paragraaf 8.6 onder het kopje Financiële vaste activa.

Bedrijven die geen vaststellingsaanvraag indienen krijgen een ambtshalve nihilstelling. Bij een ambtshalve nihilstelling wordt het gehele bedrag aan voorschot van de subsidie teruggevorderd, ook bij voorschotten kleiner dan € 500. De ongeveer 32.500 ambtshalve nihilstellingen hebben (na aanpassingen van de subsidie als gevolg van bezwaar en beroep) geleid tot terugvorderingen voor een totaalbedrag van € 982 miljoen. Hiervan was eind 2024 € 496 miljoen afgewikkeld. Bij de ambtshalve nihilstellingen worden relatief veel meer vorderingen overgedragen aan faillissementsvorderingen en vinden er relatief hogere afboekingen plaats als gevolg van oninbaarheid. Voor een verdere toelichting verwijzen we naar paragraaf 3.6 Resultaten beheersmaatregelen NOW.

Nadat in oktober 2023 voor de laatste twee NOW-regelingen de ambtshalve nihilstellingen waren uitgevoerd, bleef er ultimo 2023 een restgroep over van 1.894 gevallen waarbij geen vaststellingsaanvraag is ingediend en ook nog geen ambtshalve nihilstelling kon worden gedaan. Het betreft gevallen waarin onduidelijk was of de werkgever nog bestaat/actief is, of waarin het bedrijf beëindigd is en er (nog) geen rechtsopvolger is die kan worden aangesproken. Hiermee is een oorspronkelijk bedrag aan subsidievoorschot gemoeid van circa € 66 miljoen. In 2024 zijn deze dossiers voor zover mogelijk afgehandeld. Van alle werkgevers wordt met informatie van de Kamer van Koophandel individueel gecontroleerd of er een rechtsopvolger bekend is. Een dergelijke controle doen we minimaal vier keer per dossier voordat we tot definitieve afboeking overgaan. We stellen de subsidie alsnog ambtshalve op nihil in situaties waarin wordt geconcludeerd dat de werkgever nog bestaat/actief is of waarin er een rechtsopvolger blijkt te zijn. In 2024 hebben we van deze restgroep inmiddels 783 gevallen afgehandeld:

- In 426 gevallen hebben we het subsidievoorschot afgeboekt zonder tussenkomst van de werkgever; hiermee is een bedrag gemoeid van circa € 12,3 miljoen. Dit doen we bijvoorbeeld in gevallen waarin er al sprake is van een volledig afgehandeld faillissement.
- In 357 gevallen is alsnog een vordering ingesteld, waarmee een subsidievoorschot gemoeid is van € 25,2 miljoen. Het grootste deel, € 22,3 miljoen, betreft nihilstellingen. Hierop is in 2024 circa € 5,3 miljoen ontvangen en circa € 3,1 miljoen is alsnog afgeboekt in verband met faillissementen. Het openstaand saldo op deze vorderingen bedraagt ultimo 2024 € 13,9 miljoen.

De restgroep bestaat ultimo 2024 uit 1.111 dossiers, waarmee een oorspronkelijk bedrag aan subsidievoorschot is gemoeid van circa € 29 miljoen. Hiervan wordt nogmaals gecontroleerd of er een rechtsopvolger gevonden kan worden voordat die subsidievoorschotten definitief worden afgeboekt. Indien er vermoedens zijn van onjuist handelen of fraude, dan informeren we onze ketenpartners.

Vaststellingspercentages

Het vaststellingspercentage geeft de verhouding weer tussen de definitieve vastgestelde NOW-subsidie ten opzichte van het maximum dat bij de aanvraag van de subsidie is verleend. In onderstaande tabel zijn de vaststellingspercentages weergegeven van de subsidies die tot en met december 2024 zijn vastgesteld:

Tabel Vaststellingspercentages

Bedragen x € 1 miljoen	NOW 1	NOW 2	NOW 3.1	NOW 3.2	NOW 3.3	NOW 4	NOW 5	NOW 6	Totaal
Toegekend									
Subsidie 100%	9.106	5.118	3.510	4.064	2.514	1.335	1.146	1.498	28.292
Uitbetaald voorschot 80% (onder aftrek van intrekkingen)	7.285	4.094	2.808	3.252	2.011	1.068	919	1.198	22.636
Gedeelte toekenningen waarop inmiddels is vastgesteld									
Subsidie 100% A	9.067	5.075	3.469	4.026	2.477	1.295	1.126	1.469	28.003
Bijbehorend voorschot 80%	7.254	4.060	2.775	3.221	1.982	1.036	900	1.175	22.403
Nog vast te stellen*									
Subsidie 100%	39	42	41	39	37	41	21	29	289
Bijbehorend voorschot 80%	31	34	33	31	29	33	19	23	233
Definitief vastgestelde subsidie									
Voorschot m.b.t. vastgestelde subsidie	7.254	4.060	2.775	3.221	1.982	1.036	900	1.175	22.403
Teruggevorderd tot en met december 2024	-2.612	-1.675	-623	-798	-555	-271	-164	-228	-6.925
Nabetaald tot en met december 2024	514	395	600	538	274	211	202	271	3.005
Definitief vastgestelde subsidie B	5.156	2.781	2.753	2.961	1.700	975	939	1.218	18.483
Vaststellingspercentage = B/A	57%	55%	79%	74%	69%	75%	83%	83%	66%

* Dit betreft voornamelijk de reguliere werkvoorraad van circa 1.600 ontvangen aanvragen die nog definitief vastgesteld moeten worden.

Overige baten en lasten (16)

De overige baten en lasten, behalve de NOW, kunnen als volgt worden gespecificeerd:

Tabel Overige baten en lasten

Bedragen x € 1 miljoen

	2024	2023
Overige baten		
Ontvangsten uit regreszaken	55	74
Rentebaten niet voortvloeiend uit rekening-courant Financiën	117	78
Boetes	5	6
Subsidies aanvullende dienstverlening	3	3
Baten ESF inzake re-integratie	20	10
Diverse overige baten	0	0
	200	171
Overige lasten		
Inkoop arbeidsbemiddeling voor arbeidsbeperkten	113	98
Werkvoorzieningen	85	81
Onderwijsvoorzieningen	32	30
Subsidie aan instellingen	17	13
Wmo 2015	17	15
Scholingsbudget 2018-2020	16	13
Ziektewet-arbo-interventies	3	3
Aanvullende dienstverlening	3	3
IPS voor gemeenten	6	4
Regeling scholing kansberoep	0	0
<i>Totaal re-integratielasten</i>	292	260
Compensatie transitievergoeding	592	545
Subsidieregeling STAP-budget	-3	106
Bijdrage aan SER	19	18
Proceskosten en vergoeding rechtsbijstand	12	12
Reiskosten cliënten	2	1
Rentelasten niet voortvloeiend uit rekening-courant Financiën	29	6
Diverse overige lasten	-12	19
<i>Totaal resterende overige lasten</i>	639	707
	931	967
Totaal	731	796

In de component 'Rentebaten niet voortvloeiend uit rekening-courant Financiën' is een bedrag van € 94 miljoen opgenomen in verband met de amortisatie van de NOW-vorderingen met een betalingsregeling, zoals uiteengezet in paragraaf 8.6.

De lasten voor de Compensatie transitievergoeding zijn in 2024 met € 47 miljoen (8,6%) toegenomen door een hoger aantal aanvragen, wat te maken heeft met een hogere WIA-instroom in 2024 in vergelijking met 2023. Verder verwijzen wij naar de toelichting op de voorziening Compensatie transitievergoeding (zie paragraaf onder het kopje Voorzieningen programmakosten).

Uitvoeringskosten

De uitvoeringskosten worden toegerekend naar wet en fonds op basis van operationele producten. Er wordt per deelproduct bepaald naar welke wet de kosten worden toegerekend; deze verdeling komt uit het costaccountingmodel. Vervolgens wordt de verdeling naar fonds berekend op basis van de uitkeringsjaren uit de financiële nota's. De toedeling van de uitvoeringskosten naar wet en fonds is vastgelegd in de notitie Toerekening uitvoeringskosten UWV 2024. Over de notitie is overeenstemming bereikt met het ministerie van SZW. Op grond van deze notitie krijgen de Toeslagenwet en de Wet op de bedrijfsorganisatie (Wet BO) geen uitvoeringskosten toegerekend.

In 2024 zijn de gerealiseerde uitvoeringskosten met € 166 miljoen toegenomen ten opzichte van 2023. De toename is voornamelijk het gevolg van hogere personeelskosten en de vorming van een voorziening van € 58 miljoen voor de uitvoeringskosten van de Verbeteraanpak WIA 2020-2024.

Hierna geven we een korte toelichting op de uitvoeringskosten per kostensoort inclusief projectkosten, zoals opgenomen in de staat van baten en lasten.

Personeelskosten (17)

Tabel Personeelskosten

Bedragen x € 1 miljoen	2024	2023
Lonen en salarissen	1.368	1.255
Sociale lasten	220	202
Pensioenen	209	193
Externe inleen	229	285
Dotatie aan voorziening Verbeteraanpak WIA 2020-2024, aandeel personele kosten	54	-
Frictiekosten personeel	2	0
Overige personeelskosten	82	74
Totaal	2.164	2.009

Lonen en salarissen – De lonen en salarissen zijn € 113 miljoen (9,0%) hoger dan in 2023. De salarissen zijn per 1 mei 2024 conform de cao verhoogd met 5,6%. Daarnaast is er sprake van een toename van de personele bezetting met gemiddeld circa 2,5%.

Pensioenen – De pensioenlasten bedragen € 209 miljoen (2023: € 193 miljoen). De belangrijkste kenmerken van de pensioenregeling zijn:

- De regeling kan worden getypeerd als een toegezegde bijdrageregeling.
- Het pensioengevend salaris wordt bepaald op basis van middelloon.
- Indexatie vindt plaats voor zover de middelen van het fonds dat toelaten. Voor actieve deelnemers vindt indexatie plaats op grond van cao-loonsverhogingen, voor gepensioneerden op grond van de prijsindex.

Tussen UWV en de Stichting Pensioenfonds UWV (hierna: het Pensioenfonds) wordt jaarlijks een financieringsovereenkomst afgesloten. In de financieringsovereenkomst is onder meer vastgelegd dat de door werkgever en deelnemers gezamenlijk verschuldigde jaarlijkse premie niet meer bedraagt dan de door cao-partijen vastgestelde maximale premie, evenals de premiegrondslag. De premie voor 2024 bedraagt 22,7% (2023: 22,9%) van de brutoloonsum met een (maximaal) opbouwpercentage van 1,738%.

De dekkingsgraad geeft de verhouding weer tussen de bezittingen (zoals aandelen, obligaties, vastgoed) en de verplichtingen (de waarde van alle nu en in de toekomst uit te keren pensioenen) van het fonds. De beleidsdekkingsgraad is de gemiddelde dekkingsgraad over de afgelopen twaalf maanden. Dit is de basis waarop pensioenfonds hun beleid moeten afstemmen. Per 31 december 2024 bedroeg de beleidsdekkingsgraad 119,5% (121,3% per 31 december 2023).

Het belegd vermogen van het Pensioenfonds bedroeg ultimo 2024 ongeveer € 9,2 miljard (2023: € 8,5 miljard).

De pensioenen van de UWV-werknemers zijn per 1 januari 2024 met 6,5% verhoogd. De pensioenen van de gepensioneerden en ex-werknemers zijn niet verhoogd.

Externe inleen – De kosten van externe inleen bedragen € 229 miljoen (2023: € 285 miljoen). De kosten hebben voornamelijk betrekking op uitzendkrachten en externe inleen van IT'ers, verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen. In 2024 zijn er minder medewerkers ingehuurd en zijn externe medewerkers deels vervangen door interne medewerkers.

Dotatie aan voorziening Verbeteraanpak WIA 2020-2024, aandeel personele kosten – De kosten in 2024 van € 54 miljoen hebben betrekking op de vorming van een voorziening voor de uitvoeringskosten van de Verbeteraanpak WIA 2020-2024. Voor een verdere toelichting verwijzen wij naar paragraaf 8.6 onder het kopje Voorzieningen uitvoeringskosten.

Overige personeelskosten – Deze kosten betreffen onder meer opleidingskosten, reiskosten en cateringkosten.

Huisvestingskosten (18)

Tabel Huisvestingskosten

Bedragen x € 1 miljoen	2024	2023
Huren	52	54
Afschrijvingen	13	13
Beveiliging	17	15
Schoonmaak	11	10
Dotatie/vrijval voorzieningen huuraankoop en leegstand	-1	2
Overige huisvestingskosten	31	34
Totaal	123	128

De inkomsten uit onderverhuur van € 0,6 miljoen (2023: ook € 0,6 miljoen) zijn in mindering gebracht op de huurlasten.

Automatiseringskosten (19)

De automatiseringskosten van € 262 miljoen betreffen zowel de reguliere als de projectkosten. De personeelskosten van medewerkers werkzaam in de IT-keten zijn hierbij niet inbegrepen. Bij de automatiseringskosten is een bedrag van € 16 miljoen (2023: ook € 16 miljoen) aan afschrijvingslasten inbegrepen. Er worden geen automatiseringsmiddelen geleased.

Kantoorkosten (20)

In de kantoorkosten van € 29 miljoen is een bedrag van € 4 miljoen (2023: ook € 4 miljoen) aan afschrijvingslasten inbegrepen.

Vervoers- en overige kosten (21)

De vervoers- en overige kosten bedragen € 59 miljoen. De vervoerskosten betreffen met name de kosten van dienstreizen en leaseauto's. De kosten voor de autoleasecontracten bedragen in 2024 € 4 miljoen (2023: ook € 4 miljoen). De overige kosten hebben onder meer betrekking op medische informatie en communicatie.

Financiële baten en lasten (22)

Volgens de regelgeving wordt over de dagelijkse saldi van de rekeningen-courant bij de minister van Financiën rente berekend. Over de creditsaldi van elk van de rekeningen-courant wordt een rente vergoed die gelijk is aan de daggeldrente. Over de debetsaldi van elk van de rekeningen-courant wordt een rente betaald die gelijk is aan de daggeldrente. Wanneer de rente negatief is, wordt die rente gelijkgesteld aan nul. In 2024 bedroeg de rente gemiddeld 3,6% (2023: 3,2%).

Accountantsshonorarium

De Auditdienst UWV controleert de wettelijke jaarrekening van UWV en geeft hierbij een controleverklaring af. Ook geeft de Auditdienst een controleverklaring af bij de verantwoording over de gegevensverwerking en de gegevensuitwisseling via de gemeenschappelijke elektronische voorzieningen SUWI.

PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. (PwC) controleert de publieksversie van de jaarrekening. Hierbij maakt PwC, voor zover vaktechnisch mogelijk, gebruik van de werkzaamheden van de Auditdienst UWV en geeft op basis van deze en de overige door de externe accountant verrichte werkzaamheden als onafhankelijk accountant van UWV een verklaring inzake de getrouwheid af bij de publieksversie van de jaarrekening. In onderstaande tabel worden alle vergoedingen aan PwC verantwoord.

Tabel Accountantsshonorarium

Bedragen x € 1.000	2024	2023
Onderzoek van de jaarrekening	892	983
Andere controleopdrachten	-	-
Adviesopdrachten op fiscaal terrein	-	14
Andere niet-controlediensten	69	7
Totaal	961	1.004

Bovenstaande honoraria betreffen de werkzaamheden die bij de rechtspersoon zijn uitgevoerd door de accountantsorganisatie zoals bedoeld in artikel 1 lid 1 Wet toezicht accountantsorganisaties (Wta) en de in rekening gebrachte honoraria van het gehele netwerk waartoe de accountantsorganisatie behoort. Deze honoraria hebben

betrekking op de diensten die door de accountantsorganisatie zijn geleverd in 2024, ongeacht of de werkzaamheden betrekking hebben op de jaarrekening 2024. Deze bedragen zijn inclusief btw.

Verder vermelden we de kosten van de Auditdienst UWV zoals deze als last in het boekjaar zijn verantwoord: deze bedroegen in 2024 € 7,7 miljoen (2023: € 7,1 miljoen). De werkzaamheden waarop deze kosten betrekking hebben zijn toegelicht in paragraaf 5.2 onder het kopje Intern en openbaar accountant. In 2024 betrof circa 60% (in 2023 ook circa 60%) van deze werkzaamheden verantwoordingsonderzoeken, vooral naar jaarrekening en jaarverslag van UWV.

WNT-verantwoording 2024

De Wet normering topinkomens (WNT) is van toepassing op UWV. Het voor UWV toepasselijke bezoldigingsmaximum is in 2024 € 233.000. Dit is het algemeen bezoldigingsmaximum.

Tabel Bezoldiging topfunctionarissen

Bedragen x € 1	Maarten Camps	Nathalie van Berkel	Johanna Hirscher	René Steen- voorden	Guus van Weelden	Janet Helder
Gegevens 2024						
Functiegegevens	Voorzitter RvB	Lid RvB	Lid RvB	Lid RvB	*	**
Aanvang en einde functievervulling in 2024	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/03
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0	1,0	1,0	1,0	0,775	1,0
Dienstbetrekking?	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Bezoldiging						
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	212.884	212.884	212.884	212.884	164.985	47.783
Beloningen betaalbaar op termijn	19.604	19.604	19.604	19.604	15.195	4.901
<i>Subtotaal</i>	<i>232.488</i>	<i>232.488</i>	<i>232.488</i>	<i>232.488</i>	<i>180.180</i>	<i>52.684</i>
-/- onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Totaal bezoldiging 2024	232.488	232.488	232.488	232.488	180.180	52.684
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	233.000	233.000	233.000	233.000	180.575	57.932
Het bedrag van de overschrijding en de reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Gegevens 2023						
Functiegegevens	Voorzitter RvB	Lid RvB	Lid RvB	Lid RvB	Lid RvB*	**
Aanvang en einde functievervulling in 2023	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/10 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
Dienstbetrekking?	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Bezoldiging						
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	204.019	204.019	204.019	51.005	204.019	186.174
Beloningen betaalbaar op termijn	18.474	18.474	18.474	4.618	18.474	18.474
Totaal bezoldiging 2023	222.493	222.493	222.493	55.623	222.493	204.648
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	223.000	223.000	223.000	56.208	223.000	223.000

* Lid raad van bestuur tot en met 31 augustus 2023, vanaf 1 september 2023 gedetacheerd bij het ministerie van SZW en oefent dus feitelijk geen functie meer uit bij UWV.

** Voormalig lid raad van bestuur, is tot en met maart 2023 gedetacheerd bij de Belastingdienst en met ingang van 1 april 2023 bij het ministerie van SZW en oefent dus feitelijk geen functie meer uit bij UWV. Per 1 april 2024 uitdienst getreden bij UWV.

UWV kende geen leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking in het verslagjaar 2024. In 2024 waren er bij UWV geen niet-topfunctionarissen met een bezoldiging boven het maximum voor de WNT.

UWV heeft een Audit Advies Commissie met een toezichthoudende functie.

Tabel Bezoldiging toezichthoudende topfunctionarissen

Bedragen x € 1	Hans van der Vliet	Hans Ouwehand	Lineke Sneller	Frans van der Ent	Marga Bekker	Adrie Kerkvliet	Jeroen van der Vlugt
Gegevens 2024							
Functiegegevens	Voorzitter	Lid	Lid	Lid	Lid	Lid	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2024	1/1 - 31/12	1/1 - 31/3	1/1 - 31/3	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/4 - 31/12	1/4 - 31/12
Bezoldiging							
Bezoldiging uitbetaald	18.216	3.131	3.131	12.523	12.523	9.392	9.392
-/- onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Bezoldiging 2024	18.216	3.131	3.131	12.523	12.523	9.392	9.392
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	34.950	5.793	5.793	23.300	23.300	17.507	17.507
Het bedrag van de overschrijding en de reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Gegevens 2023							
Functiegegevens	Voorzitter	Lid	Lid	Lid	Lid	N.v.t.	N.v.t.
Aanvang en einde functievervulling in 2023	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	N.v.t.	N.v.t.
Bezoldiging 2023	16.711	11.489	11.489	11.489	11.489	N.v.t.	N.v.t.
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	33.450	22.300	22.300	22.300	22.300	N.v.t.	N.v.t.

Gemiddeld aantal werknemers

Gedurende het jaar 2024 waren, omgerekend naar een volledig dienstverband (fte), gemiddeld 19.612 werknemers in dienst (2023: 19.125). Alle werknemers werkten in Nederland. Het gemiddeld aantal fte's per bedrijfsonderdeel was in 2024 respectievelijk 2023 als volgt:

Tabel Gemiddeld aantal fte's

	Werk-bedrijf	Sociaal-medische Zaken	Uitkeren	Klant & Service	Gegevens-diensten	Bezwaar & Beroep	Hand-having	Centrale staven	Boven-tallig	Totaal
2024	5.207	4.418	4.566	1.375	430	961	530	2.120	5	19.612
2023	5.425	4.270	4.282	1.213	412	972	537	2.014	0	19.125

Gebeurtenissen na balansdatum

Voor zover relevant zijn de feiten en gebeurtenissen die zich hebben voorgedaan na balansdatum vermeld in dit jaarverslag.

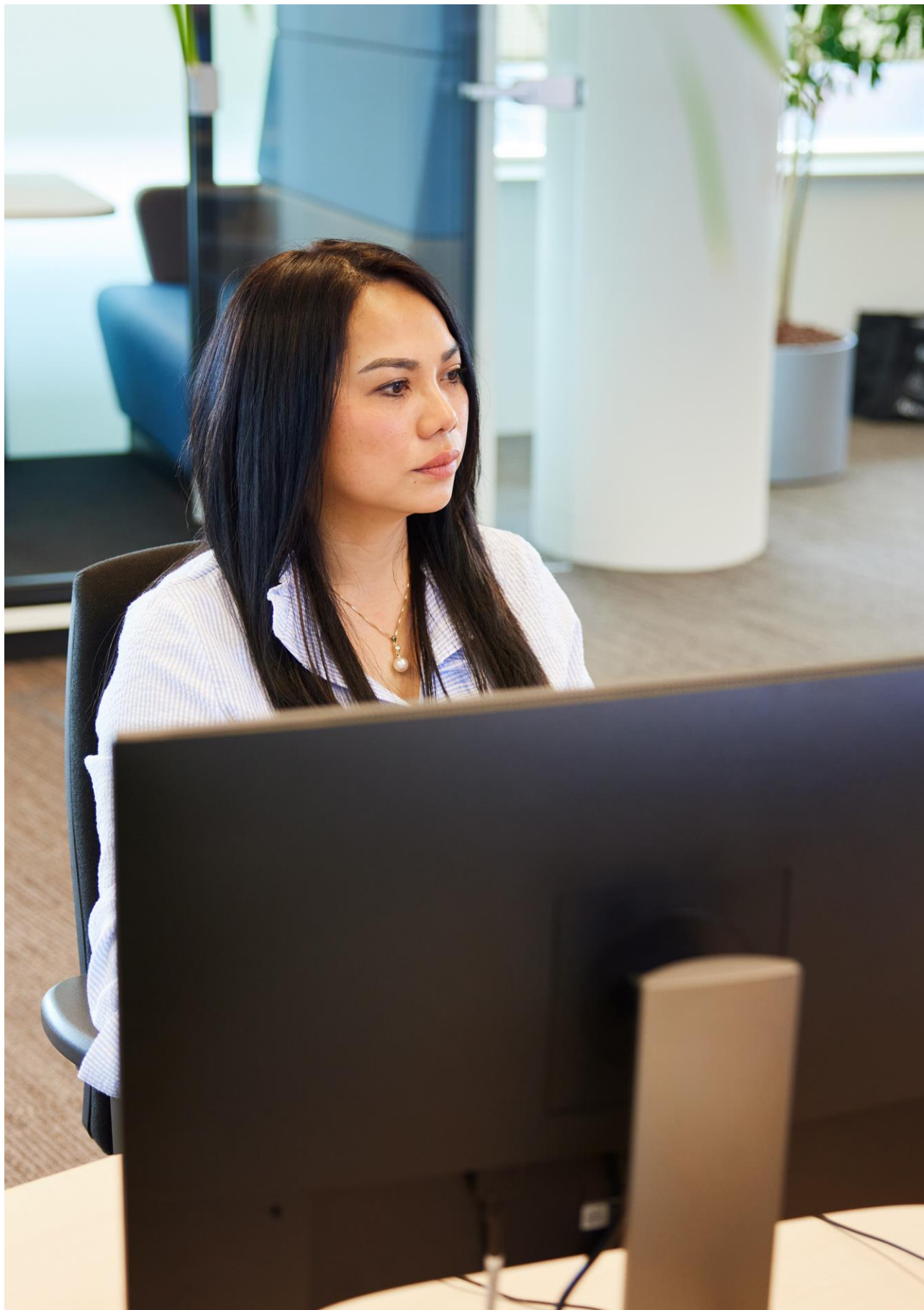
Amsterdam, 12 maart 2025
Raad van bestuur UWV

Maarten Camps, voorzitter

Nathalie van Berkel

Johanna Hirscher

René Steenvoorden



9 Overige gegevens

De jaarrekening wordt gecontroleerd door onze openbaar accountant. Die controleert of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de grootte en de samenstelling van het vermogen van UWV en van het resultaat en de kasstromen over 2024. Daarnaast controleert de openbaar accountant of het jaarverslag een getrouw beeld geeft van de uitkomsten van de taakuitvoering van UWV in 2024.

9.1 Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: de raad van bestuur van Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen Verklaring over de jaarrekening 2024

Ons oordeel

Naar ons oordeel, geeft de jaarrekening 2024 van Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen ('UWV'), een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van UWV op 31 december 2024 en van het resultaat over 2024 in overeenstemming met de Wet SUWI artikel 49 lid 5, Regeling SUWI artikel 5.10a lid 1, 2 en 4, bijlage VI bij de Regeling SUWI punt 8 en 10 (met uitzondering van 10.6.5, 10.6.6, 10.6.8 en 10.6.10).

Wat we hebben gecontroleerd

Wij hebben de in dit jaarverslag opgenomen jaarrekening 2024 van Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam gecontroleerd.

De jaarrekening bestaat uit:

- de balans per 31 december 2024;
- de staat van baten en lasten over 2024; en
- de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en overige toelichtingen. Het stelsel voor financiële verslaggeving dat is gebruikt voor het opmaken van de jaarrekening is de Wet SUWI artikel 49 lid 5, Regeling SUWI artikel 5.10a lid 1, 2 en 4, bijlage VI bij de Regeling SUWI punt 8 en 10 (met uitzondering van 10.6.5, 10.6.6, 10.6.8 en 10.6.10).

[Lees hier de volledige controleverklaring](#)

9.2 Regeling omtrent verwerking saldo baten en lasten

De programmabaten en -lasten worden toegerekend aan het fonds waaraan bij wet de financiering is opgedragen.

Onze uitvoeringskosten komen – in overeenstemming met de Wet SUWI, artikel 45 lid 1, respectievelijk de Wet financiering sociale verzekeringen, artikel 117b lid 1 onderdeel b – ten laste van het Algemeen Werkloosheidsfonds, het Arbeidsongeschiktheidsfonds, het Arbeidsondersteuningsfonds jonggehandicapten, het Toeslagenfonds, het Uitvoeringsfonds voor de overheid en de Werkhervattingskas.

In artikel 119 lid 2 Wet financiering sociale verzekeringen is bepaald dat indien met betrekking tot een fonds de lasten de baten blijken te overtreffen, het tekort niet wordt gedekt uit een ander fonds.

Op grond van artikel 33 van de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen is UWV verplicht een egalisatiereserve te vormen bij een positief begrotingsresultaat. De egalisatiereserve blijft beperkt tot de uitvoeringskosten en bedraagt conform Regeling SUWI artikel 5.10a lid 2 maximaal 5% van het gemiddelde van de jaarbudgetten van de voorgaande drie jaar. Dit komt ultimo 2024 overeen met een bedrag van € 116,5 miljoen.

9.3 Statutaire zeggenschap raad van bestuur

In de Wet SUWI, artikel 6 lid 1, is geregeld dat wij een raad van bestuur hebben die met de dagelijkse leiding is belast. De raad van bestuur oefent de taken en bevoegdheden uit die bij of krachtens de wet aan UWV zijn opgedragen.

Lijst van afkortingen

AaC	Audit Advies Commissie
ADR	Auditdienst Rijk
AG	arbeidsongeschiktheid(-sdienstverlening)
AIOS	arts in opleiding tot specialist
AK	Algemene Rekenkamer
ANIOS	arts niet in opleiding tot specialist
AR	Algemene Rekenkamer
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
AVWB	Arbeidsvoorwaardenbedrag
AW	arbeidsongeschiktheidswetten
Awb	Algemene wet bestuursrecht
BCI	Business Continuity Institute
BCM	Bedrijfscontinuïteitsmanagement
BIO	Baseline Informatiebeveiliging Overheid
BKWI	Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen
BTR	Betalingsregelingen
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CDC	Cyber Defense Center
CDO	chief data officer
CIO	chief information officer
CIP	Centrum Informatiebeveiliging en Privacybescherming
CISO	chief information security officer
CRTV LAO	Compensatieregeling transitievergoeding langdurig zieke werknemer
DCF	Discounted cashflow
RvB	Centrale Raad van Beroep
DBA	Wet deregulering beoordeling arbeidsrelaties
DGA	Duurzaam Geen Arbeidsvermogen
DigiD	Digitale Identiteit
DIM	Data Integratie Magazijn
Dmap	Datamining en analyse platform
EU	Europese Unie
fte	fulltime-equivalent
GEB	gegevensbeschermingseffectbeoordeling
GeVS	Gezamenlijke elektronische Voorziening Suwinet
ggz	geestelijke gezondheidszorg
GRC	governance, risk en compliance
IAM	Identity and Access Management
IND	Immigratie- en Naturalisatiedienst
IOW	Wet 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
ISO	International Organization for Standardization
IT	informatietechnologie
IVA	Inkomensvoorziening volledig arbeidsongeschikten
JINC	Jongeren INCorporated
LIV	Lage inkomensvoordeel
LKV	Loonkostenvoordeel
LLO	Leven Lang Ontwikkelen
MIAMI	Modernisering Identity and Access Management
MOK	Meting operationele kwaliteit
MVO	Maatschappelijk verantwoord ondernemen
NIS	Network and Information Security directive
NIST	National Institute of Standards and Technology
NLA	Nederlandse Arbeidsinspectie
NOW	tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid
N.v.t.	niet van toepassing
OCTAS	Onafhankelijke Commissie Toekomst Arbeidsongeschiktheidsstelsel
OCW	(ministerie van) Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
oWajong	oude Wajong
pgb	persoonsgebonden budget
PwC	PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.
RIEC's	Regionale Informatie- en Expertisecentra
SMZ	Sociaal-medische zaken
STAP	Stimulering arbeidsmarktpositie
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	(ministerie van) Sociale Zaken en Werkgelegenheid
SDG's	Strategic Development Goals

TPA	Third Party Authorization
TPM	Third Party Memorandum
Ufo	Uitvoeringsfonds voor de overheid
UHT	Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen
UVB	Uitvoering van Beleid (afdeling van het ministerie van SZW)
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VB	Verantwoord Begroten
VN	Verenigde Naties
VOG	Verklaring Omtrent het Gedrag
VU	Vrije Universiteit Amsterdam
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
Wfsv	Wet financiering sociale verzekeringen
Wet SUWI	Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen
WGA	Werkhervatting gedeeltelijk arbeidsgeschikten
Whk	Werkhervattingskas
WNT	Wet normering topinkomens
WIA	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
WIEG	Wet invoering extra geboorteverlof
Woo	Wet open overheid
WOOS	Wet overige OCW-subsidies
Wpg	Wet politiegegevens
WW	Werkloosheidswet

Bijlage I IT-projecten

In deze bijlage gaan we in op de voortgang van de IT-ambities uit het UWV Informatieplan 2024–2028 en op nieuwe wet- en regelgeving waarvoor nieuwe ontwikkelingen of wijzigingen in onze IT nodig zijn.

In het UWV Informatieplan (UIP) 2024–2028 voor ons veranderportfolio schetsen we op hoofdlijnen onze IT-ambities voor de komende jaren. Dat doen we langs vier strategische thema's:

verbeteren en verbreden van de dienstverlening;
versterken van het IT-fundament;
voldoen aan externe verplichtingen;
verbeteren van de besturing en bedrijfsvoering van de IT-organisatie.

Hieronder geven we aan hoe ons vastgestelde projectenportfolio 2024 heeft bijgedragen aan de strategische thema's.

Verbeteren en verbreden dienstverlening

Binnen dit strategisch thema leveren we dienstverlening aan mens en maatschappij waarbij het perspectief en de beleving van de cliënt centraal staan. We verbeteren onze dienstverlening langs de lijn van de integrale klantreizen. Binnen dit thema hebben we vier doelstellingen. Per doelstelling dragen verschillende initiatieven (in samenhang) bij aan het behalen van de doelstelling. Hieronder geven we per doelstelling aan welke voortgang we hebben geboekt in 2024.

Doelstelling: we zorgen voor een betere cliëntbeleving door betrouwbare en snelle digitale communicatie

Vier initiatieven dragen aan deze doelstelling bij:

- Consistente kanaalafhankelijke klantinteractie: We willen al onze cliënten in één keer goede, passende dienstverlening bieden. Zij moeten de mogelijkheid hebben om zelf te kiezen via welk kanaal zij contact met ons opnemen: digitaal (zoals per webportaal, app), telefonisch, per post of fysiek met een medewerker op een locatie. In 2025 starten we hiervoor met het implementeren van een dienstverleningsplatform. De voorbereidende activiteiten hiervoor zijn gestart.
- Cliëntcontactregistratiesysteem: Het Cliëntcontactregistratiesysteem (CRS) beoogt de succesvolle implementatie van een door Europese aanbesteding verworven functionaliteit ter vervanging van het huidige systeem. Onze ambitie is om in 2025 de nieuwverworven CRS-functionaliteit geïmplementeerd te hebben.
- Contentmanagementsysteem: Dit project legt een belangrijk fundament voor ons dienstverleningsplatform met een nieuw contentmanagementsysteem (CMS). Het is een voorwaarde voor de integratie van verschillende communicatiekanalen. Met dit CMS zijn we in staat om over en door verschillende kanalen heen met cliënten te communiceren (omnichannelcommunicatie). In 2024 zijn we gestart met de voorbereidingen voor de vervanging van het huidige CMS. Ons streven is om in 2025 de nieuwverworven CMS-functionaliteit te hebben geïmplementeerd.
- Contactdienstverlening: Het project Contactcenterdienstverlening (CCD) beoogt de succesvolle implementatie van een door Europese aanbesteding verworven functionaliteit ter vervanging van het huidige Contactcenter. In 2024 vonden voorbereidende werkzaamheden plaats. De verwerving start naar verwachting in 2025.

Doelstelling: we vervangen en verbeteren de IT-ondersteuning van onze medewerkers die op Werkpleinen en Werkgeversservicepunten cliënten en werkgevers ondersteunen bij het vinden van respectievelijk werk en werknemers

Zes initiatieven dragen bij aan deze doelstelling:

- Beter matchen cv's en vacatures met vernieuwde systemen: Door het matchen van cv's en vacatures kunnen werkgevers en werkzoekenden elkaar vinden. Om effectiever matchen mogelijk te maken wordt de functionaliteit van de huidige, verouderde systemen vervangen door een nieuwe bemiddelingsservice. Gestandaardiseerde gegevensuitwisseling met partners over vacatures en profielen vindt plaats door aansluiting op de ketenvoorziening Verbeteren Uitwisseling Matchingsgegevens (VUM). Voor deze nieuwe bemiddelingsservice loopt nu fase 1.
- Werkzoekenden kunnen digitaal een afspraak maken via het UWV-portaal: Dit project moet het mogelijk maken dat werkzoekenden via het UWV-portaal inzicht krijgen in geplande spreekuren en een afspraak kunnen maken en wijzigen. Dit project zal voorlopig nog niet starten.
- Matchen op skills en competenties: Matching op basis van competenties kan helpen om aan de hand van andere criteria, zoals gestandaardiseerde skills/vaardigheden, een vacature aan een werkzoekende te koppelen. CompetentNL is een landelijke standaard voor het beschrijven van skills die UWV met de markt ontwikkelt. Het project rond CompetentNL is afgerond en wordt nu aangesloten op de nieuwe bemiddelingsservice.
- Verbeteren processen werk- en ontslagvergunningen: Er is een traject gestart om de processen op het gebied van werk- en ontslagvergunningen te digitaliseren en te vernieuwen. Hiermee wordt ook het bestaande en verouderde systeem vervangen. Het traject voor digitalisering voor werkvergunningen is afgerond. Hierna begint het traject voor digitalisering van ontslagvergunningen.
- Moderniseren dienstverlening voorzieningen: Hiermee maken we het mogelijk dat werkgevers via een e-kanaal digitaal voorzieningen voor hun werknemers kunnen aanvragen of wijzigen. Dit initiatief is in september 2024 gerealiseerd.

- Herontwerp WW: Met Herontwerp WW (HOWW) uniformeren en optimaliseren we de WW-processen voor onze medewerkers zodat het merendeel van de relevante informatie in één systeem aan hen wordt aangeboden. In de eerste vier maanden van 2024 hebben we HOWW medewerker 3 (HOWW-3) afgerond. Daarmee hebben we ook het legacysysteem Tonen en printen vooraankondiging (TPV) uitgefaseerd. Met het aanbieden van de meeste relevante informatie aan de medewerkers is de gemiddelde doorlooptijd van aanvragen teruggebracht, wat een verbetering betekent in de dienstverlening aan cliënten. We zijn gestart met HOWW-4. Daarin worden het WW-aanvraagproces, de vastlegging van de resultaten en herleiding hiervan over de districten geharmoniseerd. Voor cliënten wordt de gemiddelde doorlooptijd van aanvragen teruggebracht. Voor WW-medewerkers worden hierbij twee systemen uitgefaseerd. Naast de voordelen voor cliënten en medewerkers wordt hiermee ook een flink stuk van het legacysysteemlandschap en de daarmee samenhangende afhankelijkheid van leveranciers voor onderhoud geëlimineerd.

Doelstelling: we vervangen verouderde IT-systemen binnen het sociaal-medische domein zodat onze medewerkers betere dienstverlening kunnen bieden en wetswijzigingen makkelijker en sneller kunnen worden doorgevoerd

Zes initiatieven dragen bij aan deze doelstelling:

- SIO-ZW – vernieuwen van de IT-ondersteuning van het Ziektewet-arboproces: We realiseren een nieuwe medewerkerapplicatie en IT-ondersteuning voor het Ziektewet-arboproces, zodat medewerkers werken met actuele, juiste, veilige en makkelijk toegankelijke cliëntinformatie. In 2024 hebben we in het medewerkerportaal een technisch vernieuwde versie van de digitale kaart voor cliëntinformatie opgeleverd. Daarmee kunnen we op kortere termijn al aanpassingen doorvoeren om medewerkers beter overzicht te bieden van het proces en de status van een cliënt.
- Herontwerp AW: Vanuit de uitvoering en vanuit de integrale klantreizen is er een grote en urgente behoefte om de huidige processen en systemen voor alle arbeidsongeschiktheidswetten (WIA, Wajong, WAO en WAZ) te herontwerpen en betere IT-ondersteuning te realiseren voor onze medewerkers. Het project Herontwerp AW realiseert de komende jaren stapsgewijs de nieuwe IT-ondersteuning in het arbeidsongeschiktheidswettendomein, langs de lijn van de integrale klantreizen. In het najaar van 2024 is een projectplan opgeleverd.
- IKR-pijnpunten: Het gaat hierbij om pijnpunten van de integrale klantreis Ik ben ziek/(deels) arbeidsongeschikt. Waar mogelijk worden deze in de lijn opgepakt of ondergebracht bij bestaande lopende projecten.
- Procesoptimalisatie WIA-claimbeoordeling: We werken komende jaren aan optimalisatie van de processen in het domein van de WIA-claimbeoordeling. Voor de langere termijn zetten we in op fundamentele vernieuwing van de IT-systemen. Voor de korte termijn werken we momenteel hard aan pragmatische mogelijkheden om onjuist vastgestelde WIA-uitkeringen te corrigeren, zodat cliënten zo snel mogelijk helderheid krijgen.
- Automatisch analyseren van documenten: UWV ontwikkelt een toepassing die het mogelijk maakt om documenten die beschikbaar zijn in het Elektronisch Archief (EA) op basis van een op maat ontwikkelde applicatie volledig geautomatiseerd te analyseren en de resultaten in voor de gebruiker herkenbare en relevante tekstfragmenten beschikbaar te stellen. Hierdoor voldoen we gericht en versneld aan de informatiebehoefte. De pilot met toepassing voor het proces Aanvraag WIA met werkgever, inclusief evaluatie, is in 2024 uitgevoerd. De evaluatie van de pilot gaf helaas onvoldoende aanknopingspunten om de toepassing op dit moment verder uit te rollen.

Doelstelling: we verbeteren de digitale ondersteuning van werkgevers die iets moeten regelen voor hun werknemers

Twee initiatieven zijn voor deze doelstelling van belang:

- Arbeidsjuridische dienstverlening: De UWV-afdeling Arbeidsjuridische dienstverlening (AJD) draagt met een vergunningplicht bij aan regulering van de arbeidsmarkt. AJD is bezig met het vernieuwen van de processen met het oog op de vervanging van de applicatie die nu wordt gebruikt. Hierbij zal zo veel mogelijk gebruik worden gemaakt van gemeenschappelijke voorzieningen. Het traject voor digitalisering van werkvergunningen is afgerond. Hierna begint het traject voor digitalisering van ontslagvergunningen.
- Voorzieningen dienstverlening: Voor werkgevers wordt het makkelijker en eenvoudiger gemaakt om voorzieningen aan te vragen. Deze mogelijkheid is in september 2024 gerealiseerd.

Versterken IT-fundament

Voor het verbeteren en verbreden van onze dienstverlening is een solide en wendbaar IT-fundament nodig, dat beschikbaar is en blijft voor dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen. Daarbij zorgen wij ervoor dat onze IT-beveiliging van onze data op orde is. Hierbij hanteren we zes doelstellingen. Per doelstelling dragen verschillende initiatieven (in samenhang) bij aan het behalen van de doelstelling. Daarbij hebben we in 2024 de volgende voortgang geboekt.

Doelstelling: we vernieuwen en moderniseren ons applicatielandschap

Om komende jaren onze dienstverlening op orde te houden voeren we een aantal grote vervangings- en moderniseringstrajecten uit. De vervanging van ons OpenVMS-platform draagt hieraan bij. Op dit platform

draaien onze belangrijkste uitkeringssystemen voor de verstrekking van arbeidsongeschiktheids- en WW-uitkeringen. De ondersteuning van het platform loopt eind 2027 af. Alle voorbereidende en regie-activiteiten voor deze vervanging verlopen via het speciaal hiervoor ingerichte programma Nexus. Via twee Nexus-projecten realiseren we nu een oplossing. Begin 2024 heeft het Adviescollege IT-toetsing (AcIT) een advies uitgebracht dat we hebben verwerkt bij de keuze van onze aanpak.

Doelstelling: we zetten in op het zo groot mogelijke gebruik van gemeenschappelijke en generieke voorzieningen

De vereenvoudiging en vernieuwing van ons applicatielandschap is complex. Het betreft grootschalige, meerjarige verandertrajecten. Om de complexiteit te beperken doen we dat in kleine en beheersbare stappen. Wij kiezen daarbij bewust voor het gebruik van gemeenschappelijke en generieke IT-voorzieningen. Met twee initiatieven dragen we bij aan deze doelstelling:

- **Programma E-werken:** We hebben de ambitie om alle gemeenschappelijke voorzieningen UWV-breed te implementeren. Het betreft voorzieningen die met het programma E-werken al zijn ontwikkeld en deels geïmplementeerd, zoals E-Afspraak, E-Publicatie (brievenboek) en Klantbeeld (een digitaal overzicht met relevante gegevens van cliënten en werkgevers die UWV-medewerkers kunnen gebruiken bij contact met een cliënt of werkgever of als er informatie over de werkgever nodig is). De voorzieningen worden of zijn overgedragen aan de lijnorganisatie voor beheer en verdere implementatie. In het vierde kwartaal is focus aangebracht en hebben we aan tien gemeenschappelijke voorzieningen prioriteit gegeven.
- **Het elektronisch archief geschikt maken om klantreizen beter te ondersteunen:** Voor een goede ondersteuning van een klantreisgeoriënteerde dienstverlening en om compliant te zijn aan diverse wet- en regelgeving, is het belangrijk dat UWV altijd een totaalbeeld heeft van een lopende of afgeronde klantreis. Daarvoor is het nodig om een aantal omvangrijke noodzakelijke aanpassingen en uitbreidingen door te voeren in het elektronisch archief die het landschap en de gemeenschappelijke voorziening toekomstbestendig maken. Hier loopt een meerjarentraject op dat in toenemende mate verbeteringen door gaat voeren. Dit traject loopt zeker tot 2026.

Doelstelling: we richten ons op een goede gegevenshuishouding en datagedreven werken

Met vijf initiatieven dragen we bij aan deze doelstelling:

- **Datagedreven werken:** UWV wil meer en beter gebruik maken van beschikbare data. Op basis van beschikbare data willen we de besluitvorming versnellen en verbeteren en onze bestaande en nieuwe dienstverlening ondersteunen. Hiervoor streven we ernaar de komende jaren eerst de stap naar enabler (gegevens als katalysator) te maken. We hebben inmiddels inzicht in de benodigde stappen voor het implementeren van datagedreven werken bij UWV. Hierbij horen onderwerpen als metadata, masterdata en datakwaliteit. De ambitie is om in het eerste kwartaal van 2025 het onderdeel vernietigen binnen datalifecyclemanagement af te ronden voor twee processen. Het hiervoor verantwoordelijke project is echter stopgezet omdat er in 2024 niet voldoende middelen waren voor het portfolio. Het is nog niet duidelijk wanneer het project weer kan starten.
- **Datawarehouse moderniseren:** Met ons project DataFabriek willen we de noodzakelijke vernieuwing realiseren in het Datawarehouse-(DWH-)domein. Het verandertraject DataFabriek wil drie legacydatawarehouses vervangen door één modern en toekomstbestendig platform: het Data Integratie Magazijn (DIM). Inmiddels is de migratie van één van de drie legacydatawarehouses afgerond. We hebben aan de hand van verschillende scenario's bekeken of en hoe we door moeten gaan met het migreren en uitfasen van de twee overgebleven datawarehouses. Voor het vervolg is extern advies ingewonnen op de plannen. Dit heeft onder andere geleid tot verbeteringen op het gebied van besturing en controle. In het eerste kwartaal van 2024 hebben we, met het oog op de continuïteits- en stabiliteitsrisico's van de resterende twee datawarehouses, besloten om het traject voort te zetten. Gebleken is dat systematische herbouw van alle historisch ontwikkelde informatieproducten leidt tot hogere kosten dan voorzien door een grote complexiteit per product, tekortschietende documentatie en lange inwerktijden van in te zetten personeel. Om de kosten en omvang van het project beheersbaar te houden, worden wel alle bronnen maar niet alle informatieproducten van de twee overgebleven datawarehouses overgebracht naar het DIM. Alleen wat onmisbaar is, wordt overgezet. We streven naar volledige afronding van het programma in december 2025.
- **BI-tooling en UWV-analyseomgevingen:** Een generieke nieuwe infrastructuur met moderne Advanced Analytics-software wordt het startpunt van een generieke voorziening voor heel UWV. In juli is het Advanced Analytics-platform in beheer genomen.
- **UWV Data Delivery Platform:** Momenteel onderzoeken we de mogelijkheid voor een gegevenslogistieke hub met behulp van een UWV Data Delivery Platform. Dit maakt het mogelijk om effectiever en efficiënter intern gegevens uit te wisselen.
- **Transitie Operationele DataStore:** UWV is ontstaan uit een fusie tussen zes uitvoeringsinstellingen en het Lisv. De inmiddels verouderde applicatie Operationele DataStore (ODS) is ooit ontwikkeld om tijdelijk een brug te vormen tussen de basisregistraties van de vroegere uitvoeringsinstellingen en integraal inzicht te bieden in de persoonsgegevens uit deze administraties. Uit extern onderzoek naar de toekomstvastheid van ODS bleek dat we op korte termijn actie moesten ondernemen om ODS uit te faseren dan wel te herbouwen. Met het project Transitie ODS willen we alle relevante functies van het huidige ODS vervangen door grotendeels bestaande en deels nieuw te ontwikkelen standaardgegevensdiensten. Na de transitie zal er per 1 april 2025 sprake zijn van een stabiele en robuuste toestand.

Doelstelling: we verbeteren onze informatieveiligheid en privacybescherming. Om doeltreffend te kunnen sturen op het IB&P-domein is inzicht in status van risico's, beveiliging en privacybescherming onontbeerlijk

Met drie initiatieven werken we aan het behalen van deze doelstelling:

- Toekomstvast autorisatiebeheer: De verouderde maatwerkapplicatie voor autorisatiebeheer van UWV-medewerkers wordt vervangen door een standaardapplicatie. De livegang, inclusief nieuw beleid, procedures en opleidingsinformatie van het nieuwe autorisatiebeheersysteem, is medio november 2024 succesvol uitgevoerd.
- Identity and Access Management toekomstbestendig: Identity and Access Management (IAM) beschrijft identificatie, authenticatie en autorisatie van individuen, groepen mensen, applicaties of apparaten waarmee toegang tot informatie of systemen wordt gereguleerd. Met het in 2022 gestarte programma Modernisering Identity and Access Management (MIAMI) vervangen we tot en met 2026 stapsgewijs verouderde IAM-systemen door een nieuwe uniforme, effectieve werkwijze voor IAM. Zo zorgen we voor een stabiele, betrouwbare, beschikbare en veilige informatievoorziening binnen UWV. In 2024 hebben we een eenmalige inlogfaciliteit gerealiseerd waarop inmiddels 50 van de ruim 300 applicaties zijn aangesloten. Voor deze applicaties bestaat een hoge kwaliteit van toegangsbeveiliging. De overige applicatieomgevingen volgen in 2025 en in 2026. In het vierde kwartaal van 2024 zijn een vernieuwd autorisatiebeheersysteem, een vernieuwd autorisatiebeleid, -governance en -processen in gebruik genomen.
- Next Level Security: 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. 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. In het vierde kwartaal van 2024 is kwetsbaarhedenbeheer overgedragen van het programma naar de lijn, met als resultaat een formele richtlijn, procesbeschrijving, besturingsmodel, ingerichte werkprocessen bij relevante IV-organisatieonderdelen en productteams, en geïmplementeerde ondersteunende tooling inclusief workflow en een operationeel dashboard. In 2025 richten we ons op verdere optimalisatie en verbetering van processen.

Doelstelling: we moderniseren onze IT-infrastructuur

Vier initiatieven dragen bij aan een moderne infrastructurele dienstverlening waarmee we snel kunnen reageren op wijzigingen:

- Modernisering datacenter: Met de migratie naar een nieuwe leverancier van infrastructurele diensten hebben wij de afgelopen jaren onze infrastructurele dienstverlening gemoderniseerd. We zetten nu in op het vernieuwen en vervangen van verouderde IT-componenten en op verdere inzet van containerization. Containerization is een software-ontwikkelproces dat de applicatiecode bundelt met alle bestanden en libraries die nodig zijn om te kunnen draaien op verschillende platformen. In 2024 hebben we een minimal-viable-product-containerplatform opgeleverd, waarop een aantal bedrijfsapplicaties draaien. In 2025 start een project dat tot doel heeft om een nieuwe 'landingszone' te realiseren in de UWV-infrastructuur, om containergebaseerde applicaties te kunnen aanschaffen, ontwikkelen en beheren.
- Cloudvoorzieningen: Een centrale pijler in het verder vernieuwen van onze infrastructuur en ons applicatielandschap is gepaste inzet van niet alleen private maar ook public cloudvoorzieningen, om de wendbaarheid van ons IT-landschap te vergroten. Waar nodig voeren we voorbereidende activiteiten uit. Daarom investeren we in de hybride cloudplatformen waarop applicaties moeten gaan landen en bereiden we de applicaties voor, zodat we maximaal gebruik kunnen maken van de mogelijkheden van de nieuwe cloudinfrastructuur.
- Geoptimaliseerd technisch beheer: We streven ernaar om IT-technisch beheer zoveel mogelijk te automatiseren. Door handmatige interventies te voorkomen en, daar waar mogelijk, te automatiseren wordt de beheerlast geminimaliseerd, worden handmatige fouten voorkomen en neemt de kwaliteit van de dienstverlening toe. Om hieraan invulling te geven, wordt een aantal reeds in gang gezette trajecten als testautomatisering en het automatisch naar productie brengen (deployen) van software de komende jaren verder ontwikkeld. Hiervoor ontwikkelen we een centrale voorziening voor softwareontwikkeling en testen. Verder standaardiseren we de ontwikkel-, test-, acceptatie- en productieomgevingen (OTAP), ondersteunen we geautomatiseerd testen en het geautomatiseerd implementeren conform een continuous integration, continuous delivery (CI/CD)-werkwijze om onze verandersnelheid te vergroten en ons agile voortbrengingsproces beter te faciliteren.

Doelstelling: we verbeteren en versterken onze IT-ondersteuning van secundaire processen

Met het programma Modernisering interne bedrijfsvoering (MIB) heroriënteren wij ons op de IT-ondersteuning van de bedrijfsvoering. In het eerste halfjaar van 2024 is conform planning een vooronderzoek uitgevoerd naar de moderne interne bedrijfsvoering. Hierin hebben we gekeken naar marktstandaarden voor procesbesturing en de daarbij behorende standaardsoftware. We zijn eind 2024 tot een visie gekomen op de interne bedrijfsvoering, inclusief een businesscase en een plan van aanpak voor de realisering van de moderne interne bedrijfsvoering. In 2025 start het project Modernisering interne bedrijfsvoering.

Voldoen aan externe verplichtingen en wet- en regelgeving

Nieuwe en gewijzigde wet- en regelgeving heeft gevolgen voor ons IT-veranderportfolio. In onze kwartaalsturing op en -prioritering van het veranderportfolio houden we rekening met en anticiperen we op wetwijzigingen en -vernieuwingen. Waar mogelijk streven we ernaar om grote veranderingen in wet- en regelgeving en de vernieuwing van IT-systemen in samenhang op te pakken met als doel om de schaarse verandercapaciteit zo efficiënt mogelijk in te zetten. Voor aankomende wet- en regelgeving is het dan ook van belang om de planning, maakbaarheid en haalbaarheid in nauwe samenspraak met het ministerie van SZW af te stemmen.

De Europese verordening Single Digital Gateway (SDG) regelt dat EU-burgers en bedrijven voor een aantal procedures eenvoudig toegang krijgen tot de informatie, procedures en diensten voor ondersteuning en probleemoplossing die zij nodig hebben om hun rechten op de interne markt uit te oefenen. Deze toegang vindt plaats via één digitale Europese toegangspoort. Met de implementatie van de Single Digital Gateway zorgen we ervoor dat UWV aan de Europese wet- en regelgeving SDG Annex II voldoet. Burgers die in andere lidstaten actief zijn, krijgen online toegang tot volledige, betrouwbare en begrijpelijke informatie van de Unie en de lidstaten over rechten, voorschriften en verplichtingen, tot online procedures die volledig grensoverschrijdend kunnen worden afgehandeld en tot diensten voor ondersteuning en probleemoplossing. Digitale procedures zijn voorzien van Engelstalige toelichtingen en buitenlandse adresvelden zijn aangepast. UWV heeft in de uitvoeringstoets op de SDG Annex II geconstateerd dat de beoogde ingangsdatum van 12 december 2023 niet haalbaar is, waardoor dit initiatief is doorgeschoven naar 2024. Het project is inmiddels afgerond.

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