

UWV achtmaandenverslag 2024, deel 2



Inhoudsopgave

Prestatie-indicatoren	2
Kwalitatieve prestatie-indicatoren	4
1. Werken aan dienstverlening	5
1.1. Meer menselijke maat en maatwerk	5
1.2. Arbeidsbemiddeling en re-integratie voor WW-gerechtigden	7
1.3. Arbeidsbemiddeling en re-integratie voor mensen met een beperking	8
1.4. Voorzieningen en re-integratiediensten	9
1.5. Arbeidsjuridische dienstverlening	12
1.6. Inkomenszekerheid bieden	14
1.7. Sociaal-medische dienstverlening	18
1.8. Handhavingssinzet	20
2. Werken aan het fundament van UWV	22
2.1. Versterken van capaciteit en vakmanschap	22
2.2. Medezeggenschap	24
2.3. ICT, informatiebeveiliging en privacy, bedrijfscontinuïteitsmanagement en gegevensverwerking	24
3. Beheersing van kosten en risico's	31
3.1. Doelmatigheid	31
3.2. Huisvesting	33
3.3. Risicobeheersing	34
4. Rechtmatigheid	37
4.1. Financiële rechtmatigheid uitkeringsverstrekking	37
4.2. Rechtmatigheid uitvoeringskosten	38
Lijst van afkortingen	39
Colofon	41

Prestatie-indicatoren

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

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

Kwantitatieve prestatie-indicatoren

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

Tabel Kwantitatieve prestatie-indicatoren*

Resultaatgebied	Prestatie-indicatoren	Norm 2024	Eerste acht maanden 2024	2023
Burgers en bedrijven				
Uitkeren	Tijdigheid:			
	Betaling WW binnen 10 kalenderdagen na ontvangst inkomstenformulier	95%	99%	99%
	Eerste betaling Ziektewet binnen 4 weken na ingang recht	88%	89%	89%
	Eerste betaling WIA binnen 4 weken na ingang recht	85%	84%	**83%
	Eerste betaling Wajong binnen 4 weken na einde beslistermijn	85%	80%	**84%
Sociaal-medisch beoordelen	Clïenttevredenheid over teams die in de basis werken als sociaal-medisch centrum	n.v.t.	7,5	n.v.t.
	Clïenttevredenheid over teams die in ontwikkeling zijn tot sociaal-medisch centrum	n.v.t.	7,1	n.v.t.
	Aantal langer dan 6 maanden openstaande WIA-claimbeoordelingen	n.v.t.	2.400	n.v.t.
	Verzuimduur uitzendkrachten in weken	n.v.t.	62	n.v.t.
	Verzuimduur einddienstverbanders*** in weken	63	65	n.v.t.
	Verzuimduur zieke WW-uitkeringsgerechtigden in weken	55	53	n.v.t.
Bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom	Aantal geplaatste Wajongers	8.000	4.100	7.100
	Gemiddelde verzuimduur in de Ziektewet in weken	45	54	54
	Uitstroom naar werk WIA/WGA-uitkeringsgerechtigden	3.000	3.000	4.500
Efficiency gegevensverwerking	Percentage gegevensleveringen uit polisadministratie conform overeenkomst	95%	99,7%	100%
Preventieve handhaving	Uitkeringsgerechtigden zijn bekend met de plichten behorend bij de uitkering:			
	Wajongers	90%	n.v.t.	89%
	Overige uitkeringsgerechtigden:	94%	-	-
	WAO-uitkeringsgerechtigden		n.v.t.	94%
	WIA-uitkeringsgerechtigden		n.v.t.	90%
	WW-uitkeringsgerechtigden		n.v.t.	93%
	Ziektewet-uitkeringsgerechtigden		n.v.t.	94%
Maatschappij				
Doelmatigheid uitvoering	Realisatie uitvoeringskosten binnen budget	≤100%	96%	98%
	Realisatie re-integratiekosten binnen budget	≤100%	102%	97%
Rechtmatigheid uitkeringsverstrekking en inkoop	Percentage rechtmatigheid	99%	****99,4%	99,2%

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

** Door een verstoring in ons datawarehouse zijn de cijfers over deze indicator sinds de laatste maanden van 2022 onvoldoende betrouwbaar. We hebben acties in gang gezet om de betrouwbaarheid van deze cijfers te verbeteren en ervoor te zorgen dat de juiste cijfers na de migratie van dit datawarehouse naar ons nieuwe Data Integratie Magazijn eind 2024 alsnog beschikbaar zijn.

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

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

Kwalitatieve prestatie-indicatoren

Met ingang van 2023 verantwoordden we ons ook over hoe cliënten en werkgevers de kwaliteit van onze dienstverlening ervaren. Dat meten we met de Menselijke Maat Monitor. De tweede meting van 2024 start in september. Over de uitkomsten daarvan rapporteren we in het jaarverslag 2024. We toetsen permanent hoe de uitgangspunten van ons dienstverleningsconcept worden ervaren.

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

Tabel Overige kwalitatieve prestatie-indicatoren

Resultaatgebied	Indicator	Object monitoring	Locatie in achtmaandenverslag
Ethische beraadslaging	Burgers en bedrijven ervaren dat wij bij beslissingen die impact op hen hebben een juiste ethische beraadslaging toepassen. Hierbij gaat het erom of de beslissing moreel juist, rechtmatig en toereikend is.	Hoe passen we in ons werk een juiste ethische beraadslaging toe?	Deel 1, paragraaf 2.2, onder het kopje Ethische beraadslaging.
Trotse en vitale UWV-medewerkers	UWV ondersteunt zijn medewerkers in hun vakmanschap en zorgt ervoor dat zij kunnen handelen met respect, openheid, eigen verantwoordelijkheid en professionaliteit.	Hoe ondersteunen we onze medewerkers in hun vakmanschap?	Deel 1, paragraaf 2.1, onder het kopje Vakmanschap.
	UWV ondersteunt zijn medewerkers om trots en vitaal hun werk te kunnen doen en om hun werkplezier te vergroten.	Hoe ondersteunen we onze medewerkers om trots, vitaal en met plezier hun werk te doen?	Deel 1, paragraaf 2.1, onder het kopje Vitale medewerkers.
Vereenvoudiging wet- en regelgeving	UWV en SZW werken in 2024 samen aan minimaal 3 wetsvereenvoudigingen.	Hoe werken we, samen met het ministerie van SZW, aan vereenvoudiging van wet- en regelgeving?	Deel 1, paragraaf 3.2, onder het kopje Dilemma's en knelpunten.

1. Werken aan dienstverlening

We zetten ons elke dag opnieuw in voor een samenleving waarin iedereen kan meedoen. In dit hoofdstuk gaan we allereerst (vooral cijfermatig) in op onze bereikbaarheid en de afhandeling van klachten en bezwaar- en beroepszaken. Daarna gaan we dieper in op ontwikkelingen en cijfermatige resultaten rond de arbeidsbemiddeling en re-integratie voor WW-cliënten en cliënten met een beperking en onze arbeidsjuridische dienstverlening. Daarna volgen vooral cijfermatige resultaten voor onze uitkeringsverstrekking, sociaal-medische dienstverlening en handhavinginszetz.

1.1. Meer menselijke maat en maatwerk

We willen dat cliënten en werkgevers zich door UWV gezien, gehoord en geholpen voelen. In deze paragraaf gaan we in op de telefonische bereikbaarheid en de afhandeling van klachten en bezwaar- en beroepszaken.

Bereikbaarheid per telefoon en chat

UWV is goed bereikbaar. Het aantal cliënten dat voortijdig telefonisch of chatcontact beëindigt is laag. We streven ernaar dat 80% van de telefoongesprekken binnen 60 seconden wordt opgenomen. Daar slagen we in het algemeen (vrijwel) in. We handelen daarnaast veel vragen af via de chat in de persoonlijke, beveiligde omgeving op uwv.nl. Vaak gebeurt dat direct door onze klantadviseurs. Zo nodig schakelen deze een interne deskundige in. 84% van alle telefoongesprekken wordt direct afgehandeld; bij chatgesprekken geldt dit zelfs voor ruim 90%.

Bij het meten van de klanttevredenheid hanteren we als uitgangspunt hoe mensen de menselijke maat in onze dienstverlening ervaren. We vragen daarbij specifiek of ze ervaren dat UWV hen als mens ziet, redelijk is, hen helpt en het simpel houdt. Ongeveer 83% van de cliënten geeft aan dat ze (zeer) tevreden zijn over telefoongesprekken; voor de chatgesprekken is dat 90% en voor het UWV Geldzorgenteam 92%.

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. We hebben het klachtenformulier verbeterd, waardoor cliënten klachten eenvoudig en digitaal kunnen doorgeven en wij de terugkoppeling over de klacht eenvoudiger en sneller kunnen verzorgen. In de eerste acht maanden van 2024 ontvingen we 3.879 klachten, tegenover 5.291 in dezelfde periode in 2023. Deze daling met 28% komt voornamelijk doordat we in 2024 vrijwel geen klachten over STAP meer kregen, omdat die regeling per 1 januari 2024 is beëindigd.

We handelden in de eerste acht maanden van 2024 3.869 klachten af (eerste acht maanden van 2023: 5.409). Het lukte om 98,4% van de klachten (doelstelling is 95%) binnen de wettelijke termijn van zes weken, of – indien verdaagd – binnen tien weken af te handelen. Veel klachten worden vroegtijdig opgelost doordat we kort na het indienen van de klacht contact opnemen met de indiener om in goed overleg tot een acceptabele oplossing te komen. De op deze manier opgeloste klachten worden dan geregistreerd onder de noemer 'oordeel niet van toepassing'. Als de klacht niet gegrond en ook niet ongegrond verklaard kan worden, wordt de klacht geregistreerd onder de noemer 'geen oordeel'.

Tabel Oordeel over klachten

	Eerste acht maanden 2024		*Eerste acht maanden 2023	
	Aantal	%	Aantal	%
Gegrond	1.405	36,3%	2.970	54,9%
Ongegrond	625	16,2%	615	11,4%
Niet-ontvankelijk	162	4,2%	128	2,4%
Oordeel niet van toepassing	380	9,8%	354	6,5%
Geen oordeel	1.297	33,5%	1.342	24,8%
Totaal	3.869	100%	5.409	100%

* Gecorrigeerde cijfers.

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

Tabel Klachtsoorten

Klachtsoort	Eerste acht maanden 2024	*Eerste acht maanden 2023
Dienstverlening	68,0%	63,0%
Bejegening	18,8%	16,5%
Betalingen	9,6%	7,6%
Bereikbaarheid	1,0%	7,6%
Beleid**	1,4%	3,8%
Deskundigenoordeel	1,1%	1,5%
Geldzorgenteam	0,1%	0,0%
Totaal	100%	100%

* Gecorrigeerde cijfers

** 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 en beroepszaken

Wanneer iemand het niet eens is met een formele beslissing van UWV, dan kan hij een bezwaar indienen. In de eerste acht maanden van 2024 handelden we 1% meer bezwaren af dan in dezelfde periode in 2023, terwijl we 1% minder bezwaren ontvingen. We ontvingen vooral meer medische bezwaren, terwijl het aantal wetstechnische bezwaren afnam. Door het tekort aan verzekeringsartsen en de toename van het aantal ingediende medische bezwaren is de wettelijke tijdigheid van de afgehandelde bezwaren in de eerste acht maanden van 2024 verder gedaald van 89,4% per eind april naar 89,2% per eind augustus. Dat dit cijfer niet verder is verslechterd, is vooral te danken aan een nieuwe werkwijze waarbij artsen rondreizen om kantoren met de grootste achterstanden te helpen bij de afhandeling van medische bezwaren. Op deze manier proberen we te voorkomen dat er nog meer cliënten lang in onzekerheid verkeren. Daarnaast spannen we ons in om verzekeringsartsen te werven, boeien en binden en nemen we maatregelen om verzekeringsartsen effectiever in te zetten en meer te ondersteunen. Als gevolg van de dalende wettelijke tijdigheid is het bedrag aan dwangsommen sterk toegenomen. Dit bedrag is ten opzichte van de eerste acht maanden van 2023 meer dan verdubbeld, van ruim € 1,7 miljoen in de eerste acht maanden van 2023 naar bijna € 4,0 miljoen in de eerste acht maanden van 2024.

Van de NOW-bezwaren was 47% gegrond (eerste acht maanden van 2023: 51%); 15% van de ingediende NOW-bezwaren werd ingetrokken (eerste acht maanden van 2023: 16%).

Tabel Afhandeling bezwaren

	Eerste acht maanden 2024	Eerste acht maanden 2023
Ontvangen bezwaren	46.100	46.600
WW	7.700	7.100
Arbeidsongeschiktheidswetten*	27.900	28.800
waarvan NOW**	2.500	5.600
Ziektewet*	10.500	10.700
Afgehandelde bezwaren	43.600	43.200
WW	7.400	6.800
Arbeidsongeschiktheidswetten*	26.300	26.000
waarvan NOW**	3.300	4.400
Ziektewet*	9.900	10.400
Uitkomst bezwaar***	100%	100%
Gegrond	26%	28%
Ongegrond	30%	31%
Bezwaar ingetrokken	37%	34%
Bezwaar niet-ontvankelijk	7%	7%

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

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

*** Exclusief NOW.

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

Tabel Afhandeling beroepszaken

	Eerste acht maanden 2024	Eerste acht maanden 2023
Ontvangen beroepszaken	6.100	5.650
Beroep	4.100	3.600
waarvan NOW	310	298
Hoger beroep	900	1.100
waarvan NOW	84	18
Schadebesluiten	1.100	900
Verzoekschriften	*0	*0
Afgehandelde beroepszaken	6.700	6.900
Beroep	4.200	4.600
waarvan NOW	502	17
Hoger beroep	1.300	1.500
waarvan NOW	14	0
Schadebesluiten	1.200	800
Verzoekschriften	**0	**0
Uitkomst beroep***	100%	100%
Gegronde	21%	18%
Ongegronde	41%	49%
Beroep ingetrokken	30%	27%
Beroep niet-ontvankelijk	8%	6%

* Het exacte aantal in de eerste acht maanden van 2024 ontvangen verzoekschriften was 38 (eerste acht maanden van 2023: 35).

** Het exacte aantal in de eerste acht maanden van 2024 afgehandelde verzoekschriften was 24 (eerste acht maanden van 2023: 38).

*** Exclusief NOW.

1.2. Arbeidsbemiddeling en re-integratie voor WW-gerechtigden

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

Persoonlijke gesprekken

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

Tabel Met WW-gerechtigden gevoerde gesprekken

	Eerste acht maanden 2024	Eerste acht maanden 2023
Werkoriëntatiegesprekken	96.028	97.548
Face to face	64.272	63.609
Telefonisch	31.756	33.939
Monitorgesprekken	2.148	1.192
Face to face	1.002	543
Telefonisch	1.146	649
Coachingsgesprekken	159.812	178.762
Face to face	21.646	22.031
Telefonisch	138.166	156.731

Intensieve bemiddeling

Tot en met 2023 hadden we de afspraak met het ministerie van SZW om jaarlijks ten minste 5.000 langdurig WW-gerechtigden een zogenoemd passend werkaanbod te doen. Per 1 januari 2024 is het passend werkaanbod vervangen door intensieve bemiddeling. Daarbij benaderen we, op basis van het klantbeeld, werkgevers planmatig en gericht om baankansen te creëren en/of te verkrijgen voor een werkzoekende die belemmeringen ervaart bij het zoeken en vinden van een duurzame arbeidsplaats. Intensieve bemiddeling is daarmee een samenvoeging van het passend werkaanbod en jobhunting. We hebben in de eerste acht maanden van 2024 10.282 intensieve bemiddelingen uitgevoerd. Dat is iets minder dan de 10.347 waarvan we waren uitgegaan.

Iets meer WW-gerechtigden uitgestroomd naar werk

In de eerste acht maanden van 2024 stroomden 82.600 WW-gerechtigden uit naar werk, tegenover 73.900 in de eerste acht maanden van 2023. Mensen met een kwalificatie vinden in het algemeen snel een baan. Een deel van de mensen die al langer dan een half jaar een WW-uitkering heeft, is vaak moeilijker bemiddelbaar vanwege hun persoonlijke situatie en/of omdat ze om- of bijscholing nodig hebben. Daardoor duurt het langer voordat ze werk vinden. Eind augustus 2024 waren er 38.800 mensen aan het werk met een aanvulling vanuit de WW (eind augustus 2023: 37.300).

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

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

In de eerste acht maanden van 2024 voerden we met WIA/WGA-gerechtigden 17.406 oriëntatiegesprekken en 100.400 coachingsgesprekken (in de eerste acht maanden van 2023 respectievelijk 16.405 en 97.074). Met Wajong-gerechtigden met arbeidsvermogen voerden we 84.555 coachingsgesprekken (in de eerste acht maanden van 2023: 90.182). Op basis van de inzichten die we bij deze gesprekken opdoen, kunnen we samen met de cliënt gericht bepalen wat de meest passende vervolgstap is. Dit kunnen begeleidende en activerende gesprekken vanuit UWV zijn of inkoop van re-integratiedienstverlening.

Uitstroom naar werk vanuit een arbeidsongeschiktheidsuitkering

In de eerste acht maanden van 2024 hebben we minder Wajongers aan werk geholpen dan in de eerste acht maanden van 2023. Het wordt steeds moeilijker om voor de Wajongers die (nog) niet werken een plaatsing te realiseren. Dit komt mede doordat er sinds 2015 geen nieuwe jonggehandicapten met arbeidsvermogen meer in de Wajong kunnen stromen, waardoor de gemiddelde leeftijd van Wajongers stijgt. Ook deze groep aan het werk houden is een belangrijke activiteit van UWV. We realiseerden voor Wajongers 5.799 contractverlengingen, iets minder dan in de eerste acht maanden van 2023 (6.149).

Voor werkgevers zijn er relatief weinig (financiële) prikkels om mensen met een WIA/WGA-uitkering in dienst te nemen. In de eerste acht maanden van 2024 vonden iets minder mensen met een WIA/WGA-uitkering werk dan in de eerste acht maanden van 2023.

Tabel Uitstroom naar werk van mensen met een arbeidsbeperking

	*Eerste acht maanden 2024	*Eerste acht maanden 2023
Aantal aan werk geholpen mensen met een arbeidsbeperking	7.404	8.186
Mensen met recht op Wajong-uitkering	4.113	4.782
waarvan via ingekocht re-integratietraject	343	483
Mensen met recht op overige arbeidsongeschiktheidsuitkeringen	3.291	3.404
Mensen met recht op WAO- of WAZ-uitkering	53	85
Mensen met recht op WIA-uitkering	2.976	3.086
waarvan via ingekocht re-integratietraject	367	446
Mensen met recht op Ziektewet-uitkering	262	233

* 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 2024 hebben ook nog 5.278 mensen met een WIA/WGA-uitkering gedeeltelijk het werk hervat (in de eerste acht maanden van 2023: 5.146).

1.4. Voorzieningen en re-integratiediensten

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

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

Inzet van voorzieningen

We verstrekken hulpmiddelen die ervoor zorgen dat mensen met een beperking hun werk goed kunnen (blijven) doen, onderwijs kunnen volgen of goed kunnen functioneren in hun dagelijks leven. UWV verstrekt de voorzieningen voor werk en onderwijs. Het kan gaan om meeneembare voorzieningen (zoals een brailleleesregel of een aangepast bureau), vervoersvoorzieningen (zoals de aanpassing van een auto) en intermediaire voorzieningen (zoals een gebarentolk of een voorleeshulp). Sinds 1 januari 2024 kunnen ook mensen met een visuele beperking die onder de Participatiewet vallen een werkvoorziening bij ons aanvragen; daarnaast kunnen gemeenten hiervoor een aanvraag doen namens inwoners. Verder verstrekken we tolkvoorzieningen voor werk, onderwijs en het dagelijks leven. Hiermee is UWV het centrale loket voor mensen met een auditieve beperking en organisaties die tolkuren aanvragen. In de eerste acht maanden van 2024 is 95% van de aanvragen voor voorzieningen tijdig – binnen acht weken – afgehandeld. Dat is boven de met het ministerie van SZW afgesproken norm van 90%.

De meeste *werkvoorzieningen* verstrekken we aan individuele werknemers, maar we verstrekken ook voorzieningen aan werkgevers. Daarmee kunnen ze arbeidsplekken geschikt maken voor mensen met een beperking of voor adequate begeleiding zorgen. In de eerste acht maanden van 2024 hebben we 22.688 werkvoorzieningen toegekend, 7% minder dan in de eerste acht maanden van 2023. De meeste (14.280) hebben we ingezet voor Wajongers. De daling in het aantal toegekende werkvoorzieningen doet zich voor bij alle soorten voorzieningen, behalve bij de meeneembare. We hebben nog geen verklaring voor deze dalende trend. Op basis van het in oktober 2023 verschenen onderzoek [Jobcoaching onder de loep](#) hebben we een plan van aanpak opgesteld om het instrument jobcoaching te moderniseren. We zijn bezig met een herijking van de visie en het beleid op jobcoaching, waarin we mensen met een structureel functionele beperking centraal stellen. Tegelijkertijd communiceren we zowel intern als extern actief over de mogelijkheid om jobcoaching breder in te zetten. Het lagere aantal in werk geplaatste Wajongers leidt, in combinatie met het gegeven dat we loondispensatie steeds vaker voor een langere periode (maximaal vijf jaar) inzetten, tot minder toegekende loondispensaties.

We kenden in de eerste acht maanden van 2024 minder vervoersvoorzieningen toe dan in de eerste acht maanden van 2023. Dit heeft een technische reden. We continueren jaarlijks aan het einde van het jaar bij de werkvoorzieningen de vervoersaanvragen voor het volgende kalenderjaar. In 2022 is dat niet gelukt, waardoor er begin 2023 nog aanvragen voor het kalenderjaar 2022 zijn geregistreerd. Eind 2023 hebben we alle vervoersaanvragen voor 2024 geregistreerd, behalve de taxivergoedingen. Hierdoor ontstaat er een verschil tussen de kalenderjaren. Bij de intermediaire voorzieningen zijn de continueringen voor 2025 nog niet gestart, maar we verwachten dat de aantallen

niet zullen afwijken van die van 2023. In de eerste acht maanden van 2024 hebben we meer meeneembare voorzieningen verstrekt dan in de eerste acht maanden van 2023. Het ging vooral om meer orthopedisch schoeisel en een nieuw middel voor spraakherkenning dat voorheen via de zorgverzekering werd verstrekt. We verzorgen sinds 1 januari 2024 ook de voorzieningen voor cliënten vanuit de Participatiewet met een visuele beperking. Het gaat daarbij tot nu toe nog om beperkte aantallen.

De uitgaven voor de werkvoorzieningen in de eerste acht maanden van 2024 bedroegen € 56,6 miljoen, € 0,3 miljoen minder dan het tijdsevenredige budget van € 56,9 miljoen. Dit komt doordat er enerzijds meer aan meeneembare voorzieningen en vervoer is uitgegeven dan begroot, maar anderzijds minder aan interne en externe jobcoaching. We verwachten dat we in 2024 binnen het jaarbudget zullen blijven.

Tabel Aantal ingezette werkvoorzieningen naar soort

	Eerste acht maanden 2024	Eerste acht maanden 2023
Werknemersvoorzieningen*	17.179	18.310
Intermediaire voorzieningen	785	1.299
Externe jobcoach	9.408	10.113
Meeneembare voorzieningen	4.167	3.560
Starterskrediet	4	9
Vervoersvoorzieningen	2.815	3.329
Werkgeversvoorzieningen	5.509	6.052
Interne jobcoach	879	1.031
Loondispensatie	4.533	4.920
Pilot Generieke werkgeversvoorzieningen**	0	0
Overige werkgeversvoorzieningen	97	101
Totaal	22.688	24.362

* Inclusief voorzieningen voor zelfstandigen en werkzoekenden.

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

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

Tabel Aantal ingezette onderwijsvoorzieningen

	Eerste acht maanden 2024	Eerste acht maanden 2023
Intermediaire voorzieningen	884	940
Meeneembare voorzieningen	1.597	1.733
Vervoersvoorzieningen	1.192	1.251
Totaal	3.673	3.924

De uitgaven voor de onderwijsvoorzieningen in de eerste acht maanden van 2024 bedroegen € 19,2 miljoen (eerste acht maanden van 2023: € 18,4 miljoen).

Tabel Uitgaven voor onderwijsvoorzieningen

Bedragen x € 1 miljoen	Eerste acht maanden 2024	Eerste acht maanden 2023
Intermediaire voorzieningen	9,6	9,5
Meeneembare voorzieningen	2,0	2,1
Vervoersvoorzieningen	7,6	6,8
Totaal voor de cliënt	19,2	18,4
Uitvoeringskosten	1,6	1,9
Totaal	20,8	20,3

Tolkvoorzieningen kunnen worden ingezet als werkvoorziening en als onderwijsvoorziening. UWV verzorgt ook de tolkvoorzieningen voor in het dagelijks leven. In de eerste acht maanden van 2024 kenden we 14.166 nieuwe tolkvoorzieningen voor in het dagelijks leven toe aan cliënten, 5% meer dan in de eerste acht maanden van 2023. We

verwachten in geheel 2024 ongeveer evenveel tolkvoorzieningen voor in het dagelijks leven te zullen verstrekken als in 2023.

Tabel Ingezetten tolkvoorzieningen voor in het dagelijks leven

	Eerste acht maanden 2024	Eerste acht maanden 2023
Intermediaire voorzieningen verstrekt aan cliënten	14.166	13.504
Intermediaire voorzieningen verstrekt aan organisaties	124	117
Totaal	14.290	13.621

In de eerste acht maanden van 2024 kenden we 124 voorzieningen toe aan organisaties, dat is 6% meer dan in de eerste acht maanden van 2023 (117 toekenningen).

Tabel Uitgaven voor tolkvoorzieningen voor in het dagelijks leven

Bedragen x € 1 miljoen	Eerste acht maanden 2024	Eerste acht maanden 2023
Intermediaire voorzieningen	10,8	9,6
Uitvoeringskosten	0,9	0,8
Totaal	11,7	10,4

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

Ingekochte re-integratiediensten

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

Voor de eerste acht maanden van 2024 was voor re-integratiediensten een tijdsevenredig budget beschikbaar van € 69,6 miljoen, inclusief budget voor de inzet van IPS-EPA en IPS-CMD. De totale uitgaven in de eerste acht maanden in 2024 bedroegen € 72,5 miljoen en zijn daarmee € 2,9 miljoen hoger dan dit tijdsevenredig budget.

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

	Eerste acht maanden 2024	Eerste acht maanden 2023
WAO	169	162
Ziektewet	7.147	6.525
oWajong/Wajong 2010	4.968	5.429
WIA	8.242	7.777
WW (WIA en Ziektewet < 35%)	1.759	1.753
Totaal	22.285	21.646

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

Tabel Resultaten ingekochte re-integratiedienstverlening

Resultaat	Eerste acht maanden 2024	Eerste acht maanden 2023
Plaatsing als direct doel	2.361	2.160
Afgesloten met baan	1245	1.071
Afgesloten zonder baan	1.116	1.089
Dichter bij de arbeidsmarkt als direct doel	17.648	15.295
Succesvol	13.813	11.942
Niet-succesvol	3.835	3.353
Afgesloten scholingen	1.691	1.785
Afgesloten met diploma	1.148	1.348
Afgesloten zonder diploma	543	437
Totaal	21.700	19.240

Subsidieregeling IPS-trajecten voor de gemeentelijke doelgroep

Op 1 maart 2023 is de Subsidieregeling IPS-trajecten voor de gemeentelijke doelgroep in werking getreden. UWV voert deze regeling uit. We verstrekken geen geldelijke vergoeding, maar plaatsen een opdracht bij de ggz-instelling die een IPS-traject wil starten voor een cliënt uit de gemeentelijke doelgroep. De voorwaarde is wel dat UWV op grond van het Inkoopkader IPS een contractuele relatie heeft met de betreffende ggz-instelling. In totaal zijn er in de eerste acht maanden van 2024 met inzet van deze regeling 608 IPS-trajecten gestart, waarvan 441 trajecten voor de EPA-populatie en 167 voor de CMD-populatie.

1.5. Arbeidsjuridische dienstverlening

UWV verzorgt ook arbeidsjuridische dienstverlening rond ontslag en tewerkstellingsvergunningen. Daarnaast verstrekken we via uwv.nl en telefonisch arbeidsrechtelijke informatie aan werkgevers, werknemers en werkzoekenden en via bijeenkomsten aan werkgevers.

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

Meer ontslagaanvragen

In de eerste acht maanden van 2024 hebben we 42% meer ontslagaanvragen ontvangen dan in de eerste acht maanden van 2023. Deze stijging wordt mede veroorzaakt door een grote collectieve ontslagaanvraag (van bijna 1.900 aanvragen) in januari. Ondanks de hoge instroom hebben we 85% van de ontslagaanvragen tijdig afgehandeld, dat wil zeggen binnen de streeftermijn van vier tot zeven weken vanaf het moment van de completering van de aanvraag. Bij een groot deel van de zaken waarbij dat niet lukte, kwam dat door factoren die het ministerie van SZW gelegitimeerd acht. Het gaat in de meeste gevallen om verleend uitstel op verzoek van de werkgever of werknemer. Als we hiermee rekening houden, dan komt de tijdigheid uit op 99%.

Tabel Ontslagaanvragen

	Eerste acht maanden 2024		Eerste acht maanden 2023	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal ingediende ontslagaanvragen	18.300		12.900	
Vanwege bedrijfseconomische redenen	16.200	89%	11.000	85%
Vanwege langdurige arbeidsongeschiktheid werknemer	2.100	11%	1.900	15%
Aantal afgehandelde ontslagaanvragen	18.300		13.100	
Inhoudelijk behandelde ontslagaanvragen	3.000	16%	2.600	20%
Verleende ontslagaanvragen	2.700	90%	2.300	89%
Geweigerde ontslagaanvragen	300	10%	300	11%
Tijdens behandeling door werkgever ingetrokken*	14.800	81%	10.000	76%
Niet in behandeling genomen wegens onvoldoende informatie	500	3%	500	4%

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

Tewerkstellingsvergunningen en arbeidsmarktadviezen aan de IND

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

Door de krapte op de arbeidsmarkt is de vraag van werkgevers om arbeidsmigranten voor werk toe te laten groot. In de eerste acht maanden van 2024 ontvingen we meer aanvragen voor een tewerkstellingsvergunning en meer adviesverzoeken dan in dezelfde periode in 2023. Om het grote aantal aanvragen voor tewerkstellingsvergunningen en adviesverzoeken af te kunnen handelen, hebben we extra medewerkers aangetrokken. Verder helpen tijdelijke teams op meerdere vestigingen bij de afhandeling van de aanvragen.

Onze doelstelling is dat we vergunning- en adviesaanvragen binnen vijf weken afhandelen. De behandeling van de aanvragen voor tewerkstellingsvergunningen heeft sinds april vertraging opgelopen, waardoor we slechts 68% van de aanvragen tijdig afhandelden. We hebben werkgevers geïnformeerd dat ze rekening moeten houden met zo'n vier extra weken verwerkingstijd. De oorzaak van de ontstane achterstanden zijn de zeer hoge instroom, de recente digitalisering van werkprocessen voor tewerkstellingsvergunningen en de daarmee gepaard gaande technische en aanloopproblemen. Verder speelt een rol dat de versoepelde regeling voor Aziatische horecawerknemers per 1 juli 2024 is vervallen, waardoor aanvragen voor de Aziatische horeca sindsdien als reguliere aanvragen worden behandeld. We hebben de sector ruim van tevoren geïnformeerd over deze wijziging. Het aantal aanvragen waarbij nog gebruik kon worden gemaakt van de versoepelde regeling nam vlak voor 1 juli flink toe. We hebben verschillende maatregelen genomen om de tijdigheid van de aanvragen voor tewerkstellingsvergunningen zo snel mogelijk weer op peil te krijgen. Begin september waren de achterstanden weggewerkt. Ook de tijdigheid voor de afhandeling van adviesaanvragen bleef achter: we handelden slechts 64% binnen vijf weken af. Dit hangt samen met de problemen bij de afhandeling van aanvragen voor een tewerkstellingsvergunning.

Tabel Tewerkstellingsvergunningen en arbeidsmarktadviezen

	Eerste acht maanden 2024		*Eerste acht maanden 2023	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal ingediende aanvragen tewerkstellingsvergunning	18.100		12.800	
Aantal afgehandelde aanvragen tewerkstellingsvergunning	18.400		11.300	
Verleende vergunningen	15.000	82%	9.500	84%
Tijdens behandeling door werkgever ingetrokken	1.700	9%	700	6%
Geweigerde aanvragen incl. niet in behandeling genomen	1.700	9%	1.100	10%
Aantal ingediende aanvragen arbeidsmarktadvies GVVA	3.900		3.500	
Aantal afgehandelde arbeidsmarktadviezen GVVA	3.400		3.800	
Positieve adviezen	2.800	82%	2.900	76%
Tijdens behandeling door werkgever ingetrokken	100	3%	200	5%
Negatieve adviezen	500	15%	700	19%

* Diverse cijfers zijn gecorrigeerd.

Asielzoekers

In de eerste acht maanden van 2024 ontvingen we 6.777 aanvragen voor een tewerkstellingsvergunning voor een asielzoeker (zelfde periode in 2023: 2.077) en verleenden we er 5.072 (zelfde periode in 2023: 1.187). Het ministerie van SZW heeft ons verzocht om werkvergunningen voor asielzoekers binnen twee weken te behandelen in plaats van binnen de wettelijke termijn van vijf weken. We zullen de impact hiervan in een uitvoeringstoets beschrijven en daarbij rekening houden met de aanzienlijk hogere instroom dan voorgaande jaren.

Meldingen werkgevers voor tewerkstelling vluchtelingen uit Oekraïne

Sinds 1 april 2022 zijn werkgevers die vluchtelingen uit Oekraïne in loondienst willen nemen, vrijgesteld van de plicht om een tewerkstellingsvergunning aan te vragen. Om het risico op misstanden te verkleinen, moeten de werkgevers wel bij UWV melden dat ze een vluchteling uit Oekraïne in dienst nemen. Dat kunnen ze digitaal doen. Ze vermelden daarbij onder andere welke werkzaamheden zullen worden verricht, de duur van het arbeidscontract en het afgesproken loon. Twee dagen na het indienen van het meldingsformulier mag de vluchteling starten met de werkzaamheden. De werkgever is ook verplicht UWV te informeren als er wijzigingen zijn in de functie of de periode van werkzaamheden. De Nederlandse Arbeidsinspectie (NLA) oefent controles uit aan de hand van onze gegevens. In de eerste acht maanden van 2024 hebben we 36.900 meldingen ontvangen (eerste acht maanden van 2023: 35.900). In totaal ontvingen we sinds april 2022 147.000 meldingen. Het is positief dat veel vluchtelingen konden gaan werken en dat werkgevers met personeelstekorten daardoor geholpen zijn. De meeste meldingen komen van uitzendbureaus, de horeca, de agrarische sector en de schoonmaakbranche. Informatie over de meldingen stellen we beschikbaar via ons [dashboard Vluchtelingen uit Oekraïne](#). Voor vluchtelingen uit Oekraïne stellen we informatie in het Oekraïens over de rechten en plichten voor werken in Nederland beschikbaar via onze websites.

1.6. Inkomenszekerheid bieden

UWV verzorgt de uitvoering van de werknemersverzekeringen. We gaan in deze paragraaf in op de uitkeringsvolumes van de verschillende wetten en op de tijdigheid van uitbetaling. Het overgrote deel van de uitkeringen betalen we op tijd uit. Toch blijven er cliënten die te laat betaald krijgen. We hebben een analyse gedaan om zicht krijgen op deze cliënten en erachter te komen of ze mogelijk in de knel komen door een te late betaling. We gebruiken de ingedane inzichten om niet-tijdige betaling zo veel mogelijk te voorkomen.

Uitkeringsvolumes

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

Tabel Nieuwe uitkeringen

	Eerste acht maanden 2024	Eerste acht maanden 2023	% +/-
WW	184.349	164.777	12%
Arbeidsongeschiktheidswetten	49.717	43.598	14%
WIA	44.868	38.670	16%
WGA	36.091	30.836	17%
IVA	8.777	7.834	12%
WAO	261	311	-16%
WAZ	12	10	20%
Wajong	4.576	4.607	-1%
Ziektewet	211.317	204.727	3%
Wazo	256.491	243.168	5%
Zwangerschaps- en bevallingsverlof werknemers	90.375	88.804	2%
Zwangerschaps- en bevallingsverlof zelfstandigen/beroepsbeoefenaars	8.980	8.993	0%
Pleegzorg- en adoptieverlof	417	411	1%
Aanvullend geboorteverlof (WIEG)	53.174	49.069	8%
Betaald ouderschapsverlof	103.545	95.891	8%
Totaal	701.874	656.270	7%

We beëindigden vrijwel evenveel uitkeringen als in de eerste acht maanden van 2023.

Tabel Beëindigde uitkeringen

	Eerste acht maanden 2024	Eerste acht maanden 2023	% +/-
WW	174.460	157.574	11%
Arbeidsongeschiktheidswetten	38.169	34.202	12%
WIA	24.646	21.891	13%
WGA	14.903	13.858	8%
IVA	9.743	8.033	21%
WAO	9.403	8.271	14%
WAZ	461	421	10%
Wajong	3.659	3.619	1%
Ziektewet	216.697	213.572	1%
Wazo	209.436	*235.683	-11%
Zwangerschaps- en bevallingsverlof werknemers	85.014	84.105	1%
Zwangerschaps- en bevallingsverlof zelfstandigen/beroepsbeoefenaars	8.359	8.143	3%
Pleegzorg- en adoptieverlof	216	247	-13%
Aanvullend geboorteverlof (WIEG)	38.402	38.278	0%
Betaald ouderschapsverlof	77.445	104.910	-26%
Totaal	638.762	641.031	0%

* Dit cijfer wijkt af van het Wazo-cijfer dat vermeld is in het achtmaandenverslag 2023; daarin was het aantal beëindigde uitkeringen voor betaald ouderschapsverlof niet meegeteld.

Eind augustus 2024 ontvingen 1,2 miljoen mensen gedurende kortere of langere tijd een uitkering van ons. We keerden in de eerste acht maanden van 2024 een bedrag van in totaal € 17,2 miljard uit, tegenover € 15,7 miljard in de eerste acht maanden van 2023. Oorzaak van deze stijging zijn de hogere uitkeringsbedragen en het toegenomen aantal WIA-en WW-uitkeringen. We keerden dan ook vooral meer geld uit voor de WIA (€ 0,9 miljard) en de WW (€ 0,4 miljard).

Tabel Lopende uitkeringen

	Eerste acht maanden 2024	Eerste acht maanden 2023	% +/-
WW	170.669	156.389	9%
Arbeidsongeschiktheidswetten	852.818	838.070	2%
WIA	443.648	414.939	7%
WGA	265.126	248.202	7%
IVA	178.522	166.737	7%
WAO	157.517	171.894	-8%
WAZ	5.339	6.109	-13%
Wajong	246.314	245.128	0%
Ziektewet*	106.703	100.974	6%
Wazo*	75.376	70.047	8%
Zwangerschaps- en bevallingsverlof werknemers	41.392	40.629	2%
Zwangerschaps- en bevallingsverlof zelfstandigen/beroepsbeoefenaars	4.150	3.980	4%
Pleegzorg- en adoptieverlof	72	69	4%
Aanvullend geboorteverlof (WIEG)	7.387	6.645	11%
Betaald ouderschapsverlof	22.375	18.724	19%
Totaal	1.205.566	1.165.480	3%

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

WW

We handelden in de eerste acht maanden van 2024 8,5% meer WW-aanvragen af dan in de eerste acht maanden van 2023 (240.400 tegenover 221.500). Daarvan wezen we er 23,3% (56.000) af tegenover 25,6% (56.700) in de eerste acht maanden van 2023. 7.200 mensen kregen (tijdelijk) geen WW-uitkering omdat ze een maatregel kregen opgelegd, vrijwel altijd omdat ze verwijtbaar werkloos waren. Omdat het aantal toekenningen in de eerste acht maanden van 2024 hoger was dan het aantal beëindigde uitkeringen, is het aantal lopende WW-uitkeringen sinds eind 2023 gestegen, met 6,2%. Wel blijft het aantal mensen dat een WW-uitkering ontvangt laag en houdt de krapte op de arbeidsmarkt aan.

WIA en WAO

De toename van het aantal WIA-aanvragen lijkt wel iets af te nemen, maar in de eerste acht maanden van 2024 ontvingen we nog steeds 13% meer aanvragen dan in dezelfde periode in 2023. We handelden 56.200 WIA-aanvragen af, 12% meer dan in de eerste acht maanden van 2023 (50.100). Niet alle aanvragen leiden tot een sociaal-medische beoordeling, omdat de aanvrager inmiddels is hersteld, de pensioengerechtigde leeftijd heeft bereikt of is overleden. Van de aanvragen hebben we er 15.600 afgewezen; in de eerste acht maanden van 2023 waren het er ruim 14.100. (De cijfers voor afgehandelde aanvragen wijken af van die die zijn vermeld in het achtmaandenverslag 2023 vanwege een andere rekenmethode.) Meestal ging het daarbij om mensen die minder dan 35% arbeidsongeschikt werden bevonden of wel geschikt bleken voor het eigen werk. Het aantal nieuw toegekende WIA-uitkeringen was hoger dan in de eerste acht maanden van 2023 (40.600 tegenover 35.900). In deze nieuwe toekenningen zijn de aantallen meegeteld die de uitkomst zijn van de vereenvoudigde beoordeling voor 60-plussers (zie deel 1 van dit achtmaandenverslag, paragraaf 1.6). Ook de voorschotten voor WGA-uitkeringen die zijn toegekend omdat de sociaal-medische beoordeling niet binnen de geldende termijn kon worden afgerond (zie verder hieronder bij het kopje Tijdigheid) worden meegeteld als nieuwe uitkeringen; er is nog geen sprake van toekenningen of afwijzingen. Bij de definitieve beoordeling wordt gemiddeld circa 25% van de aanvragen alsnog afgewezen, de WGA-uitkering telt dan weer mee als beëindigd. Aanvragen voor een WIA-claimbeoordeling worden relatief vaker ingediend door mensen die onder het vangnet van de Ziektewet vallen. Zij hebben geen werkgever meer waarbij ze kunnen re-integreren, bijvoorbeeld omdat ze werkloos waren toen ze ziek werden of omdat hun tijdelijke contract afliep tijdens hun ziekte.

Daarnaast zien we de invloed van corona. Mensen vragen een WIA-uitkering aan omdat diagnosetrajecten, behandelingen en operaties door de coronamaatregelen waren uitgesteld, waardoor terugkeer naar werk minder snel of zelfs niet mogelijk was. Er zijn ook meer mensen langdurig ziek omdat ze naast of volgend op een eerdere aandoening ook (ernstige) coronaklachten kregen. En sinds maart 2021 vragen ook mensen een WIA-claimbeoordeling aan vanwege langdurige covid (long covid). We hebben in de eerste acht maanden van 2024 in totaal 4.963 WIA-claimbeoordelingen uitgevoerd waarbij corona als hoofd- of nevendiagnose een rol speelde. In 3.957 gevallen was corona de hoofddiagnose. In totaal werd in 86% van de WIA-claimbeoordelingen waarbij corona als hoofddiagnose gold, de uitkering toegekend.

Het aantal lopende WIA-uitkeringen steeg in de eerste acht maanden van 2024 verder met 20.800 (5%) ten opzichte van eind 2023. Andersom neemt het aantal lopende uitkeringen voor de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO), de voorloper van de WIA, af. Eind augustus 2024 was het aantal WAO-uitkeringen bijna 9.200 (6%) lager dan eind 2023.

Wajong

De Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong 2015, ingegaan op 1 januari 2015) is alleen nog toegankelijk voor jonggehandicapten die duurzaam geen arbeidsvermogen hebben. De instroom in de Wajong 2015 is ongeveer gelijk aan die in de eerste acht maanden van 2023. We handelden 7.000 aanvragen af voor een Wajong 2015-uitkering, 1% minder dan in de eerste acht maanden van 2023 (7.100). Hiervan werden er 3.700 (53%) afgewezen, omdat de aanvrager niet duurzaam volledig arbeidsongeschikt werd bevonden (eerste acht maanden van 2023: bijna 3.800, dat is ook 53%). Het totale aantal Wajong-uitkeringen is iets gestegen ten opzichte van eind 2023 doordat het aantal nieuwe uitkeringen hoger was dan het aantal beëindigde uitkeringen.

Ziektewet

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

Tijdigheid

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

WIA-claimbeoordelingen moeten binnen acht weken na ontvangst van de aanvraag zijn afgerond. De tijdigheid van de claimbeoordelingen staat al langere tijd onder druk. In de eerste acht maanden van 2024 was gemiddeld 29% van die beoordelingen op tijd. Het percentage blijft ver onder de norm. Dat komt doordat onze prioriteit allereerst ligt bij het wegwerken van de langdurige achterstanden. Het aantal uitgevoerde WIA-beoordelingen is sinds mei 2023 toegenomen door de 60-plusmaatregel (zie deel 1 van dit achtmaandenverslag, paragraaf 1.6, onder het kopje Vereenvoudigde WIA-claimbeoordelingen voor 60-plussers) en dankzij het vele overwerk dat is verricht om achterstanden weg te werken. Het aantal WIA-aanvragen is in de eerste acht maanden van 2024 hoger dan in dezelfde periode in 2023; dit is in lijn met de ontwikkeling van de laatste jaren en met onze meerjarenprognose. Om mensen die langer dan de wettelijke termijn op hun WIA-claimbeoordeling moeten wachten inkomenszekerheid te bieden, verstrekken we hun een voorschot. In de eerste acht maanden van 2024 deden we dat 15.800 keer, dat is 2.500 keer meer dan in dezelfde periode in 2023. Verder hebben we in de eerste acht maanden van 2024 € 7,2 miljoen aan dwangsommen betaald aan mensen die een aanvraag hebben gedaan en ons vanwege de lange wachttijden in gebreke hebben gesteld (eerste acht maanden van 2023: € 8,7 miljoen). Dit komt neer op ongeveer € 0,9 miljoen per maand (eerste acht maanden van 2023: € 1,1 miljoen per maand).

Wajong-claimbeoordelingen moeten binnen veertien weken na ontvangst van de aanvraag zijn afgerond. In de eerste acht maanden van 2024 werd gemiddeld 73% van de Wajong-beoordelingen tijdig afgerond. Er is sprake van een dalende trend: de tijdigheid van de Wajong-beoordelingen daalde in augustus tot 69%. Daarnaast neemt het aantal Wajong-cliënten dat al langer dan de geldende termijn op een claimbeoordeling wacht toe. Hun aantal is in de eerste acht maanden met bijna 400 toegenomen tot 732. Hierbij speelt een rol dat het aantal Wajong-aanvragen in deze periode gemiddeld 90 per maand hoger is dan in dezelfde periode in 2023. We proberen met opleidingen het aantal artsen dat deze claimbeoordelingen kan verrichten te vergroten en voeren gesprekken met gemeenten om mensen die een Participatiewet-uitkering aanvragen minder snel naar ons door te verwijzen voor een Wajong-claimbeoordeling.

Analyse niet-tijdige betaling

We hebben in 2023 (en ook in de eerste acht maanden van 2024) voldaan aan de afspraken met het ministerie van SZW over de tijdige (eerste) betaling van WW- en Ziektewet-uitkeringen (zie tabel Kwantitatieve prestatie-indicatoren in hoofdstuk Prestatie-indicatoren). Toch blijven er cliënten die te laat betaald krijgen. We willen zicht krijgen op deze cliënten en of ze mogelijk in de knel komen door een te late betaling.

We hebben in juli 2024 voor de tweede keer een data-analyse uitgevoerd. In die maand verzorgden we de betaling van 150.193 WW-uitkeringen. Bij 99% deden we dat tijdig, binnen 10 dagen na ontvangst van het inkomstenformulier. Maar 908 (1%) van de betalingen deden we te laat. Het ging daarbij om betalingen aan 708 cliënten (het kan om meerdere betalingen per cliënt gaan). Van de te late betalingen werd 50% alsnog binnen 5 dagen betaald, 41% 6 tot 50 dagen te laat en 9% (circa 80 betalingen) werd meer dan 50 dagen te laat betaald. Dat betekent dat de betaling aan die cliënten gemiddeld 19 dagen te laat plaatsvond. Cliënten kunnen hierdoor financieel in de knel komen. De oorzaak hiervan ligt in de planning en organisatie van werkzaamheden, zoals het tijdig opvragen van een inkomstenopgave. We proberen het aantal niet-tijdige betalingen (verder) te verlagen door beter te plannen en te sturen. Een klein deel van de te late betalingen is niet beïnvloedbaar doordat we afhankelijk zijn van derden; hierbij gaat het om complexe verrekeningen met gemeenten. Cliënten kunnen voor een deel zelf ook invloed uitoefenen door te voldoen aan de inlichtingenplicht.

Bij de Ziektewet hebben we in het eerste halfjaar 28.973 eerste betalingen gedaan aan uitkeringsgerechtigden. Hiervan was 88,6% tijdig (binnen vier weken na de ingang van het recht) en 11,4% niet. De tijdigheid was aan het begin

van 2024 ongeveer gelijk aan de norm van 88%, maar de afgelopen maanden was de tijdigheid lager. Doordat er een paar maanden geen stuur- en verantwoordingsinformatie beschikbaar was, kwamen we daar pas achter toen die informatie er weer wel was. We waren er vervolgens binnen twee dagen achter dat de signaalsetting in het Ziektewet-systeem sinds de maartrelease niet correct was, waardoor uitkeringsdeskundigen dachten dat ze veel meer tijd hadden om een dossier af te handelen. Het issue met de signaalsetting is daarna snel opgelost. We nemen diverse maatregelen om de tijdigheid bij de Ziektewet te verbeteren, bijvoorbeeld door de tijdigheid van de betalingen op weekbasis te monitoren en die vaker te bespreken.

1.7. Sociaal-medische dienstverlening

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

Het aantal WIA-aanvragen blijft stijgen, vooral in de zomermaanden zijn er veel aanvragen binnengekomen. We ontvingen in de eerste acht maanden van 2024 13% meer WIA-aanvragen dan in de eerste acht maanden van 2023 (55.231 tegenover 48.878). Dit laatste cijfer wijkt af van wat vermeld staat in het achtmaandenverslag 2023, vanwege een andere rekenmethode. We hebben 12% meer WIA-claimbeoordelingen uitgevoerd dan in de eerste acht maanden van 2023 (56.208 tegenover 50.053). Dat kon vooral dankzij de met het ministerie afgesproken maatregelen (met name de vereenvoudigde beoordeling voor mensen van 60 jaar en ouder) en doordat veel medewerkers bereid waren tot overwerk om achterstanden in te halen.

Tabel Aantallen gerealiseerde sociaal-medische beoordelingen

	Eerste acht maanden 2024	Eerste acht maanden 2023	Vershil
Claimbeoordelingen*	72.532	65.825	6.707
Eerstejaars Ziektewet-beoordelingen	12.011	12.645	-634
Vraaggestuurde herbeoordelingen**	13.862	13.965	-103
Totaal	98.405	92.435	5.970

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

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

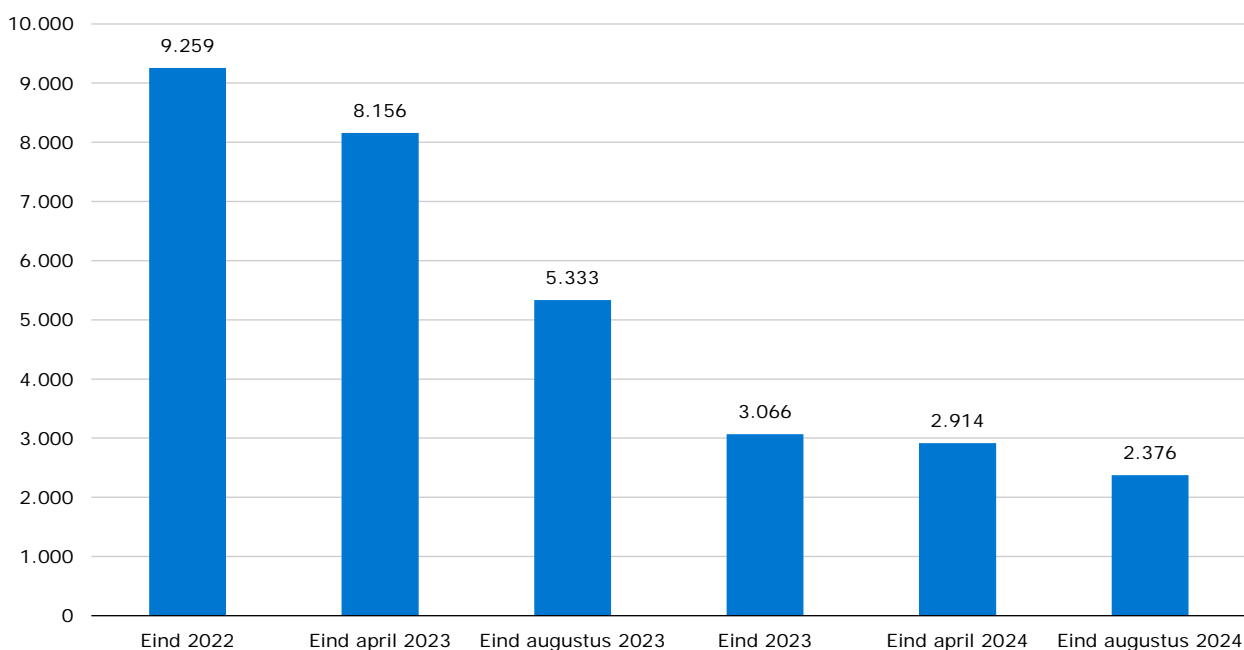
Eerstejaars Ziektewet-beoordelingen zijn complexe en omvangrijke beoordelingen. We voeren alleen nog eerstejaars Ziektewet-beoordelingen uit bij cliënten die een relatief hoge kans hebben om uit de Ziektewet te stromen, zodat het aantal van deze beoordelingen afneemt en we zo artsencapaciteit elders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

Tabel Achterstanden claimbeoordelingen en vraaggestuurde herbeoordelingen

	Eind augustus 2024	Eind 2023	Vershil
Achterstand WIA-claimbeoordelingen	13.303	14.482	-1.179
Achterstand Wajong/Participatiewet-claimbeoordelingen	1.287	698	589
Achterstand vraaggestuurde herbeoordelingen	20.380	19.621	759
Totaal achterstand voorraad	34.970	34.801	169

Onze focus ligt op het stapsgewijs afhandelen van de aanvragen van de grote groep cliënten die al langer dan zes maanden op een WIA-claimbeoordeling wacht. Het grote aantal aanvragen sinds de tweede helft van 2023 is van invloed op de mate waarin het aantal wachtenden afneemt. We zullen strak blijven sturen op het afhandelen van deze aanvragen.

Figuur Aantal cliënten dat langer dan zes maanden op WIA-claimbeoordeling wacht



Artsencapaciteit

Sinds 2018 hebben we veel nieuwe artsen aangetrokken en zijn er ook ervaren verzekeringsartsen vertrokken. Daarom moet per verzekeringsarts meer tijd worden besteed aan het begeleiden en opleiden van nieuwe artsen. Deze opleidingsinspanningen zijn voor de langere termijn essentieel; we weten op basis van het strategisch personeelsplan dat ook de komende jaren veel ervaren artsen uitstromen. We voorzien tegelijkertijd dat onze inspanningen voor het werven en opleiden in een realistisch scenario hooguit zullen leiden tot een gelijkblijvende capaciteit. Tijdens de eerste acht maanden van 2024 was de netto inzetbare artsencapaciteit voor het uitvoeren van sociaal-medische beoordelingen gemiddeld 637 fte's.

Tabel Artsencapaciteit bij UWV-organisatieonderdeel Sociaal-medische zaken

	Gemiddeld aantal fte's eerste acht maanden 2024	Aantal fte's per eind augustus 2024
Aantal regievoerders (geregistreerde verzekeringsartsen met taakdelegatie)*	9	38
Aantal geregistreerde verzekeringsartsen zonder taakdelegatie	51	52
Aantal geregistreerde verzekeringsartsen met taakdelegatie	295	266
Aantal AIOS'en**	185	178
Aantal ANIOS'en**	125	129
Aantal externe en ingehuurde verzekeringsartsen	77	66
Subtotaal	742	691
Opleidingsinvestering		
Begeleiding A(N)IOS'en** en neventaken	-40	-53
Opleiding AIOS'en** en***	-40	-47
Opleiding ANIOS'en** en***	-25	-27
Subtotaal	-105	-127
Totaal netto artsencapaciteit***	637	564

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

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

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

1.8. Handhavingsinzet

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

In de eerste acht maanden van 2024 kregen we meer signalen over mogelijk misbruik en oneigenlijk gebruik dan in de eerste acht maanden van 2023. Dat komt vooral doordat we in maart dit jaar meer dan 6.000 signalen ontvingen over opting-in-inkomsten. Dat zijn inkomsten van mensen die een fictief dienstverband met een werkgever hebben afgesloten omdat ze werkzaamheden verrichten terwijl ze geen dienstbetrekking hebben, maar ook geen ondernemer zijn. Gebleken is dat deze inkomsten tot maart 2023 niet automatisch werden gesignaleerd vanuit de polisadministratie. Hierdoor zijn deze inkomsten ten onrechte niet gekort op de uitkering. We zijn in april begonnen om alsnog te beoordelen of de betrokken cliënten te veel uitkering hebben ontvangen en wat er redelijkerwijs teruggevorderd kan worden. Bij 1.400 cliënten is nader onderzoek nodig. We streven ernaar om alle onderzoeken voor eind 2024 af te ronden.

Tabel Signalen over mogelijk misbruik en oneigenlijk gebruik

	Eerste acht maanden 2024	Eerste acht maanden 2023
Interne meldingen	3.807	5.561
Externe meldingen	4.253	4.028
Overige signalen	9.669	3.713
Totaal	17.729	13.302

Het aantal externe meldingen is over de jaren vrij stabiel. Het aantal interne meldingen is echter afgenomen. De daling doet zich voor bij de arbeidsongeschiktheidswetten en bij de Ziektewet. Voor de Ziektewet kan dit voor een belangrijk deel worden verklaard doordat enkele grote uitzendorganisaties sinds begin 2023 eigen risicodrager zijn geworden. Hierdoor zijn er veel minder Ziektewet-uitkeringen toegekend. Verder is per juli 2023 de cao voor uitzendkrachten gewijzigd, waardoor bij een uitzendovereenkomst met uitzendbeding de uitzendovereenkomst niet automatisch wordt beëindigd bij ziekte. Hierdoor zijn uitzendkrachten vaak hersteld voordat hun uitzendovereenkomst afloopt. Beide gebeurtenissen zorgen voor een lager aantal interne meldingen sinds ongeveer de tweede helft van 2023. Daarnaast geldt voor alle wetten dat in 2023 de automatische signalering is uitgebreid, waardoor onze uitkeringsdeskundigen automatisch nu ook een signaal krijgen als de partner van een cliënt die een toeslag ontvangt inkomsten heeft. Hierop hoeft daarom nog nauwelijks te worden gehandhaafd. Tot slot zijn er aanwijzingen dat UWV-medewerkers, onder andere door de aandacht voor meer menselijke maat, mogelijk minder geneigd zijn sommige vermoedens van regelovertreding te melden. Dit moet nog verder worden onderzocht.

Overtredingen inlichtingenplicht

We wijzen uitkeringsgerechtigden erop dat ze verplicht zijn om relevante wijzigingen zoals vakantie of verhuizing tijdig en volledig aan ons door te geven. Als uit controle blijkt dat ze zich daar niet aan houden, dan moeten ze het te veel ontvangen bedrag terugbetalen. Daarbij kan een boete of waarschuwing worden opgelegd. Ook kunnen we in bepaalde gevallen aangifte doen bij het Openbaar Ministerie, dat vervolgens kan overgaan tot een strafrechtelijke vervolging. Verreweg de meesten van de 1,2 miljoen mensen die van ons een uitkering ontvangen, willen zich aan de regels houden: we constateerden in de eerste acht maanden van 2024 2.400 overtredingen van de inlichtingenplicht voor een bedrag van € 4,9 miljoen (de eerste acht maanden van 2023: 4.800 overtredingen voor een bedrag van € 8,8 miljoen). We vinden het belangrijk dat de sanctie die we opleggen in verhouding staat tot de begane overtreding. Een boete leggen we alleen op bij zware overtredingen; bij lichtere overtredingen volstaan we met een waarschuwing. In de eerste acht maanden van 2024 legden we boetes op voor een bedrag van € 548.000 (eerste acht maanden van 2023: € 876.000).

Tabel Overtredingen inlichtingenplicht

	Eerste acht maanden 2024		Eerste acht maanden 2023	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal geconstateerde overtredingen	2.400		4.800	
Opgelegde boetes	500	20%	800	17%
Opgelegde waarschuwingen	1.400	60%	3.200	66%
Geen boete of waarschuwing opgelegd	500	20%	800	17%
Processen-verbaal voor Openbaar Ministerie	*0	0%	*0	0%

* Dit is een afgerond aantal, het exacte aantal is 13 (eerste acht maanden 2023: 28).

Er zijn beduidend minder overtredingen geconstateerd dan een jaar geleden. Dat hangt deels samen met een afname van het aantal meldingen. Het aantal nadere onderzoeken naar aanleiding van de hoge instroom van opting-in-signalen blijft beperkt. Daarnaast speelt een rol dat we meer de focus leggen op preventie en onderzoek naar georganiseerde fraudefenomenen en dat we ongeveer veertig medewerkers hebben ingezet op tijdelijke werkzaamheden zoals een

aantal herstelacties. Dit alles heeft ertoe geleid dat het aantal boetes en waarschuwingen fors lager uitvalt dan in de eerste acht maanden van 2023.

Overtreedingen inspanningsplicht

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

Tabel Overtreedingen inspanningsplicht

	Eerste acht maanden 2024		Eerste acht maanden 2023	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal geconstateerde overtredingen	38.200		40.700	
Opgelegde maatregelen	24.100	63%	25.400	63%
Waarvan maatregelen WW	21.100		21.400	
WW-cliënten die te laat hun WW-uitkering aanvroegen	5.700		4.800	
WW-cliënten die verwijtbaar werkloos waren	7.000		6.300	
WW-cliënten die nalieten of onvoldoende hun best deden om passende arbeid te verkrijgen	3.400		4.500	
Niet melden feiten en omstandigheden aan UWV	400		600	
Overtredingen van de controlevoorschriften	3.900		4.400	
Overige	700		800	
Waarvan maatregelen overige wetten	3.000		4.000	
Opgelegde waarschuwingen	13.700	36%	14.800	36%
Geen maatregel of waarschuwing opgelegd	400	1%	500	1%

2. Werken aan het fundament van UWV

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

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

2.1. Versterken van capaciteit en vakmanschap

We staan voor de opgave om bij een krappe arbeidsmarkt veel nieuwe medewerkers te werven. We hebben relatief veel oudere werknemers in dienst en daardoor te maken met een toenemend aantal medewerkers dat met (pre)pensioen gaat. Daarnaast zijn er extra medewerkers op kritische functies nodig.

In de eerste acht maanden van 2024 zijn 1.534 nieuwe medewerkers in dienst getreden. Van hen werkten er 336 voorafgaand aan de indiensttreding als flexkracht bij ons en 57 als extern ingehuurd medewerker. Het aantal medewerkers in (vaste en tijdelijke) dienst van UWV steeg met 0,9%.

Tabel Aantal medewerkers

	Eind augustus 2024	Eind december 2023
Medewerkers in dienst		
Vaste medewerkers	19.567	19.169
Tijdelijke medewerkers	2.601	2.791
Totaal	22.168	21.960
Fte's	19.624	19.458
Overige medewerkers		
Externe medewerkers	719	881
Flexkrachten	452	696

We werken met tijdelijke en flexcontracten, omdat een deel van onze werkzaamheden conjunctuurgevoelig is of als opstapje naar een vast contract bij gebleken geschiktheid. In de eerste acht maanden van 2024 verliet 3,8% van onze vaste medewerkers de organisatie. Eind augustus 2024 waren 4 medewerkers boventallig.

Naar een inclusieve cultuur

We maken ons sterk voor diversiteit en inclusie en tolereren geen discriminatie en racisme. We vinden het essentieel dat onze organisatie een afspiegeling is van de maatschappij. We doen dit uit volle overtuiging: UWV heeft een belangrijke maatschappelijke opdracht en voorbeeldrol als publieke dienstverlener en werkgever. Ons doel is een omslag te maken van inclusieve intenties naar inclusief gedrag. Diversiteit en inclusiviteit zijn geborgd in ons leiderschapsprogramma en we beschikken over een breed aanbod van trainingen en gespreksinstrumenten. De methode Inclusief werven en selecteren wordt geleidelijk op steeds meer plekken in de organisatie toegepast.

Streefcijfers om diversiteit te versnellen

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

- **Meer vrouwen in de top:** In 2024 hebben we nieuwe streefcijfers vastgesteld die moeten leiden tot een gelijke man-vrouwverdeling (50/50) in alle managementlagen in 2030. Hiermee geven we gevolg aan de oproep van het kabinet om toe te werken naar een gelijke man-vrouwverdeling. Voor de top (raad van bestuur, eerste en tweede echelon) geldt een doelstelling van 45% vrouwen in 2027 en 50% in 2030. Voor de subtop (derde en vierde echelon) geldt de 50%-doelstelling al voor 2027. Op 1 september 2024 was het aandeel vrouwen in de top 43,1% en in de subtop 49,4%. Met deze cijfers liggen we op koers voor 2027. Bovendien sluiten we aan bij de benchmark

Overheid en publieke sector, die over 2023 een gemiddeld aandeel van 44% in de top liet zien en 47% in de subtop. Voor het eerste echelon is het noodzakelijk dat het aandeel vrouwen nog groeit (nu is dat 37,8%).

- *Meer medewerkers met een cultureel diverse achtergrond, ook in het midden- en topmanagement:* Ook hiervoor hebben we in 2024 nieuwe streefcijfers vastgesteld, gericht op 2027 en in lijn met de methodiek van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Het CBS maakt een onderscheid naar afkomst uit Nederland, de rest van Europa of buiten Europa. Ons streven is dat in 2027 in totaal 30% van onze medewerkers een achtergrond van buiten Nederland heeft, met 22% in de subtop en 20% in de top. De meting van de CBS-barometer in juni 2024 gaf aan dat 28% van onze medewerkers een achtergrond buiten Nederland heeft, met 18% in de subtop en 16% in de top.
- *Meer jonge leidinggevenden in het middenmanagement:* In 2025 moet de subtop (derde en vierde echelon) voor 12,5% uit medewerkers jonger dan 35 jaar bestaan. De stand per 1 september 2024 was 6,7%. Op het totale personeelsbestand was het aandeel medewerkers jonger dan 35 jaar 18,8%. We realiseren ons dat we flink zullen moeten investeren om onze doelstelling voor 2025 dichterbij te brengen. Verschillende interne onderzoeken en gesprekken met onder andere leden van het medewerkersnetwerk Jong@UWV bevestigen het beeld van onze arbeidsmarktspecialisten dat jongere medewerkers persoonlijke ontwikkelingsmogelijkheden, zingeving en verbinding met collega's belangrijk vinden in hun werk. Ook arbeidsvoorwaarden spelen een rol. Hiermee hebben we rekening gehouden bij het vernieuwde traineeship.
- *Meer duurzame arbeidsplaatsen voor medewerkers uit de banenafpraak:* In 2025 moet UWV 550 duurzame banen voor medewerkers uit de banenafpraak hebben. Op 1 september 2024 waren het er 506. We hopen deze stijgende lijn vast te houden, om eind 2025 onze doelstelling te halen.

Geen discriminatie en racisme

We willen dat onze medewerkers de ander zien, horen en waarderen met de verschillende talenten, visies, ervaringen en achtergronden die mensen hebben. We besteden daarom nadrukkelijk aandacht aan omgangsvormen en aan alertheid op en het tegengaan van discriminatie en racisme. Begin september startte de interne campagne Allemaal UWV, die focust op gewenste omgangsvormen binnen UWV.

Mensen die zich door UWV gediscrimineerd voelen, kunnen hiervan gemakkelijk en laagdrempelig melding doen via een [speciale pagina op uwv.nl](#). In de eerste acht maanden van 2024 ontvingen we 5 interne meldingen over discriminatie door UWV-medewerkers. Naar 1 melding is een onderzoek ingesteld; vastgesteld is dat er geen sprake was van discriminatie. Naar 1 melding loopt nog onderzoek; de andere 3 meldingen kwamen niet in aanmerking voor onderzoek. Op 21 maart 2024, de internationale dag tegen racisme en discriminatie, hebben we de e-learning Vooroordelen voorbij in gebruik genomen. Die helpt medewerkers om hun eigen onbewuste vooroordelen te herkennen en tegen te gaan. Iedere UWV-medewerker kan deelnemen aan deze training, die is ontwikkeld door het College voor de Rechten van de Mens, in samenwerking met UWV en andere uitvoeringsorganisaties.

Integriteit is essentieel

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

We vinden een prettig en veilig arbeidsklimaat belangrijk. Onze medewerkers kunnen met hun zorgen en signalen terecht bij verschillende loketten, waaronder een eigen en onafhankelijk Bureau Integriteit. We hechten eraan dat medewerkers die te maken krijgen met ongewenste situaties op het gebied van integriteit en omgangsvormen niet met hun zorgen blijven zitten, maar hierover in gesprek gaan. Ze kunnen hiervoor behalve bij een externe vertrouwenspersoon ook terecht bij een van de 50 interne vertrouwenspersonen. In de eerste acht maanden van 2024 zijn 44 bewustwordingsmomenten georganiseerd, waaraan in totaal 769 medewerkers en 139 leidinggevenden hebben deelgenomen. In aanvulling op de managementtraining over integriteit hebben 108 leidinggevenden deelgenomen aan de leergang Ethisch leiderschap. Hierin krijgen zij handvatten voor hun sleutelrol in het creëren van een veilig werkklimaat waarin het vanzelfsprekend is om dilemma's met elkaar te bespreken. Daarnaast volgden alle nieuwe medewerkers de e-learningmodule Integriteit.

Bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers hanteren we nu drie niveaus van screening. Voor alle nieuwe medewerkers (zowel eigen personeel als externe inleen en flexkrachten) is een verklaring omtrent het gedrag (vog) verplicht (niveau 1). Voor alle nieuwe en zittende medewerkers die overgaan naar een managementfunctie is een referentiecheck verplicht (niveau 2) en nieuwe medewerkers die komen te werken in een risicovolle data-analyseomgeving krijgen daarnaast nog een aanvullende screening door een extern screeningsbureau (niveau 3). In april is een praktijkjaar gestart om aan de hand van het Wegingskader screening voor een beperkt aantal functies te bepalen of screening op niveau 3 voor deze functies moet gaan gelden. In augustus heeft de hiertoe in het leven geroepen Wegingscommissie screening de eerste screeningsvoorstellen voor drie verschillende directeursfuncties beoordeeld. De beoordeling is nog niet afgerond.

Voorgenomen nevenwerkzaamheden van bestuursleden en directeuren worden altijd getoetst op integriteitsrisico's. Op verzoek wordt deze toets ook uitgevoerd voor nevenwerkzaamheden van andere UWV-medewerkers. In de eerste acht maanden van 2024 is deze toets 14 keer uitgevoerd.

Integriteitsmeldingen

In de eerste acht maanden van 2024 ontvingen we 106 meldingen van mogelijke integriteitsschendingen. In 102 gevallen ging het om een UWV-medewerker en 4 keer waren het derden. Niet elke melding heeft geleid tot een onderzoek. Soms werd in overleg met de melder gekozen voor een andere interventie, soms was er te weinig concrete informatie aanwezig om een onderzoek te rechtvaardigen. Ook waren er meldingen die niet bleken te gaan over een mogelijke integriteitsschending. Deze meldingen zijn overgedragen aan bijvoorbeeld onze afdeling Klachtenservice of aan het organisatieonderdeel Handhaving (bij meldingen over mogelijk misbruik of oneigenlijk gebruik van uitkeringsgelden). Er zijn 25 onderzoeken naar het handelen van een UWV-medewerker afgerond (waarvan 4 uit 2023). Hierbij werden 21 integriteitsschendingen vastgesteld. Er is 17 keer een arbeidsrechtelijke maatregel getroffen, uiteenlopend van een mondelinge waarschuwing tot en met beëindiging van het dienstverband. In 4 gevallen werd een preventief advies gegeven.

2.2. Medezeggenschap

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

Maandelijks is er een overlegvergadering met de voltallige ondernemingsraad. Daarnaast zijn er diverse commissies en werkgroepen waarin de bestuurder en de ondernemingsraad met elkaar spreken over het te voeren beleid en actuele ontwikkelingen. Belangrijke actuele strategische gespreksonderwerpen zijn onder andere dienstverlening met oog voor de menselijke maat, ontwikkelingen op het gebied van sociaal-medisch beoordelen en ICT.

2.3. ICT, informatiebeveiliging en privacy, bedrijfscontinuïteitsmanagement en gegevensverwerking

Een stabiel, betrouwbaar, beschikbaar en veilig ICT-landschap is voorwaardelijk voor de uitvoering van onze maatschappelijke taak en voor het kunnen bieden van (persoonlijke) dienstverlening met duidelijke informatie die aansluit op de persoonlijke situatie en het doenvermogen van onze cliënten.

Om ook in de toekomst onze maatschappelijke taak goed en betrouwbaar uit te kunnen voeren, blijven we werken aan de vereenvoudiging en fundamentele vernieuwing van onze ICT. We brengen onze dienstverlening in lijn met wensen die leven in de maatschappij en moderniseren onze interne processen en ons ICT-landschap. Bij de ontwikkeling van ICT-middelen stellen we een hoogwaardige cliënt- en medewerkerervaring en digitale toegankelijkheid centraal. Routinematige taken van medewerkers vereenvoudigen we met automatisering, zodat zij zich kunnen richten op complexere, waardedoelvoegende activiteiten.

We werken eraan om onze ICT-sturing en verantwoording op een hoger niveau te brengen. We willen op een gestandaardiseerde wijze verantwoording afleggen over onze ICT, in lijn met de [I-strategie Rijk](#) en het [Manifest Op naar een digitale weerbare samenleving](#).

ICT-governance en -organisatie

Sinds oktober 2023 houdt een raad van bestuurslid zich specifiek bezig met de UWV-brede opgaven voor ICT, datagedreven werken en informatiebeveiliging en privacy. De algemeen directeuren zijn verantwoordelijk voor de ICT binnen hun eigen organisatieonderdeel. De CIO legt elke vier maanden verantwoording af aan de raad van bestuur over de inrichting en het functioneren van de ICT-beheersing. De chief information security officer (CISO) is gedelegeerd eigenaar van de UWV-brede regie op de verantwoording op dit gebied en wordt op strategisch, tactisch en operationeel niveau ondersteund door diverse gremia. Functioneel stuurt de CISO aan op generieke, UWV-brede beveiligings- en continuïteitsafspraken.

ICT-processen

Om onze strategische ambities te realiseren is een integrale plan-do-check-actcyclus vereist om naar een volgend niveau van organisatievolwassenheid te groeien. Daarnaast werken we aan het versnellen van processen, het kortcyclischer

maken van besluitvorming en het moderniseren van ons ICT-landschap, zodat teams autonoom en flexibel kunnen werken. Verder hebben we de volgende stappen gezet:

- *Versnellen van processen:* We werken meer met multidisciplinaire teams die steeds beter agile werken en zich richten op ICT-oplossingen voor in de integrale klantreizen gesignaleerde knelpunten voor cliënten. Om de samenwerking tussen teams en een eenduidigere (agile) werkwijze te stimuleren, ontwikkelen we hiervoor nu een UWV-brede werkwijze. Verder kunnen we releases nu deels geautomatiseerd uitvoeren. Door deze stappen kunnen processen sneller verlopen.
- *Kortcyclische besluitvorming:* We werken volgens de principes en werkwijzen van lean portfoliomanagement en integreren de kwartaalsturing op ons projectportfolio steeds meer met die van de dienstverlening.
- *Modernisering van ICT-landschap, zodat teams autonoom en flexibel kunnen werken:* We streven naar een versnelde uitfasering van onze verouderde (legacy)systemen, versnellen het gebruik van gemeenschappelijke en generieke voorzieningen en verbeteren met lifecyclemanagement de ondersteuning van onderhoudsupdates en beveiligingsupgrades van software en applicaties.

ICT-risicomanagement

Risicomanagement zien wij als een belangrijk instrument om onzekerheden voor het realiseren van onze ICT-doelstellingen vroegtijdig te signaleren en hier op gepaste wijze op te anticiperen. We gaan door op de ingeslagen weg en sluiten aan bij de UWV-brede ontwikkeling van risicomanagement (zie paragraaf 3.3).

Het tijdig herkennen van ICT-risico's is essentieel voor de continuïteit van onze dienstverlening. De samenleving mag ervan uitgaan dat UWV gegevens in overeenstemming met geldende wet- en regelgeving op een transparante wijze gebruikt, beheert en beschermt, conform de eisen van beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid. We werken continu aan verbeteringen om te voldoen aan (nieuwe) richtlijnen en wet- en regelgeving. We vragen onze medewerkers dan ook alert te zijn op risico's en die te melden, zodat er op het juiste niveau adequate beheersmaatregelen kunnen worden genomen. Dat doen we onder andere met een jaarlijkse bewustwordingscampagne en e-learning. Per 1 september hadden bijna 6.900 medewerkers (29%) deelgenomen aan deze e-learning. Intussen nemen we gerichte beheersmaatregelen om de risico's te verkleinen, zoals de implementatie van een uniforme BIO-maatregelset, de ingebruikneming van een governance, risk en compliance-(GRC-)tool en het opvolgen en implementeren van de aanbevelingen uit een extern rapport (zie hierna onder kopje Privacybescherming vergroten). Om de digitale weerbaarheid van UWV te vergroten, zullen wij in het vervolg meer vanuit een risicogebaseerde benadering rapporteren over de verschillende risicogebieden (ICT-thema's). Hieronder gaan we in op een aantal van deze strategische ICT-thema's.

Architectuur, technologie en innovatie

We werken aan een vernieuwde doelarchitectuur die richting geeft aan ons veranderportfolio. Zoals we in deel 1 van dit achtmaandenverslag hebben aangegeven, leveren we in het vierde kwartaal van 2024 de eerste versie van de doelarchitectuur op met een roadmap voor de realisatie. Afwijkingen van de doelarchitectuur worden geregistreerd en gemonitord. Bij de invulling van deze architectuur baseren we ons op overheidsbrede standaarden en kijken we naar in de markt verkrijgbare oplossingen.

De vervanging van onze verouderde legacysystemen en de modernisering van ons ICT-landschap verlopen tot nu toe trager dan gepland. Dit komt onder andere doordat deze vervanging complexer is dan we hadden verwacht. Een verbeterd portfoliomanagementproces en de nieuwe kwartaalsturing dragen bij aan een betere besturing en prioritering van dergelijke omvangrijke projecten. Dankzij de betere prioritering kunnen we dit jaar ondanks een lager budget nieuwe projecten starten.

Uitbesteding

We zetten gepaste outsourcing in voor applicatieontwikkeling en -beheer en volledige outsourcing voor exploitatie van infrastructurele voorzieningen. Alleen de centrale afdelingen Inkoop, Juridische Zaken en ICT Leveranciersmanagement zijn bevoegd om uit naam van UWV ICT-verplichtingen met leveranciers (of derden) aan te gaan. De sourcingstrategie voor datacenterdienstverlening heeft ertoe geleid dat deze sinds 2023 bij één leverancier is belegd. Met de migratie is de onderliggende ICT-infrastructuur volledig vernieuwd en zijn de exploitatiekosten omlaag gebracht. We bespreken de beveiliging en de risico's maandelijks met de leverancier. De in de Third Party Memorandum (TPM) geconstateerde tekortkomingen aan de zijde van deze leverancier zijn allemaal opgevolgd. Er zijn geen negatieve gevolgen voor UWV geweest.

Leveranciers leggen, behalve via de rapportages die zijn afgesproken in dienstenniveauovereenkomsten, jaarlijks verantwoording af over aan ons geleverde diensten via TPM's. Alle contractgegevens zijn vastgelegd in een centraal contractenregister. Het beleid en de processen, richtlijnen en werkinstructies zijn beschreven, er is een stappenplan met actuele risico's en knelpunten en er zijn bijbehorende maatregelen ingericht. In de eerste maanden van 2024 zijn er verdere verbeteringen doorgevoerd in het contractbeheer. Zo werken onze centrale afdelingen Inkoop, Juridische Zaken en ICT Leveranciersmanagement inmiddels multifunctioneel samen om ervoor te zorgen dat de brondata in systemen correct is en dat er zo veel mogelijk dezelfde dashboards worden gebruikt voor sturing, controle en rapportage.

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

Informatiebeveiliging en privacy

Mensen vertrouwen hun medische-, werk- en/of persoonsgegevens aan ons toe. De samenleving mag ervan uitgaan dat UWV gegevens in overeenstemming met geldende wet- en regelgeving op een transparante wijze gebruikt, beheert en beschermt, conform de eisen van beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid. We werken continu aan verbeteringen om te voldoen aan (nieuwe) richtlijnen en wet- en regelgeving. Voor informatiebeveiliging is het Cybersecurity Framework van het National Institute of Standards and Technology (NIST) leidend, voor privacy het framework van het Centrum Informatiebeveiliging en Privacybescherming (CIP) en voor bedrijfscontinuïteit het framework van het Business Continuity Institute (BCI).

Informatiebeveiliging

Ons uitgangspunt is om gegevens, informatie en informatiesystemen adequaat te beveiligen, in lijn met wettelijke normenkaders zoals de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). We werken gestructureerd aan de doelstelling om in 2026 geheel te voldoen aan de eisen die de BIO stelt. In maart 2024 hebben we een uniforme maatregelset vastgesteld voor het BIO-normenkader. De maatregelset is beschikbaar gesteld aan alle organisatieonderdelen. In de toekomst wordt de maatregelset uitgebreid zodat ook aan andere normenkaders kan worden voldaan. Organisatieonderdelen beoordelen periodiek of de BIO-beheersmaatregelen effectief zijn. De voortgang wordt gemonitord via een dashboard en alle organisatieonderdelen verantwoorden zich jaarlijks over de voortgang en resultaten met een in-controlverklaring.

Verantwoording over de beveiliging van Suwinet

UWV legt ieder jaar verantwoording af over de beveiliging van Suwinet volgens de verantwoordingsrichtlijn Gezamenlijke elektronische Voorziening Suwinet (GeVS). De scope van deze verantwoording is een set van veertien normen uit de BIO en richt zich op het afnemen van Suwinet-services. De verantwoording voor 2023 is afgerond; de bevindingen zijn gerapporteerd aan Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI), het UWV-organisatieonderdeel dat verantwoordelijk is voor de beheertaken op het gebied van de elektronische gegevensuitwisseling binnen de keten. Er is gebleken dat we nog niet voldoen aan de normen. In november starten we met het verantwoordingstraject voor 2024. Op basis hiervan bepalen we ook weer met gapanalyses welke verschillen er bestaan tussen de bestaande en de gewenste situatie. Omdat de verantwoordingsnormen voor de beveiliging van Suwinet overeenkomen met die voor de BIO, sluiten we voor dit traject voortaan aan bij het reguliere BIO-verantwoordingstraject. Dit betekent dat we bij de verantwoording over de beveiliging van Suwinet uitgaan van resultaten vanuit de BIO-verantwoording en aansluiten bij door organisatieonderdelen in gang gezette verbeteracties voor de BIO.

Autorisatiebeheer

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

Met het in 2022 gestarte programma Modernisering Identity and Access Management (MIAMI) vervangen we tot en met 2026 stapsgewijs verouderde Identity and Access Management-(IAM-)systemen door een nieuwe uniforme, effectieve werkwijze voor IAM. Zo zorgen we voor een stabiele, betrouwbare, beschikbare en veilige informatievoorziening binnen UWV. In 2023 hebben we IAM-beleid opgesteld. Een eenmalige inlogfaciliteit is gerealiseerd voor een omgeving waarop inmiddels 44 applicaties zijn aangesloten. De overige applicatieomgevingen volgen zo veel mogelijk later in 2024 en in 2025. Vooronderzoeken om extra verhoogde rechten effectiever te faciliteren en fijnmaziger toegang te realiseren, zijn afgerond. We maken een plan om de extra verhoogde rechten in 2024 te realiseren, als eerste basis om na 2024 aan BIO-vereisten te voldoen. Naar aanleiding van de impactanalyse van de Wet digitale overheid (Wdo) hebben we een vooronderzoek uitgevoerd om een verbeterde koppeling van digitale toegangsdiensten met de buitenwereld tot stand te brengen. Het programma wordt in 2024 in een lager tempo voortgezet om ook andere projecten te kunnen uitvoeren.

Het beheer van autorisaties van gebruikers en beheerders is belangrijk voor de betrouwbaarheid van de gegevensverwerking van UWV. De vernieuwing van autorisatiebeheer omvat de realisatie en implementatie van een nieuw autorisatiebeheersysteem, een uniform autorisatiebeleid en vernieuwde processen die voldoen aan wet- en regelgeving op gebied van informatiebeveiliging (Network and Information Security directive, kortweg NIS-2, en de

BIO) en privacy (AVG). We voeren voor de NIS-2 op dit moment een gapanalyse uit. Vanuit een grofmazige analyse en de analyse van een extern onderzoeksbureau (zie ook hierna onder kopje Privacybescherming vergroten) is al gebleken dat thirdpartyriskmanagement aandacht behoeft. We gaan dit vormgeven volgens een internationaal geldende ISO-norm. Het systeem van risicobeheersing van UWV voor informatiebeveiliging en privacy is ingericht via het internationale three-lines-of-defense model. Onze eenheden Businesscontrol en Kwaliteit monitoren als tweede lijn voor de AVG en de BIO de (kwaliteit van de) uitvoering en geven adviezen als bijsturing noodzakelijk is; onze onafhankelijke Auditdienst (voor de BIO) en onze functionaris gegevensbescherming (voor de AVG) controleren als derde lijn of de samenwerking tussen de eerste (het lijnmanagement) en de tweede lijn soepel functioneert en beoordelen of er verbetermogelijkheden zijn. Verder hebben we recent een Privacy Office opgericht (zie verder onder kopje Privacybescherming vergroten).

De vernieuwing van het autorisatiebeheersysteem wordt vormgegeven binnen het programma Helios. In 2023 hebben we vanuit dit programma een autorisatiebeleid en bijbehorende governance en ook generieke autorisatieprocessen opgesteld. De livegang staat gepland voor het vierde kwartaal van 2024. Taken en verantwoordelijkheden zijn in overeenstemming met de BIO vastgelegd in het autorisatiebeleid en er zijn functieprofielen voor verschillende niveaus van autorisatiebeheermedewerkers opgesteld. Het huidige autorisatiebeheersysteem is opgeschoond; de organisatieonderdelen houden de huidige rollen op orde totdat het nieuwe autorisatiebeheersysteem in productie gaat. Als hulpmiddel zorgen we maandelijks voor een controlelijst aan de hand waarvan de organisatieonderdelen de data kunnen bijwerken. Inhoudelijk specialisten zoals functioneel beheerders en rolbeheerders trainen we in het gebruik en beheer van het nieuwe autorisatiebeheersysteem. We zijn op dit moment met onze ondernemingsraad in gesprek over een aanzet tot een inrichtings- en businessplan voor het Autorisatie Beheer Centrum (ABC). Dit gaat centraal alle beheer en monitortaken voor autorisatiebeheer bij UWV uitvoeren.

Om de kans op verstoringen in de dienstverlening zo klein mogelijk te houden, is het belangrijk dat wijzigingen in de systemen op beheerste wijze worden doorgevoerd en alleen door medewerkers die speciaal daarvoor geautoriseerd zijn. In de eerste maanden van 2024 hebben we nieuwe beheersmaatregelen genomen. De procedure voor UWV-medewerkers om speciale bevoegdheden voor de uitkeringssystemen te krijgen, is aangescherpt. De autorisaties van beheerders van leveranciers worden maandelijks gecontroleerd. Om minder afhankelijk te zijn van medewerkers van externe leveranciers, werken we aan uitbreiding van de kennis van onze eigen functioneel beheerders. Verder hebben we een plan opgesteld om medewerkers van de leverancier voortaan te laten inloggen via een zogenoemde preferred-userprocedure. Daarbij krijgt de medewerker voor werkzaamheden een eenmalig geldige inlogcode. We verwachten nu dat we deze nieuwe procedure in het vierde kwartaal in gebruik kunnen nemen. Tot die tijd beoordelen we periodiek of er extra controle op de logging noodzakelijk is. In het autorisatiebeheer voor de financiële systemen hebben we voor alle eerder geconstateerde tekortkomingen verbeteracties ondernomen. Om het wijzigingsbeheer op orde te krijgen, hebben we in de eerste acht maanden van 2024 verdere stappen gezet om logging en monitoring door te voeren voor elf cruciale processen.

Beveiliging webapplicaties

Overheidsorganisaties zoals UWV zijn verplicht jaarlijks de ICT-beveiliging van hun op DigiD aangesloten webapplicaties te laten toetsen in een DigiD-beveiligingsassessment. Hierbij onderzoekt onze Auditdienst de ICT-beveiliging van de op DigiD aangesloten webapplicaties aan de hand van de door Logius (een agentschap van het ministerie van het Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en de dienstenleverancier van DigiD) voorgeschreven beveiligingsrichtlijnen (normen). Volgens deze richtlijnen was het tot en met verslagjaar 2022 nodig de normen voor DigiD-aansluitingen alleen te toetsen aan de vereisten voor de opzet en het bestaan van beveiligingsmaatregelen. Sinds het verslagjaar 2023 gelden nieuwe eisen van het ministerie van BZK en moet ook worden getoetst op de werking van de beveiligingsmaatregelen. Eind april hebben we voor alle vier onze DigiD-aansluitingen de verplichte auditrapporten opgeleverd aan Logius. Voor twee DigiD-aansluitingen bleken we nog niet aan alle eisen te voldoen. Hiervoor hebben we in juli herassessmentrapporten aangeleverd. Logius heeft inmiddels bevestigd dat we voldoen aan alle vereisten voor de opzet en het bestaan van beveiligingsmaatregelen.

Onze Auditdienst heeft dit jaar voor de eerste keer getoetst of we ook voldoen aan de vijf normen voor de werking van beveiligingsmaatregelen. Het eind juli 2024 opgeleverde rapport geeft inzicht in verbeterpunten die we nog moeten realiseren om in 2024 aan de normen te voldoen, zodat we de komende audit op zowel opzet, bestaan en werking van de beveiligingsmaatregelen met vertrouwen tegemoet kunnen zien. Het auditrapport voor alle vier de DigiD-aansluitingen wordt uiterlijk eind april 2025 opgeleverd. Omdat het belangrijk is dat we aantoonbaar over een langere periode voldoen aan de normen, zullen we dit periodiek toetsen.

eHerkenning

Werkgevers kunnen al hun belangrijke zaken rondom werknemersverzekeringen met ons regelen via het werkgeversportaal op onze website uwv.nl. De toegang tot dit portaal is sinds 2019 beveiligd met de overheidsvoorziening eHerkenning. Eind september 2023 hebben we ook voor het werkgeversportaal op onze website werk.nl eHerkenning in gebruik genomen als veiligere inlogmethode. In het eerste kwartaal van 2024 hebben we een aantal belangrijke aanpassingen in de beveiliging van het werkgeversportaal doorgevoerd, waardoor beide websites nu het juiste beveiligingsniveau hebben voor de diensten die we op dit moment leveren. In 2023 hebben we het eDienstenregister opgeleverd. Dit maakt inzichtelijk wat de digitale diensten zijn die op de portalen worden aangeboden en welk betrouwbaarheidsniveau hiervoor verplicht is.

Cybersecurity

Het aantal aan UWV gerichte cyberdreigingen en de potentiële schade daarvan nemen toe. We nemen passende maatregelen om onze dienstverlening zo goed mogelijk te beschermen (weerbaar maken) en om zo snel mogelijk te kunnen herstellen (veerkracht) als er zich toch een incident voordoet.

Op het gebied van bewustwording hebben we meerdere initiatieven ontplooid, zoals een digitale leeromgeving met een e-learning over digitale veiligheid voor al onze medewerkers en de Week van de digitale veiligheid, waarmee we (veilig) gedrag verankeren in de organisatie, voorkomen dat medewerkers misleid worden (door bijvoorbeeld phishing) en ervoor zorgen dat ze verdachte of risicovolle situaties opmerken en rapporteren. Tot nu toe heeft 30% van alle UWV-medewerkers de e-learning succesvol afgerond. Ons streven is dat eind van dit jaar 90% de e-learning heeft afgerond. We besteden er daarom extra aandacht aan in de cybersecuritymaand oktober.

Privacybescherming vergroten

Een extern bureau heeft met een quickscan in kaart gebracht waar we staan op het gebied van informatiebeveiliging en privacy. Daarbij lag de focus op in hoeverre we voldoen aan de BIO en op ons proces voor gegevensbeschermingseffectbeoordelingen (GEB's). We hebben een Privacy Office opgericht dat direct is gestart om opvolging te geven aan de bevindingen uit het adviesrapport. Twee agile sprintteams die elke twee weken een resultaat opleveren, zijn er concreet mee aan de slag gegaan. Het doel is om de BIO-implementatie te versnellen en de privacybescherming te vergroten. Sinds 1 juli geven we prioriteit aan het verbeteren van het fundament voor ons privacystelsel. Daarin opgenomen zijn privacy (en security) by design en by default, de projectstartarchitectuur en het GEB-proces.

Op grond van de 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. Wanneer de inbreuk waarschijnlijk een hoog risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen, dan moet UWV ook de betrokken personen inlichten.

Tabel Datalekken

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

In 67% van de gemelde datalekken is de termijn van 72 uur voor het melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens gehaald. Er heeft zich de afgelopen vier maanden een impactvol incident voorgedaan. Begin mei zijn via één werkgeversaccount op onze website werk.nl 150.000 cv's ingezien, zie ook deel 1 van dit achtmaandenverslag, paragraaf 1.4, onder het kopje Cv's inzien. Dit incident heeft geleid tot structurele maatregelen op het gebied van logging en monitoring en om de cv's die werkgevers op werk.nl kunnen inzien zo veel mogelijk te anonimiseren. Verder hebben we naar aanleiding van dit incident besloten dat we het proces rondom impactvolle datalekken gaan evalueren.

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

Tabel AVG-verzoeken

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

We zijn verplicht om binnen een maand per brief of e-mail te reageren op dit soort verzoeken. Als het verzoek ingewikkeld is of als het om meerdere verzoeken gaat, dan mogen we er twee maanden langer over doen. We handelden in de tweede vier maanden van 2024 264 verzoeken af: 84,4% binnen een maand, 14,7% binnen twee maanden en 3% binnen drie maanden.

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

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

Bedrijfscontinuïteit

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

Gegevensverwerking van UWV

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

Gegevensmanagement

De verantwoordelijkheid voor het UWV-brede gegevensmanagement en de daarbij behorende datagovernance is belegd bij de chieff data officer (CDO). Datagovernance van de gegevenshuishouding zorgt voor een gemeenschappelijke en gedragen besluitvorming (organisatie) over de wijze waarop UWV gegevens verwerft, gebruikt en uitwisselt (gegevensprocessen). Het regisseert (de totstandkoming van) de benodigde randvoorwaarden zoals beleid en procedures waarbinnen dit gebeurt en regelt 'wie waarvan is' (bevoegdheden en verantwoordelijkheden). De CDO legt verantwoording af aan de raad van bestuur over de inrichting en het functioneren van de UWV-gegevenshuishouding. De CDO wordt op strategisch, tactisch en operationeel niveau ondersteund door de Coalitie Gegevensmanagement en het Gegevensmanagementoverleg. In opdracht van de CDO is een waardengedreven data- en analyticsstrategie opgesteld die aansluit op de UWV-brede strategische doelstellingen (zie deel 1 van dit achtmaandenverslag, paragraaf 2.3, onder kopje Bewust datagedreven werken). De uitvoering van de speerpunten is in handen van de betrokken organisatieonderdelen. De gegevensmanagers van deze organisatieonderdelen stemmen met de CDO de voortgang, oorzaken van gesignaleerde problemen en oplossingsrichtingen af. De activiteiten die op korte termijn moeten worden uitgevoerd, worden onderdeel van de kwartaalsturing die nu UWV-breed wordt ingericht. Op dit ogenblik zijn we bezig met de oprichting van een Databoord, een strategische groep die de drijvende kracht wordt achter het realiseren van onze doelstellingen.

Gegevensverwerking

Om aan de eisen voor gegevensverwerking te kunnen voldoen, hebben we een register met alle gegevensverwerkingen van UWV. Dit register is ingericht zoals voorgeschreven in de AVG. Wanneer een (voorgenomen) verwerking van persoonsgegevens waarschijnlijk een hoog risico inhoudt voor de privacy van betrokkenen, dan wordt voorafgaand een GEB uitgevoerd. Het is mogelijk dat daaruit dan blijkt dat de gegevens van dermate vertrouwelijke aard zijn dat alleen bevoegde personen toegang krijgen tot de betreffende gegevensverwerking.

In de eerste acht maanden van 2024 zijn 18 nieuwe GEB's afgerond, waarvan 17 met een positief advies. De risico's die in deze GEB's werden geconstateerd worden in het reguliere risicomangement ondergebracht. 5 GEB's resulteerden in een negatief advies vanwege hoge risico's of een onrechtmatige verwerking. De betrokken organisatieonderdelen ondernemen hierop actie.

We werken ook aan het oplossen van tekortkomingen op het gebied van gegevensverwerking. Zo voldoen we nog niet aan de eisen die gelden vanuit de Wet politiegegevens (Wpg). Dat is nodig omdat we bij onze handhavingswerkzaamheden soms gebruikmaken van politiegegevens. In 2023 hebben we een plan van aanpak opgesteld om fasegewijs toe te werken naar de situatie waarin we volledig voldoen aan de Wpg. We hebben de afgelopen maanden gewerkt aan het oplossen van diverse tekortkomingen op het gebied van de Wpg. In het derde kwartaal van 2024 onderzoeken we tijdens de verplichte hercontrole of deze tekortkomingen inderdaad zijn opgelost.

Datakwaliteit

In juli 2023 zijn we gestart met de uitvoering van het verbeterplan voor de datakwaliteit binnen de integrale klantreis Ik ben ziek/(deels) arbeidsongeschikt. Het doel is om een gereedschapskist te ontwikkelen waarmee we de datakwaliteit binnen alle integrale klantreizen beter kunnen beheren en borgen. Tot nu toe hebben 7 van de 8 bij de integrale klantreis betrokken organisatieonderdelen hun werkzaamheden succesvol afgerond. Eerder dit jaar is de datageschiedenis (data-lineage) van de geselecteerde kritieke gegevens in kaart gebracht. Daarmee kunnen we ervoor zorgen dat we data op een transparante en verantwoorde manier gebruiken, en de oorsprong, de transformatie en het gebruik van data gemakkelijker traceren. In het tweede tertaal is vervolgens voor de geselecteerde kritieke gegevens gecheckt of de datakwaliteit aan de normen voldoet, zijn verbeterpunten voor de datakwaliteit bepaald en de eerste rapportages daarover opgeleverd. Hiermee kan nu een reguliere plan-do-check-actcyclus worden gestart.

Data Academie

Investeren in datavakmanschap is een essentiële randvoorwaarde om datagedreven werken bij UWV verder te professionaliseren en het ambitieniveau van UWV te realiseren. Onze Data Academie faciliteert de ontwikkeling van (toekomstige) dataprofessionals en draagt bij aan het vergroten van databewustzijn en datageletterdheid bij UWV. Het doel hiervan is om het datakennisniveau te verhogen en dit op een effectieve manier in te zetten voor een betere en toekomstbestendige dienstverlening. De leerlijnen zijn de afgelopen maanden herijkt en het aanbod is vernieuwd om aan de snel veranderende leerbehoefte in het datavakgebied te voldoen. Onze dataprofessionals kunnen ook gebruikmaken van een extern online leerplatform met duizenden cursussen in diverse vakgebieden.

Dataprofessionals ontmoeten en inspireren elkaar en wisselen kennis uit in onze datacommunity. Het aantal leden van de datacommunity groeit snel, in de eerste acht maanden van dit jaar met bijna 28%. Elke maand is er bijvoorbeeld een kennisdeling, deep dive of workshop te volgen. Om het externe relatienetwerk uit te breiden is de Data Academie een samenwerkingsovereenkomst met de Vrije Universiteit Amsterdam (VU) aangegaan. De Data Academie werkt hierin aan een onderzoek van een masterstudent om beter te begrijpen wat datagedreven projecten succesvol maakt.

3. Beheersing van kosten en risico's

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

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

3.1. Doelmatigheid

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

Begrotingsresultaat eerste acht maanden van 2024

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

Tabel Begrotingsresultaat UWV

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie eerste acht maanden 2024	Begroting eerste acht maanden 2024	Verschil	%	Begroting 2024
1. Claimbeoordeling					
1.1 Toekennen/afwijzen claim	489,5	467,7	21,8	4,7%	701,6
1.2 Continueren	260,3	305,2	-45,0	-14,7%	457,8
1.3 Handhaving	51,2	58,3	-7,0	-12,0%	87,4
	801,0	831,2	-30,2	-3,6%	1.246,8
2. Dienstverlening werkzoekenden					
2.1 WW-dienstverlening	162,3	176,8	-14,4	-8,2%	265,1
2.2 AG-dienstverlening	180,8	185,4	-4,6	-2,5%	278,1
2.3 Inkoop re-integratie en voorzieningen	49,8	45,6	4,3	9,4%	68,3
	392,9	407,7	-14,8	-3,6%	611,5
3. Gegevensbeheer en werkgeversdienstverlening					
3.1 Gegevensbeheer	52,8	55,7	-2,8	-5,1%	83,5
3.2 Werkgeversdienstverlening	79,2	83,1	-3,9	-4,7%	124,7
	132,1	138,8	-6,7	-4,8%	208,2
4. Uitkeringsverstrekking					
4.1 Uitkeringsverstrekking	93,3	93,2	0,1	0,1%	139,8
	93,3	93,2	0,1	0,1%	139,8
5. Cliëntcontact					
5.1 Cliëntcontact	130,8	126,8	4,1	3,2%	190,2
	130,8	126,8	4,1	3,2%	190,2
Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	1.550,2	1.597,7	-47,5	-3,0%	2.396,5
Vernieuwing, investerings- en transitiebudget	84,7	96,8	-12,1	-12,5%	145,2
Invoering wet- en regelgeving	9,4	9,9	-0,5	-4,8%	14,8
Projectkosten	94,1	106,7	-12,6	-11,8%	160,0
Frictiekosten personeel en huisvesting	0,2	0,7	-0,5	-72,6%	1,0
Totaal (voor mutaties fondsen en reserveringen)	1.644,4	1.705,0	-60,6	-3,6%	2.557,5
Onttrekking aan bestemmingsfonds frictiekosten	0,0	0,0	0,0	0,0%	0,0
Onttrekking aan egalisatiereserve	0,0	0,0	0,0	0,0%	0,0
Totaal (na mutaties fondsen en reserveringen)	1.644,4	1.705,0	-60,6	-3,6%	2.557,5

De begroting 2024 voor de uitvoeringskosten bedraagt € 2.557,5 miljoen. Het ministerie van SZW heeft aan UWV een budget toegekend van € 2.553,8 miljoen. In dit bedrag is rekening gehouden met € 4,0 miljoen aan toekenningen die nog verwacht worden. Daarnaast ontvangt UWV van het ministerie van OCW € 2,5 miljoen voor de onderwijsvoorzieningen en € 1,2 miljoen van het ministerie van VWS voor de uitvoering van de tolkvoorzieningen in het leefdoel.

Voor de eerste acht maanden van 2024 komen de totale kosten uit op € 1.644,4 miljoen, € 60,6 miljoen lager dan het beschikbare externe budget. Deze budgetoverschrijding geeft een vertekend beeld. In het budget is immers al rekening gehouden met een indexering door het ministerie voor gestegen lonen en prijzen, terwijl de kosten die voortvloeien uit de nog af te sluiten cao later dit jaar pas tot betaling komen. Voor het gehele jaar 2024 verwachten we circa € 30 miljoen boven de begroting uit te komen. Deze hogere uitgaven zullen worden gedekt door een onttrekking aan de egalisatiereserve.

Hierna gaan wij in op de te onderscheiden posten van het begrotingsresultaat.

Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening

Hieronder volgt een nadere toelichting op basis van de costaccountingmethodiek:

- *Claimbeoordeling*: Er waren meer activiteiten bij het toekennen en afwijzen van aanvragen dan begroot, vooral bij de WIA-aanvragen. Daarnaast waren er vooral minder activiteiten bij de WIA-herbeoordelingen en bij de begeleiding van cliënten met een verzuim van langer dan 52 weken. Er waren ook minder handhavingsactiviteiten dan begroot.
- *Dienstverlening werkzoekenden*: Er waren minder activiteiten bij de WW-dienstverlening dan begroot. Bij de arbeidsongeschiktheidsdienstverlening (AG) waren er minder activiteiten voor deskundigenoordelen dan begroot. Er waren meer activiteiten voor de inkoop van re-integratie en voorzieningen dan begroot.
- *Gegevensbeheer en werkgeversdienstverlening*: Er waren minder activiteiten voor gegevensbeheer en werkgeversdienstverlening dan begroot.
- *Uitkeringsverstrekking*: Er waren vrijwel evenveel activiteiten als begroot.
- *Cliëntcontact*: Er waren meer activiteiten bij de telefonische contacten met cliënten dan begroot.

Projectkosten

Voor 2024 is € 160,0 miljoen begroot voor projecten. Gedurende het jaar wordt via een gecontroleerd besluitvormingsproces per project budget vrijgegeven. De in de eerste acht maanden van 2024 gerealiseerde projectkosten zijn 11,8% lager dan het budget.

Friciekosten personeel en huisvesting

De frictiekosten personeel in de eerste acht maanden van 2024 bedragen € 0,2 miljoen. Er heeft geen dotatie plaatsgevonden aan de voorziening Sociaal plan. De frictiekosten huisvesting zijn in de eerste acht maanden van 2024 nihil. Er hebben geen dotaties plaatsgevonden aan de huisvestingsvoorzieningen.

Fondsen en reserveringen

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

ICT-kosten

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

Tabel ICT-kosten

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie eerste acht maanden 2024
1. Kosten eigen personeel dat werkzaam is in ICT-functies	154,9
2. Hardware	32,0
3. Standaardsoftware	44,3
4. Spraak- en dataverbindingen	8,2
5. Inhuur van personele capaciteit van externe bedrijven ten behoeve van ICT-taken	77,5
6. Aan ICT-leveranciers uitbestede diensten	80,0
ICT-kosten ten behoeve van de uitvoering	396,9

3.2. Huisvesting

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

Het aantal medewerkers (inclusief flexkrachten en externen) is in de eerste acht maanden van 2024 vrijwel gelijk gebleven: 23.537 per eind 2023 en 23.339 per eind augustus 2024. Omdat we hybride werken hebben we minder kantoorruimte nodig. In de eerste acht maanden van 2024 hebben we voor locaties in Amsterdam en Groningen huurcontracten opgezegd voor in totaal bijna 8.000 vierkante meters.

Tabel Huisvesting

	Eind augustus 2024	Eind 2023
Aantal panden in portefeuille	65	67
Aantal vierkante meters	339.900	347.800

3.3. Risicobeheersing

Risicomanagement zien wij als een belangrijk instrument om onzekerheden voor het realiseren van onze doelstellingen vroegtijdig te signaleren en hier op gepaste wijze op te anticiperen. Daardoor kunnen we beter invulling geven aan onze maatschappelijke rol en onze ambities realiseren. Hieronder beschrijven we onze activiteiten om risico's te onderkennen, de ontwikkelingen met betrekking tot de belangrijkste strategisch-bestuurlijke risico's en welke beheersmaatregelen wij treffen om deze zo goed mogelijk te beheersen.

Ontwikkeling risicoleiderschap en risicomanagement

In 2024 werken we op basis van een integraal risicomanagementbeleid aan het harmoniseren van de risicomanagementwerkwijze binnen de organisatieonderdelen. Dit beleid is in juli vastgesteld. Voor het bereiken van onze strategische doelstellingen en het functioneren van het risicomanagementsysteem heeft UWV een organisatiecultuur nodig waarin medewerkers alert zijn en vroegtijdig onzekerheden signaleren voor het realiseren van de doelstellingen op alle niveaus in de organisatie. Dit vraagt om risicoleiderschap van medewerkers en leidinggevenden en ook om dialoog. Het gaat erom dat risico's tijdig worden onderkend en op het juiste niveau van adequate beheersmaatregelen worden voorzien.

Het is belangrijk om de voortgang van de ontwikkeling van risicomanagement en een cultuur van risicoleiderschap structureel te evalueren. We hebben dit in 2022 voor het eerst gedaan en eind 2023, begin 2024 opnieuw. Deze UWV-brede evaluatie is uitgevoerd op basis van de wereldwijd erkende standaard op het vlak van risicomanagement (COSO ERM 2017) en met een zelfevaluatie door elk organisatieonderdeel. Met de evaluatie geven we invulling aan het verzoek van de minister van SZW van oktober 2023 om de sinds 2018 door ons ontwikkelde wijze van risicobeheersing en risicocultuur tegen het licht te houden. De uitkomsten hebben we begin september met het ministerie van SZW besproken. In aanvulling op de evaluatie is onze eigen Auditdienst gestart met een interne audit naar risicoleiderschap.

We werken aan een gestructureerde aanpak om ervoor te zorgen dat we aantoonbaar in control zijn voor de wettelijke verplichtingen waaraan UWV moet voldoen. Daarmee zorgen we ervoor dat we de risico's dat we niet voldoen aan wet- en regelgeving, de zogenoemde compliancerisico's, helder in beeld hebben, dat we weten waar die de organisatie raken en welke beheersmaatregelen daarvoor zijn of worden ingericht.

Planning-en-controlcyclus

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

Belangrijkste restrisico's

In verband met de recente interne en externe aandacht voor de WIA-beoordelingen hebben we gekeken naar de actuele risico's bij sociaal-medisch beoordelen. De overige strategisch-bestuurlijke restrisico's die we in ons jaarverslag 2023 hebben vermeld, zijn nog steeds actueel. Ze zijn aangevuld met actuele informatie over de werking van beheersmaatregelen en eventuele nieuwe risico's. Hieronder gaan we er nader op in.

Tabel Belangrijkste restrisico's

Risico	Omschrijving risico	Toelichting
Spanning op verandervermogen	a) Vertraagde realisatie (ICT-)verandering: Het risico dat we de UWV-doelstellingen en ambities om de dienstverlening in stand te houden en te verbeteren niet gaan realiseren door de grote hoeveelheid aan parallelle veranderingen die UWV wil en moet uitvoeren, waardoor onze cliënten en onze opdrachtgever niet de dienstverlening ontvangen die zij (mogen) verwachten.	Er zijn nieuwe maatregelen ingericht die vanaf dit jaar ervoor zorgen dat de omvang van het ICT-veranderportfolio wordt verkleind; dit draagt bij aan focus om projecten af te ronden. De sturing op het portfolio is verbeterd met lean portfoliomanagement en kwartaalsturing, en de structurele rapportage door ons portfoliobureau is nu onderdeel van de reguliere UWV-brede maandrapportage. Daarnaast wordt er gewerkt aan een fundamentele verandering van de aansturing en uitvoering van projecten. De impact hiervan verwachten we op de lange termijn.
	b) Informatiebeveiliging en privacy: Het continue risico op inbreuken op informatiebeveiliging en privacy van de data van UWV door bijvoorbeeld cybercrime en/of het (nog) niet compliant zijn aan onze doelstellingen op dit gebied, waardoor discontinuïteit van de dienstverlening aan onze cliënten kan optreden en/of de UWV-reputatie beschadigd kan raken.	De continue aandacht voor dit thema zorgt ervoor dat de beheersing redelijk is, maar dit blijft een relevant en moeilijk te wegen risico vanwege de (onvoorspelbare) kans van optreden. De voortgang op de BIO-implementatie blijft de komende periode een punt van aandacht. De implementatie van tooling moet de komende periode meer inzicht hierin verschaffen. Onze doelstelling om per 1 januari 2026 aan alle BIO-normen te voldoen blijft onder druk staan, wat impliceert dat deze risico's nog niet geheel afgedicht zijn.
Kwaliteit van dienstverlening	a) Verdere bemoeilijking van de publieke taak om sociaal-medische beoordelingen te verzorgen: De komende periode gaat er veel tijd en aandacht uit naar het corrigeren van eerder gemaakte fouten bij de vaststelling van WIA-beoordelingen. Hierdoor bestaat het risico dat nieuwe cliënten langer op hun sociaal-medische beoordeling moeten wachten en/of dat de beoordeling kwalitatief niet van het juiste niveau is.	<p>We onderzoeken met spoed diepgaand in hoeverre onjuiste vaststellingen van WIA-uitkeringen gevolgen hebben gehad voor cliënten en hun (ex-)werkgevers, en in hoeverre deze vaststellingen mogelijk al zijn aangepast, bijvoorbeeld doordat mensen bezwaar hebben aangetekend of UWV een correctie heeft doorgevoerd. Bij eventuele toekomstige correcties zullen we de menselijke maat in acht nemen.</p> <p>Het uitvoeren van deze acties vraagt de komende tijd, aandacht en inzet van veel UWV-medewerkers. Daarbij waken we voor een balans tussen de inzet op de actielijnen uit de brief van de minister van SZW aan de Tweede Kamer van 4 september 2024 en de reguliere uitvoering van (lopende en toekomstige) sociaal-medische beoordelingen. We gaan in goed overleg met het ministerie van SZW de actielijnen uit die Kamerbrief invulling geven en betrekken hierbij waar nodig ook andere stakeholders. Tijdens diverse bijeenkomsten informeren we onze medewerkers over de stappen die we zetten en wat dit van hen vraagt en bespreken we wat dit met hen doet.</p> <p>We blijven daarnaast inzetten op verbetering van de dienstverlening aan arbeidsongeschikte cliënten. De komende periode krijgen steeds meer sociaal-medische centra vorm. Deze multidisciplinaire teams werken samen om tijdige en kwalitatief goede beoordelingen uit te voeren. Ook moeten er stappen worden gezet in de vereenvoudiging van wet- en regelgeving. De uitkomsten van de OCTAS zijn inmiddels bekend en zullen bijdragen op langere termijn. Het wachten is nu op politieke besluitvorming over de verdere uitwerking. Wij blijven hierover graag in gesprek met het ministerie van SZW.</p>

	<p>b) Onvoldoende structurele verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening UWV-breed: UWV loopt het risico dat de kwaliteit van dienstverlening onvoldoende is doordat in het bestaande kwaliteitssysteem sturing op de structurele verbetering van de kwaliteit onvoldoende is geborgd en/of onvoldoende leidt tot de gewenste kwaliteitsverbetering. Dit kan tot gevolg hebben dat cliënten niet dienstverlening met de beoogde kwaliteit krijgen.</p>	<p>De komende periode werken we aan het structureel verbeteren van de kwaliteitscontroles en het kwaliteitsmanagementsysteem binnen ons organisatieonderdeel Sociaal-medische zaken en op UWV-niveau. Bij deze verbeteringslag zullen we gebruikmaken van de uitkomsten van het door de minister van SZW aangekondigde externe onderzoek naar de sturing (op kwaliteit van dienstverlening) en de relatie met SZW.</p> <p>Voor verdere verbetering van de dienstverlening zetten we samen met het ministerie van SZW in op het vereenvoudigen van wet- en regelgeving en goede ICT-ondersteuning van de dienstverleningsprocessen. Tot slot nemen we maatregelen om uitvoerende medewerkers aan ons te binden, door in te zetten op functiewaardering én het vergroten van het vakmanschap van nieuwe en huidige uitvoerende medewerkers.</p>
	<p>c) Complexe wetgeving: Het risico op het maken van fouten en inefficiëntie in de uitvoering door de complexiteit van de wetgeving voor de uitvoering, waardoor cliënten niet correct of niet op tijd geholpen worden.</p>	<p>De samenwerking tussen UWV en het ministerie van SZW is goed en de projecten om de complexiteit te verlagen beginnen te werken, evenals de uitvoeringstoetsen en de inzet van de knelpuntenbrief. Toch is het risico daarmee onvoldoende verminderd en blijft dit restrisico een top risico.</p>
<p>De strategie gericht op meer menselijke maat in de dienstverlening brengt dilemma's met zich mee</p>	<p>Door de grote aandacht vanuit de UWV-strategie voor toepassing van de menselijke maat bestaat er een risico dat dit ten koste gaat van aandacht voor de noodzakelijke verbeteringen aan het fundament van de bedrijfsvoering.</p>	<p>Thema's als compliance, autorisatiebeheer, kwaliteitsmanagement en lifecyclemanagement strijden om aandacht met verbeteringen in onze dienstverlening aan de cliënt. We pogen het geheel in balans te houden door expliciet aandacht aan deze thema's te besteden.</p>
<p>Zorg om personeel</p>	<p>Het risico op onvoldoende kwantiteit en kwaliteit van het UWV-personeel door vergrijzing (aanstaande pensioneringen) van ons personeelsbestand, de huidige gespannen arbeidsmarkt en de opgave om (nieuwe) medewerkers te binden aan UWV, waardoor we onderbezetting op diverse gebieden zien ontstaan en de continuïteit van onze dienstverlening op zowel korte als langere termijn gevaar loopt.</p>	<p>Er is een veelheid aan maatregelen op zowel centraal als decentraal niveau. Een deel daarvan heeft een eerste positieve impact (de inzet van recruiters), een deel moet nog tot wasdom komen. Er is inmiddels een ondersteunende, technische oplossing om sollicitanten in zicht te hebben aangeschaft, maar de implementatie hiervan kent een langere doorlooptijd dan voorzien. De handhaving van de wet DBA kan op de korte termijn op een aantal specialistische vakgebieden een negatieve impact hebben, waarbij de langeretermijnimpact nog niet duidelijk is. Het risico op onvoldoende personeelscapaciteit voor goede dienstverlening blijft dus groot.</p>

4. Rechtmatigheid

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

4.1. Financiële rechtmatigheid uitkeringsverstrekking

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

Het percentage financiële fouten in de uitkeringsverstrekking over de eerste drie kwartalen van het verslagjaar 2024 bedraagt 0,6. Het percentage onzekerheden bedraagt 0,2. Dit zijn de gewogen UWW-percentages over alle wetten. In onderstaande tabel zijn de percentages financiële fouten en onzekerheden voor de verschillende wetten weergegeven. Op dit moment hebben nog niet alle geconstateerde afwijkingen een definitieve status omdat ze nog in behandeling zijn. De cijfers in de tabel zijn daarom voorlopig en indicatief. Naarmate het verslagjaar vordert neemt de betrouwbaarheid van de financiële rechtmatigheid toe omdat er meer gevallen zijn onderzocht.

Tabel Financiële rechtmatigheid verslagjaar eerste drie kwartalen 2024

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

Toelichting

- Het UWW-brede percentage financiële fouten (0,6) is hetzelfde als in het verslagjaar 2023 (0,6).
- Vooral de financiële fouten bij de WW en de Ziektewet zorgen voor dit foutpercentage. Bij de Ziektewet komt dit vooral door een fout in een situatie waarin geen recht op uitkering was vanwege de loondoorbetalingsverplichting van de werkgever.
- Het UWW-brede percentage onzekerheden (0,2) is lager dan in het verslagjaar 2023 (0,8). De afname van de onzekere posten bij de WW draagt hieraan bij. Wel is er een duidelijke toename van onzekerheden bij de Toeslagenwet. In de desbetreffende gevallen hebben we informatie opgevraagd. De onzekere posten bij de Participatiewet hebben geen materieel effect op het UWW-brede percentage vanwege de geringe omvang van die steekproefmassa.
- Het Scholingsbudget wordt sinds dit verslagjaar als onderdeel van de WW verantwoord.

Financiële rechtmatigheidscijfers WIA

Een deel van de WIA-uitkeringen blijkt de afgelopen jaren niet goed vastgesteld te zijn door onjuiste beoordelingen en onjuiste berekening van de hoogte en duur van de uitkering. Dit is echter niet zichtbaar in de gerapporteerde financiële rechtmatigheidscijfers. De controle op de financiële rechtmatigheid is gebaseerd op de Regeling SUWI en nadere afspraken hierover met het ministerie van SZW en toezichthouders. Er vinden maandelijks controles plaats waarbij vanuit de betaalde WIA-uitkeringen aselekt dossiers worden getrokken en gecontroleerd. In deze steekproef komen

eerste betalingen van nieuw toegekende uitkeringen voor, maar omdat WIA-uitkeringen lang doorlopen, heeft het grootste deel van de steekproefcontrole betrekking op continueringsbetalingen van uitkeringen die vaak al vele jaren worden uitbetaald. De verantwoording over de financiële rechtmatigheid richt zich op (nieuwe) fouten die zijn gemaakt in het verslagjaar. Wanneer bij de steekproefcontrole oude (in een eerder verslagjaar gemaakte) financiële fouten worden geconstateerd, dan geldt hiervoor een aparte beoordelingsprocedure. Oude financiële fouten voor de WIA tellen dus niet mee in de verantwoordingscijfers over de financiële rechtmatigheid van een verslagjaar. Ook de plausibiliteit van sociaal-medische beoordelingen wordt daarin niet meegenomen. We zullen voor de zekerheid de berekening van de rechtmatigheidscijfers voor het verslagjaar 2023 op basis van een deelwaarneming nog een keer controleren. Hierop komen we terug in ons jaarverslag 2024.

4.2. Rechtmatigheid uitvoeringskosten

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

We toetsen de onrechtmatigheid op drie gebieden:

- **Bewust gekozen onrechtmatigheid:** Het aangaan van onrechtmatige contracten blijft volgens de geldende procedures uitsluitend mogelijk met expliciete toestemming van de raad van bestuur. Hierbij is de bewuste keuze dat doelmatigheid (vaak continuïteit) in deze gevallen zwaarder weegt dan rechtmatigheid. In de eerste acht maanden van 2024 is € 4,5 miljoen aan facturen geboekt die voortvloeien uit onrechtmatige contracten (eerste acht maanden van 2023: € 6,7 miljoen). Deze daling is vooral te danken aan de professionaliseringsslag die we eind 2023 hebben ingezet.
- **Onbewuste, achteraf geconstateerde onrechtmatigheid:** We analyseren met een dashboard achteraf de facturen binnen UWV. We kijken dan of de uitgaven rechtmatig zijn gedaan. We hebben achteraf geconstateerd dat er in de eerste acht maanden van 2024 voor € 19,9 miljoen onbewust onrechtmatig is uitgegeven (eerste acht maanden van 2023: € 5,6 miljoen). Dit verschil komt vrijwel geheel door een ICT-contract van € 15,4 miljoen dat in zijn geheel als onrechtmatig is aangemerkt vanwege het niet juist toepassen van de contractvoorwaarden. We hebben maatregelen in gang gezet om onrechtmatigheid op dit contract in de toekomst te voorkomen.
- **Onrechtmatige uitgaven voor externe inleen:** We bepalen de onrechtmatigheid in deze categorie aan de hand van de facturen die zijn geboekt voor extern personeel dat niet via de door UWV rechtmatig gecontracteerde leveranciers is ingehuurd. In de eerste acht maanden van 2024 hebben we € 19,1 miljoen aan dergelijke facturen geboekt (eerste acht maanden van 2023: € 13,9 miljoen). Dit verschil komt onder andere doordat in de jaren tot en met 2023 de inleencontracten per functie en organisatieonderdeel afzonderlijk getoetst werden aan de aanbestedingsgrens. In 2024 worden inleencontracten voor identieke functies voor heel UWV bij elkaar opgeteld, waarna dit totaalbedrag wordt getoetst aan de aanbestedingsgrens. Hierdoor wordt de aanbestedingsgrens eerder overschreden en is er eerder sprake van onrechtmatigheid.

De totale onrechtmatigheid binnen de uitvoeringskosten komt voor de eerste acht maanden van 2024 uit op € 43,5 miljoen. In de eerste acht maanden van 2023 was dat € 26,2 miljoen.

Lijst van afkortingen

ABC	Autorisatie Beheer Centrum
AG	arbeidsongeschiktheid(sdienstverlening)
AIOS	arts in opleiding tot specialist
ANIOS	arts niet in opleiding tot specialist
AP	Autoriteit Persoonsgegevens
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
AW	arbeidsongeschiktheidswetten
BCI	Business Continuity Institute
BIO	Baseline Informatiebeveiliging Overheid
BKWI	Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CDO	chief data officer
CIO	chief information officer
CIP	Centrum Informatiebeveiliging en Privacybescherming
CISO	chief information security officer
COSO	Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission
CRvB	Centrale Raad van Beroep
DBA	Wet deregulering beoordeling arbeidsrelaties
DigiD	digitale identiteit
DIM	Data Integratie Magazijn
EER	Europese Economische Ruimte
EU	Europese Unie
fte	fulltime-equivalent
GEB	gegevensbeschermingseffectbeoordeling
GeVS	Gezamenlijke elektronische Voorziening Suwinet
ggz	geestelijke gezondheidszorg
GRC	governance, risk en compliance
GVVA	gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid
hr	human resources
IAM	Identity and Access Management
ICT	informatie- en communicatietechnologie
IND	Immigratie- en Naturalisatiedienst
IOW	Wet inkomensvoorziening oudere werklozen
IPS	Individuele plaatsing en steun
IPS CMD	Individuele plaatsing en steun common mental disorder
IPS EPA	Individuele plaatsing en steun bij ernstige psychische aandoeningen
ISO	International Organization for Standardization
IVA	Inkomensvoorziening volledig arbeidsongeschikten
MIAMI	Modernisering Identity and Access Management
NIS	Network and Information Security directive
NIST	National Institute of Standards and Technology
NLA	Nederlandse Arbeidsinspectie
NOW	tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid
n.v.t.	niet van toepassing
OCTAS	Onafhankelijke Commissie Toekomst Arbeidsongeschiktheidsstelsel
OCW	(ministerie van) Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
oWajong	oude Wajong
STAP	Stimulering arbeidsmarktpositie
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	(ministerie van) Sociale Zaken en Werkgelegenheid
TPA	Third Party Authorization
TPM	Third Party Memorandum
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VN	Verenigde Naties
vog	verklaring omtrent het gedrag
VU	Vrije Universiteit Amsterdam
VVS	(ministerie van) Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Wajong 2010	Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten 2010
Wajong 2015	Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten 2015
WAO	Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering
WAZ	Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen
Wazo	Wet arbeid en zorg

Wdo	Wet digitale overheid
Wet SUWI	Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen
WGA	Werkhervatting gedeeltelijk arbeidsgeschikten
WIA	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
WIEG	Wet invoering extra geboorteverlof
Wpg	Wet politiegegevens
WW	Werkloosheidswet

Colofon

Uitgave

UWV

Financieel Economische Zaken

Postadres

La Guardiaweg 94
1043 DL Amsterdam

Inlichtingen

06-29514048

Auteurs

Hans Berghuis
Lydia Tabois

Volg ons

**Disclaimer**

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

UWV © 2024

