

# UWV Achtmaandenverslag 2017



# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	<b>3</b>
<b>Kerncijfers</b>	<b>5</b>
<b>1. Prioriteiten in 2017</b>	<b>8</b>
1.1. Dienstverlening WW en arbeidsbeperkten	8
1.2. Interne organisatie	9
1.3. Externe verbinding	10
<b>2. Dienstverlening voor werkzoekenden</b>	<b>12</b>
2.1. Dienstverlening	12
2.2. Tijdelijk extra ondersteuning voor specifieke groepen	13
<b>3. Dienstverlening aan arbeidsbeperkten</b>	<b>15</b>
3.1. Dienstverlening Ziektewet	15
3.2. Dienstverlening WIA	16
3.3. Beoordeling arbeidsvermogen/dienstverlening Wajong	18
3.4. Integrale activering Wajong	18
3.5. Totaal aantal uitgevoerde beoordelingen	19
3.6. Subsidieregeling IPS	20
3.7. Uitstroom naar werk van mensen met een arbeidsbeperking	20
3.8. Re-integratiebudgetten	20
<b>4. Werkgeversdienstverlening</b>	<b>22</b>
4.1. Dienstverleningsconcept	22
4.2. Wet banenafpraak en quotum arbeidsbeperkten	22
4.3. Online dienstverlening aan werkgevers	23
4.4. Internationale dienstverlening aan werkgevers	24
4.5. Arbeidsjuridische dienstverlening	25
4.6. Arbeidsmarktinformatie	26
<b>5. Kwaliteit dienstverlening</b>	<b>27</b>
5.1. Verbeteringen in dienstverlening	27
5.2. Tijdigheid	29
5.3. Klanttevredenheid	30
5.4. Klachten en bezwaren	30
5.5. Cliëntenraden	32
<b>6. ICT</b>	<b>34</b>
6.1. Strategische doelstellingen UWW Informatieplan	34
6.2. Sturing op ICT	36
6.3. Leveranciersmanagement	36
6.4. Versterken samenwerking met externe organisaties	37
6.5. ICT-kosten	37
6.6. Informatiebeveiliging en privacy	37
<b>7. Handhaving</b>	<b>40</b>
7.1. Preventieve handhaving	40
7.2. Risicomanagement	40
7.3. Repressieve handhaving	41
<b>8. Gegevensafnemers</b>	<b>43</b>
8.1. Polisadministratie	43
8.2. Loonaangifteketen	44
8.3. BKWI	45
<b>9. Bedrijfsvoering</b>	<b>46</b>
9.1. Personeel	46
9.2. Werken aan integriteit	47
9.3. Samenwerken aan kennis voor een betere uitvoering	47

---

9.4.	Huisvesting	48
9.5.	Maatschappelijk verantwoord ondernemen	48
9.6.	Risicomanagement en bedrijfsvoeringsnormen	49
9.7.	Rechtmatigheid	51
9.8.	Doelmatigheid	52
<b>Lijst van afkortingen</b>		<b>55</b>
<b>Colofon</b>		<b>57</b>

---

# Voorwoord

De Nederlandse economie herstelt zich. De werkgelegenheid neemt toe en het aantal WW-uitkeringen is sinds eind 2016 met 12% gedaald tot 362.100. Toch profiteert nog niet iedereen van de gunstige economische ontwikkelingen, voor bepaalde groepen werkzoekenden blijft het lastig om werk te vinden en te houden. In onze WW-dienstverlening leggen we de focus op werkzoekenden met een zwakke of matige arbeidsmarktpositie. Voor hen combineren we onze standaard online dienstverlening met een meer persoonlijke face-to-facebenadering. Uit wetenschappelijk onderzoek blijkt dat een groot deel van de WW'ers sneller werk vindt als er sprake is van persoonlijk contact en gerichte interventies op het juiste moment. In de eerste acht maanden van 2017 hebben we ruim 50.000 zogenoemde werkoriëntatiegesprekken gevoerd met werkzoekenden met een zwakke of matige arbeidsmarktpositie.

In de eerste acht maanden van 2017 zijn 8.900 mensen met een arbeidsbeperking aan het werk gegaan. We investeren extra in onze relatie met werkgevers die een kans willen geven aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, zoals mensen die staan ingeschreven in het landelijk doelgroepregister voor de banenafspraken. Sinds januari 2017 werken we met een nieuw dienstverleningsmodel waarbij we mensen met een WIA/WGA-uitkering meer ondersteunen en aanspreken op hun mogelijkheden en op hun verantwoordelijkheid om zich in te spannen om deze mogelijkheden zo veel mogelijk te benutten.

Als we naar onze prestaties over de eerste acht maanden van het jaar kijken, dan liggen we niet helemaal op koers wat het aantal sociaal-medische beoordelingen betreft (3% minder dan afgesproken met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW)). De zomervakantieperiode is van invloed op onze prestaties in het tweede tertaal. We werken eraan dat onze prestaties over het hele jaar conform afspraak zijn. We zijn er trots op dat we de gevoelige herindelingsoperatie in het kader van de Integrale activering Wajong zorgvuldig en op tijd hebben afgerond. Op 1 juli 2017 hadden we alle oWajongers opnieuw ingedeeld en, conform plan, op 1 oktober ook alle Wajongers 2010.

In het UWV Informatieplan omschrijven we hoe we ons ICT-landschap toekomstbestendig willen maken om goede en betrouwbare dienstverlening aan onze klanten te kunnen blijven leveren. Zoals afgesproken met het ministerie van SZW lag in de eerste acht maanden van 2017 de nadruk op het verhogen van de continuïteit en stabiliteit van ons ICT-landschap en van de informatiebeveiliging. Hierin hebben we flinke stappen gezet. In september hebben we ons nieuwe UWV Informatieplan 2018–2022, dat we in samenspraak met het ministerie van SZW hebben opgesteld, aangeboden aan de minister.

De Algemene Rekenkamer heeft in zijn begin 2017 gepubliceerde rapport 'UWV, balanceren tussen ambities en middelen' aanbevolen om de samenwerking, informatievoorziening en communicatie tussen UWV en SZW verder te verbeteren. Inmiddels zijn we met het ministerie een traject gestart waarin we inzichtelijk maken wat de relatie is tussen onze middelen en het doel van de wetten die UWV uitvoert.

We constateren met voldoening dat werkgevers onze dienstverlening voor het eerst met een ruime voldoende waarderen, namelijk met 6,6. De tevredenheid van uitkeringsgerechtigden is stabiel gebleven (7,1). Positief is verder dat de verschillende cijfers die de tevredenheid van werkzoekenden over onze online dienstverlening uitdrukken, zijn gestegen.

Deze mooie cijfers zijn voor een belangrijk deel te danken aan de inzet en het vakmanschap van onze medewerkers. Wij zijn hun erkentelijk voor het vele en goede werk dat zij dagelijks verrichten.

*Raad van bestuur*  
Bruno Bruins, voorzitter  
Fred Paling  
José Lazeroms

## Uitkerings- verstrekking

Als werken niet (direct) mogelijk is, zorgen we snel voor een uitkering



## Beoordelen

We kijken naar wat iemand nog wél kan



## Werk vinden

We ondersteunen mensen bij het vinden van werk



Samen met onze partners



Persoonlijke ondersteuning waar nodig

Met gebruik van onze kennis van de arbeidsmarkt



## Klantvragen beantwoorden

Vragen beantwoorden we zo goed en zo snel mogelijk



## Gegevens beheren en delen

De gegevens die we gebruiken beheren we zorgvuldig en delen we met andere partijen, zodat burgers en werkgevers gegevens maar één keer hoeven aan te leveren

19,6 miljoen inkomsten-verhoudingen van 13,0 miljoen personen in polisadministratie

20 miljard gegevens naar 1.500 actieve afnemers zoals CBS, Belastingdienst en SVB

## Dit alles realiseren we

- met 18.100 medewerkers (15.700 fte's)
- tegen relatief lage kosten (uitvoeringskosten bedragen 6,6% van totale kosten)

Cijfers zijn afkomstig uit het UWV achtmaandenverslag 2017

# Kerncijfers

## Prestatie-indicatoren

UWV maakt ieder jaar met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) afspraken over de gewenste prestaties. We willen aan deze normen voldoen en we streven ernaar waar mogelijk beter te presteren. We leggen op diverse plekken in dit verslag verantwoording af over de resultaten. Onderstaande tabel biedt een overzicht van de scores op de afgesproken prestatie-indicatoren gedurende de verslagperiode.

Tabel: Prestatie-indicatoren

Resultaatgebied	Prestatie-indicatoren	Norm 2017	Eerste acht maanden van 2017	2016
Voorkomen van uitkeringsinstroom/ Preventie WIA-instroom uit Ziektewet	Gemiddelde verzuimduur in het eerste Ziektewet-jaar in dagen	65 dagen	54 dagen	53 dagen
	Percentage uitstroom uit Ziektewet in tweede Ziektewet-jaar	20,0%	19,3%	19,8%
Rechtmatigheid	Percentage rechtmatigheid	99,0%	*99,5%	99,0%
Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking	Tijdigheid:			
	betalingen Wwz binnen 10 kalenderdagen na ontvangst inkomstenformulier	90%	98%	**96%
	eerste betaling Ziektewet binnen 4 weken na ingang recht	85%	92%	91%
	eerste betaling WIA binnen 4 weken na ingang recht	85%	92%	93%
	eerste betaling Wajong binnen 4 weken na einde beslistermijn	85%	91%	92%
Bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom	Percentage cv's op werk.nl van werkzoekenden met sollicitatieplicht WW	75%	84%	83%
	Aantal geplaatste Wajongers	8.000	5.600	7.700
	Klanttevredenheid werkzoekenden bekend en werkend met digitale dienstverlening	6,5	7,2	7,0
Klantgerichtheid	Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,0	7,1	7,1
	Klanttevredenheid werkgevers	6,3	6,6	6,4
	Klachtintensiteit	0,4%	0,3%	0,3%
	Bezwaarintensiteit	3,0%	2,5%	2,4%
Efficiency uitvoering	Realisatie uitvoeringskosten binnen budget	≤100%	<100%	100%
	Realisatie re-integratiekosten binnen budget	≤100%	<100%	<100%
Efficiency gegevensverwerking	Percentage gegevensleveringen uit polisadministratie conform overeenkomst	95%	99%	99%

\* Dit cijfer betreft alleen de rechtmatigheid van de uitkeringsverstrekking, niet de totale rechtmatigheid. Het totaalcijfer wordt gepubliceerd in het jaarverslag.

\*\* Dit percentage heeft alleen betrekking op de eerste betalingen. Met ingang van 2017 geldt de norm voor alle betalingen Wwz (eerste- en continueringbetalingen).

## Kerncijfers

Onderstaande tabel biedt een overzicht van de belangrijkste overige resultaten gedurende de verslagperiode. Aanzienlijke verschillen tussen de cijfers over de eerste acht maanden van 2017 en de eerste acht maanden van 2016 worden in de volgende hoofdstukken toegelicht.

**Tabel: Kerncijfers**

Resultaatgebied	Kerncijfers	Eerste acht maanden van 2017	Eerste acht maanden van 2016
Voorkomen van uitkeringsinstroom/ Preventie WIA-instroom uit Ziektewet	Gemiddeld aantal lopende Ziektewet-uitkeringen	89.900	89.200
Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking	Aantal nieuwe WW-uitkeringen	276.500	334.200
	Aantal nieuwe arbeidsongeschiktheidsuitkeringen	31.600	29.700
	Aantal toekenningen Ziektewet	162.800	155.500
	Aantal nieuwe uitkeringen Wazo	94.700	97.100
	Aantal continueringsbeslissingen	10,3 miljoen	10,8 miljoen
	Aantal uitkeringsgerechtigden (einde periode)	1,3 miljoen	1,4 miljoen
	Aantal sociaal-medische beoordelingen*	139.900	129.200
	Aantal betalingen	13,6 miljoen	14,5 miljoen
	Benadelingsbedrag i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	€ 31,1 miljoen	€ 33,5 miljoen
	Gemiddeld benadelingsbedrag i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	€ 2.198	€ 2.126
	Aantal boetes i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	9.800	14.300
	Aantal waarschuwingen i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	6.000	3.400
Bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom	Aantal aan werk geholpen mensen met een arbeidsbeperking	8.900	8.200
	Aantal werkzoekenden dat een passend werkaanbod heeft ontvangen	3.500	3.100
	Aantal afgehandelde ontslagaanvragen	11.400	15.700
	Aantal afgehandelde aanvragen tewerkstellingsvergunningen	4.100	3.700
	Aantal afgehandelde aanvragen IND-advies	2.900	2.100
	Aantal opgelegde maatregelen wegens overtreding inspanningsverplichtingen (medewerkingverplichtingen)	39.600	45.400
	Aantal sociaal-medische herbeoordelingen	26.000	25.500
	Aantal beoordeelde re-integratieverslagen	22.000	26.200
	Aantal beschikbare cv's op werk.nl (einde periode)	495.300	557.200
	Aantal geplaatste vacatures op werk.nl	1.671.700	937.500
Klantgerichtheid	Aantal telefonische contacten (beantwoord)	3,3 miljoen	3,8 miljoen
	Aantal afgehandelde klachten	5.700	7.700
	Aantal afgehandelde bezwaarzaken	54.400	57.200
	Aantal verzonden brieven (incl. van vestigingen)	9,2 miljoen	11,3 miljoen
Efficiency uitvoering	Totaal van de uitvoeringskosten	€ 1.104 miljoen	€ 1.136 miljoen
	Totaal van de uitkeringslasten	€ 13,3 miljard	€ 13,5 miljard
	Bereikte besparingen op de uitvoeringskosten (sinds 2011)	€ 466 miljoen	€ 431 miljoen
	Aantal fte's	15.700	16.000
Efficiency gegevensverwerking	Aantal in de polisadministratie geregistreerde inkomstenverhoudingen (stand eind juli)	19,6 miljoen	19,4 miljoen
	Aantal Suwinet-raadplegingen	35,8 miljoen	38,6 miljoen

\* Betreft het totaal van de claimbeoordelingen voor WIA, Wajong, banenafpraak en Integrale activering Wajong, eerstejaars Ziektewet-beoordelingen en herbeoordelingen.



## Uitkeringsvolumes

Het verzorgen van uitkeringen aan werkloze, zieke of arbeidsongeschikte werknemers is een van de kerntaken van UWV. In de eerste acht maanden van 2017 ontvingen 1,3 miljoen mensen gedurende kortere of langere tijd een uitkering van ons.

Tabel: Belangrijkste volumeontwikkelingen uitkeringsverstrekking

		Eerste acht maanden van 2017	Eerste acht maanden van 2016	% +/-
<b>WW</b>	Nieuwe uitkeringen	276.500	334.200	-17%
	Beëindigde uitkeringen	326.400	353.500	-8%
	Lopende uitkeringen	362.100	426.600	-15%
<b>WIA</b>	Nieuwe uitkeringen	27.600	26.300	5%
	Beëindigde uitkeringen	11.800	10.100	17%
	Lopende uitkeringen	269.400	246.000	9%
<b>Wajong</b>	Nieuwe uitkeringen	3.400	2.900	17%
	Beëindigde uitkeringen	4.000	3.900	1%
	Lopende uitkeringen	246.600	247.900	-1%
<b>Ziektewet</b>	Nieuwe uitkeringen	162.800	155.500*	5%
	Beëindigde uitkeringen	191.700	190.000	1%
	Lopende uitkeringen (gemiddeld)	89.900	89.200	1%

\* Als gevolg van een verbeterde rekenmethode is dit cijfer bijgesteld.

## WW

Doordat het economisch herstel zich heeft voortgezet, is het aantal nieuwe uitkeringen in de eerste acht maanden van 2017 aanzienlijk lager dan in de eerste acht maanden van 2016. Ook het aantal lopende uitkeringen nam fors af. Het positieve effect van het economisch herstel zien we ook terug in het bedrag aan WW-uitkeringslasten. Dit bedrag was in de eerste acht maanden van 2017 11% lager dan in de eerste acht maanden van 2016 (€ 3.453 miljoen tegenover € 3.880 miljoen). Het 2017-cijfer is inclusief de verantwoorde lasten in verband met de 'Tijdelijke regeling tegemoetkoming Dagloonbesluit werknemersverzekeringen' van € 86 miljoen.

De Wet werk en zekerheid (Wwz) beoogt om het voor WW'ers aantrekkelijker te maken om een baan te accepteren met een lager loon dan het loon dat zij voor aanvang van de werkloosheid verdienden. Het verschil wordt dan aangevuld vanuit de WW. WW'ers moeten daarom aan het eind van iedere maand hun inkomsten over de afgelopen kalendermaand doorgeven. In het eerste halfjaar van 2015, dus vlak voor de inwerkingtreding van de Wwz, maakte 18,4% van de WW'ers gebruik van een vorm van verrekening van inkomsten uit arbeid. In de overeenkomstige periode in 2017 ging het om 26,8%, dat is 8,4% meer. Daarvan had 23,1%-punt betrekking op de Wwz-inkomstenverrekening en 3,7%-punt op de oudere regelingen.

## WIA

Het aantal lopende uitkeringen is verder gestegen, de instroom is veel hoger dan de uitstroom. Vooral meer mensen met een vast dienstverband (zieke werknemers) stromen de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA) in. We zien ook dat er meer 60-plussers instromen. Naarmate mensen ouder worden, neemt de kans op gebreken en dus arbeidsongeschiktheid toe. Door de afschaffing van de vervroegde uittredingsregelingen werken mensen langer door, ook degenen met (een groter risico op) gezondheidsproblemen. Er zijn dus meer werkenden van 60 jaar en ouder, en een deel van hen heeft een groter risico op arbeidsongeschiktheid. Dat geldt vooral voor mensen van 63 jaar en ouder. Er stromen relatief weinig mensen uit de WIA. Doordat de WIA naar verhouding nog niet zo lang bestaat, bereiken relatief weinig mensen in de WIA nu al de pensioengerechtigde leeftijd. De komende twee decennia zal de uitstroom gestaag toenemen. Pas na 2040 zal het aantal lopende uitkeringen stabiliseren.

## Wajong

Sinds 1 januari 2015 geldt de Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong 2015). Deze wet is alleen nog toegankelijk voor jonggehandicapten die duurzaam geen mogelijkheden tot arbeidsparticipatie hebben. Hiermee wordt bedoeld dat zij niet over arbeidsvermogen beschikken en dit ook nooit kunnen ontwikkelen. Door deze wijziging is het aantal nieuwe Wajong-uitkeringen sindsdien fors afgenomen.

## Ziektewet

Er zijn meer uitkeringen toegekend dan in de eerste acht maanden van 2016. Dit komt vooral doordat er meer uitkeringen zijn toegekend aan de groep werknemers met een no-riskpolis, als gevolg van een verruiming van deze doelgroep door de Participatiewet. Het vangnet van de Ziektewet is onder meer bedoeld voor zieke werklozen, vrouwen die ziek zijn als gevolg van hun zwangerschap of bevalling, zieke uitzendkrachten, en werknemers die ziek zijn aan het einde van hun (tijdelijke) contract en/of dienstverband (einddienstverbanders).



---

# 1. Prioriteiten in 2017

UWV heeft de belangrijke taak om, samen met zijn partners, mensen aan het werk te helpen. Mensen zijn namelijk op hun best als ze met werk kunnen deelnemen aan de maatschappij en de maatschappij functioneert het beste als zo veel mogelijk mensen er met werk aan deelnemen. Als werken voor even of voor langere tijd niet mogelijk is, zorgen we snel voor inkomen. Dit is de kern van wat UWV doet, waar we goed in zijn en waar we steeds beter in willen worden. Vanuit deze visie en missie hebben we in ons Jaarplan 2017 verschillende beleidsprioriteiten opgesteld. In dit hoofdstuk gaan we kort op deze prioriteiten in. Meer gedetailleerde informatie is te vinden in de overige hoofdstukken van dit verslag.

## 1.1. Dienstverlening WW en arbeidsbeperkten

In 2016 hebben we afspraken gemaakt met het ministerie van SZW over de dienstverlening op drie belangrijke terreinen: de dienstverlening aan WW'ers, de dienstverlening aan arbeidsbeperkten en de ICT-dienstverlening. Dit was nodig omdat onze dienstverlening onder druk is komen te staan als gevolg van de bezuinigingen en de grootschalige wijzigingen in wet- en regelgeving in de afgelopen jaren. De ICT-dienstverlening komt aan de orde in hoofdstuk 1.2, Toekomstbestendige ICT.

### Dienstverlening aan WW'ers

In het najaar van 2016 is UWV gestart met een nieuw WW-dienstverleningsmodel. De nieuwe dienstverlening combineert de algemene online dienstverlening met een meer persoonlijke benadering. Welke dienstverlening nodig is, bepalen we aan de hand van de Werkverkenner, een online vragenlijst die elke WW'er bij de start van de WW-periode invult. Inmiddels vult 71% van de WW'ers de Werkverkenner in. Van degenen die de Werkverkenner niet invullen, heeft een deel inmiddels al werk gevonden of zicht op werk. Een ander deel is niet-digivaardig. Een klant komt in aanmerking voor de aanvullende dienstverlening wanneer uit de Werkverkenner blijkt dat hij een kans van maximaal 50% heeft om binnen een jaar weer aan het werk te gaan. In de eerste acht maanden van 2017 hebben we 80.800 werkoriëntatiegesprekken gevoerd en 49.600 werkplannen met aanvullende dienstverlening opgesteld. We constateren dat de aantallen uit de onderliggende businesscase nog niet geheel worden gerealiseerd. Dat heeft te maken met de minder grote instroom in de WW, een andere verdeling over de categorieën dan we oorspronkelijk verwachtten, de tijd die het kost om het proces in de uitvoering in te voeren en vervolgens te verbeteren, en met onvolkomenheden in de registratie. We hebben inmiddels een hernieuwde prognose voor de korte en middellange termijn opgesteld. We starten op 1 december 2017 met een meting naar de effectiviteit van deze nieuwe dienstverlening.

### Dienstverlening aan arbeidsbeperkten

Dit jaar zijn we gestart met een nieuwe dienstverleningsvorm voor mensen met een arbeidsbeperking (zie ook hoofdstuk 3.2, Nieuw dienstverleningsproces voor mensen met een WIA-uitkering). Wij bieden deze mensen ondersteuning, waarbij het zo veel mogelijk benutten van de beschikbare arbeidsmogelijkheden centraal staat. In overleg met het ministerie van SZW hebben we ervoor gekozen om ons ook te richten op de groep aan wie om arbeidskundige redenen een volledige WIA/WGA-uitkering is toegekend (80-100%). Door gemiddeld twee keer per jaar contact te leggen met klanten met een WIA/WGA-uitkering, willen we WIA-gerechtigden met arbeidsmogelijkheden in beeld houden. In de praktijk zien wij dat het realiseren van deze intentie moeizamer verloopt dan we hadden gedacht en dat we het beoogde aantal gesprekken nog niet halen. We analyseren momenteel de oorzaken hiervan en hoe we deze kunnen beïnvloeden, ook met het oog op de afspraken met het ministerie van SZW voor 2018. Waar nodig en mogelijk bieden we WIA/WGA-gerechtigden ondersteuningstrajecten of activerende dienstverlening aan.

UWV beoordeelt of de huidige Wajongers wel of geen arbeidsvermogen hebben. Eind maart 2017 hadden we volgens plan alle oWajongers geïnformeerd over de voorgenomen indeling met betrekking tot hun arbeidsvermogen. Medio mei 2017 hadden we ook alle Wajongers 2010 geïnformeerd over de voorgenomen indeling. Als een Wajonger het niet eens is met de voorgenomen indeling, dan krijgt deze een gesprek en zo nodig een sociaal-medische beoordeling. Tegen het uiteindelijke besluit dat we nemen, kan de Wajonger bezwaar en beroep aantekenen.

In de eerste acht maanden van 2017 hebben we 139.900 sociaal-medische beoordelingen uitgevoerd. Met dit aantal hebben we ruim 10.000 meer beoordelingen uitgevoerd dan in dezelfde periode van 2016 en voldoen we bijna aan de gemaakte afspraak met het ministerie van SZW. We hebben vooral meer beoordelingen uitgevoerd in het kader van de Integrale activering Wajong. Daarentegen blijft het aantal eerstejaars Ziektewet-beoordelingen achter op de begroting. De totale achterstanden in de diverse uit te voeren beoordelingen zijn in de eerste acht maanden van 2017 opgelopen. Dit benadrukt het belang van de uitbreiding van de artsencapaciteit en ook de inzet van taakdelegatie. Daarbij zetten we een medisch secretaresse of een medisch verpleegkundige in naast een verzekeringsarts, zodat deze laatste zich maximaal kan richten op de klant. Daarnaast zetten we externe verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen in om onze werkvoorraden te verminderen. Ondanks de intensieve werving van artsen en de focus op taakdelegatie lukt het

onvoldoende om de artsencapaciteit uit te breiden tot het benodigde aantal (zie ook hoofdstuk 3.5 Totaal aantal uitgevoerde beoordelingen) Het gevolg is dat conform de afgesproken prioritering de achterstanden van de .herbeoordelingen verder oplopen.

### Dienstverlening ten behoeve van de banenafpraak

Met de Participatiewet is de dienstverlening aan nieuwe jonggehandicapten gedecentraliseerd en ligt de verantwoordelijkheid voor arbeidsmarktbeleid bij gemeenten. Met het oog op uniformiteit zijn gemeenten verplicht bij UWV een aantal diensten af te nemen, zoals het Advies indicatie beschut werk, het Advies medische urenbeperking en de Indicatie banenafpraak. Daarnaast is in de Wet SUWI vastgelegd dat iedere arbeidsmarktregio in samenwerking met UWV komt tot een arbeidsmarktagenda en samenwerkingsafspraken, met in elke regio één aanspreekpunt voor werkgevers en één registratiesysteem van vacatures en werkzoekenden. In iedere arbeidsmarktregio heeft de centrumgemeente hierin een centrale rol. Om gemeenten te ondersteunen, beheert UWV onder andere het doelroepregister en kunnen gemeenten gebruikmaken van Sonar/WBS, het digitaal systeem van UWV voor de registratie van werkzoekenden en vacatures. Ook maken we het voor gemeenten mogelijk om hun kandidaten voor de banenafpraak toe te voegen aan de Kandidatenverkenner banenafpraak, de applicatie waarmee werkgevers geanonimiseerde klantprofielen kunnen bekijken. Gemeenten stellen deze klantprofielen voor een belangrijk deel zelf op. Omdat veel gemeenten naast Sonar ook een eigen werkzoekendenregistratie of klantvolgsysteem hanteren, biedt UWV vanaf 1 september 2017 een nieuwe dienst aan: het automatisch inlezen van gemeentelijke klantprofielen in Sonar. Hiermee komen we tegemoet aan de wens van gemeenten om te voorkomen dat ze hun gegevens nogmaals moeten invoeren. Eind augustus 2017 stonden er in de Kandidatenverkenner 155.000 mensen die behoren tot de doelgroep banenafpraak (eind 2016: bijna 140.000). Bijna 74.000 daarvan hebben een volledig profiel (eind 2016: bijna 58.000).

Eind juni 2017 heeft het ministerie van SZW, mede op basis van informatie van UWV, de Landelijke monitor banenafpraak gepubliceerd en de Tweede Kamer geïnformeerd over de voortgang van de banenafpraak. Uit de monitor blijkt dat de marktsector meer banen heeft gerealiseerd dan is afgesproken in het sociaal akkoord. De overheid blijft echter achter op de afgesproken doelstelling. Het kabinet heeft daarom voorbereidingen in gang gezet om de quotumregeling voor de overheid te activeren.

### Handhaving

We krijgen per jaar duizenden signalen over mogelijke regelovertreding. Deze zijn onder andere afkomstig uit bestandsvergelijkingen tussen uitkerings- en loonadministraties (polissignalen). Daarnaast ontvangen we signalen van burgers en instanties (externe signalen) en van UWV-medewerkers (interne signalen). Deze signalen onderzoeken we. De totale werkvoorraad is in 2017 gedaald van 24.100 naar 10.200 per eind augustus.

Door verschillende ontwikkelingen binnen en buiten UWV is het nodig dat we ons herbezinnen op de aard en de omvang van het gewenste handhavingsniveau. Dit doen we samen met het ministerie van SZW. Het uitgangspunt blijft dat we willen voorkomen dat burgers of werkgevers de regels overtreden. We onderzoeken mogelijkheden om te investeren in data-analyse en risicomanagement, met als doel om op basis daarvan preventieve handhaving in te zetten. Waar nodig zijn we repressief. Qua preventie maken we graag gebruik van nieuwe inzichten in het gedrag van onze klanten. Een voorbeeld van een onderzoek dat nu loopt, is hoe we kunnen voorkomen dat werkgevers te laat een ziekteangifte of hersteldmelding van een medewerker met een no-risk polis doen. Als we met kleine aanpassingen in onze dienstverlening een te late melding kunnen voorkomen, draagt dat bij aan onze doelstelling van preventie en voorkomen we ook dat de bereidheid om werknemers met een beperking in dienst te nemen afneemt.

## 1.2. Interne organisatie

UWV vervult een belangrijke maatschappelijke functie: we ondersteunen mensen tijdens hun zoektocht naar werk en voorzien in inkomen bij werkloosheid, ziekte of arbeidsongeschiktheid. Om in de toekomst deze toegevoegde waarde te kunnen blijven leveren, is het van belang dat we investeren in onze organisatie. Het is essentieel dat UWV een stabiele en efficiënt werkende organisatie is. Het gaat hier in de eerste plaats om investeringen in onze medewerkers. Immers, UWV is er voor de mensen, en dat kan dankzij de inzet van onze medewerkers. Daarnaast is onze ICT een onmisbare schakel en een integraal onderdeel van onze dienstverlening. Die moet dus goed op orde zijn.

### Investeren in medewerkers

Ons streven is dat alle UWV-medewerkers met enthousiasme een waardevolle bijdrage kunnen leveren. We vinden het belangrijk dat UWV'ers plezier hebben in het werk en investeren in hun ontwikkeling en vitaliteit. We investeren in het vakmanschap van onze professionals, om hen in staat te stellen mee te gaan met de veranderingen waarvoor we staan. UWV wil een aantrekkelijke werkgever zijn. In 2016 is er een nieuwe cao afgesloten, waarin is opgenomen dat minstens 350 tijdelijke dienstverbanden worden omgezet naar een vast dienstverband. In de eerste acht maanden van 2017 hebben we 546 dienstverbanden omgezet. Uiteraard zijn bij piekbelastingen of tijdelijke werkzaamheden flexibele vormen van arbeid noodzakelijk voor UWV. Maar waar mogelijk willen we onze mensen zekerheid geven over hun loopbaan bij UWV. In de eerste acht maanden van 2017 zijn 29 medewerkers boventallig geworden; dat zijn er aanzienlijk minder dan de 178 medewerkers in dezelfde periode in 2016.

Om invulling te geven aan professionele dienstverlening is het belangrijk dat UWV als bedrijf midden in de maatschappij staat en een goede verbinding met klanten heeft. We zijn een inclusieve werkgever en streven naar een divers personeelsbestand; onze medewerkers vormen een afspiegeling van de samenleving en voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt is in onze organisatie een plek. UWV draagt ook bij aan de doelstelling van de banenafpraak, namelijk het creëren van 125.000 banen voor mensen met een arbeidsbeperking. In de periode 2016 tot en met 2020 willen we 250 personen duurzaam plaatsen. Inmiddels werken er al 252 personen uit het doelgroepregister binnen UWV. De gemiddelde leeftijd van de UWV-medewerkers is hoog, ongeveer 49 jaar. Om de diversiteit te vergroten, gaan we bewust op zoek naar jongere werknemers, ook om de continuïteit van kennis en expertise binnen UWV te borgen. Begin 2017 is besloten dat we ook de komende jaren ongeveer 130 pas afgestudeerde jongeren de kans te bieden om met een tijdelijk contract werkervaring op te doen bij UWV. Naast de tijd die ze besteden aan opdrachten en projecten voor UWV, krijgen zij ruimte om te werken aan hun eigen ontwikkeling. Vrijwel al deze trainees hebben na afloop van het jaarcontract een baan, soms binnen UWV en soms daarbuiten. Op 10 november 2017 start een nieuwe traineegroep. De werving daarvoor is medio augustus begonnen.

### Toekomstbestendige ICT

Voor overheidsorganisaties en dus ook voor UWV is het van belang oog te houden voor de borging van beveiliging en privacy. We verwerken en verstrekken immers dagelijks veel persoonsgegevens in onze ICT-applicaties. Om hier zo zorgvuldig mogelijk mee om te gaan, nemen we daarbij informatiebeveiligingseisen en privacyregels in acht. In 2017 zetten we extra budget in om de applicaties die we gebruiken, conform de vereiste normen en regels, te verbeteren.

Begin 2017 heeft de minister van SZW het (herijkte) UWV Informatieplan 2017-2021 (UIP) aan de Tweede Kamer aangeboden. In dat plan geven we inzicht in wat we willen, kunnen en nodig hebben om onze ICT (en daarmee de dienstverlening) toekomstbestendig en wendbaar te maken. Omdat onze verandercapaciteit beperkt is, brengen we een prioritering aan. De hoogste prioriteit blijft de continuïteit en stabiliteit van het ICT-landschap. De uitvoering van het UIP, en daarmee de toekomstbestendigheid van UWV, kan onder druk komen te staan als er grote veranderingen in wet- en regelgeving worden aangebracht. Dit zou mogelijk kunnen gebeuren bij het aantreden van een nieuw kabinet. We gaan op constructieve wijze het gesprek aan met het ministerie over wanneer veranderingen in wet- en regelgeving kunnen plaatsvinden zonder dat de toekomstbestendigheid van het ICT-landschap in gevaar komt. De Algemene Rekenkamer onderschrijft dit belang in het rapport 'UWV, balanceren tussen ambities en middelen': 'Het is relevant dat het parlement zich juist ook in de komende jaren realiseert dat de ICT-opgave van UWV beperkingen met zich mee kan brengen in de mate waarin politieke ambities kunnen worden gerealiseerd.' Eind september 2017 hebben we, samen met het UWV Jaarplan 2018, het UWV Informatieplan 2018-2022 aan de minister van SZW aangeboden.

### Ambities en middelen

Het genoemde Rekenkamerrapport is begin 2017 gepubliceerd en aan de Tweede Kamer gezonden. De Algemene Rekenkamer concludeert: 'Ondanks vele beleidswijzigingen en bezuinigingen is UWV erin geslaagd in de afgelopen jaren de opgedragen kerntaken adequaat uit te voeren: het verstrekken van uitkeringen aan werklozen, zieken en arbeidsongeschikten, het uitvoeren van sociaal-medische beoordelingen en beheren van gegevens. Dat is geen geringe prestatie.' De aanbevelingen van de Algemene Rekenkamer zijn gericht op verdere verbetering van samenwerking, informatievoorziening en communicatie tussen UWV en het ministerie van SZW. Deze hebben we omgezet in acties die UWV en het ministerie samen oppakken. Zo geven we het ministerie nu meer inzicht in de relatie tussen prestaties en kosten.

## 1.3. Externe verbinding

Naast de taken rondom werk en inkomen is een andere belangrijke kerntaak van UWV het beheren en leveren van gegevens over lonen, uitkeringen en inkomstenverhoudingen. Wij faciliteren meervoudig gebruik van gegevens voor meerdere taken van de overheid en we verbinden vraag en aanbod van gegevens in het domein van werk en inkomen en daarbuiten. We leveren daarmee een belangrijke bijdrage aan de doelstelling dat burgers en werkgevers hun gegevens slechts één keer hoeven aan te leveren en dat die gegevens vervolgens kunnen worden hergebruikt. In de eerste acht maanden van 2017 hebben we 99% van de gegevensleveringen conform de afspraken over tijdigheid en volledigheid uitgevoerd, ruim boven de met het ministerie van SZW afgesproken norm van 95%. Met verschillende partijen zijn we medio 2016 een pilot gestart om het aanvraagproces voor een hypotheek te vereenvoudigen. Onderdeel hiervan is het vervangen van de werkgeversverklaring door het verzekeringsbericht, een bestaand digitaal document met bij UWV beschikbare, persoonlijke loon- en arbeidsgegevens. Dit is een voorbeeld van hoe we op zoek zijn om de vele gegevens waarover wij beschikken in te zetten voor een verlaging van de regeldruk. Uit een tussenevaluatie komen positieve berichten van zowel consumenten als hypotheekadviseurs.

We zoeken actief de samenwerking op met onze partners, die we met uitgestoken hand tegemoet treden. Op het gebied van regionaal arbeidsmarktbeleid werken wij samen met gemeenten, sociale partners, Sociale Werkbedrijven, onderwijsinstellingen en private organisaties.

We beschikken over veel data en kennis die van grote waarde zijn voor de eigen organisatie en ook voor externe partijen. UWV biedt proactief actuele informatie en advies over de landelijke, regionale en sectorale arbeidsmarkt. Deze publicaties krijgen over het algemeen veel aandacht in de media. Veel onderzoek dat we doen is gericht op het

---

verbeteren van onze dienstverlening. Zo starten we binnenkort in het kader van financiële problematiek en schulden met drie pilots die gebaseerd zijn op eerder uitgevoerd onderzoek (zie ook hoofdstuk 5.1, Ondersteuning aan mensen met schulden). Door de verbinding tussen wetenschap en praktijk kunnen we onze dienstverlening steeds beter en effectiever maken.

---

## 2. Dienstverlening voor werkzoekenden

Het is onze overtuiging dat mensen op hun best zijn als ze met werk deelnemen aan de maatschappij. Daarnaast willen we de uitkeringslasten zo veel mogelijk beperken. Daarom bevorderen we dat onze klanten werk vinden. Hiertoe bieden we steeds meer klanten met een WW-uitkering op basis van een persoonlijk gesprek dienstverlening op maat. Om de kansen voor werkzoekenden te vergroten, zoeken we vaak samen met gemeenten actief de samenwerking met sociale partners, brancheverenigingen, de uitzendbranche en individuele werkgevers. Met hen maken we waar mogelijk afspraken om banen te creëren voor werklozen die moeilijker aan de slag komen.

### 2.1. Dienstverlening

In oktober 2016 is UWV gestart met een nieuw dienstverleningsmodel voor WW'ers. De nieuwe dienstverlening combineert de algemene online dienstverlening met een meer persoonlijke benadering.

#### Dienstverleningsmodel

We streven ernaar om in onze dienstverlening klanten met een WW-uitkering, op basis van een persoonlijk gesprek, meer dienstverlening op maat te bieden dan in het verleden. De individuele arbeidsmarktpositie van de klant is daarbij leidend. Om de arbeidsmarktpositie te kunnen bepalen, vragen we aan klanten de Werkverkenner in te vullen. De Werkverkenner is een op wetenschappelijke basis ontwikkelde online vragenlijst die inzicht geeft in de kans op werkhervatting binnen een jaar en de factoren die daarop van invloed zijn. De uitkomsten van de Werkverkenner leiden tot een indeling in vier categorieën: 0-25%, 25-50%, 50-75% en 75-100%. Inmiddels vult 71% van de WW'ers de Werkverkenner in (sinds 1 januari 2017 170.500 van de 242.200 WW'ers). Van degenen die de Werkverkenner niet hebben ingevuld, heeft een deel inmiddels al werk gevonden of heeft werk in het vooruitzicht, een ander deel is niet-digivaardig. Klanten die de Werkverkenner niet hebben ingevuld, verliezen we niet uit het oog. Op basis van alle over de klant aanwezige informatie (het klantbeeld) beoordeelt een adviseur werk of deze zelfredzaam genoeg is of moet worden uitgenodigd voor een gesprek.

Om klanten extra te attenderen op het invullen van de Werkverkenner, gebruiken we twee verschillende kanalen: de Werkmap en sms-berichten. In de eerste week na het ontvangen van de taak om de Werkverkenner in te vullen, krijgt de klant een bericht in de Werkmap waarin het belang van het invullen ervan wordt uitgelegd. Als de klant na twee weken de taak nog niet heeft afgerond, ontvangt hij een herinneringsbericht. Vanaf begin dit jaar sturen we daarnaast naar iedereen die na drie weken de taak nog niet heeft afgerond een sms-bericht, en na vijf weken bellen we deze mensen na.

Een klant komt in aanmerking voor aanvullende dienstverlening wanneer uit de Werkverkenner blijkt dat hij maximaal 50% kans heeft om binnen een jaar weer aan het werk te gaan. Dit gaat op voor 32% van de klanten die de Werkverkenner hebben ingevuld. Voor klanten die volgens de Werkverkenner meer dan 50% kans op werk binnen een jaar hebben en voor klanten die de Werkverkenner niet hebben ingevuld, beoordelen we of aanvullende dienstverlening op korte termijn toch toegevoegde waarde heeft.

WW-gerechtigden die een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben en daardoor een verhoogd risico lopen op langdurige werkloosheid, nodigen we uit voor een werkoriëntatiegesprek. Klanten uit de groepen die gemiddeld een goede of zeer goede arbeidsmarktpositie hebben, krijgen deze vorm van dienstverlening alleen wanneer zij aangeven dat ze hieraan behoefte hebben. In het werkoriëntatiegesprek worden afspraken gemaakt over de (sollicitatie)activiteiten die de klant zal ondernemen. Dan wordt ook besproken of extra dienstverlening nodig is, aanvullend op de online dienstverlening, om de arbeidsmarktpositie van de klant te verbeteren. De afspraken worden in een werkplan vastgelegd. De adviseur werk doorloopt vaste stappen om tot een oordeel te komen over de situatie van de klant en de interventies die daarbij passen. De beschikbare interventies zijn zo veel mogelijk gebaseerd op inzichten uit onderzoek: wat werkt voor wie op welk moment.

In de eerste acht maanden van 2017 hebben we 80.800 werkoriëntatiegesprekken gevoerd. Hiervan waren er 50.100 met mensen met een zwakke of matige arbeidspositie (0-50% kans op werkhervatting binnen een jaar). Voor hen hebben we 25.000 werkplannen met aanvullende dienstverlening opgesteld. Het werkoriëntatiegesprek leidt voor de categorie 0-25% in 50% van de gevallen tot een werkplan met aanvullende dienstverlening en voor de categorie 25-50% ook in 50% van de gevallen. In totaal hebben we voor alle WW-klanten in 2017 49.600 werkplannen met aanvullende dienstverlening opgesteld. We constateren dat de aantallen uit de onderliggende businesscase nog niet geheel worden gerealiseerd. Dat heeft te maken met de minder grote instroom in de WW, een andere verdeling over de categorieën dan we oorspronkelijk verwachtten, de tijd die het kost om het proces in de uitvoering in te voeren en vervolgens te verbeteren, en met onvolkomenheden in de registratie. We hebben inmiddels een hernieuwde prognose voor de korte en middellange termijn opgesteld.

---

Als er na zes maanden werkloosheid nog geen gesprek is geweest, wordt de WW-gerechtigde uiterlijk in de zevende maand uitgenodigd voor een monitorgesprek. Doel van dit gesprek is om de voortgang van de sollicitatieactiviteiten te bewaken en te bezien of aanvullende dienstverlening door UWV wenselijk is. Met de monitorgesprekken sturen we bij als blijkt dat de kans op werkherhervatting binnen een jaar kleiner is dan op grond van de Werkverkenner was ingeschat. In de eerste acht maanden van 2017 hebben we 20.500 monitorgesprekken gevoerd.

Sinds de landelijke start van deze WW dienstverlening per 1 oktober 2016 zijn de eerste leer- en verbeterlagen doorlopen. Zo volgen alle adviseurs werk die werkoriëntatiegesprekken voeren, een ontwikkeltraject om hun vakmanschap te vergroten. Daarnaast werken we aan de verdere ontwikkeling van de dienstverlening. Zo hebben we bijvoorbeeld onderzoek gedaan om de respons op de Werkverkenner te vergroten. Hoe meer werkzoekenden de Werkverkenner invullen, hoe beter UWV hen kan ondersteunen bij de zoektocht naar een nieuwe baan. Er is een zogenaamd living lab ingericht om de processen en de planning en logistiek verder te ontwikkelen en te verfijnen. Om erachter te komen of de nieuwe dienstverlening WW vruchten afwerpt, starten we op 1 december 2017 met een meting van de effecten.

### Online dienstverlening voor werkzoekenden

Ook al bieden we steeds meer mensen met een WW-uitkering persoonlijke dienstverlening aan, primair krijgt iedereen die een uitkering bij UWV aanvraagt onze online dienstverlening op werk.nl. De meeste werkzoekenden (95%) vroegen in de eerste acht maanden van 2017 online hun WW-uitkering aan. Ook kunnen veel WW'ers met behulp van onze online dienstverlening op eigen kracht werk vinden. Zij hebben een persoonlijke, met DigiD beveiligde Werkmap op werk.nl. Elke werkzoekende kan via de Werkmap zijn cv publiceren, vacatures zoeken, e-learnings en webinars volgen en informatie en adviezen opzoeken. Ook bijstandsgerechtigden en niet-uitkeringsgerechtigden kunnen gebruikmaken van onze online dienstverlening.

We hebben enkele nieuwe webinars ontwikkeld, zoals een webinar voor mensen die lang niet hebben gesolliciteerd en een webinar voor mensen die al meer bekend zijn met LinkedIn. Sinds eind juli zijn alle webinars gemakkelijk vindbaar op werk.nl. In de Werkhoeck op werk.nl zijn allerlei tips en adviezen te vinden over het zoeken naar werk. Bijvoorbeeld hoe je het beste kunt solliciteren en waar de beste kansen liggen op de arbeidsmarkt. Ook helpt de Werkhoeck werkzoekenden om te ontdekken waar ze goed in zijn en wat voor soort werk ze eigenlijk zoeken.

Om de kwaliteit van cv's en het zoekgedrag van de klant verder te verbeteren, gebruiken we de online cv-kaart en de beroepenkaart. Deze kaarten geven aan wat er goed is en wat er beter kan in het cv. Verder informeren we de werkzoekende over alternatieve zoekmogelijkheden en andere, wellicht meer kansrijke, beroepen. In de eerste acht maanden van 2017 hebben we via het gesprek dat WW'ers hebben met hun adviseur werk 50.000 cv-kaarten uitgereikt. Daarnaast hebben werkzoekenden 29.000 keer zelf via werk.nl de cv-kaart opgevraagd. Eind augustus 2017 hadden 249.000 WW'ers met sollicitatieplicht een cv op werk.nl geplaatst. Dat was 84% van het totale aantal WW'ers. De met het ministerie van SZW afgesproken norm van 75% is daarmee ruim gehaald.

### Uitstroom naar werk van mensen met een WW-uitkering

In de eerste acht maanden van 2017 heeft UWV van 115.000 mensen de WW-uitkering beëindigd wegens werkherhervatting. UWV heeft geen zicht op het exacte aantal WW'ers dat het werk heeft hervat. Een deel van hen dient na de werkherhervatting geen inkomstenopgave meer in. De uitkering wordt dan beëindigd wegens het niet indienen van een inkomstenopgave, en niet wegens werkherhervatting.

## 2.2. Tijdelijk extra ondersteuning voor specifieke groepen

Het van SZW heeft voor 2017 en 2018 € 34 miljoen extra budget beschikbaar gesteld in het kader van het actie ministerie plan Perspectief voor 50-plussers. Een deel van dit budget zetten we in voor onze dienstverlening aan werkzoekenden: met de extra middelen kunnen we intensieve, persoonlijke dienstverlening bieden aan WW-gerechtigden met een zwakke arbeidsmarktpositie. Dit zijn merendeels werkzoekenden van 50 jaar en ouder. We bekijken steeds aan de hand van de situatie van de klant welke interventies passend zijn, zoals een adviesgesprek, workshop, competentietest en/of netwerktraining. Daarnaast is € 22,7 miljoen beschikbaar gesteld voor de dienstverlening aan werkgevers en het organiseren van meer ontmoetingen tussen werkgevers en werkzoekenden. Het gaat dan bijvoorbeeld om speeddates, speedmeets, voorlichtingsbijeenkomsten en banenmarkten.

### Scholingsvoucher en plaatsingsfee

Sinds 1 mei 2016 was tijdelijk een scholingsvoucher beschikbaar voor een brede doelgroep. WW'ers, zelfstandigen en werknemers die onzeker zijn over de toekomst van hun baan konden zich hiermee laten om- of bijscholen naar een kansberoep. Dat beroep moet voorkomen op een door UWV vastgestelde lijst, die te vinden is op [uwv.nl](http://uwv.nl). Het budget voor de economiebrede regeling is inmiddels op. (Voormalige) medewerkers in de langdurige zorg kunnen nog wel een aanvraag indienen voor een scholingsvoucher. We hebben in de eerste acht maanden van 2017 10.400 scholingsvouchers toegekend, waarvan 9.400 voor de economiebrede groep en 1.000 voor de medewerkers in de langdurige zorg.



De plaatsingsfee is een tijdelijke subsidie voor private intermediairs, zoals uitzendbureaus en re-integratiebureaus, die 50-plussers aan het werk helpen. De hoogte van de fee loopt op naarmate de arbeidsovereenkomst met de 50-plus WW'er langer duurt, met een maximum van € 1.500. Voorwaarde is dat de 50-plusser gaat werken voor minstens 50% van het aantal uren waarvoor hij een uitkering ontvangt, met een minimum van twaalf uur per week. De eerste fee kan worden aangevraagd nadat een 50-plusser drie maanden heeft gewerkt. In de eerste acht maanden van 2017 zijn 3.200 aanvragen toegekend.

Daarnaast bieden we WW-gerechtigden de mogelijkheid van een brug-WW aan. Dit is bedoeld om werkgevers ertoe te bewegen iemand in dienst te nemen en met scholing geschikt te maken voor de nieuwe functie. De brug-WW compenseert de uren die de werknemer tijdens zijn nieuwe baan met een opleiding bezig is. UWV stelt werkzoekenden tijdens deze scholing volledig vrij van de sollicitatieplicht. Van januari tot half augustus 2017 is aan 58 WW-gerechtigden ontheffing van de sollicitatieplicht verleend in verband met brug-WW. Het valt UWV op dat er weinig gebruik wordt gemaakt van de regeling. Het ministerie van SZW laat hiernaar onderzoek doen.

### Aanpak jeugdwerkloosheid

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor jongeren met een bijstandsuitkering en voor jongeren zonder startkwalificatie, UWV voor jongeren met een WW-uitkering. Per 1 juli 2017 zijn de extra activiteiten van UWV in het kader van de bestrijding van de jeugdwerkloosheid beëindigd. Tot die datum hadden we extra budget van het ministerie van SZW voor de regionale aanpak van jeugdwerkloosheid en voor het invullen van de in 2015 afgesloten werkakkoorden. Hiermee stelden we per arbeidsmarktregio voor de duur van twee jaar een adviseur (gemiddeld 1 fte) beschikbaar bij ieder regionaal Werkgeversservicepunt. Deze adviseurs maakten voorselecties van WW-jongeren, matchten WW-jongeren op vacatures en boden hen actief aan werkgevers aan. Het landelijk Werkgeversservicepunt vertaalde landelijke afspraken in sectorplannen en werkakkoorden in uitvoeringsplannen, en verzorgde de coördinatie richting de 35 arbeidsmarktregio's.

Iedere werkzoekende, ook een jongere, kan op werk.nl terecht voor informatie en advies. De jongere kan er zijn cv plaatsen en vacatures zoeken, en vindt er interactieve online leeractiviteiten (e-learnings), filmpjes, webinars en testen die helpen bij het bepalen van interesses, kwaliteiten, competenties en motivatie. Speciaal op jongeren gericht is Expeditie Work, een online sollicitatiegame die werkloze jongeren moet motiveren om actief naar werk te zoeken. In de eerste acht maanden van 2017 trok Expeditie Work ongeveer 24.000 bezoeken.

### Passend werkaanbod voor langdurig werklozen

Met het ministerie van SZW hebben we afgesproken dat we jaarlijks een passend werkaanbod (PaWa) doen aan ten minste 5.000 langdurig WW-gerechtigden die minimaal twaalf uur voor de arbeidsmarkt beschikbaar zijn. Bij deze intensieve aanpak bieden we de werkzoekende twee vacatures aan bij werkgevers die bereid zijn om langdurig werklozen aan te nemen, arrangeren we de sollicitatiegesprekken bij de werkgever en vragen we achteraf bij zowel werkzoekende als werkgever hoe het gesprek is verlopen. Werkzoekenden die langer dan twaalf maanden werkloos zijn, zijn verplicht werk te aanvaarden dat hun wordt aangeboden.

In de eerste acht maanden van 2017 heeft deze intensieve aanpak geleid tot 3.496 aanbiedingen van een passend werkaanbod. Dat aantal is conform de afspraak met het ministerie.

**Tabel: Resultaten afgeronde PaWa's met intensieve dienstverlening**

	Eerste acht maanden van 2017	Eerste acht maanden van 2016
<b>Afgerond passend werkaanbod met intensieve dienstverlening</b>	<b>3.496</b>	<b>3.136</b>
Klant aangenomen op bij werkgever uitgezochte vacatures	1.960	2.196
Klant niet aangenomen op bij werkgever uitgezochte vacatures	1.370	846
Klant heeft afgezien van uitkering	3	1
Klant heeft zelf andere baan gevonden	163	93

### Activeren breder zoekgedrag

Voor mensen aan wie sinds 1 juli 2015 een WW-uitkering is toegekend, geldt dat na zes maanden werkloosheid in principe alle arbeid passend is. Het ministerie van SZW heeft per 1 april 2015 extra middelen beschikbaar gesteld voor het activeren van breder zoekgedrag. Met WW-gerechtigden die nog geen werkoriëntatiegesprek hebben gehad, voeren we in de zesde of zevende maand van werkloosheid een face-to-face gesprek waarin de adviseur werk van UWV afspraken maakt met de werkzoekende over diens sollicitatieactiviteiten. In de eerste acht maanden van 2017 zijn 24.700 van deze activeringsgesprekken gevoerd.



## 3. Dienstverlening aan arbeidsbeperkten

Burgers die als gevolg van arbeidsongeschiktheid (tijdelijk) geen inkomen hebben, kunnen gebruikmaken van onze dienstverlening. Die is erop gericht klanten hun resterende verdien capaciteit zo veel mogelijk te laten benutten. We zijn er van overtuigd dat mensen op hun best zijn als ze met werk deelnemen aan de maatschappij. Mensen met een arbeidsbeperking bieden we waar mogelijk persoonlijke dienstverlening. Daarbij kopen we bijvoorbeeld een re-integratiedienst of -traject in bij re-integratiebedrijven, of schakelen we een (interne) jobcoach in. Als mensen door ziekte of arbeidsongeschiktheid (tijdelijk) niet kunnen werken, voorzien we hen van een uitkering.

### 3.1. Dienstverlening Ziektewet

Bepaalde groepen (ex-)werknemers hebben geen werkgever die voor hun verzuimbegeleiding en re-integratie verantwoordelijk is. Deze zogenoemde vangnetters vallen onder de Ziektewet. Het gaat onder meer om zieke werklozen, zieke uitzendkrachten en flexwerkers, en werknemers die ziek zijn aan het einde van hun (tijdelijke) contract en/of dienstverband (eindedienstverbanders). UWV begeleidt deze mensen op sociaal-medisch gebied, zoals de werkgever en de arbodienst dat doen voor de werknemers van reguliere werkgevers. Na 44 weken ziekte voeren we voor hen een eerstejaars Ziektewet-beoordeling (EZWB) uit. Als we bij de beoordeling vaststellen dat de vangnetter meer dan 65% van zijn maatmanloon kan verdienen in passende arbeid, dan vervalt het recht op de Ziektewet-uitkering. Het maatmanloon is het loon dat iemand verdiend zou hebben als hij niet ziek zou zijn geworden.

UWV heeft in de eerste acht maanden van 2017 26.700 eerstejaars Ziektewet-beoordelingen uitgevoerd. We hebben een achterstand van 3.750 nog uit te voeren eerstejaars Ziektewet-beoordelingen (zie hoofdstuk 3.5 Totaal aantal uitgevoerde beoordelingen). Dit is het gedeelte van de voorraad beoordelingen waarop we niet meer binnen de wettelijke termijn een beschikking kunnen afgeven. De achterstand is sinds april 2017 met 1.900 gedaald. Dat kan doordat we voorrang geven aan het uitvoeren van eerstejaars Ziektewet-beoordelingen en daarbij tijdelijk gebruikmaken van een met het ministerie van SZW afgestemde screeningswerkwijze. Daarbij maakt een multidisciplinair team op basis van dossieronderzoek een selectie van uitkeringsgerechtigden. Wanneer we op basis van deze screening van oordeel zijn dat er grote kans is dat de betrokken uitkeringsgerechtigde recht op een Ziektewet-uitkering houdt, dan geven we een beslissing af zonder een reguliere beoordeling te verrichten. Indien de uitkeringsgerechtigde of diens voormalige werkgever bezwaar tegen deze beschikking maakt, verrichten we alsnog een verzekeringsgeneeskundig en arbeidskundig onderzoek. Klanten die niet in de selectie zijn opgenomen doorlopen de reguliere procedure.

**Tabel: Prestatie-indicatoren: voorkomen van uitkeringsinstroom in de WIA**

	Norm 2017	Eerste acht maanden 2017	2016
Gemiddelde verzuimduur in het eerste Ziektewet-jaar in dagen	65 dagen	54 dagen	53 dagen
Percentage uitstroom in het tweede Ziektewet-jaar	20,0%	19,3%	19,8%

De eerste score in de tabel betreft de gemiddelde verzuimduur van mensen die in het eerste Ziektewet-jaar uitstromen. De tweede score is het percentage mensen dat na de eerstejaars Ziektewet-beoordeling uitstroomt tot de maximale datum in het tweede Ziektewet-jaar. De tweede score is lager dan de norm; we hebben nog steeds te maken met schaarse capaciteit aan verzekeringsartsen en de druk die dat oplevert op de inzet voor de Ziektewet-beoordelingen.

#### Pilots in het kader van de Ziektewet-arbo

Van november 2016 tot juni 2017 heeft UWV in afstemming met het ministerie van SZW twee pilots uitgevoerd binnen het proces van de Ziektewet-arbo. De oorspronkelijke doelstelling was om te onderzoeken of een andere werkwijze kon bijdragen aan de invulling van de aan UWV opgelegde besparing op de uitvoeringskosten. De pilotprocessen moesten daarbij voldoen aan de richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens en andere relevante wet- en regelgeving. Beide pilots richtten zich op de eerste dertien weken van het Ziektewet-arboproces. In de ene pilot begeleidde de medewerker verzuimbeheersing van UWV mensen met een Ziektewet-uitkering gedurende maximaal dertien weken zonder gebruik te maken van medische gegevens. In de tweede pilot gebeurde dit mét gebruik van medische gegevens. De medewerker verzuimbegeleiding werkte hierbij geprotocolleerd onder supervisie van de verzekeringsarts (taakdelegatie).

Beide pilots zijn inmiddels zowel kwalitatief als kwantitatief geëvalueerd. Op basis hiervan nemen we de komende periode een besluit over een eventuele nieuwe werkwijze. Hierbij zal afstemming plaatsvinden met de medezeggenschap en de beroepsgroepen.

## 3.2. Dienstverlening WIA

Wie bijna twee jaar ziek is en daardoor niet of minder kan werken, kan een WIA-uitkering aanvragen. Mensen die volledig en duurzaam arbeidsongeschikt zijn en daardoor niet meer kunnen werken, krijgen een uitkering volgens de regeling Inkomensvoorziening volledig arbeidsongeschikten (IVA). Een klant krijgt een WGA-uitkering als hij nog gedeeltelijk kan werken of als hij tijdelijk niet kan werken, maar dat binnen afzienbare termijn wel weer zal kunnen. UWV ondersteunt mensen met een WIA/WGA-uitkering om hun resterende verdien capaciteit zo veel mogelijk te benutten. Daarvoor hebben we een nieuw dienstverleningsmodel in gebruik genomen.

### Beoordelingen

Sinds het vierde kwartaal van 2015 is het aantal WIA-aanvragen fors toegenomen. We hebben in de eerste acht maanden van 2017 meer WIA-aanvragen afgehandeld dan in de eerste acht maanden van 2016 (37.500 tegenover 34.000). Het gaat hierbij vooral om aanvragen van zieke werknemers met een vast dienstverband en zieke WW'ers, die vallen onder het vangnet van de Ziektewet. We kenden 25.800 WIA-aanvragen toe en wezen 11.700 aanvragen af.

De verantwoordelijkheid voor de begeleiding van zieke werknemers met een vast dienstverband ligt bij de werkgevers; UWV ziet zieke werknemers in de regel pas bij de WIA-aanvraag. Tijdens de ziekteperiode is de werkgever verplicht re-integratie-inspanningen te leveren om de zieke werknemer te begeleiden naar passend werk binnen of buiten zijn bedrijf. De werknemer is verplicht daaraan mee te werken. Zowel de werkgever als de werknemer kunnen UWV tussentijds om een deskundigenoordeel vragen als ze van mening zijn dat de ander zich onvoldoende inspant, of twijfels hebben over de geschiktheid om te werken of de passendheid van het aangeboden werk. In de eerste acht maanden van 2017 hebben we 9.700 van dergelijke deskundigenoordelen uitgevoerd. De toename van het aantal WIA-aanvragen door zieke WW'ers is onder meer het gevolg van de stijging van het aantal WW'ers in de afgelopen jaren. Deze stijging werkt met een vertraging van twee à drie jaar door in het aantal WIA-aanvragen.

### Beoordeling re-integratieverslag

Als een werknemer ziek is, betaalt de werkgever het loon gedurende maximaal twee jaar (104 weken) door. Wij beoordelen hun gezamenlijke inspanningen om de werknemer zo snel mogelijk weer aan het werk te laten gaan. Dit doen we op basis van het re-integratieverslag dat werkgever en werknemer opstellen bij het indienen van de WIA-aanvraag. We hebben in de eerste acht maanden van 2017 22.000 beoordelingen uitgevoerd. Indien we op basis van het re-integratieverslag vaststellen dat de werkgever zich onvoldoende heeft ingespannen, legt UWV een loonsanctie op en moet de werkgever het loon maximaal een jaar langer doorbetalen. In de eerste acht maanden van 2017 legden we 1.400 inhoudelijke loonsancties op, meer dan in de eerste acht maanden van 2016. We legden ook ruim 1.100 administratieve loonsancties op wegens een onvolledig re-integratieverslag, iets minder dan in de eerste acht maanden van 2016.

Tabel: Opgelegde Loonsancties

	Eerste acht maanden van 2017	Eerste acht maanden van 2016
Inhoudelijke loonsancties	1.403	1.212
Administratieve loonsancties	1.123	1.169

### Herbeoordelingen

We voeren een herbeoordeling uit op verzoek van de uitkeringsgerechtigde zelf, of van diens werkgever of verzekeraar. Ook als UWV vermoedt dat de sociaal-medische situatie van de klant is gewijzigd, of wanneer het onduidelijk is of er sprake is van duurzame arbeidsongeschiktheid, kan de verzekeringsarts overgaan tot een herbeoordeling. Het resultaat van een herbeoordeling kan zijn dat iemand een hogere of een lagere uitkering krijgt. De herbeoordeling is daarmee een belangrijk instrument om vast te stellen of iemand nog de juiste uitkering ontvangt. Daarnaast levert de herbeoordeling informatie op over eventuele wijzigingen in de restverdien capaciteit en daarmee de activeringsmogelijkheden.

We hebben in de eerste acht maanden van 2017 26.000 herbeoordelingen uitgevoerd. In 2016 hebben we de achterstand in het aantal door de arts ingeplande WIA-herbeoordelingen teruggebracht naar 4.000. In de eerste acht maanden van 2017 is de achterstand volgens verwachting met circa 3.300 gestegen tot 7.300. Dit komt doordat we te weinig capaciteit aan verzekeringsartsen hebben (zie hiervoor hoofdstuk 3.5 Totaal aantal uitgevoerde beoordelingen); met het ministerie van SZW hebben we afgesproken allereerst de achterstanden in eerstejaars Ziektewet-beoordelingen af te handelen.

### Nieuw dienstverleningsproces voor mensen met een WIA-uitkering

De Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA) heeft als doel om arbeidsbeperkten hun resterende verdien capaciteit zo veel mogelijk te laten benutten. We bieden hun, waar mogelijk, persoonlijke dienstverlening.

---

Daarbij verzorgen onze eigen medewerkers begeleiding of kopen we bijvoorbeeld een re-integratiedienst of -traject in bij re-integratiebedrijven.

Per 1 januari 2017 hebben we een nieuw dienstverleningsproces WIA/WGA 2017 ingevoerd. De nieuwe dienstverlening is erop gericht mensen die de WIA instromen gedurende vijf jaar te activeren om hun mogelijkheden maximaal te benutten, en om hun zelfredzaamheid te bevorderen. Hierbij maken we vooral gebruik van ingekochte re-integratietrajecten. De dienstverlening bestaat concreet uit een werkplan, gesprekken en waar nodig een re-integratietraject. We matchen klanten op beschikbare vacatures en wanneer een herbeoordeling aan de orde is, voeren we deze uit. UWV monitort de voortgang van alle klanten. Na de periode van vijf jaar verstrekken we alleen nog de uitkering. De klant blijft ook dan verplicht om wijzigingen aan UWV door te geven. In geval van een wijziging in de sociaal-medische situatie vindt zo nodig opnieuw een herbeoordeling plaats.

Alle mensen met arbeidsmogelijkheden die in 2017 de WIA/WGA instromen, krijgen direct onze nieuwe dienstverlening. In overleg met het ministerie van SZW hebben we ervoor gekozen om ons niet alleen te richten op mensen met een gedeeltelijke arbeidsongeschiktheidsuitkering (35-80%), maar ook op de groep aan wie om arbeidskundige redenen een volledige WGA-uitkering is toegekend (80-100%). In de eerste acht maanden van 2017 behoorden in totaal 11.700 verzekerden tot de doelgroep. Voor 10.300 van hen zijn werkplannen opgesteld. Daarin zijn de afspraken vastgelegd om waar mogelijk een reguliere baan te vinden. Het is onze intentie om met elke klant minimaal een en gemiddeld twee keer per jaar contact te hebben. Op die manier kunnen we onze klanten in beeld houden. In de praktijk zien wij dat het realiseren van deze intentie moeizamer verloopt dan we hadden gedacht en dat we het beoogde aantal gesprekken nog niet halen. We analyseren momenteel de oorzaken hiervan en hoe we deze kunnen beïnvloeden, ook met het oog op de afspraken met het ministerie van SZW voor 2018. In de eerste acht maanden van 2017 hebben we met 8.600 klanten uit de doelgroep minimaal één gesprek gevoerd.

Daarnaast maken we via een klantprofiel voor bedrijven inzichtelijk welke mensen met een arbeidsbeperking beschikbaar zijn voor werk, en wat zij kunnen. In het klantprofiel vermelden we onder meer het aantal uren dat de desbetreffende werkzoekende kan werken, wat diens competenties en affiniteiten zijn, in welke sector hij zou willen werken, en welke taken en werkomgeving bij hem passen. Eind augustus 2017 waren in totaal 36.200 klantprofielen van WGA'ers beschikbaar, waarvan 7.250 voor nieuw ingestroomde klanten. Hiermee hebben we onze ambitie gerealiseerd om eind 2017 30.700 klantprofielen voor deze doelgroep te hebben opgesteld.

We bieden onze nieuwe dienstverlening vanaf september 2017 ook gedurende vijf jaar aan aan mensen met arbeidsmogelijkheden die in de jaren 2013 tot en met 2016 de WIA zijn ingestroomd. Mensen die in de jaren 2013 en 2014 de WIA instroomden, zijn al langer uit het arbeidsproces. We bieden hun daarom, naast de nieuwe dienstverlening, extra dienstverlening. Daarbij maken we gebruik van de ervaringen en inzichten die we hebben opgedaan in het project Intensivering WGA 80-100 (zie hieronder). Concreet bestaat de extra dienstverlening uit extra gesprekken, met aandacht voor integrale dienstverlening. Om klanten indien nodig te kunnen doorverwijzen naar de juiste instanties, maken onze medewerkers gebruik van een zogeheten sociale kaart. Daarop zijn per regio relevante ketenpartners (zoals gemeente en schuldhulpverlening) in beeld gebracht. Indien nodig organiseren wij ook gesprekken tussen de klant, UWV en de desbetreffende partner.

### **Project Intensivering WGA 80-100**

We zijn in september 2015 een project gestart waarbij regiovestigingen activerende intensieve dienstverlening bieden aan mensen met een volledige WGA-uitkering (80-100%). Het gaat om mensen die in 2011 om arbeidskundige redenen zijn ingestroomd in de WIA. Dit jaar is de doelgroep uitgebreid met mensen die in 2012 zijn ingestroomd. Vanaf 1 januari 2017 nemen 30 regio's deel aan het project.

Het doel van het project is tweeledig. UWV herstelt het contact met deze mensen om te kijken hoe ze ervoor staan, welke mogelijkheden ze hebben en wat ze nodig hebben. Dit kan, indien nodig, resulteren in een overleg met de verzekeringsarts voor een herbeoordeling om vast te stellen of de uitkering nog rechtmatig wordt verstrekt. Sinds de start van het project is voor 977 klanten een herbeoordeling aangevraagd. Daarnaast kan UWV met het project onderzoeken hoeveel mensen uit de doelgroep dankzij de intensieve dienstverlening op maat weer in beweging komen en uiteindelijk aan de slag gaan, betaald of onbetaald. De deelnemende regiovestigingen brengen in beeld welke activiteiten worden ingezet en welke resultaten dit oplevert. In 2017 trekken we voor dit project in totaal € 12 miljoen uit.

Inmiddels zijn er circa 24.300 gesprekken gevoerd met 7.000 klanten uit de doelgroep. 66% van hen heeft een beperkt netwerk of leeft zelfs geïsoleerd. Veel van deze klanten zijn ervan overtuigd dat zij niets meer kunnen. De eerste activeringsgesprekken gaan daar vaak over. Verder legt UWV voor hen verbinding met gemeentelijke voorzieningen die voorheen onbenut bleven. Daarnaast zorgen we voor activerende interventies voor mensen die al richting de arbeidsmarkt kunnen bewegen. We verwachten dat de ondersteuning, aandacht en activering helpen om het zelfvertrouwen van de doelgroep te vergroten, waardoor ze op de langere termijn meer kansen hebben om weer werk te vinden. Inmiddels doen 875 klanten vrijwilligerswerk, 286 zijn gedeeltelijk aan het werk en 58 klanten zijn uitgestroomd naar werk.

### 3.3. Beoordeling arbeidsvermogen/dienstverlening Wajong

Met de Beoordeling arbeidsvermogen beoordeelt UWV of iemand kan werken en, als dat zo is, of hij in staat is het wettelijk minimumloon te verdienen. Wanneer dat niet het geval is, bekijken we of hij een Indicatie banenafpraak kan krijgen. Met deze indicatie worden mensen opgenomen in het landelijk doelgroepregister voor de extra arbeidsplaatsen die werkgevers creëren voor mensen met een arbeidsbeperking. Wie geen arbeidsvermogen heeft en dat ook niet kan ontwikkelen, krijgt een Wajong-uitkering – mits hij voldoet aan de overige wettelijke voorwaarden. We hebben in de eerste acht maanden van 2017 18.600 beschikkingen op aanvragen voor de Beoordeling arbeidsvermogen afgegeven. Dat zijn er 2.200 meer dan in dezelfde periode in 2016.

**Tabel: Afhandeling aanvragen Beoordeling arbeidsvermogen**

	Eerste acht maanden van 2017	Eerste acht maanden van 2016
Indicatiestellingen banenafpraak	12.600	11.510
Beschikkingen Wajong 2015	6.013	4.902

Via een klantprofiel maken we voor bedrijven inzichtelijk welke Wajongers in hun regio beschikbaar zijn voor werk, en wat zij kunnen. Werkgeversadviseurs, adviseurs intensieve dienstverlening en arbeidsdeskundigen in de regio letten op de bruikbaarheid van de klantprofielen. Ook monitoren de regio's of de klantprofielen volledig zijn ingevuld. Eind augustus 2017 telden we 71.700 Wajongers met een duidelijk klantprofiel. We hebben de ambitie om eind 2017 76.000 klantprofielen voor Wajongers te hebben opgesteld. Daarnaast vragen wij Wajongers om op werk.nl een cv te plaatsen, om hun talenten, vaardigheden, mogelijkheden en belemmeringen in beeld te brengen. Voor een groot deel van de Wajongers is het zelf opstellen van een cv te hoog gegrepen. Op verzoek helpen we ze daarbij. Eind augustus 2017 hadden 9.500 Wajongers een cv op werk.nl geplaatst.

### 3.4. Integrale activering Wajong

In het kader van de Participatiewet deelt UWV mensen met een uitkering volgens de oude Wajong (oWajong) en de Wajong 2010 in twee groepen in: Wajongers met arbeidsvermogen en Wajongers zonder arbeidsvermogen. Voor Wajongers die arbeidsvermogen hebben, gaat de uitkering vanaf 1 januari 2018 omlaag naar maximaal 70% van de grondslag (veelal het wettelijk minimumloon). Dit geldt ook voor uitkeringsgerechtigden op grond van de Wajong 2010 die tijdelijk geen arbeidsvermogen hebben. Wajongers die duurzaam geen arbeidsvermogen hebben, behouden het recht op een uitkering van 75% van het wettelijk minimumloon en behoren niet langer tot de doelgroep voor de banenafpraak.

#### Verzending vooraankondigingen

In juli 2015 zijn we gestart met de landelijke verzending van vooraankondigingen aan Wajongers van wie we inschatten dat ze arbeidsvermogen hebben. Eind maart 2017 hadden we volgens plan, op volgorde van leeftijd, alle oWajongers geïnformeerd over de voorgenomen indeling arbeidsvermogen en half mei 2017 alle Wajongers 2010. In de vooraankondiging vragen we de Wajongers uitdrukkelijk om via een reactieformulier aan te geven of ze akkoord zijn met de indeling. 81% heeft gereageerd op de vooraankondiging. Als mensen na een herinnering niet reageren, gaan wij ervan uit dat ze arbeidsvermogen hebben en wordt hun uitkering per 1 januari 2018 verlaagd. Daarover hebben zij een beslissing ontvangen. Wajongers die niet akkoord gaan met de voorgenomen indeling benaderen we om de situatie te bespreken. Als ook tijdens dit gesprek bleek dat de Wajonger niet akkoord was, nodigden we hem uit voor een sociaal-medische beoordeling.

#### Uitgevoerde sociaal-medische beoordelingen

Eind augustus 2017 hadden we 82.000 beoordelingen voor een herindeling verricht (waarvan 31.100 in 2017). Het ging om 61.000 Wajongers die hebben aangegeven niet akkoord te zijn met de voorgenomen indeling en 21.000 Wajongers die we niet hebben kunnen indelen of die kort hebben gewerkt in de periode 2008 tot 2015. Van de beoordeelde Wajongers is vastgesteld dat 52% duurzaam geen arbeidsvermogen heeft. De herindeling van de oWajongers is per 1 juli 2017 afgerond. Na die datum vinden nog wel nieuwe beoordelingen op verzoek van de Wajonger plaats. De herindeling van de Wajong 2010 is per 1 oktober 2017 conform plan afgerond. We zijn er trots op dat we erin geslaagd zijn om deze gevoelige herindelingsoperatie zorgvuldig en op tijd uit te voeren.

#### Bezwaren tegen indeling

Indien een Wajonger het eens is met de voorlopige indeling, niet heeft gereageerd op de voorlopige indeling of een beoordeling heeft plaatsgevonden, volgt een besluit van UWV. Tegen dit besluit kan de Wajonger bezwaar en beroep aantekenen. Het aantal bezwaren dat we tot nu toe hebben ontvangen blijft laag: 1% van het aantal afgegeven beschikkingen. Dit komt vermoedelijk door de zorg die we aan de voorkant in het proces betrachten.

## Activering

Aan niet-werkende oWajongers van wie is vastgesteld dat ze over arbeidsvermogen beschikken, bieden we, als ze dat willen, zo veel mogelijk ondersteuning. Van 2015 tot 2019 is hiervoor € 95 miljoen beschikbaar. UWV zet zelf dienstverlening in of koopt deze in. De afspraak met het ministerie van SZW is dat voor de oWajongers met arbeidsvermogen die al werken of die al actieve dienstverlening ontvangen, geen verdere activiteiten worden gestart. Tot en met augustus 2017 komen er bijna 24.000 Wajongers in aanmerking voor een startgesprek en eventuele verdere dienstverlening.

We roepen de Wajongers zo veel mogelijk in de volgorde van de herindeling op, dus van jong naar ouder. Tot en met augustus 2017 hebben we de meeste startgesprekken gevoerd (23.500 van 24.000). Het kan lastig zijn om met de Wajongers in contact te komen, bijvoorbeeld omdat ze gemaakte afspraken op het laatste moment annuleren of zonder bericht niet verschijnen op de afspraak. We liggen op schema om voor 1 december alle klanten te hebben gesproken en ze te voorzien van een werkplan en klantprofiel waar dat aan de orde is.

Uitkomst van de tot en met augustus 2017 gehouden startgesprekken is dat 8% van de Wajongers klaar is voor een baanaanbod, 10% aan het werk is, 48% geactiveerd en/of arbeidsfit gemaakt moet worden en 34% afziet van dienstverlening. Tot en met augustus 2017 hadden we ruim 13.600 klantprofielen opgesteld (voor de Wajongers die afzien van dienstverlening doen we dat niet).

Tot en met augustus 2017 zijn meer dan 4.200 re-integratietrajecten ingekocht, deze lopen vrijwel allemaal nog door. Omdat een re-integratietraject vaak meerdere jaren in beslag neemt, zijn de effecten pas op langere termijn zichtbaar. Tot en met augustus 2017 hebben we, sinds de start van het project, 1.417 Wajongers uit de doelgroep geplaatst op een werkplek.

## 3.5. Totaal aantal uitgevoerde beoordelingen

Ook in 2017 is er nog sprake van grote spanning in de verhouding tussen de beschikbare capaciteit aan verzekeringsartsen en het aantal uit te voeren beoordelingen. In de eerste acht maanden van 2017 hebben we 139.900 sociaal-medische beoordelingen uitgevoerd. Hiermee hebben we de met het ministerie van SZW gemaakte afspraak (144.000) op 3% na gehaald. De zomervakantie is altijd van invloed op onze prestaties in het tweede tertaal. We verwachten dan ook dat onze prestaties in de laatste vier maanden van het jaar conform afspraak zijn. We hebben in de eerste acht maanden van 2017 wel circa 10.000 beoordelingen meer uitgevoerd dan in dezelfde periode in 2016. Het gaat vooral om meer beoordelingen in het kader van de Integrale activering Wajong. Het aantal eerstejaars Ziektewet-beoordelingen en het aantal herbeoordelingen blijft echter achter op de begroting.

Eind augustus 2017 bedroeg de netto artsencapaciteit bij UWV 725 fte's. Dat aantal is inclusief de 10 fte's net ingestroomde artsen die nog niet inzetbaar zijn; zij moeten nog starten met hun vervolgopleiding. De effectieve artsencapaciteit van 715 fte's is ten opzichte van eind april 2017 met 5% gedaald en blijft achter bij de 726 fte's die we nodig hebben om de begrote aantallen beoordelingen te kunnen uitvoeren. We werken met geregistreerde verzekeringsartsen en leiden daarom in 2017 160 artsen op tot verzekeringsarts.

Om de capaciteitsproblemen op te lossen, blijven we inzetten op de werving van nieuwe artsen en hun opleiding, en het behoud van geworven krachten. Op de arbeidsmarkt zijn nauwelijks ervaren verzekeringsartsen beschikbaar. Ervaren artsen die bij UWV uitstromen worden daarom vooral vervangen door A(N)IOS. Maar we zien een groot verloop onder de ANIOS die we werven. Een groot deel heeft een ander beroepsperspectief voor ogen en vertrekt zodra de mogelijkheid zich voordoet, vaak naar een positie als ANIOS in de curatieve sector. We streven naar een nettocapaciteit van 705 tot 715 fte's per eind december. Om de benodigde nettocapaciteit te genereren, is het verder noodzakelijk dat de geregistreerde verzekeringsartsen met taakdelegatie gaan werken. Er zijn nu 172 verzekeringsartsen (156 fte's) die werken met taakdelegatie (21%). UWV heeft als doel om eind 2017 204 geregistreerde verzekeringsartsen met taakdelegatie te laten werken (28%).

Voor 2017 is met het ministerie van SZW afgesproken om de voorraden ten opzichte van eind 2016 niet verder te laten oplopen. Eind augustus waren de voorraden ten opzichte van eind 2016 gedaald met 7.700 stuks. Dat komt vooral doordat we veel beoordelingen in het kader van de Integrale activering Wajong hebben verricht. De inzet van de screeningsmethode heeft een positief effect op zowel de voorraad als de achterstand bij de eerstejaars Ziektewet-beoordelingen. De voorraad en achterstand bij de herbeoordelingen zijn substantieel gestegen. Dit is in lijn met de met het ministerie afgesproken prioritering die in werking treedt als UWV over onvoldoende artsencapaciteit beschikt.

**Tabel: Overzicht aantallen gerealiseerd en achterstand medische beoordelingen**

	Afspraak SZW	Realisatie eerste acht maanden 2017	Achterstand eind 2016	Achterstand eind augustus 2017
IaW	25.867	31.173		
Herbeoordelingen	29.800	25.994	4.033	7.323



Wajong	6.267	6.013	219	446
Banenafpraak	12.600	12.600		
WIA	38.600	37.461	1.625	1.705
EZWB	31.066	26.705	4.814	3.750
<b>Totaal</b>	<b>144.200</b>	<b>139.946</b>	<b>10.691</b>	<b>13.224</b>

### 3.6. Subsidieregeling IPS

Het overgrote deel van de mensen met een lichte of matige psychische aandoening is in staat daarmee te werken en doet dat ook, soms met begeleiding en ondersteuning. De arbeidsparticipatie van mensen met ernstige psychische aandoeningen blijft echter beduidend achter. Om hun arbeidsparticipatie te bevorderen, stelt UWV voor de komende vijf jaar een onderzoeksubsidie van € 20 miljoen beschikbaar voor de inzet van de methode Individuele plaatsing en steun (IPS) voor UWV-klienten met een arbeidsongeschiktheidsuitkering. IPS is een bewezen effectieve methodiek die GGZ-instellingen inzetten voor mensen met ernstige psychische aandoeningen die zelf aangeven te willen werken. Zij worden met inzet van deze methodiek bemiddeld naar en ondersteund bij het behoud van betaald werk. UWV subsidieert vanaf 1 januari 2017 jaarlijks 500 IPS-trajecten, inclusief onderzoek naar het verloop van de trajecten.

De € 4 miljoen die hiervoor jaarlijks beschikbaar is, komt uit het re-integratiebudget. GGZ-instellingen die volgens het model werken, kunnen een beroep doen op subsidie. Via de subsidieregeling hebben we in het eerste traject van 2017 aan 23 instellingen 247 trajecten toegekend voor een bedrag van € 2 miljoen. In juli is het tweede traject van start gegaan. Hierin hebben 23 instellingen 248 trajecten toegekend gekregen voor de tweede € 2 miljoen.

### 3.7. Uitstroom naar werk van mensen met een arbeidsbeperking

In de eerste acht maanden van 2017 vonden 8.900 mensen met een arbeidsbeperking een baan; dat zijn er 700 meer dan in de eerste acht maanden van 2016.

**Tabel: Uitstroom naar werk van mensen met een arbeidsbeperking\***

	Eerste acht maanden van 2017	Eerste acht maanden van 2016
<b>Aantal aan werk geholpen mensen met een arbeidsbeperking</b>	<b>8.900</b>	<b>8.200</b>
<b>Mensen met recht op Wajong-uitkering (excl. plaatsingen met behoud van arbeid)</b>	<b>5.600</b>	<b>5.000</b>
<b>Mensen met recht op overige arbeidsongeschiktheidsuitkeringen</b>	<b>3.300</b>	<b>3.200</b>
Mensen met recht op WAO-/WAZ-uitkering	200	300
Mensen met recht op WIA-uitkering	1.700	1.500
Mensen met recht op Ziektewet-uitkering	1.400	1.400

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

### 3.8. Re-integratiebudgetten

UWV krijgt jaarlijks van het ministerie van SZW budgetten voor het inkopen van re-integratiedienstverlening en voorzieningen. Het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) financiert de onderwijsvoorzieningen voor Wajongers.

#### Besteding re-integratiebudget

UWV koopt voor klienten met een Ziektewet- of arbeidsongeschiktheidsuitkering re-integratiedienstverlening in bij re-integratiebedrijven. In de eerste acht maanden van 2017 zijn 17.748 re-integratiediensten ingekocht, zoals de diensten Werkfit maken en Naar werk, en scholing. De uitgaven hiervoor bedroegen in deze periode € 47,3 miljoen. Wij verwachten dat het beschikbare budget voor trajecten van € 95 miljoen niet volledig wordt aangewend. Dit is voor een deel een gevolg van een langere aanloopfase voor het implementeren van het inkoopkader dan voorzien. Daarnaast worden er minder uren dienstverlening ingezet.

We hebben een aantal aanpassingen in het inkoopkader voorbereid die per 1 oktober 2017 worden ingevoerd. Met deze aanpassingen is het gemakkelijker om een traject te starten voor mensen voor wie vooraf niet zonder meer vaststaat dat zij daadwerkelijk werkfit te maken zijn. Er wordt onder andere een evaluatiemoment ingebouwd in de

re-integratiedienst Werkfit maken. Deze tussentijdse evaluatie vindt voor klanten met een Ziektewet-uitkering na drie maanden plaats, voor klanten met een arbeidsongeschiktheidsuitkering na zes maanden. Mocht bij de evaluatie blijken dat de dienstverlening stagneert omdat de klant op dat moment geen verdere ontwikkelingsmogelijkheden heeft, dan kan de dienst worden beëindigd zonder dat dit negatieve consequenties heeft voor het re-integratiebedrijf. We verwachten dat we hierdoor vanaf oktober meer re-integratietrajecten zullen inkopen.

**Tabel: Ingekochte re-integratiediensten**

	Eerste acht maanden van 2017	2016	2015	2014	2013	2012
WAO	311	397	490	549	605	735
Ziektewet	5.171	7.777	11.497	13.841	10.791	9.267
oWajong/Wajong 2010	7.754	10.022	10.196	11.595	10.594	8.977
WIA	4.512	4.266	4.553	5.411	4.790	4.219
<b>Totaal</b>	<b>17.748</b>	<b>22.462</b>	<b>26.736</b>	<b>31.396</b>	<b>26.780</b>	<b>23.198</b>

De uitgaven voor werkvoorzieningen voor mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering bedroegen in de eerste acht maanden van 2017 € 52,4 miljoen. We verwachten dat de totale uitgaven in 2017 binnen het budget van € 85 miljoen zullen blijven. Bij intermediaire- en vervoersvoorzieningen is het aantal toekenningen in de eerste acht maanden van 2017 lager dan in de eerste acht maanden van 2016. Dit geldt ook voor externe jobcoaching. Dit komt doordat we al eind 2016 zijn gestart met het toekennen van de jaarlijkse continueringen, normaliter gebeurt dat aan het begin van het jaar. Hoe eerder we uitsluitel geven dat de klant recht op een voorziening houdt, des te prettiger dat voor hem is. Continueren is mogelijk als zich geen wijzigingen hebben voorgedaan in de situatie van de klant. Bij interne jobcoaching nam het aantal toekenningen toe, er is een verschuiving te zien van externe naar interne jobcoaching (14%). Bij meeneembare voorzieningen zien we het aantal toekenningen ook toenemen in vergelijking met de eerste acht maanden van 2016.

### Onderwijsvoorzieningen

In de eerste acht maanden van 2017 hebben we 4.653 onderwijsvoorzieningen toegekend. Dat is meer dan in de eerste acht maanden van 2016. Onderwijsvoorzieningen worden gefinancierd met een bijdrage van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) aan het Arbeidsongeschiktheidsfonds jonggehandicapten. We hebben in de eerste acht maanden van 2017 € 15,7 miljoen aan voorzieningen uitgegeven: € 14,7 miljoen voor de klant en € 1,0 miljoen voor uitvoeringskosten conform het voor 2017 geraamde bedrag. Het bedrag van € 14,7 miljoen voor de klant bestaat uit € 7,0 miljoen voor intermediaire voorzieningen (zoals een doventolk), € 2,4 miljoen voor meeneembare voorzieningen (zoals een brailleleesregel) en € 5,3 miljoen voor vervoersvoorzieningen (zoals de aanpassing van een auto). De uitgaven in de eerste acht maanden van 2017 zijn iets hoger dan in dezelfde periode van 2016. De grootste toename zien we, sinds het derde kwartaal van 2016, bij de tolkvoorziening in het primaire onderwijs. Dat is waarschijnlijk een gevolg van de invoering van passend onderwijs in 2014 waardoor meer kinderen met een beperking naar het reguliere basisonderwijs gaan. We verwachten dat de kosten voor onderwijsvoorzieningen in 2017 op € 23 miljoen uitkomen, € 1 miljoen boven het beschikbaar gestelde budget.



---

## 4. Werkgeversdienstverlening

Werkgevers zijn zowel samenwerkingspartners als klanten van UWV. In beide rollen bieden we werkgevers passende dienstverlening. We zorgen voor meer administratief gemak en helpen werkgevers om vacatures te vervullen, met extra aandacht voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Verder bieden we werkgevers arbeidsjuridische ondersteuning.

### 4.1. Dienstverleningsconcept

Om te bereiken dat werkgevers en werkzoekenden elkaar zo veel mogelijk zelfstandig kunnen vinden, brengen we vraag en aanbod bij elkaar, veelal online. Verder bieden we werkgevers dienstverlening via een landelijk Werkgeversservicepunt en 35 regionale Werkgeversservicepunten. Een Werkgeversservicepunt is een samenwerkingsverband tussen UWV, gemeenten, SW-bedrijven, onderwijsinstellingen en diverse kenniscentra.

We investeren in het vervullen van een volwaardige adviesfunctie en relatiebeheer, in duurzame relaties met werkgevers. Vraaggericht werken is ons uitgangspunt. We zetten in op het versterken van de samenwerking met onze werkzoekendendienstverlening om de kwaliteit van het matchingsproces verder te verbeteren. Betere samenwerking leidt tot een betere afstemming van het aanbod van werkzoekenden op de vraag van de werkgever, en we kunnen sneller leveren. Bijzondere aandacht krijgt de dienstverlening aan werkgevers die een kans willen geven aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, zoals mensen die staan ingeschreven bij het landelijk doelgroepregister voor de banenafpraak. Verder bieden we werkgevers juridische ondersteuning.

Een van de projecten waaraan de Werkgeversservicepunten hun bijdrage leverden, was het werven van personeel voor een autofabrikant in Limburg. In totaal werden 1.522 werkzoekenden geselecteerd. Van hen zijn er inmiddels 865 gestart in een leerwerkomgeving. 550 zijn in loondienst aangenomen (onder wie 26 Wajongers) en er is uitzicht op meer vaste dienstverbanden.

We werken er aan om onze werkgeversdienstverlening te verbeteren. Van werkgevers en van onze eigen medewerkers ontvangen we signalen over fouten die worden gemaakt, en aanbevelingen om processen bij werkgevers of UWV te verbeteren. Hierop voeren we analyses uit om duidelijk te krijgen hoe groot het gesignaleerde probleem is en bij welke werkgevers dit probleem het meest speelt. We bezoeken deze werkgevers vervolgens om hun ondersteuning te bieden. Als het probleem wordt veroorzaakt door onduidelijkheid van de kant van UWV, dan bekijken we intern of we structurele verbetermaatregelen kunnen treffen. We willen ook graag dat werkgevers beter begrijpen dat en waarom ze hun (ex-)werknemers op tijd ziek moeten melden, zodat we minder Ziektewet-boetes hoeven op te leggen. We hebben hiervoor een plan van aanpak gemaakt. In het vierde kwartaal van het jaar gaan we onder andere langs bij werkgevers die veel boetes krijgen. Daarnaast geven we voorlichting op diverse werkgeversbijeenkomsten en congressen. Ook organiseren we klankbordgroepen voor werkgevers en brancheorganisaties, geven we webinars en initiëren we netwerkgroepen voor werkgevers.

Onze inzet lijkt vruchten af te werpen: werkgevers waarderen onze dienstverlening voor het eerst met een ruime voldoende: een 6,6. De klanttevredenheidscijfers zijn alleen op hoofdlijnen bekend en worden nog nader geanalyseerd, meer gedetailleerde informatie nemen we op in het jaarverslag over 2017.

### 4.2. Wet banenafpraak en quotum arbeidsbeperken

In het sociaal akkoord hebben het kabinet en de sociale partners afgesproken dat werkgevers in zowel de publieke als de private sector zich inspannen om tussen 2014 en 2026 structureel in totaal 125.000 banen te creëren voor mensen met een arbeidsbeperking. Ook regelt de wet welke mensen tot de doelgroep voor de banenafpraak behoren en dat deze doelgroep wordt vastgelegd in het doelgroepregister. Voor de vulling van het register maken we gebruik van UWV-gegevens en van gegevens van gemeenten. Werkgevers en burgers kunnen online raadplegen of personen zijn opgenomen in het doelgroepregister. Voor de arbeidsbemiddeling van de doelgroep hebben medewerkers van UWV en gemeenten een raadpleegfunctie via Suwinet conform de uitgangspunten van het programma Borging veilige gegevensuitwisseling via Suwinet.

In de Programmaraad (het samenwerkingsorgaan van Divosa, Cedris, VNG en UWV) is afgesproken dat gemeenten van de UWV-systemen gebruikmaken om werkzoekenden die in aanmerking komen voor een baan uit de banenafpraak zichtbaar en vindbaar te maken voor werkgevers. Vanuit de Programmaraad zijn speciale teams beschikbaar die gemeenten kunnen helpen bij het gebruiken van UWV-applicaties en bij het opstellen van de klantprofielen voor arbeidsbeperkte klanten van gemeenten die tot de doelgroep voor de banenafpraak behoren. Vijf gemeenten hebben gebruikgemaakt van het aanbod van UWV om hun klantprofielgegevens door de speciale teams in

te laten voeren in de UWV-systemen. Op deze manier zijn bijna 150 profielen ingevoerd. De gemeenten Amsterdam en Rotterdam hebben inmiddels stappen ondernomen om hun klanten uit het doelgroepregister met een profiel in Sonar te zetten. Er zijn nu 25 arbeidsmarktregio's (in meerdere of mindere mate) actief bezig met het aanmaken van profielen in Sonar, daarin staan nu meer dan 2.900 gemeentelijke profielen. We verwachten dat het aantal beschikbare klantprofielen zal toenemen doordat gemeenten vanaf september hun klantprofielen automatisch kunnen inlezen in Sonar (zie ook hoofdstuk 1.1, Dienstverlening ten behoeve van de banenafpraak).

We benaderen werkgevers proactief met de vraag om meer werkplekken te creëren voor mensen met een arbeidsbeperking. Werkgevers kunnen vacatures die geschikt zijn voor kandidaten uit het doelgroepregister aanleveren op werk.nl en bij de Werkgeversservicepunten. Die selecteren ook zelf vacatures die zij geschikt achten. De Werkgeversservicepunten koppelen vervolgens kandidaten aan vacatures. In de eerste acht maanden van 2017 hebben de Werkgeversservicepunten bijna 2.500 vacatures met Wajongers vervuld. Werkgevers kunnen informatie over de kandidaten opvragen en via het Werkgeversservicepunt in contact komen met kandidaten.

Werkzoekenden kunnen op werk.nl aangeven dat zij tot de doelgroep van de banenafpraak behoren. Om werkgevers en mogelijke kandidaten te matchen, hebben we de Kandidatenverkenner banenafpraak ontwikkeld. Hiermee kunnen werkgevers anonieme profielen bekijken en bewaren van mensen die vallen onder de banenafpraak. In zo'n anoniem profiel staan het opleidingsniveau, de werkervaring, reisafstand, beschikbaarheid en affiniteiten van de kandidaat. Werkgevers kunnen via de persoonlijke Mijn werk.nl-omgeving met een account toegang krijgen tot de Kandidatenverkenner. Eind augustus 2017 stonden er in de Kandidatenverkenner 155.000 mensen die behoren tot de doelgroep banenafpraak. Van hen hebben er bijna 74.000 een volledig profiel. De meerderheid van de profielen is van Wajongers. In de eerste acht maanden van 2017 hebben 210 werkgevers 666 aanvragen ingediend via de Kandidatenverkenner.

### Rapportage over voortgang

Het ministerie van SZW heeft eind juni 2017 de Landelijke monitor banenafpraak gepubliceerd en de Tweede Kamer geïnformeerd over de voortgang van de banenafpraak. UWV heeft de informatie voor deze monitor geleverd. De landelijke monitor laat het aantal gecreëerde banen in het kader van de banenafpraak zien per eind 2016, en zet dit af tegen de oorspronkelijke meting van 1 januari 2013. In de marktsector zijn in deze periode bijna 19.000 banen gerealiseerd, bij de overheid 3.600. Het eerste aantal ligt boven de doelstelling die is afgesproken in het sociaal akkoord, het tweede aantal eronder. Het kabinet heeft daarom begin september aangekondigd dat voor overheidswerkgevers een quotumregeling gaat gelden die tot meer werkgelegenheid moet leiden voor mensen met een arbeidsbeperking. Om op regionaal niveau meer inzicht te geven in de voortgang van de banenafpraak publiceert UWV ieder kwartaal de Regionale rapportage banenafpraak. Deze rapportages bieden informatie over de ontwikkeling van de omvang van de doelgroep voor de banenafpraak in elke arbeidsmarktregio en geven een indicatie van de voortgang per arbeidsmarktregio op het gebied van banen en personen.

### Bedrijfsadvies inclusieve organisatie

In 2017 zijn tot en met juli 2017 76 bedrijfs-/afdelingsanalyses inclusieve arbeidsorganisatie gestart. UWV zet deze bedrijfsanalyses kosteloos in voor bedrijven die streven naar een duurzame inschakeling van mensen met een arbeidsbeperking. Onze professionals ondersteunen deze bedrijven niet alleen bij de analyse van werkprocessen en het herontwerp van functies, maar ook bij de werving en selectie van geschikte kandidaten vanuit de doelgroep. Verder vervullen ze een actieve rol bij het inwerken, trainen en begeleiden van de nieuwe werknemers en hun begeleiders op de werkvloer. Inmiddels zijn van 54 uitgevoerde analyses de resultaten bekend, in totaal is bijna 2.200 uur per week geschikt bevonden voor invulling door personen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

## 4.3. Online dienstverlening aan werkgevers

Op werk.nl kunnen werkgevers vacatures publiceren en zelf cv's zoeken in de cv-bank. Ook kunnen ze op de site een eigen beveiligde Mijn werk.nl-omgeving aanmaken. In de eerste acht maanden van 2017 werd deze omgeving maandelijks gemiddeld 80.000 keer bezocht, via gemiddeld 7.000 werkgeversaccounts. Werkgevers bekeken per maand gemiddeld 1,6 miljoen keer een cv. Sinds mei van dit jaar is het voor werkgevers mogelijk om via werk.nl zelf een beroepenkaart op te vragen waarin informatie wordt gegeven over het actuele cv-aanbod van werkzoekenden in dat beroep en eventuele alternatieve zoekberoepen. Er zijn tot nu toe 1.400 beroepenkaarten opgevraagd door werkgevers.

Op het werkgeversportaal op uwv.nl kunnen werkgevers relevante informatie vinden over de wetten die UWV uitvoert. Ook kunnen ze er steeds meer digitale diensten afnemen via een persoonlijk, beveiligd account. Werkgevers kunnen er bijvoorbeeld zelf nagaan of een sollicitant of werknemer staat ingeschreven in het doelgroepregister. Met een digitale regelhulp kunnen ze snel zien of ze recht hebben op premiekorting als ze iemand in dienst nemen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Verder kunnen werkgevers er hun ziek-, zwangerschaps- en hersteldmeldingen doen via de Verzuimmelder en Digipoort. De Verzuimmelder is bedoeld voor kleinere aantallen meldingen, Digipoort voor grotere aantallen. In juli hebben we de informatie voor werkgevers over herbeoordelingen verbeterd. Zo is verduidelijkt in welke gevallen werkgevers een herbeoordeling kunnen aanvragen en hoe dit in zijn werk gaat. Ook de informatie voor

eigenrisicodragende (ERD) werkgevers is verbeterd. Het is nu duidelijker wat de rechten en plichten van respectievelijk de werkgever en de werknemer zijn. Op 1 september is de vernieuwde ERD-premiewijzer live gegaan. Met deze gebruiksvriendelijke tool kunnen werkgevers hun premie berekenen als ze in het publieke bestel blijven of naar het eigenrisicodragerschap overstappen.

Werkgevers kiezen steeds vaker voor het digitale kanaal. Dat zien we terug in het sterk groeiende aantal gebruikers van het werkgeversportaal, uit onderzoek blijkt dat dat in de eerste acht maanden 50% hoger was dan in dezelfde periode in 2016. Het werkgeversportaal kreeg over de eerste acht maanden van 2017 797.000 bezoeken; dat is gemiddeld 100.000 bezoeken per maand. Eind augustus 2017 telden we bijna 132.500 werkgeveraccounts en waren er bijna 59.100 werkgevers aangesloten op Digipoort.

### Verbeteren werkgeversportaal

Omdat de technische ontwikkelingen en de vereisten aan online dienstverlening niet stilstaan, zijn we het project Ketenstabiliteit werkgeversportaal gestart. Hiermee brengen we het werkgeversportaal op [uwv.nl](http://uwv.nl) naar een niveau dat past bij de huidige eisen rondom beschikbaarheid, onderhoud, webrichtlijnen en gebruikerservaring. De komende maanden passen we de applicaties op het werkgeversportaal een voor een aan.

Daarnaast bereiden we het werkgeversportaal voor op de aansluiting op eHerkenning. Werkgevers zullen, om gebruik te kunnen maken van de UWV-dienstverlening, straks moeten inloggen met een eHerkenningssystem op beveiligingsniveau drie (er zijn vijf niveaus). Hiermee worden ook de authenticatie en autorisatie op het portaal verbeterd en voldoet UWV aan de richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens. UWV is nu bezig met een vooronderzoek, streven is om eHerkenning in 2018 in te voeren voor het werkgeversportaal. Werkgevers kunnen dan via hetzelfde eHerkenningssysteem met één account inloggen bij UWV, de Belastingdienst, de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW), de Kamer van Koophandel en andere deelnemende overheidsorganisaties. De bestaande zakelijke inlogmiddelen worden op termijn afgeschaft.

Eind juni is een vernieuwde vormgeving in gebruik genomen. Dit is de meest zichtbare verandering voor gebruikers. Het portaal heeft nu dezelfde moderne en gebruiksvriendelijke uitstraling als op Mijn UWV-particulieren en het zakelijk portaal.

### Versneld aanleveren loonaangiftegegevens

WW'ers moeten na afloop van de maand opgeven of en zo ja welke inkomsten zij in de voorbije maand hebben ontvangen. Om het de klant gemakkelijker te maken, wil UWV zo veel mogelijk de gegevens uit de loonaangifte voorinvullen op het inkomstenopgaveformulier. We hebben in een pilot bekeken of de loonaangiftegegevens sneller beschikbaar kunnen komen. Aan de hand van de uitkomsten van de pilot heeft de minister van SZW aan UWV opdracht gegeven om te bevorderen dat werkgevers, op basis van vrijwilligheid, overgaan tot het versneld indienen van kwalitatief hoogwaardige loonaangiften. We hebben daarom contacten gelegd met koepel- en brancheorganisaties en we hebben gericht gecommuniceerd met werkgevers. Daarbij hebben we zo veel mogelijk gebruikgemaakt van bestaande kanalen en platforms, zoals de werkgeversdagen van UWV en de intermediairdagen en het softwareontwikkelaarscongres van de Belastingdienst. Ook zijn onder meer VNO-NCW, MKB-Nederland en NBBU bereid gevonden om via hun kanalen hun leden te bereiken. In januari 2017 was het aantal aangiftes dat per de eerste van de aangiftetermijn is ontvangen 8% hoger dan in januari 2016. In juli 2017 was dit percentage bij de werkgevers die per maand aanleveren opgelopen tot 42%. Bij de werkgevers die per vier weken aanleveren is het percentage licht opgelopen van 26% in juli 2016 tot 34% in juli 2017.

Op basis van de opgedane ervaringen met de inkomstenopgave en het versneld aanleveren van loonaangiften onderzoeken we of nadere aanpassingen aan de salarisstrook gewenst en mogelijk zijn. Hiervoor inventariseren we de wensen van andere uitvoeringsorganisaties voor de eenduidigheid van de loonstrook. Vooral gemeenten en het Nibud zijn voorstander van aanpassing. Ook zij ondervinden in de praktijk veel problemen met de diversiteit en complexiteit van salarisstroken. Met de betrokken ministeries en uitvoeringsorganisaties is een integraal stappenplan overeengekomen om de salarisstrook aan te passen. In de afgelopen maanden is met vertegenwoordigers van de vier grote gemeenten, het Nibud en de NVVK (de branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren) een concreet voorstel uitgewerkt voor een uniforme indeling van (een deel van) de loonstrook. Eind 2017 wordt dit voorstel besproken met vertegenwoordigers van werkgevers en salarissoftwareleveranciers om te komen tot een gedeeld beeld van de uniforme loonstrook.

## 4.4. Internationale dienstverlening aan werkgevers

European Employment Services (EURES) - een netwerk van Europese arbeidsvoorzieningsdiensten, draagt bij aan één grote, Europese arbeidsmarkt met een vrije uitwisseling van werknemers. Het gaat hier om een samenwerkingsverband van de lidstaten van de Europese Unie plus Noorwegen, Liechtenstein en IJsland; 31 landen die samen de Europese Economische Ruimte vormen. Zwitserland heeft zich hierbij ook aangesloten. UWV coördineert in Nederland de dienstverlening van dit internationale netwerk. We zorgen ervoor dat mensen en vacatures bij elkaar worden gebracht,

en dat er informatie en advies wordt verstrekt. Dat helpt bij het maken van een weloverwogen keuze om over de landsgrenzen heen personeel te werven of werk te zoeken.

EURES richt zich vooral op het vervullen van vacatures waarvoor de werkgever in eigen land geen geschikte kandidaten kan vinden. In de eerste acht maanden van 2017 werden 204 plaatsingen op dergelijke moeilijk vervulbare vacatures gerealiseerd. Het ging om 127 buitenlandse werkzoekenden op knelpuntvacatures in Nederland en 77 werkzoekenden uit Nederland in Europa.

## 4.5. Arbeidsjuridische dienstverlening

UWV verzorgt ook arbeidsjuridische dienstverlening voor werkgevers. Het gaat dan in het bijzonder om het beoordelen van ontslaaanvragen, aanvragen voor werkvergunningen en verzoeken om advies van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND). Daarnaast verstrekt UWV arbeidsrechtelijke informatie aan werkgevers, werknemers en werkzoekenden via [uwv.nl](http://uwv.nl) en tijdens congressen.

### Toetsing ontslaaanvragen

Werkgevers kunnen in twee situaties een ontslaaanvraag bij UWV indienen: bij ontslag om bedrijfseconomische redenen en bij ontslag wegens langdurige arbeidsongeschiktheid. Ontslaaanvragen om persoonlijke redenen lopen via de kantonrechter. Werknemers die minimaal twee jaar bij een werkgever in dienst zijn geweest (met een vast of tijdelijk contract) krijgen bij ontslag een transitievergoeding. Voor kleine bedrijven geldt tot 2020 een overgangsregeling. Mits ze aan de voorwaarden van die regeling voldoen, mogen ze een lagere transitievergoeding betalen. UWV kan desgevraagd gelijktijdig met de beslissing over de ontslaaanvraag een verklaring afgeven of het bedrijf voldoet aan de voorwaarden voor een lagere transitievergoeding.

Het aantrekken van de economie heeft er mede toe geleid dat er in de eerste acht maanden van 2017 minder ontslaaanvragen vanwege bedrijfseconomische redenen zijn ingediend dan in de eerste acht maanden van 2016. Daarnaast lijken werkgevers en werknemers vaker te proberen er zelf uit te komen, in plaats van een ontslagprocedure te starten bij UWV. Er is een wetsvoorstel bij de Tweede Kamer ingediend om de financiering van de transitievergoeding voor ontslag wegens langdurige arbeidsongeschiktheid te veranderen. Als gevolg van dit voorstel zal er voor werkgevers geen aanleiding meer zijn om een arbeidsovereenkomst van een langdurig arbeidsongeschikte werknemer in stand te laten om zo de transitievergoeding niet te hoeven betalen (slapende dienstverbandproblematiek). Omdat het wetsvoorstel controversieel is verklaard, is de behandeling van het wetsvoorstel opgeschort tot er een nieuw kabinet is.

In de eerste acht maanden van 2017 hebben we 87% van de ontslagvergunningen tijdig afgehandeld. Van een groot deel van de zaken die niet tijdig zijn afgehandeld, is de overschrijding van de termijn goed te verklaren. Het gaat onder andere om verleend uitstel op verzoek van de werkgever of werknemer, samenloop met een verzoek of aan de voorwaarden voor de overgangsregeling transitievergoeding is voldaan, samenhang tussen kortdurende en langdurende zaken in grotere collectieve aanvragen, en onvoorzien extra behandelrondes. Als we hiermee rekening houden, komt de tijdigheid uit op 98%.

Tabel: Ontslaaanvragen

	Eerste acht maanden van 2017		Eerste acht maanden van 2016	
	Aantal	%	Aantal	%
<b>Aantal ingediende ontslaaanvragen</b>	<b>11.000</b>		<b>15.200</b>	
<b>Aantal afgewikkelde ontslaaanvragen</b>	<b>11.400</b>		<b>15.700</b>	
Aantal verleende ontslagvergunningen	3.800	33%	7.400	47%
Tijdens behandeling door werkgever ingetrokken	5.500	49%	5.900	37%
Niet in behandeling genomen wegens onvoldoende informatie	1.500	13%	1.500	10%
Afgewezen ontslaaanvragen	600	5%	900	6%

### Tewerkstellingsvergunningen en –adviezen

Werkgevers die personeel van buiten de Europese Economische Ruimte (EER) korter dan drie maanden in Nederland willen laten werken, moeten daarvoor een tewerkstellingsvergunning bij UWV aanvragen. Dit geldt ook wanneer ze vreemdelingen willen inhuren die hier studeren of om andere redenen dan arbeid al in Nederland wonen. We gaven 96% van de tewerkstellingsvergunningen binnen vijf weken af. Werkgevers die voor drie maanden of langer personeel willen aannemen uit landen buiten de EER, kunnen een gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid aanvragen bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND). De IND vraagt UWV advies over het arbeidsmarktdeel. UWV toetst de adviezen voor de IND en de aanvragen voor tewerkstellingsvergunningen op dezelfde wijze. We hebben 87% van de verzoeken om advies binnen vijf weken afgehandeld.

**Tabel: (Advies)aanvragen tewerkstellingsvergunning**

	Eerste acht maanden van 2017	Eerste acht maanden van 2016
Aantal aanvragen tewerkstellingsvergunningen	4.200	3.700
Aantal aanvragen IND-advies	2.900	2.100
Aantal afgehandelde aanvragen tewerkstellingsvergunningen	4.100	3.700
Aantal afgehandelde aanvragen IND-advies	2.900	2.100

## 4.6. Arbeidsmarktinformatie

UWV biedt actuele informatie en advies aan over de landelijke, regionale en sectorale arbeidsmarkt. Met de maandelijkse publicaties geeft UWV inzicht in de arbeidsmarktontwikkeling en de verhouding tussen vraag en aanbod van diverse klantgroepen, zoals jongeren, 50-plussers en WW'ers. We voorzien de regio's onder meer van regionale arbeidsmarktinformatie en sectorale arbeidsmarktanalyses ten behoeve van regionaal arbeidsmarktbeleid. Deze informatie bieden wij niet alleen aan via (online) publicaties maar ook door presentaties, workshops en interviews van arbeidsmarktadviseurs op het hoofdkantoor en in de regio.

We ontsluiten de arbeidsmarktinformatie via een speciaal portaal op werk.nl. Dit portaal biedt, naast landelijke en sectorale informatie, kwantitatieve en kwalitatieve informatie over vraag en aanbod in de 35 arbeidsmarktregio's. In de eerste acht maanden van 2017 trok dit portaal gemiddeld 26.000 bezoekers per maand, dat is een stijging van ruim 50% ten opzichte van de eerste acht maanden van 2016. De stijging van het aantal bezoekers wordt vooral veroorzaakt door een hoger bezoek aan de webpagina over (regionale) kansberoepen en overstapberoepen. Werkzoekenden worden steeds meer door adviseurs werk en via diverse artikelen op werk.nl gewezen op de informatie over de arbeidsmarkt op werk.nl.

In een sterk veranderende arbeidsmarkt is het belangrijk om te weten in welke sectoren tekorten en overschotten te verwachten zijn. Samen met werkgevers- en werknemersorganisaties in sectoren en met arbeidsmarktdeskundigen maken we daarom sectorbeschrijvingen en beschrijvingen van enkele sectoroverschrijdende beroepsclusters. Daarnaast brengt UWV thematische publicaties uit om kansen en knelpunten in beeld te brengen. Vooral publicaties waarin overstapberoepen voor een specifiek beroep worden gepresenteerd, worden veelvuldig gebruikt in de media.

---

## 5. Kwaliteit dienstverlening

Mensen die een beroep op UWV doen moeten kunnen rekenen op betrouwbare, kwalitatief goede en toegankelijke dienstverlening, in een vorm die zo veel mogelijk tegemoetkomt aan hun wensen en behoeften. Dat geldt ook voor werkgevers. Mensen die moeite hebben met online dienstverlening ondersteunen we daarbij.

### 5.1. Verbeteringen in dienstverlening

Onze dienstverlening verloopt via allerlei kanalen: face to face, online, telefonisch en social media. We zetten voortdurend in op verbetering van onze dienstverlening.

#### Online dienstverlening voor uitkeringsgerechtigden

Klanten kunnen steeds meer zaken online regelen via Mijn UWV: van het aanvragen van een uitkering tot het raadplegen van hun betaalspecificatie en jaaropgave. Ze kiezen dan ook steeds vaker het online kanaal om informatie op te halen. Zo zijn nagenoeg alle 2 miljoen jaaropgaven over 2016 eind januari, begin februari beschikbaar gesteld via Mijn UWV. Klanten werden via een gepersonaliseerde aankondiging op de website erop gewezen dat de jaaropgaven klaar stonden. Mensen die zelf aangeven dat zij behoefte hebben aan een papieren versie (bijvoorbeeld omdat ze niet met een computer overweg kunnen), krijgen die toegestuurd. Slechts 300.000 exemplaren zijn per post verzonden.

Eind maart is het publieke deel van uwv.nl overgezet naar een beveiligde HTTPS-verbinding. Dit betekent dat al het verkeer van en naar de site extra beveiligd verloopt. Klanten kunnen in de browser zien dat de verbinding beveiligd is door middel van het sloticoontje. Een beveiligde verbinding zorgt ervoor dat gegevens die je op een website invult, versleuteld verstuurd worden. Dit geeft de bezoeker zekerheid over de identiteit van de website. Op het publieke deel van uwv.nl worden overigens geen persoonlijke gegevens uitgewisseld met de klanten, er wordt alleen voorlichting en informatie gegeven. Gegevensuitwisseling vindt alleen plaats via speciale portalen zoals Mijn UWV en het Werkgeversportaal die altijd al via een HTTPS-verbinding liepen.

In de eerste acht maanden van 2017 hebben we de volgende nieuwe instrumenten ontwikkeld:

- Sinds 26 juli 2017 voeren we fasegewijs voor klanten de mogelijkheid in om op Mijn UWV digitaal de status in te zien van hun aanvraag voor een Ziektewet- en/of Wazo-uitkering. Er wordt informatie getoond over de beslidsdata en betalingsmomenten, hierover ontvingen we altijd veel telefonische vragen. Zo'n 30% van de Ziektewet- en Wazo-doelgroep kan de statusinformatie nu raadplegen. Begin oktober zal de gefaseerde uitrol waarschijnlijk zijn afgerond. We verwachten dat we hierna veel minder telefonische vragen zullen krijgen. Nu al wordt de statusinformatie elke maandag meer dan 1.000 keer geraadpleegd.
- Uit een klantonderzoek naar de Participatiewet bleek dat veel klanten ten onrechte dachten in aanmerking te komen voor een Wajong-uitkering. Om de verwachtingen van de klant bij te sturen, is een adviestool voor de website ontwikkeld waarin de klant in enkele stappen ziet welke situatie voor hem geldt: de Indicatie banenafpraak, het Advies indicatie beschut werk of een Wajong-uitkering. Bij de uitkomst is ook zichtbaar op welke ondersteuning de klant mogelijk recht heeft. De klant wordt geadviseerd deze vorm van ondersteuning aan te kruisen op het aanvraagformulier Beoordeling arbeidsvermogen.
- Om klanten houvast te bieden en hun zelfredzaamheid te vergroten, hebben we in januari het stappenplan WIA op uwv.nl gepubliceerd. In dit stappenplan staat wat de klant moet doen voor een WIA-aanvraag en wanneer hij dit het beste kan doen. Ook ziet de klant wanneer hij een reactie van UWV kan verwachten. Daarnaast hebben we de WIA-infographic 'Binnen 8 weken een beslissing' ontwikkeld, die tijdens het gesprek met de verzekeringsarts wordt gebruikt om het proces tot en met de beslissing inzichtelijk te maken voor de WIA-aanvrager. Ook deze infographic is beschikbaar op uwv.nl. In de periode februari 2017 tot en met augustus 2017 is het stappenplan WIA bijna 26.400 keer bezocht en de er aan gekoppelde infographic 3.600 keer.
- Met ongeveer 25.000 vragen per maand is de vraag 'Wanneer wordt mijn WW-uitkering overgemaakt' de meest gestelde vraag bij Klantencontact. Deze vraag wordt telefonisch vaak gesteld tussen een en drie dagen voordat de uitkering op de bankrekening van de klant is gestort. In de eerste twee weken van maart is een e-mailnotificatie op het moment van uitbetalen van de WW-uitkering getest. De klantgroep in de pilot bestond uit 18.000 nieuwe klanten en een vergelijkbare controlegroep. Uit de evaluatie blijkt dat de notificatie effectief is. De groep die de notificatie heeft ontvangen, belt 25% minder vaak met de vraag wanneer de uitkering wordt overgemaakt dan de groep die de notificatie niet ontvangen heeft. Op alle andere telefonische vragen is geen effect van de notificatie waar te nemen. We streven ernaar de notificatie voor WW-betalingen de komende maanden in te voeren.



- In maart zijn er in pilotvorm twee gepersonaliseerde delen van de website getest: een specifiek voor de klantgroep internationale klanten en een voor de klantgroep die verder gaat met hun eerder opgeslagen WIA-aanvraag. Bezoekers uit de pilotgroep die meer dan drie keer het internationale gedeelte van de website raadplegen, kregen vanaf de vierde keer een gepersonaliseerde website te zien op basis van door internationale klanten veel gestelde vragen aan Klantencontact. Uit de eerste resultaten blijkt dat de pilotgroep deze specifieke informatie 5% vaker aanklikte dan de controlegroep.
- Klanten die verder gaan met hun eerder opgeslagen WIA-aanvraag op [uwv.nl](http://uwv.nl), blijken vaak over te stappen naar het telefoniekanaal. Dat komt doordat tussentijds opslaan op dit moment alleen mogelijk is op de eigen computer of op een usb-stick, en doordat de klant iedere keer als hij verder gaat weer opnieuw moet inloggen met DigiD. Dat vinden mensen vaak te ingewikkeld. We hebben onderzocht of we met gepersonaliseerde content op [uwv.nl](http://uwv.nl) het belgedrag positief kunnen beïnvloeden. De resultaten in deze pilot lieten geen significante daling van het aantal telefoontjes zien. We onderzoeken nog de (deel)vraag achter de telefonisch gestelde vraag.
- WIA/WGA-klanten moeten blijven werken aan hun re-integratie. Zij worden hiervoor uitgenodigd voor een gesprek bij UWV. We hebben een video ontwikkeld die deze klanten voorbereid op dit gesprek, en aan de hand van voorbeelden duidelijk maakt hoe we klanten ondersteunen tijdens re-integratie. De video informeert ook over zaken die tijdens een lopende WIA-uitkering gelden, zoals de plicht om wijzigingen door te geven en de inkomstenverlaging waar klanten tegenaan kunnen lopen. De video is in juni gepubliceerd op [uwv.nl/wia](http://uwv.nl/wia). In de periode van juni tot en met augustus 2017 is de pagina waarop de video staat bijna 13.000 keer bezocht.
- Daarnaast is voor zowel de Wajong als de WIA een video ontwikkeld om klanten gedurende de oriëntatie- en aanvraagfase van hun uitkering houvast te geven. Ze geven klanten kort en krachtig zicht op het proces wat ze te wachten staat. De WIA-video is de meest bekeken video die niet over WW gaat. De pagina waar de video staat is tussen december 2016 en augustus 2017 meer dan 141.000 keer bezocht.
- De inzet van social media om klanten te informeren is de laatste twee jaar flink toegenomen. Als onderdeel van een campagne op social media over de WIA hebben we video's ontwikkeld waarmee we klanten in (met name) de oriëntatie- en aanvraagfase voor de WIA proberen te verleiden om een kijkje te nemen op [uwv.nl/wia](http://uwv.nl/wia).

**Tabel: Contact met de klant**

	Eerste acht maanden van 2017	Eerste acht maanden van 2016
<a href="#">Bezoeken aan <a href="http://uwv.nl">uwv.nl</a></a>	34,5 miljoen	34,2 miljoen
<a href="#">Bezoeken aan <a href="http://werk.nl">werk.nl</a></a>	21,1 miljoen	25,1 miljoen
<a href="#">Digitale berichten</a>	1,2 miljoen	0,8 miljoen
<a href="#">Telefonische contacten (beantwoord)</a>	3,3 miljoen	3,8 miljoen

### Telefonische dienstverlening

Eenvoudige, niet-persoonsgebonden vragen van klanten beantwoorden we bij voorkeur online, via onze websites. Om met bedrijven te communiceren, maken burgers al lang niet meer gebruik van alleen de telefoon. Steeds vaker gebeurt dit via e-mail, whatsapp en social media. Een jaar geleden hebben we daarom - naast de UWV LinkedInpagina en het Twitteraccount - de UWV Facebookpagina in het leven geroepen. Een social mediateam werkt samen met klantadviseurs aan de berichtgeving en het beantwoorden van vragen, waarbij de berichtgeving wordt afgestemd op de actualiteit. Met onze Facebookpagina kunnen we klanten maar ook niet-klanten laten zien wat UWV doet en daarover ook met hen in gesprek gaan. De posts op de pagina hebben in het afgelopen jaar zo'n 1,5 miljoen mensen in Nederland bereikt. UWV Webcare heeft in totaal zo'n 57.000 reacties en berichten van (mogelijke) klanten verwerkt.

Maar het blijft natuurlijk mogelijk telefonisch vragen te stellen. In de eerste acht maanden van 2017 hebben we ruim 3 miljoen telefonische vragen beantwoord, aanzienlijk minder dan in de eerste acht maanden van 2016 (3,8 miljoen). Dat komt vooral doordat we als gevolg van de positieve economische ontwikkelingen minder WW-vragen krijgen. Daarnaast kiezen klanten steeds vaker het onlinekanaal om informatie op te halen. 87% van de bellers kreeg direct antwoord en 81% was (zeer) tevreden over deze telefonische dienstverlening. In de eerste dagen van de maand bellen klanten vooral over de inkomstenopgave, in de tweede week over de uitbetaling. We zijn intussen goed in staat om deze pieken op te vangen. Om wachttijden zo veel mogelijk te voorkomen, wijzen we vragenstellers op onze website [uwv.nl](http://uwv.nl). Dat doen we ook via onze social media. We ontvangen nog wel meer telefonische vragen (1,2 miljoen) over de Wwz dan online (1,0 miljoen).

### Ondersteuning aan niet- en minderdigvaardigen

Mensen die niet goed met online dienstverlening kunnen omgaan, helpen we op onze vestigingen op weg. WW'ers die de Werkmap nog niet gebruiken of die nog geen (goed) cv op [werk.nl](http://werk.nl) hebben gezet, nodigen we uit voor een workshop om van deze dienstverlening gebruik te leren maken. Het ministerie van SZW heeft ons hiervoor extra budget toegekend. We hebben dit budget en de activiteiten in het nieuwe dienstverleningsmodel WW geïntegreerd.

Particuliere klanten, werkgevers en zakelijke relaties van UWV vinden alle informatie op [uwv.nl](http://uwv.nl). Speciaal voor niet-digivaardige en laaggeletterde klanten hebben we nog zeven papieren brochures, die elk een klantproces op hoofdlijnen beschrijven. In de brochures wordt gebruikgemaakt van illustraties en het taalgebruik is eenvoudig. De brochures hebben het keurmerk van de Stichting Makkelijk Lezen.



---

## Ondersteuning aan mensen met schulden

Schulden kunnen het perspectief op werk en deelname aan de maatschappij in de weg staan. De wettelijke taak voor de uitvoering van schuldhulpverlening ligt in Nederland bij de gemeente. UWV wil zich richten op het voorkomen en het niet laten verergeren van al bestaande schulden. Dat doen we door klanten goed voor te lichten, tijdig mogelijke financiële problemen te signaleren en klanten met schuldenproblematiek adequaat door te verwijzen naar de juiste instantie. Dat gebeurt nu al door de medewerkers van onze afdeling Klantencontact, maar we willen deze dienstverlening uitbreiden. Dit gaan we door middel van een kleinschalige pilot uitproberen. In deze pilot zullen medewerkers die dagelijks contact hebben met klanten onderzoeken op welke manier zij klanten met (mogelijke) financiële problematiek kunnen herkennen en hoe zij een warme overdracht naar gemeentes of wijkteams tot stand kunnen brengen. Verder verbeteren we de informatie op [uwv.nl](http://uwv.nl) over inkomensterugval en het voorkomen en oplossen van schulden. Daarnaast bekijken we of we kunnen komen tot meer maatwerkafspraken over de betaling van schulden.

## Ondersteuning bij nabetalingen

Als UWV nabetalingen doet aan uitkeringsgerechtigden, kan dit fiscale gevolgen hebben voor de klant. Daar staan zowel de klant als de medewerkers van UWV lang niet altijd bij stil. Nadat in een aantal districten een bewustwordingsworkshop was georganiseerd, is de afgelopen twee jaar in samenwerking met de Belastingdienst een pilot gehouden waarin UWV-medewerkers bij grote nabetalingen contact opnamen met de klant. Deze werd niet alleen op de hoogte gesteld van de nabetaling, maar ook gewezen op de eventuele fiscale gevolgen. Daarnaast werd gevraagd of de Belastingdienst contact met de klant mocht opnemen om deze te adviseren. Alle klanten uit de pilot waren tevreden over deze werkwijze. Sinds half juni 2017 nemen we, als we aan een klant met een arbeidsongeschiktheidsuitkering een nabetaling van € 5.000 of meer doen, altijd contact op met de klant en met de Belastingdienst. Om het proces definitief te maken hebben we in het uitkeringssysteem Resa/Fasa een signaalfunctie gebouwd, een formulier ontwikkeld en een uploadmogelijkheid gecreëerd, en heeft de Belastingdienst een speciaal team in het leven geroepen om deze contacten af te handelen.

## Aanpassing Dagloonbesluit

Het Dagloonbesluit, onderdeel van de Wwz, is in december 2016 aangepast voor flexwerkers, starters en voor mensen die na 104 weken ziekte niet in aanmerking komen voor de WIA en daardoor instromen in de WW. Voor uitkeringsgerechtigden uit deze groepen is in de periode tussen 1 juli 2015 en 1 december 2016 uitgegaan van een dagloon volgens de oude regels. Zij hebben daardoor een relatief lage uitkering gekregen en nu recht op een tegemoetkoming. Voor de klanten bij wie geen sprake is van samenloop met een ander recht op een uitkering, is het dagloon in januari 2017 herzien. Zij hebben in april een tegemoetkoming ontvangen. Het dagloon voor de klanten bij wie wel sprake is van samenloop wordt in januari 2018 herzien; zij krijgen eventueel een tegemoetkoming in april 2018. Er is bij de berekening van WW-uitkeringen ook uitgegaan van een relatief laag dagloon voor werknemers die minder dan 104 weken ziek zijn geweest tijdens de referteperiode. Voor klanten uit deze doelgroep die in de periode tussen 1 juli 2015 en 1 december 2017 een lagere uitkering hebben ontvangen gaan we waarschijnlijk een meldprocedure inrichten. We werken in nauwe afstemming met het ministerie van SZW aan een tegemoetkomingsregeling voor deze groep.

## 5.2. Tijdigheid

UWV zorgt ervoor dat uitkeringen snel en correct berekend en uitbetaald worden. Met het ministerie van SZW maken we daarover afspraken.

### Tijdige betaling

Onze processen zijn erop gericht om alle uitkeringsgerechtigden op tijd te voorzien van een uitkering. Dat is ook in de eerste acht maanden van 2017 goed gelukt. Slagen we er niet op tijd in, dan geven we de klant op diens verzoek een voorschot. Hiermee voorkomen wij dat klanten in financiële problemen raken.

Sinds de invoering van de Wwz per 1 juli 2015 meten we hoeveel dagen er verstrijken vanaf het moment dat UWV de inkomstenopgave retour ontvangt tot en met de betaalbaarstelling van de uitkering. De gemiddelde doorlooptijd van de Wwz-betalingen bedroeg in de eerste acht maanden van 2017 drie kalenderdagen. Het percentage betalingen Wwz in de eerste acht maanden van 2017 dat binnen de met het ministerie van SZW afgesproken tien kalenderdagen is gerealiseerd, is 98%.

**Tabel: Prestatie-indicatoren – Tijdigheid betaling**

	Norm 2017	Eerste acht maanden van 2017	2016
Betalings WW binnen 10 kalenderdagen na ontvangst inkomstenformulier	minimaal 90%	98%	96%*
Eerste betaling Ziektewet binnen 4 weken na ingang recht	minimaal 85%	92%	91%
Eerste betaling WIA binnen 4 weken na ingang recht	minimaal 85%	92%	93%
Eerste betaling Wajong binnen 4 weken na einde beslistermijn	minimaal 85%	91%	92%

\* Dit percentage heeft alleen betrekking op de eerste betalingen.

### 5.3. Klanttevredenheid

We willen ervoor zorgen dat burgers onze dienstverlening als een duidelijk, zorgvuldig en logisch geheel ervaren. Daarom hebben we in beeld gebracht welke trajecten een klant bij UWV doorloopt. De zogenoemde klantreizen voor het aanvragen van een WW-uitkering en voor het aanvragen van een WIA-uitkering zijn inmiddels nauwgezet in kaart gebracht en aanpassingen zijn geformuleerd.

#### Resultaten klanttevredenheidsmeting

We meten de klanttevredenheid twee keer per jaar. In dit verslag publiceren we de resultaten van de eerste meting. Deze zijn alleen op hoofdlijnen bekend en worden nog verder geanalyseerd. Meer gedetailleerde informatie volgt in het UWV jaarverslag 2017.

Het landelijk klanttevredenheidscijfer van uitkeringsgerechtigden is 7,1. De klanttevredenheid van WW-uitkeringsgerechtigden is in de eerste helft van 2017 stabiel gebleven op 7,0. De algemene tevredenheid van werkzoekenden over de dienstverlening is ook gelijk gebleven. De tevredenheid over de digitale dienstverlening voor werkzoekenden via werk.nl is ten opzichte van 2016 toegenomen. Ook steeg de tevredenheid van werkzoekenden die vooraf wisten of verwachtten dat de dienstverlening van UWV bij het zoeken naar werk voornamelijk digitaal is (en er daadwerkelijk gebruik van maken).

De tevredenheid over de dienstverlening van UWV in het algemeen is bij werkgevers gestegen naar 6,6. Het totaaloordeel van werkgevers over de digitale dienstverlening via werk.nl is iets gedaald.

**Tabel: Klanttevredenheid**

	Norm 2017	Eerste meting 2017	Gemiddelde score 2016
Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,0	7,1	7,1
Klanttevredenheid werkgevers	6,3	6,6	6,4
Klanttevredenheid werkzoekenden, 0 tot 3 maanden werkloos	n.v.t.	7,0	6,7
Klanttevredenheid werkzoekenden, 4 tot 12 maanden werkloos	n.v.t.	7,0	6,8
Klanttevredenheid werkzoekenden, bekend en werkend met digitale dienstverlening	6,5	7,2	7,0
Klanttevredenheid werkgevers over online vacaturebemiddeling en – vervulling	n.v.t.	6,0	6,1

### 5.4. Klachten en bezwaren

Wie ontevreden is over de handelwijze van UWV, kan een klacht indienen. We spannen ons in om zo snel mogelijk tot een oplossing te komen. Wanneer we het probleem niet kunnen oplossen, leggen we dit uit. We sturen persoonlijke brieven en als we iets fout hebben gedaan, maken we excuses. Ook schrijvende situaties handelen we samen met klanten af. Klanten die een klacht hebben ingediend, nodigen we uit voor een gesprek. Dat helpt ons om onze dienstverlening te verbeteren. We analyseren binnengekomen klachten om te bezien waar we onze dienstverlening kunnen verbeteren. Wanneer iemand het niet eens is met een formele beslissing van UWV, kan hij een bezwaar indienen.

## Klachten

In de eerste acht maanden van 2017 ontvingen we 5.664 klachten, 1.850 minder dan in de eerste acht maanden van 2016. De klachten gingen in het algemeen vooral over onjuiste, tegenstrijdige of onvoldoende informatie of over de manier waarop klanten door UWV-medewerkers worden bejegend. Het aantal klachten over de Wwz-inkomstenopgave is aanzienlijk afgenomen. In de eerste acht maanden van 2017 ontvingen we 1.800 klachten over de WW/Ww(z) tegen 3.200 in de eerste acht maanden van 2016. Deze afname is vooral te danken aan de doorgevoerde verbeteringen in het proces rond de inkomstenopgaves en de betere informatievoorziening hierover op onze portalen.

Het aantal klachten over uitkeringsbeslissingen afgezet tegen het aantal uitkeringsbeslissingen geeft de klachtintensiteit weer. In de eerste acht maanden van 2017 was de klachtintensiteit 0,3%. De met het ministerie van SZW afgesproken norm voor 2017 is 0,4%.

Tabel: Aantal ontvangen klachten

	Eerste vier maanden	Tweede vier maanden	Derde vier maanden	Totaal
2016	4.125	3.389	3.275	10.789
2017	3.022	2.642		

In de eerste acht maanden van 2017 handelden we 5.674 klachten af. Een klein gedeelte daarvan was ingediend in 2016. Voor ruim 99% van de klachten lukte de afhandeling ervan binnen de wettelijke termijn van zes weken, of – indien verdaagd – binnen tien weken (doelstelling is 95%).

We lossen veel klachten vroegtijdig op. We zoeken kort na het indienen van de klacht contact met de klant om in goed overleg te komen tot een acceptabele oplossing. In de eerste acht maanden van 2017 lukte het in 35,6% van de gevallen om via zo'n interventie samen met de klant tot een bevredigende oplossing te komen. Dit is beduidend minder dan in de eerste acht maanden van 2016 (50,1%). De op deze manier opgeloste klachten worden geregistreerd onder de noemer 'oordeel niet van toepassing'. Als de klacht niet gegrond en ook niet ongegrond verklaard kan worden, wordt de klacht geregistreerd onder de noemer 'geen oordeel'. Bij de Wwz-klachten kwamen we in 23% van de gevallen in overleg met de klant tot een bevredigende oplossing; 20% was gegrond.

De daling van het aantal klachten dat we via een interventie oplossen ('oordeel niet van toepassing') wordt veroorzaakt doordat we het klachtafhandelingsproces hebben aangescherpt. We zagen dat klachten die worden geregistreerd als 'oordeel niet van toepassing' vaak niet worden doorgeleid naar onze backoffices, waardoor er aan het onderliggende probleem niets wordt gedaan. Doordat we er nu scherper opletten wat via een interventie kan worden afgehandeld en wat niet, daalt het percentage klachten 'oordeel niet van toepassing' en stijgen de overige percentages.

Tabel: Oordeel over klachten

	Eerste acht maanden van 2017		Eerste acht maanden van 2016	
	Aantal	%	Aantal	%
Gegrond	1.250	22,0%	1.216	15,9%
Ongegrond	933	16,4%	1.255	16,4%
Niet ontvankelijk	88	1,6%	147	1,9%
Oordeel niet van toepassing	2.021	35,6%	3.843	50,1%
Geen oordeel	1.382	24,4%	1.200	15,7%
<b>Totaal</b>	<b>5.674</b>	<b>100%</b>	<b>7.661</b>	<b>100%</b>

## Afhandeling bezwaren

In de eerste acht maanden van 2017 werden 53.700 bezwaren ingediend. Dit is iets minder dan in de eerste acht maanden van 2016 (54.400). Er werden minder wetstechnische bezwaren ingediend maar meer medische bezwaren. Door een tekort aan verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen hebben we minder medische bezwaren kunnen afhandelen dan we wilden. We hebben tot nu nog niet voldoende nieuwe verzekeringsgeneeskundige capaciteit kunnen werven. Dankzij interne doorstroming komt er wel meer arbeidsdeskundige capaciteit vrij voor de afhandeling van medische bezwaren.

Het percentage gegronde bezwaren nam toe (eerste acht maanden van 2017: 23,9%, eerste acht maanden van 2016: 22,5%). Ook het percentage ingetrokken bezwaarzaken steeg (van 25,1% in 2016 naar 26,3% in 2017).

**Tabel: Afhandeling bezwaren**

	Eerste acht maanden van 2017	Eerste acht maanden van 2016
<b>Ontvangen bezwaren</b>	<b>53.700</b>	<b>54.400</b>
WW	16.700	17.500
Arbeidsongeschiktheidswetten	24.300	23.900
Ziektewet	12.700	13.000
<b>Afgehandelde bezwaren</b>	<b>54.400</b>	<b>57.200</b>
WW	16.800	18.100
Arbeidsongeschiktheidswetten	25.000	25.100
Ziektewet	12.600	14.000

We zetten het aantal ingediende bezwaren over uitkeringsbeslissingen af tegen het aantal genomen voor bezwaar vatbare beslissingen. De uitkomst daarvan geeft de bezwaarintensiteit weer. In de eerste acht maanden van 2017 was de bezwaarintensiteit 2,5%. Dit is binnen de met het ministerie van SZW afgesproken norm van 3,0%.

We streven ernaar bezwaren vaker met mediation op te lossen. Daarbij proberen UWW en de klant hun geschil gezamenlijk op te lossen met de hulp van een neutrale conflictbemiddelaar, de mediator. In de eerste acht maanden van 2017 zijn 89 mediations gestart en afgerond (eerste acht maanden van 2016: 79).

Het aantal ontvangen beroepszaken was duidelijk lager dan in de eerste acht maanden van 2016. Ook het aantal afgehandelde beroepszaken was lager dan in 2016.

**Tabel: Afhandeling (hoger) beroep**

	Eerste acht maanden van 2017	Eerste acht maanden van 2016
<b>Ontvangen</b>	<b>8.806</b>	<b>9.545</b>
Beroep	6.119	6.916
Hoger beroep	2.038	1.938
Schadebesluiten	628	650
Verzoekschriften	21	41
<b>Afgehandeld</b>	<b>8.782</b>	<b>9.241</b>
Beroep	6.580	6.819
Hoger beroep	1.456	1.944
Schadebesluiten	735	456
Verzoekschriften	11	22

## 5.5. Cliëntenraden

Cliëntenraden staan in nauw contact met onze klanten en zijn daarom voor ons belangrijke 'ogen en oren'. De raden adviseren ons gevraagd en op eigen initiatief. Daarvoor krijgen zij de benodigde informatie. We bespreken beleidsmatige onderwerpen met de Centrale Cliëntenraad; uitvoerende zaken bespreken we op districtsniveau met de Districtscliëntenraden.

In de eerste acht maanden van 2017 hebben we het concept Jaarplan UWW 2018 voor advies voorgelegd aan de Centrale Cliëntenraad. De beltarieven van UWW Klantencontact zijn al langer onderwerp van gesprek tussen de Centrale Cliëntenraad en UWW. Naar aanleiding van een uitspraak eerder dit jaar van het Europese Hof van Justitie dat bellen naar de klantenservice van een bedrijf niet duurder mag zijn dan een gewoon telefoongesprek, heeft de Centrale Cliëntenraad hierover opnieuw een ongevraagd advies uitgebracht. We hebben aan de raad teruggesproken dat deze uitspraak volgens het ministerie van Economische Zaken geen effect heeft voor UWW, waardoor het huidige beltarief ongewijzigd blijft. Daarnaast kregen we vanuit de Centrale Cliëntenraad signalen dat klanten soms meer in rekening krijgen gebracht dan op basis van onze tarieven mogelijk is. Die kosten worden mogelijk veroorzaakt door zogenaemde doorschakelpartijen: partijen die de beller op verzoek doorverbinden en daarvoor extra kosten in rekening brengen. We hebben hiervan melding gemaakt bij de Autoriteit Consument & Markt (ACM). Deze is voornemens deze doorschakelpartijen aan te pakken. Verder hebben we een reactie gegeven op een ongevraagd advies van de Centrale Cliëntenraad over de inzet van ervaringsdeskundigheid bij UWW. We bespreken met de raad hoe zij dit onderwerp vorm gegeven willen zien binnen UWW.

We informeren de raden regelmatig over nieuwe wet- en regelgeving of nieuwe werkprocessen. Dat doen we via de website van de cliëntenraden, maar ook in de diverse overleggen die met de cliëntenraden plaatsvinden. Ook betrekken

---

we de cliëntenraden bij de communicatie met onze klanten en de diverse pilots die daarvoor worden gestart. Hiervoor organiseren we veel landelijke bijeenkomsten, met uit iedere raad een vertegenwoordiger. We hebben in de afgelopen acht maanden bijeenkomsten gehad over de klantreizen WIA en Boete, over het klantenpanel UWV en over de ontwikkeling van de digitale dienstverlening binnen UWV. Ook bij andere acties om onze dienstverlening te verbeteren betrekken we de cliëntenraden steeds vaker.

Naast de reguliere overleggen bezoekt de raad van bestuur de districtscliëntenraden om van gedachten te wisselen over zaken die de raden, en dus onze klanten, bezighouden. Tijdens deze bezoeken krijgen we veel informatie die we kunnen gebruiken om de dienstverlening te verbeteren. De cliëntenraden hebben laten weten dat zij de bezoeken zeer waarderen en dat zij van mening zijn dat UWV hiermee laat zien dat het op een professionele manier omgaat met cliëntenparticipatie. In de eerste acht maanden van 2017 zijn er vier cliëntenraden bezocht.

We richten ons dit jaar ook op de verdere doorontwikkeling van de website van de cliëntenraad. Een van de wensen van de raadsleden was de mogelijkheid om digitaal te kunnen declareren. Per 1 mei is dit gerealiseerd. De ervaringen van de raadsleden zijn positief.

Begin mei 2017 is het jaarverslag van de cliëntenraden op hun website gepubliceerd. Het jaarverslag is ook in gedrukte versie uitgegeven. De leden van de cliëntenraden kunnen het verslag uitreiken aan hun gesprekspartners en gebruiken voor de promotie van cliëntenparticipatie op bijvoorbeeld bijeenkomsten of bezoeken aan werkpleinen.

We hebben met de Centrale Cliëntenraad afgesproken dat we de regeling cliëntenparticipatie regelmatig evalueren. Ook dit jaar voeren we deze evaluatie uit, we zijn daar eind 2016 al mee gestart. Bij dit proces worden alle raden betrokken, zodat we een breed draagvlak creëren. De manier waarop we dit proces vormgeven wordt door de raden gewaardeerd.

## 6. ICT

De komende jaren maken we een inhaalslag in ons verouderde systeemlandschap. De concrete uitwerking is opgenomen in het meerjarige UWV Informatieplan (UIP), dat jaarlijks wordt geactualiseerd. We hebben het UWV Informatieplan 2018–2022, samen met het Jaarplan 2018, in september 2017 aan de minister van SZW aangeboden.

Samen met het ministerie informeren we onze belangrijkste stakeholders over de ontwikkeling van onze ICT en wat dit voor hen betekent. De uitbreiding van het aantal projecten dat we publiceren op het Rijks ICT-dashboard, ondersteunt dit. Dit dashboard biedt informatie over grote projecten bij ministeries en zelfstandige bestuursorganen (zbo's), zoals UWV. Deze grote projecten komen ook in aanmerking voor een toets van het Bureau ICT-toetsing (BIT). Momenteel loopt er een BIT-toets op projecten voor de invoering van de Wet tegemoetkoming loondomein (WTL) en voorbereidingen op de inleenadministratie en quotumheffing in het kader van de Wet banenafpraak en quotum arbeidsbeperkten. De voortgang op de strategische doelstellingen in het UWV Informatieplan vormt een terugkerend onderwerp op de agenda van de overleggen met het ministerie van SZW. Daarnaast bespreken we de inhoud met elkaar in maandelijkse UWV Informatieplan-overleggen. Via kennisdelingsessies vergroten we daarnaast de kennis bij het ministerie over ICT-ontwikkelingen bij UWV.

### 6.1. Strategische doelstellingen UWV Informatieplan

Voor de inzet van de beschikbare verandercapaciteit hebben we prioriteiten gesteld. Onze dienstverlening voor burgers en de eigen processen van UWV kennen een steeds grotere afhankelijkheid van ICT. De betrouwbaarheid van de digitale dienstverlening is dus een eerste vereiste. De hoogste prioriteit geven we daarom onveranderd aan stabiliteit en continuïteit. Omdat dit gevolgen heeft voor de mogelijkheden om wet- en regelgeving te implementeren, is afstemming met de wetgevingskalender van het kabinet essentieel.

De kosten van de uitvoering van de projectenportfolio zijn over de eerste acht maanden van 2017 binnen de begroting gebleven. Wel zijn er op projectniveau mee- en tegenvallers in kosten geweest, hebben we keuzes gemaakt met betrekking tot de reikwijdte en waren er veranderingen in prioriteit of omstandigheden. Daardoor zijn sommige projecten later gestart dan voorzien. Daarbij is een vast protocol gehanteerd waarbij de raad van bestuur beslissingen neemt op basis van de prioriteiten in het UWV Informatieplan.

In 2016 zijn we gestart met werken volgens de in het UWV Informatieplan vastgestelde prioriteiten. In het UWV Informatieplan 2017–2021 hebben we strategische doelstellingen verbonden aan deze prioriteiten. De projecten in het plan helpen ons om deze strategische doelstellingen te realiseren. We constateren dat we goed op weg zijn om de dertien strategische doelstellingen voor 2017 te realiseren. Hieronder lichten we kort per prioriteit de strategische doelstellingen toe, en geven we op hoofdlijnen aan welke resultaten we de eerste acht maanden van 2017 hebben bereikt en aan welke majeure trajecten we hebben gewerkt.

In 2017 bestaat een groot deel van onze projectportfolio uit projecten in de eerste categorie: stabiliteit, continuïteit en informatiebeveiliging. Ook de komende jaren zullen deze projecten tijd en aandacht van ons vragen. Geleidelijk ontstaat er meer ruimte om te werken aan projecten die ons helpen om ons ICT-landschap te moderniseren en te vernieuwen.

#### Prioriteit stabiliteit, continuïteit en informatiebeveiliging

De borging van de beschikbaarheid van het bestaande systeemlandschap is gebaseerd op drie pijlers. In de eerste plaats monitoren we steeds meer ketens van systemen. Dat is nodig omdat alleen op die manier steeds het verband zichtbaar blijft tussen verstoringen en de effecten daarvan op de dienstverlening. Het project Ketenstabilisatie MijnUWV.nl heeft ervoor gezorgd dat de maandelijkse inkomstenverrekening voor de WW onder ketenmonitoring is gebracht.

De tweede pijler is het preventief onderhoud. ICT-systemen moeten niet alleen in stand worden gehouden maar ook continu worden gemoderniseerd. In 2017 loopt een aantal trajecten om ons systeemlandschap te ontkoppelen en op die manier minder kwetsbaar te maken voor verstoringen in een keten. Daarnaast werken we aan het automatisch implementeren van software. Hierdoor verminderen we het aantal fouten en herstelacties bij de implementatie van onze software. In het project Robuust output management worden maatwerkoplossingen vervangen door standaardvoorzieningen. De schaalbaarheid en storingsgevoelige onderdelen zijn verbeterd. De UWV Personenadministratie (UPA) is robuust gemaakt, waardoor het aantal verstoringen is verminderd. Dit project is afgerond. Geleidelijk zullen de komende jaren meer systemen worden aangesloten die gebruikmaken van data in UPA. Er is een nieuwe Sharepointomgeving, inclusief beheer, ingericht in het kader van het project Digitale werkplek.

De derde pijler is informatiebeveiliging. De uitvoerende divisies zijn primair verantwoordelijk voor de beveiliging van hun processen en systemen. Daarnaast analyseert het UWV Security Operations Center op centraal niveau. Het instrumentarium daarvoor is uitgebreid, in samenhang met de beveiligingsmaatregelen die het rekencentrum verzorgt. In 2017 brengen we de beveiliging van onze systemen naar een hoger niveau. Het project Logghost is opgestart. Hiermee realiseren we eind 2018 een generiek platform voor logging waarmee we afwijkend gebruik van de systemen kunnen detecteren, ongeacht of dit interne of externe oorzaken heeft. Daarnaast monitoren we wijzigingen op de systemen, en toetsen gedurende het ontwikkelproces of op te leveren software voldoet aan de beveiligingseisen, zodat tijdige aanpassing mogelijk is. UWV draagt samen met gemeenten bij aan de borging van de veilige gegevenstoegang tot Suwinet. Ondanks de stevige inzet die we hierop doen, verwachten we dat we de voor 2017 benoemde mijlpalen pas in 2018 behalen.

Op kortere termijn zijn er ook acties die bijdragen aan andere prioriteiten zoals vereenvoudiging en modernisering. In 2016 is de overgang van UWV Klantencontact (telefonische helpdesk) van de oude naar de nieuwe leverancier gerealiseerd, een innovatieve stap van legacy naar een uniforme cloud oplossing. Op basis van dit nieuwe platform verbeteren we nu de dienstverlening. In 2017 werken we aan het convergeren van de sociaal-medische rapportagevoorzieningen. Verder hebben we de levensduur van ons workflowsysteem voor sociaal-medische dienstverlening tot 2021 verlengd.

### **Gebruik en beschikbaarheid uwv.nl en werk.nl**

Ook al bieden we steeds meer mensen met een WW-uitkering persoonlijke dienstverlening aan, we verstrekken ook steeds meer online dienstverlening, zowel aan werkzoekenden en uitkeringsgerechtigden als aan werkgevers en zakelijke relaties. Het is voor veel mensen vanzelfsprekend om relatief eenvoudige administratieve zaken digitaal af te handelen. Online dienstverlening biedt snelle, goede service en meer gemak bij burgers, tegen lagere kosten van UWV. En burgers maken daarvan steeds vaker gebruik. UWV komt met werk.nl en uwv.nl twee keer voor in de top vijf van meestbezochte (semi)overheidssites. In de eerste acht maanden van 2017 kreeg uwv.nl 34,5 miljoen bezoeken. Het Mijn UWV-portaal kreeg 17,4 miljoen bezoeken; dat is gemiddeld 2,17 miljoen bezoeken per maand. Onze website werk.nl kreeg in de eerste acht maanden van 2017 21 miljoen bezoeken; dat is gemiddeld 2,6 miljoen bezoeken per maand.

Voor onze dienstverlening via internet is beschikbaarheid essentieel. In de eerste acht maanden van 2017 was uwv.nl gemiddeld 99,99% beschikbaar. In dezelfde periode was werk.nl 98,8% beschikbaar. Onbeschikbaarheid werd grotendeels veroorzaakt door gepland technisch en functioneel onderhoud, dat in weekenden plaatsvindt. Hierover informeren we gebruikers vooraf. We zetten in op het verder ontkoppelen van ons systeemlandschap, om de hinder door verstoringen of gepland onderhoud te verminderen.

### **Prioriteit wet- en regelgeving**

Op verzoek van de overheid passen we onze systemen continu aan aan veranderingen in wet- en regelgeving. Over de implementatie van (grootschalige) nieuwe wet- en regelgeving blijven we in gesprek met het ministerie van SZW, om de samenhang met de in het UWV Informatieplan beschreven trajecten te bewaken. Door vroeg in beleidstrajecten af te stemmen over de relatie met ICT, bevorderen we dat ICT de optimale bijdrage aan de beleidsdoelstelling levert. De afgelopen periode is dit proces intern geëvalueerd, de komende maanden zullen we in samenwerking met het ministerie nagaan welke verbeteringen mogelijk zijn.

### **Prioriteit vereenvoudiging en modernisering**

Vereenvoudiging en modernisering, waaronder het vernieuwen en vervangen van bestaande ICT, is de komende jaren nodig om het ICT-landschap van UWV wendbaarder te maken. Het is noodzakelijk om de verdergaande digitalisering te ondersteunen. Het tijdig vervangen van verouderde ICT-componenten draagt ook bij aan het behoud van stabiliteit en continuïteit op de langere termijn.

Een van de grootste lopende projecten op dit gebied is 1UBO (één uniforme betaalomgeving). Dit project ontvlecht de bruto-netto bepaling en de betaalfunctie uit de bestaande uitkeringssystemen en brengt deze onder in één gemeenschappelijke betaalstraat. Als eerste stap willen we dit per 1 januari 2018 realiseren voor de arbeidsongeschiktheidsregelingen. Ondertussen zijn de plannen voor de vervolgstap voor de werkloosheidsregelingen ingevuld. Hierop zal een BIT-toets plaatsvinden.

Daarnaast is de vervanging van ons datacenter een belangrijk project binnen deze prioriteit. De aanbesteding loopt. Voor de dienstverlening van UWV is een solide datacenter onontbeerlijk: daar draait de ICT die de basis vormt van onze dienstverlening. Het project Verwerving Datacenter levert een grote bijdrage aan de langetermijndoelstelling om ons ICT-landschap te moderniseren en te vereenvoudigen. Het maakt snellere levertijden, flexibel op- en afschalen en cloud-/virtualisatietechnieken mogelijk. De uitnodiging tot inschrijving leverde aanvankelijk een te gering aantal geldige inschrijvingen op. In juni is de bestaande inschrijving uit de markt gehaald en direct opnieuw in de markt gezet. De opgelopen vertraging is beperkt.

Een ander majeur project is de migratie van onze portalen werk.nl en uwv.nl naar één uniforme portaaltechnologie. De initiatiefase van dit project is januari 2017 gestart en inmiddels is de architectuur gereed. Het projectplan wordt naar verwachting in oktober 2017 opgeleverd, waarna de BIT-toets kan worden uitgevoerd. We hebben besloten om voor



---

een periode van twee jaar (tot medio 2019) verlengde ondersteuning te contracteren voor werk.nl, zodat dit portaal rechtstreeks kan worden overgezet naar de nieuwe uniforme portaaltechnologie. Om deze ontwikkeling te ondersteunen, heeft UWV voor ontwikkeling en onderhoud van uwv.nl en werk.nl een overeenkomst afgesloten met één leverancier; voorheen waren dat er twee. Het beheer van de online dienstverleningapplicaties op uwv.nl is inmiddels overgedragen naar de nieuwe leverancier. De komende periode volgt dat van werk.nl. Besloten is om de modernisering van de Werkmap niet meer op werk.nl uit te voeren, maar deze in te vlechten in Mijn UWV. Het project daarvoor bevindt zich nog in de opstartfase en zal doorlopen tot in 2018.

Om de verdere digitalisering van onze bedrijfsprocessen mogelijk te maken, ontwikkelen we een gemeenschappelijke e-dossierfunctionaliteit. Verwachting is dat we deze vanaf 1 januari 2018 gefaseerd in gebruik nemen, we starten hiermee bij twee divisies. Voorzien was om dit jaar een nieuw platform neer te zetten voor de modernisering van ons datawarehouse (datafabriek). Door een samenloop van activiteiten (ook wet- en regelgeving) in het gegevensdomein was dit niet haalbaar, dit wordt doorgeschoven naar 2018. Het verwerven van de nieuwe ICT-middelen voor business rulesmanagement via een Europese aanbesteding heeft nog niet tot het gewenste resultaat geleid. UWV bezint zich op nadere stappen.

### **Prioriteit functionele doorontwikkeling en baten**

We hebben besloten om meer tijd te nemen voor de doorontwikkeling van ons leveranciersportaal naar een inkoopportaal voor re-integratie en voorzieningen. Met aanvullend vooronderzoek willen we de risico's beperken; we willen dit vooronderzoek eind dit jaar afronden. Het volledig digitaliseren van het bestaande proces neemt hierdoor nog drie jaar in beslag. Tot die tijd continueren we onze dienstverlening via de bestaande kanalen.

Verder werken we aan het maximaal automatiseren van de WW-aanvraag (straight through processing), ofwel het geautomatiseerd, zonder menselijke tussenkomst, afhandelen van WW-aanvragen. Inmiddels zijn realisatie en testen afgerond. Hiermee is het mogelijk om 20% van de aanvragen geautomatiseerd af te handelen. De implementatie start binnenkort.

## **6.2. Sturing op ICT**

Met het project Transitie Informatievoorziening (IV) zetten we in op een meer samenhangende, domeinoverstijgende ICT-sturing en op het aanscherpen van rolverdelingen in relatie tot gestandaardiseerde processen en bestaande systemen die door verschillende partijen worden gebruikt. In het voorjaar heeft een aantal grootschalige informatiesessies voor alle IV-medewerkers plaatsgevonden waarin de voorziene ontwikkelingen zijn toegelicht.

De UWV Informatieplan-board, een coördinerend orgaan waarvan divisiedirecteuren deel uitmaken, functioneert inmiddels geruime tijd. Dit orgaan staat voor het IV-veld niet alleen centraal in de jaarplancycclus maar bewaakt ook de langetermijndoelstellingen in relatie tot alle ontwikkelingen die onvermijdelijk zullen plaatsvinden. De reguliere besturing verloopt via rapportages aan de raad van bestuur. In toenemende mate vindt er ook afstemming plaats met het ministerie van SZW, zodat er over en weer beter inzicht ontstaat in de effecten van keuzes.

UWV werkt continu aan de verbetering van het projectportfoliomanagement. In toenemende mate ontstaat het besef dat verdere optimalisatie vereist dat, naast beproefde middelen als releaseplanning en sturing op het totale volume aan projecten, ook rechtstreekse sturing op projectcapaciteit nodig. Daarmee wordt het eenvoudiger om, waar nodig, capaciteit over te hevelen. De kosten van onvoorziene ontwikkelingen kunnen daardoor dalen en omstelling als gevolg van gewijzigde prioriteiten en inzichten kan sneller plaatsvinden. De komende periode zullen we wensen en mogelijkheden verder verkennen.

## **6.3. Leveranciersmanagement**

Omdat UWV voor een belangrijk deel voorzieningen outsourcet, is onze dienstverlening afhankelijk van externe leveranciers. We investeren daarom continu in leveranciersmanagement. Op basis van de afgesloten contracten bevorderen we de samenwerking met en tussen leveranciers om te komen tot het gewenste flexibiliteitsniveau. De in gang gezette samenwerking in (kleine) multidisciplinaire teams wordt gecontinueerd. In ons leveranciersmanagement streven we naar een meer zakelijk partnerschap met onze leveranciers: vanuit het tactisch leverancieroverleg kijken we steeds meer vooruit om er voor te zorgen dat de dienstverlening goed aansluit bij UWV. Omdat de IV-organisatie in beweging is, is het soms nodig aanvullende afspraken te maken met leveranciers. We hebben de sourcingrichtlijn tegen het licht gehouden en geconcludeerd dat de hoofdlijnen daarvan ongewijzigd kunnen blijven en passend zijn om de uitdagingen van het UWV Informatieplan de komende jaren tegemoet te treden. We blijven waar mogelijk uitbesteden en zoeken langlopende partnerschappen met leveranciers. We zetten zwaarder in op uniforme governance om de samenwerking met leveranciers en ook tussen leveranciers vlotter en efficiënter te maken.

## 6.4. Versterken samenwerking met externe organisaties

Binnen de rijksoverheid is steeds meer sprake van gedeelde principes en kaders voor de vormgeving, besturing en beheersing van ICT. Samenwerking met andere grote uitvoerders, zoals de Belastingdienst, is vanzelfsprekend en inmiddels vindt ook steeds meer verbreding plaats naar andere uitvoeringsorganisaties waarmee we raakvlakken hebben.

Naast samenwerking bij concrete voorzieningen en processen is er ook aandacht voor strategische samenwerking op de langere termijn. Het gaat dan bijvoorbeeld om informatiebeveiliging en de betrokkenheid bij ontwikkeling en gebruik van de generieke digitale infrastructuur voor de ontwikkeling van de e-overheid. Ook kennisdeling rond innovatie is hier onderdeel van.

UWV participeert in de Manifestgroep, samen met vijftien andere organisaties in de overheidssector. Gemeenschappelijke kenmerken van deze organisaties zijn dat zij direct contact hebben met burgers en bedrijven en dat zij verantwoordelijk zijn voor een groot deel van de overheidsdata en datastromen. De Manifestgroep staat voor een goede dienstverlening aan burgers en bedrijven en wil ervoor zorgen dat deze minimaal last hebben van complexe regels en organisaties. De deelnemers streven daarom gezamenlijk naar een zorgvuldige, efficiënte, betrouwbare en transparante uitvoering en inrichting van gegevensmanagement en gegevensstromen. Vanuit dit perspectief worden ook bijdragen geleverd aan de verdere ontwikkeling van e-overheidsvoorzieningen zoals het verbeteren en toekomstvast maken van de Berichtenbox. Ook worden de mogelijkheden verkend van innovaties zoals de blockchaintechnologie. Deze technologie (bekend van de bitcoin) biedt nieuwe perspectieven voor de onweerlegbare vastlegging van transacties. De Manifestgroep heeft eind 2016 besloten de kennis op dit gebied te bundelen en aan de hand van mogelijke toepassingen en pilots verder studie te maken van de mogelijkheden. Een eerste conferentie om dit thema breder binnen de uitvoeringswereld te verkennen heeft plaatsgevonden in juni 2017. Blockchaintechnologie wordt als kansrijk gezien. Het horizontale samenwerken dat deze innovatie kenmerkt kan helpen om keteninformatisering vlotter te realiseren, waarbij de burger centraal staat. Een volgende conferentie staat gepland voor begin 2018.

## 6.5. ICT-kosten

Met ingang van 2017 rapporteert UWV volgens een voor alle overheidsorganisaties voorgeschreven indeling over de opbouw van de ICT-kosten.

Tabel: ICT-kosten

Bedragen x 1 miljoen	Realisatie t/m augustus 2017
1. Kosten eigen personeel dat werkzaam is in ICT-functies	77,9
2. Hardware	16,6
3. Standaard software	24,9
4. Spraak en Data Verbindingen	8,5
5. Inhuur van personele capaciteit van externe bedrijven ten behoeve van ICT taken	25,6
6. Uitbestede diensten aan ICT-leveranciers	91,8
<b>ICT-kosten ten behoeve van de uitvoering</b>	<b>245,3</b>

## 6.6. Informatiebeveiliging en privacy

UWV verwerkt binnen zijn werkprocessen veel informatie en stelt ook veel informatie via gegevensleveringen in bulk of via Suwinet beschikbaar. Deze informatie betreft vaak (gevoelige) gegevens over personen. De aard van de gegevens, het risico van onjuiste of onzorgvuldige omgang met de gegevens en de mogelijkheid van (hack)incidenten maken het treffen van adequate maatregelen noodzakelijk om oneigenlijk gebruik of misbruik van deze informatie te voorkomen. Burgers moeten er immers op kunnen vertrouwen dat UWV zorgvuldig met hun persoonsgegevens omgaat. Daarom besteedt UWV veel aandacht aan informatiebeveiliging en privacy (IB&P).

### Activiteiten

Belangrijk referentiepunt voor het zeker stellen van gegevensbescherming vormt het normenkader van de Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR). Op basis van eigen risicoanalyses stelt UWV vast welke aspecten en BIR-normen aandacht vragen om de belangrijkste informatie- en beveiligingsrisico's te beperken en de algehele beveiliging van gegevens voor UWV op een hoger niveau te brengen. Voor 2017 zetten we extra budget in om het applicatielandschap op orde te brengen. Onder andere worden hoogrisicoapplicaties secure software development (SSD)-proof gemaakt. Deze methode wordt gebruikt om goed beveiligde software te ontwikkelen die aan alle veiligheidsstandaarden voldoet.

---

Daarnaast zet het UWV in op maatregelen als logging en monitoring en het anonimiseren van test data. Inmiddels zijn verschillende SSD-normen doorgevoerd. Voor logging en monitoring is via een control risk self assessment (CRSA)-sessie bepaald welke logdata we moeten verzamelen. In 2017 zijn de activiteiten vooral gericht op de hoogrisicoapplicaties. In 2018 ronden wij deze acties af en starten we met het op orde brengen van de applicaties met een middenrisico.

### Algemene verordening gegevensbescherming

De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) wordt per 25 mei 2018 van kracht. De verordening komt voor een groot deel in de plaats van de Wet bescherming persoonsgegevens. Ter voorbereiding hierop zijn werkgroepen gestart die bijvoorbeeld kijken naar de positionering en taken van de verplichte functionaris voor de gegevensbescherming, en het maken van het register van gegevensverwerkingen. Verder bekijken werkgroepen hoe UWV invulling kan geven aan de plicht om voor burgers transparant te maken welke gegevens UWV vastlegt, en hoe zij daar inzage in kunnen krijgen en om correctie kunnen vragen. In een uitvoeringstoets hebben we vastgelegd welke verdere activiteiten UWV moet uitvoeren om alle beheersmaatregelen die de AVG voorschrijft op 25 mei 2018 geïmplementeerd of geïnitieerd te hebben. Het gaat dan bijvoorbeeld om het aanleggen van een register van verwerkingen van persoonsgegevens en het actief informeren van burgers over verwerkingen van persoonsgegevens.

### Beveiligingsnormen en -richtlijnen

Klanten van UWV kunnen met DigiD inloggen in webapplicaties van UWV zoals de Werkmap en de Mijn UWV-omgeving. Jaarlijks voert UWV voor de webapplicaties met een DigiD-aansluiting beveiligingsassessments uit om te bepalen of is voldaan aan de door Logius gestelde normen voor adequate beveiliging. Vastgesteld is dat UWV over 2016 voor deze applicaties aan de gestelde normen voldoet. Voor het assessment over 2017 heeft Logius de normen aangescherpt.

Om nieuwe kwetsbaarheden te voorkomen, toetst UWV sinds 2015 webapplicaties ook aan de normen voor secure software development. Met secure software development wordt de applicatie getest op beveiligingsaspecten voordat deze in productie gaat. Dit wordt ook wel aangeduid als 'security by design'.

Ook zijn we gestart met continuous auditing, een methode van voortdurende auditing, gericht op het verkrijgen van het benodigde bewijs. Hiervoor hebben we op Sharepoint een speciale omgeving gecreëerd. Door centraal te registreren is duidelijker wat verwacht wordt aan bewijslast, en dat maakt het mogelijk directer te sturen op de kwaliteit van de geleverde bewijslast.

### Onderzoeken Autoriteit Persoonsgegevens en Inspectie SZW

Naar aanleiding van rapporten van de Autoriteit Persoonsgegevens en de Inspectie SZW hebben de Suwinet-partijen – Sociale Verzekeringsbank (SVB), UWV en de gemeentelijke sociale diensten, vertegenwoordigd door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) – het programmaplan Borging veilige gegevensuitwisseling via Suwinet opgesteld. Daarin is samengewerkt aan verbeterde beveiliging en privacy van (persoons)gegevens die worden uitgewisseld via Suwinet.

De Autoriteit Persoonsgegevens heeft specifieke tekortkomingen geconstateerd in de controle, monitoring en verantwoording over het gebruik van persoonsgegevens door partijen die gebruikmaken van Suwinet-Inlezen. Om deze tekortkomingen weg te nemen, zijn met de afnemers die zijn aangesloten op Suwinet-Inlezen via het Bureau Keteninformatisering Werk & Inkomen (BKWI) afspraken gemaakt over onder andere logging van en verantwoording over het gegevensgebruik via Suwinet. Hierover heeft UWV eind 2016 gerapporteerd aan de Autoriteit Persoonsgegevens. Er zijn specifieke, kortetermijnherstelacties uitgevoerd naar aanleiding van het onderzoek van de Autoriteit Persoonsgegevens om de tekortkomingen zo snel mogelijk te herstellen. Daarnaast is UWV, samen met de ketenpartners, bezig om de afspraken over de verantwoording over gegevensgebruik, inclusief de punten uit het onderzoek van de Autoriteit Persoonsgegevens, structureel te borgen in een herijkt SUWI-normenkader. Voor gemeenten is het Suwinet-normenkader voor afnemers versneld in werking getreden; dit wordt al toegepast voor het verantwoordingsjaar 2017. De herijking gebeurt in samenhang met het traject ENSIA (Eenduidige Normatiek Single Information Audit), een verantwoordingssystematiek die helpt om gemeenten in een keer verantwoording af te laten leggen over informatieveiligheidseisen vanuit verschillende sectoren. Dit traject start in 2018. In de verantwoording via ENSIA zullen gemeenten dus ook de geactualiseerde normen met betrekking tot Suwinet meenemen. De SVB en UWV zullen vanaf 2018 ook gaan werken met het geactualiseerde Suwinet-normenkader voor afnemers.

De Autoriteit Persoonsgegevens voert onderzoek uit naar de beveiliging van de toegang tot het werkgeversportaal van UWV. In het rapport met definitieve bevindingen, dat op 30 augustus 2017 is verstuurd, concludeert de Autoriteit Persoonsgegevens dat UWV op dit moment geen meerfactorauthenticatie (een beveiligde, dubbele inlogprocedure met zowel een wachtwoord als bijvoorbeeld een per sms toegezonden code) toepast bij het verlenen van toegang tot het werkgeversportaal en daarmee in overtreding is van de wet. UWV is volgens het voorstel voor de Wet generieke digitale infrastructuur verplicht zich aan te sluiten op eHerkenning. UWV heeft aan de Autoriteit Persoonsgegevens laten weten meerfactorauthenticatie in 2018 via deze Rijksbrede generieke voorziening te zullen realiseren. Door aan te sluiten op de rijksbrede generieke voorziening en geen eigen middel te ontwikkelen, voorkomen we een dubbel implementatietraject (naast eHerkenning nog een andere oplossing) dat zou leiden tot extra administratieve lasten voor

---

werkgevers en ondoelmatige inzet van publieke middelen. Dit heeft de conclusie van de Autoriteit Persoonsgegevens niet veranderd. UWV voert momenteel vooronderzoek uit naar de implementatie van eHerkenning (zie hiervoor ook hoofdstuk 4.3, Verbeteren werkgeversportaal). Tot die tijd acht UWV het huidige beveiligingsniveau acceptabel. Zo worden onder meer activerings- en inlogcodes van het werkgeversportaal gestuurd naar de directie van een bedrijf. Daarnaast voert UWV voortdurende controles uit op oneigenlijke toegang tot het werkgeversportaal en wordt risicomanagement toegepast op de beveiliging.

### Borging veilige gegevensuitwisseling via Suwinet

UWV werkt intensief mee aan het ketenbrede programma Borging veilige gegevensuitwisseling via Suwinet (BVGS). De huidige Suwinet-Inkijkvoorzieningen worden fijnmaziger gemaakt, in lijn met de autorisatiestructuur per bedrijfs onderdeel en per rol. Medewerkers krijgen op basis van hun functie en rol alleen nog toegang tot de gegevens die zij nodig hebben om hun taken te kunnen uitvoeren.

De eerste hierop gebaseerde inkijkschermen zijn eind 2016 opgeleverd door BKWI. In 2017 volgt de feitelijke implementatie binnen UWV. Deze implementatie vindt fasegewijs plaats, en wordt voorafgegaan door een wetstechnische toets per functierol. Deze toets is noodzakelijk om vast te leggen dat het inzagerecht is gebaseerd op de juiste wet- en regelgeving. Deze toetsen zijn begin 2017 gestart, en zijn voor UWV zelf afgerond in september 2017. De wetstechnische toetsen bij externe bronhouders, zoals gemeentelijke sociale diensten en de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO), lopen langer door, naar verwachting tot eind 2017. In september 2017 start de UWV-brede gefaseerde uitrol van de nieuwe inkijkschermen. Planning is dat deze voor de jaarwisseling wordt afgerond.

Sinds september 2016 werken we daarnaast aan de mede hiervoor noodzakelijke automatische provisioning (automatische synchronisatie van de autorisatiestructuur van UWV met de BKWI Inkijk-systemen). Eind april hebben BKWI en UWV de basisinfrastructuur van de verschillende omgevingen opgeleverd en is begonnen met het opzetten van de koppeling tussen de servers van BKWI en UWV. Dit proces was afgerond in juni; hiermee is het systeem aan beide zijden technisch gereed. De koppeling van deze servers maakt een papieren overdracht voortaan overbodig. Dit betekent dat als de autorisatiegegevens van een UWV-medewerker wijzigen dit automatisch bij BKWI bekend wordt. De feitelijke ingebruikname van deze provisioningoplossing vindt gelijktijdig plaats met de uitrol van de nieuwe inkijkschermen.

Naar aanleiding van de privacy impact assessment 'Toegang persoonsgegevens Suwinet' voert UWV maatregelen in om de toegang tot persoonsgegevens via Suwinet verder te beperken. Op de korte termijn wordt een leeftijdsfilter toegepast, zodat personen met een leeftijd van een jaar of meer boven de pensioengerechtigde leeftijd en personen jonger dan 16 jaar niet zonder meer kunnen worden geraadpleegd. Op de langere termijn werken we toe naar een ICT-landschap waarin medewerkers alleen toegang krijgen tot burgerservicenummers die tot hun werkpakket behoren. Dit is een bredere ontwikkeling die verder reikt dan Suwinet en zich ook richt op andere gegevensleveringskanalen.

### Autorisatiebeheer

We hebben de laatste jaren gewerkt aan het verbeteren van het autorisatiebeheer op onze systemen en applicaties. Het autorisatiebeheer is sluitend gemaakt door het automatisch toekennen van toegangsrechten tot de meeste systemen en door maandelijkse controle op afwijkingen tussen toegestane en feitelijke toegang van medewerkers voor de resterende systemen.

### Veilige digitale communicatie

Veilige digitale communicatie wordt steeds belangrijker. We bieden burgers daarom de mogelijkheid om via de met DigiD beveiligde functionaliteit Mijn Berichten vragen en gegevens uit te wisselen met UWV. We hebben deze nieuwe functionaliteit fasegewijs ingevoerd. Begin maart 2017 is deze functionaliteit voor alle burgers gerealiseerd en eind juli voor alle werkgevers.

### Meldplicht datalekken

Op 1 januari 2016 is de meldplicht datalekken in werking getreden. Overheidsinstellingen en bedrijven zijn sindsdien verplicht om ernstige datalekken binnen drie dagen te melden aan de Autoriteit Persoonsgegevens. Ook is het in bepaalde gevallen verplicht om betrokkenen (klanten, medewerkers) over het datalek te informeren. Voor de uitvoering van de meldplicht heeft UWV in 2016 een werkproces ingericht. UWV heeft in de eerste acht maanden van 2017 in 52 situaties melding van een datalek gedaan aan de Autoriteit Persoonsgegevens en aan betrokkenen. Het aantal datalekken neemt toe door grotere bewustwording en bekendheid van het verschijnsel datalek en een grotere meldingsgeneigdheid. De meldingen hebben vooral betrekking op foutief geadresseerde brieven en het bijvoegen van rapportages van andere klanten aan verzonden brieven.

Bij meldingen onderneemt UWV actie om de schade en/of risico's van de incidenten te beperken. UWV analyseert regelmatig de meldingen om ontwikkelingen daarin te onderkennen en maatregelen te kunnen treffen om het risico van herhaling van de lekken in de toekomst of bij andere organisatieonderdelen te verminderen.

---

## 7. Handhaving

UWV wil voorkomen dat mensen onbedoeld de regels overtreden. We zetten in op preventieve handhaving. Op basis van data-analyse zijn we steeds beter in staat om risicoprofielen op te stellen. Op basis hiervan kunnen we gericht handhaven, zowel aan de preventie- als aan de repressiekant. Mensen die willens en wetens de regels overtreden, pakken we aan. Op basis van de risicoanalyses kan dat steeds gericht.

### 7.1. Preventieve handhaving

We leggen zo helder mogelijk uit wat de regels en plichten zijn en wat burgers van ons mogen verwachten. We informeren burgers via campagnes, zetten in op het verbeteren van het gebruikersgemak van onze online dienstverlening en verzenden automatische berichten om mensen op hun verplichtingen te attenderen. We kijken ook naar de mogelijkheden van gedragsbeïnvloeding. Met gedragswetenschappelijke experimenten onderzoeken we hoe we de kans kunnen vergroten dat uitkeringsgerechtigden de regels nakomen.

Sinds de invoering per 1 juli 2015 van inkomstenverrekening in de WW vergelijken we de opgegeven inkomsten altijd met de gegevens in onze polisadministratie – voor zover deze daarin aanwezig zijn. Doordat burgers zelf minder wijzigingen hoeven door te geven, maken we het hen gemakkelijker om zich aan de regels te houden.

Binnen het kennisprogramma Gedragsbeïnvloeding wordt momenteel onderzocht in welke mate het effectief is om de autonomie van WW-klanten te vergroten door hun een persoonlijk werkplan aan te bieden. Daarvoor is door middel van klantonderzoek onderzocht of zo'n persoonlijk werkplan kan bijdragen aan een toegenomen intrinsieke motivatie, hogere klanttevredenheid en effectiever werkzoekgedrag. Daarnaast is er een exploratief onderzoek verricht naar het sollicitatie- en registratiegedrag van WW-klanten. Eind 2017 worden de resultaten van beide onderzoeken verwacht. Verder is onderzoek gestart naar hoe we zo veel mogelijk kunnen voorkomen dat klanten niet komen opdagen voor afspraken met bijvoorbeeld verzekeringsartsen en adviseurs werk. Ten slotte starten we binnenkort onderzoek naar hoe UWV klanten die in het begin van hun WW-periode niet of nauwelijks gebruikmaken van werk.nl, op basis van gedragswetenschappelijke inzichten kan stimuleren om tijdig sollicitatieactiviteiten via werk.nl door te geven.

### 7.2. Risicomanagement

Door een combinatie van preventieve en repressieve interventies houden we de controlebeleving onder uitkeringsgerechtigden op het benodigde peil. We gebruiken steeds vaker digitale onderzoeksmethoden, zoals internetonderzoek in openbare bronnen. Om deze onderzoekwijze inzichtelijk te maken hebben we een protocol opgesteld.

Er zijn steeds meer data beschikbaar, en met data-analyse kunnen we fraudebestrijding steeds effectiever aanpakken. Data-analyse wordt allereerst gezet om individuele mensen te identificeren die mogelijk fraude plegen. Verder wordt data-analyse gebruikt om risicoprofielen op te stellen. Daarmee onderzoeken we welke klanten relatief meer geneigd zijn om de regels te overtreden. Deze komen als eerste in aanmerking voor aanvullende controle. Daarnaast kunnen we voor deze groepen specifieke interventies ontwikkelen om te voorkomen dat ze regels overtreden. Ten slotte zetten we data-analyse in om kennis te vergaren over fraudefenomenen. Met behulp van deze kennis kunnen we, tezamen met de wetgever en onze ketenpartners, gepaste actie ondernemen. We willen meer investeren in de toegankelijkheid van databronnen, de expertise van specialisten, (juridische) mogelijkheden om data te gebruiken en technische facilitering van analyseprocessen. Hierover zijn we in gesprek met het ministerie van SZW.

UWV heeft in maart 2017 aan het Landelijk Informatie en Expertise Centrum (LIEC) verzocht om te mogen toetreden tot het samenwerkingsverband dat de LIEC en regionale centra (RIEC's) bieden. De verwachting is dat de samenwerkende partijen, waaronder Nationale Politie en Belastingdienst, hierdoor eerder en meer fraudemeldingen bij UWV zullen doen over mogelijke criminele activiteiten in combinatie met een UWV-uitkering. Het LIEC heeft positief gereageerd op ons verzoek. We hebben hierna een privacyprotocol opgesteld dat nu ter goedkeuring ligt bij de partijen van het LIEC/RIEC. Er is vertraging ontstaan doordat wet- en regelgeving het leveren van gegevens aan sommige deelnemende partijen, zoals het Openbaar Ministerie en de Nationale Politie, beperkt. In september is overleg gevoerd tussen het LIEC, het Openbaar Ministerie, de Nationale Politie en UWV om mogelijke hobbels weg te nemen.



## 7.3. Repressieve handhaving

Wie een uitkering ontvangt, heeft ook plichten. Bijvoorbeeld de inspanningsplicht om actief te zoeken naar werk, maar ook de inlichtingenplicht om relevante wijzigingen tijdig en volledig aan ons door te geven.

### Overtredingen inlichtingenplicht

Uitkeringsgerechtigden zijn verplicht alle gegevens door te geven die van belang zijn voor hun uitkering. UWV controleert met bestandsvergelijkingen, telefonische controles en huisbezoeken of ze zich aan de regels houden. Zo niet, dan moeten ze het te veel ontvangen bedrag volledig terugbetalen. Daarbovenop kunnen ze een boete of waarschuwing krijgen.

In de eerste acht maanden van 2017 was het totaal geconstateerde benadelingsbedrag als gevolg van overtredingen van de inlichtingenplicht € 31,1 miljoen, en is een bedrag van € 5,8 miljoen aan boetes opgelegd. Doordat we de opgegeven inkomsten voor de Wwz nu altijd met de gegevens in onze polisadministratie vergelijken, hoeft er minder te worden gecorrigeerd en neemt het totale bedrag aan opgelegde terugvorderingen af. We gaan dit de komende jaren ook voor de andere wetten doen. Daardoor zal dit bedrag de komende jaren nog verder teruglopen.

### Fraudethema's

Naast de afhandeling van individuele zaken van regelovertreding en uitkeringsmisbruik zetten we in op de aanpak van meer georganiseerde en grootschalige fraude, zoals gefingeerde dienstverbanden: dienstverbanden die alleen op papier bestaan en op basis waarvan onterecht een uitkering wordt geclaimd. Wij werken hierbij nauw samen met de Inspectie SZW. In de eerste acht maanden van 2017 heeft het UWV Loket Gefingeerde Dienstverbanden € 2,4 miljoen aan gefingeerde dienstverbanden teruggevorderd. Daarnaast is € 1,8 miljoen aan WW-uitkeringen geweigerd vanwege gefingeerde dienstverbanden. Ook besteden we bijzondere aandacht aan mogelijk onterecht aangevraagde WW-faillissementsuitkeringen. Doordat we onterechte aanvragen niet toekenden, hebben we in de eerste acht maanden van 2017 € 0,6 miljoen op de uitkeringslasten WW bespaard. Bij de bestrijding van uitkeringsfraude gerelateerd aan hennepeteelt hebben we in de eerste acht maanden van 2017 330 zaken afgedaan, waarbij een terugvorderingsbedrag van € 1,2 miljoen is opgespoord.

Er is sprake van gezondheidsfraude als een klant, zonder hiervan melding te doen bij UWV, werkzaamheden of activiteiten uitvoert, of houding en gedrag vertoont die niet passen bij de door ons vastgestelde belastbaarheid. Signalen die we hierover krijgen, beoordelen we op onderzoekwaardigheid, waarna eventueel gericht onderzoek volgt. Indien er sprake is van vermoedelijke gezondheidsfraude, wordt deze informatie ter beschikking gesteld voor een (her)beoordeling door een verzekeringsarts. Tot en met augustus zijn 181 signalen in onderzoek genomen. Hiervan zijn er inmiddels 41 volledig afgerond, waarbij in 16 gevallen de uitkering is beëindigd of verlaagd. Daarnaast zijn 40 herbeoordelingen uitgevoerd naar aanleiding van onderzoek naar persoonsgebonden budget (PGB)-gerelateerde fraude. Dit heeft in 16 gevallen geleid tot beëindiging en in 10 gevallen tot verlaging van de uitkering - een besparing van € 2,2 miljoen. De totale besparing als gevolg van (her)beoordelingen in het kader van gezondheidsfraude komt hiermee op € 8,7 miljoen.

UWV en het Verbond van Verzekeraars hebben in april 2017 een convenant afgesloten voor samenwerking op het terrein van de aanpak van gezondheidsfraude. Hierbij onderzoekt UWV in een pilot meldingen van verzekeraars over mogelijke gezondheidsfraude. Eventueel wordt daarbij de juistheid van de WIA-uitkering herbeoordeeld. Tot nu toe zijn er voor deze proef door verzekeraars 17 meldingen gedaan. Omdat dit minder is dan verwacht, wordt het Verbond van Verzekeraars gevraagd deze proef nogmaals onder de aandacht te brengen, en is er een voorstel gedaan om de proef te verlengen.

### Internationaal

In internationaal verband voert UWV zelfstandig controles uit. Het Interventieteam Buitenland (ITB) bezoekt gedurende de eerste acht maanden van 2017 372 klanten in Frankrijk, Italië, Aruba, Curaçao, Bonaire, Ierland en Groot-Brittannië. In 79 gevallen leidde dit tot een terugvordering en/of boete.

Het Internationaal Bureau Fraude-informatie (IBF) heeft in de eerste acht maanden van 2017 bij vermogensonderzoeken voor gemeenten voor € 2,6 miljoen aan buitenlands vermogen achterhaald.

Tabel: Afdoeing overtredingen inlichtingenplicht

	Eerste acht maanden van 2017		Eerste acht maanden van 2016	
	Aantal	%	Aantal	%
<b>Aantal geconstateerde overtredingen</b>	<b>17.700</b>		<b>19.500</b>	
Opgelegde boetes	9.800	55%	14.300	73%
Opgelegde waarschuwingen	6.000	34%	3.400	17%
Geen boete/waarschuwing opgelegd	1.900	11%	1.700	9%
Processen-verbaal door Openbaar Ministerie	0	0%	100	1%



Per 1 januari 2017 is als onderdeel van de Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid SZW-wetgeving (de nieuwe Fraudewet) de mogelijkheid uitgebreid om een waarschuwing te geven in plaats van een boete. Dit heeft ertoe geleid dat er in de eerste acht maanden van 2017 meer waarschuwingen zijn opgelegd en minder boetes dan in dezelfde periode van 2016.

### Ontwikkeling werkvoorraden fraudesignalen

Sinds 2015 is er op het gebied van handhaving sprake van te hoge werkvoorraden van fraudesignalen. Signalen over mogelijke fraude zijn onder andere afkomstig uit bestandsvergelijkingen tussen uitkering- en loonadministraties, zogeheten polissignalen. Daarnaast ontvangen we signalen van burgers en instanties (externe meldingen), en van UWV-medewerkers (interne meldingen). De minister heeft in september 2016 aan de Tweede Kamer toegezegd dat UWV aan het einde van het eerste kwartaal van 2017 op een totale werkvoorraad van circa 20.000 fraudesignalen uit zal komen, waarvan maximaal 6.000 polissignalen. Beide doelen zijn behaald. Onze inspanningen hebben sindsdien geleid tot een verdere daling van de voorraad interne meldingen. Ook de voorraad polissignalen is verder gedaald. Dit komt doordat we de opgegeven inkomsten voor de Wwz nu altijd met de gegevens in onze polisadministratie vergelijken.

Tabel: Ontwikkeling werkvoorraden signalen

	Stand eind augustus 2017	Stand eind maart 2017	Stand eind 2016
Polissignalen	1.600	5.400	11.100
Externe meldingen	4.500	3.900	4.100
Interne meldingen	4.100	7.000	8.900
<b>Totaal</b>	<b>10.200</b>	<b>16.300</b>	<b>24.100</b>

In de eerste acht maanden van 2017 zijn gemiddeld bijna 2.200 afdoeningen per maand gerealiseerd (in totaal 17.400), dit is iets minder dan in de eerste vier maanden van dit jaar. Dat komt doordat we, nadat in maart het afgesproken aantal polissignalen was weggewerkt, het aantal flexkrachten hebben verminderd. De veertig vaste medewerkers die tijdelijk extra waren ingezet op polissignalen zijn teruggekeerd naar het meer tijdrovende afhandelen van in- en externe signalen.

### Overtredingen inspanningsplicht

Uitkeringsgerechtigden met arbeidsvermogen zijn verplicht zich voldoende in te spannen om werk te vinden. WW'ers moeten verantwoording afleggen over hun sollicitatieactiviteiten. Wie zich aantoonbaar onvoldoende inspant om werk te zoeken, kan worden gekort op zijn uitkering. Bij de Wwz wordt op basis van inkomstenverrekening bepaald of er nog recht op een gedeeltelijke uitkering is. Is dat het geval, dan blijft de sollicitatieplicht van kracht – behalve bij een tijdelijke vrijstelling. Ontvangt iemand na drie maanden (de maximale vrijstelling) nog steeds een aanvullende uitkering, dan is de sollicitatieplicht weer van kracht en handhaaft UWV daarop.

Tabel: Afdoening overtredingen inspanningsplicht

	Eerste acht maanden van 2017		Eerste acht maanden van 2016	
	Aantal	%	Aantal	%
<b>Aantal geconstateerde overtredingen</b>	<b>66.200</b>		<b>71.500</b>	
<b>Opgelegde maatregelen</b>	<b>39.600</b>	<b>60%</b>	<b>45.400</b>	63%
waarvan maatregelen WW	36.300		42.200	
WW-klienten die zich niet inschreven als werkzoekende of hun inschrijving niet tijdig verlengden	900		8.800	
WW-klienten die verwijtbaar werkloos waren	4.100		3.600	
WW-klienten die te laat hun WW-uitkering aanvroegen	14.000		7.600	
WW-klienten die onvoldoende hun best deden om passende arbeid te verkrijgen	7.800		11.000	
overtredingen van de controlevoorschriften	5.000		6.200	
overige	4.500		5.000	
waarvan maatregelen overige wetten	3.300		3.200	
<b>Opgelegde waarschuwingen</b>	<b>24.400</b>	<b>37%</b>	<b>24.000</b>	34%
<b>Geen maatregel/waarschuwing opgelegd</b>	<b>2.200</b>	<b>3%</b>	<b>2.100</b>	3%

De daling van het aantal maatregelen aan WW-klienten die zich niet inschreven als werkzoekende of hun inschrijving niet tijdig verlengden, houdt verband met een release in juni waarmee gerealiseerd is dat de aanvraag van de WW automatisch leidt tot inschrijving. Ook hoeft de WW-gerechtigde de inschrijving niet meer te verlengen door koppeling met ons uitkeringssysteem.

---

## 8. Gegevensafnemers

In onze polisadministratie beheren we de gegevens over inkomstenverhoudingen van werknemers, uitkeringsgerechtigden en pensioenontvangers. We gebruiken deze gegevens voor onze eigen uitkeringsvaststelling, en leveren gegevens uit de polisadministratie en uit andere UWV-bronsystemen aan derden. UWV zorgt er steeds meer voor dat burgers en werkgevers hun gegevens slechts één keer hoeven aan te leveren, en dat die gegevens vervolgens kunnen worden hergebruikt – binnen de grenzen van de privacybescherming. Op die manier bevorderen we het administratief gemak van burgers, en verlagen we de administratieve lasten voor werkgevers en de uitvoeringskosten van de partijen die onze gegevens afnemen en hergebruiken.

### 8.1. Polisadministratie

De polisadministratie maakt deel uit van de loonaangifteketen. Dit is een samenwerkingsverband van UWV, de Belastingdienst en het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) voor de heffing van belasting en premies en voor het verzamelen, verwerken en verstrekken van gegevens rond de inkomstenverhouding van werknemers, uitkeringsgerechtigden en pensioenontvangers. Via Suwinet kunnen de ketenpartners elkaars gegevens inzien. In beperkte mate zijn de gegevens ook toegankelijk voor andere overheidsorganisaties die via een aansluitprotocol beperkte toegang tot gegevens via Suwinet hebben gekregen. Het Bureau Keteninformatisering Werk & Inkomen (BKWI), een bedrijfsonderdeel van UWV, is verantwoordelijk voor de inrichting en het beheer van Suwinet.

#### Verbeteren kwaliteit

In onze polisadministratie stonden eind juli 2017 19,6 miljoen inkomstenverhoudingen geregistreerd van 13,0 miljoen mensen. We gebruiken deze gegevens voor onze eigen uitkeringsverstrekking. Daarnaast leveren we gegevens aan derden. Bij alle leveringen controleren we of de gevraagde gegevens alleen worden verstrekt voor uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden. We hebben in de eerste acht maanden van 2017 99% van de gegevensleveringen conform de afspraken over tijdigheid en volledigheid uitgevoerd. Hiermee voldoen we ruimschoots aan de met het ministerie van SZW afgesproken norm van 95%.

In 2017 zijn we verder gegaan met het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening. In 2016 is daarvoor onder andere de abonnementenservice ontwikkeld, die afnemers in staat stelt zich te abonneren op bepaalde betekenisvolle (levens)gebeurtenissen zoals overlijden, wijzigingen in partnerregistratie, ontstaan van inkomsten, verhuizing etc. Dit zijn gebeurtenissen die impact hebben op de processen van UWV en publieke partners. Binnen UWV beproeven we nu op vijf backoffices het ontstaan van loonbetalingen bij mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Op het moment dat een inkomstenverhouding ontstaat, nemen we met de uitkeringsgerechtigde contact op om een afspraak te maken over de verrekening van diens inkomsten uit of in verband met arbeid. Hierdoor voorkomen we onterechte of te hoge uitbetalingen. Bij een positieve uitkomst volgt later dit jaar landelijke implementatie binnen het domein van de arbeidsongeschiktheidswetten, en in een later stadium mogelijk ook binnen andere domeinen. Daarnaast inventariseren we bij onze afnemers (intern en extern) of ze interesse hebben om hun abonnement verder uit te breiden en welke nieuwe gebeurtenissen ze eventueel graag zouden zien opgenomen in het aanbod.

Verder ligt de nadruk op het gebruik van standaarddiensten bij gegevensleveringen. Hiermee worden complexe voortbrengingsprocessen voorkomen. De vier bronnen van de polisadministratie (loonaangiftenadministratie, werkgeversadministratie, persoonsadministratie en doelgroepregister) zijn via standaarddiensten ontsloten en kunnen zowel los als geassembleerd worden ingezet voor het configureren van gegevensleveringen. Nieuwe aanvragen om gegevens handelen we zo veel mogelijk af met inzet van deze standaarddiensten. Bestaande specifieke, op één klant afgestemde gegevensleveringen zetten we ook zo veel mogelijk om naar breed inzetbare gegevensleveringen. Eind augustus 2017 werd er bij 75% van alle leveringen uit het polisdomein gebruikgemaakt van standaarddiensten.

#### Pilot Handig!

ABN AMRO, Florius, ING, Rabobank, De Hypotheker, Stichting Waarborgfonds Eigen Woningen (WEW), UWV, Vereniging Eigen Huis, Hypotheken Data Netwerk (HDN) en Adviesbox hebben samen met een adviesbureau de handen ineen geslagen om het aanvraagproces voor een hypotheek te vereenvoudigen. Het is de bedoeling van deze partijen om op termijn over te gaan naar een volledig digitaal aanvraagproces voor hypotheeken. Een eerste stap hierbij is het vervangen van de werkgeversverklaring. In plaats van deze verklaring kan de consument gebruikmaken van een bestaand digitaal document met bij UWV beschikbare persoonlijke loon- en arbeidsgegevens (het verzekeringsbericht). Dit verzekeringsbericht kan de consument op vrijwillige basis gebruiken voor de aanvraag van een hypotheek.

De overgang naar het verzekeringsbericht wordt in een pilot beproefd. In juli 2016 is als voorbereiding op de pilot het verzekeringsbericht door UWV voorzien van een waarmede. Dit waarmede zorgt ervoor dat de gegevens niet vervalst kunnen worden en hypotheekverstrekkers er zeker van kunnen zijn dat de informatie die door de consument wordt

aangeleverd van UWV afkomstig is. Sinds augustus 2016 kan iedere consument in loondienst bij de deelnemende hypotheekverstrekkers ABN AMRO, ING, Florius en Rabobank gebruikmaken van de pdf van het verzekeringsbericht voor het aanvragen van een hypotheek.

Vanaf 1 maart 2017 hebben ABN AMRO inclusief Florius, ING en Rabobank de pilot Handig! uitgebreid met 75 intermediairs. De deelnemende intermediairs kunnen bij deze banken een hypotheek aanvragen met het digitaal verzekeringsbericht van UWV in plaats van met een werkgeversverklaring. Zo wordt het aanvragen van een hypotheek voor steeds meer consumenten eenvoudiger gemaakt. Sinds begin april is de loonhistorie op het digitaal verzekeringsbericht uitgebreid naar vijf jaar. Ook worden extra gegevens met betrekking tot de leaseauto getoond. Hierdoor neemt het aantal consumenten dat gebruik kan maken van het digitaal verzekeringsbericht voor het aanvragen van een hypotheek zeer waarschijnlijk sterk toe. De consument kan dit verzekeringsbericht zelf downloaden via Mijn UWV op [uwv.nl](http://uwv.nl).

In de periode van 7 april tot en met 27 augustus 2017 zijn er binnen de pilot 431 aanvragen gedaan op basis van het verzekeringsbericht. In deze periode zijn in totaal 272 hypotheekverstrekkingen gedaan. Een tussenevaluatie van de pilot leert dat de consumenten gemak en volledige regie ervaren en dat zij toekomst zien in dit soort gebruik van digitale gegevens. Ook staan vrijwel alle adviseurs positief tegenover de pilot en moedigen een verdere uitrol aan. Het is de bedoeling om het gebruik van het UWV-verzekeringsbericht, en daarmee de beoordeling van het inkomen op basis van het sv-loon, per 1 januari 2018 open te stellen voor alle hypotheekverstrekkers en alle consumenten. Op dit moment is 30-40% van de aanvragers in loondienst en dat moet straks 60-70% zijn.

### Elektronische gegevensuitwisseling met gerechtsdeurwaarders

UWV ontvangt van gerechtsdeurwaarders en andere deurwaarders schriftelijke verzoeken om informatie (VOI). UWV en de Stichting Netwerk Gerechtsdeurwaarders hebben deze omgezet in een gestandaardiseerde, beveiligde digitale uitwisseling, e-VOI. Met e-VOI hebben gerechtsdeurwaarders inzage in gegevens over uitkeringen die door UWV worden betaald: de hoogte ervan, de toegepaste verrekening en/of de eerder gelegde beslagen. Op basis van deze gegevens kan de gerechtsdeurwaarder vaststellen of beslag gelegd kan worden. Het is nu ook voor andere deurwaarders mogelijk om aan te sluiten op een e-VOI-service. Deurwaarders die willen aansluiten, kunnen dit bij UWV aanvragen via het aanvraagformulier e-VOI. Indien akkoord kan de deurwaarder aansluiten op een koppeling met het Routerings Instituut (inter)Nationale Informatiestromen (RINIS). Via deze koppeling kan de deurwaarder de gegevens uitwisselen met UWV.

In de elektronische gegevensuitwisseling is geregeld dat iedere deurwaarder standaard een vaste set van gegevens krijgt. Deze gegevens mogen alleen worden geleverd op basis van een wettelijke grondslag. In e-VOI zijn controles ingebouwd om rechtmatige bevraging te borgen. Achteraf vinden rechtmatigheidsaudits plaats. Ook is altijd - via logging en monitoring - te herleiden door welke deurwaarder de gegevens zijn opgevraagd.

## 8.2. Loonaangifteketen

Ongeveer € 150 miljard aan belasting- en premieopbrengsten, meer dan 60% van alle ontvangsten van de Belastingdienst, komt binnen via de loonaangiften die werkgevers, uitkeringsinstanties en pensioenverstrekkers indienen. UWV verstrekt op basis van de loonaangiftegegevens maandelijks meer dan 1 miljoen uitkeringen in het kader van de WW en arbeidsongeschiktheidswetten. Jaarlijks vinden meer dan 20 miljard gegevens hun weg naar een grote schare afnemers.

De loonaangifteketen heeft tot doel de administratieve lasten voor inhoudingsplichtigen te verlichten en de uitvoeringskosten voor afnemers van gegevens te verminderen. De gegevens die de keten voortbrengt, worden onder andere gebruikt om het burgers gemakkelijker te maken om aan hun verplichtingen te voldoen en gebruik te maken van hun rechten. Voorbeelden zijn de vooraf ingevulde aangifte voor de inkomstenbelasting en de vooraf ingevulde aanvraagformulieren voor uitkeringen.

### Naar een robuustere loonaangifteketen

UWV en de Belastingdienst werken aan een robuustere loonaangifteketen. De loonaangifteketen moet daarmee wijzigingsbestendiger, flexibeler en eenvoudiger worden. Het kernteam loonaangifteketen heeft daarom een aantal uitgangspunten vastgesteld, die richtinggevend zijn voor herontwerp van de loonaangifteketen. Belangrijkste uitgangspunten zijn dat uitval van gegevens en loonaangiften zo veel mogelijk moet worden beperkt door controles zo vroeg mogelijk in het proces te laten plaatsvinden, en dat er meer gebruik wordt gemaakt van koppeling van bestanden en minder van dataoverdracht. Inmiddels ontwikkelen UWV, de Belastingdienst en het CBS samen met aanleveraars en afnemers van loonaangiftegegevens een toekomstvisie voor de loonaangifteketen, een zogeheten houtskoolschets. Het is de bedoeling dat inhoudingsplichtigen straks sneller en eenvoudiger aan hun verplichtingen kunnen voldoen en inzicht hebben in hun actuele fiscale positie. Voor werknemers is het de bedoeling dat zij in de toekomst in de beveiligde UWV-omgeving hun actuele gegevens zien direct nadat zij hun loonstrook hebben ontvangen. Gegevens zullen veel sneller beschikbaar komen en volautomatisch worden gebruikt in de primaire processen.

In februari heeft UWV drie kritische nominatieve loongegevensleveringen voor de vooraf ingevulde heffingen (VIH) 2016 voor burgers tijdig en volledig aan de Belastingdienst verstrekt. Alle waren technisch verwerkbaar en hebben ertoe

---

geleid dat 97,1% van de vooringevulde gegevens volledig is. Nog niet eerder was de bruikbaarheid zo groot. Met deze vooringevulde gegevens doen ongeveer 8,8 miljoen mensen aangifte voor de inkomstenbelasting.

Met ingang van dit jaar geldt een aantal nieuwe controles van loonaangiften, vooral gericht op de consistentie binnen een aangifte. Hierbij wordt bijvoorbeeld gekeken naar de gegevens die zijn ingevuld over de voorwaarden voor de werknemersverzekeringen. Inhoudingsplichtigen krijgen hierover een terugkoppeling. Zij kunnen daarmee hun loonaangifte corrigeren, zodat gegevens juist in de polisadministratie geregistreerd worden.

In San Diego heeft de loonaangifteketen de Strategic Alliance Award ontvangen. Deze prijs wordt jaarlijks uitgereikt. De prijs is toegekend omdat UWV, de Belastingdienst en het CBS samenwerken in de vorm van een keten die zich bovendien met externe partners heeft doorontwikkeld tot een systeem waarin op basis van wederzijdse afhankelijkheid intensief wordt samengewerkt.

### 8.3. BKWI

De SUWI-partijen UWV, SVB en de gemeentelijke sociale diensten hebben een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het in stand houden van de voorziening Suwinet. Suwinet ondersteunt de eenmalige uitvraag van gegevens door de ketenpartners en daarnaast in beperkte mate door andere overheidsorganisaties die via het aansluitprotocol beperkte toegang tot gegevens via Suwinet hebben gekregen. Dit leidt tot een efficiëntere en effectievere dienstverlening door de SUWI-partijen, het verlaagt de administratieve lasten van de burger en het vergroot de mogelijkheid om fraude te detecteren. UWV heeft de wettelijke verantwoordelijkheid voor de inrichting en het beheer van Suwinet. Het Bureau Keteninformatisering Werk & Inkomen (BKWI), een onderdeel van UWV, voert deze taken uit en legt hierover zelf verantwoording af.

Het ministerie van SZW heeft BKWI gevraagd om, in samenwerking met het Inlichtingenbureau van de gemeenten, te onderzoeken hoe de gegevensuitwisseling in het domein van werk en inkomen (opnieuw) technisch kan worden vormgegeven volgens het uitgangspunt van 'privacy by design'. Dat houdt in dat al tijdens de ontwikkeling van producten en diensten volop aandacht wordt besteed aan privacyverhogende maatregelen, en dat alleen noodzakelijke gegevens worden verwerkt. Op deze manier is het mogelijk een zorgvuldige en verantwoorde omgang met persoonsgegevens technisch af te dwingen.

BKWI heeft in 2016 een aantal oplossingsrichtingen gepresenteerd aan het ministerie van SZW en andere betrokken partijen. Het ministerie heeft vervolgens samen met de partijen in de sector, inclusief BKWI, bekeken welke acties genomen moeten worden om tot een gedeeld, gewenst toekomstbeeld te komen. Er wordt nog bekeken hoe deze plannen zich verhouden tot lopende trajecten bij de SUWI-partijen en tot het UWV Informatieplan. Terugkerende aandachtspunten zoals regie bij de burger en privacy by design worden immers ook opgepakt via de lopende voorbereidingen op de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Daarnaast wordt in een lopend traject nagedacht over een herijking van de governance rondom Suwinet. UWV, inclusief BKWI, heeft hiervoor nauw contact met het ministerie van SZW en de mede-SUWI-partijen. In dit traject is een van de doelstellingen om te komen tot oplossingen voor de vraag hoe we moeten omgaan met het toenemende aantal aansluitingen van niet-SUWI-partijen op Suwinet en hoe dit zich verhoudt tot de governance rondom Suwinet die is ingericht met alleen het oog op de gegevensuitwisseling in het domein van de sociale zekerheid.

## 9. Bedrijfsvoering

Een stabiele, efficiënt werkende interne organisatie is een randvoorwaarde voor het realiseren van onze doelen. Onze medewerkers vormen daarbij een cruciale factor; zij zetten dagelijks de schouders onder het vele werk. We investeren in duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers en zetten in op zowel stabiliteit als vereenvoudiging van onze ICT-systemen. Doel is te komen tot een stabiele organisatie, waarbij continuïteit van de uitvoering vooropstaat en die tegelijkertijd in staat is snel te reageren op veranderingen. De kwaliteit van onze bedrijfsvoering monitoren we systematisch en verbeteren we continu.

### 9.1. Personeel

De medewerkers van UWV dragen wezenlijk bij aan de realisatie van de organisatiedoelstellingen en zorgen voor een wendbaar UWV dat mee kan gaan in zowel intern als extern gedreven ontwikkelingen. Dit komt ten goede aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Deze wordt voor een groot deel bepaald door de expertise en inzet van onze medewerkers. We vinden het belangrijk dat alle medewerkers plezier hebben in het werk, dat zij zich betrokken voelen en loyaal zijn aan de organisatie. Daardoor kunnen zij hun inzet met enthousiasme en gedrevenheid blijven leveren en hun vakmanschap maximaal ontplooiën.

In de eerste acht maanden van 2017 is het personeelsbestand met 292 medewerkers afgenomen. Het aantal vaste dienstverbanden nam licht toe; het aantal tijdelijke medewerkers daalde sterk. Deze tendens is in lijn met de collectieve arbeidsovereenkomst (cao) die is afgesloten voor de periode van 1 augustus 2016 tot en met 31 december 2018. Hierin is opgenomen dat gedurende de looptijd van deze cao 350 tijdelijke dienstverbanden worden omgezet naar vaste dienstverbanden. Dit is in de eerste acht maanden van 2017 al bij 546 dienstverbanden gebeurd. Flexkrachten worden vooral ingezet om pieken in het werk op te vangen of ter vervanging bij ziekte. Als er tijdelijk behoefte is aan specialistische kennis voor complexe functies, maken we gebruik van externe mensen.

Tabel: Aantal medewerkers

	Eind augustus 2017	Eind december 2016
<b>Medewerkers</b>		
Vaste medewerkers	16.487	16.449
Tijdelijke medewerkers	1.491	1.801
Overige medewerkers	165	185
<b>Totaal</b>	<b>18.143</b>	<b>18.435</b>
<b>Fte's</b>	<b>15.723</b>	<b>15.993</b>

### Mobiliteit

UWV wil een wendbare organisatie zijn met medewerkers die sterk, mobiel en weerbaar zijn. Deze ingrediënten zijn onderdeel van onze visie op duurzame inzetbaarheid en zijn dan ook vertaald in de huidige cao. Bij toekomstige reorganisaties streven we ernaar boventaligheid zo veel mogelijk te voorkomen en uitstroom op andere manieren te laten verlopen. Indien nodig en mogelijk scholen we medewerkers daarom om, zodat ze nieuwe of andere taken en rollen kunnen vervullen, of aantrekkelijk zijn voor andere werkgevers dan UWV. In de eerste acht maanden van 2017 zijn 29 medewerkers boventalig geworden. Dit is aanzienlijk minder dan in dezelfde periode van 2016 (178).

### Diversiteit

UWV is een inclusieve werkgever en bevordert de duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers, binnen en buiten UWV. Er lopen dan ook tal van initiatieven op het gebied van diversiteit en inclusiviteit. UWV heeft bijvoorbeeld eind 2016 het charter Diversiteit ondertekend, dat diversiteit en inclusie op de werkvloer stimuleert. Voor UWV hoort daar nadrukkelijk bij dat het op ambitieuze wijze invulling wil geven aan de banenafspraken (zie ook hierna onder Inclusiviteit). Met het charter Talent naar de Top hebben we ons vastgelegd op meer vrouwen in de top van de organisatie. Inmiddels wordt 38,7% van de leidinggevende posities op alle managementniveaus vervuld door vrouwen (31,7% in het eerste echelon en 39,9% in het derde en vierde echelon). Daarnaast creëert UWV duurzame arbeidsplekken voor de doelgroep van de banenafspraken.

---

## Inclusiviteit

Onze inspanningen zijn gericht op verduurzaming van ons inclusief werkgeverschap. We creëren duurzame arbeidsplekken voor mensen met een arbeidsbeperking en willen inclusiviteit tot een duurzaam onderdeel van ons personeelsbeleid maken. Het project Banenafspraken 2016–2020 is in november 2016 van start gegaan en draagt bij aan de doelstelling uit de Participatiewet om 125.000 banen voor personen uit het doelgroepregister te creëren in het bedrijfsleven en bij de overheid. Het is de ambitie van UWV om eind 2020 in totaal rond de 500 medewerkers in het kader van de banenafspraken in dienst te hebben. Aan elke indiensttreding gaat een intensieve en zorgvuldige voorbereiding vooraf, het is bijvoorbeeld nodig dat voor elke kandidaat zo goed mogelijk passend werk wordt gecreëerd dat zo nodig kan worden aangepast. Inmiddels zijn er in totaal 252 medewerkers uit het doelgroepregister werkzaam binnen UWV. Het gaat hierbij om zowel aangepaste als reguliere functies, en grotendeels structurele en deels (nog) tijdelijke dienstverbanden.

Mensen die moeite hebben weer aan het werk te komen, geven we de kans om bij de afdeling Klantencontact werkervaring op te doen, zich verder te ontwikkelen en vakdiploma's te halen. We richten ons op mensen die langer dan zes maanden onvrijwillig buiten het arbeidsproces hebben gestaan. Deze mensen worden geselecteerd door de uitzendpartners. In de eerste acht maanden van 2017 zijn er 37 medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt gestart. Dat zijn er veel minder dan in eerdere jaren. Dat komt doordat het aantal telefonische contacten sterk is teruggelopen (zie ook hoofdstuk 5.1, Telefonische dienstverlening). Vanaf september nemen we geen nieuwe klantadviseurs meer aan.

## 9.2. Werken aan integriteit

Burgers moeten erop kunnen vertrouwen dat de medewerkers van UWV integer handelen, correct met informatie omgaan en geen misbruik maken van hun positie. In ons integriteitsbeleid richten we ons vooral op preventie in de vorm van bewustzijn: we stimuleren op verschillende manieren dat UWV-medewerkers zich bewust zijn van het belang van integer handelen en dat ze weten wat dit in de praktijk precies inhoudt. Het zorgvuldig omgaan met vertrouwelijke informatie staat bovenaan de integriteitsagenda van UWV. Afspraken en spelregels voor integer gedrag staan beschreven in onze gedragscode. We steken veel tijd in gesprekken over integriteit met elkaar, maar ook met andere organisaties. We zijn ervan overtuigd dat nadenken over integriteit de beroepstrots en professionaliteit versterkt. Het bespreken van morele dilemma's die medewerkers in de werkpraktijk tegenkomen, krijgt een steeds nadrukkelijker plek in de organisatie. We leggen dilemma's uit de praktijk voor aan medewerkers met de vraag 'Wat zou jij doen?' en stimuleren het bespreken van dilemma's op de werkvloer. Een commissie van externe integriteitsdeskundigen voorziet UWV van adviezen op basis van de uitkomsten van het integriteitsdashboard waarmee UWV het integriteitklimaat in de organisatie monitort. Ook zijn er e-learningmodules ontwikkeld waarmee alle medewerkers worden gefaciliteerd voor onder andere het verantwoord omgaan met vertrouwelijke informatie.

Het UWV Bureau Integriteit onderzoekt ook signalen van binnen en buiten de organisatie over medewerkers die mogelijk niet integer handelen. In de eerste acht maanden van 2017 ontvingen we 165 meldingen van mogelijke schendingen van de integriteit. Hiervan hadden er 120 betrekking op een UWV-medewerker en 45 op klanten of derden. In deze periode zijn 76 integriteitsonderzoeken gestart en werden 76 zaken volledig afgesloten (waarvan 13 zaken uit 2016). Het aantal onderzoeken is lager dan het aantal meldingen, omdat niet elke melding leidt tot een onderzoek. Soms wordt in overleg met de melder gekozen voor een andere interventie, soms is er te weinig concrete informatie aanwezig die een onderzoek rechtvaardigt. Ook worden meldingen ontvangen die geen betrekking blijken te hebben op mogelijke schending van de integriteit. Deze worden overgedragen aan bijvoorbeeld het klachtenbureau van UWV, het bedrijfsonderdeel Handhaving of aan de manager van de melder.

Tegen UWV-medewerkers zijn naar aanleiding van een integriteitsschending 19 keer arbeidsrechtelijke maatregelen getroffen, uiteenlopend van een waarschuwing tot beëindiging van het dienstverband. Dit laatste gebeurde drie keer en één keer werd een uitzendovereenkomst beëindigd. In vijf gevallen is een strafrechtelijke aangifte gedaan tegen een klant of een derde, tweemaal wegens valsheid in geschrifte, tweemaal wegens mishandeling/vernietiging en éénmaal wegens verduistering van uitkeringsgeld.

## 9.3. Samenwerken aan kennis voor een betere uitvoering

In de eerste acht maanden van 2017 zijn verschillende onderzoeken afgerond en nieuwe onderzoeken gestart die gericht zijn op het verbeteren van onze dienstverlening. Zo zijn er twee proefschriften verdedigd met onderzoek naar verbeteringen in onze dienstverlening aan zogenoemde vangnetters, zieke werknemers die geen werkgever meer hebben. De onderzochte interventies leidden er niet toe dat mensen met psychische klachten en vangnetters met kanker sneller aan het werk komen. De analyses bieden wel aanknopingspunten om de interventies zo aan te passen dat werkhervatting wel bevorderd wordt. Inmiddels is in samenwerking met het Coronel Instituut (AMC) een vervolgonderzoek ingesteld naar psychische klachten bij vangnetters. Ook worden verzekeringsartsen nu beter getraind in het adviseren van vangnetters, rekening houdend met multiproblematiek.



Binnen dit verslag komt op diverse plekken aan de orde hoe UWW gebruikmaakt van de resultaten van kennis. In het kader van het kennisthema financiële problematiek en schulden start binnenkort een pilot, waarin geëxperimenteerd wordt met dienstverlening door UWW, gebaseerd op eerder binnen dit thema uitgevoerd onderzoek (zie voor meer informatie hoofdstuk 5.1, Ondersteuning aan mensen met schulden). Ook is een onderzoek gestart naar het voorkomen van financiële problematiek bij mensen met een licht verstandelijke beperking. Binnen het thema gedragsbeïnvloeding is een onderzoek gestart om no-show bij spreekuren te verminderen (zie ook hoofdstuk 7.1 Preventieve handhaving). Ook binnen de andere kennisagendathema's lopen verschillende onderzoeken, waarvan de resultaten in veel gevallen eind 2017 worden verwacht. Zoals over de mogelijkheden die technologische ontwikkeling biedt bij het aan het werk helpen en houden van mensen met een arbeidshandicap.

We zijn gestart met het opstellen van de UWW Kennisagenda voor 2018 / 2019. Nieuw daarbij is dat we alle UWW-medewerkers actief benaderen om vragen te stellen als input voor de agenda en dat we nauw samenwerken met het ministerie van SZW bij het opstellen van kennisvragen voor het thema effectiviteit van re-integratie dienstverlening aan mensen met een arbeidshandicap.

## 9.4. Huisvesting

Om besparingen te kunnen realiseren, breken we huurcontracten open voor locaties waarvan zeker is dat UWW daar langdurig zal verblijven. In de grote steden is de kantorenmarkt op dit moment minder huurdersvriendelijk waardoor besparingen op de huurprijs hier moeilijker zullen worden. Voor vier panden lopen op dit moment heronderhandelingen. Eind augustus 2017 had UWW 75 panden in portefeuille, 9 minder dan eind 2016. Ook het aantal vierkante meters is verminderd (met 5.200 tot 365.200 m<sup>2</sup>). De heronderhandelingen leveren nog steeds in een besparing op. De gerealiseerde kosten tot en met augustus zijn ruim binnen de begroting.

Tabel: Huisvesting

	31-8-2017	31-12-2016
Aantal panden in portefeuille	75	84
Aantal vierkante meters	365.200	370.400
Aantal te huisvesten fte's	17.495*	17.863*

\* Inclusief externe inhuur en flexkrachten.

UWW onderhoudt goede contacten met de Rijksgebouwendienst en andere publieke organisaties, om in voorkomende gevallen vraag en aanbod in het publieke domein op elkaar af te stemmen. Het Centrum indicatiestelling zorg (CIZ) maakt gebruik van de spreekuurvoorzieningen op onze locaties.

In het kader van de samenwerking tussen negen grote zelfstandige bestuursorganen (zbo's), waaronder de SVB en het CIZ, wordt eens per kwartaal een gezamenlijk huisvestingsoverleg gehouden. UWW is hiervan de voorzitter. In dit overleg worden de gezamenlijke huisvestingsontwikkelingen besproken en wordt kennis op dit gebied gedeeld.

## 9.5. Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Wij streven ernaar dat ons handelen een duurzame positieve impact heeft op mens, samenleving en milieu. UWW gebruikt voor maatschappelijk verantwoord ondernemen (mvo) de driedeling mens, milieu en transparantie. Ons mvo-beleid voor de periode 2016 tot en met 2018 legt de nadruk op eigen UWW-speerpunten, zoals social return, diversiteit, gezonde leefstijl en beperking van de belasting van het milieu.

### Transparantie

Wij zijn lid van de Rijksbrede Benchmark Groep (RBB). Dit is een initiatief van ruim dertig dienstverlenende organisaties in de publieke sector. De organisaties willen via de netwerkgroep van elkaar leren, bij elkaar in de keuken kijken en onderling prestaties vergelijken. Binnen de RBB is een mvo-platform. In het tweede kwartaal van 2017 heeft UWW-bestuursvoorzitter Bruno Bruins daar voor de raad van participanten van de RBB (bestuurders van de deelnemende organisaties) een presentatie verzorgd over mvo bij UWW.

Wij maken ons maatschappelijk ondernemerschap concreet, meetbaar en aantoonbaar voor onszelf, en voor onze stakeholders en de samenleving. Daarvoor gebruiken wij een gecertificeerd managementsysteem: de MVO Prestatieladder. Deze kent vijf niveaus waarop gecertificeerd kan worden. In 2016 hebben wij als enige publieke organisatie en zelfstandig bestuursorgaan niveau 4 bereikt, wat volgens deze ladder betekent dat UWW van algemeen niveau is doorgegroeid naar een excellent niveau. Onze ambitie is om dit niveau in 2017 te handhaven. Eind 2017 wordt dit opnieuw door een externe auditor getoetst.

---

## Milieu

Wij verlangen van al onze leveranciers dat zij onze mvo-gedragscode voor leveranciers ondertekenen. Die stelt eisen aan sociale aspecten, werkomstandigheden en milieu. De circulaire economie is leidraad van ons milieubeleid; uitgangspunten van de circulaire economie zijn herbruikbaarheid van producten en grondstoffen en het herstellend vermogen van natuurlijke hulpbronnen. Speerpunt is het verminderen van de milieubelasting. In juni is een advies- en impulsteam ingericht dat het circulaire denken en doen moet bevorderen.

Wij willen de belasting van het milieu tot een minimum beperken. Op grotere kantoren monitoren we systematisch het energieverbruik. Op het verbruik van elektriciteit hebben we in de eerste zes maanden van 2017 een besparing gerealiseerd van 20% ten opzichte van de eerste zes maanden van het peiljaar 2012 (gecorrigeerd op basis van de buitentemperatuur is de besparing 16%). In dezelfde periode hebben we op het gasverbruik een besparing gerealiseerd van 41%. De CO<sub>2</sub>-uitstoot, veroorzaakt door het totaal energieverbruik (elektriciteit en gas/warmte), is ten opzichte van de eerste zes maanden van 2012 verminderd met 23%. Afval wordt voor 71% gerecycled. We stimuleren reizen per openbaar vervoer door onze medewerkers de NS-Business Card aan te bieden voor zowel woon-werkverkeer als dienstreizen. Tegelijkertijd verminderen we het aantal reizen door meer gebruik te maken van videovergaderen.

## Mens

We ondersteunen UWV-medewerkers bij hun gezonde voornemens en dagen hen uit tot gezonde leefgewoonten. Ook bieden we hun de mogelijkheid om zich te laten adviseren over bijvoorbeeld de inrichting van hun werkplek en dynamisch werken.

UWV voert beleid om diversiteit en inclusie binnen de organisatie te bevorderen (zie hiervoor hoofdstuk 9.1, Diversiteit en Inclusiviteit). Social return is voor UWV een speerpunt. Niet alleen als dienstverlener en opdrachtgever zetten we ons in om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan werk te helpen, maar ook als werkgever bieden we hun een kans (zie hiervoor hoofdstuk 9.1, Inclusiviteit). In het nieuwe facilitaire dienstverleningscontract hebben we met de twee leveranciers afgesproken dat zij elk 25 medewerkers die onder de doelgroep voor de banenafpraak vallen, gaan begeleiden. Deze medewerkers komen in dienst bij UWV. Inmiddels hebben we vier medewerkers uit de doelgroep in dienst genomen, zij worden begeleid door medewerkers van de leverancier en UWV. We streven ernaar om er dit jaar nog acht aan te nemen. De leveranciers zetten daarnaast, zoals in de aanbesteding is gevraagd, medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt in.

## 9.6. Risicomanagement en bedrijfsvoeringsnormen

Het ministerie van Financiën heeft in november 2013 een normenkader opgesteld waaraan semipublieke instellingen moeten voldoen met betrekking tot financieel beheer, verantwoording en (intern) toezicht. In dit normenkader wordt een aantal normen besproken waaraan in principe elke instelling met een publiek belang zou moeten voldoen. De normen gaan bijvoorbeeld over de inrichting van risicomanagement, de toekomstgerichte signalerende rol van de accountant, de inrichting van governance en de meerjarenbegrotingen. Naar aanleiding van dit normenkader heeft UWV een analyse gedaan van de inrichting en werking van het managementsysteem bij UWV en geanalyseerd in hoeverre er afwijkingen bestaan met het normenkader. Conclusie is dat UWV op vrijwel alle elementen voldoet aan het normenkader. De punten waarop we afwijken zijn reeds opgepakt. UWV laat daarnaast jaarlijks een externe partij onderzoeken of het aan de ISO-kwaliteitsnormen voldoet. ISO-kwaliteitsnormen zijn ontwikkeld om te helpen een organisatie goed te beheren, te leiden en de prestaties continu te evalueren en te optimaliseren. In 2017 is het certificaat wederom toegekend.

Risicomanagement is bij UWV verankerd in de Planning- en Controlcyclus (P&C-cyclus) binnen alle lagen van de organisatie. We maken daarbij onderscheid tussen de 'run', ofwel de ongewijzigde uitvoering en de 'change' waarbij het gaat om de beheersing van wijzigingen in de staande processen. Voor beide typen is een aparte P&C-cyclus ingericht omdat de beheersing van de processen andere eisen stelt.

### Run

In de 'run' is de dagelijkse sturing op productie, voorraden en capaciteit, op basis van actuele stuur- en verantwoordingsinformatie diep in de organisatie, bepalend voor de vraag of UWV zijn doelen bereikt. We combineren dit met een gedegen P&C-cyclus, waardoor we dit proces tijdig kunnen bijsturen als doelen niet dreigen te worden gehaald. Deze P&C-cyclus bestaat uit maandrapportages in de districten en maandelijkse rapportages op divisie-/directieniveau. Voor de vergaderingen van de raad van bestuur stelt de directie Financieel-Economische Zaken maandelijks een rapportage op waarin onder meer gebruik wordt gemaakt van deze rapportages in de organisatieonderdelen. Naast de maandrapportages zijn er kwartaalgesprekken tussen een lid van de raad van bestuur en individuele directeuren over de voortgang, waarin onderwerpen dieper kunnen worden voorbereid en besproken. Deze kwartaalgesprekken worden voorbereid door de directie Financieel-Economische Zaken. Onderwerpen die als risico zijn benoemd, worden binnen de P&C-cyclus met extra aandacht gevolgd.

Een uitgebreid stelsel van cost accounting, dat gebruikmaakt van circa 170 operationele producten en tijdsnormeringen voor betrokken functionarissen, stelt ons in staat de benodigde capaciteit van elke functiesoort af te stemmen op de verwachte klantstromen. Hierdoor hebben de uitvoerende districten voldoende capaciteit van de juiste functiesoort

---

beschikbaar om het werk te doen. Kwartaalsgewijze nacalculatie geeft ons informatie of de capaciteit en klantstromen nog in balans zijn. Deze productiegerichte manier van begroten, gebaseerd op activity based costing, is de ruggengraat van onze interne budgettering en de gesprekken met het ministerie van SZW over de kosten van onze dienstverlening bij nieuwe wet- en regelgeving. De Algemene Rekenkamer heeft in zijn recente onderzoek naar de balans tussen middelen en taken aanbevolen de productnormen consequenter te herijken, een aanbeveling die wij ter harte nemen.

## Change

Voor de beheersing van de 'change', veelal vormgegeven in projecten, is een aparte planning- en controlstructuur opgebouwd die werkt met de Uniforme Projectmethodiek UWV (UPM) en een structuur van portfoliobureaus waarin de control- en IV kolom samenwerken als 'second line of defence' op de voortgang van de projecten. Ook in de P&C-cyclus voor de projecten worden maandelijks voortgangsrapportages opgesteld. Dit gebeurt door de portfoliobureaus aan de verantwoordelijke directeurs en door het centrale portfoliobureau, gevormd door de directie Financieel-Economische Zaken en het CIO-office, aan de raad van bestuur. Het centrale portfoliobureau voorziet tevens alle door de raad van bestuur te nemen beslissingen in het projectdomein van een onafhankelijk advies. Voor het juist administreren van de projecten is een aparte projectenmodule ingericht in de administratie.

## Aandachtspunten

Binnen de uitvoering in 2017 zien wij een aantal onderwerpen die voor de korte en middellange termijn risicovol zijn en die daarom in de P&C cyclus extra aandacht zullen krijgen. Het gaat om de volgende punten:

*Beschikbaarheid schaarse capaciteit.* Doorslaggevend bij het behalen van de doelen met betrekking tot de medische beoordelingen is de artsencapaciteit. Dat is al jaren een knelpunt. Voor 2017 hadden we een groei voorzien van het aantal productieve artsen, door zowel veel artsen aan te trekken als het aantal artsen op te voeren dat gebruikmaakt van taakdelegatie. In 2017 blijkt dat we de wervingsdoelen wel halen, maar dat er ook een groter verloop is aan artsen dan verwacht. De beschikbare capaciteit blijft daardoor op het niveau van begin 2017. Dat is lager dan het begrote niveau. Hierdoor zijn we niet in staat om op totaalniveau in te lopen op de achterstanden. Dit leidt vooral bij de herbeoordelingen tot een stijging van de achterstanden (zie ook hoofdstuk 3.5 Totaal aantal uitgevoerde beoordelingen).

*Implementatie nieuwe dienstverlening WW en WIA/WGA.* Eind 2016 hebben we het nieuwe dienstverleningsmodel voor de WW ingevoerd en in 2017 dat voor de WIA/WGA. Met het maken van die afspraken is het nieuwe beleid uiteraard niet direct operationeel. Het jaar 2017 staat nog in het teken van het verder optimaliseren en doorontwikkelen van deze nieuwe dienstverlening. De voortgang in de uitvoering volgen wij maandelijks, en met voortdurend leren en verbeteren in de uitvoering wordt een goede uitvoering van de afspraken tot stand gebracht. In het najaar van 2017 nemen wij het ministerie van SZW uitvoerig mee in de stand van zaken rond het nieuwe dienstverleningsmodel WW.

*Een aantal cruciale projecten.* Ook in 2017 zien we dat het budget dat we beschikbaar hebben voor projecten niet wordt uitgeput. We zien dat de strategische projecten zoals 1-UBO en de wetgevingstrajecten qua planning op schema lopen. Projecten waarbij de einddatum minder van belang is, vertragen of verleggen hun startmoment. Wij wijten dat aan de schaarse beschikbaarheid van ICT-capaciteit en kennis van de UWV-processen. Als beheersmaatregel hebben wij ingevoerd dat vanaf de zomer van 2017 projecten zonder harde einddatum (moet wel gebeuren, maar datum realisatie kent geen afhankelijkheid) pas mogen opstarten als de projecten die we wel voor een bepaalde datum moeten afronden, gestart zijn en op koers liggen.

*Tijdige afronding IaW.* Risico voor 2017 was een tijdige afronding van de Integrale activering Wajong (IaW). In het kader van de Participatiewet deelt UWV mensen met een uitkering volgens de oude Wajong (oWajong) en de Wajong 2010 in twee groepen in: Wajongers met arbeidsvermogen en Wajongers zonder arbeidsvermogen. We hebben de voortgang van de herindeling van maand tot maand gevolgd. We hebben deze gevoelige operatie volgens de gemaakte afspraken zorgvuldig en op tijd afgerond. In 2018 zullen we dezelfde dienstverlening bieden aan alle ongeveer 132.000 Wajongers met arbeidsvermogen. Die dienstverlening bestaat uit de bouwstenen monitoren en activeren, inzet van re-integratiediensten, dienstverlening gericht op het aan het werk houden, oriëntatiegesprek en werkplan, en werkgeversdienstverlening (zie ook hoofdstuk 3.4 Integrale activering Wajong).

*Rechtmatigheid.* Het percentage financiële fouten in de uitkeringslasten over het verslagjaar 2016 bedroeg 0,8 – dit betekent dat de rechtmatigheid van de uitkeringsverstrekking 99,2% bedroeg. Dit foutpercentage is een verdubbeling ten opzichte van 2015. In 2017 zijn maatregelen genomen om een verdere verslechtering te voorkomen. Deze verbeteringen sorteren hun effect. Het percentage financiële fouten in de uitkeringslasten over de eerste drie kwartalen van verslagjaar 2017 bedraagt 0,5 (zie ook hoofdstuk 9.7, Rechtmatigheid).

## 9.7. Rechtmatigheid

Al onze handelingen moeten rechtmatig zijn, in overeenstemming met de geldende regels en besluiten. De totale UWV-brede rechtmatigheid is de som van de rechtmatigheid van alle uitkeringslasten (financiële rechtmatigheid) en de rechtmatigheid van de aanbestedingen.

### Rechtmatigheid uitkeringsverstrekking

In het kader van de toetsing van de rechtmatigheid worden afwijkingen gekwantificeerd en afzonderlijk gewogen en weergegeven. We maken daarbij onderscheid tussen financiële fouten en onzekerheden, waarover afzonderlijk verantwoording moet worden afgelegd indien deze in het verslagjaar zijn geconstateerd. Bij een financiële fout kunnen we vaststellen wat de fout is en wat het financiële gevolg is. Bij een onzekerheid hebben we onvoldoende controlemiddelen om vast te stellen of iets goed of fout is. Onderstaande cijfers hebben een indicatief karakter en geven de stand weer nadat driekwart van de jaarsteekproef is gecontroleerd.

Het percentage financiële fouten in de uitkeringslasten over de eerste drie kwartalen van verslagjaar 2017 (de periode 1 oktober 2016 tot 1 juli 2017) bedraagt 0,5. Dit is het gewogen UWV-percentage over alle wetten.

Het percentage onzekerheden bedraagt 0,1. In onderstaande tabel zijn de percentages financiële fouten en onzekerheden voor de verschillende wetten weergegeven.

**Tabel: Financiële onrechtmatigheid tot en met 3<sup>e</sup> kwartaal verslagjaar 2017**

In procenten	Financiële fouten		Onzekerheden	
	t/m derde kwartaal 2017	2016	t/m derde kwartaal 2017	2016
Wajong	0,0	0,0	0,0	0,0
WAO	0,0	0,0	0,0	0,0
WAZ	0,0	0,1	0,0	0,0
Wazo	0,4	0,9	0,0	0,0
WIA	0,3	0,4	0,0	0,0
WW	1,2	1,8	0,1	0,2
Ziektewet	1,6	3,0	0,1	0,0
Toeslagenwet	0,5	1,8	0,1	0,0
BIA	0,0	0,0	0,0	0,0
IOW	0,0	4,5	0,0	0,0
<b>Totaal</b>	<b>0,5</b>	<b>0,8</b>	<b>0,1</b>	<b>0,1</b>

Toelichting:

- Ten opzichte van het jaarcijfer 2016 daalt het UWV-foutpercentage.
- De foutpercentages voor alle wetten blijven gelijk of dalen.
- De WW-uitkeringsmassa maakt circa 27% van de totale UWV-massa uit. Het WW-foutpercentage heeft daardoor een relatief grote impact op het UWV-cijfer.
- De onzekerheid van 0,1% op UWV-niveau wordt veroorzaakt door onzekere posten bij de Ziektewet, WW en Toeslagenwet (toeslagen op de Ziektewet).

### Rechtmatigheid aanbestedingen

UWV hanteert de regels van de Aanbestedingswet 2012. Afwijkingen van deze regels worden gemotiveerd voorgelegd aan de raad van bestuur. Deze verleent een akkoord als de afwijking noodzakelijk is voor een ongestoorde dienstverlening aan de klant, want die staat voor UWV voorop. Soms levert een te strikte keuze voor rechtmatigheid onverantwoorde risico's op, in financieel opzicht en/of voor de continuïteit van onze dienstverlening aan de klant. Dan besluiten we om geen nieuwe aanbesteding te starten, of om daar langer de tijd voor te nemen om zo een zorgvuldige overgang naar een nieuwe leverancier te borgen.

De komende jaren hebben we te maken met een aantal grote aanbestedingen, zoals die voor een nieuw datacenter, voor nieuwe applicatieleveranciers (voor online dienstverlening) en voor backofficeapplicaties. Aanbestedingen voor het ICT-landschap en de daaruit voortkomende migratietrajecten leggen een zeer grote druk op de verandercapaciteit van UWV. We kiezen er daarom voor in te kopen op momenten die logisch samenhangen met de ontwikkeling naar een toekomstbestendig ICT-landschap. Op deze wijze leveren aanbestedingen een strategische bijdrage aan de langetermijncontinuïteit en stabiliteit van onze dienstverlening en voorkomen we kapitaalvernietiging en capaciteitsverspilling door migraties die louter zijn ingegeven door aflopende contracten. We hebben met het ministerie van SZW gesproken over de juiste balans tussen bedrijfsrisico's, rechtmatigheid, migratiekosten, verandercapaciteit en tempo.

Het beperken van onrechtmatigheid heeft onze voortdurende aandacht. Daarvoor is een aanbestedingskalender opgesteld. Verder hebben we onderzoek gedaan naar de oorzaken van de bestaande onrechtmatigheid. Op basis van

---

deze analyse is een plan van aanpak opgesteld met maatregelen om de onrechtmatigheid terug te dringen. De effecten worden geleidelijk aan in de volgende jaren zichtbaar.

Bij de externe inhuur van IV-functies neemt een taskforce per individueel geval een besluit. Dit gebeurt sinds 1 september 2017 onder leiding van de CIO. Het bedrag dat in de eerste acht maanden van 2017 gemoeid was met onrechtmatig afgesloten overeenkomsten met externen is met € 13,7 miljoen hoger dan in de eerste acht maanden van 2016 (€ 10,6 miljoen). Oorzaak hiervan is dat tot 18 april 2016 de aanbestedingen voor IV-functies niet onder de reguliere aanbestedingsprocedure vielen. We hebben de aanbesteding voor IV-functies in het eerste kwartaal 2017 afgerond. Hierdoor worden nieuwe IV-functies vanaf 1 april 2017 rechtmatig ingekocht. De vóór die datum afgesloten overeenkomsten lopen veelal een jaar door. De aanbesteding voor strategische adviesdiensten loopt momenteel en zal in de toekomst bijdragen aan het verder verlagen van de onrechtmatigheid van externe inhuur. Tweemaal per jaar voeren we een scan uit op de aanwezigheid van onrechtmatige ICT-licenties en applicaties. Op basis van de uitkomsten nemen we een beslissing om de onrechtmatigheid op te heffen.

Conform de wettelijke regels betrekken we bij de berekening van onrechtmatigheid de totale kosten over de periode van onrechtmatigheid in het jaar van de onrechtmatige handeling. Het absolute bedrag aan onrechtmatigheid in een verslagjaar is daardoor onder andere afhankelijk van het aantal contractmutaties en afgeronde aanbestedingstrajecten in dat verslagjaar. In de eerste acht maanden van 2017 is, om de bedrijfscontinuïteit te garanderen, een aantal contracten ter waarde van € 6,9 miljoen onrechtmatig afgesloten. Over dezelfde periode hebben wij een onrechtmatigheid van uitgaven vastgesteld van € 19,6 miljoen.

## 9.8. 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.

De begroting van UWV is opgebouwd via de 'cost accounting'-methodiek. Die maakt de relatie inzichtelijk tussen de te leveren productie en de hiervoor benodigde financiële middelen. Het begrotingsresultaat over de eerste acht maanden van 2017 kan als volgt worden weergegeven:

**Tabel: Begrotingsresultaat UWV**

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie t/m aug. 2017	Begroting t/m aug. 2017	Verschil	%	Begroting 2017
<b>1. Claimbeoordeling</b>					
1.1 Toekennen-afwijzen claim	296,4	335,8	-39,4	-11,7%	503,7
1.2 Continueren	288,3	316,7	-28,4	-9,0%	475,0
1.3 Handhaving	35,1	36,5	-1,4	-3,8%	54,7
	<b>619,7</b>	<b>688,9</b>	<b>-69,2</b>	<b>-10,0%</b>	<b>1.033,4</b>
<b>2. Preventie &amp; dienstverlening</b>					
2.1 Preventie	9,4	8,7	0,6	7,4%	13,1
2.2 Dienstverlening werkzoekenden	228,4	244,7	-16,3	-6,7%	367,1
	<b>237,8</b>	<b>253,4</b>	<b>-15,7</b>	<b>-6,2%</b>	<b>380,2</b>
<b>3. Registratie arbeidsverhoudingen</b>					
3.1 Gegevensverkeer arbeidsverhoudingen	27,5	31,6	-4,1	-13,0%	47,4
3.2 Werkgeversdienstverlening	50,8	56,5	-5,6	-10,0%	84,7
	<b>78,3</b>	<b>88,1</b>	<b>-9,7</b>	<b>-11,1%</b>	<b>132,1</b>
<b>4. Inkomensverzorging</b>					
4.1 Betalingen	47,6	49,8	-2,2	-4,5%	74,8
	<b>47,6</b>	<b>49,8</b>	<b>-2,2</b>	<b>-4,5%</b>	<b>74,8</b>
<b>5. Informatievoorziening</b>					
5.1 Informatievoorziening	58,9	67,2	-8,2	-12,2%	100,7
	<b>58,9</b>	<b>67,2</b>	<b>-8,2</b>	<b>-12,2%</b>	<b>100,7</b>
<b>Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening</b>	<b>1.042,4</b>	<b>1.147,5</b>	<b>-105,1</b>	<b>-9,2%</b>	<b>1.721,2</b>
Vernieuwing, Investerings- en Frictiebudget	48,5	63,8	-15,3	-24,0%	95,7
Invoering Wet- en regelgeving	7,8	10,8	-3,0	-28,1%	16,2
<b>Totaal projectkosten</b>	<b>56,3</b>	<b>74,7</b>	<b>-18,4</b>	<b>-24,6%</b>	<b>112,0</b>
Frictiekosten sociaal plan	5,3	16,7	-11,4	-68,3%	25,0
Frictiekosten huisvesting en werkplekken	0,2	0,0	0,1	379,5%	0,1
<b>Totaal frictiekosten</b>	<b>5,5</b>	<b>16,7</b>	<b>-11,2</b>	<b>-67,2%</b>	<b>25,1</b>
<b>Totaal (voor mutaties fondsen en reserveringen)</b>	<b>1.104,1</b>	<b>1.238,8</b>	<b>-134,7</b>	<b>-10,9%</b>	<b>1.858,2</b>
Onttrekking aan bestemmingsfonds frictiekosten	-	-45,9	45,9		-68,8
Onttrekking aan egaliseringsreserve	-	-15,3	15,3		-23,0
<b>Totaal (na mutaties fondsen en reserveringen)</b>	<b>1.104,1</b>	<b>1.177,6</b>	<b>-73,5</b>	<b>-6,2%</b>	<b>1.766,5</b>

De opgenomen jaarbegroting 2017 voor de uitvoeringskosten bedraagt € 1.766,5 miljoen. Naast het door het ministerie van SZW toegekende budget van € 1.765,1 miljoen ontvangt UWV van het ministerie van Onderwijs, Cultuur & Wetenschap (OCW) € 1,4 miljoen voor de onderwijsvoorzieningen. Hierna gaan wij in op de te onderscheiden posten van het totale begrotingsresultaat van € 73,5 miljoen (6,2%).

### Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening

De gerealiseerde reguliere kosten in de eerste acht maanden van het jaar zijn met € 1.042,4 miljoen circa 2,7% lager dan in de eerste acht maanden van 2016 (€ 1.071,2 miljoen). Over de eerste acht maanden van 2017 is een budgetoverschrijding van € 105,1 miljoen gerealiseerd (9,2%), onder meer als gevolg van meevallende volumes in met name de WW.



---

Hieronder volgt een nadere toelichting op basis van de 'cost accounting' methodiek:

- *Claimbeoordeling*: er waren minder claimbeoordelingen Wajong, WW en faillissementen. Bij de continueringen was er sprake van meer herindelingen Wajong en waren er minder continueringen Wwz en eerstejaars Ziektewet-beoordelingen. De handhavingsafdoeningen lagen onder het niveau van de begroting.
- *Preventie & dienstverlening*: door meevallende volumes WW lagen de activiteiten dienstverlening werkzoekenden onder de begroting.
- *Registratie arbeidsverhoudingen*: er waren minder activiteiten dan verwacht bij de juridische dienstverlening ontslagvergunningen.
- *Inkomensverzorging*: het aantal activiteiten bestandsbeheer lag onder het begrote aantal.
- *Informatievoorziening*: met name het aantal activiteiten in relatie tot de WW in het kader van de telefonische klantcontacten was minder dan het aantal dat was voorzien in de begroting.

Wij verwachten dat de reguliere kosten op jaarbasis circa € 130 miljoen onder het budget zullen uitkomen.

### Projectkosten

De uitputting van de totale projectkosten is € 18,4 miljoen lager dan begroot. Voor geheel 2017 verwachten wij dat de projectkosten circa € 20 miljoen onder het budget zullen uitkomen.

### Frictiekosten

De frictiekosten voor het sociaal plan bedragen € 5,3 miljoen. Deze frictiekosten bestaan – naast de kosten van de mobiliteitscentra – met name uit de dotatie aan de voorziening kosten sociaal plan. Deze frictiekosten ontstaan op het moment dat medewerkers boventallig worden verklaard. Dan wordt een voorziening getroffen waaruit vervolgens de uitgaven voor boventalligen worden betaald. Deze frictiekosten hebben daarom geen relatie met de actuele uitgaven die UWW thans op grond van het sociaal plan verricht.

De frictiekosten huisvesting bedragen € 0,2 miljoen. De leegstand wordt berekend op basis van het gemiddelde aantal vierkante meters 100% leegstand, en leegstand als gevolg van het inrichten en opleveren van panden. Voor de berekening van de frictiekosten hanteren we een vierkantemetertarief waarbij geabstraheerd wordt van de facilitaire kosten met uitzondering van de kosten van beveiliging. Volgens de definitie van de Rijksgebouwendienst is er sprake van leegstand bij fysiek leegstaande verhuurbare ruimten. Ultimo augustus 2017 staan geen panden leeg, in principe is er geen ruimte om uit te breiden binnen de bestaande portefeuille.

Voor geheel 2017 verwachten wij dat de frictiekosten circa € 10 miljoen onder het budget zullen uitkomen.

### Fondsen en reserveringen

In de begroting is een bedrag van € 68,8 miljoen opgenomen als verwacht gebruik vanuit het bestemmingsfonds frictiekosten. Het betreft de volgende begrotingsposten:

- Frictiekosten projecten € 43,8 miljoen;
- Frictiekosten sociaal plan € 25,0 miljoen.

In verband met de kostenontwikkeling in 2017 hebben wij geen vrijgave uit het bestemmingsfonds aangevraagd.

In de begroting is € 23 miljoen opgenomen als verwacht gebruik uit de egaliseringsreserve. Dit betreft € 16,2 miljoen voor reguliere uitvoeringskosten en € 6,8 miljoen voor wet- en regelgevingsprojecten. In verband met het positieve budgetresultaat hebben wij de verwachting dat er bij het opmaken van de jaarrekening geen kosten ten laste van de egaliseringsreserve gebracht zullen worden.

---

# Lijst van afkortingen

<b>ACM</b>	Autoriteit Consument & Markt
<b>AG</b>	arbeidsgeschiktheid
<b>AIOS</b>	arts in opleiding tot specialist
<b>AMC</b>	Amsterdams Medisch Centrum
<b>ANIOS</b>	arts niet in opleiding tot specialist
<b>arbo</b>	arbeidsomstandigheden
<b>AVG</b>	Algemene verordening gegevensbescherming
<b>BIA</b>	Tijdelijke wet beperking inkomensgevolgen arbeidsongeschiktheidscriteria
<b>BIR</b>	Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst
<b>BIT</b>	Bureau ICT-Toetsing
<b>BKWI</b>	Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen
<b>BVGS</b>	Borging veilige gegevensuitwisseling via Suwinet
<b>Cao</b>	collectieve arbeidsovereenkomst
<b>CBS</b>	Centraal Bureau voor de Statistiek
<b>CIO</b>	Chief Information Officer
<b>CIZ</b>	Centrum indicatiestelling zorg
<b>CRSA</b>	Control Risk Self Assessment
<b>DUO</b>	Dienst Uitvoering Onderwijs
<b>EER</b>	Europese Economische Ruimte
<b>ENSIA</b>	Eenduidige Normatiek Single Information Audit
<b>ERD</b>	eigenrisicodragend(e werkgevers)
<b>EURES</b>	European Employment Services
<b>EZWB</b>	eerstejaars Ziektewet-beoordelingen
<b>fte</b>	fulltime-equivalent
<b>HDN</b>	Hypotheken Data Network
<b>IaW</b>	Integrale activering Wajong
<b>IBF</b>	Internationaal Bureau Fraude-informatie
<b>IB&amp;P</b>	informatiebeveiliging en privacy
<b>ICT</b>	Informatie- en communicatietechnologie
<b>IND</b>	Immigratie- en Naturalisatiedienst
<b>IOW</b>	Inkomensvoorziening oudere werklozen
<b>IPS</b>	methode Individuele plaatsing en steun
<b>ISO</b>	Internationale Organisatie voor Standaardisatie
<b>ITB</b>	Interventieteam Buitenland
<b>IV</b>	Informatievoorziening(functie)
<b>IVA</b>	Inkomensvoorziening volledig arbeidsongeschikten
<b>LIEC</b>	Landelijk Informatie en Expertise Centrum
<b>MKB</b>	Midden- en Kleinbedrijf
<b>mvo</b>	maatschappelijk verantwoord ondernemen
<b>NAR</b>	non-activiteitsregeling
<b>Nibud</b>	Nationaal instituut voor budgetvoorlichting
<b>OCW</b>	(ministerie van) Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
<b>oWajong</b>	oude Wajong
<b>P&amp;C-cyclus</b>	planning & control-cyclus
<b>PaWa</b>	passend werkaanbod
<b>PGB</b>	persoonsgebonden budget
<b>RBB</b>	Rijksbrede Benchmark Groep
<b>RDW</b>	Rijksdienst voor het Wegverkeer
<b>RIEC</b>	Regionaal Informatie en Expertise Centrum
<b>RINIS</b>	Routeringsinstituut (inter)Nationale Informatiestromen
<b>SSD</b>	Secure Software Development
<b>SVB</b>	Sociale Verzekeringsbank
<b>sw</b>	sociale werkplaats
<b>SZW</b>	(ministerie van) Sociale Zaken en Werkgelegenheid
<b>1UBO</b>	één uniforme betaalomgeving
<b>UIP</b>	UWV Informatieplan
<b>UPM</b>	Uniforme Projectmethodiek UWV
<b>VIH</b>	vooraf ingevulde heffing
<b>UWV</b>	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen
<b>VNG</b>	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
<b>VOI</b>	verzoek om informatie

---

<b>Wajong 2010</b>	Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten
<b>Wajong 2015</b>	Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten
<b>WAO</b>	Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering
<b>WAZ</b>	Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen
<b>Wazo</b>	Wet arbeid en zorg
<b>Wet SUWI</b>	Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen
<b>WEW</b>	Stichting Waarborgfonds Eigen Woningen
<b>WGA</b>	Werkhervatting gedeeltelijk arbeidsongeschikten
<b>Whk</b>	Werkhervattingskas
<b>WIA</b>	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
<b>Wsw</b>	Wet sociale werkvoorziening
<b>WTL</b>	Wet tegemoetkoming loondomein
<b>WW</b>	Werkloosheidswet
<b>Wwz</b>	Wet werk en zekerheid
<b>zbo</b>	zelfstandig bestuursorgaan

---

# Colofon

**Uitgave**

UWV

*Financieel Economische Zaken*

**Postadres**

UWV Hoofdkantoor

La Guardiaweg 94

1043 DL Amsterdam

**Kamer van Koophandel**

KvK-nummer: 34360247

**Inlichtingen**

020-6875703

**Auteur**

Hans Berghuis

Lydia Tabois

**Disclaimer**

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

UWV © 2017

