

Publieke bijlagen bij UWV Achtmaandenverslag 2021



Inhoudsopgave

1. Kerncijfers	2
2. Ontwikkeling dienstverlening	3
2.1. Contact met UWV	3
2.2. Klanttevredenheid	3
3. Dienstverlening gericht op werk	6
3.1. Arbeidsbemiddeling en re-integratie voor WW'ers	6
3.2. Arbeidsbemiddeling en re-integratie voor mensen met een arbeidsbeperking	7
3.3. Voorzieningen en re-integratiediensten	8
3.4. Arbeidsjuridische dienstverlening	11
4. Inkomensdienstverlening	13
4.1. Inkomenszekerheid bieden	13
4.2. Sociaal-medische dienstverlening	16
4.3. Handhavingsinzet	18
5. Toekomstbestendige organisatie	20
5.1. Vernieuwen en vereenvoudigen ICT-landschap	20
5.2. Informatiebeveiliging en privacy	22
6. Beheersing van kosten en risico's	23
6.1. Doelmatigheid	23
6.2. Rechtmatigheid	24
Lijst van afkortingen	26
Colofon	27

1. Kerncijfers

Tabel Prestatie-indicatoren

Resultaatgebied	Prestatie-indicatoren	Norm 2021	Eerste acht maanden 2021	2020
Uitkeren	Tijdigheid:			
	Betalings WW binnen 10 kalenderdagen na ontvangst inkomstenformulier	90%	99%	99%
	Eerste betaling Ziektewet binnen 4 weken na ingang recht	85%	94%	92%
	Eerste betaling WIA binnen 4 weken na ingang recht	85%	86%	88%
	Eerste betaling Wajong binnen 4 weken na einde beslistermijn	85%	80%	88%
(Her)beoordelen	WIA: omvang voorraad uit te voeren vraaggestuurde en professionele herbeoordelingen	7.500	39.100	34.900
	Ziektewet: omvang voorraad uit te voeren eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	15.000	27.100	24.300
	Wajong: omvang voorraad uit te voeren vraaggestuurde en professionele herbeoordelingen	1.000	900	700
	Participatiewet: tijdigheid beoordeling arbeidsvermogen	80%	85%	89%
	Participatiewet: tijdigheid beoordeling beschut werk gemeentelijke dienstverlening	80%	82%	82%
Bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom	WIA/WGA: percentage klanten waarmee UWV minimaal 1 keer per jaar contact heeft	90%	94%	96%
	WIA/WGA: gemiddeld aantal gesprekken/contacten met WGA-klanten per jaar	1,8	2,5	2,6
	Gemiddelde verzuimduur in het eerste Ziektewet-jaar in dagen	65 dagen	43 dagen	43 dagen
	Percentage uitstroom uit Ziektewet in tweede Ziektewet-jaar	20,0%	20,4%	21,1%
	Aantal geplaatste Wajongers	8.000	4.300	6.700
	Percentage tijdigheid werkoriëntatiegesprekken met klantgroep WW'ers 0-50% binnen 4 weken	80%	91%	90%
Klantgerichtheid	Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,0	7,4	7,4
	Klanttevredenheid werkgevers	6,3	7,1	7,2
Efficiency en doelmatigheid uitvoering	Realisatie uitvoeringskosten binnen budget	≤100%	93%	96%
	Realisatie re-integratiekosten binnen budget	≤100%	83%	86%
	UWV is ISO-gecertificeerd	ja	ja	ja
	UWV heeft een goedkeurende accountantsverklaring	ja	ja	ja
Efficiency gegevensverwerking	Percentage gegevensleveringen uit polisadministratie conform overeenkomst	95%	100,0%	99,2%
Rechtmatigheid	Percentage rechtmatigheid	99%	*99,4%	99,0%

* Betreft uitsluitend de rechtmatigheid van de uitkeringsverstrekking.

2. Ontwikkeling dienstverlening

In dit hoofdstuk gaan we nader in op het aantal contacten met UWV via de telefoon en via onze websites en op de klanttevredenheid (zie ook in het achtmaandenverslag hoofdstuk 2 Ontwikkeling dienstverlening).

2.1. Contact met UWV

Verreweg de meeste contacten met UWV vinden digitaal of telefonisch plaats.

Tabel Aantal telefonische contacten en bezoeken aan UWV-portalen

	Eerste acht maanden 2021	Eerste acht maanden 2020
Aantal telefonische contacten (beantwoord)	2,7 miljoen	2,8 miljoen
Aantal bezoeken aan werkgeversportaal	1,1 miljoen	0,9 miljoen
Aantal bezoeken aan uwv.nl	37,7 miljoen	41,5 miljoen
Aantal bezoeken aan werk.nl	13,7 miljoen	17,5 miljoen

2.2. Klanttevredenheid

We meten de tevredenheid van uitkeringsgerechtigden en werkgevers over onze dienstverlening twee keer per jaar uitgebreid. Over de uitkomsten van de eerste meting in 2021 rapporteren we in paragraaf 2.2 Klanttevredenheid van het achtmaandenverslag.

Afhandeling van klachten

Wie ontevreden is over de handelwijze van UWV, kan een klacht indienen. Onder een klacht verstaan we iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalatigheid van (een medewerker van) UWV. In de eerste acht maanden van 2021 ontvingen we 4.637 klachten, tegenover 4.264 in dezelfde periode in 2020. We ontvingen meer klachten over de te late beslissingen na een sociaal-medische beoordeling. In de eerste acht maanden ontvingen we hierover 492 klachten, dat is 7,7% van het totale aantal ontvangen klachten. In 2020 ging het om 5,4%.

We handelden in de eerste acht maanden van 2021 4.587 klachten af, meer dan in dezelfde periode in 2020 (4.280). Het lukte om in de eerste acht maanden van 2021 97,5% van de klachten (doelstelling is 95%) binnen de wettelijke termijn van zes weken, of – indien verdaagd – binnen tien weken af te handelen. We ontvingen meer klachten over de te late beslissingen na een sociaal-medische beoordeling. Veel klachten worden vroegtijdig opgelost, doordat we kort na het indienen van de klacht contact opnemen met de indiener om in goed overleg tot een acceptabele oplossing te komen. De op deze manier opgeloste klachten worden dan geregistreerd onder de noemer 'oordeel niet van toepassing'. Het aantal klachten dat we zo oplossen is gedaald. Dat komt doordat we sinds 2017 vaker direct actie ondernemen om de onderliggende problemen in de uitvoering op te lossen, zodat we daarna minder klachten over hetzelfde onderwerp krijgen. Hierdoor daalt het percentage klachten 'oordeel niet van toepassing' en stijgen de overige percentages. Als de klacht niet gegrond en ook niet ongegrond verklaard kan worden, wordt de klacht geregistreerd onder de noemer 'geen oordeel'.

Tabel Oordeel over klachten

	Eerste acht maanden 2021		Eerste acht maanden 2020	
	Aantal	%	Aantal	%
Gegrond	1.441	31,4%	1.303	30,4%
Ongegrond	1.103	24,1%	923	21,6%
Niet-ontvankelijk	142	3,1%	126	2,9%
Oordeel niet van toepassing	496	10,8%	623	14,6%
Geen oordeel	1.405	30,6%	1.305	30,5%
Totaal	4.587	100%	4.280	100%

De meeste klachten gingen over de dienstverlening en dan vooral over onjuiste, tegenstrijdige of onvoldoende informatie, of over de manier waarop mensen door UWV-medewerkers werden bejegend.

Tabel Klachtsoorten

Klachtsoort	Eerste acht maanden 2021	2020
Dienstverlening	61,3%	60,0%
Betalingen	13,1%	14,5%
Bejegening	20,0%	19,4%
Bereikbaarheid	2,1%	2,3%
Project*	0,3%	0,6%
Beleid**	1,1%	0,8%
Deskundigenoordeel	2,1%	2,4%
Totaal	100%	100%

* Onder de noemer project worden klachten geregistreerd over tijdelijke incidenten waarop snel moet worden geacteerd, zoals een groot datalek.

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

Afhandeling van bezwaren

Wanneer iemand het niet eens is met een formele beslissing van UWV, dan kan hij een bezwaar indienen. In de eerste acht maanden van 2021 werden, inclusief NOW, 56.600 bezwaren ingediend. Dat is bijna 2% minder dan in dezelfde periode in 2020 (57.600). Met name het aantal WW-bezwaren is aanzienlijk lager (10%) dan in dezelfde periode in 2020. Dit hangt samen met het afgenomen aantal WW-uitkeringen. In de eerste acht maanden van 2021 zijn 6.700 NOW-bezwaren ingediend, waarvan 3.300 tegen een beslissing over een vaststelling en 3.400 tegen een beslissing over een voorschot.

We handelden in deze periode in totaal 56.500 bezwaarzaken af. Dat zijn er vrijwel evenveel als in dezelfde periode in 2020 (56.600). Het aantal afgehandelde NOW-bezwaren bedroeg 6.600. Het percentage gegronde bezwaren is 24%, iets meer dan in dezelfde periode in 2020 (23%). 32% van de bezwaarzaken werd ingetrokken, evenveel als in de eerste acht maanden van 2020.

Tabel Afhandeling bezwaren

	Eerste acht maanden 2021	Eerste acht maanden 2020
Ontvangen bezwaren	56.600	57.600
WW	11.400	12.600
Arbeidsongeschiktheidswetten	32.500	31.500
Ziektewet	12.700	13.500
Afgehandelde bezwaren	56.500	56.600
WW	10.700	12.600
Arbeidsongeschiktheidswetten	32.700	30.200
Ziektewet	13.100	13.800

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

Tabel Afhandeling beroepszaken

	Eerste acht maanden 2021	Eerste acht maanden 2020
Ontvangen beroepszaken	7.367	6.873
Beroep	5.157	5.193
Hoger beroep	1.249	1.090
Schadebesluiten	942	550
Verzoekschriften	19	40
Afgehandelde beroepszaken	7.374	5.734
Beroep	4.852	3.946
Hoger beroep	1.624	1.401
Schadebesluiten	869	329
Verzoekschriften	29	58

Het kan gebeuren dat UWV de beslissing wijzigt nadat bezwaar is aangetekend, of dat de rechtbank de beslissing van UWV vernietigt. Als de indiener van het bezwaar door deze onjuiste beslissing schade heeft geleden, kan hij om een schadevergoeding vragen. Wanneer UWV het verzoek om schadevergoeding (gedeeltelijk) afwijst of er niet binnen acht weken op reageert, dan kan betrokkene bij de bestuursrechter een verzoekschrift indienen om UWV te veroordelen tot een schadevergoeding. In de eerste acht maanden van 2021 ontvingen we 71% meer schadeclaims dan in dezelfde periode in 2020. Dit komt onder andere doordat er tijdens de coronacrisis tijdelijk geen fysieke spreekuren bij de verzekeringsarts mogelijk waren. Hierdoor zijn eerstejaars Ziektewet-beschikkingen afgegeven waarbij geen sprake was van een afgeronde beoordeling. Dit heeft geleid tot extra schadeclaims van vooral eigenrisicodragers.

Doorlooptijden bezwaren reduceren

We willen de doorlooptijden bij de afhandeling van bezwaren reduceren. Dit doen we via het programma Sneller voor de klant. In januari 2021 is een pilot gestart waarmee we het nieuwe werkproces beproeven. Inmiddels lopen er pilots met het nieuwe werkproces op zes kantoren; twee kantoren nemen volledig deel aan de pilot en op vier kantoren neemt een team per kantoor deel aan de pilot. Het nieuwe werkproces heeft geen ingrijpende consequenties voor de benodigde capaciteit. De resultaten van de pilot tot 1 september laten een daling in de gemiddelde doorlooptijd zien. Ten opzichte van het reguliere proces krijgen mensen die een wetstechnisch bezwaar indienen in de pilots 20 (kalender)dagen eerder een beslissing op een bezwaar en bij een medisch bezwaar 31 (kalender)dagen eerder.

Geschillencommissie UWV

De Geschillencommissie UWV behandelt onafhankelijk klachten over het handelen of nalaten van BIG-geregistreerden: (verzekerings)artsen en sociaal-medisch verpleegkundigen die werken bij UWV. De commissie kan pas in actie komen nadat een cliënt eerst bij UWV de klachtenprocedure heeft doorlopen. Als deze vindt dat zijn klacht nog niet is opgelost, kan hij binnen een jaar na het afsluiten van de klachtenprocedure bij UWV een melding doen bij de Geschillencommissie. Die stelt vervolgens UWV op de hoogte, zodat we met de (verzekerings)arts of verpleegkundige tegen wie de klacht is gericht een verweer kunnen opstellen. In de eerste acht maanden van 2021 heeft de Geschillencommissie 2 klachten ontvangen.

3. Dienstverlening gericht op werk

In dit hoofdstuk gaan we nader in op de resultaten van onze op werk gerichte dienstverlening (zie ook in het achtmaandenverslag hoofdstuk 3 Dienstverlening gericht op werk).

3.1. Arbeidsbemiddeling en re-integratie voor WW'ers

Werkoriëntatiegesprekken

We voeren werkoriëntatiegesprekken met mensen die naar onze inschatting hulp nodig hebben bij het vinden van werk. Daarvoor maken we gebruik van de Werkverkenner, een op wetenschappelijke basis ontwikkelde online vragenlijst die inzicht geeft in de kans op werkhervatting binnen een jaar en de factoren die daarop van invloed zijn. In totaal hebben we in de eerste acht maanden van 2021 114.697 werkoriëntatiegesprekken gevoerd. Dat zijn er 22,5% minder dan in dezelfde periode in 2020. Dit komt doordat de instroom in de WW dit jaar veel lager is. We voerden 58.289 gesprekken met werkzoekenden die volgens de Werkverkenner minder dan 50% kans hebben om binnen één jaar volledig op eigen kracht werk te vinden. Dat zijn er 7% meer dan een jaar daarvoor. Dat komt vooral doordat WW'ers geplande gesprekken vrijwel niet meer afzeggen sinds we deze gesprekken vanwege de coronacrisis alleen nog telefonisch voeren. 91% van de gesprekken vond tijdig (binnen vier weken nadat het recht op uitkering is vastgesteld) plaats. De tijdigheid van de werkoriëntatiegesprekken is stabiel boven de streefwaarde van 80%.

Tabel Met WW'ers gevoerde gesprekken

	Eerste acht maanden 2021	Eerste acht maanden 2020
Werkoriëntatiegesprekken	114.697	148.050
Face to face	3.142	21.220
Telefonisch	111.555	126.830
Monitorgesprekken	13.080	17.460
Face to face	184	1.320
Telefonisch	12.896	16.140
Coachingsgesprekken	244.842	172.160
Face to face	5.593	33.685
Telefonisch	239.249	138.475

Passend werkaanbod

Met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) hebben we afgesproken dat we jaarlijks een passend werkaanbod (PaWa) doen aan ten minste 5.000 langdurig WW-gerechtigden die twaalf maanden of langer werkloos zijn en aan WW-gerechtigden die inmiddels zes maanden werkloos zijn en op grond van hun arbeidsmarktpositie het risico lopen langdurig werkloos te blijven. Voor 2021 hebben we op ambtelijk niveau afgesproken dat dit aantal wordt verlaagd naar 4.000. Het passend werkaanbod dat we doen gaat vergezeld van een intensieve aanpak. Daarbij bieden we de werkzoekende twee vacatures aan bij werkgevers die bereid zijn om langdurig werklozen aan te nemen, regelen we de sollicitatiegesprekken bij de werkgever en vragen we achteraf aan de werkzoekende en de werkgever hoe het gesprek is verlopen. Op deze manier willen we zoveel mogelijk WW'ers die het niet is gelukt of naar verwachting niet zal lukken om binnen een jaar werk te vinden, bemiddelen naar werk. Na zes maanden werkloosheid is alle arbeid passend, ongeacht het opleidings- of werkniveau van de werkzoekende. De werkzoekende mag een aanbod van passende arbeid niet weigeren. De adviseur werk maakt een inschatting of PaWa-dienstverlening een extra kans kan bieden om de uitkeringsgerechtigde aan het werk te helpen. Duidelijk zichtbaar is dat de economie er niet in alle sectoren slecht voor staat. Na een wat trage start konden we in de eerste acht maanden van 2021 27% meer passende werkaanboden doen dan in dezelfde periode van 2020. Het aantal waarbij de WW-gerechtigde door de werkgever daarna werd aangenomen, nam zelfs toe met meer dan 100%.

Tabel Passend werkaanbod (PaWa)

	Eerste acht maanden 2021	Eerste acht maanden 2020
Afgerond passend werkaanbod met intensieve dienstverlening	3.288	2.585
Klant aangenomen op bij werkgever uitgezochte vacatures*	2.210	1.097
Klant aangenomen na een proefplaatsing*	94	175
Klant niet aangenomen op bij werkgever uitgezochte vacatures	699	1.150
Klant heeft afgezien van uitkering	2	2
Klant heeft zelf andere baan gevonden	283	161

* *WW-uitkeringsgerechtigden die zijn aangenomen op een proefplaatsing worden met ingang van het viermaandenverslag 2021 apart vermeld. Voorheen werden zij meegeteld in de categorie Klant aangenomen op bij werkgever uitgezochte vacature.*

Voor het niet aannemen van de kandidaat zijn de volgende redenen opgegeven:

- 89 keer vanwege een betere kandidaat;
- 21 keer op grond van het ontbreken van passende werkervaring en/of opleiding;
- 420 keer op grond van overige – niet verwijtbare – redenen;
- 32 keer omdat de kandidaat niet in het team zou passen;
- 137 keer op grond van (mogelijk) verwijtbaar gedrag.

Als een passend werkaanbod wegens verwijtbaar gedrag niet leidt tot werkherhvatting, dan wordt de uitkering geheel of gedeeltelijk beëindigd.

3.2. Arbeidsbemiddeling en re-integratie voor mensen met een arbeidsbeperking

Uitstroom naar werk vanuit een arbeidsongeschiktheidsuitkering

In de eerste acht maanden van 2021 hebben we vrijwel evenveel Wajongers aan werk geholpen als in dezelfde periode in 2020: 4.275 tegenover 4.312. De arbeidsmarkt is ook in 2021 als gevolg van de coronacrisis minder toegankelijk voor werkzoekenden met een arbeidsbeperking. De arbeidsparticipatie van Wajongers is gedaald, omdat het voor Wajongers moeilijker is om het werk (weer) te hervatten. Dit geldt zeker voor degenen die een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben. Hoewel de vraag naar arbeid is toegenomen, zijn werkgevers terughoudend bij het aannemen van werkzoekenden met een arbeidsbeperking. Het aantal plaatsingen van Wajongers dat werd gerealiseerd via ingekochte re-integratietrajecten was bijna 10% lager dan in dezelfde periode van 2020. We hebben met het ministerie op ambtelijk niveau afgesproken om de doelstelling voor het aantal in 2021 te plaatsen Wajongers te verlagen van 8.000 naar 6.000. Door verlenging en/of uitbreiding van bestaande tijdelijke arbeidscontracten zorgen we ervoor dat Wajongers ook aan het werk blijven. In de eerste acht maanden van 2021 lag het aantal contractverlengingen 18% lager dan in dezelfde periode van 2020.

Voor werkgevers zijn er relatief weinig (financiële) prikkels om mensen met een WIA/WGA-uitkering in dienst te nemen. Hoewel in de eerste acht maanden van 2021 bijna 17% minder mensen met een WIA/WGA-uitkering werk vonden dan in dezelfde periode in 2020, waren het er toch meer dan we met het oog op de coronacrisis hadden verwacht. Bij continuering van het huidige gemiddeld aantal volledige werkherhvattingen per maand verwachten we 2.500 plaatsingen op jaarbasis te realiseren. Het aantal plaatsingen dat we realiseerden via ingekochte re-integratietrajecten lag 16% lager dan in dezelfde periode in 2020, het aantal gedeeltelijke werkherhvattingen lag 5,5% hoger.

Tabel Uitstroom naar werk van mensen met een arbeidsbeperking

	*Eerste acht maanden 2021	*Eerste acht maanden 2020
Aantal aan werk geholpen mensen met een arbeidsbeperking	6.449	6.929
Mensen met recht op Wajong-uitkering	4.275	4.312
Mensen met recht op overige arbeidsongeschiktheidsuitkeringen	2.174	2.617
Mensen met recht op WAO-/WAZ-uitkering	91	109
Mensen met recht op WIA-uitkering	1.834	2.224
Mensen met recht op Ziektewet-uitkering	249	284

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

In de eerste acht maanden van 2021 hebben ook nog 3.880 mensen met een WIA/WGA-uitkering gedeeltelijk het werk hervat. We realiseerden 5.391 contractverlengingen voor Wajongers (zelfde periode in 2020: 6.600).

3.3. Voorzieningen en re-integratiediensten

Inzet van voorzieningen

We verstrekken hulpmiddelen die ervoor zorgen dat mensen met een beperking hun werk goed kunnen doen. De meeste van deze werkvoorzieningen verstrekken we aan een individuele werknemer, maar we verstrekken ook voorzieningen aan werkgevers. Daarmee kunnen ze arbeidsplekken geschikt maken voor mensen met een beperking of voor adequate begeleiding zorgen. Voorzieningen kunnen ook voorkomen dat mensen een beroep moeten doen op een uitkering: 32% van de mensen die gebruikmaakt van een voorziening heeft geen uitkering. In totaal maken 18.573 mensen gebruik van een voorziening. In de eerste acht maanden van 2021 is 95% van de aanvragen voor voorzieningen tijdig – binnen acht weken – afgehandeld. Dat is ruim boven de met het ministerie van SZW afgesproken norm van 90%.

Tot en met augustus 2021 hebben we 24.540 *werkvoorzieningen* ingezet voor mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering, waarvan de meeste voor Wajongers (18.618). De uitgaven voor deze voorzieningen bedroegen € 46,0 miljoen en bleven daarmee ruim binnen (84%) het tijdsevenredige budget van € 55,0 miljoen. De belangrijkste verschillen in de kosten vergeleken met dezelfde periode van het vorige jaar doen zich voor in de intermediaire kosten, jobcoaching en vervoer. De kosten van intermediaire voorzieningen namen toe, voornamelijk door een stijging van het aantal getolkte uren en ook door de inzet van de tolk op afstand. De kosten van jobcoaching (intern en extern) zijn afgenomen, de dalende trend van de afgelopen jaren zet zich voort. De kosten van de vervoersvoorzieningen zijn gedaald als gevolg van lagere kosten voor taxi- en rolstoeltaxivergoedingen voor woon- en werkvervoer. Dit heeft te maken met het thuiswerken als gevolg van de coronacrisis.

Tabel Aantal ingezette werkvoorzieningen naar soort

	Eerste acht maanden 2021	Eerste acht maanden 2020
Werknemersvoorzieningen*	16.506	17.549
Intermediaire voorzieningen	793	820
Externe jobcoach	10.874	11.068
Meeneembare voorzieningen	3.338	3.258
Starterskrediet	10	4
Vervoersvoorzieningen	1.491	2.399
Werkgeversvoorzieningen	8.034	7.761
Interne jobcoach	1.240	1.400
Loondispensatie	6.737	6.285
Meeneembare voorzieningen	1	2
Pilot Generieke werkgeversvoorzieningen	1	0
Overige werkgeversvoorzieningen	55	74
Totaal	24.540	25.310

* Inclusief voorzieningen voor zelfstandigen en werkzoekenden.

Tabel Aantal ingezette werkvoorzieningen naar wet

	Eerste acht maanden 2021	Eerste acht maanden 2020
WAO	336	364
Ziektewet	0	0
oWajong/Wajong 2010	18.618	19.215
WIA	5.550	5.670
Participatiewet	34	58
WW (WIA/Ziektewet < 35%)	0	0
Onbekend	2	3
Totaal	24.540	25.310

In opdracht van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) verstrekt UWV ook voorzieningen die ervoor zorgen dat mensen met een beperking onderwijs kunnen volgen. Tot en met augustus 2021 hebben we 3.223 *onderwijsvoorzieningen* toegekend. Dat zijn er minder dan in dezelfde periode in 2020 (3.510). De uitgaven voor

de onderwijsvoorzieningen bedroegen tot en met augustus 2021 € 13,3 miljoen en blijven daarmee binnen (86%) het tijdsevenredig budget. Net als bij de werkvoorzieningen is er een toename van het aantal getolkte uren en het gebruik van de tolk op afstand. De kosten voor de totale intermediaire voorzieningen zijn in lijn daarmee ook toegenomen. De kosten voor de vervoersvoorziening zijn afgenomen door de daling van de vergoeding voor taxi- en rolstoeltaxivergoedingen voor schoolvervoer. Voor de meeneembare voorzieningen komt het grootste gedeelte van de daling door lagere kosten voor schoolmeubilair. Dit is een gevolg van de effecten van de coronacrisis en de daarmee samenhangende (gedeeltelijke) schoolsluiting en het volgen van onderwijs in digitale vorm vanuit huis.

Tabel Aantal ingezette onderwijsvoorzieningen

	Eerste acht maanden 2021	Eerste acht maanden 2020
Intermediaire voorzieningen	869	878
Meeneembare voorzieningen	1.550	1.672
Vervoersvoorzieningen	804	960
Totaal	3.223	3.510

Tabel Uitgaven voor onderwijsvoorzieningen

Bedragen x € 1 miljoen	Eerste acht maanden 2021	Eerste acht maanden 2020
Intermediaire voorzieningen	8,5	5,8
Meeneembare voorzieningen	1,7	2,1
Vervoersvoorzieningen	3,1	3,6
Totaal voor de klant	13,3	11,5
Uitvoeringskosten	1,4	1,0
Totaal	14,7	12,5

Tolkvoorzieningen kunnen worden ingezet als werkvoorziening en als onderwijsvoorziening. UWV verzorgt ook de tolkvoorzieningen voor in het dagelijks leven. Tot en met augustus 2021 hebben 3.405 personen gebruikgemaakt van de toegekende *tolkvoorziening voor in het dagelijks leven*, voor een bedrag van in totaal € 5,4 miljoen. Daarnaast hebben we aan 90 organisaties een voorziening toegekend, waarvoor tot en met augustus € 0,8 miljoen is besteed. Aan 303 personen zijn meer uren toegekend omdat zij meer tolkuren nodig hebben. Als gevolg van de coronacrisis waren de uitgaven lager dan verwacht. Voor de uitgaven voor de cliënt is een tijdsevenredig budget van € 7,7 miljoen beschikbaar. Tot en met augustus 2021 hebben we daarvan € 6,2 miljoen uitgegeven. Inclusief uitvoeringskosten hebben we € 6,7 miljoen besteed.

Tabel Uitgaven voor tolkvoorzieningen leefdoel

Bedragen x € 1 miljoen	Eerste acht maanden 2021	Eerste acht maanden 2020
Intermediaire voorzieningen	6,2	5,4
Totaal voor de klant	6,2	5,4
Uitvoeringskosten	0,5	0,5
Totaal	6,7	5,9

Ingekochte re-integratiediensten

UWV koopt voor mensen met een Ziektewet- of arbeidsongeschiktheidsuitkering re-integratiedienstverlening in bij re-integratiebedrijven. Het gaat om:

- modulaire diensten;
- de dienst Werkfit maken;
- de dienst Naar werk.

Modulaire diensten zijn bedoeld voor mensen met arbeidsvermogen voor wie de stap naar de dienst Werkfit maken nog te groot is. Ze bevatten activiteiten die gericht zijn op het verhogen van de maatschappelijke participatie. Verder gaat het om begeleiding bij scholing, bedoeld voor mensen die wel de vaardigheden en het vermogen hebben om een scholing met goed gevolg te volbrengen, maar ondersteuning nodig hebben bij zaken als studieritme en structuur aanbrengen. Naast deze re-integratiediensten kopen we ook scholingen in en verstrekken we subsidie voor trajecten op grond van de methodiek Individuele plaatsing en steun (IPS). Deze trajecten zijn bedoeld voor uitkeringsgerechtigden met ernstige psychische aandoeningen (EPA) en worden verzorgd door ggz-instellingen.

In de eerste acht maanden van 2021 hebben we 19.783 re-integratiediensten ingekocht, exclusief trajecten op grond van de methodiek individuele plaatsing en steun voor mensen met een Ziektewet- of arbeidsongeschiktheidsuitkering met ernstige psychische aandoeningen (IPS EPA). Dit zijn er 152 minder dan in de dezelfde periode in 2020. Voor Wajongers kochten we 6% minder re-integratiediensten in, voor WW'ers 8% meer. Het aantal trajecten modulaire dienstverlening steeg met 11%; het aantal trajecten Naar werk-dienstverlening nam met 15% af. Door de economische situatie als gevolg van de coronacrisis is het moeilijker geworden om mensen met een beperking te plaatsen in een reguliere baan. Voor WW'ers die minder dan 35% arbeidsongeschikt zijn verklaard, kunnen we sinds 2019 weer re-integratiedienstverlening inkopen. Na een aanloopfase in 2019 zijn er voor hen in 2020 en 2021 meer diensten ingekocht. In de eerste acht maanden van 2021 zijn 439 IPS EPA trajecten ingekocht, 93 meer dan in dezelfde periode in 2020. Voor WGA'ers kochten we 55 meer van deze trajecten in en voor mensen met een Ziektewet-uitkeringen 25.

Voor 2021 is een budget voor re-integratiediensten van € 98,2 miljoen beschikbaar, inclusief budget voor de inzet van IPS EPA. IPS EPA trajecten duren drie jaar. De totale uitgaven tot en met augustus 2021 bedragen € 59,9 miljoen en zijn daarmee lager dan het tijdsevenredige budget. In juni 2021 hebben de ministers van SZW en VWS besloten via een ministeriële regeling extra IPS-trajecten beschikbaar te stellen voor mensen met Common Mental Disorders (CMD) en ernstig psychische aandoeningen. Hiervoor wordt in totaal € 18,0 miljoen uitgetrokken: € 7,0 miljoen in 2021 en € 11,0 miljoen in 2022 voor cliënten van zowel gemeenten als UWV. Daarbij is bepaald dat dit grotendeels gefinancierd wordt uit het taakstellend budget Inkoop Re-integratie en voor de rest door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS).

Tabel Ingekochte re-integratiediensten en verstrekte IPS EPA-trajecten*

	Eerste acht maanden 2021	Eerste acht maanden 2020
WAO	197	273
Ziektewet	5.779	5.575
oWajong/Wajong 2010	5.326	5.679
WIA	6.577	6.581
WW (WIA/Ziektewet < 35%)	2.344	2.166
Totaal ingekochte re-integratiedienstverlening	20.223	20.274

* Naast de in de tabel genoemde 20.223 re-integratiediensten en IPS EPA-trajecten die we vanuit het budget van € 98,2 miljoen hebben ingekocht, hebben we 746 Ziektewet-arbo-interventies ingekocht.

In de eerste acht maanden van 2021 hebben we in totaal 20.223 trajecten en diensten ingekocht voor mensen met een arbeidsongeschiktheids- of Ziektewet-uitkering. Dit aantal is inclusief IPS EPA-trajecten maar exclusief Ziektewet-arbo-interventies. In diezelfde periode zijn in totaal 14.943 trajecten en diensten afgerond. Niet alle trajecten of diensten hebben plaatsing in een dienstverband als direct einddoel. Er zijn ook trajecten en diensten die bedoeld zijn om mensen dichterbij de arbeidsmarkt te brengen.

Tabel Resultaten ingekochte re-integratiedienstverlening

Resultaat	Eerste acht maanden 2021
Plaatsing als direct doel	2.980
Afgesloten met baan	1.395
Afgesloten zonder baan	1.585
Dichter bij de arbeidsmarkt als direct doel	10.600
Succesvol	7.574
Niet-succesvol	3.026
Afgesloten scholingen	1.363
Afgesloten met diploma	1.051
Afgesloten zonder diploma	312
Totaal	14.943

Werkgevers zijn soms huiverig om mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt in dienst te nemen. Mensen die een uitkering van UWV ontvangen, kunnen met behoud van die uitkering gedurende twee maanden op een proefplaatsing werken. Dat is meestal genoeg om te beoordelen of de werknemer geschikt is. De tabel laat zien hoeveel mensen uit de verschillende doelgroepen hiervan gebruikmaakten.

Tabel Proefplaatsingen

	Eerste acht maanden 2021	Eerste acht maanden 2020
WW	1.491	1.196
Wajong	1.776	1.726
WIA/WGA	450	438
WAO en WAZ	22	43
Overig	19	69
Totaal	3.758	3.472

3.4. Arbeidsjuridische dienstverlening

We beoordelen onder andere ontslaanvragen en aanvragen voor tewerkstellingsvergunningen. Ook geven we adviezen aan de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) in verband met de verstrekking van een gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid. We hebben hierbij een onafhankelijke, toetsende rol. Daarnaast verstrekken we arbeidsrechtelijke informatie aan werkgevers, werknemers en werkzoekenden via uwv.nl en de telefoon. Ook organiseren we bijeenkomsten voor werkgevers.

Ontslaanvragen

Tabel Ontslaanvragen

	Eerste acht maanden 2021		Eerste acht maanden 2020	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal ingediende ontslaanvragen	11.800		18.800	
Vanwege bedrijfseconomische redenen	10.000		16.600	
Vanwege langdurige arbeidsongeschiktheid werknemer	1.800		2.200	
Aantal afgehandelde ontslaanvragen*	13.300		18.000	
Inhoudelijk behandelde ontslaanvragen	2.900	22%	3.300	18%
Verleende ontslaanvragen	2.500		2.900	
Geweigerde ontslaanvragen	400		400	
Tijdens behandeling door werkgever ingetrokken	9.800	74%	13.200	74%
Niet in behandeling genomen wegens onvoldoende informatie	600	4%	1.500	8%

* De weergave van de afgehandelde ontslaanvragen is met ingang van dit verslag gewijzigd. Hierdoor wordt beter zichtbaar hoeveel ontslaanvragen inhoudelijk zijn behandeld.

Per 1 januari 2021 is de Compensatieregeling transitievergoeding bij ontslag wegens beëindiging van de werkzaamheden van de onderneming in werking getreden. Kleine werkgevers worden onder voorwaarden gecompenseerd voor de transitievergoeding bij bedrijfsbeëindiging wegens pensionering/overlijden van de werkgever. Compensatie wordt verleend als aan een aantal voorwaarden is voldaan. Zo moet er voor ten minste een van de werknemers van de desbetreffende werkgever door UWV een ontslagvergunning zijn verleend wegens bedrijfsbeëindiging. In de eerste acht maanden van 2021 hebben 134 werkgevers 302 ontslaanvragen ingediend die in aanmerking komen voor deze compensatieregeling.

Tewerkstellingsvergunningen en adviezen aan de IND

Werkgevers die personeel van buiten de Europese Economische Ruimte (EER) korter dan drie maanden in Nederland willen laten werken, moeten daarvoor een tewerkstellingsvergunning bij UWV aanvragen. Dit geldt ook wanneer ze vreemdelingen willen aannemen die hier studeren of om andere redenen dan arbeid al in Nederland wonen. Werkgevers die voor drie maanden of langer personeel willen aannemen uit landen van buiten de EER, kunnen een gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid (GVVA) aanvragen bij de IND. De IND vraagt UWV advies over het arbeidsmarktdeel. UWV toetst de adviezen voor de IND en de aanvragen voor tewerkstellingsvergunningen op dezelfde wijze. Door de versoepelingen van de coronamaatregelen sinds juli kunnen arbeidsmigranten en buitenlandse studenten weer makkelijker in- en uitreizen. In combinatie met de gunstige economische ontwikkelingen heeft dit geleid tot een toenemend aantal aanvragen. In de eerste acht maanden zijn 5.300 aanvragen voor een tewerkstellingsvergunning en 3.400 verzoeken om advies GVVA ingediend. Hiervan waren er 602 bestemd voor Britten. Sinds de brexitmaatregelen per 1 januari 2021 geheel zijn doorgevoerd, worden burgers uit het Verenigd Koninkrijk als derdelanders beschouwd en

is een werk- en/of verblijfsvergunning nodig als werkgevers Britten voor het eerst in Nederland willen laten werken. De aanvragen voor een tewerkstellingsvergunning en verzoeken om advies GVVA zijn tijdig afgehandeld. Het tijdigheidspercentage bedraagt 93,5%.

Tabel Tewerkstellingsvergunningen en GVVA-adviezen

	Eerste acht maanden 2021		Eerste acht maanden 2020	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal ingediende aanvragen tewerkstellingsvergunning	5.300		4.700	
Aantal afgehandelde aanvragen tewerkstellingsvergunning	4.700		4.800	
Verleende vergunningen	4.100	87%	4.200	88%
Tijdens behandeling door werkgever ingetrokken	300	*6%	200	4%
Geweigerde aanvragen incl. niet in behandeling genomen	300	*7%	400	8%
Aantal ingediende aanvragen arbeidsmarktadvies GVVA	3.400		2.600	
Aantal afgegeven adviezen GVVA	3.000		2.600	
Positieve adviezen	2.500	82%	2.100	81%
Tijdens behandeling door werkgever ingetrokken	100	4%	100	4%
Negatieve adviezen	400	14%	400	15%

* Doordat de aantallen zijn afgerond, verschillen de percentages.

4. Inkomensdienstverlening

In dit hoofdstuk gaan we nader in op de resultaten op het gebied van uitkeringsverstrekking, sociaal-medische beoordelingen en handhaving (zie ook in het achtmaandenverslag hoofdstuk 4 Inkomensdienstverlening).

4.1. Inkomenszekerheid bieden

Uitkeringsvolumes

In de eerste acht maanden van 2021 kenden we ruim 616.000 nieuwe uitkeringen toe, 10% minder dan in dezelfde periode in 2020.

Tabel Nieuwe uitkeringen

	Eerste acht maanden 2021	Eerste acht maanden 2020	% +/-
WW	206.267	334.227	-38%
Arbeidsongeschiktheidswetten	40.476	36.601	11%
WIA	35.704	32.061	11%
WGA	27.948	24.219	15%
IVA	7.756	7.842	-1%
WAO	442	364	21%
WAZ	16	29	-45%
Wajong	4.314	4.147	4%
Ziektewet	213.861	212.812	0%
Wazo (incl. ZEZ)	155.780	102.213	52%
Totaal	616.384	685.853	-10%

We beëindigden 728.000 uitkeringen, 13% meer dan in de eerste acht maanden van 2020.

Tabel Beëindigde uitkeringen

	Eerste acht maanden 2021	Eerste acht maanden 2020	% +/-
WW	279.266	266.020	5%
Arbeidsongeschiktheidswetten	37.201	38.452	-3%
WIA	18.874	17.587	7%
WGA	9.428	9.089	4%
IVA	9.446	8.498	11%
WAO	13.858	14.908	-7%
WAZ	765	900	-15%
Wajong	3.704	5.057	-27%
Ziektewet	261.110	237.986	10%
Wazo (incl. ZEZ)	150.388	99.587	-51%
Totaal	727.965	642.045	13%

Eind augustus 2021 ontvingen bijna 1,2 miljoen mensen gedurende kortere of langere tijd een uitkering van ons. We keerden in de eerste acht maanden van 2021 een bedrag van in totaal € 14,2 miljard uit.

Tabel Lopende uitkeringen

	Eerste acht maanden 2021	Eerste acht maanden 2020	% +/-
WW	212.661	291.660	-27%
Arbeidsongeschiktheidswetten	816.648	815.637	0%
WIA	364.515	341.478	7%
WGA	221.194	207.428	7%
IVA	143.321	134.050	7%
WAO	201.150	221.960	-9%
WAZ	7.672	8.854	-13%
Wajong	243.311	243.345	0%
Ziektewet	109.736	108.617	1%
Wazo (incl. ZEZ)	54.561	45.887	19%
Totaal	1.193.606	1.261.801	-5%

WW

We handelden in de eerste acht maanden van 2021 39,5% minder WW-aanvragen af dan in de eerste acht maanden van 2020 (268.800 tegenover 444.600). Daarvan wezen we er 23% (62.600) af tegenover 25% (110.400) in de eerste acht maanden van 2020. 4.700 mensen kregen (tijdelijk) geen WW-uitkering omdat ze een maatregel kregen opgelegd, vrijwel altijd omdat ze verwijtbaar werkloos waren. Doordat enerzijds het aantal toekenningen in de eerste acht maanden fors lager was dan in de eerste acht maanden van 2020 en het aantal beëindigde uitkeringen hoger, is het aantal lopende WW-uitkeringen eind augustus 2021 27% lager dan eind april 2020. De NOW-regelingen hebben ongetwijfeld aan deze ontwikkelingen bijgedragen. We verwachten dat het aantal WW-aanvragen en het aantal lopende WW-uitkeringen in de loop van 2021 wel iets zullen toenemen.

Ziektewet

Er is in de eerste acht maanden van 2021 iets meer beroep op de Ziektewet gedaan dan in de eerste acht maanden van 2020. Er waren iets meer zieke WW'ers en vrouwen die na hun zwangerschaps- en bevallingsverlof ziek waren. Het aantal toekenningen bleef in de eerste acht maanden van 2021 ongeveer gelijk aan dat in dezelfde periode van 2020. Enerzijds steeg het aantal toekenningen aan zieke uitzendkrachten. Anderzijds daalde het aantal toekenningen aan zieke werknemers met een no-riskpolis en het aantal zieke einddienstverbanders.

WIA en WAO

We handelden 44.600 WIA-aanvragen af, ruim 8% meer dan in de eerste acht maanden van 2020 (41.200). Van de aanvragen hebben we er bijna 14.400 (32%) afgewezen; in de eerste acht maanden van 2020 waren het er 13.000 (ook 32%). Meestal ging het om mensen die minder dan 35% arbeidsongeschikt werden bevonden of wel geschikt bleken voor het eigen werk. Het aantal nieuwe uitkeringen was 11% hoger dan in de eerste acht maanden van 2020. Deze toename wordt veroorzaakt doordat er meer voorschotten voor WGA-uitkeringen zijn toegekend, omdat de sociaal-medische beoordeling vanwege de coronacrisis niet binnen de geldende termijn kon worden afgerond – zie ook hieronder onder het kopje Tijdigheid. Deze voorschotten worden meegeteld als nieuwe uitkeringen. Bij de definitieve beoordeling wordt naar verwachting circa 30% van de aanvragen alsnog afgewezen, de WGA-uitkering telt dan weer mee als beëindigd. Het aantal lopende WIA-uitkeringen steeg in de eerste acht maanden van 2021 verder met 15.000 (4,3%) ten opzichte van eind december 2020. Andersom neemt het aantal lopende uitkeringen voor de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO), de voorloper van de WIA, in ongeveer hetzelfde tempo af. Eind augustus 2021 was het aantal WAO-uitkeringen 13.400 (6,3%) lager dan eind december 2020.

Wajong

De Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong 2015, ingegaan op 1 januari 2015) is alleen nog toegankelijk voor jonggehandicapten die duurzaam geen arbeidsvermogen hebben. We handelden 6.100 aanvragen af voor een Wajong 2015-uitkering, evenveel als in de eerste acht maanden van 2020 (ook 6.100). Hiervan werden er 3.100 (51%) afgewezen, omdat de aanvrager niet duurzaam volledig arbeidsongeschikt werd bevonden (in eerste acht maanden van 2020: 3.500, 58%). Het totale aantal Wajong-uitkeringen is in de eerste acht maanden van 2021 met bijna 200 toegenomen.

Tijdigheid

Een van onze kerntaken is dat we de juiste uitkering op tijd betalen. Over de tijdigheid van de eerste betaling maken we ieder jaar afspraken met het ministerie van SZW.

Tabel Tijdige eerste betaling

	Norm 2021	Eerste acht maanden 2021	Eerste acht maanden 2020
Betalingen WW binnen 10 kalenderdagen na ontvangst inkomstenformulier	90%	99%	98%
Eerste betaling Ziektewet binnen 4 weken na ingang recht	85%	94%	92%
Eerste betaling WIA binnen 4 weken na ingang recht	85%	86%	88%
Eerste betaling Wajong binnen 4 weken na einde beslistermijn	85%	80%	87%

WIA-claimbeoordelingen moeten binnen acht weken na ontvangst van de aanvraag zijn afgerond. De tijdigheid van de claimbeoordelingen staat door verschillende oorzaken onder druk. Meer informatie hierover is te vinden in het achtmaandenverslag in paragraaf 4.2 Sociaal-medische dienstverlening. Wanneer het niet lukt om de eerste betaling op tijd te doen, dan geven we de aanvrager op diens verzoek een voorschot. Hiermee voorkomen we dat mensen in financiële problemen raken. De voorraad WIA-claimbeoordelingen is sinds mei 2020 gestegen en daarmee ook het aantal mensen dat op een beoordeling wacht. Daardoor is er sinds september 2020 sprake van een aanhoudende toename van het aantal voorschotten dat we verstrekken. In de eerste acht maanden van 2021 ging het om 10.746 voorschotten op 50.981 WIA-aanvragen (21,1%). Dat zijn er meer dan in 2020, toen ging het in dezelfde periode om 5.865 voorschotten op 46.782 WIA-aanvragen (12,5%). Vanaf augustus 2021 hebben we de communicatie over de mogelijkheid van een voorschot verbeterd. De regelingen voor terugbetalingen en verrekeningen van voorschotten worden versoepeld, met terugwerkende kracht tot 2020 (zie in het achtmaandenverslag paragraaf 4.2 Sociaal-medische dienstverlening, onder het kopje Terugvorderen WIA-voorschotten stopgezet). We verwachten dat er nog wel enige jaren zullen verstrijken voordat we erin slagen om alle WIA-claimbeoordelingen tijdig te verwerken.

Er zijn ook minder Wajong-claimbeoordelingen binnen de geldende termijn afgerond. Hierdoor is ook de tijdigheid voor de eerste betaling van Wajong-uitkeringen afgenomen. Voor Wajong-uitkeringen is een relatief beperkte capaciteit beschikbaar, die kwetsbaar is gebleken. De tijdigheid van de beschikkingen en betalingen voor de Wajong heeft onze aandacht.

Rechtmatigheid uitkeringslasten

Al onze handelingen moeten rechtmatig zijn, in overeenstemming met de geldende regels en besluiten. Dat geldt zowel voor de uitkeringsverstrekking als voor de uitvoeringskosten. Om de rechtmatigheid van de uitkeringsverstrekking te toetsen, 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 2021 (1 oktober 2020 tot 1 oktober 2021) 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 informatie om vast te stellen of iets goed of fout is. Voor het achtmaandenverslag stellen we het percentage financiële fouten in de uitkeringslasten over de eerste drie kwartalen van verslagjaar 2021 (periode 1 oktober 2020 tot 1 juli 2021) vast. Het percentage bedraagt 0,6. Het percentage onzekerheden bedraagt 1,0. Dit zijn de gewogen UWV-percentages over alle wetten.

NOW

De NOW maakt geen deel uit van de rechtmatigheidspercentages van de uitkeringslasten. Hierover rapporteren we afzonderlijk in het jaarverslag 2021.

Regeling compensatie transitievergoeding

De Compensatieregeling transitievergoeding bij langdurige arbeidsongeschiktheid (CRTV-LAO) is op 1 april 2020 in werking getreden. Op grond van deze regeling kunnen werkgevers aanspraak maken op een compensatie van de transitievergoeding die zij verschuldigd zijn bij het beëindigen van de arbeidsovereenkomst in verband met langdurige arbeidsongeschiktheid van de werknemer. Een dergelijke aanvraag kan ook met terugwerkende kracht worden ingediend bij dienstverbanden die op of na 1 juli 2015 vanwege langdurige arbeidsongeschiktheid zijn beëindigd. De reguliere CRTV-LAO-gevallen zijn in de totale UWV-percentages opgenomen, maar de betalingen met terugwerkende kracht niet. Omdat de aanvragen met terugwerkende kracht slechts over een afgebakende periode kunnen worden ingediend, beschouwen we deze als een separate massa die buiten de reguliere verantwoording over het verslagjaar valt. Hierover rapporteren we in het jaarverslag 2021.

Status van de financiële opmerkingen en onzekerheden

Op dit moment hebben nog niet alle opgemerkte afwijkingen een definitieve status omdat ze nog in behandeling zijn. De cijfers zijn daarom voorlopig en indicatief en geven de stand weer nadat driekwart van de steekproef voor het verslagjaar 2021 is gecontroleerd. De onzekerheden die nog in onderzoek zijn kunnen leiden tot een financiële fout of een niet-financiële fout. Onzekerheden die niet opgelost worden, blijven onzeker.

Tabel Rechtmatigheid eerste drie kwartalen verslagjaar 2021

In procenten	Financiële fouten		Onzekerheden	
	Verslagjaar eerste drie kwartalen 2021	Verslagjaar 2020	Verslagjaar eerste drie kwartalen 2021	Verslagjaar 2020
Wajong	0,0	0,1	0,0	0,3
WAO	0,0	0,0	0,0	0,0
WAZ	0,0	0,0	0,0	0,0
Wazo	0,1	0,7	0,0	0,0
WIA	0,0	0,1	0,0	0,0
WW	2,1	1,8	5,0	1,8
Ziektewet	1,9	2,7	0,5	0,3
Toeslagenwet	1,0	2,7	0,0	1,1
IOW	0,0	0,4	0,0	0,0
Kaderwet SZW-subsidies	11,5	5,7	10,1	4,2
Compensatieregeling transitievergoeding	0,9	5,7	0,0	0,0
Gewogen totaal	0,6	0,8	1,0	0,5

Toelichting

- Het UWV-brede foutpercentage is lager dan in het verslagjaar 2020.
- Alleen de foutpercentages voor de WW en de Kaderwet SZW-subsidies (KWS) zijn hoger dan in 2020. Bij de WW gaat het vooral om fouten bij de inkomstenverrekening en bij de beoordelingen van de wekeneis.
- Er zijn geen financiële fouten geconstateerd bij de Wajong, de WAO, de WAZ, de WIA en de IOW.
- Onder de Kaderwet SZW-subsidies (KWS) wordt de Regeling tijdelijk scholingsbudget UWV verantwoord. Het percentage financiële fouten en het onzekerheidspercentage voor deze wet zijn hoger dan in het verslagjaar 2020. In 2020 bestond de KWS-massa voor 70% uit de Tijdelijke Overbruggingsregeling voor Flexibele Arbeidskrachten (TOFA), waarin geen financiële fouten en onzekerheden werden aangetroffen. Hierdoor had het aandeel van een fout of onzekerheid in de Regeling tijdelijk scholingsbudget UWV een lagere impact. Met het wegvallen van de TOFA is er geen dempend effect meer op de impact van de financiële fouten en onzekerheden in de Regeling tijdelijk scholingsbudget UWV.
- De UWV-brede onzekerheid bedraagt momenteel 1,0%. Dit wordt vrijwel geheel veroorzaakt door onzekere posten bij de WW. Vanwege de geringe omvang van de massa hebben de onzekere posten bij de Kaderwet SZW-subsidies geen materieel effect op het UWV-brede percentage.

4.2. Sociaal-medische dienstverlening

We hebben in de eerste acht maanden van 2021 98.311 sociaal-medische beoordelingen uitgevoerd, dat zijn er 5.312 minder dan in de eerste acht maanden van 2020 (103.623).

Tabel Overzicht aantallen gerealiseerde sociaal-medische beoordelingen

	Begroting eerste acht maanden 2021	Eerste acht maanden 2021	Vershil
Claimbeoordelingen*	55.982	58.302	2.320
Eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	25.863	21.220	-6.686
Herbeoordelingen	30.446	18.789	-11.657
Totaal	112.291	98.311	-13.980

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

Omdat we niet alle beoordelingen tijdig kunnen verrichten, hebben we met het ministerie van SZW vastgesteld welke beoordelingen we met voorrang oppakken. Claimbeoordelingen hebben volgens afspraak de hoogste prioriteit, daarna eerstejaars Ziektewetbeoordelingen en tot slot herbeoordelingen. Vanwege de coronamaatregelen waren tot half juni 2020 helemaal geen beoordelingen mogelijk waarbij een fysiek spreekuur nodig is en daarna in beperkte mate.

Tabel Overzicht totale voorraad en achterstand

	Eind augustus 2021	Eind 2020	Vershil
Voorraad claimbeoordelingen*	27.338	23.978	3.360
Achterstand voorraad claimbeoordelingen*	11.520	8.616	2.904
Voorraad eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	27.085	24.256	2.829
Achterstand voorraad eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	15.816	10.386	5.430
Voorraad herbeoordelingen**	41.701	37.188	4.513
Achterstand voorraad herbeoordelingen**	23.639	21.224	2.415
Totaal voorraad	96.124	85.422	10.702
Totaal achterstand voorraad	50.975	40.226	10.749

* De voorraad claimbeoordelingen bestaat niet alleen uit claimbeoordelingen voor de WIA maar ook voor de Wajong en voor aanvragen beoordeling arbeidsvermogen (Participatiewet-beoordelingen voor opname in het doelgroepregister voor de banenafpraak).

** Een wijziging in de definitie zal met ingang van het jaarverslag 2021 een verlagend effect hebben op deze cijfers.

Het aantal mensen dat op een beoordeling wacht is in de eerste acht maanden van 2021 gestegen. Het aantal mensen dat wacht op een eerstejaars Ziektewetbeoordeling neemt minder snel toe dan het aantal mensen dat wacht op een herbeoordeling. Dit komt onder andere door een grotere focus op het eerste Ziektewetjaar. Ondanks het hogere aantal claimbeoordelingen is het aantal mensen dat wacht op zo'n beoordeling gestegen. Dit komt doordat het aantal aanvragen nog hoger is.

Artsencapaciteit

De afgelopen jaren hebben we veel geïnvesteerd in de capaciteit aan verzekeringsartsen. We hebben in de eerste acht maanden van 2021 61 artsen aangenomen, in de eerste acht maanden van 2020 waren dat er 79. Er vertrokken minder artsen dan vorig jaar: in de eerste acht maanden van 2021 zijn 64 artsen uitgestroomd – voornamelijk vanwege (pre)pensioen (25 artsen), omdat hun tijdelijk contract afliep (17 artsen) of vanwege ontslagname (12 artsen) – tegenover 84 in dezelfde periode in 2020. Als gevolg van de uitstroom van ervaren verzekeringsartsen – voornamelijk wegens pensionering – en de instroom van basisartsen wijzigt de samenstelling van onze artsencapaciteit. Sinds 2020 hebben we minder ervaren verzekeringsartsen, die per persoon meer tijd besteden aan de opleiding en begeleiding van nieuwe collega's. Deze opleidingsinspanningen zijn voor de langere termijn essentieel; we weten op basis van het strategisch personeelsplan dat ook de komende jaren veel ervaren artsen uitstromen. We voorzien tegelijkertijd dat onze inspanningen op het werven en opleiden in een realistisch scenario hooguit zullen leiden tot een gelijkblijvende capaciteit.

Tabel Artsencapaciteit bij divisie Sociaal Medische Zaken

	Gemiddeld aantal fte's eerste acht maanden 2021	Aantal fte's per eind augustus 2021	Aantal fte's per eind 2020
Aantal geregistreerde verzekeringsartsen zonder taakdelegatie	114	106	142
Aantal geregistreerde verzekeringsartsen met taakdelegatie	248	256	226
Aantal AIOS'en	172	167	180
Aantal ANIOS'en	129	132	126
Aantal verzekeringsartsen extern en ingehuurd	85	72	83
Subtotaal	748	733	757
Opleidingsinvestering			
Begeleiding A(N)IOS'en en neventaken	-41	-41	-51
Opleiding AIOS'en	-60	-59	-65
Opleiding ANIOS'en	-42	-43	-50
Subtotaal	-143	-143	-166
Extra capaciteit			
Taakdelegatie	145	147	140
Subtotaal	145	147	140
Totaal netto verzekeringsartsencapaciteit	750	737	731

Taakdelegatie

Via taakdelegatie kunnen BIG-geregistreerde medewerkers onderdelen van de sociaal-medische beoordeling uitvoeren onder verantwoordelijkheid van de verzekeringsarts. Daarbij geldt als noodzakelijke voorwaarde dat deze medewerkers aantoonbaar bekwaam en bevoegd zijn tot het uitvoeren van de taken die aan hen worden gedelegeerd en dat de gedelegeerden de geldende protocollen volgen. De Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde (NVVG) komt eind 2021 met een aangepaste handreiking taakdelegatie. Daarna wordt bekeken in hoeverre aanpassing van wet- en regelgeving noodzakelijk is. In augustus 2021 werkte 70,3% van onze geregistreerde verzekeringsartsen in vaste dienst met taakdelegatie. Dit is 9,3% meer dan in december 2020.

4.3. Handhavingsinzet

Bij de afhandeling van meldingen maken we onderscheid tussen foutjes, nalatigheid en bewuste overtredingen.

Overtredingen inlichtingenplicht

Uitkeringsgerechtigden hebben een inlichtingenplicht; zij zijn verplicht om relevante wijzigingen zoals vrijwilligerswerk, vakantie of verhuizing tijdig en volledig aan ons door te geven. Met behulp van bestandsvergelijkingen, telefonische controles en huisbezoeken controleren we of ze zich hieraan houden. Zo niet, dan moeten ze het te veel ontvangen bedrag terugbetalen. Daarbij kan een boete of waarschuwing worden opgelegd. Ook kunnen we in bepaalde gevallen aangifte doen bij het Openbaar Ministerie, dat vervolgens kan overgaan tot een strafrechtelijke vervolging. Als gevolg van de coronamaatregelen hebben we in de eerste acht maanden van 2021 minder overtredingen van de inlichtingenplicht geconstateerd dan in dezelfde periode in 2020. Wel is een stijging zichtbaar van het aantal en aandeel opgelegde waarschuwingen. Dit komt doordat we vorig jaar, als een van de maatregelen om de werkdruk als gevolg van de coronacrisis te verminderen, intern geen te late ziek- en herstelmeldingen doorgaven en dit jaar wel weer. Deze meldingen leiden relatief vaak tot een waarschuwing.

Tabel Overtredingen inlichtingenplicht

	Eerste acht maanden 2021		Eerste acht maanden 2020	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal geconstateerde overtredingen	6.400		7.900	
Opgelegde boetes	1.600	25%	2.800	35%
Opgelegde waarschuwingen	3.700	58%	3.400	43%
Geen boete of waarschuwing opgelegd	1.100	17%	1.700	22%
Processen-verbaal voor Openbaar Ministerie	*0	0%	*0	0%

* Dit is een afgerond aantal, het exacte aantal is 27 (eerste acht maanden 2020:26).

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, kan worden gekort op zijn uitkering. Vanaf het tweede kwartaal van 2020 hebben we tijdelijk niet gehandhaafd wegens de coronapandemie. Sinds januari 2021 zijn we weer begonnen om volledig te handhaven op de inspanningsplicht, waar ruimte voor maatwerk mogelijk is. Door de coronacrisis kan het maatwerk bijvoorbeeld ook verband houden met lastige privésituatie die hierdoor ontstaan zijn of bepaalde kabinetsmaatregelen die effect hebben op de werkzoekende. Vanwege de coronamaatregelen is er vorig jaar voor de WW-dienstverlening een coulancebeleid gevoerd voor het handhaven op de naleving van verplichtingen. Sinds 1 juli 2021 handhaven wij weer als een uitgenodigde werkzoekende niet op een verplicht gesprek verschijnt of niet voor een verplicht gesprek telefonisch bereikbaar is (no-show). Ook handhaven wij weer als er twijfel bestaat over de beschikbaarheid van de werkzoekende. Eventueel kunnen we dan ook de uitkering schorsen.

Tabel Overtredingen inspanningsplicht

	Eerste acht maanden 2021		Eerste acht maanden 2020	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal geconstateerde overtredingen	65.100		38.900	
Opgelegde maatregelen	25.900	40%	23.800	61%
Waarvan maatregelen WW	21.300		20.200	
Mensen die te laat hun WW-uitkering aanvroegen	6.700		6.800	
WW'ers die verwijtbaar werkloos waren	4.600		8.200	
WW'ers die onvoldoende hun best deden om passende arbeid te verkrijgen	5.800		2.400	
Niet melden feiten en omstandigheden aan UWV	500		800	
Overtredingen van de controlevoorschriften	1.600		1.100	
Overige	2.100		900	
Waarvan maatregelen overige wetten	4.600		3.600	
Opgelegde waarschuwingen	38.600	59%	14.500	37%
Geen maatregel of waarschuwing opgelegd	600	1%	600	2%

5. Toekomstbestendige organisatie

In dit hoofdstuk gaan we nader in op de resultaten op het gebied van ICT en informatiebeveiliging en privacy (zie ook in het achtmaandenverslag paragraaf 5.3 Vernieuwen en vereenvoudigen ICT-landschap en paragraaf 5.4 Informatiebeveiliging en privacy).

5.1. Vernieuwen en vereenvoudigen ICT-landschap

Het ICT-landschap is essentieel voor onze dienstverlening. In 2021 werken we verder aan de noodzakelijke vereenvoudiging en vernieuwing om ook in de toekomst goede, betrouwbare en moderne dienstverlening, waarin de burger centraal staat, te kunnen blijven bieden, met meer wendbaarheid en meer ruimte voor personalisatie en maatwerk.

De capaciteit die we hebben voor het realiseren van veranderingen is schaars en moeten we verdelen over belangrijke onderwerpen, waaronder noodzakelijke vernieuwingen, werkzaamheden in het kader van de coronamaatregelen zoals de nood- en herstelmaatregelen en initiatieven die op innovatieve wijze de ICT-dienstverlening aan burgers verbeteren. Daarnaast willen we de ondersteuning van onze medewerkers verbeteren en moeten we rekening houden met de omvangrijke opgave van wet- en regelgeving, zowel van onze eigen opdrachtgever – het ministerie van SZW – als van andere opdrachtgevendende ministeries en de Europese Unie (EU). Bovendien verlopen reeds voorziene werkzaamheden en projecten door de huidige omstandigheden anders dan oorspronkelijk gepland.

Strategische ICT-doelstellingen

We schetsen in het UWV Informatieplan (UIP) onze ICT-doelstellingen voor de komende jaren. De belangrijkste bijbehorende resultaten die we in 2021 willen realiseren, zijn in het UIP opgenomen als veertien strategische mijlpalen. Daarover verantwoorden we ons hieronder per ICT-doelstelling; de strategische mijlpalen zijn cursief aangegeven. De drie strategische mijlpalen voor informatiebeveiliging en privacy zijn in het achtmaandenverslag opgenomen in paragraaf 5.4 Informatiebeveiliging en privacy. Daar gaan we onder het kopje Beveiliging van portalen nader in op de strategische mijlpaal *Toegang voor werkgevers via eHerkenning op werk.nl*, onder het kopje Verminderen risico's *Sonar* op de strategische mijlpaal *Urgente privacyverbetermaatregelen voor Sonar geïmplementeerd* en onder het kopje Veilige uitwisseling van gegevens op de strategische mijlpaal *Klanten en medewerkers kunnen gebruikmaken van passende veilige digitale communicatie in het sociaal-medisch domein*.

Betere dienstverlening via meerdere kanalen

Voor betere dienstverlening aan burgers via meerdere kanalen maken we in 2021 *eenmalig inloggen op uwv.nl en werk.nl* mogelijk. Mensen hoeven dan slechts één keer in te loggen om beide websites te kunnen gebruiken. Deze functionaliteit wordt later opgeleverd dan oorspronkelijk gepland; daardoor zullen bezoekers van onze websites tot de ingebruikname begin 2022 van de huidige inlogmogelijkheden gebruik moeten maken. Oorzaken zijn een technische complicatie in de gebruikte software die inmiddels door de leverancier is opgepakt en de planningsafhankelijkheid van de aanstaande migratie van applicaties van onze divisie Werkbedrijf naar het nieuwe datacenter. Ook zullen we in 2021 *het publieke deel van uwv.nl vernieuwen*, zodat we de website voor gebruikers kunnen personaliseren. Bezoekers krijgen dan direct voor hen relevante informatie te zien. Dat betekent voor de burger meer digitale dienstverlening op maat en beter inzicht in de gegevens die UWV over hem heeft en waarvoor UWV deze gegevens gebruikt. We starten in de tweede helft van 2021 met deze verbetering van onze dienstverlening. Daarnaast werken we aan een methodiek die uiteindelijk moet leiden tot een publieke Nederlandse standaardtaal (ontologie) voor *arbeidsbemiddeling op basis van skills (vaardigheden): CompetentNL*. Werkzoekenden worden hiermee op geavanceerde wijze ondersteund bij het vinden van een baan (zie ook in het achtmaandenverslag paragraaf 3.1 Dienstverlening in de 35 arbeidsmarktregio's, onder het kopje Skills steeds belangrijker). Voor deze mijlpaal komt in 2021 een conceptontologie gereed voor toetsing en verrijking door de direct betrokken partners die hiermee werkzoekenden op geavanceerde wijze kunnen ondersteunen.

We hebben ook een mijlpaal van vorig jaar gerealiseerd: in maart 2021 is voor alle WW'ers, inclusief zieke werklozen in de Ziektewet, de *UWV-app Inkomstenopgave en notificatie* beschikbaar gekomen. Hiermee kunnen zij hun inkomstenopgave indienen; als de notificatie is aangezet, herinnert een berichtje de gebruiker aan het eind van de maand aan het invullen van de inkomstenopgave. Om ervoor te zorgen dat klantadviseurs van UWV Klantencontact direct alle relevante gegevens bij de hand hebben zodat ze mensen snel en adequaat kunnen helpen, is *een digitaal, uniform opgebouwd overzicht met klantgegevens* ontwikkeld: het Uniform klantbeeld.

Noodzakelijke vernieuwing van onze systemen

We geven in 2021 invulling aan de *noodzakelijke vernieuwing van onze systemen* door het platform waar onze uitkeringssystemen op draaien en waarvan de ondersteuning afloopt (*OpenVMS*), over te zetten naar een nieuw platform. De initiatiefase is verlengd tot eind 2021. In deze fase wordt het voorkeursscenario voor modernisering beproefd. Ook zullen we als eerste invulling van de mijlpaal *eerste optimalisatie in de ICT voor de divisie Sociaal-Medische Zaken* de digitale gevalskaart Ziektewet opleveren.

Wendbaarder en minder complex ICT-landschap

Om een wendbaarder en minder complex ICT-landschap te realiseren, werken we steeds meer met gemeenschappelijke en generieke voorzieningen. Zo kunnen we op termijn sneller onze dienstverlening aanpassen aan wensen vanuit de maatschappij. We starten dit jaar met de ontwikkeling van gemeenschappelijke voorzieningen voor het ontwikkelen van software en testen. Deze voorziening zorgt voor een versnelling in het ontwikkelingsproces bij de divisies, vergroot de stabiliteit van het ontwikkelproces en de kwaliteit van de software. In 2021 werken we ook aan de implementatie van een *generieke dienst voor elektronische afspraken*. Vanaf eind 2021 kunnen we deze gebruiken voor onze sociaal-medische dienstverlening en vanaf maart 2022 ook voor *onze dienstverlening gericht op werk*. Afspraken met verzekeringsartsen, arbeidsdeskundigen en adviseurs werk kunnen vanaf dat moment digitaal worden gemaakt, waardoor de cliënt efficiënter kan worden geholpen. Met de implementatie van de generieke rapportagetool in het Ziektewet-arboproces ronden we de transitie af naar *één gemeenschappelijke rapportagetool voor onze sociaal-medische dienstverlening*. Hiermee verbeteren we de kwaliteit en de tijdigheid van rapportages. De implementatie van de rapportagefunctionaliteit voor het Ziektewet-arboproces is succesvol afgerond. Ook maken we gebruik van generieke tooling voor *digitalisering van onze juridische dienstverlening bij de werkvergunningverlening*. Omdat we na herijking gaan aansluiten bij het werkproces Werken met zaken dat we bij ons bedrijfsonderdeel Bezwaar en Beroep gebruiken, is de opleveringsdatum van de gedigitaliseerde juridische dienstverlening voor de werkvergunningverlening uitgesteld tot medio 2022. Het herijkte projectplan en de bijbehorende planning voor oplevering van *het nieuwe aanvraagproces WW voor de klant* (zie ook in het achtmaandenverslag paragraaf 4.1 Inkomenszekerheid bieden, onder het kopje Sneller duidelijkheid over WW-aanvraag) zijn vastgesteld: oplevering is gepland in het vierde kwartaal van 2021.

Nieuwe Datafabriek en meer datagedreven werken

UWV wil de komende jaren meer datagedreven werken, omdat dit voordelen oplevert voor de dienstverlening, handhaving en bedrijfsvoering. In juli 2021 is de *visie op datagedreven werken* opgeleverd, inclusief de bijbehorende routekaart van activiteiten voor de komende jaren, waarbij een eerste stap zal worden gezet om te komen tot een UWV-breed analyseplatform. Dit platform is samen met het project Datafabriek, dat zorgt voor migratie van de bestaande datawarehouses naar één nieuw datawarehouse, de basis voor het datagedreven werken bij UWV. Voor de Datafabriek wordt een toekomstvast data-integratiemagazijn ingericht en gevuld. De oplevering van het herijkte projectplan is doorgeschoven naar het vierde kwartaal van 2021. De adviezen uit de BIT-toets worden hierin meegenomen.

In 2021 gaan we verder met het overzetten van een belangrijk deel van de applicaties en voorzieningen die bij onze huidige datacenterleverancier draaien naar onze nieuwe leverancier. UWV krijgt als mijlpaal hiermee *nieuwe datacenterdienstverlening* op basis van moderne technieken en afspraken, tegen lagere kosten. Zo borgen we de continuïteit van onze dienstverlening en kunnen we sneller veranderingen realiseren. De meerjarige migratie is complex en legt een groot beslag op onze verandercapaciteit. Door stapsgewijs te werken, waarbij we altijd delen van de migratie kunnen terugdraaien, ondervindt onze dienstverlening geen hinder. Op basis van een meerjarige planning zijn we in gesprek met het ministerie van SZW over wanneer we wel, geen of zeer beperkte ruimte hebben voor vernieuwing en verandering van wet- en regelgeving. We hebben het projectplan en de planning voor de migratie aangepast aan aandachtspunten rond onder andere de kosten en de waveplanning. De herijking van de planning in relatie tot alle andere ontwikkelingen is UWV-breed opgepakt. De transitie naar nieuwe datacenterdienstverlening wordt in de herijkte planning een half jaar later dan oorspronkelijk gepland opgeleverd.

NOW

De coronacrisis betekende op het gebied van ICT een zeer snelle implementatie van de tijdelijke steunmaatregelen en het faciliteren van het werken en leren op afstand door onze medewerkers. Dat was alleen mogelijk door specialisten van UWV vrij te maken, door intensief samen te werken met onze leveranciers en door al vroeg in het proces naar ICT-implicaties te kijken met onze opdrachtgever, het ministerie van SZW. De NOW-regelingen zijn als tijdelijke regelingen ontworpen en lopen per oktober 2021 af. De ICT-oplossing hiervoor is voldoende toekomstvast gemaakt om de finale afrekeningen uit te kunnen voeren op langere termijn, minimaal tot in 2023.

5.2. Informatiebeveiliging en privacy

Inbreuken in verband met persoonsgegevens

Op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) moeten alle inbreuken in verband met persoonsgegevens (datalekken) binnen 72 uur worden gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), tenzij het niet waarschijnlijk is dat de inbreuk een risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van de persoon van wie persoonsgegevens zijn gelekt (de betrokkene). Wanneer de inbreuk waarschijnlijk een hoog risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen, moet UWV ook de betrokkene inlichten. UWV heeft in de eerste acht maanden van 2021 in totaal 2.026 signalen over mogelijke inbreuken ontvangen. Daarvan hebben we er 694 als datalek gemeld bij de AP. Het ging hierbij in bijna 90% van de gevallen om poststukken die geopend werden door iemand anders dan de geadresseerde. Er hebben zich in de afgelopen periode meerdere incidenten met grotere impact voorgedaan:

- *Incident arbodienst.* Een arbodienst heeft door een technische fout in het verzuimsysteem waarvan deze dienst gebruikmaakt, op de ziekteaangifte aan UWV per abuis een foutief loonheffingsnummer vermeld. Hierdoor hebben we, na de standaardcontrole van de ziekteaangifte, voor de ziekgemelde werknemers de brieven Verzoek om ontbrekende informatie Ziektewet-uitkering en Verzoek om ontbrekende informatie Wazo-uitkering verstuurd aan de organisatie met het op de ziekteaangifte vermelde loonheffingsnummer. In deze brieven worden de brongegevens van de personen voor wie de ziekteaangifte is gedaan, gebruikt als validiteitscheck voor de – mogelijk nieuwe – werkgever van deze personen. De eigenaar van deze organisatie heeft 13 brieven afkomstig van UWV geopend en geconstateerd dat de in de brieven genoemde medewerkers niet bij hem werken. De organisatie heeft ons vervolgens hiervan op de hoogte gesteld en de 13 geopende brieven aan ons geretourneerd.
- *Incident werkgeversportaal.* Op 10 juni is nieuwe software geïnstalleerd op het werkgeversportaal. Na installatie van deze software waren er, wanneer er een zoekopdracht werd gedaan binnen een specifiek wetsdomein, voor werkgevers titels zichtbaar van documenten die betrekking hebben op werknemers van andere werkgevers. De bestanden konden niet worden geopend of gedownload. De risico's voor de betrokkenen zijn beperkt gebleven, omdat het datalek optrad in een beveiligde omgeving en vanwege de relatief korte tijdsduur (circa 2,5 uur) van het incident. Het incident is door circa 30 werkgevers gemeld, waarna we de software-installatie hebben teruggedraaid en de inbreuk was beëindigd. De werkgevers die een melding hebben gedaan, hebben een terugkoppeling ontvangen. We hebben maatregelen genomen om dit soort datalekken in de toekomst te voorkomen.

6. Beheersing van kosten en risico's

In dit hoofdstuk gaan we nader in op de resultaten op het gebied van de doelmatigheid (zie ook in het achtmaandenverslag hoofdstuk Beheersing van kosten en risico's, paragraaf 6.1 Doelmatigheid) en de rechtmatigheid van onze uitvoeringskosten.

6.1. Doelmatigheid

Begrotingsresultaat eerste acht maanden 2021

De begroting van UWV is opgebouwd via de zogeheten costaccountingmethodiek. Die maakt de relatie inzichtelijk tussen de te leveren productie en de hiervoor benodigde financiële middelen. Het begrotingsresultaat over de eerste acht maanden van 2021 kan als volgt worden weergegeven:

Tabel Begrotingsresultaat UWV

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie eerste acht maanden 2021	Begroting eerste acht maanden 2021	Verschil	%	Begroting 2021
1. Claimbeoordeling					
1.1 Toekennen/afwijzen claim	385,5	390,7	-5,1	-1,3%	586,0
1.2 Continueren	256,3	273,3	-17,0	-6,2%	409,9
1.3 Handhaving	42,8	47,6	-4,8	-10,0%	71,4
	684,6	711,5	-26,9	-3,8%	1.067,3
2. Dienstverlening werkzoekenden					
2.1 WW-dienstverlening	186,6	266,4	-79,8	-30,0%	399,7
2.2 AG-dienstverlening	149,0	130,9	18,1	13,8%	196,4
2.3 Inkoop re-integratie en voorzieningen	20,6	26,3	-5,7	-21,7%	39,4
	356,2	423,7	-67,4	-15,9%	635,5
3. Gegevensbeheer en werkgeversdienstverlening					
3.1 Gegevensbeheer	37,9	35,3	2,6	7,5%	52,9
3.2 Werkgeversdienstverlening	61,6	59,5	2,1	3,5%	89,3
	99,5	94,8	4,7	5,0%	142,2
4. Uitkeringsverstrekking					
4.1 Uitkeringsverstrekking	65,3	62,5	2,8	4,5%	93,8
	65,3	62,5	2,8	4,5%	93,8
5. Klantcontact					
5.1 Klantcontact	83,8	84,5	-0,7	-0,9%	126,8
	83,8	84,5	-0,7	-0,9%	126,8
Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	1.289,5	1.377,0	-87,5	-6,4%	2.065,5
Vernieuwing, investerings- en transitiebudget	49,4	58,7	-9,3	-15,9%	88,1
Invoering wet- en regelgeving	22,6	27,6	-5,0	-18,1%	41,4
Totaal projectkosten	72,0	86,3	-14,3	-16,6%	129,5
Frictiekosten personeel en huisvesting	1,8	3,4	-1,6	-47,2%	5,1
Totaal (voor mutaties fondsen en reserveringen)	1.363,3	1.466,7	-103,4	-7,0%	2.200,0
Onttrekking aan bestemmingsfonds frictiekosten	-17,7	-17,7	0,0	0,0%	-26,5
Totaal (na mutaties fondsen en reserveringen)	1.345,6	1.449,0	-103,4	-7,1%	2.173,5

Hieronder volgt een nadere toelichting op basis van de costaccountingmethodiek:

- *Claimbeoordeling*: De kostenonderschrijving is voornamelijk toe te schrijven aan de WW. Er waren met name minder beslissingen WW en faillissementen dan begroot. Bij de continueringen was er sprake van minder activiteiten bij de herbeoordelingen WIA en bij de continueringen WW. Bij de Ziektewet was er sprake van meer activiteiten langdurig verzuim. Er waren minder handavingsactiviteiten dan begroot.
- *Dienstverlening werkzoekenden*: Er waren minder activiteiten dienstverlening werkzoekenden WW dan begroot. De AG-dienstverlening lag boven het niveau dat begroot was, maar er waren minder activiteiten Inkoop re-integratie en voorzieningen dan begroot.
- *Gegevensbeheer en werkgeversdienstverlening*: Het totale aantal activiteiten voor gegevensbeheersing en werkgeversdienstverlening lag boven het begrote niveau. Alleen bij de juridische dienstverlening waren er minder activiteiten dan begroot.
- *Uitkeringsverstrekking*: Er waren meer activiteiten voor bestandsbeheer WIA en Wajong dan begroot.
- *Klantcontact*: Er waren minder activiteiten bij de telefonische klantcontacten dan begroot.

ICT-kosten

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

Tabel ICT-kosten

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie eerste acht maanden 2021
1. Kosten eigen personeel dat werkzaam is in ICT-functies	107,1
2. Hardware	22,7
3. Standaard software	30,4
4. Spraak- en dataverbindingen	10,4
5. Inhuur van personele capaciteit van externe bedrijven ten behoeve van ICT taken	43,0
6. Aan ICT-leveranciers uitbestede diensten	104,4
ICT-kosten ten behoeve van de uitvoering	318,0

Huisvesting

Sinds maart 2020 werken vanwege de coronacrisis de meeste UWV-medewerkers thuis. Het aantal te huisvesten fte's is sindsdien aanzienlijk toegenomen, met circa 2.000 tot circa 20.100 fte's per eind augustus 2021. Waar dit in het verleden zou hebben geleid tot het huren van extra vierkante meters, is de opschaling als gevolg van de coronacrisis opgevangen door het thuiswerken.

Tabel Huisvesting

	31 augustus 2021	31 december 2020
Aantal panden in portefeuille	69	67
Aantal vierkante meters	358.200	358.500

Op twee locaties (in Harderwijk en Almelo) zijn nieuwe huurovereenkomsten afgesloten. Op de locatie in Almelo zit ook een workshopruimte die we eerder als apart pand hadden meegerekend. Verder hebben we een pand in Enschede opgezegd. Daarnaast zijn in Maastricht en Rotterdam twee ruimtes van in totaal 705 m² gehuurd voor regionale werkcentra voor arbeidsbemiddeling, waarin UWV, gemeenten en sociale partners samenwerken met andere publieke en private partijen.

6.2. Rechtmatigheid uitvoeringskosten

UWV werkt met publieke middelen. We vinden het uitermate belangrijk dat die middelen rechtmatig worden besteed. Over de rechtmatigheid van de uitkeringsverstrekking verantwoorden we ons in paragraaf 4.1 Inkomenszekerheid bieden, onder het kopje Rechtmatigheid uitkeringsverstrekking. UWV hanteert de regels van de Aanbestedingswet 2012. We werken er voortdurend aan om de bestaande onrechtmatigheid op te heffen. We onderzoeken per situatie de oorzaken ervan, zodat wij adequate maatregelen kunnen treffen.

- We toetsen de rechtmatigheid van contracten. Soms levert een te strikte keuze voor rechtmatigheid forse risico's op, in financieel opzicht en/of voor de continuïteit van onze dienstverlening. Dan besluit UWV 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 raad van bestuur verleent hiervoor alleen toestemming als afwijking van de wettelijke regels noodzakelijk is voor een ongestoorde dienstverlening.

- We toetsen de rechtmatigheid van uitgaven. Daarvoor beoordelen we of orders en facturen gekoppeld zijn aan contracten.

De totale onrechtmatigheid binnen de uitvoeringskosten komt voor de eerste twee tertalen van 2021 uit op € 20,7 miljoen. In dezelfde periode van 2020 was dat € 28,9 miljoen.

Lijst van afkortingen

AG	arbeidsongeschiktheid
AIOS	arts in opleiding tot specialist
ANIOS	arts niet in opleiding tot specialist
AP	Autoriteit Persoonsgegevens
arbo	arbeidsomstandigheden
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
BIG	beroepen in de individuele gezondheidszorg
BIT	Bureau ICT-Toetsing
CRvB	Centrale Raad van Beroep
CRTV-LAO	Compensatieregeling transitievergoeding bij langdurige arbeidsongeschiktheid
EER	Europese Economische Ruimte
EPA	ernstige psychische aandoeningen
EU	Europese Unie
fte	fulltime-equivalent
ggz	geestelijke gezondheidszorg
GVVA	gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid
ICT	informatie- en communicatietechnologie
IND	Immigratie- en Naturalisatiedienst
IOW	Inkomensvoorziening oudere werklozen
IPS	Individuele plaatsing en steun
IPS EPA	Individuele plaatsing en steun bij ernstige psychische aandoeningen
IVA	Inkomensvoorziening volledig arbeidsongeschikten
KWS	Kaderwet SZW-subsidies
NOW	tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid
NVVG	Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde
OCW	(ministerie van) Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
oWajong	oude Wajong
PaWa	passend werkaanbod
SZW	(ministerie van) Sociale Zaken en Werkgelegenheid
TOFA	Tijdelijke Overbruggingsregeling voor Flexibele Arbeidskrachten
UIP	UWV Informatieplan
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VMS	veiligheidsmanagementsysteem
Wajong 2010	Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten 2010
Wajong 2015	Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten 2015
WAO	Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering
WAZ	Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen
Wazo	Wet arbeid en zorg
WGA	Werkhervatting gedeeltelijk arbeidsongeschikten
WIA	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
WW	Werkloosheidswet
ZEZ	regeling Zelfstandige en Zwanger

Colofon

Uitgave

UWV

Financieel-Economische Zaken

Postadres

UWV hoofdkantoor
La Gardiaweg 94
1043 DL Amsterdam

Inlichtingen

06-29514048

Auteurs

Hans Berghuis
Lydia Tabois

Volg ons

**Disclaimer**

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

UWV © 2021

