



UWV Viermaandenverslag 2025



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
Voorwoord	2
Prestatie-indicatoren	3
Kwantitatieve prestatie-indicatoren	3
Kwalitatieve prestatie-indicatoren	5
1 Werken aan dienstverlening	8
1.1 Inkomenszekerheid bieden	8
1.2 Dienstverlening met de menselijke maat	13
1.3 Sociaal-medische dienstverlening	17
1.4 Arbeidsbemiddeling	19
1.5 Voorzieningen en re-integratiediensten	21
1.6 Handhavingsinzet	25
1.7 We kunnen het niet alleen	26
2 Werken aan ons fundament	28
2.1 Fouten voorkomen	28
2.2 Versterken van capaciteit en vakmanschap	29
2.3 Digitalisering	34
3 Beheersing van kosten en risico's	39
3.1 Doelmatigheid	39
3.2 Huisvesting	41
3.3 Risicobeheersing	42
4 Rechtmatigheid	44
4.1 Financiële rechtmatigheid uitkeringsverstrekking	45
4.2 Toelichting op de financiële fouten en onzekerheden per wet	46
4.3 Verbetermaatregelen per wet	48
4.4 Rechtmatigheid uitvoeringskosten	48
5 Nieuwe wet- en regelgeving	49
6 Toezichtbevindingen	50
Bijlage I Financiële verantwoording	53
Algemeen	53
Fondsen	53
Voorzieningen programmakosten	54
Voorzieningen uitvoeringskosten	55
Baten wettelijke taken sociale verzekeringen	57
Programmakosten	58
Uitvoeringskosten	61
Bijlage II IT-projecten	62
Bijlage III Overige cijfermatige ontwikkelingen	66
Uitkeringsvolumes, ontwikkelingen per wet	66
In- en uitstroom medewerkers	72

Voorwoord

Ook in de eerste vier maanden van 2025 hebben we gewerkt aan verbetering van de dienstverlening met oog voor de menselijke maat, tijdigheid en juistheid. Hierbij hebben we bijzondere aandacht voor kwetsbare cliënten. We willen er namelijk zijn voor de mensen die ons nodig hebben. Zo hebben we ervoor gezorgd dat cliënten meer zicht hebben op hun inkomenspositie doordat ze sinds mei kunnen zien wat ze al aan UWV hebben betaald en nog moeten betalen.

Daarnaast troffen we verdere voorbereidingen voor het herstel van de onjuist berekende WIA-uitkeringen in de periode 2020 tot en met 2024. Hierbij gaan we zorgvuldig te werk, met een lerende aanpak en een speciaal ingerichte herstelorganisatie. We houden cliënten en andere belanghebbenden op de hoogte van onze voortgang.

Verder bouwden we in de afgelopen maanden door aan de Verandermotor, waarin we alle krachten bundelen die zich richten op verandering en verbetering. Ook herijkten we onze strategie voor de komende jaren, met als kernpunten dat de menselijke maat onze basis blijft en centraal staat in alles wat we doen. Dat betekent dat we de persoonlijke aandacht voor cliënten en werkgevers vergroten, onze werkwijze voor hen vereenvoudigen en uniformeren binnen UWV, waarbij digitalisering gaat ondersteunen. Ook willen we nauwer samenwerken – zowel binnen UWV als met partners.

Helaas blijft de vraag naar sociaal-medische beoordelingen groter dan we aankunnen, waardoor cliënten te lang moeten wachten. In de eerste vier maanden van 2025 stegen de wachttijden opnieuw. Dit is een belangrijke opgave waarvoor we al langere tijd intensief werken aan maatregelen die verlichting moeten brengen. Een belangrijk onderdeel daarvan is het veel beter uitvoerbaar maken van het arbeidsongeschiktheidsstelsel. Samen met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) zetten we ons daarom in voor vereenvoudiging.

Onze 23.000 collega's zijn bij deze verandering onmisbaar. Te midden van de grote uitdagingen zetten zij zich dagelijks in voor onze cliënten. Samen maken ze werk van één UWV en zorgen ze dat mensen zich gezien, gehoord en geholpen voelen.

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

Prestatie-indicatoren

Met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) maken we ieder jaar prestatieafspraken. Die leggen we vast in ons jaarplan. Over de gerealiseerde prestaties rapporteren we in ons viermaanden-, achtmaanden- en jaarverslag. We gebruiken de afgesproken prestatie-indicatoren ook als intern sturingshulpmiddel. We onderscheiden niet alleen kwantitatieve maar ook kwalitatieve indicatoren. Hiermee verantwoorden we ons 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 gaat over 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 2025	Eerste vier maanden 2025	2024
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%	92%	90%
	Eerste betaling WIA binnen 4 weken na ingang recht	85%	85%	88%
	Eerste betaling Wajong binnen 4 weken na einde beslistermijn	85%	81%	85%
Sociaal-medisch beoordelen	Cliënttevredenheid over sociaal-medisch centra	n.v.t.	*	7,5
	Aantal langer dan 6 maanden openstaande WIA-claimbeoordelingen	n.v.t.	2.900	1.100
	Verzuimduur uitzendkrachten in weken	n.v.t.	51	64
	Verzuimduur einddienstverbanders** in weken	63	66	66
	Verzuimduur zieke WW-uitkeringsgerechtigden in weken	55	51	53
Bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom	Aantal plaatsingen en contractverlengingen voor mensen met Wajong-uitkering	15.000	4.700	n.v.t.***
	Aantal plaatsingen en contractverlengingen voor mensen met WIA-/WGA-uitkering	12.000	4.100	n.v.t.***
	Beëindiging van de dienstverlening voor mensen met een WW-uitkering vanwege volledige werkhervatting	130.000	44.200	n.v.t.***
Efficiency gegevensverwerking	Percentage gegevensleveringen uit polisadministratie conform overeenkomst	95%	99,8%	99,6%

Preventieve handhaving	Uitkeringsgerechtigden zijn bekend met de plichten behorend bij de uitkering:			
	Wajongers	90%	n.v.t.	88%
	Overige uitkeringsgerechtigden:	94%		
	WAO-uitkeringsgerechtigden		n.v.t.	95%
	WIA-uitkeringsgerechtigden		n.v.t.	91%
	WW-uitkeringsgerechtigden		n.v.t.	93%
Maatschappij				
Doelmatigheid uitvoering	Realisatie uitvoeringskosten binnen budget	100%	97%	102%
	Realisatie re-integratiekosten binnen budget	100%	103%	100%
Rechtmatigheid uitkeringsverstrekking en inkoop				
Percentage rechtmatigheid****		99%	99,5%	99,2%

* Wordt in de loop van 2025 gemeten.

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

*** Geen indicator in 2024.

**** Het cijfer van de eerste vier maanden van 2025 gaat over uitsluitend de rechtmatigheid van de uitkeringsverstrekking. In hoofdstuk 4 wordt uitgebreid beschreven hoe het rechtmatigheidspercentage van de uitkeringsverstrekking wordt gemeten.

Kwalitatieve prestatie-indicatoren

We verantwoorden ons ook over hoe cliënten en werkgevers de kwaliteit van onze dienstverlening ervaren. Die beleving meten we met de Menselijke Maat Monitor. We gebruiken de uitkomsten om onze dienstverlening waar nodig verder aan te passen.

Hieronder geven we de resultaten weer uit de eerste meting in 2025 met, ter vergelijking, de cijfers uit de voorgaande twee metingen. Binnen de Menselijke Maat Monitor toetsen we ook hoe de uitgangspunten van ons dienstverleningsconcept worden ervaren. De stellingen over de uitgangspunten van het UWV-dienstverleningsconcept worden over de gehele linie door uitkeringsgerechtigden iets positiever beoordeeld dan in de voorgaande meting en door werkgevers ongeveer gelijk aan de vorige meting.

Bij zowel werkgevers als werknemers wordt de menselijke maat zeer sterk positief beïnvloed door de mate van contact met UWV. Die trend is duidelijk zichtbaar en daar liggen dus de verbetermogelijkheden. Daarnaast lijkt er relatief veel ruimte om de menselijke maat te verbeteren bij cliënten die met meerdere integrale klantreizen te maken hebben. Dit zijn hoofdroutes die cliënten en werkgevers dwars door onze organisatie afleggen.

Tabel Uitkomsten Menselijke Maat Monitor voor mensen met een uitkering*

Uitgangspunt dienstverleningsconcept	Stelling	Eerste meting 2025		Tweede meting 2024		Eerste meting 2024	
		(Helemaal) mee eens	(Helemaal) niet mee eens	(Helemaal) mee eens	(Helemaal) niet mee eens	(Helemaal) mee eens	(Helemaal) niet mee eens
Ik ervaar eenvoud en gemak in hoe UWV met mij communiceert, zodat ik weet wat ik van UWV kan verwachten en wat er van mij verwacht wordt.	UWV maakt het makkelijk voor mij.	46%	15%	44%	15%	46%	13%
	UWV is duidelijk over wat de regels zijn.	59%	12%	60%	11%	62%	10%
	UWV is duidelijk over wat het van mij verwacht.	62%	10%	61%	10%	63%	8%
Ik zie dat UWV alert is en zich richt op preventie.	UWV helpt mij verder.	52%	14%	50%	13%	53%	11%
	UWV zorgt ervoor dat ik niet in de problemen kom.	46%	15%	44%	15%	48%	12%
Ik merk dat UWV rekening houdt met mijn persoonlijke situatie.	UWV houdt rekening met wat ik nodig heb.	51%	15%	50%	15%	52%	12%
Ik zie dat UWV zorgvuldig en ethisch met mijn gegevens omgaat.	UWV vraagt alleen om gegevens die het echt nodig heeft.	56%	7%	57%	6%	59%	5%
	UWV geeft duidelijk aan waar mijn gegevens voor gebruikt worden.	44%	12%	42%	12%	45%	10%
	UWV geeft mij de indruk dat het goed omgaat met mijn gegevens.	57%	7%	54%	7%	59%	5%

* In de tabel zijn alleen de gemiddelden van de twee hoogste en de twee laagste scores opgenomen en niet de scores ‘matig’ en ‘weet ik niet’. Daardoor tellen de percentages in de tabel niet op tot 100%.

Tabel Menselijke Maat Monitor voor werkgevers*

Uitgangspunt dienstverleningsconcept	Stelling	Eerste meting 2025		Tweede meting 2024		Eerste meting 2024	
		(Helemaal) mee eens	(Helemaal) niet mee eens	(Helemaal) mee eens	(Helemaal) niet mee eens	(Helemaal) mee eens	(Helemaal) niet mee eens
Ik ervaar eenvoud en gemak in hoe UWV met mij communiceert, zodat ik weet wat ik van UWV kan verwachten en wat er van mij verwacht wordt.	UWV maakt het makkelijk voor mij.	34%	24%	37%	23%	40%	21%
	UWV is duidelijk over wat de regels zijn.	45%	15%	44%	14%	49%	12%
	UWV is duidelijk over wat het van mij verwacht.	43%	14%	43%	13%	46%	12%
Ik zie dat UWV alert is en zich richt op preventie.	UWV helpt mij verder.	47%	12%	49%	12%	49%	11%
	UWV zorgt ervoor dat ik niet in de problemen kom.	22%	18%	23%	16%	26%	15%
Ik merk dat UWV rekening houdt met mijn persoonlijke situatie.	UWV houdt rekening met wat mijn organisatie nodig heeft.	24%	21%	25%	19%	28%	18%
Ik zie dat UWV zorgvuldig en ethisch met mijn gegevens omgaat.	UWV vraagt alleen om gegevens die het echt nodig heeft.	49%	14%	48%	9%	51%	8%
	UWV geeft duidelijk aan waar mijn gegevens voor gebruikt worden.	37%	9%	36%	9%	42%	8%
	UWV geeft mij de indruk goed om te gaan met de gegevens van mijn organisatie.	55%	5%	52%	5%	57%	5%

* In de tabel zijn alleen de gemiddelden van de twee hoogste en de twee laagste scores opgenomen en niet de scores ‘matig’ en ‘weet ik niet’. Daardoor tellen de percentages in de tabel niet op tot 100%.

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

Tabel Overige kwalitatieve prestatie-indicatoren

Resultaatgebied	Indicator	Realisatie eerste vier maanden 2025
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.	Zie paragraaf 2.2 Versterking van capaciteit en vakmanschap
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.	Zie paragraaf 2.2 Versterking van capaciteit en vakmanschap
	UWV ondersteunt zijn medewerkers om trots en vitaal hun werk te kunnen doen en om hun werkplezier te vergroten.	Zie paragraaf 2.2 Versterking van capaciteit en vakmanschap
Vereenvoudiging wet- en regelgeving	UWV en SZW werken in 2025 samen aan minimaal 3 wetsvereenvoudigingen.	Zie paragraaf 1.7 We kunnen het niet alleen

1 Werken aan dienstverlening

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

1.1 Inkomenszekerheid bieden

Als werken (tijdelijk) niet mogelijk is, dan zorgt UWV voor inkomen. Ons doel is om uitkeringen op tijd vast te stellen en op tijd uit te betalen. Tegelijkertijd blijven we tijdig misbruik signaleren en aanpakken. In deze paragraaf geven we eerst inzicht in de uitkeringsvolumes van de verschillende wetten. Daarna gaan we in op de juistheid van de uitkeringsverstrekking waarbij we rekening houden met persoonlijke omstandigheden en de algemene beginselen van behoorlijk bestuur.

Uitkeringsvolumes

In de eerste vier maanden van 2025 kenden we bijna 0,4 miljoen uitkeringen toe, 5% meer dan in de eerste vier maanden van 2024.

Tabel Nieuwe uitkeringen

	Eerste vier maanden 2025	Eerste vier maanden 2024	% +/-
WW	99.186	93.985	6%
Arbeitsongeschiktheidswetten	25.794	26.362	-2%
WIA	23.345	23.884	-2%
WGA	19.079	19.413	-2%
IVA	4.266	4.471	-5%
WAO	133	145	-8%
WAZ	8	10	-20%
Wajong	2.308	2.323	-1%
Ziektewet	121.839	112.668	8%
Wazo	127.629	125.239	2%
Zwangerschaps- en bevallingsverlof werknemers	43.235	44.208	-2%
Zwangerschaps- en bevallingsverlof zelfstandigen/beroepsbeoefenaars	4.076	4.415	-8%
Pleegzorg- en adoptieverlof	191	201	-5%
Aanvullend geboorteverlof (WIEG)	27.769	26.471	5%
Betaald ouderschapsverlof	52.358	49.944	5%
Totaal	374.448	358.254	5%

We beëindigden 7% meer uitkeringen dan in de eerste vier maanden van 2024.

Tabel Beëindigde uitkeringen

	Eerste vier maanden 2025	Eerste vier maanden 2024	% +/-
WW	89.857	84.430	6%
Arbeidsongeschiktheidswetten	22.764	16.571	37%
WIA	14.569	10.733	36%
WGA	8.325	6.767	23%
IVA	6.244	3.966	57%
WAO	5.807	3.815	52%
WAZ	279	180	55%
Wajong	2.109	1.843	14%
Ziektewet	127.972	116.203	10%
Wazo	94.885	96.142	
Zwangerschaps- en bevallingsverlof werknemers	41.647	41.878	-1%
Zwangerschaps- en bevallingsverlof zelfstandigen/beroepsbeoefenaars	4.044	4.130	-2%
Pleegzorg- en adoptieverlof	126	109	16%
Aanvullend geboorteverlof (WIEG)	16.585	19.239	-14%
Betaald ouderschapsverlof	32.483	30.786	6%
Totaal	335.478	313.346	7%

Eind april 2025 ontvingen ruim 1,2 miljoen mensen - korter of langer - een uitkering van ons. We keerden in de eerste vier maanden van 2025 een bedrag van € 9,1 miljard uit, tegenover € 8,4 miljard in de eerste vier maanden van 2024. De oorzaak van die stijging zijn de hogere uitkeringsbedragen en hogere aantallen uitkeringen voor de WIA en WW. We keerden dan ook vooral meer geld uit voor de WIA (€ 0,4 miljard), de WW (€ 0,2 miljard) en de Wajong (€ 0,1 miljard) dan in de eerste vier maanden van 2024.

Tabel Lopende uitkeringen

	Eerste vier maanden 2025	Eerste vier maanden 2024	% +/-
WW	184.166	170.335	8%
Arbeidsongeschiktheidswetten	862.388	850.786	1%
WIA	463.775	436.291	6%
WGA	279.543	260.986	7%
IVA	184.232	175.305	5%
WAO	146.748	162.999	-10%
WAZ	4.814	5.619	-14%
Wajong	247.051	245.877	0%
Ziektewet	106.664	102.165	4%
Wazo	68.515	66.257	3%
Zwangerschaps- en bevallingsverlof werknemers	36.344	36.042	1%
Zwangerschaps- en bevallingsverlof zelfstandigen/beroepsbeoefenaars	3.803	4.130	-8%
Pleegzorg- en adoptieverlof	60	63	-5%
Aanvullend geboorteverlof (WIEG)	7.002	6.623	6%
Betaald ouderschapsverlof	21.306	19.399	10%
Totaal	1.221.733	1.189.543	3%

Juistheid

Het is voor cliënten van groot belang dat we de juiste uitkering voor hen vaststellen. Zij zijn voor hun inkomen van ons afhankelijk. In verreweg de meeste gevallen nemen we de juiste beslissing, maar medio 2024 werd duidelijk dat in de periode 2020–2024 mogelijk tienduizenden WIA-uitkeringen niet juist zijn vastgesteld. We hebben fouten gemaakt bij de zogeheten dagloonberekening. Die berekening bepaalt de hoogte van de WIA-uitkering. We vinden dit bijzonder pijnlijk voor de betrokken cliënten die vaak in een kwetsbare positie zitten. We doen er alles aan om de WIA-uitkeringen die te hoog of te laag zijn vastgesteld, zorgvuldig en voortvarend te herstellen (zie verder hierna onder het kopje WIA).

Helaas is in enkele gevallen ook gebleken dat het maatmanloon onjuist is vastgesteld. Het maatmaninkomen is het bedrag dat iemand zou hebben verdiend als er geen sprake zou zijn van ziekte en dat wordt gebruikt voor de berekening van het arbeidsongeschiktheidspercentage. Uit kwaliteitsonderzoeken is gebleken dat er in het arbeidsdeskundig onderzoek veel

bevindingen zijn op de onderdelen maatman (functie en omvang) en het bijbehorende maatmaninkomen. Vaak is er onvoldoende onderbouwing van gemaakte keuzes, is er onvoldoende onderzoek bij werkgever en/of werknemer gedaan en in enkele gevallen zijn maatmanlonen dus onjuist vastgesteld. UWV heeft daarom in overleg met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) de volgende maatregelen afgesproken:

- We passen vanaf 15 april bij het vaststellen van het maatmanloon altijd het vierogenprincipe toe.
- De professional krijgt in het rapportagesysteem voortaan extra ondersteuning om het maatmanloon correct vast te stellen.
- We zetten in op het zoveel mogelijk fysiek spreken van de cliënt bij een WIA-beoordeling. Dit geeft betere mogelijkheden om de berekening van het maatmanloon met de cliënt te bespreken.
- Bij een herleving of herbeoordeling zullen we altijd de berekening van het maatmanloon controleren en waar nodig corrigeren.
- We zullen het maatmanloon beoordelen bij de overgang van de loongerelateerde uitkering naar de vervolguitkering. Zo willen we fouten herstellen voordat deze invloed hebben op de hoogte van de uitkering.

Daarnaast verbeteren we structureel ons kwaliteitsmanagementsysteem en de kwaliteitscontroles UWV-breed en in het bijzonder binnen ons organisatieonderdeel Sociaal-medische zaken (SMZ). Bij deze verbeterslag zullen we gebruikmaken van de uitkomsten van het onderzoek dat de Algemene Rekenkamer op verzoek van de minister van SZW uitvoert en van het externe onderzoek dat we zelf laten uitvoeren naar de werking van ons kwaliteitsmanagementsysteem. We verwachten de rapportage van de Algemene Rekenkamer in oktober en die van het externe onderzoek nog voor de zomer.

WIA

Naar aanleiding van de geconstateerde fouten in de vaststelling van WIA-uitkeringen hebben we een verbeteraanpak opgesteld. Daarin staat wat we gaan doen om de fouten te herstellen en de kwaliteit van onze sociaal-medische dienstverlening te verbeteren. Voor de verdere uitwerking van onze aanpak zijn we in gesprek met cliënten, vakbonden en andere belanghebbenden. Ook houden we rekening met opgedane inzichten van recente herstelacties bij andere publieke dienstverleners en de aanbevelingen van onderzoekscommissies. Belangrijk voor de cliënt is onder andere het keteneffect van een nabetaling. Dit betekent dat een verandering bij één instantie, zoals een nabetaling van een uitkering, er bij andere organisaties toe kan leiden dat de cliënt bijvoorbeeld toeslagen moet terugbetalen, met mogelijk financiële problemen tot gevolg. Bij ketenorganisaties gaat het bijvoorbeeld om de Belastingdienst, de Dienst Toeslagen, pensioenuitvoerders, de Sociale Verzekeringsbank (SVB), het CAK en werkgevers. Met die organisaties en de ministeries van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en Financiën zijn we in gesprek om tot een aanpak te komen en het keteneffect voor cliënten zo klein mogelijk te maken.

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

Bij nadere analyse op basis van bestandsvergelijkingen hebben we vastgesteld bij welke cliënten misschien een te hoog of te laag dagloon is vastgesteld. We gaan de dossiers van circa 43.000 mensen handmatig controleren op fouten in de dagloonberekening. Ons uitgangspunt bij de correctie is dat cliënten recht hebben op nabetaling van het bedrag dat ze de afgelopen jaren te weinig hebben ontvangen, plus de wettelijk verschuldigde rente. Daarnaast vorderen we het bedrag van te veel ontvangen uitkering niet terug, als de betrokkene te goeder trouw is.

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

In maart zijn we gestart met onze lerende aanpak. We zijn begonnen met het controleren op dagloonfouten bij ongeveer twintig cliënten. Die controle is inmiddels afgerond. Ook hebben we voor een aantal cliënten informatie opgevraagd bij de werkgever of Dienst Toeslagen. Aan de hand van de bevindingen verbeteren we onze aanpak en het proces, net als de communicatie met onze cliënten. Het doel was om een beeld te krijgen van de mogelijke uitkomsten van de dagloonherberekeningen en de mogelijke effecten daarvan in de keten, en daarvan te leren voor het vervolg van de herstelactie.

Correcties na gerechtelijke uitspraken of na fouten in de uitvoering

Soms doen zich bijzondere situaties voor, waarin grotere groepen mensen te veel of te weinig uitkering hebben ontvangen. We zijn ons ervan bewust dat dat vervelende gevolgen kan hebben voor de betrokken cliënt. We bekijken dan gericht wat we concreet voor iemand kunnen betekenen. En wat we ervan kunnen leren om herhaling te voorkomen. In de situatie waarbij er te veel uitkering is betaald, geeft de wet aan dat UWV het te veel betaalde bedrag moet terugvorderen, tenzij er sprake is van een dringende reden. Tot april 2024 mocht UWV alleen in een uitzonderlijke situatie geheel of gedeeltelijk afzien van een terugvordering. Op grond van een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep (CRvB) over dringende redenen hebben we voortaan meer ruimte om de menselijke maat toe te passen bij het herzien en terugvorderen van uitkeringen. We kunnen nu met een zogeheten evenredigheidstoets een belangenafweging maken tussen het belang van de overheid en het belang van de cliënt, waarbij we ook de oorzaak van de terugvordering en de persoonlijke situatie van de cliënt kunnen meewegen. Sinds 1 januari 2025 heeft UWV daarnaast meer ruimte om langere betalingsregelingen af te spreken met cliënten en om daarbij rekening te houden met hun persoonlijke omstandigheden. De aanpassingen zijn geïmplementeerd in onze dienstverlening aan cliënten.

We hebben in 2024 de volgende herstelacties in gang gezet:

- **Indexering WIA-daglonen:** Uit interne analyses is gebleken dat er op diverse indexeringsmomenten (1 januari of 1 juli van een jaar) fouten zijn gemaakt, waardoor cliënten te weinig uitkering hebben ontvangen doordat de juiste indexering niet is toegepast. In het verleden heeft er al herstel plaatsgevonden, maar daarin zijn nog niet alle indexeringsmomenten gecontroleerd. Het gaat om 2.650 dossiers. Daarnaast maken we een breder plan van aanpak voor controle en herstel van de WIA-dagloonindexering.
- **Loonloze tijdvakken bij WIA-daglonen:** De CRvB deed in november 2023 en juli 2024 uitspraken over het dagloon dat ten grondslag ligt aan een WIA-uitkering. Bij cliënten die in de WIA komen, kan er in de periode waarover wij het loon bepalen en waarover een werknemer belastingen en sociale premies betaalt (de zogenoemde referteperiode) sprake zijn van een tijdvak zonder loon. Indien een dergelijk loonloos tijdvak is ontstaan door de betalingssystematiek van bijvoorbeeld de WW-uitkering, dan moet het WIA-dagloon op basis van de uitspraken van de CRvB worden aangepast. De uitspraken leiden ertoe dat het dagloon van de lopende WIA-uitkeringen vanaf de datum van de uitspraak (november 2023 of juli 2024) ambtshalve wordt aangepast. Er is dus geen sprake van een foute uitvoering van de uitvoeringswetten door UWV. Er moeten ongeveer 45.000 lopende WIA-uitkeringen worden gecontroleerd en mogelijk gecorrigeerd. Sinds de uitspraken van de CRvB passen we de nieuwe dagloonberekening toe op nieuwe WIA-toekenningen en bij cliënten die op de datum van de uitspraak in een bezwaar- of beroepsprocedure zaten. Het herstellen van de loonloze tijdvakken, en waar van toepassing in samenhang met een WIA-dagloonfout, wordt door de herstelorganisatie uitgevoerd. In de herstelorganisatie zullen de WIA-uitkeringen worden opgepakt die zijn toegekend in de periode 1 januari 2020 tot en met 31 december 2024 waarbij sprake is van een loonloos tijdvak in de referteperiode van het dagloon. Er zijn echter ook in de periode vóór 1 januari 2020 naar verwachting ongeveer 14.000 te corrigeren WIA-uitkeringen waarbij sprake is van een loonloos tijdvak. Die worden ook door de herstelorganisatie opgepakt.
- **Inlichtingenplicht en koppeling abonnementenservice arbeidsongeschiktheidswetten (AW):** Gebleken is dat de AW-abonnementenservice, het systeem dat automatisch een signaal genereert zodra voor iemand met een arbeidsongeschiktheidsuitkering een nieuwe inkomstenbron wordt geregistreerd in de polisadministratie, tot maart 2023 geen signaal heeft afgegeven bij deze cliënten, die daarnaast inkomsten hadden uit een opting-inconstructie. Deze constructie wordt vaak gebruikt bij inkomsten uit zorgtaken via een persoonsgebonden budget (pgb). Omdat ongeveer 1.600 cliënten die inkomsten niet hebben gemeld, zijn ze ten onrechte niet gekort op de uitkering. Alle ruim 1.000 dossiers die konden worden afgehandeld, zijn inmiddels afgehandeld. Hierbij is in totaal bijna € 6,5 miljoen teruggevorderd. Dankzij de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep in april 2024 kon het proces met meer oog voor de menselijke maat worden ingericht. Waar normaal schriftelijk wordt gecommuniceerd over terugvorderingen, is nu bewust gekozen voor een proactieve benadering. Cliënten ontvangen vooraf een brief waarin het voornemen tot terugvordering wordt aangekondigd, samen met de mededeling dat UWV contact met hen zal opnemen. Bovendien worden zij gebeld voordat zij een formeel besluit ontvangen. De afhandeling van de resterende 600 dossiers staat nog grotendeels 'on hold'. Zo zijn er ongeveer 300 van die dossiers die ook in de WIA-herstelactie voorkomen. Er wordt gekeken naar mogelijkheden om deze dossiers te kunnen afhandelen.
- **Arbeidsongeschiktheidspensioenen:** Dit betreft 3.000 cliënten die op basis van een arbeidsongeschiktheidspensioen naast hun WIA- of WAO-uitkering mogelijk onterecht een doorlopende uitkering op basis van de Toeslagenwet ontvangen, soms al gedurende een langere periode. We zijn gestart met het herstel van de uitkeringen van WAO-clieënten. Wanneer er voor WIA-clieënten overlap is met de hersteloperatie WIA 2020-2024, dan wordt het herstel van hun uitkeringen hierin meegenomen. Door het terugvorderen van de toeslag kunnen cliënten in financiële problemen komen. Dit vraagt om een individuele beoordeling met een evenredigheidstoets. Bijna 300 dossiers van WAO-clieënten zijn inmiddels beoordeeld en de resultaten zijn met de betrokken cliënten gedeeld.

Naast deze WIA-herstelacties hebben we ook de volgende herstelacties in gang gezet.

- **WW-herstelactie na stopzetting risicoscan Verblijf buiten Nederland:** De risicoscan Verblijf buiten Nederland maakte in de periode van mei 2019 tot februari 2023 gebruik van locatiegegevens die werden verzameld via cookies op een manier die niet is toegestaan. In november 2023 hebben we besloten om die zaken te herzien: voor ruim 1.000 mensen met een WW-uitkering die een boete, waarschuwing of terugvordering kregen naar aanleiding van de risicoscan, is dit teruggedraaid of ingetrokken. Deze actie is inmiddels afgerond.
- **Toeslag op Ziektewetuitkering:** De registratie van beoordelingen en/of betalingen is niet in alle gevallen afgerond bij vaststelling van het recht op toeslag op grond van de Toeslagenwet in aanvulling op een Ziektewetuitkering, toeslag op loon of toeslag op een betaling van een eigenrisicodrager. Hierdoor kreeg de uitkeringsgerechtigde geen toeslag uitgekeerd. Deze systeemfout is ontstaan in 2016. Per 1 september 2024 is de systeemfout hersteld. We willen die dossiers herstellen – conform de UWV Gedragslijn Herstelacties 2024 – met maximaal vijf jaar terugwerkende kracht vanaf het moment dat de systeemfout is hersteld. Uit een impactanalyse is gebleken dat het niet mogelijk is om met meer dan vijf jaar terugwerkende kracht fouten te herstellen. De belangrijkste reden hiervoor is dat we niet alle benodigde gegevens meer beschikbaar hebben om deze oudere fouten te herstellen. Uitkeringen die gestart zijn in 2024, zijn inmiddels hersteld. Dit heeft geleid tot 251 nabetalingen. In de loop van 2025 bekijken we de uitkeringen die tussen 1 september 2019 en 31 december 2023 zijn gestart. We verwachten dat over die periode bijna 1.350 cliënten alsnog recht zullen hebben op een betaling van een toeslag op grond van de Toeslagenwet.
- **Niet correct meegenomen inkomsten bij Ziektewet- en Wazo-uitkeringen:** Bij een risicogerichte controle is naar voren gekomen dat de inkomstenkorting op Ziektewet-uitkeringen sinds 2016 niet in alle gevallen goed is afgehandeld, met als gevolg dat inkomsten niet of niet volledig zijn gekort. Het kan zijn dat mensen daardoor te veel of te weinig uitkering hebben ontvangen. Daarnaast blijkt dat onterecht inkomsten zijn gekort op een Wazo-uitkering. We hebben in maart 2025 een systeem aanpassing gedaan waardoor deze situaties niet meer kunnen voorkomen. We zijn gereed om de herstelwerkzaamheden uit te voeren voor de ongeveer 3.000 lopende Ziektewet- en Wazo-uitkeringen. Daarnaast zijn er beëindigde uitkeringen waar mogelijk inkomsten niet of niet definitief zijn verrekend. In overleg met het ministerie van SZW bezien we nog hoe om te gaan met al afgesloten uitkeringen; in principe worden beëindigde uitkeringen niet bekeken in herstelacties.
- **Herstelactie onverschuldigd betaalde ouderschapsverlofuitkering:** Het betaald ouderschapsverlof (BOV) is een verlofregeling sinds augustus 2022, waarmee ouders en/of verzorgers die in loondienst zijn, na de geboorte of adoptie van een kind, maximaal negen weken ouderschapsverlof kunnen opnemen. UWV betaalt dan 70% van het dagloon. In 2024 bleek dat er cliënten zijn

voor wie veel meer dan negen weken BOV is uitbetaald. Het ging om een systeemfout. Het gaat in totaal om 102 dossiers, die worden hersteld. Een aantal werkgevers heeft extra informatie gevraagd; hierover lopen nog telefonische contacten. De overige onverschuldigd betaalde bedragen zijn teruggevorderd bij de (ex-) werkgevers. De planning is om dit in juni af te ronden.

Rekening houden met algemene beginselen van behoorlijk bestuur en persoonlijke omstandigheden

UWV wil een publieke dienstverlener zijn die de burger centraal stelt en rekening houdt met de algemene beginselen van behoorlijk bestuur en de persoonlijke omstandigheden van de cliënt. We voelen ons hierin gesteund door de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep dat UWV bij 'dringende redenen' de mogelijkheid heeft om coulanter op te treden en door het wetsvoorstel Versterking waarborgfunctie Algemene wet bestuursrecht waarin onder andere is opgenomen dat er meer ruimte komt om een wet of regel niet strikt toe te passen als mensen daardoor onevenredig hard getroffen zouden worden en het doel van de regeling ook op een andere manier kan worden bereikt. Hetzelfde geldt voor 'het recht op vergissen in de sociale zekerheid', dat wordt genoemd in het regeerprogramma.

Uiteindelijk moeten alle UWV-medewerkers in de dienstverlening die zij bieden rekening kunnen houden met de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. We organiseren daarom sessies om hen in de toepassing daarvan mee te nemen. Het toepassen van de algemene beginselen van behoorlijk bestuur leidt voor de medewerker wel tot extra, langer durende en complexere handelingen om tot een besluit te kunnen komen. Dit vraagt om meer capaciteit en extra middelen en/of vereenvoudigde wetgeving. De complexiteit van wet- en regelgeving bemoeilijkt zowel de uitvoerbaarheid als de uitlegbaarheid van onze dienstverlening aan burgers.

Expertiseteams

Om daadwerkelijk meer rekening te kunnen houden met algemene beginselen van behoorlijk bestuur en met de persoonlijke omstandigheden van de cliënt, zijn we op al onze vestigingen gaan werken met multidisciplinaire expertiseteams die individuele casuïstiek beoordelen en die nauw contact hebben met de betrokken cliënten. We werken daarbij met een lerende aanpak. Dat houdt in dat we niet alleen concrete casuïstiek oplossen, maar ook gestructureerd en gecontroleerd ervaringen en praktijkvoorbeelden ophalen en de rode draden daaruit opnemen in (aanvullend) beleid en werkinstructies. Ook is er een Landelijk Expertise Team ingericht om bij ingewikkelde praktijkvoorbeelden te adviseren én te leren hoe de belangenafwegingstoets aan dringende redenen in de praktijk vorm krijgt.

Hulp bij geldzorgen

We blijven ons inzetten op het voorkomen en beperken van schulden. Dit doen we onder meer door actief te signaleren of cliënten geldzorgen hebben en door hen indien nodig door te verwijzen naar de gemeentelijke schuldhulpverlening. De werkwijze die we hiervoor in 2020 hebben ingevoerd gaan we in 2025 evalueren. Met het project Online Dienstverlening Invorderen maken we in 2025 een start met het inzichtelijk maken van vorderingen. Sinds 12 mei 2025 hebben cliënten in de beveiligde Mijn UWV-omgeving inzicht in de bedragen die zij moeten terugbetalen en hoeveel zij al hebben betaald. Na de uitgevoerde herijking van het uitvoeringsprogramma Grip op Schulden richten we ons de komende tijd met dit programma vooral op preventie, het wegnemen van financiële zorgen als belemmering voor re-integratie, en de inzet van data om onze dienstverlening te verbeteren.

Sinds januari 2025 verwijzen we ook werkgevers en zzp'ers met (dreigende) financiële problemen door naar het UWV Geldzorgenteam dat dienstverlening biedt op het gebied van geldzorgen en de werkgever op weg helpt.

Dienstverlening Wajong in samenwerking met het CAK en de gemeente

We doen mee aan een pilot van het CAK. Hierin bieden wij een persoonlijke aanpak voor cliënten met een Wajong-uitkering die langer dan zes maanden geen zorgpremie hebben betaald en zijn overgedragen aan het CAK. We bieden deze kwetsbare cliënten ondersteuning met een persoonlijk gesprek. Eerder voerden we deze pilot samen met het CAK en de gemeente Rotterdam uit. Het UWV Geldzorgenteam benaderde deze cliënten en wees ze op de mogelijkheden om schulden te voorkomen of de schuldenlast te verminderen. De resultaten van de pilot waren zeer positief. Voor 43% van de bereikte cliënten is de (hogere) CAK-premie stopgezet, voor 15% is alsnog een toeslag toegekend en 29% is warm overgedragen aan de gemeente Rotterdam, omdat er sprake was van multiproblematiek (waaronder schulden). Deze werkwijze wordt ingevoerd in alle G4-gemeenten (Rotterdam, Den Haag, Amsterdam en Utrecht). In mei 2025 wordt de gemeente Den Haag aangesloten, in juni de gemeente Amsterdam en in oktober de gemeente Utrecht.

Maatwerk in bijzondere situaties

Soms doen zich bijzondere situaties voor waarin grotere groepen mensen de dupe lijken te worden van onbedoelde effecten van wet- of regelgeving of van nalatig handelen van UWV. Voor die groepen passen we dan maatwerk toe. Hieronder gaan we in op de actuele situatie van een aantal van deze zaken.

Reduceren en voorkomen van fouten bij samenloop

Bij samenloop van regelingen, waarbij mensen tegelijkertijd meerdere uitkeringen ontvangen, gaat het maandelijks om ruim 90.000 uitkeringen van ruim 40.000 cliënten. Er zijn meer dan 150 mogelijke situaties waarbij samenloop kan ontstaan. Omdat er bij samenloop een groot risico bestaat dat er onjuiste uitkeringen worden verstrekt en dat de cliënt vervolgens het te veel uitbetaalde moet terugbetalen, zijn we een landelijk project gestart. Hierbij ligt de focus op de volgende thema's:

- *Het inrichten van geautomatiseerde signalering:* Hierdoor worden samenloopsituaties beter en sneller onderkend en worden die voor de cliënt op de juiste wijze afgehandeld zodat die het juiste uitkeringsbedrag ontvangt en we terugvorderingen en

verrekeningen zoveel mogelijk voorkomen. Het realiseren van de signalering van samenloop van Ziektewet en WW is iets vertraagd. Met ingang van 1 januari 2025 is circa 98% van de geautomatiseerde signalering doorgevoerd.

- **Het inrichten van de organisatie om beter op samenloop te kunnen sturen:** We hebben een inrichtingsvoorstel vastgesteld om samenloopteams samen te stellen die een uniforme werkwijze gaan hanteren. Dit voorstel willen we in de tweede helft van 2025 implementeren.
- **Het ontwikkelen van opleidingen:** Om de kennis van alle betrokken medewerkers over samenloop te vergroten is een e-learning ontwikkeld. Inmiddels heeft zo'n 90% van de medewerkers binnen ons organisatieonderdeel Uitkeren die e-learning gevolgd en deze is opgenomen in het opleidingsaanbod voor nieuwe medewerkers.
- **Het verbeteren van handboeken en processen:** Om medewerkers beter te ondersteunen is ruim 80% van de meest voorkomende processen van samenloop beschreven en eenvoudig beschikbaar, is er een organisatieonderdeel overstijgende informatiepagina en zijn er ruim 100 aangepaste en nieuwe werkinstructies. Dit draagt ertoe bij dat medewerkers samenloop beter kunnen onderkennen en beoordelen.
- **Het uniformeren van de samenloopteams:** Samenloopsituaties kunnen dusdanig complex zijn dat specialistische kennis is vereist. Daarom zullen vanaf 1 juni 2025 alle samenloopteams uniform worden ingericht.

1.2 Dienstverlening met de menselijke maat

In deze paragraaf gaan we in op ons streven naar persoonlijker en mensgerichter contact via integrale klantreizen en andere initiatieven die we ontplooiën voor dienstverlening met de menselijke maat. We laten daarnaast zien hoe we onze organisatie sneller en beter kunnen veranderen met een nieuwe organisatiestructuur: de Verandermotor. Ook geven we inzicht in hoe we klachten en bezwaren afhandelen.

Er lopen binnen UWV meerdere initiatieven die bijdragen aan het bieden van brede laagdrempelige dienstverlening, zoals werken vanuit de 1UWV-gedachte, de integrale klantreizen, en de vorming van sociaal-medische centra (SMC's). Samenwerking met externe partijen krijgt in 2025 voor een belangrijk deel vorm in de regionale Werkcentra en in pilots met het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA).

Persoonlijker en mensgerichter contact: verbeteringen via integrale klantreizen

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

Werkzoekenden: inkomenszekerheid

Voor de dienstverlening aan cliënten maken we gebruik van het Uniform Klantbeeld Burger. Sinds april zijn de belangrijkste vorderingsgegevens van een cliënt hierin zichtbaar. Het gaat om bedragen die cliënten terug moeten betalen aan UWV door te veel ontvangen uitkering of verrekeningen, om te betalen boetes en om premies voor het vrijwillig voortzetten van werknemersverzekeringen. In mei komt het Overzicht terugbetalingen op Mijn UWV te staan. Cliënten kunnen dan op elk moment zien wat zij al aan UWV hebben betaald en nog moeten betalen. Als cliënten hier vragen over stellen, dan kan iedereen die toegang heeft tot het Uniform Klantbeeld Burger, de gegevens gemakkelijk opzoeken. Op termijn kan de cliënt vanuit het Overzicht terugbetalingen direct een betaling overmaken, en uiteindelijk wordt het voor de cliënt mogelijk om online een betalingsregeling af te spreken.

Mensen met een ziekte of arbeidsbeperking: empathie en overzicht

Mensen die ziek of deels arbeidsongeschikt zijn, hebben vaak te maken met onzekerheid. Ze weten onvoldoende wat hen te wachten staat, ervaren financiële onduidelijkheid en hebben te maken met meerdere wetten, regels, organisatieonderdelen en personen. Om deze knelpunten aan te pakken, hebben we in de eerste vier maanden van 2025 diverse maatregelen getroffen:

- **Inzicht inkomensontwikkeling Ziektewet-uitkeringsgerechtigden:** We geven cliënten met een Ziektewetuitkering inzicht in hun mogelijke inkomensontwikkeling. Dat doen we door eerder dan tot nu toe met hen in gesprek te gaan over dit onderwerp. Zo proberen we hun re-integratie positief te beïnvloeden en een – onverwachte – inkomensterugval bij een afwijzing van hun WIA-aanvraag te voorkomen. We voeren die voorlichtingsgesprekken inmiddels in acht kantoren. Het is de bedoeling dat we dit soort gesprekken vanaf medio 2025 in alle kantoren gaan voeren.
- **Duidelijkere WIA-procedures:** We bellen aanvragers van een WIA-uitkering proactief met uitleg over het proces. Ook sturen we cliënten een e-mail als we ze na drie keer bellen niet hebben kunnen bereiken voor het aanbieden van een voorschot. Daarnaast sturen we cliënten standaard het medische onderzoeksverslag toe. Cliënten ervaren die persoonlijke benadering als positief en hebben minder onzekerheid, wat fysieke en mentale klachten kan voorkomen. Ook hebben we een workshop georganiseerd met cliënten om oplossingen voor hen te vinden om de wachttijd beter door te komen. Hierin zijn de wensen en behoefte van cliënten het uitgangspunt. De komende tijd werken we de resultaten van de workshop uit en leggen die opnieuw voor aan cliënten. Dan kijken we of oplossingen écht aansluiten bij de behoeften van cliënten en of die inderdaad bijdragen om onzekerheid en stress tijdens de wachttijd te verminderen. Ook organiseerden we een workshop voor cliënten uit Arnhem en omgeving met als doel het ophalen van ideeën om de fase rond de WIA-aanvraag voor cliënten dragelijker te maken. We gaan aan de slag met de ideeën en kijken of hier nieuwe oplossingen uit voort kunnen komen.

Werkende arbeidsbeperkten met een uitkering: meer (financiële) zekerheid

De wijze waarop UWV en gemeenten inkomsten uit werk met een uitkering verrekenen, kan bij werkende mensen met een arbeidsbeperking die ook een uitkering hebben, leiden tot onzekerheid en financiële problemen. Dit speelt vooral bij mensen met wisselende inkomsten. UWV is meerdere initiatieven gestart, bijvoorbeeld met het sneller aanpassen van uitkeringen. Met een signaal uit de polisadministratie kunnen we sneller de hoogte van de uitkering of de verrekeningscyclus aanpassen voor WIA- en Wajong-cliënten met wisselende inkomsten. Hiermee kunnen we onjuiste verrekeningen voor deze cliënten voorkomen. We zijn hiermee in enkele kantoren begonnen. Vanaf de tweede helft dit jaar doen we dit in alle kantoren.

Jonggehandicapten: meer eenvoud, meer ondersteuning

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

- We hebben een video over de Indicatie banenafspraken voor leerlingen van het voortgezet speciaal onderwijs en praktijkonderwijs en twee presentaties voor respectievelijk stagecoördinatoren/docenten en leerlingen/ouders ontwikkeld, die momenteel worden beproefd door de betreffende doelgroepen.
- We hebben een kaartje met informatie over re-integratievoorzieningen vernieuwd om de dienstverlening voor Wajong-cliënten en hun werkgevers te verbeteren.

Andere initiatieven voor dienstverlening met de menselijke maat

Naast de hiervoor genoemde acties voeren we de volgende initiatieven uit:

- Voor de dienstverlening aan werkgevers nemen we in 2025 UWV-breed het nieuwe Uniform Klantbeeld Werkgever in gebruik. Hiermee krijgt elke medewerker die contact heeft met werkgevers een completer beeld van de status van de dienstverlening aan die werkgever. Vanaf mei 2025 is de eerste versie beschikbaar voor medewerkers die contact met werkgevers hebben. De aansluiting op het klantbeeld vindt gefaseerd plaats. Het UWV Klantcontact voor werkgevers en de WW-uitvoering van ons organisatieonderdeel Uitkeren sluiten in mei als eerste aan op het klantbeeld werkgevers.
- In 2025 realiseren we op alle locaties waar we cliënten en werkgevers ontvangen één klantzone voor integrale dienstverlening, waardoor ze 1 UWV ervaren. De klantzone heeft overal dezelfde gastvrije uitstraling waardoor de cliënt zich welkom voelt. Inmiddels hebben we op vier pilotlocaties (Groningen, Apeldoorn, Utrecht, Eindhoven) zo'n klantzone. De waardering van cliënten laat een zeer positief beeld zien: tussen 7,0 en 8,5. De hoge waardering geldt voor de inrichting, het gevoel van veiligheid (cliënten en medewerkers) en de gastvrijheid.
- Om het persoonlijk gehalte van de dienstverlening te verhogen, hebben we in 2025 ook de mogelijkheid van beeldbellen met cliënten geïntroduceerd. Inmiddels is het op alle UWV-locaties mogelijk om in een klantkamer via beeldbellen contact te maken met UWV Klantcontact. Met dit nieuwe contactkanaal spelen we in op de flexibiliteit die cliënten van ons mogen verwachten.
- De eerste cliënten hebben een nieuwe en overzichtelijke beeldbrief ontvangen. Die wordt verstuurd naar cliënten van wie de WW-aanvraag is afgewezen, omdat niet is voldaan aan de wekeneis (het aantal weken dat je in de periode voorafgaand aan de werkloosheid moet hebben gewerkt). Dit is het begin van een landelijke invoering van beeldbrieven, waarmee we onze communicatie duidelijker, moderner en klantvriendelijker maken. Een beeldbrief combineert tekst met grafische elementen die belangrijke informatie direct laten opvallen met duidelijke en compacte boodschappen. Uit onderzoek blijkt dat cliënten beeldbrieven sneller begrijpen en prettiger vinden om te lezen. De inhoud van de brief verandert niet, maar wel de manier waarop deze wordt gepresenteerd.
- De eerste resultaten van onze vernieuwde website UWV.nl zijn geanalyseerd en gepresenteerd. Bezoekers vinden sneller de juiste informatie en de mobiele gebruikerservaring is sterk verbeterd, wat blijkt uit hogere scores in gebruikersonderzoeken. Ook de vindbaarheid op Google is toegenomen, met hogere posities op relevante zoektermen.

Proactieve dienstverlening

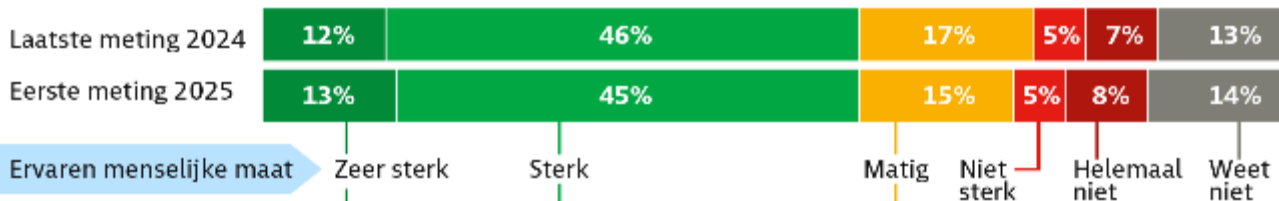
We willen cliënten proactief informeren over regelingen waar zij mogelijk recht op hebben en aanvragen voor regelingen faciliteren. Dit doen we zodat cliënten zich gezien, gehoord en geholpen voelen en de UWV-dienstverlening eenvoudiger en toegankelijker is. Er is een wijziging van de Wet SUWI in de maak die niet-gebruik van uitkeringen en voorzieningen wil tegengaan door UWV, de SVB en gemeenten de bevoegdheid te geven tot dergelijke proactieve dienstverlening. We voeren nu een uitvoeringstoets uit en bereiden ons voor op het inzetten van diverse vormen van proactieve dienstverlening zodra de wettelijke bevoegdheid er is.

Menselijke Maat Monitor

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



Cliënten



Werkgevers



Uit de Menselijke Maat Monitor blijkt dat de beleving van de menselijke maat redelijk stabiel blijft onder uitkeringsgerechtigden en licht daalt onder werkgevers.

Maatwerk

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

Voorbeeld maatwerkoplossing: Hulp bij geldzorgen

Een alleenstaande moeder kwam net uit de Ziektewet, was gescheiden en had een ex-partner met gokproblemen. Haar volledige uitkering was bij hem beland, terwijl zij niets had ontvangen. Vervolgens kreeg ze een terugvordering. Tijdens een telefoongesprek hoorde een medewerker Invorderen direct dat ze niet wist hoe ze het moest oplossen. De medewerker heeft toen direct een afspraak voor haar gemaakt bij de gemeente en haar doorverwezen naar UWV Geldzorgenteam. Voor die alleenstaande moeder was de ondersteuning cruciaal. Ze was enorm opgelucht. Ze dacht dat de overheid alleen streng handhaaft, maar nu zag ze dat UWV juist meedacht. Haar terugvordering werd tijdelijk gepauzeerd en ze kreeg de juiste begeleiding om haar financiën op orde te krijgen en weer aan het werk te gaan.

Als het niet lukt om samen met collega's een oplossing te vinden, dan kunnen medewerkers een beroep doen op de landelijke Maatwerkplaats van UWV of op een van de regionale Maatwerkplaatsen. In de eerste vier maanden van 2025 heeft de landelijke Maatwerkplaats 42 maatwerkcasussen afgerond. De maatwerkaanpak betreft in de eerste plaats de oplossing van individuele vraagstukken, maar als blijkt dat het om een structureel vraagstuk gaat voor een grotere groep cliënten, dan kijken we naar een structurele oplossing voor die groep. Structurele vraagstukken oplossen kost soms veel tijd. Dan kijken we naar een tussentijdse oplossing en nemen we het vraagstuk bijvoorbeeld op in onze jaarlijkse knelpuntenbrief. Een voorbeeld hiervan is het volgende:

- **Recht op Kinderopvangtoeslag bij UWV-uitkering:** We merkten in 2022 dat er onduidelijkheid bestond over wanneer een cliënt met een UWV-uitkering die re-integreert, recht heeft op kinderopvangtoeslag. Voorheen beoordeelde de Dienst Toeslagen dit zelf en erkende slechts één type re-integratietraject. Omdat UWV een breder aanbod aan trajecten heeft, hebben UWV en Dienst Toeslagen eind 2022 afgesproken dat UWV voortaan beoordeelt of er sprake is van een re-integratietraject om aan het werk te komen. Bij een positieve beoordeling ontvangt de cliënt een verklaring van UWV. Deze tijdelijke oplossing geldt sinds mei 2023. Voor de lange termijn werkt het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) aan verduidelijking van de regelgeving om helderheid te geven wanneer een uitkeringsgerechtigde exact recht heeft op kinderopvangtoeslag. Daarnaast streven we naar een vereenvoudiging van de gegevensuitwisseling tussen UWV en de Dienst Toeslagen om de administratieve lasten voor burgers, die een dergelijk re-integratietraject volgen, te verlagen.

Kennis(agenda) inzetten voor beter beleid en dienstverlening

Al in de UWV Kennisagenda 2021-2025 hebben we de ambitie opgenomen om het leren als organisatie te versterken via het kennisthema lerende organisatie. Om goed zichtbaar te maken of en hoe nieuwe initiatieven bijdragen aan beter beleid en dienstverlening, expliciteren we via lerende en kwalitatieve evaluaties de werkzame mechanismen van een initiatief en de omstandigheden waaronder gewenste effecten al dan niet optreden. In 2025 volgen we met twee lerende evaluaties ontwikkelingen op het gebied van menselijke maat, we leren over hoe bij ons organisatieonderdeel Bezwaar en Beroep de beweging naar meer menselijke maat zich ontwikkelt en we leren over hoe we het opvolgen van signalen via de zogeheten solvetafel van de Maatwerkplaats kunnen verbeteren. Ook nieuwe initiatieven, zoals de drie pilots met dienstverlening aan asielzoekers (zie paragraaf 1.4 Arbeidsbemiddeling, onder het kopje Verhogen arbeidsparticipatie asielzoekers), volgen we met een lerende evaluatie. Naar het voorbeeld van het succesvolle kennisprogramma Onbeperkt aan het werk is recent een gelijksoortig kennisprogramma opgestart, gericht op de WW-dienstverlening. In dit kennisprogramma trekken het ministerie van SZW en UWV intensief samen op om gestructureerd kennis op te bouwen over WW-gerelateerde onderwerpen. Waar mogelijk trekken we samen op met het kennisprogramma Onbeperkt aan het werk, omdat we zoveel mogelijk wetsoverstijgend willen werken, ook op het gebied van kennisopbouw.

Verandermotor

In de afgelopen jaren hebben we gewerkt aan het verbeteren van de digitale dienstverlening aan cliënten, werkgevers, partners en medewerkers. Dit willen we sneller gaan doen door in multidisciplinaire teams te gaan werken in clusters en in vakgroepen. Dit noemen we de Verandermotor. Eind 2024 is hiervoor de eerste adviesaanvraag ingediend bij de ondernemingsraad (OR), waarin de nieuwe werkwijze op hoofdlijnen wordt toegelicht. In maart heeft de OR zijn advies gegeven. De OR is positief over de inrichting van de Verandermotor, maar heeft nog veel vragen. Om die reden heeft de OR negatief geadviseerd. Hierover zijn we in goed gesprek met de OR, want een groot deel van deze informatie zou in detailadviesaanvragen worden opgenomen; die zijn inmiddels al in een vergevorderd stadium. We willen op korte termijn de organisatie duidelijkheid te geven over het vervolg van de implementatie van de Verandermotor.

Afhandeling van klachten

Wie ontevreden is over de handelwijze van UWV, kan een klacht indienen. Onder een klacht verstaan we iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalatigheid van (een medewerker van) UWV. In de eerste vier maanden van 2025 ontvingen we 2.100 klachten, tegenover 2.013 in de eerste vier maanden van 2024. Er kwamen vooral meer klachten binnen over het WIA-dagloon en onjuiste informatieverstrekking.

We handelden in de eerste vier maanden van 2025 2.061 klachten af (eerste vier maanden van 2024: 1.985). Het lukte om 97,6% van de klachten (doelstelling is 95%) binnen de wettelijke termijn van zes weken, of – indien verdaagd – binnen tien weken af te handelen. Als de klacht niet gegrond en ook niet ongegrond verklaard kan worden, dan wordt die geregistreerd onder de noemer ‘geen oordeel’. Klachten worden ook vroegtijdig opgelost doordat we kort na het indienen van de klacht contact opnemen met de indiener om in goed overleg tot een acceptabele oplossing te komen. De op die manier opgeloste klachten worden dan geregistreerd onder de noemer ‘oordeel niet van toepassing’.

Tabel Oordeel over klachten

	Eerste vier maanden 2025		Eerste vier maanden 2024	
	Aantal	%	Aantal	%
Gegrond	699	33,9%	716	36,1%
Ongegrond	368	17,9%	333	16,8%
Niet-ontvankelijk	117	5,7%	56	2,8%
Oordeel niet van toepassing	128	6,2%	190	9,6%
Geen oordeel	749	36,3%	690	34,7%
Totaal	2.061	100%	1.985	100%

Vrijwel alle klachten gaan over de dienstverlening, bejegening en betalingen. De klachten over de dienstverlening gaan vooral over geen of te late beslissingen/bsluiten, onduidelijke of onjuiste informatieverstrekking en het niet nakomen van afspraken.

Afhandeling van bezwaren

Wanneer iemand het niet eens is met een beslissing van UWV, dan kan hij een bezwaar indienen. In de eerste vier maanden van 2025 hebben we minder bezwaren ontvangen en afgehandeld dan in de eerste vier maanden van 2024. Dit komt door afname van de NOW-bezwaren. De wettelijke tijdigheid van de afhandeling van wettelijke bezwaren is 96,4%, maar we verwachten dat we de norm van 98% in de loop van 2025 gaan halen. Door het tekort aan verzekeringsartsen is de wettelijke tijdigheid bij de medische dossiers in de eerste vier maanden van 2025 gedaald naar 71,2% (eerste vier maanden van 2024: 79,7%). Hierdoor is het bedrag aan betaalde dwangsommen dit jaar opgelopen tot € 3,7 miljoen. Door het artsentekort blijven mensen onnodig lang in onzekerheid over de uitkomst van hun bezwaar. Om dit zo veel mogelijk te voorkomen, blijven we in 2025, net als in 2024, investeren in het werven, selecteren en opleiden van verzekeringsartsen. We verwachten dat in juni en augustus van dit jaar de

volgende opgeleide artsen aan het werk kunnen. De nu ingezette opleidingen lopen nog door tot in 2028. Tegelijkertijd kijken we naar mogelijkheden om de huidige artsen zoveel mogelijk te ontzorgen.

Tabel Afhandeling bezwaren

	Eerste vier maanden 2025	Eerste vier maanden 2024
	Aantal	Aantal
Ontvangen bezwaren	21.700	23.800
WW/Toeslagenwet	3.700	4.100
Arbeidsongeschiktheidswetten	13.100	14.400
waarvan NOW*	600	1.500
Ziektewet/Wazo	4.900	5.300
Afgehandelde bezwaren	21.300	22.700
WW/Toeslagenwet	3.800	3.800
Arbeidsongeschiktheidswetten*	12.600	13.900
waarvan NOW*	800	2.200
Ziektewet/Wazo	4.900	5.000
Uitkomst bezwaar**		
Gegronnd	23%	27%
Ongegronnd	30%	30%
Bezwaar ingetrokken	39%	36%
Bezwaar niet-ontvankelijk	8%	7%

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

** Exclusief NOW.

1.3 Sociaal-medische dienstverlening

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

In deze paragraaf gaan we in op de aanpak van de hoge WIA- en Wajong-instroom en de artsencapaciteit.

Tabel Aantal wachtende WIA- en Wajong-cliënten

	Eind april 2025	Eind 2024
Aantal WIA-cliënten dat > 8 weken op claimbeoordeling wacht	18.051	14.030
Aantal WIA-cliënten dat > 6 maanden op claimbeoordeling wacht	2.907	1.068
Aantal Wajongers dat >14 weken op claimbeoordeling wacht	681	620

Aanpak van de hoge WIA-instroom

We hebben voor 2025 het streven om de wachttijden voor WIA-claimbeoordelingen niet verder te laten oplopen. Het aantal mensen dat moet wachten, is in de eerste vier maanden van 2025 echter toegenomen (zie bovenstaande tabel). We hebben in de eerste vier maanden van 2025 minder claimbeoordelingen uitgevoerd dan in de eerste vier maanden van 2024. Dit komt door het tijdelijk stopzetten van de 60+-maatregel (de maatregel waardoor mensen van 60 jaar en ouder een vereenvoudigde WIA-beoordeling kregen zonder tussenkomst van een verzekeringsarts) en het beëindigen van de overwerkregeling voor onze medewerkers. De 60+-regeling wordt later dit jaar weer ingevoerd. In de Voorjaarsnota 2025 heeft het kabinet geld vrijgemaakt om vanaf september 2025 de vereenvoudigde claimbeoordeling voor 60-plussers voort te zetten voor een periode van twee jaar.

Wel liepen de volgende maatregelen door:

- Het werken in sociaal-medische centra waar vaste multidisciplinaire teams onder inhoudelijke leiding van een verzekeringsarts bepalen welke expertise op welk moment nodig is en welke aanvullende begeleiding vereist is.
- De maatregel Praktisch beoordelen. Deze maatregel, die geldt sinds 1 juli 2024, maakt het mogelijk om bij iemand die feitelijke arbeid (heeft) verricht, de mate van arbeidsongeschiktheid uitsluitend te baseren op een praktische schatting van de feitelijke verdiensten. De theoretische schatting wordt dus achterwege gelaten. Het doel van deze maatregel is om capaciteit van verzekeringsartsen vrij te maken en verzekerden eerder duidelijkheid te kunnen bieden. Daarnaast is die beoordeling voor cliënten inzichtelijker en herkenbaarder omdat ze alleen uitgaat van het werk dat iemand feitelijk doet. De wijziging komt voort uit het pakket van maatregelen en beleidsopties dat is bedoeld om de mismatch tussen de vraag naar en het aanbod van sociaal-medische beoordelingen te verkleinen.

- Initiatieven om artsen te werven, zoals de wervingscampagne met de boodschap ‘[Word arts arbeid en gezondheid. Meer dan een arts](#)’. We zijn er in de eerste vier maanden van 2025 in geslaagd om 46 artsen aan te nemen.

Tegenover het lagere aantal claimbeoordelingen staat een vrijwel gelijk blijvend hoog aantal nieuwe WIA-aanvragen. Ook de capaciteitsinzet voor de herstelactie en voor de kwaliteitsverbetering van onze sociaal-medische beoordelingen zorgde voor extra druk op het realiseren van de doelstelling.

Tabel WIA-claimbeoordelingen

	Eerste vier maanden 2025	Eerste vier maanden 2024	Eerste vier maanden 2023
Aantal ontvangen WIA-aanvragen	29.288	29.439	25.450
Aantal uitgevoerde WIA-claimbeoordelingen	23.685	28.691	23.507
Aantal voorschotten verstrekt aan mensen die langer dan de wettelijke termijn op hun WIA-claimbeoordeling wachten	11.474	8.767	6.883
Totaalbedrag betaald aan dwangsommen aan mensen die UWV door de lange wachttijden in gebreke hebben gesteld*	8,0 miljoen	5,5 miljoen	5,0 miljoen

* Totaalbedrag aan dwangsommen sociaal-medische beoordelingen (niet alleen WIA-claimbeoordelingen)

We hebben in maart besloten om tijdelijk de beslistermijn voor het uitvoeren van een WIA-beoordeling van 8 weken te verlengen tot het wettelijk maximum van zestien weken, gezien het toenemende verschil tussen de vraag naar sociaal-medische beoordelingen en het aanbod van verzekeringsartsen. Door dit verschil loopt het bedrag aan dwangsommen dat UWV betaalt, door niet tijdig te beslissen, op. Vooralsnog geldt dit besluit voor de duur van 1 jaar met de optie om dit besluit jaarlijks te verlengen. We verwachten dat deze aanpak dit jaar een verlagend effect zal hebben van enkele miljoenen euro’s aan dwangsommen.

Aanpak van de Wajong-instroom

Ook voor Wajongers hadden we als streven om de wachttijden niet verder te laten oplopen. Deze doelstelling hebben we tot nu toe niet gehaald. Hierbij speelt dat het aantal ontvangen Wajong-aanvragen fors is toegenomen. Wel hebben we ongeveer evenveel Wajong-claimbeoordelingen in de eerste vier maanden van 2025 uitgevoerd als in de eerste vier maanden van 2024. Dit ondanks bezettingsproblemen en ziekteverzuim binnen de desbetreffende teams en de extra capaciteitsinzet voor verbetering van de kwaliteit van onze sociaal-medische beoordelingen. Voor de Wajong is het uitgangspunt dat alle beoordelingen binnen de wettelijke termijn plaatsvinden. Daarvoor stellen we nu een plan op waarbij er aandacht is voor de bezettingsproblemen, de kwaliteitsverbetering, de vorming van sociaal-medische centra voor de uitvoering van de Participatiewet en de vermindering van aanvragen samen met de gemeenten.

Tabel Wajong-claimbeoordelingen

	Eerste vier maanden 2025	Eerste vier maanden 2024	Eerste vier maanden 2023
Aantal ontvangen Wajong-aanvragen	3.494	3.042	2.331
Aantal uitgevoerde Wajong-claimbeoordelingen	3.454	3.457	3.543

Artsencapaciteit

Al vele jaren is de vraag naar sociaal-medische beoordelingen groter dan we met de beschikbare capaciteit aankunnen. In onderstaande tabel is de artsencapaciteit in de eerste vier maanden van 2025 weergegeven. Vanaf 2025 nemen we de bruto artsencapaciteit op. De omrekening naar netto artsencapaciteit (incl. correctie voor opleidingsinvestering en neventaken) is foutgevoelig. De bruto capaciteit geeft een goed beeld van de artsencapaciteit.

Tabel Artsencapaciteit bij UWV-organisatieonderdeel Sociaal-medische zaken

	Gemiddeld aantal fte's eerste vier maanden 2025	Aantal fte's per eind april 2025
Aantal regievoerders (geregistreerde verzekeringsartsen met taakdelegatie)*	58	58
Aantal geregistreerde verzekeringsartsen zonder taakdelegatie	45	43
Aantal geregistreerde verzekeringsartsen met taakdelegatie	256	253
Aantal AIOS'en**	179	183
Aantal ANIOS'en**	126	125
Aantal externe en ingehuurde verzekeringsartsen	68	78
Totaal bruto artsencapaciteit	732	740

* 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.

1.4 Arbeidsbemiddeling

De arbeidsmarkt koelt wel wat af, maar de krapte houdt in veel sectoren aan, zoals in de zorg, het onderwijs, de IT en de techniek. Ook neemt de druk op de beroepsbevolking toe, onder andere door toenemende vergrijzing, een toename van het aantal werkzoekenden met een kwetsbare positie en veranderingen op de arbeidsmarkt. Deze ontwikkelingen vragen om andere manieren van dienstverlening door UWV en zijn ketenpartners. De krapte biedt kansen voor mensen die tot nu toe geen werk konden vinden. De beschikbare banen vragen echter vaak andere vaardigheden dan waar werkzoekenden over beschikken. Daarom investeren we in samenwerking met onze ketenpartners in het om- en bijscholen van werkzoekenden (een Leven Lang Ontwikkelen). Hierbij ligt de focus niet alleen op diploma's, maar ook meer op verworven en te ontwikkelen competenties. Om de krapte op de arbeidsmarkt aan te pakken, moeten bedrijven een mix aan maatregelen nemen. Naast anders werven is het behouden van personeel en het anders organiseren steeds belangrijker. Voor deze drie pijlers hebben we 34 (deel)oplossingen in beeld gebracht en onlangs geactualiseerd, die werkgevers kunnen inspireren.

In deze paragraaf gaan we in op onze dienstverlening voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, onze samenwerking in de Werkcentra en onze inzet op maatwerk, preventie en experimenten om de arbeidsparticipatie te vergroten.

Dienstverlening aan groepen met lage werkhervattingskans

Er is aanhoudende krapte op de arbeidsmarkt en iedereen blijft hard nodig. In dat kader is het belangrijk om aan de groepen met een lagere werkhervattingskans binnen het huidige dienstverleningsmodel effectieve dienstverlening te bieden, zodat ook zij naar werk kunnen worden begeleid. Daarbij is ook de werkgeversdienstverlening nadrukkelijk van belang. Door te investeren in werkgevers kunnen we voor deze groepen kansen creëren en werkgevers helpen bij het vinden van personeel.

Uit onderzoek onder WIA 35-minners, mensen die voor minder dan 35% arbeidsongeschikt zijn en daarom geen WIA-uitkering krijgen, als onderdeel van het Kennisprogramma Onbeperkt aan het werk is gebleken dat een groot deel van deze groep zich in een kwetsbare situatie bevindt en daardoor een grote afstand tot de arbeidsmarkt kan hebben. De aanbevelingen uit het onderzoek hebben geleid tot een uitgebreid benuttingsadvies waarmee de cliënt voor, tijdens en ook na de claimbeoordeling meer bij de hand wordt genomen richting werk.

Daarnaast biedt het onderzoeksresultaat van de pilots Scholingsexperiment binnen het kennisprogramma Onbeperkt aan het werk ook aanbevelingen om onze dienstverlening naar een hoger niveau te brengen. We hebben deze aanbevelingen opgepakt, zoals de verbetering van het inkoopproces van scholingen, de aanstelling van scholingsadviseurs en het benadrukken in de uitvoering van het belang van scholing, ook voor cliënten met een lage werkhervattingskans.

Arbeidsmarktstructuur en samenwerken in Werkcentra

In 2025 start de transitieperiode naar een nieuwe arbeidsmarktinfrastructuur (wijziging wet en besluit SUWI). UWV krijgt samen met gemeenten de wettelijke taak om – naar verwachting – in 2026 in alle arbeidsmarktregio's een Werkcentrum in te richten. Met Werkcentra in alle arbeidsmarktregio's wordt de dienstverlening voor zowel burgers als werkgevers op een laagdrempeligere manier ontsloten. In een Werkcentrum bieden UWV en gemeenten samen met sociale partners, onderwijspartijen en andere publieke en private partners een hoogwaardig, transparant en eenduidig pakket aan diensten. Zowel werkgevers als burgers kunnen van deze dienstverlening gebruik maken. Met het inrichten van één centrale toegangspoort tot de publiek-private dienstverlening raakt er niemand tussen wal en schip. Alle werkenden en werkzoekenden, met of zonder uitkering, kunnen er terecht voor hulp bij het vinden van werk, loopbaanadvies en ondersteuning bij scholing, praktijkleren en hulp bij schulden. Werkgevers kunnen bij het Werkcentrum terecht met arbeidsmarktvraagstukken zoals het vinden van geschikt personeel en opleidingen. Er zijn inmiddels achttien Werkcentra operationeel; deels fysiek én digitaal, deels digitaal.

Onderdeel van de hervorming van de arbeidsmarktinfrastructuur is de inrichting van een landelijke ondersteuningsstructuur. Er is een landelijk ondersteuningsteam regionale arbeidsmarkt ingesteld. Dit is een samensmelting van de voormalige Programmaraad en het voormalig landelijk ondersteuningsteam Leerwerkloketten onder regie van UWV. Het nieuwe team is ondergebracht in het landelijk team Samenwerkingen.

Werkcentra

eerste vier maanden 2025

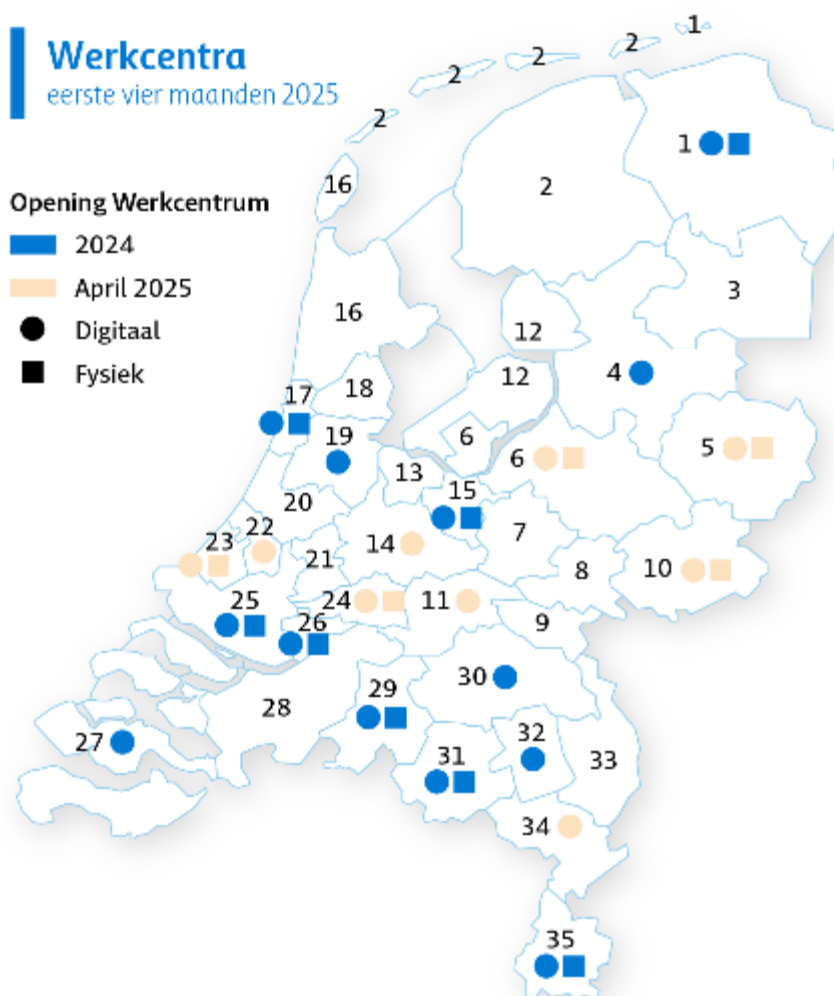
Opening Werkcentrum

■ 2024

■ April 2025

● Digitaal

■ Fysiek



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

Experiment Inspanningsplicht

UWV en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) hebben gezamenlijk een uitgebreid onderzoeksplan opgesteld om op een wetenschappelijke manier het effect van de inspanningsplicht en gekoppelde dienstverlening in de WW te onderzoeken. In dit onderzoek worden drie varianten van de inspanningsplicht met elkaar vergeleken:

1. De huidige werkwijze.
2. Een variant zonder inspanningsplicht, maar mét vrijwillig regulier ondersteuningsaanbod.
3. Een variant met individuele afspraken op basis van de zogenoemde leeroriëntatiemethodiek met een persoonlijk plan opgesteld door de cliënt en tijdig persoonlijk contact met UWV.

Eind januari 2025 is dit onderzoek landelijk van start gegaan. Alle rayons (ons organisatieonderdeel Werkbedrijf is verdeeld in rayons) voeren de eerste twee varianten uit. Dertien rayons voeren daarnaast de derde variant uit. Bij de start van het onderzoek deden zich enkele technische problemen voor. Daarnaast liep het opleiden van de adviseurs in de derde variant langzamer dan verwacht. We willen daarom de periode waarvan we de data meenemen in het onderzoek (de zogenoemde inclusieperiode) laten starten op 1 mei 2025, zodat het onderzoek betrouwbare data oplevert. We verwachten dat er ongeveer negen maanden nodig zijn om voldoende cliënten in te laten stromen in het onderzoek, onder voorbehoud van de daadwerkelijke instroom in de WW.

Verhogen arbeidsparticipatie asielzoekers

UWV blijft bijdragen aan de maatschappelijke opgaven rond het verhogen van de arbeidsparticipatie van asielzoekers. In het regeerprogramma is aandacht voor dit thema en UWV denkt als kennispartner en uitvoerende partij actief mee om beleid op dit punt vorm te geven. Om ervaring op te doen in de benodigde dienstverlening voert UWV in samenwerking met het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA), een aantal gemeenten en andere samenwerkingspartners sinds januari 2025 drie pilots uit met dienstverlening aan asielzoekers en nog niet permanent gehuisveste statushouders. De pilots lopen tot eind december 2025. Gedurende deze periode laat UWV een lerende evaluatie uitvoeren door Regioplan. De ervaringen uit deze pilots helpen ons om later gerichte dienstverlening te ontwikkelen en geven vooral inzicht in de samenwerking die daarvoor tussen partijen nodig is. Hierbij wordt aansluiting gezocht met de expertise en diensten zoals die beschikbaar zijn vanuit het EURES-netwerk, het Europese netwerk dat werkzoekenden en werkgevers helpt om buiten de nationale grenzen met elkaar in contact te komen en de kansen van arbeidsmobiliteit te benutten.

Preventieve dienstverlening

Om te voorkomen dat mensen in een uitkering terechtkomen, sturen we in 2025 meer op preventie. Hiermee willen we mensen tijdig aan werk helpen en voorkomen dat ze een beroep moeten doen op een uitkering. Dit doen wij zowel in onze relatie met cliënten en als in contacten met werkgevers.

In 2025 geven we vorm aan intensievere begeleiding met meer klantcontacten voor WGA- en Wajong-cliënten nadat zij aan het werk zijn gegaan. Hiermee willen wij duurzame arbeidsdeelname bevorderen. Met ingang van het vierde kwartaal van 2024 is in dat kader al mogelijk geworden om de dienst Werkbehoud in te zetten. Deze dienst, die tot doel heeft om cliënten gedurende drie maanden intensief te begeleiden, kent een variant bedoeld voor cliënten die het werk in loondienst hebben hervat en cliënten die als zelfstandige zijn gere-integreerd.

Uitstroom naar werk

In de eerste vier maanden van 2025 hebben veel van onze cliënten werk gevonden. In de volgende tabel staat hoeveel uitkeringsgerechtigden in die periode aan het werk zijn gekomen, vergeleken met de eerste vier maanden van 2024.

Tabel Uitstroom naar werk

	Eerste vier maanden 2025	Eerste vier maanden 2024
Vanuit WW volledig aan het werk*	44.221	42.770
Naast WW-uitkering gedeeltelijk aan het werk	44.770	40.689
Vanuit WIA volledig aan het werk	1.459	1.604
Naast WIA-uitkering gedeeltelijk aan het werk	2.631	2.461
Vanuit Wajong aan het werk	4.731	5.009
Vanuit Ziektewet aan het werk	100	116
Vanuit WAO of WAZ aan het werk	23	25

* Gedefinieerd als aantal mensen met een WW-uitkering waarvan de dienstverlening wordt beëindigd vanwege volledige werkhervatting (conform met ministerie van SZW afgesproken prestatie-indicator)

1.5 Voorzieningen en re-integratiediensten

We vinden het belangrijk dat mensen met een beperking met werk aan de samenleving kunnen deelnemen en aan het werk kunnen blijven. We ondersteunen hen met voorzieningen en re-integratiedienstverlening. We verlenen werkvoorzieningen aan werknemers en werkgevers, onderwijsvoorzieningen aan mensen met een beperking en tolkvoorzieningen voor op het werk, in het onderwijs en in het dagelijkse leven. De inzet van voorzieningen zorgt ervoor dat voor mensen met een beperking drempels worden weggenomen, waardoor zij net als ieder ander kunnen deelnemen aan werk en onderwijs. Dit draagt bij aan hun zelfstandigheid en welzijn, en sluit aan bij het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap.

Inzet van voorzieningen

We verstrekken hulpmiddelen die ervoor zorgen dat mensen met een beperking hun werk goed kunnen (blijven) doen, onderwijs kunnen volgen of goed kunnen functioneren in hun dagelijks leven. UWV verstrekt de voorzieningen voor werk en onderwijs. Het kan gaan om meeneembare voorzieningen (zoals een brailleleesregel of een aangepast bureau), vervoersvoorzieningen (zoals de aanpassing van een auto) en intermediaire voorzieningen (zoals een gebarentolk of een voorleeshulp). Sinds 1 januari 2024 kunnen ook mensen met een visuele beperking die onder de Participatiewet vallen een werkvoorziening bij ons aanvragen; daarnaast kunnen gemeenten hiervoor een aanvraag doen namens inwoners. Het gaat daarbij tot nu toe nog om beperkte aantallen. Verder verstrekken we tolkvoorzieningen voor werk, onderwijs en het dagelijks leven. Hiermee is UWV het centrale loket voor mensen met een auditieve beperking en organisaties die tolkuren aanvragen. In de eerste vier maanden van 2025 is 94% 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 vier maanden van 2025 hebben we minder werkvoorzieningen toegekend dan in de eerste vier maanden van 2024.

Op basis van het in oktober 2023 verschenen onderzoek [Jobcoaching onder de loep](#) hebben we verschillende wijzigingen doorgevoerd om het instrument jobcoaching te moderniseren. De belangrijkste beleidswijzigingen, die per 1 januari 2025 zijn ingegaan, zijn dat jobcoaching kan worden ingezet bij kleinere contracten, en dat bij een naderend baaneinde, de jobcoach de werknemer mag begeleiden naar ander werk. Zo wil UWV meer mensen aan het werk krijgen en houden. Tegelijkertijd hebben we onze interne en externe communicatie over de mogelijkheid om jobcoaching in te zetten, uitgebreid. Tot slot is een deel van de formulierenstroom vereenvoudigd, net als het taalgebruik in de formulieren. UWV werkt continu aan het eenvoudiger maken van processen. Deze wijzigingen hebben nog niet tot een toename van de inzet van jobcoaching geleid. Daarnaast hebben we in het jaarverslag 2024 benoemd te gaan verkennen of UWV en gemeenten kunnen harmoniseren op onderdelen van het instrument jobcoaching. Hieruit is gebleken dat vervolgstappen voor harmonisatie van jobcoaching binnen een decentraal stelsel voor voorzieningen een andere aanpak vereist. UWV overlegt met het ministerie van SZW en gemeenten wat een logische vervolgstap is.

We hebben minder loondispensaties toegekend dan in de eerste vier maanden van 2025, doordat we minder Wajongers aan werk hebben geholpen en we loondispensatie steeds vaker voor een langere periode (maximaal vijf jaar) inzetten. We kenden meer vervoersvoorzieningen toe dan in de eerste vier maanden van 2025. Dit heeft twee oorzaken: eind 2023 werden veel voorzieningen toegekend met een startdatum in 2024 en door het nieuwe inkoopkader voor taxivervoer worden de meeste vervoersvoorzieningen van 2025 in de eerste helft van 2025 toegekend.

Tabel Aantal ingezette werkvoorzieningen naar soort

	Eerste vier maanden 2025	Eerste vier maanden 2024
Werknemersvoorzieningen*	8.794	9.127
Intermediaire voorzieningen	465	466
Externe jobcoach	4.295	4.733
Meeneembare voorzieningen	2.079	2.136
Starterskrediet	3	1
Vervoersvoorzieningen	1.952	1.791
Werkgeversvoorzieningen	2.603	2.895
Interne jobcoach	505	465
Loondispensatie	2.057	2.381
Overige werkgeversvoorzieningen	41	49
Totaal	11.397	12.022

* Inclusief voorzieningen voor zelfstandigen en werkzoekenden.

De uitgaven voor werkvoorzieningen zijn in de eerste vier maanden van 2025 vrijwel gelijk aan de eerste vier maanden van 2024. Enerzijds was er een stijging door de indexatie van de tarieven en namen de kosten bij interne jobcoaching toe, vooral door een stijging van het aantal trajecten. Anderzijds nam het aantal trajecten voor een externe jobcoach af.

Tabel Uitgaven voor werkvoorzieningen

Bedragen x € 1 miljoen	Eerste vier maanden 2025	Eerste vier maanden 2024
Externe jobcoach	10,9	11,5
Interne jobcoach	1,4	1,1
Intermediaire voorzieningen	3,5	3,4
Meeneembare voorzieningen	3,2	3,2
Vervoersvoorzieningen	9,6	9,3
Overig (werkgever)	0,4	0,4
Totaal	29,0	28,9

In opdracht van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) verstrekt UWV ook *onderwijsvoorzieningen* die ervoor zorgen dat mensen met een beperking onderwijs kunnen volgen. In de eerste vier maanden van 2025 hebben we meer onderwijsvoorzieningen toegekend dan in de eerste vier maanden van 2024. Dit komt vooral door het moment van continueren van de intermediaire - en vervoersvoorzieningen.

Tabel Aantal ingezette onderwijsvoorzieningen

	Eerste vier maanden 2025	Eerste vier maanden 2024
Intermediaire voorzieningen	643	535
Meeneembare voorzieningen	740	758
Vervoersvoorzieningen	384	248
Totaal	1.767	1.541

De uitgaven voor de onderwijsvoorzieningen waren in de eerste vier maanden van 2025 hoger dan in de eerste vier maanden van 2024. Dit komt enerzijds doordat de toltarieven met ruim 8% zijn gestegen en anderzijds doordat het aantal uren tolkinzet met 1,6% is gestegen. Bij de meeneembare voorzieningen zijn de kosten lager dan in de eerste vier maanden van 2024. Bij vervoersvoorzieningen is er meer inzet van de meerkostenreferentie auto en het gebruik van de taxivoorziening.

Tabel Uitgaven voor onderwijsvoorzieningen

Bedragen x € 1 miljoen	Eerste vier maanden 2025	Eerste vier maanden 2024
Intermediaire voorzieningen	6,6	6,0
Meeneembare voorzieningen	0,9	1,0
Vervoersvoorzieningen	4,7	4,1
Totaal voor de cliënt	12,2	11,1
Uitvoeringskosten	0,8	0,7
Totaal	13,0	11,8

Tolkvoorzieningen kunnen worden ingezet als werkvoorziening en als onderwijsvoorziening. UWV verzorgt daarnaast ook de tolkvoorzieningen voor in het dagelijks leven. In de eerste vier maanden van 2025 kenden we veel minder tolkvoorzieningen toe voor in het dagelijks leven dan in de eerste vier maanden van 2024. Dit komt vooral doordat we in 2025 later zijn begonnen met het continueren van de toekenningen. Cliënten konden intussen wel de tolkvoorziening gebruiken.

Tabel Ingezetste tolkvoorzieningen voor in het dagelijks leven

	Eerste vier maanden 2025	Eerste vier maanden 2024
Intermediaire voorzieningen verstrekt aan cliënten	341	2.559
Intermediaire voorzieningen verstrekt aan organisaties	92	89
Totaal	433	2.648

We hebben meer uitgegeven aan tolkvoorzieningen dan in de eerste vier maanden van 2024. Dit komt vooral door een hoger aantal tolkuren (7% meer) en in mindere mate door de indexering van de normbedragen.

Tabel Uitgaven voor tolkvoorzieningen voor in het dagelijks leven

Bedragen x € 1 miljoen	Eerste vier maanden 2025	Eerste vier maanden 2024
Intermediaire voorzieningen	6,0	5,3
Uitvoeringskosten	0,3	0,3
Totaal	6,3	5,6

Bij controles op de verstrekking van tolkvoorzieningen voor in het dagelijks leven zijn er in 2023 en 2024 onzekerheden vastgesteld bij de toekenning van extra maatwerkuren. We hebben diverse verbeteracties in gang gezet om deze onzekerheden te minimaliseren. In 2025 doen we steekproeven en bespreken we de belangrijkste bevindingen in de teams. Ook leggen we in 2025 meer nadruk op individuele coaching van medewerkers. De maatregelen hebben nog niet tot meetbare resultaten geleid.

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

Inzet van re-integratiediensten

UWV koopt voor mensen met een Ziektewet- of arbeidsongeschiktheidsuitkering re-integratiedienstverlening in. Dit is maatwerk waarbij voor elke cliënt kan worden gekozen uit een ruim palet van re-integratie-instrumenten variërend van activering, aanbodversterking (inclusief scholing) tot dienstverlening gericht op het verkrijgen van werk. Ook de inzet van een traject op basis van de methodiek Individuele plaatsing en steun (IPS) is mogelijk. Die trajecten zijn bedoeld voor uitkeringsgerechtigden met ernstige psychische aandoeningen (IPS EPA). Daarnaast kopen we IPS-trajecten in voor mensen met veelvoorkomende psychische stoornissen (common mental disorder ofwel IPS CMD).

In het vierde kwartaal van 2024 heeft UWV het product Werkbehoud geïntroduceerd. Met deze dienst kunnen cliënten die in loondienst of als zelfstandige werken, kortdurend en intensief worden begeleid om uitval te voorkomen. Hiermee is het een instrument binnen de preventieve dienstverlening die UWV biedt.

In de eerste vier maanden van 2025 hebben we meer re-integratiediensten ingekocht voor mensen met een Ziektewet- of arbeidsongeschiktheidsuitkering dan in dezelfde periode in 2024. Dit komt vooral door de intensivering van de dienstverlening voor

deze cliënten. Daarnaast kunnen we sinds 1 januari 2025 re-integratiedienstverlening inkopen voor WW-cliënten met een kwetsbare arbeidsmarktpositie. In de eerste vier maanden van 2025 zijn er 117 trajecten ingekocht voor die doelgroep.

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

	Eerste vier maanden 2025	Eerste vier maanden 2024
WAO	84	77
Ziektewet	4.356	3.641
oWajong/Wajong 2010	2.668	2.627
WIA	4.680	4.270
WW (WIA en Ziektewet < 35%)	1.336	902
Totaal	13.124	11.517

In de eerste vier maanden van 2025 zijn meer trajecten en diensten afgerond dan in de eerste vier maanden van 2024. Bij de dienstverlening met plaatsing als direct doel zijn ongeveer evenveel plaatsingen afgesloten met een baan. We zien een sterke relatie met de vacatureontwikkeling en de afnemende spanning op de arbeidsmarkt. De dienstverlening voor het dichterbij de arbeidsmarkt brengen van de cliënt is vaker succesvol, en scholingen worden vaker afgesloten met een diploma.

Tabel Resultaten ingekochte re-integratiedienstverlening

	Eerste vier maanden 2025	Eerste vier maanden 2024
Plaatsing als direct doel	1.292	1.192
Afgesloten met baan	572	519
Afgesloten zonder baan	720	673
Dichterbij de arbeidsmarkt als direct doel	9.225	8.927*
Succesvol	7.310	6.317
Niet-succesvol	1.915	2.610
Afgesloten scholingen	893	918
Afgesloten met diploma	642	634
Afgesloten zonder diploma	251	284
Totaal	11.410	11.037*

* Cijfers gecorrigeerd

De totale uitgaven voor de inzet van re-integratiediensten bedroegen in de eerste vier maanden van 2025 € 43,1 miljoen, wat € 6,0 miljoen hoger is dan in de eerste vier maanden van 2024. Dit komt doordat er voor meer cliënten re-integratiedienstverlening is ingekocht, die veelal een grotere afstand tot de arbeidsmarkt hadden en hierdoor een intensievere vorm van begeleiding nodig hadden. Ook stijgt de inzet van scholing, is er met Werkbehoud een nieuw product bijgekomen en wordt er nu ook re-integratiedienstverlening ingekocht voor WW'ers met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt.

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

Met de inwerkingtreding van het experiment Bredere inzet re-integratie-instrumenten per 1 april 2023 is het voor UWV wettelijk mogelijk geworden om het volledige pakket aan re-integratieondersteuning te bieden aan cliënten voor wie geldt dat zij duurzaam geen arbeidsvermogen (DGA) hebben. Het gaat hier om cliënten met een WIA/IVA-uitkering en cliënten met een DGA-uitkering op grond van de oude Wajong, de Wajong 2010 of de Wajong 2015. Het experiment loopt van 1 april 2023 tot 1 april 2028.

Tot nu toe hebben zich 3.071 WIA- en Wajong-cliënten bij ons gemeld voor re-integratieondersteuning. Met hen wordt eerst een oriënterend gesprek gevoerd. Ook kan er in deze fase sprake zijn van inzet van de dienst Financieel inzicht, waarmee we een beeld krijgen van wat betaald werk in algemene zin kan gaan betekenen voor het totaalinkomen van de cliënt. Daarbij wordt onder andere rekening gehouden met fiscale toeslagen en gemeentelijke regelingen. Die dienst kan ook worden ingezet als er sprake is van een concrete vacature. De dienst is tot nu toe 146 keer ingezet.

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

Re-integratiebudget

De kosten voor de inzet van werkvoorzieningen en van re-integratiediensten worden gefinancierd uit het re-integratiebudget van het ministerie van SZW. In de eerste vier maanden van 2025 is er meer uitgegeven dan het tijdsevenredige budget. De realisatie was € 72,0 miljoen bij een tijdsevenredig budget van € 69,7 miljoen.

Scholingsbudget WW

Om hun kansen op de arbeidsmarkt te vergroten, kunnen WW-gerechtigden met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt sinds medio 2018 gebruikmaken van het scholingsbudget WW. Net als in 2024 is er ook in 2025 een sterke groei van de inzet van

scholing voor deze cliënten. We verwachten daarom dat het budget in de loop van 2025 volledig zal zijn uitgeput. UWV beraadt zich momenteel op een aantal kwalitatieve ingrepen. Zo zal het budget meer worden benut voor de WW-gerechtigden die het kwetsbaarst zijn op de arbeidsmarkt en voor dienstverlening waarvoor er geen andere financieringsbron is. Daarnaast zullen we ervoor zorgen dat de scholing beter aansluit bij de arbeidsmarktpositie/ persoonlijke situatie van de cliënt. Met de kwaliteitsslag verwacht UWV efficiënter met het budget om te gaan, zodat aan de financiering van de scholing in 2025 geen voortijdig einde komt.

Tabel Toegekende opleidingen vanuit scholingsbudget WW

	Aantal	%
Aantal toegekende opleidingen	1.998	100%
Baangarantie	215	11%
Baanintentie	166	8%
Kansrijk beroep	1.058	53%
Overige	559	28%

Het scholingsbudget WW bedraagt in 2025 € 14,3 miljoen. De totale uitgaven voor het scholingsbudget WW bedroegen in de eerste vier maanden van 2025 € 6,5 miljoen. De verwachting is dat het budget volledig zal worden benut en dat er – als de hierboven beschreven ingrepen onverhoopt niet werken – onvoldoende financiële middelen zijn om het gehele jaar door de cliënten te ondersteunen die afhankelijk zijn van om- of bijscholing om weer aan het werk te kunnen gaan.

Een Leven Lang Ontwikkelen

De gegroeide inzet van scholing past in onze visie op een Leven Lang Ontwikkelen (LLO). Voor sommige werkzoekenden is scholing noodzakelijk om duurzaam aan het werk te komen of te blijven. UWV wil eraan bijdragen dat iedereen in Nederland gelijke kansen en mogelijkheden heeft om zich te blijven ontwikkelen. We bieden burgers perspectief op (toekomstig) duurzaam passend werk doordat we ze goed adviseren over ontwikkelings- en (om-) scholingsmogelijkheden, de arbeidsmarktkansen in de beoogde scholingsrichting en de financieringsmogelijkheden daarvan. Werkgevers adviseren wij een LLO mogelijk te maken. Voor cliënten met een UWV-uitkering kan UWV een noodzakelijke scholing onder voorwaarden financieren. LLO is voor UWV breder dan alleen het inzetten van scholing; het gaat ook over het krijgen van de eigen regie over loopbaan en ontwikkeling, duurzaam inzetbaar blijven, beroepsoriëntatie, in kaart brengen van vaardigheden, informeel leren en leren op het werk. Onze strategische doelstelling voor LLO is het leveren van een bijdrage aan duurzame inzetbaarheid en een inclusieve arbeidsmarkt. In 2025 is UWV gestart om aan burgers die zich op een UWV-locatie of op een Werkcentrum melden algemeen advies te geven over hun loopbaan-ontwikkelings- en scholingsmogelijkheden in relatie tot vacatures op de arbeidsmarkt.

Meerjarenprogramma Inclusie en Technologie

Het afgelopen jaar heeft UWV in samenwerking met Cedris intensief gewerkt aan een meerjarenprogramma Inclusie en Technologie. Dit is een structureel vervolg op twee initiatieven die de laatste jaren intensief gericht waren op inclusieve technologie (Coalitie voor Technologie en Inclusie (CTI) en Kennisalliantie Inclusie en Technologie (KIT). Het ministerie van SZW heeft voor de komende vier jaar financiële middelen beschikbaar gesteld en zal binnenkort UWV de opdracht verlenen voor de uitvoering van dit meerjarenprogramma. Momenteel werken UWV en Cedris aan de opzet van een samenwerkingsovereenkomst voor de uitvoering van dit programma. Als eerste stap is een intentieverklaring ondertekend.

Subsidieregeling IPS-trajecten voor de gemeentelijke doelgroep

In maart 2023 is de Subsidieregeling IPS-trajecten voor de gemeentelijke doelgroep in werking getreden. UWV voert deze regeling uit. We verstrekken geen geldelijke vergoeding, maar plaatsen een opdracht bij een ggz-instelling die een IPS-traject wil starten voor een cliënt uit de gemeentelijke doelgroep. Een voorwaarde is wel dat UWV door het Inkoopkader IPS een contractuele relatie heeft met de betreffende ggz-instelling. In de eerste vier maanden van 2025 zijn met inzet van deze regeling 320 IPS-trajecten gestart, waarvan 238 trajecten voor de EPA-populatie en 82 voor de CMD-populatie. De regeling is met ingang van 1 januari 2025 met één jaar verlengd.

1.6 Handhavingsinzet

De meeste cliënten en werkgevers die een beroep op ons doen, houden zich aan de regels voor het ontvangen van onze dienstverlening. Wij gaan dan ook uit van vertrouwen in burgers en we zijn ons bewust van de complexe wetgeving waarbij een fout snel is gemaakt. In onze dienstverlening staat daarom het voorkomen van overtredingen voorop en als iemand toch een fout maakt, dan passen we bij het opleggen van sancties de menselijke maat toe. Toepassing van het evenredigheidsbeginsel maakt deel uit van onze werkwijze: bij het opleggen van boetes en terugvorderingen houden we rekening met de oorzaak van de terugvordering en kunnen we de persoonlijke situatie van de cliënt meewegen.

We verrekenen steeds vaker inkomsten van een uitkeringsgerechtigde met een uitkering op basis van de informatie die we al hebben, in plaats van op basis van inlichtingen van de uitkeringsgerechtigde zelf. Hierdoor vindt er minder vaak een overtreding van de inlichtingenplicht plaats en kunnen we meer aandacht besteden aan onderzoeken naar georganiseerde fraudefenomenen. Hierbij werken we samen met partners als Nederlandse Arbeidsinspectie (NLA), de Fiscale inlichtingen- en opsporingsdienst (FIOD), het Openbaar Ministerie (OM), politie en gemeenten. We treden streng op bij grensoverschrijdende fraudeconstructies of misbruik van een uitkering in het buitenland.

Overtredingen inlichtingenplicht

We wijzen uitkeringsgerechtigden erop dat ze verplicht zijn om relevante wijzigingen zoals vrijwilligerswerk, vakantie of verhuizing tijdig en volledig aan ons door te geven. We zien er op diverse manieren op toe dat mensen zich hier aan houden. Dit kan uiteenlopen van een korte telefonische controle tot een uitgebreid onderzoek. Als cliënten te veel hebben ontvangen, 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 ruim 1,2 miljoen mensen die van ons een uitkering ontvangen, willen zich aan de regels houden. We constateerden in de eerste vier maanden van 2025 1.500 overtredingen van de inlichtingenplicht voor een bedrag van € 4,2 miljoen, inclusief benadeling in verband met inkomsten uit een opting-inconstructie naast een arbeidsongeschiktheidsuitkering (zie in paragraaf 1.1 onder het kopje Correcties na gerechtelijke uitspraken of na fouten in de uitvoering, de herstelactie Inlichtingenplicht en koppeling abonnementenservice arbeidsongeschiktheidswetten (AW)). In de eerste vier maanden van 2024 constateerden we 1.400 overtredingen voor een bedrag van € 2,8 miljoen.

We vinden het belangrijk dat de sanctie die we opleggen in verhouding staat tot de begane overtreding. We leggen alleen bij zware overtredingen een boete op. Bij lichtere overtredingen volstaan we met een waarschuwing. In de eerste vier maanden van 2025 legden we boetes op voor een bedrag van € 0,2 miljoen (eerste vier maanden van 2024: € 0,3 miljoen).

Tabel Overtredingen inlichtingenplicht

	Eerste vier maanden 2025		Eerste vier maanden 2024	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal geconstateerde overtredingen	1.500		1.400	
Opgelegde boetes	200	13%	300	21%
Opgelegde waarschuwingen	1.000	67%	800	60%
Geen boete of waarschuwing opgelegd	300	20%	300	19%
Processen-verbaal voor Openbaar Ministerie	0*	0%	0*	0%

* Dit is een afgerond aantal, het exacte aantal is 4 (eerste vier maanden 2024: 3).

Er zijn iets meer overtredingen geconstateerd dan een jaar geleden. We zien een verdere verschuiving van boetes naar waarschuwingen. Door in onze dienstverlening meer focus te leggen op preventie en het toepassen van de menselijke maat constateren we minder vaak een overtreding van de inlichtingenplicht en volstaat een lichtere sanctie, zoals een waarschuwing. Ook krijgen we door meer aandacht te besteden aan meer menselijke maat in onze dienstverlening minder interne meldingen. Dit gaat vooral om overtredingen met beperkte impact, zoals te late (hersteld-) meldingen.

Overtredingen inspanningsplicht

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

Tabel overtredingen inspanningsplicht

	Eerste vier maanden 2025		Eerste vier maanden 2024	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal geconstateerde overtredingen	19.500		20.100	
Opgelegde maatregelen	12.300	63%	13.000	65%
Waarvan maatregelen WW	10.900		11.300	
Waarvan maatregelen overige wetten	1.400		1.700	
Opgelegde waarschuwingen	7.000	36%	6.900	34%
Geen maatregel of waarschuwing opgelegd	200	1%	200	1%

1.7 We kunnen het niet alleen

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

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

Vereenvoudigingen realiseren

Er bestaat inmiddels brede consensus dat ons systeem van inkomensondersteuning vergaande vereenvoudiging behoeft. UWV vraagt hier al jaren aandacht voor, onder andere in de jaarlijkse knelpuntenbrieven. Op de lange termijn is een fundamentele herziening nodig; op de korte termijn kunnen gerichte ingrepen bijdragen aan een beter werkend stelsel. UWV heeft concrete suggesties voor vereenvoudiging, bijvoorbeeld door vereenvoudigingen in de WW, in de dagloonsystematiek en bij de sociaal-medische beoordelingen. Deze verbeteringen dragen bij aan een beter uitvoerbaar stelsel en leiden daarmee tot een betere dienstverlening aan onze cliënten. Daarnaast kunnen we hiermee kosten besparen in de uitvoering. Met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) onderzoeken we hoe we door het doorvoeren van vereenvoudigingen een bijdrage kunnen leveren aan de taakstelling uit het regeerprogramma.

Een belangrijk speerpunt voor UWV is de vereenvoudiging van het arbeidsongeschiktheidsstelsel. De minister van SZW heeft in zijn brief aan de Tweede Kamer van 28 januari 2025 toegezegd om de Tweede Kamer voor de zomer te informeren over een pakket maatregelen voor de korte termijn voor verbetering en vereenvoudiging van het arbeidsongeschiktheidsstelsel. Daarnaast heeft in maart een delegatie van het Netwerk van Publieke Dienstverleners (NPD) gesproken met leden van het kabinet over vereenvoudiging. Daar is afgesproken dat de NPD een vereenvoudigingsagenda opstelt die het kabinet ondersteunt bij het aanpakken van complexe, domeinoverstijgende vereenvoudigingsvraagstukken. In de Voorjaarsnota 2025 heeft het kabinet extra middelen aan UWV ter beschikking gesteld om de druk op UWV bij het sociaal-medisch beoordelen te verlichten.

Vereenvoudiging van de WW

Het ministerie van SZW en UWV zijn in 2023 een WW-vereenvoudigingstraject gestart. Dit traject is tijdelijk stopgezet, in verband met de uitwerkingen van de WW-maatregelen uit het hoofdlijnenakkoord.

Vereenvoudiging van de dagloonsystematiek

In het verlengde van maatschappelijke ontwikkelingen en uitspraken van de Centrale Raad van Beroep (CRvB) over loonloze tijdvakken tijdens de WIA-uitkering bekijken UWV en het ministerie van SZW hoe de dagloonberekening op zich, en daarmee ook het Dagloonbesluit, kunnen worden vereenvoudigd. Daarnaast wordt bekeken of – met als basis een door UWV uitgevoerde analyse van risicofactoren bij de dagloonvaststelling – aanpassingen in het Dagloonbesluit kunnen worden gevonden die de foutgevoeligheid op kortere termijn kunnen verminderen.

Vereenvoudiging uitkering bij betalingsonmacht werkgever bij faillissementen

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

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

Vereenvoudiging Compensatieregeling transitievergoeding bij langdurige arbeidsongeschiktheid

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

2 Werken aan ons fundament

Om onze ambities te realiseren, is een solide fundament nodig. We werken continu aan versteviging en verbetering van dit fundament, met oog voor nieuwe mogelijkheden en flexibiliteit.

Onze focus op meer menselijke maat in de dienstverlening vraagt om vakbekwame medewerkers die hun eigen verantwoordelijkheid pakken en flexibel inzetbaar zijn. We investeren daarom in hun vakmanschap. We werken aan digitale dienstverlening die optimaal gebruikmaakt van de data waarover we beschikken en die passend, eenvoudig, consistent en toegankelijk is. We werken daarnaast hard aan optimale digitale ondersteuning van onze medewerkers, zodat ze cliënten, werkgevers en partners beter van dienst kunnen zijn. Om verbeteringen in onze dienstverlening gecoördineerd, sneller en effectiever te kunnen realiseren, werken we met UWV-brede kwartaalsturing. Ook willen we in 2025 starten met een slagvaardigere manier van veranderen, in kleine UWV-brede multifunctionele teams, met meer autonomie en minder afhankelijkheden (de zogenoemde Verandermotor).

In dit hoofdstuk gaan we allereerst in op ons kwaliteitsmanagementproces, een belangrijk hulpmiddel waarmee we knelpunten inzichtelijk maken en aantonen dat verbeteringen daadwerkelijk worden doorgevoerd. Daarna komt het versterken van capaciteit en vakmanschap en digitalisering aan bod.

2.1 Fouten voorkomen

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

Kwaliteitsverbeteringen

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

- De afgelopen periode hebben we gewerkt aan de vereenvoudiging van het dagloonberekenningsproces. In april zijn we gestart met de implementatie van deze nieuwe werkwijze.
- We hebben het kwaliteitsmanagementsysteem van ons organisatieonderdeel Sociaal-medische zaken nader uitgewerkt. De komende periode zullen hier besluiten over worden genomen, waarna de implementatie hiervan start.

In de eerste vier maanden van 2025 hebben we verder gewerkt aan de actualisatie van het kwaliteitsmanagementbeleid op UWV-niveau, met daarin hernieuwde kaders en afspraken over het kwaliteitsmanagementproces. Naar verwachting stellen we dit beleid in 2025 vast. We nemen hierin de uitkomsten van het externe onderzoek naar het kwaliteitsmanagementsysteem mee.

We kunnen alleen sturen op de kwaliteitsverbetering van onze dienstverlening als we inzicht hebben in de huidige kwaliteit en in de impact van geconstateerde fouten op onze cliënten. De komende periode bouwen we ons inzicht in de kwaliteit van de dienstverlening verder uit door dit aan te vullen met nieuwe bronnen, zoals informatie uit klachten en klanttevredenheidsonderzoeken, die te analyseren en foutoorzaken te achterhalen. Op basis van de verkregen inzichten richten we ons op het voorkomen van de fouten met de grootste impact voor cliënten, werkgevers en de maatschappij en op structurele kwaliteitsverbetering. Tegelijkertijd werken we aan het structureel verbeteren van de kwaliteitscontroles en het kwaliteitsmanagementsysteem. Dat laatste ziet onder andere toe op een uniforme uitvoering van dienstverleningsprocessen, gerichte en uniformere metingen van de operationele kwaliteit en het versterken van de tweede lijn op het vlak van kwaliteitsmanagement. Naar aanleiding van de recente inzichten in de kwaliteit van de vaststelling van WIA-uitkeringen laten we ook extern onderzoek doen naar ons kwaliteitsmanagement. Ook kijken we nadrukkelijk naar de kwaliteit van de uitvoering van de WW, de Wajong en de Ziektewet.

Voor de zomer verwachten we de resultaten van het externe onderzoek dat we hebben uitgezet naar het UWV-brede kwaliteitsmanagementsysteem. Dit onderzoek bevat ook een verdiepende analyse van de kwaliteit binnen ons organisatieonderdeel Sociaal-medische zaken. In oktober 2025 verwachten we het rapport van de Algemene Rekenkamer naar aanleiding van hun 'WIA-verzoekonderzoek'. Hierin onderzoekt de Algemene Rekenkamer de omvang en oorzaken van de fouten, het functioneren van de sturing op kwaliteit (kwaliteitsborging) van het sociaal-medisch beoordelen en het vaststellen van WIA-uitkeringen door UWV, en de sturing en het toezicht op de uitvoering door de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW). Op 9 april heeft de Algemene Rekenkamer een tussenrapportage gepubliceerd.

Een onderdeel van het werken aan het fundament is het verminderen van de complexiteit en het vereenvoudigen en het vernieuwen van het IT-landschap. Dit omvat onder andere het UWV-breed inzetten van standaardfunctionaliteiten, het samenvoegen van applicaties met vergelijkbare of overlappende functionaliteiten tot één doelsysteem en het herontwerpen van medewerkersprocessen. Het doel is meer efficiëntie en betere ondersteuning van en werkomstandigheden voor medewerkers.

Medewerkers hoeven minder handelingen te verrichten en hebben minder handmatig werk, waardoor de kwaliteit kan verbeteren en er minder fouten worden gemaakt. Door deze toenemende efficiëntie en meer vertrouwen in de processen wordt ruimte gemaakt voor het vakmanschap van onze medewerkers voor meer dienstverlening met de menselijke maat.

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

In de afgelopen maanden hebben we een aantal oplossingen doorgevoerd voor automatisering van processtappen en berekeningen voor een beter WIA-proces. Hiermee dalen zowel de foutgevoeligheid als het aantal handmatige handelingen in het WIA-proces. Verder werken we aan een verdieping om de juiste keuzes te kunnen maken en prioriteit te kunnen geven aan de komende verbeteringen binnen het proces van de WIA-aanvraag tot en met de verwerking van de toekenning en eerste betaling.

Fouten in de data veroorzaken bij berekeningen van het dagloon vaak onjuiste WIA-uitkeringen. We zijn daarom gestart met de bouw van een nieuwe dagloonmodule en werken aan het vereenvoudigen van de dagloonberekeningen. Om de cliënt optimaal te ondersteunen bij het indienen van de WIA-aanvraag ontwikkelen we een digitaal vooringevuld aanvraagformulier. Dit nemen we de komende periode in gebruik. Daarnaast werken we aan een beter werkvoorraadbeheer, gebaseerd op een geïntegreerd workflowsysteem dat de processen stroomlijnt en overzicht en inzicht biedt.

Verbetering datakwaliteit

Kwaliteitsonderzoek naar de WIA-daglonen heeft laten zien dat de interpretatie van de dagloonmodule (DMO)-signalen voorafgaand aan de WIA-beoordeling leidt tot relatief veel fouten in de dagloonvaststelling. Daglonen worden vastgesteld aan de hand van gegevens uit de polisadministratie. De kwaliteit van de gegevens uit de loonaangifteketen, een samenwerkingsverband van de Belastingdienst, UWV en het CBS, is echter niet altijd voldoende om de polisadministratie zonder meer leidend te laten zijn. Medewerkers gaan verschillend om met DMO-signalen, wat tot verschillende uitkomsten kan leiden. We werken daarom aan het verbeteren van de kwaliteit van de polisadministratie, waarbij het primaire doel van ons data-analyseteam is om de datakwaliteit voor de dagloonberekening naar een hoger niveau te tillen. Bijkomend positief effect is dat onze procesbegeleiders worden ontlast. Experts van de loonaangifteketen ondersteunen bij de interpretatie van de gegevens uit de DMO.

Het WIA-data-analyseteam (WIA DAT) werkt langs twee sporen:

1. Kwaliteit in de dagloonberekening:

Bij mogelijke nieuwe WIA-instroom interpreteert het WIA DAT signalen uit de dagloonmodule. Doordat experts van de polisadministratie onderzoeken worden de data en signalen op een juiste manier geïnterpreteerd. Het WIA DAT verzamelt, complementeert, corrigeert en zet de juiste informatie uit de Polisadministratie klaar voor het berekenen van het WIA-dagloon. Hierdoor hoeven de procesbegeleiders geen uitzoekwerk en interpretatie te doen, waardoor zij tijdig en juist het WIA-dagloon kunnen vaststellen.

2. Kwaliteit van de data in de Loonaangifteketen:

In spoor 2 zullen we multidisciplinair onderzoek en de onjuistheden en onvolkomenheden in de gegevens van de polisadministratie analyseren. We verwachten dat hieruit belangrijke inzichten naar voren komen die bijdragen aan een hoogwaardige datakwaliteit in de loonaangifteketen en verbetering van de dagloonmodule. Daarnaast zullen we het geautomatiseerde gedeelte van de WIA-beoordeling versnellen en zal er meer uniformiteit ontstaan in de uitvoering.

Spoor 1 is inmiddels in Apeldoorn geïmplementeerd na positieve evaluatie van de pilot op die vestiging. Zo ervaren procesbegeleiders vooral bij ingewikkelde gevallen tijdswinst en is de kwaliteit van de berekeningen hoger. In mei is de uitrol gestart op de kantoren Hengelo en Zwolle. Verdere landelijke uitrol volgt gedurende 2025.

2.2 Versterken van capaciteit en vakmanschap

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

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

Daarnaast stimuleren we inclusief handelen. Ons doel is een werkomgeving waarin iedereen zichzelf kan zijn, gelijke kansen krijgt en zich verbonden voelt met collega's. Hierbij staan onze ROEP-waarden centraal: respect, openheid, eigen verantwoordelijkheid en professionaliteit. We stimuleren de kwaliteit van onze medewerkers; die komt de dienstverlening aan onze cliënten ten goede. Daarvoor leggen we de focus op leiderschap (zie hierna onder het kopje Leiderschapontwikkeling) en vakmanschap van medewerkers met oog voor de menselijke maat. Dit laatste doen we onder andere door het ontwikkelen van een generieke leerlijn die naar verwachting eind 2025 wordt opgeleverd.

De medewerkers van UWV

Om ervoor te zorgen dat de juiste mensen op de juiste plek zitten, moeten we voldoende mensen aantrekken en behouden. Daarom zijn we dit jaar meer zichtbaar op onder andere banenmarkten en beurzen. Zo waren we eind maart 2025 aanwezig op de Nationale Carrièrebeurs en zijn we als werkgever aanwezig bij de events van ons organisatieonderdeel Werkbedrijf om rechtstreeks in contact te komen met cliënten die mogelijk bij UWV willen werken. Dit draagt zowel bij aan het aantrekken van nieuwe medewerkers als aan het behouden van onze medewerkers doordat we een actief zichtbare werkgever zijn.

In maart 2025 is een verbeterde versie van de Werken bij UWV-website gelanceerd. Die nieuwe website heeft in samenhang met het in 2024 ingevoerde nieuwe recruitmentsysteem gezorgd voor een betere zichtbaarheid van de UWV-vacatures in online zoekmachines.

We hebben de afgelopen maanden ook gewerkt aan de uitvoering en voorbereiding van verschillende Europese aanbestedingen voor de inzet van externen. Hierbij houden we expliciet rekening met de uitvoering van de Wet DBA (Wet deregulering beoordeling arbeidsrelaties). We werken toe naar een situatie waarin we voor elke expertise rechtmatige ingehuurde externen beschikbaar hebben en zo voldoen aan de Wet DBA.

Tabel Aantal medewerkers

	Eind april 2025	Eind december 2024
Medewerkers in dienst		
Vaste medewerkers	19.730	19.604
Tijdelijke medewerkers	2.617	2.663
Totaal	22.347	22.267
Fte's	19.812	19.714
Overige medewerkers		
Externe medewerkers	616	680
Flexkrachten	471	421

Tabel Personeelsverloop (excl. BKWI)

	2025	2024	2023	2022	2021	2020
Medewerkers						
Stand 1 januari	22.133	21.955	21.232	20.827	19.661	18.482
Stand 30 april	22.347					
Stand 31 december		22.267	21.960	21.280	20.810	19.590
Vast						
Stand 1 januari	19.710	19.283	18.145	17.192	16.632	16.333
Stand 30 april	19.730					
Stand 31 december		19.604	19.169	17.994	17.046	16.540
Tijdelijk						
Stand 1 januari	2.423	2.672	3.087	3.635	3.029	2.149
Stand 30 april	2.617					
Stand 31 december		2.663	2.791	3.286	3.764	3.050
Fte's						
Stand 1 januari	19.626	19.456	18.826	18.438	17.344	16.218
Stand 30 april	19.812					
Stand 31 december		19.714	19.458	18.850	18.419	17.251
Gemiddeld	19.724	19.616	19.125	18.718	17.967	16.628

Leiderschapsonwikkeling

Onze leidinggevenden hebben vanzelfsprekend een voorbeeldfunctie binnen de organisatie. Dat vraagt onder andere om zelfbewustzijn en reflecterend vermogen. Beide aspecten komen aan de orde in de leiderschapsprogramma's voor ons senior en middenmanagement. In de eerste vier maanden van 2025 hebben diverse collectieve dagen plaatsgevonden voor het middenmanagement, met als centraal thema macht en invloed.

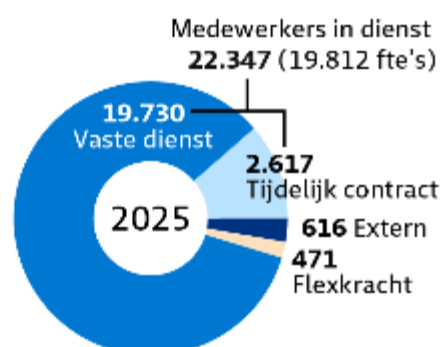
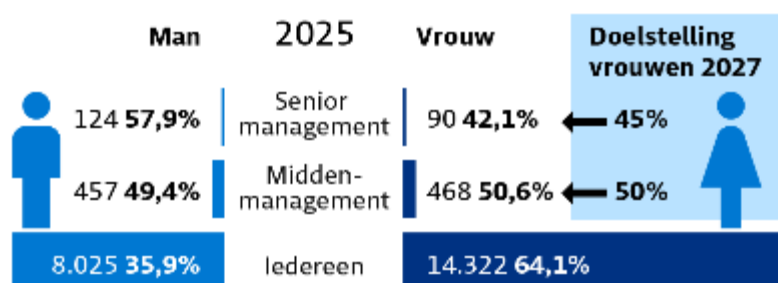
Diversiteit en inclusie

We vinden het essentieel dat onze organisatie een afspiegeling is van de maatschappij. Om concreet handen en voeten te geven aan diversiteit en inclusie hebben we vier doelstellingen geformuleerd, voor gendergelijkheid, culturele diversiteit, leeftijdsdiversiteit en duurzame banen voor medewerkers met een Indicatie banenafpraak. Voor gendergelijkheid is de doelstelling dat in 2030 evenveel vrouwen als mannen werkzaam zijn in zowel het middenmanagement als het seniormanagement. Om hier te komen vormt 2027 een tussenstap. Dan geldt voor het middenmanagement al de doelstelling van 50%, voor het seniormanagement gaat het dan om een deelname van 45% vrouwen.

Voor culturele diversiteit zijn voor 2027 streefcijfers geformuleerd voor het totaal aantal UWV-medewerkers (30%), het middenmanagement (22%) en het seniormanagement (20%). Deze cijfers (en definities) zijn gebaseerd op een nulmeting van de CBS-barometer Culturele Diversiteit in juni 2023. De actuele stand van zaken wordt in december duidelijk bij de vervolgmeting door het CBS. Voor leeftijdsdiversiteit en voor medewerkers met een Indicatie banenafpraak gelden streefcijfers voor 2025. Doel is dat eind dit jaar 12,5% van het middenmanagement jonger is dan 35 jaar en dat UWV 550 medewerkers met een Indicatie banenafpraak duurzaam in dienst heeft.

Medewerkers UWV eerste vier maanden 2025

UWV streeft naar een evenredige man-vrouwverhouding in de middel- en hogere managementfuncties. Eind april 2025 waren er bij UWV 513 duurzame arbeidsplaatsen in het kader van de banenafpraak. Doelstelling 2025 - 550.



Doelstelling 2025 12,5% middenmanagement jonger dan 35; eind april 2025 is dit 6,3%.

Tabel medewerkers van Nederlandse en niet-Nederlandse afkomst

	Streefcijfer 2027	Eind april 2025	2023
Totaal aantal medewerkers van Nederlandse afkomst	70%		72%
Totaal aantal medewerkers van niet-Nederlandse afkomst	30%		28%
Percentage medewerkers van Nederlandse afkomst in middenmanagement	78%	Geen informatie, volgende meting via CBS in vierde kwartaal 2025	82%
Percentage medewerkers van niet-Nederlandse afkomst in middenmanagement	22%		18%
Percentage medewerkers van Nederlandse afkomst in seniormanagement	78%		84%
Percentage medewerkers van niet-Nederlandse afkomst in seniormanagement	22%		16%

Met de genderverhoudingen in het midden- en seniormanagement liggen we op koers om onze doelstellingen voor 2027 en daarna voor 2030 te realiseren. Voor de culturele diversiteit is het momenteel onbekend hoe de verhoudingen zijn; de CBS-meting van december zal weergeven welke inzet er nog nodig is richting 2027. Het percentage leidinggevenden in het middenmanagement jonger dan 35 jaar ligt nog ver weg van het vastgestelde streefcijfer. In de loop van dit jaar zullen we een nieuw streefcijfer en een nieuwe benadering formuleren voor een grotere leeftijdsdiversiteit in het middenmanagement. Voor het aantal duurzame banen voor medewerkers met een Indicatie banenafpraak is het streefcijfer van 550 te ambitieus, ondanks de verwachte verdere toename. Ook hiervoor zullen we in de loop van het jaar een nieuw streefcijfer en aanpak opstellen.

Vitaliteit en gezondheid

Het eigenregiemodel vormt de basis van waaruit UWV invulling geeft aan het bevorderen van vitaliteit en gezondheid, het voorkomen van verzuim en effectieve re-integratie wanneer toch sprake is van verzuim. De leidinggevende coach, faciliteert en ondersteunt de medewerker hierbij als dat nodig is. Dit vraagt een andere werkwijze van zowel medewerker als leidinggevende, die daarbij ondersteuning krijgen. In het tweede kwartaal van 2025 starten we met een pilot van de interventie Perspectief op werk die specifiek is bedoeld voor medewerkers die lang verzuimen. Hierin besteden we vooral aandacht aan het versterken van zelfraadzaamheid en het weer op gang krijgen van re-integratieactiviteiten. Verder hebben we in de eerste maanden van 2025 het vernieuwde verzuimdashboard in gebruik genomen. Dit dashboard biedt op alle organisatieniveaus een verdiepend inzicht in

uiteenlopende verzuimindicatoren en maakt de UWV-verzuimdata toegankelijk voor alle hr-professionals binnen UWV. In de loop van het tweede kwartaal verwachten we ook het verzuimdashboard voor het management te kunnen lanceren.

Oplossingen voor boventallig verklaarde medewerkers

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

Tabel In- en uitstroom van en oplossingen voor boventalligen

	Eerste vier maanden 2025	2024	2023	2022	2021	2020
Instroom boventallige medewerkers	0	6	0	1	17	1
Uitstroom boventallige medewerkers	0	1	1	15	19	20
Herplaatsing intern	0	1	1	6	5	4
Uit dienst baan extern	0	0	0	0	0	0
Uit dienst eigen bedrijf	0	0	0	0	0	1
Ontslag door werkgever	0	0	0	2	8	2
Overige oorzaken zoals pensioen	0	0	0	7	6	13
Totaalaantal nog boventallige medewerkers per einde jaar	7	5	0	1	15	17
Detachering intern	1	2	0	0	8	2
Detachering extern	0	0	0	0	0	0
Nog op zoek naar werk binnen zoektermijn	6	3	0	1	7	15

Ethische beraadslaging

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

- *Perspectiefcirkel bij de Maatwerkplaats*: Zie paragraaf 1.2 Dienstverlening met de menselijke maat onder het kopje Maatwerk. In de landelijke Maatwerkplaats of een van de regionale Maatwerkplaatsen zoeken medewerkers van alle disciplines die betrokken zijn bij de kwestie gezamenlijk naar een oplossing die zowel recht doet aan de belangen van de cliënt als aan de bedoeling van de wet- en regelgeving.
- *Commissie Data Ethiek*: We werken datagedreven, op een ethisch verantwoorde en transparante manier. Er is een onafhankelijke Commissie Data Ethiek die adviseert over ethische dilemma’s bij de ontwikkeling en het gebruik van datatoepassingen met algoritmes die cliënten en afnemers kunnen raken. Hiervoor is een proces ontwikkeld waarbij dialoogsessies en instrumenten kunnen worden ingezet, zoals het Impact Assessment voor Mensenrechten bij de inzet van Algoritmes (IAMA) van de Rijksoverheid en het door UWV ontwikkelde Kompas Data Ethiek. Het Expertteam Data Ethiek ondersteunt de datatoepassingseigenaar tijdens dit proces en heeft afgelopen maanden met diverse eigenaren hierover overleg gevoerd. Er is een beschreven en werkend proces, een IAMA-hulpmiddel ontwikkeld en een goedgekeurd kader voor gecontroleerde experimenten met Generatieve AI (GenAI) binnen een beveiligde omgeving (Ethisch kader GenAI). De commissie heeft vijf casussen inhoudelijk besproken en aanbevelingen opgesteld. Per 1 augustus 2024 hebben we een strategisch adviseur data-ethiek aangesteld.
- *Commissie Ethiek*: Onze Commissie Ethiek bespreekt belangrijke morele dilemma’s en nodigt regelmatig ook medewerkers uit om aan de hand van casuïstiek uit de praktijk mee te denken en te praten over morele dilemma’s. In 2025 kwam de commissie tot nu toe eenmaal bijeen. Onderwerp van gesprek was de impact op (het vertrouwen van) medewerkers als interne zaken buiten UWV komen te liggen.
- *Methode morele oordeelsvorming*: Binnen ons organisatieonderdeel Sociaal-medische zaken (SMZ) is begin 2024 een leertraject gestart om het morele leerproces en de ethische beraadslaging tot een vanzelfsprekend onderdeel van het dagelijkse werk te maken. Medewerkers van dit organisatieonderdeel hadden de ervaring dat beslissingen onvoldoende recht deden aan de cliënt. Hierbij gaat het erom of de beslissing moreel juist, rechtmatig en toereikend is. Op basis van uitgevoerde morele beraden is de directie van SMZ tot de conclusie gekomen dat de ontwikkeling van morele oordeelsvorming een basisvoorwaarde is voor alle speerpunten en beleid. Zij heeft besloten een nieuw vergadermodel te gaan implementeren: het BOB-model (beeldvorming, oordeelsvorming, besluitvorming). Hierdoor krijgt morele oordeelsvorming een centrale plaats in de besluitvorming.
- *UWV-brede borging methode morele oordeelsvorming*: Vanwege de brede belangstelling voor de methode morele oordeelsvorming is bestuurlijk binnen UWV besloten om de methode voor morele oordeelvorming en moresprudentie UWV-breed te gebruiken als gemeenschappelijke methodiek voor het bespreken van morele dilemma’s en professionele zorgen, omdat deze methode breed toepasbaar is op verschillende soorten morele vraagstukken en ethische dilemma’s. We stellen een UWV-breed programma op voor een leertraject over morele oordeelsvorming. Om de organisatie hiervoor goed toe te rusten vervlechten we dit gedachtegoed ook in leiderschaps- en vakmanschapsontwikkeling. We continueren de trainingen Ethisch leiderschap voor alle leidinggevend en introduceren de training ethisch vakmanschap voor alle medewerkers. Die training is een doorvertaling van de training ethisch leiderschap naar de medewerkers, zodat leidinggevend en medewerkers beschikken over dezelfde kennis, en taal en hetzelfde instrumentarium. Na een succesvolle pilot met de training Ethisch

vakmanschap is de pilot uitgebreid naar een tweede organisatieonderdeel. Sinds medio april 2025 is de training UWV-breed beschikbaar; er was direct al veel belangstelling voor. In de trainingen worden vaardigheden ontwikkeld die een werkklimaat stimuleren waarin het vanzelfsprekend is om morele vraagstukken en dilemma's in het werk met elkaar te bespreken en elkaar erop aan te spreken als hiertoe aanleiding is. Belangrijk hierbij is voorbeeldgedrag van leidinggevend. Daarom besteden we ook aandacht aan de zogeheten toon aan de top en ontplooiën we initiatieven ter verdere bevordering van een veilig werkklimaat. Zo wordt gekeken naar de mogelijkheid om praktische handvatten op te stellen.

- *Initiatieven om de bespreekbaarheid van dilemma's te verhogen:* Uit ons jaarlijkse integriteitsdashboard blijkt dat de bespreekbaarheid van (morele) dilemma's en zorgen binnen UWV te laag is. Dit geldt zowel voor de inhoud van het werk als voor ongewenst gedrag. Om de bespreekbaarheid te vergroten is een aantal initiatieven gestart. Om te monitoren of die initiatieven leiden tot verhoging van de bespreekbaarheid worden drie pulsemetingen naar de bespreekbaarheid uitgevoerd onder alle medewerkers. Dat zijn korte, regelmatige enquêtes waarmee organisaties snel en efficiënt feedback van hun medewerkers kunnen verzamelen. De eerste pulsemeting vindt eind mei plaats.

Bewust inclusief handelen en tegengaan van discriminatie en racisme

Diversiteit kan alleen ontstaan in een veilige, open en inclusieve cultuur waarin verschillen tussen mensen worden omarmd, gewaardeerd en benut. Er is daarom nadrukkelijk aandacht voor bewust inclusief handelen en voor alertheid op en het tegengaan van discriminatie en racisme. De beleidslijn Van inclusieve intenties naar inclusief gedrag biedt onder andere een teamscan en een toolbox met kleinere en grote oefeningen. Die helpen om persoonlijke triggers en voorkeuren te herkennen, evenals de behoeften en perspectieven van de ander en de mogelijkheden om een veilige, waardevolle omgeving voor elkaar te creëren. Teamscan en toolbox worden steeds meer door afdelingen gebruikt, zoals er ook in het leiderschapsprogramma toenemende belangstelling is voor modules als Deep democracy en Psychologische veiligheid. De interne campagne Allemaal UWV, loopt door in 2025. In februari werd de jaarlijkse Week van Waarden onderdeel van de campagne, met de inzet 'stel je open voor het perspectief van de ander'. Vanuit diezelfde denklijn namen in maart circa 400 medewerkers deel aan de beide UWV-iftars (de maaltijden die gedurende de vastenmaand ramadan door moslims worden genuttigd direct na zonsondergang), waar de 'waarde van rituelen' werd besproken.

In maart is de tweede editie van de jaarlijkse monitor Diversiteit & Inclusie uitgebracht, met daarin de stand van zaken per december 2024 van de realisatie van de streefcijfers en onder andere een weergave van de inclusiebeleving onder UWV-medewerkers. De inclusiebeleving is gebaseerd op het Werkbelevingsonderzoek 2024, de risico-inventarisatie en evaluatie van HRM Arbo 2024, het Integriteitsdashboard 2024 en de ervaringen van de verschillende interne loketten en medewerkersnetwerken. De conclusie is dat UWV-medewerkers in 2024 meer dan in eerdere jaren te maken hadden met ongewenst gedrag (zoals pesten en discriminatie, maar ook een onveilig en oneerlijk werkklimaat) en dat dit gedrag regelmatig onbesproken blijft. Ook zijn wrijvingen tussen medewerkers onderling en tussen medewerkers en leidinggevend vaak intenser en complexer dan in het verleden. Om deze trend om te buigen is het belangrijk dat medewerkers beter leren omgaan met lastige situaties en dat het bespreekbaar maken van problemen actief wordt ondersteund en gestimuleerd.

Integriteit is essentieel

Omdat we werken voor mensen die van ons afhankelijk zijn, besteden we binnen UWV veel aandacht aan het bevorderen van het integriteitsklimaat en de ontwikkeling van ons morele vakmanschap.

In de eerste vier maanden van 2025 zijn 47 bijeenkomsten georganiseerd om de bewustwording te vergroten, waaraan in totaal 504 medewerkers en 209 leidinggevend hebben deelgenomen. Daarnaast hebben 50 leidinggevend 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.

Voorgenomen nevenwerkzaamheden van leden van de raad van bestuur en directeuren worden altijd getoetst op integriteitsrisico's. Op verzoek wordt deze toets ook uitgevoerd voor nevenwerkzaamheden van andere UWV-medewerkers. In de eerste vier maanden van 2025 is deze toets 11 keer uitgevoerd.

Bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers vindt zorgvuldige screening plaats. UWV hanteert nu drie niveaus van screening. Voor alle nieuwe medewerkers (zowel eigen personeel als externe inleen en flexkrachten) is een verklaring omtrent het gedrag (vog) verplicht (niveau 1). Voor alle nieuwe en zittende medewerkers die overgaan naar een managementfunctie is een referentiecheck bij een eerdere werkgever verplicht (niveau 2). En nieuwe medewerkers die komen te werken in een risicovolle data-analyseomgeving, krijgen daarnaast een aanvullende screening door een extern bureau (niveau 3). Op basis van het advies van de ingestelde wegingscommissie heeft de raad van bestuur het voornemen om de aanvullende screening (niveau 3) van toepassing te laten zijn op alle functies van algemeen directeur en op de functie van data-analist bij het Expertisecentrum Polisdomein van het organisatieonderdeel Gegevensdiensten. Hiervoor zijn instemmingsverzoeken ingediend bij de ondernemingsraad.

Mensen van binnen en buiten UWV kunnen bij ons Bureau Integriteit (vermoedens van) integriteitsschendingen melden. Dit bureau beoordeelt deze meldingen en besluit op basis daarvan tot het instellen van een onafhankelijk en objectief integriteitsonderzoek of een andere passende interventie. Er zijn in de eerste vier maanden van 2025 19 onderzoeken naar het handelen van een UWV-medewerker afgerond (waarvan 10 uit 2024). Hierbij werden 13 integriteitsschendingen vastgesteld. Er is 11 keer een arbeidsrechtelijke maatregel getroffen, uiteenlopend van een mondelinge waarschuwing tot ontslag op staande voet, 1 keer werd een preventief advies gegeven en in 1 geval werd er geen dader vastgesteld.

2.3 Digitalisering

Digitalisering is essentieel voor UWV, zowel voor de dienstverlening aan cliënten, werkgevers en partners als voor de ondersteuning van medewerkers. Op basis van inzicht in waaraan cliënten, werkgevers en partners behoefte hebben en met de focus op klantwaarde breiden we de mogelijkheden op onze portalen en in de UWV-app uit. Daarnaast verbeteren we onze communicatie op de mobiel toegankelijke website [uwv.nl](https://www.uwv.nl) met eenvoudige, beeldrijkere brieven en zetten we stappen richting proactieve dienstverlening.

We vinden het belangrijk dat onze medewerkers zich óók gezien, gehoord en gewaardeerd voelen. Daarom werken we aan een moderne, stabiele werkplek met gebruikersvriendelijke en toegankelijke applicaties en geïntegreerde systemen, die samenwerking bevorderen en het hun werk efficiënter en effectiever maken. Betrouwbare data helpen onze medewerkers om onze cliënten, werkgevers en partners beter van dienst te zijn.

UWV werkt langs vier actielijnen aan het versterken van de informatiehuishouding, om informatie volledig, betrouwbaar en duurzaam toegankelijk te maken: professionals, volume en aard van informatie, IT-systemen, en besturing en naleving. Die actielijnen sluiten aan op de rijksbrede doelen van het generieke actieplan Open op Orde. Om ons volwassenheidsniveau te verhogen ontwikkelen we in 2025 de werkomgeving van onze medewerkers, de moderne werkplek, verder door. Als belangrijkste stap hiervoor is in het eerste kwartaal van 2025 de overstap naar een nieuwe leverancier succesvol afgerond.

Architectuur

We organiseren ons ICT-landschap met onze eigen UWV-doelarchitectuur. We richten ons daarbij op ons dienstverleningsplatform en op het beheersbaar overgaan naar (hybride) cloudoplossingen. Zo zorgen we dat we gebruik kunnen blijven maken van de moderne technieken. We volgen hierbij het rijksbrede cloudbeleid, dat we intern hebben uitgebreid tot een cloudstrategie. We hebben in de eerste vier maanden van 2025 bijgedragen aan het herzien van het rijksbrede cloudbeleid. In de tweede vier maanden van 2025 verwachten we de vernieuwde versie van dit rijksbrede cloudbeleid en zullen we die indien nodig verwerken in ons eigen cloudbeleid.

Uitbesteding

We zetten gepaste outsourcing in voor applicatieontwikkeling en -beheer en volledige outsourcing voor exploitatie van infrastructurele voorzieningen. Leveranciers leggen, behalve via de rapportages die zijn afgesproken in dienstenniveauovereenkomsten, jaarlijks verantwoording af over aan ons geleverde diensten via Third Party Memoranda (TPM's). We passen het sourcingbeleid aan op het uitgangspunt om meer IT-werkzaamheden zelf uit te gaan voeren. Het nieuwe sourcingbeleid zal bijdragen aan een beter inzicht in de kwaliteit en kwantiteit van de uitbestede IT-dienstverlening. We hebben bij het opstellen van het beleid de door onze Auditdienst gemaakte opmerkingen meegenomen. In de eerste vier maanden van 2025 hebben we het beleid opgesteld. We verwachten dat dit wordt goedgekeurd in de tweede vier maanden van 2025, waarna we het beleid kunnen implementeren.

We hebben de datacenterdienstverlening bij één leverancier ondergebracht. De leverancier van de netwerkdienstverlening verantwoordt zich met een generiekere TPM. De in deze TPM geconstateerde tekortkomingen en de eventuele impact ervan voor UWV worden op kwartaalbasis met ons besproken. De TPM's over 2024 van onze grote leveranciers zijn conform afspraak opgeleverd in de eerste vier maanden van 2025. Er zijn geen grote tekortkomingen geconstateerd in de TPM's en de bijbehorende dienstverlening door de leveranciers.

Daarnaast hebben we de voorlopige gunning van de Multifunctionele Afdrukapparaten (MFA) (print) dienstverlening waarvoor we een Europese aanbesteding hadden uitgeschreven. Daarbij hebben we de (aan-)sturing op tactisch en operationeel niveau en de overlegstructuur beter ingeregeld.

Zorgvuldige omgang met persoonsgegevens en informatiebeveiliging

Mensen vertrouwen hun medische, werk- en/of persoonsgegevens aan ons toe. De samenleving mag ervan uitgaan dat UWV gegevens in overeenstemming met geldende wet- en regelgeving op een transparante wijze gebruikt, beheert en beschermt, conform de eisen van beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid. Om dit te waarborgen, maken wij gebruik van gerenommeerde raamwerken, zoals het Cybersecurity Framework van het National Institute of Standards and Technology (NIST) en de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) voor informatiebeveiliging en het normenkader van het Centrum Informatiebeveiliging en Privacybescherming (CIP) voor privacy. Daarnaast hanteren we de Business Continuity Institute (BCI)-richtlijn voor bedrijfscontinuïteitsmanagement.

We zetten ons in om data en informatie in processen en informatiesystemen adequaat te beveiligen in lijn met geldende wet- en regelgeving en verplichte kaders, zoals de AVG en de BIO. Begin 2025 zijn de laatste organisatieonderdelen aangesloten op de UWV-brede softwareoplossing voor het vastleggen van (BIO-)compliance. Hierdoor is een eenduidig en meetbaar beeld ontstaan, waardoor beter kan worden geprioriteerd waar nodig. De Europese AI-verordening is in augustus 2024 in werking getreden. De verordening wordt gefaseerd in de EU-lidstaten van kracht. Belangrijke mijlpalen zijn de regels voor taalmodellen en hoog risico-AI-systemen die in augustus van respectievelijk 2025 en 2026 van kracht worden.

We werken aan onze doelstelling om in 2026 te voldoen aan de eisen die de BIO stelt. In juni 2022 is in de Stand van de Uitvoering de ambitie gecommuniceerd om in 2026 volledig aan de BIO te voldoen. Omdat voldoen aan informatiebeveiligingsstandaarden een voortdurend proces is, heeft UWV de doelstelling herijkt naar eind 2025 *in control* te zijn op de BIO. Dit houdt onder andere in dat alle systemen en processen zijn getoetst op basis van een selfassessment, verbeteracties zijn gedefinieerd en dat deze adequaat worden opgevolgd.

Resultaten verbeteracties informatiebeveiliging en privacy eerste vier maanden 2025

- Sinds eind 2024 is het totaal aantal openstaande verbeteracties met een derde afgenomen. Het aantal kritieke en hoge verbeteracties is bijna gelijk gebleven. De organisatieonderdelen is gevraagd deze met prioriteit op te pakken om de onderliggende risico's te verminderen en de compliance te verhogen. In totaal staan er op dit moment 729 verbeteracties open, waarvan 208 met risicoclassificatie 'hoog' en 10 met 'kritiek'.
- Diverse organisatieonderdelen hebben in de eerste vier maanden van 2025 medewerkers geworven voor informatiebeveiliging en privacy. Op onderdelen bestaat echter nog een sterke afhankelijkheid van externen, wat mogelijk een risico vormt voor de continuïteit van de werkzaamheden.
- In de in-controlverklaring BIO 2024 rapporteerden we dat 66% van de BIO-beheersmaatregelen was opgenomen in actueel en geldig beleid of richtlijnen. De afgelopen periode hebben verschillende organisatieonderdelen beleidstukken aangevuld en afgerond, waardoor de compliance op beleid begin april 2025 74% is. Aan de resterende afwijkingen wordt op dit moment actief gewerkt.
- In april zijn we gestart met het uitvoeren van de steekproefsgewijze tweedelijnscontrole op de BIO-selfassessments van de organisatieonderdelen. Eventuele bevindingen worden maandelijks teruggekoppeld, zodat die tijdig kunnen worden opgepakt.
- Het BIV-classificatiebeleid (classificatie van gegevens binnen UWV met het oog op het waarborgen van hun beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid) wordt momenteel vernieuwd en in het tweede kwartaal afgerond. Aan de organisatieonderdelen wordt vervolgens gevraagd om in het derde kwartaal de ontbrekende BIV-classificaties aan te vullen.
- Sinds 1 januari 2025 zijn, in lijn met het zogenoemde three lines model, het eigenaarschap van het datalekkenproces en het gegevensbeschermingseffectbeoordelings- (GEB-) proces opnieuw georganiseerd.

In de eerste vier maanden van 2025 hebben we de uitrol van het privacynormenkader van het Centrum Informatiebeveiliging en Privacybescherming (CIP) voortgezet. Hiervoor is een zogenoemde gapanalyse uitgevoerd van het informatiebeveiliging en privacy (IB&P)-beleid en van de uniforme maatregelset vanuit de BIO. Voor de geïdentificeerde tekortkomingen hebben we acties uitgewerkt zodat de privacynormen vanaf 2026 onderdeel worden van de BIO-verantwoording.

In de eerste vier maanden van 2025 zijn 23 nieuwe of herijkte GEB-rapporten en 40 GEB-checks ontvangen. Geen enkele van deze GEB-rapporten is negatief beoordeeld.

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

Tabel Datalekken

Eerste vier maanden 2025	
Gemelde datalekken	841
Bevestigde datalekken	613
Datalekken die moeten worden gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens	300

In 70% van de gemelde datalekken is de termijn van 72 uur voor het melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens gehaald. Een evaluatie van het datalekkenproces is afgerond in het eerste kwartaal van 2025. De conclusie is dat het proces duidelijk is en goed loopt. Wel zijn er meerdere acties vastgesteld om medewerkers te helpen bij een betere afhandeling van datalekken. De verbeteracties worden in de eerste week van mei geprioriteerd en ingepland. Een belangrijk punt daarin is de bewustwording rond het herkennen van datalekken. Daarnaast is het belangrijk dat medewerkers herkennen wanneer een lek mogelijk een impactvol datalek is.

Een impactvol incident dat zich begin mei 2024 heeft voorgedaan was het inzien van 150.000 cv's via één werkgeversaccount op onze website werk.nl. Alle betrokken personen van wie het cv is ingezien en mogelijk gedownload hebben we daarover geïnformeerd. In reactie op dit incident hebben we alle persoonsgegevens in de cv's op werk.nl volledig afgeschermd. In de tweede helft van 2025 tonen we alleen nog persoonlijke gegevens die werkgevers noodzakelijk achten om potentiële kandidaten te kunnen identificeren en matchen (naam, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres). Werkzoekenden krijgen meer mogelijkheden om zelf te kiezen welke (contact)gegevens zij laten zien in hun cv op werk.nl. Daarnaast zijn technische maatregelen getroffen die het onmogelijk maken om geautomatiseerd cv's in te zien of te downloaden en is de logging en monitoring geoptimaliseerd.

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

Verzoeken tot inzage	371
Correctieverzoeken	23
Verwijderverzoeken	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 eerste vier maanden van 2025 416 verzoeken af: 83% binnen een maand, 15% binnen twee maanden en 2% binnen drie maanden.

Autorisatiebeheer

Ons uitgangspunt is dat het gebruik van systemen en de toegang tot data uitsluitend zijn voorbehouden aan geautoriseerde medewerkers en leveranciers. Het beheer van autorisaties van gebruikers en beheerders is belangrijk voor de betrouwbaarheid van de gegevensverwerking van UWV en het vertrouwen dat we zorgvuldig omgaan met de aan ons toevertrouwde gegevens. Met het in 2022 gestarte programma Modernisering Identity and Access Management (MIAMI) vervangen we tot en met 2027 stapsgewijs verouderde IAM-systemen door een nieuwe uniforme, effectieve werkwijze voor IAM. Zo zorgen we voor een stabiele, betrouwbare, beschikbare en veilige informatievoorziening binnen UWV. In 2024 hebben we een centrale, eenmalige inlogfaciliteit gerealiseerd waarop in 2024 vijftig van de ruim driehonderd applicaties zijn aangesloten. Voor deze applicaties bestaat een hoge kwaliteit van toegangsbeveiliging. De overige applicatieomgevingen worden waar nodig vanuit de beheerorganisatie in 2025 en in 2026 aangesloten. In het vierde kwartaal van 2024 zijn een vernieuwd autorisatiebeheersysteem, een vernieuwd autorisatiebeleid, -governance en -processen in gebruik genomen. Begin 2025 is gestart met de realisatie van twee centrale IAM-voorzieningen: één toegangspunt tot de digitale dienstverlening van UWV via één integratiepunt voor cliënten, werkgevers en ketenpartners én een moderne voorziening voor het autorisatiebeheer van geprivilegieerde accounts (speciale toegangsrechten).

In november 2024 is de nieuwe applicatie voor het toekennen van autorisaties binnen UWV in productie gegaan (ABS IIQ). Een aantal technische problemen in combinatie met een nieuwe manier van werken heeft in de eerste maanden na livegang tot verstoringen geleid. We hebben extra capaciteit ingezet om die op te lossen; dit is inmiddels deels gebeurd. We werken nog aan het volledig herinrichten van de plan-do-check-act cyclus en de benodigde rapportages die ook van belang zijn met het oog op de BIO. We hebben enkele eerste rapportages ingericht. Die breiden we nog uit en optimaliseren we om de autorisatiecontroles structureel te ondersteunen. We hebben ervoor gekozen om alle rollen en autorisaties een-op-een over te zetten, een zogenoemde technische migratie. In de eerste vier maanden van 2025 hebben we een begin gemaakt met het effectief inrichten van de controles en de naleving van de juiste autorisaties. Daarnaast zijn we gestart met het inrichten en bemensen van het Autorisatie Beheer Centrum. Ook hebben we de IAM-governance beschreven.

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 2025 hebben we nieuwe beheersmaatregelen genomen. Zo hebben we monitoring van een aantal grote uitkeringsystemen ingericht. Ook in het wijzigingsbeheer van financiële systemen hebben we stappen gezet om tekortkomingen op te lossen:

- Onterechte wijzigingsrechten van applicatiespecialisten zijn verwijderd en aanvullende procedures zijn opgesteld.
- Er is een wachtwoordkluis ingericht voor een veiliger wachtwoordbeheer.
- Voor speciale toegangsrechten zijn aanvullende controles ingericht.
- Logging en monitoring is ingericht voor ons nieuwe betalingssysteem.

We monitoren de voortgang periodiek en koersen op het adequaat wegwerken van de geconstateerde tekortkomingen uiterlijk in augustus 2025.

Cybersecurity

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

We investeren in personeel, nieuwe processen en nieuwe digitale middelen om de inzet op privacy- en security-by-design te vergroten en het proactief scannen op potentiële bedreigingen uit te breiden. Met deze beweging zijn we in staat om steeds beter preventief én proactief de cyberveiligheid van onze IT-omgevingen te garanderen. Een overkoepelend speerpunt van het CDC is om de strijd tegen cyberdreigingen en cybercriminaliteit niet alleen te voeren. Het CDC participeert daarom in verschillende initiatieven en samenwerkingsverbanden binnen de Rijksoverheid.

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 bevindingen moeten jaarlijks gerapporteerd worden aan Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI), het UWV-organisatieonderdeel dat verantwoordelijk is voor de beheertaken op het gebied van de elektronische gegevensuitwisseling binnen de keten.

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

De concepttransparantierapportage Suwinet over 2024 is in maart opgeleverd. De volgende stap is dat onze Auditdienst de rapportage controleert en een verklaring van getrouwheid afgeeft. De rapportage wordt beoordeeld door een onafhankelijke EDP-auditor, gevolgd door een beoordeling door een compliance officer. Vanwege zorgvuldigheidsredenen zal de oplevering aan BKWI na 1 mei zijn. We hebben BKWI hiervan op de hoogte gesteld en nemen BKWI mee in de voortgang.

Beveiliging webapplicaties

Vanaf 2024 gelden voor de toetsing van de beveiliging van webapplicaties aanvullende eisen van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). Er moet sindsdien ook worden getoetst op de werking van vijf beveiligingsmaatregelen. We hebben deze toetsing dit verslagjaar voor de eerste keer uitgevoerd. Deze toetsing houdt in dat gedurende minimaal een halfjaar moet worden aangetoond dat de genomen maatregelen werken. De interne rapportage is gebruikt om een aantal belangrijke verbeteracties te realiseren. De verantwoording over 2024 is conform afspraak vóór 1 mei 2025 opgeleverd aan Logius. Deze heeft betrekking op onze DigiD-aansluitingen. Inmiddels zijn onder andere de diverse zogenoemde pentesten, een belangrijk onderdeel van het DigiD-assessment, waarmee een cyberaanval op het systeem wordt gesimuleerd, uitgevoerd. Ondanks de verzwarende van de toetsing is het aantal bevindingen verminderd. Op twee normen konden we niet voldoen en daarover zijn bevindingen gerapporteerd. Naar verwachting zullen deze twee bevindingen de komende periode worden opgelost.

Bedrijfscontinuïteit

Met bedrijfscontinuïteitsmanagement (BCM) borgen we dat de uitvoering van de belangrijkste organisatiedoelstellingen kan doorgaan of zo snel mogelijk kan worden hersteld bij een calamiteit of crisis. Met dit programma werken we in 2025 en 2026 aan het verbeteren van continuïteitsmaatregelen, plannen en een parate crisisorganisatie. Daarvoor wordt een gestructureerd BCM-systeem ingericht samen met een vernieuwde governancestructuur om de organisatieonderdelen te steunen bij het verbeteren hun weerbaarheid en herstelbaarheid.

In de eerste vier maanden van 2025 hebben we de BCM-analyses afgerond en hebben we kritieke diensten, middelen en vereisten vastgesteld. De resultaten worden in de komende vier maanden vertaald naar herstelscenario's, strategieën en te nemen maatregelen. Daarbij wordt niet alleen gekeken naar continuïteit van kritieke kerntaken van UWV maar ook naar de bijdrage die UWV kan leveren aan een weerbare maatschappij.

Gegevensverwerking van UWV

UWV treft maatregelen en procedures die gericht zijn op het waarborgen van gegevensverwerking die voldoet aan de kwaliteitsaspecten exclusiviteit, integriteit, beschikbaarheid en controleerbaarheid. Exclusiviteit is de mate waarin uitsluitend geautoriseerde personen of apparatuur via geautoriseerde procedures en met beperkte bevoegdheden gebruikmaken van gegevens. Integriteit is de mate waarin gegevens in overeenstemming zijn met de beoogde werkelijkheid. Beschikbaarheid is de mate waarin gegevens continu beschikbaar zijn en de gegevensverwerking ongestoord voortgang kan vinden. Controleerbaarheid ten slotte is de mate waarin het mogelijk is kennis te verkrijgen over de structurering en verwerking van gegevens. Daarbij gaat het ook over de mate waarin het mogelijk is om vast te stellen dat de gegevensverwerking in overeenstemming is met de eisen voor de andere drie kwaliteitsaspecten. UWV geeft volgens algemene, internationaal aanvaarde standaarden invulling aan de gegevensverwerking. Voor de waarborging van exclusieve, integere, beschikbare en controleerbare gegevensverwerking kennen we procedures en maatregelen op vier gebieden: gegevensmanagement, -verwerking, datakwaliteit en data-ethiek.

Gegevensverwerking

We werken ook aan het oplossen van tekortkomingen op het gebied van gegevensverwerking. Zo voldoen we nog niet aan de eisen die gelden vanuit de Wet politiegegevens (Wpg). Dat is nodig omdat we bij onze handhavingswerkzaamheden soms gebruikmaken van politiegegevens. Uit de hercontrole in 2024 bleek dat UWV nog niet volledig voldeed aan de wettelijke eisen. In de eerste maanden van 2025 hebben we diverse documenten herijkt die bijdragen aan de Security en privacy by design en default-principes.

In het tweede kwartaal van 2025 is het testen van de Wpg-controls vanuit de eerste lijn gepland. Daarbij was de doelstelling opzet, bestaan en werking van alle controls aan te tonen. Voor een aantal NOREA-normen zijn we (deels) afhankelijk van een TPM van de leverancier van Summit (een dossierregistratie-applicatie voor het registreren van onderzoeksdata). Bij de Wpg-controls en bijbehorende control tracking scripts waarbij we afhankelijk zijn van de TPM, kan in ieder geval de werking niet worden aangetoond voor het einde van het tweede kwartaal van 2025. We voeren gesprekken met de leverancier en andere overheidspartijen die afnemer zijn van Summit, om zo snel mogelijk adequate zekerheid te krijgen.

Vernieuwing werkgeversadministratie afgerond

De Werkgeversadministratie van de Belastingdienst was verouderd en dringend toe aan vervanging. UWV ontvangt voor de eigen processen informatie uit die administratie en beheert daarnaast een eigen werkgeversadministratie. Samen ontwikkelden UWV en de Belastingdienst een vernieuwde werkgeversadministratie die in april 2025 gereed was. De nieuwe werkgeversadministratie

levert continuïteiten de administraties zijn nu realtime (direct) gekoppeld, waardoor synchronisatieproblemen tussen de werkgeversadministratie van de Belastingdienst en die van UWV zijn verholpen en de gegevens actueler zijn.

Doorontwikkeling analyseomgeving Dmap

Een van de belangrijkste analyseomgevingen van UWV, Dmap (datamining en analyseplatform), is volop in ontwikkeling. Begin 2024 is een bijeenkomst georganiseerd met gebruikers en beheerders van het platform. Hierin is gezamenlijk een maatregelen-set gedefinieerd die op de korte en middellange termijn de omgeving meer laat aansluiten op informatiebeveiligings- en privacy-normen. Inmiddels hebben we hierop flinke vooruitgang geboekt:

- We hebben de zogenoemde veiligheidsklasse 3-gegevens zoals de medische gegevens (diagnosecode) en strafrechtelijke gegevens binnen een aparte laag op Dmap geplaatst. Hierdoor hebben gebruikers standaard geen toegang meer tot deze gegevens.
- We hebben het autorisatie-eigenaarschap op orde gebracht, waardoor het management meer control heeft over het toedelen van rollen voor Dmap.
- Data worden minder lang op de servers bewaard in overeenstemming met de afnemers.
- We hebben groot onderhoud afgerond. Dit is belangrijk voor het inrichten van de (de)maskeerrechten en de fijnmazige autorisatie.
- Eind februari heeft een zogenoemde deepdivesessie plaatsgevonden over het belang van een toekomstvastere analyseomgeving. In vervolg hierop vindt een minicompetitie plaats om een cloudpartner te selecteren.

Maximaal de kracht van data benutten

We hebben een UWV-brede routekaart opgesteld die ons leidt naar een toekomst waarin data ons werk verrijken en onze dienstverlening verbeteren. Om hieraan sturing te geven hebben we een nieuw overlegplatform opgericht, de Databoard. Met dit platform kunnen we eenvoudiger beslissingen nemen, gemakkelijker UWV-breed zaken implementeren en werken aan een gezamenlijk databewustzijn. In de routekaart geven we namelijk niet alleen vorm aan het op orde brengen van het datafundament, maar ook aan vakmanschap om uiteindelijk meer waarde uit data te halen. We willen de data- en AI-geletterdheid binnen UWV verhogen door het aanbieden van verschillende leermodules, bijvoorbeeld met kennissessies over AI en de kansen en risico's daarvan. We stellen parallel hieraan een programma op om het data- en AI-kennisniveau van leidinggevendenden te verhogen. In maart hebben we een kick-off georganiseerd voor het Netwerk van Data Academies binnen de overheid, omdat meerdere academies met dezelfde thema's bezig zijn en een sterke behoefte hebben aan kennisdeling en sparringpartners. Het was een succesvolle eerste bijeenkomst die heeft geleid tot een online community en de afspraak om driemaal per jaar een themamiddag te organiseren.

Eén UWV-kwartaalsturing voor focus en rust

Om de digitalisering optimaal te realiseren, is een nieuwe manier van samenwerken noodzakelijk. We omarmen agile werken UWV-breed, waarbij flexibiliteit en multidisciplinaire samenwerking centraal staan. Dit gaan we in 2025 nader uitwerken. We werken met UWV-brede centrale kwartaalsturing, waarbij we per kwartaal onze doelen bekijken en in hoeverre de activiteiten bijdragen aan de UWV-strategie. We werken met resultaatindicatoren om de gerealiseerde impact te monitoren. Dit helpt onze organisatie om sneller en effectiever veranderingen te realiseren: teams worden succesvoller, we werken sneller en effectiever en we creëren focus en rust met één UWV-ritmiek. Daarnaast zijn we in de eerste vier maanden van 2025 gestart met een portfoliosync (portfoliosynchronisatie; dit biedt inzicht in hoe goed de portfolio vordert bij het behalen van de doelstellingen). Hiermee bewaken we de voortgang van de portfolio. Hiermee hebben we lean portfoliomanagement verder uitgerold binnen UWV.

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 veel aandacht aan het vroegtijdig signaleren van risico's voor het realiseren van onze doelstellingen, 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 vier maanden van 2025

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 vier maanden van 2025 kan als volgt worden weergegeven:

Tabel Begrotingsresultaat UWV

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie eerste vier maanden 2025	Begroting eerste vier maanden 2025	Verschil	%	Begroting 2025
1. Claimbeoordeling					
1.1 Toekennen/afwijzen claim	262,5	266,7	-4,2	-1,6%	800,1
1.2 Continueren	142,1	152,7	-10,7	-7,0%	458,1
1.3 Handhaving	25,1	27,0	-1,9	-6,9%	81,0
	429,6	446,4	-16,8	-3,8%	1.339,2
2. Dienstverlening werkzoekenden					
2.1 WW-dienstverlening	106,2	100,5	5,7	5,7%	301,5
2.2 AG-dienstverlening	77,9	82,5	-4,7	-5,7%	247,6
2.3 Inkoop re-integratie en voorzieningen	20,4	19,7	0,7	3,4%	59,2
	204,5	202,7	1,7	0,9%	608,2
3. Gegevensbeheer en werkgeversdienstverlening					
3.1 Gegevensbeheer	30,6	30,3	0,3	1,1%	90,8
3.2 Werkgeversdienstverlening	30,2	32,3	-2,1	-6,6%	96,8
	60,7	62,5	-1,8	-2,9%	187,6
4. Uitkeringsverstrekking					
4.1 Uitkeringsverstrekking	36,8	43,4	-6,6	-15,3%	130,3
	36,8	43,4	-6,6	-15,3%	130,3
5. Cliëntcontact					
5.1 Cliëntcontact	57,6	61,3	-3,7	-6,1%	183,9
	57,6	61,3	-3,7	-6,1%	183,9
Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	789,2	816,4	-27,2	-3,3%	2.449,2
Vernieuwing, investerings- en frictiebudget	49,8	45,5	4,3	9,4%	136,4
Invoering wet- en regelgeving	3,7	3,5	0,2	6,4%	10,6
Projectkosten	53,5	49,0	4,5	9,2%	147,0
Frictiekosten personeel en huisvesting	0,1	0,3	-0,2	-71,2%	1,0
Totaal (voor mutaties fondsen en reserveringen)	842,8	865,7	-22,9	-2,6%	2.597,2
Onttrekking aan bestemmingsfonds frictiekosten	-	-	-	-	-
Onttrekking aan egaliseriereserve	-	-	-	-	-
Totaal (na mutaties fondsen en reserveringen)	842,8	865,7	-22,9	-2,6%	2.597,2

De begroting 2025 voor de uitvoeringskosten bedraagt € 2.597,2 miljoen. Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) heeft aan UWV een budget toegekend van € 2.593,4 miljoen. In dit bedrag is rekening gehouden met € 30,7 miljoen aan toekenningen die nog in de pijplijn zitten. Daarnaast ontvangt UWV van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) € 2,6 miljoen voor de onderwijsvoorzieningen en € 1,2 miljoen van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) voor de uitvoering van de tolkvoorzieningen in het leefdomein.

Voor de eerste vier maanden van 2025 komen de totale kosten uit op € 842,8 miljoen, € 22,9 miljoen lager dan het beschikbare externe budget.

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 minder activiteiten bij het toekennen en afwijzen van aanvragen dan begroot. Er waren vooral minder activiteiten bij de eerstejaars Ziektewet-claimbeoordeling. Daarnaast waren er vooral minder activiteiten bij de WIA-herbeoordelingen. Er waren ook minder handhavingsactiviteiten dan begroot.
- **Dienstverlening werkzoekenden:** Er waren meer activiteiten bij de WW-dienstverlening dan begroot. Bij de arbeidsongeschiktheidsdienstverlening (AG) waren er minder activiteiten dan begroot. Er waren vrijwel evenveel activiteiten voor de inkoop van re-integratie en voorzieningen als begroot.
- **Gegevensbeheer en werkgeversdienstverlening:** Er waren ongeveer evenveel activiteiten voor gegevensbeheer als begroot en minder activiteiten voor werkgeversdienstverlening dan begroot.

- **Uitkeringsverstrekking:** Er waren minder activiteiten dan begroot, vooral bij debiteurenbeheer.
- **Clïëntcontact:** Er waren minder activiteiten bij de telefonische contacten met cliënten dan begroot.

Projectkosten

Voor 2025 is € 147,0 miljoen begroot voor projecten. Gedurende het jaar wordt via een gecontroleerd besluitvormingsproces per project budget vrijgegeven. De in de eerste vier maanden van 2025 gerealiseerde projectkosten zijn € 4,5 miljoen hoger dan het budget.

Friciekosten personeel en huisvesting

De frictiekosten personeel in de eerste vier maanden van 2025 bedragen € 0,1 miljoen. Er heeft geen dotatie plaatsgevonden aan de voorziening Sociaal plan. De frictiekosten huisvesting zijn in de eerste vier maanden van 2025 nihil. Er heeft geen dotatie plaatsgevonden aan de voorziening huurafkoop.

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 2025 en is afhankelijk van het eventueel ontstaan van frictiekosten en onvoorziene uitgaven die niet binnen het budgettair kader kunnen worden opgevangen. Voor 2025 hebben wij geen vrijgave uit het bestemmingsfonds aangevraagd.

IT-kosten

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

Tabel IT-kosten

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie eerste vier maanden 2025
1. Kosten eigen personeel dat werkzaam is in IT-functies	84,8
2. Hardware	17,0
3. Standaardsoftware	23,4
4. Spraak- en dataverbindingen	5,8
5. Inhuur van personele capaciteit van externe bedrijven ten behoeve van IT-taken	23,5
6. Aan IT-leveranciers uitbestede diensten	41,0
Totaal IT-kosten ten behoeve van de uitvoering	195,5

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 vier maanden van 2025 in vergelijking met 2024 vrijwel gelijk gebleven. Omdat we hybride werken, hebben we minder kantoorruimte nodig. In de eerste vier maanden van 2025 hebben we voor twee locaties de zogenoemde flexibele vierkante meters kantoorruimte opgezegd. Flexibele meters zijn door UWV gehuurde kantoorruimtes die binnen de contractduur van een pand kunnen worden afgestoten. In totaal is daardoor het aantal vierkante meters in de eerste vier maanden van 2025 gedaald. Doordat twee locaties sinds 1 januari 2025 contractueel worden beschouwd als één pand, is het aantal panden licht afgenomen.

Tabel Huisvesting

	Eind april 2025	Eind 2024
Aantal panden in portefeuille	61	62
Aantal vierkante meters	315.300	322.100

Van de 61 panden hebben er 52 het energielabel A, de overige 9 panden hebben het energielabel B of C.

Naast deze panden maakt UWV op 8 locaties gebruik van workshopruimte, regionale Werkcentra of satellietvestigingen (vestigingen waar UWV bij een gemeente een beperkt aantal werkplekken huurt). Voor deze locaties hebben we facilitaire dienstenovereenkomsten - en geen huurcontracten - afgesloten.

3.3 Risicobeheersing

Risicomanagement zien wij als een belangrijk instrument om onzekerheden voor het realiseren van onze doelstellingen vroegtijdig te signaleren en hier op gepaste wijze op te anticiperen en maatregelen te nemen om deze onzekerheden te beheersen. Daardoor kunnen we beter invulling geven aan onze maatschappelijke rol en onze ambities realiseren.

Hieronder beschrijven we onze activiteiten om risico's te onderkennen, de ontwikkelingen met betrekking tot de belangrijkste strategisch-bestuurlijke risico's en de beheersing daarvan.

Ontwikkeling risicoleiderschap en risicomanagement

Medio 2024 hebben we ons nieuwe risicomanagementbeleid vastgesteld, dat de organisatie kaders en methodieken biedt voor het identificeren, beheersen en rapporteren over risico's. Medio 2025 gaan we op basis van het hiervoor ingerichte proces het beleid evalueren en waar nodig aanpassen. Risicoleiderschap blijft ook in het vernieuwde beleid een belangrijke basis. Hieronder verstaan we de houding en het gedrag dat we verwachten van, in ieder geval, iedere manager binnen UWV, op het vlak van risicomanagement. Hierbij staan centraal: het zich bewust zijn van de doelstellingen, het nagaan wat daarbij onzeker is of belemmert, én het vervolgens nemen van de verantwoordelijkheid om dit weg te nemen. Ook gaat het om het signaleren en oppakken van knelpunten, signalen en andere zaken waar medewerkers tegenaan lopen. Dit dragen we binnen UWV actief uit, we ondersteunen de organisatie en organiseren trainingen.

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

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

Belangrijkste restrisico's

De strategisch-bestuurlijke Restrisico's komen veelal boven de risicobereidheid uit doordat de getroffen maatregelen (nog) niet volledig effectief werken. De door de risico-eigenaren ingeschatte werking van de beheersmaatregelen voor deze risico's is beperkt; deze hebben daardoor deels een effect op de omvang van het netto risico (dit is het risico waarbij rekening is gehouden met de al getroffen beheersmaatregelen). De belangrijkste restrisico's vragen daarmee onveranderd veel aandacht.

In de eerste vier maanden van 2025 is er weinig verandering opgetreden in de strategisch-bestuurlijke restrisico's die opgenomen zijn in het UWV jaarverslag 2024. In onderstaande tabel is een verkorte samenvatting opgenomen.

Tabel Belangrijkste restrisico's

Risico	Toelichting
1. Spanning op het verandervermogen	Het kan te lang duren om veranderingen in zowel in de IT als in de organisatie te realiseren en daarna te implementeren, waardoor de veranderingstrajecten op gebied van dienstverlening onvoldoende snel verbeteringen opleveren.
2. Informatiebeveiliging en privacy	UWV heeft te maken met het risico op inbreuken op informatiebeveiliging en privacy voor de bij UWV aanwezige data door o.a. minder goed functionerende systemen of door cybercrime, waardoor discontinuïteit van de dienstverlening aan onze cliënten kan optreden.
3a. Sociaal-medisch beoordelen niet in lijn met wettelijke verplichtingen	UWV slaagt er mogelijk niet in om de sociaal-medische beoordelingen volgens de regels uit te voeren, waardoor de beoordeling mogelijk kwalitatief niet van het juiste niveau is en cliënten lang moeten wachten.
3b. Onvoldoende versterking van het kwaliteitsmanagementsysteem	Het bestaande kwaliteitsmanagementsysteem kan onvoldoende waarborgen dat cliënten toereikende kwaliteit van dienstverlening ontvangen.
4. Complexe wet- en regelgeving	Wet- en regelgeving is te complex om uit te voeren, waardoor draagvlak in de samenleving afbrokkelt en UWV zijn maatschappelijke taken minder betrouwbaar kan uitvoeren.
5. Spanning op beschikbare financiële middelen	UWV heeft onvoldoende financiële middelen om verbeteringen in de bedrijfsvoering door te voeren en teert teveel in op de reserves.
6. Zorgen om medewerkersbestand	Door vergrijzing, de huidige gespannen arbeidsmarkt en de opgave om (nieuwe) medewerkers te binden aan UWV, kunnen personeelstekorten ontstaan, waardoor de continuïteit van onze dienstverlening in gevaar kan komen.

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 twee kwartalen van het verslagjaar 2025 (1 oktober 2024 tot 1 april 2025) en over de rechtmatigheid van de uitvoeringskosten. De verantwoording over de uitkeringsverstrekking heeft betrekking op het percentage financiële fouten en onzekerheden op wets- en UWV-niveau.

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

UWV en de algemene beginselen van behoorlijk bestuur

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

Het financiële rechtmatigheidsonderzoek

Steekproeftrekking

Binnen UWV doet een verbijzonderd intern controleorgaan – de afdeling Rechtmatigheid – onafhankelijk onderzoek naar de financiële rechtmatigheid van de verstrekte uitkeringen en voorzieningen. Die afdeling voert per materiewet per verslagjaar – aan de hand van de Regeling SUWI – een representatieve aselechte steekproeftrekking uit. Het aantal steekproefgevallen hangt af van de uitvoeringswet. Bij de grote wetten, waarbij meer dan € 500 miljoen aan uitkeringen wordt verstrekt – zoals de WW en de WIA – doen we een steekproef van minimaal 300 gevallen op jaarbasis vanuit de maandelijksse bruto-uitkeringsbedragen. Dit aantal geeft een statistisch betrouwbare uitkomst over de financiële rechtmatigheid per uitvoeringswet.

De in de steekproef aangetroffen financiële fouten en onzekerheden worden via de zogenoemde beste schatting methodiek geëxtrapoleerd naar de totale uitkeringsmassa. Naast de controle van de betalingen vallen ook afgewezen uitkeringsaanvragen – bij de grote wetten minimaal 25 gevallen per wet op jaarbasis – onder het financiële rechtmatigheidsonderzoek. Een onterecht afgewezen uitkeringsaanvraag wordt ook in de financiële onrechtmatigheidscijfers van die wet meegeteld.

Toetsingsmaatstaf

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

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

Financiële fouten en onzekerheden

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

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

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

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

Langlopende versus kortlopende uitkeringen

Vanuit rechtmatigheidsperspectief zien we - wanneer we een fout aantreffen - een verschil tussen langlopende uitkeringen, zoals WIA- en Wajong-uitkeringen, en kortlopende uitkeringen, zoals WW- en Ziektewetuitkeringen. Fouten bij een langlopende

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

Buiten de steekproefregel en niet-financiële fouten

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

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 we afzonderlijk verantwoording afleggen. 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 twee kwartalen van het verslagjaar 2025 is 0,5. Het percentage onzekerheden bedraagt 0,6. Dit zijn de gewogen UWV-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. Dit geldt vooral voor de onzekerheden. 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 twee kwartalen 2025

Wet	Uitkeringsmassa in euro's x miljoen	Totale massa financiële fouten in euro's x miljoen	Financiële fouten in procenten		Totale massa onzekerheden in euro's x miljoen	Onzekerheden in procenten	
			Verslagjaar 2025 eerste twee kwartalen	Verslagjaar 2024		Verslagjaar 2025 eerste twee kwartalen	Verslagjaar 2024
Wajong	1.964	0,1	0,0	0,0	0,9	0,0	0,1
WAO	1.436	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0
WAZ	32	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Wazo	1.309	19,2	1,5	0,6	12,2	0,9	0,0
WIA	5.363	0,1	0,0	0,0	2,2	0,0	0,6
WW	1.884	26,8	1,4	2,4	67,7	3,6	1,6
Ziektewet	1.324	21,9	1,7	2,1	0,0	0,0	0,2
Toeslagenwet	201	1,6	0,8	0,8	0,0	0,0	0,5
IOW	46	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Participatiewet	0	0,0	3,4	4,3	0,1	77,9	28,3
CRTV*	323	3,7	1,2	1,0	6,4	2,0	0,3
Gewogen totaal**	13.882	73,3	0,5	0,6	77,4	0,6	0,5

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

Toelichting

- Het UWV-brede foutpercentage in de eerste twee kwartalen van het verslagjaar 2025 is lager dan in het verslagjaar 2024. De financiële fouten bij de WW, Wazo en de Ziektewet hebben de grootste impact op het UWV-brede foutpercentage.
- Het UWV-brede percentage onzekerheden is hoger dan in het verslagjaar 2024. De onzekerheden bij de WW hebben de grootste impact op het UWV-brede onzekerheidspercentage.
- Het onzekerheidspercentage van de Participatiewet heeft door de geringe omvang van het betreffende bedrag geen impact op het onzekerheidspercentage op UWV-niveau.

4.2 Toelichting op de financiële fouten en onzekerheden per wet

Als de percentages financiële fouten en onzekerheden de daarvoor geldende rapportagetolerantiegrenzen conform de Regeling SUWI overschrijden, dan maken we per wet een uitsplitsing naar de aard van de (belangrijkste) financiële fouten en onzekerheden. In dat kader lichten we de financiële fouten toe voor de WW, Ziektewet, Wazo en de Compensatieregeling transitievergoeding (CRTV). We lichten voor de WW en de Participatiewet de onzekerheden toe.

WW

Financiële fouten

Het percentage financiële fouten bedraagt 1,4.

Tabel Belangrijkste financiële fouten WW

Foutsoort	Invloed percentage financiële fouten
Te late aanvraag	0,4
Berekende bedragen	0,3
Wekeneis	0,2
Dagloon	0,1
Ingangsdatum	0,1

Te late aanvraag

Uit onderzoek blijkt dat in de aangetroffen gevallen sprake is van verwijtbaarheid voor het te laat indienen van de aanvraag. Daarbij zijn evenwel geen maatregelen opgelegd.

Berekende bedragen

Dit betreffen faillissementsuitkeringen waar bij de vergoeding van achterstallig loon over de opzegtermijn te weinig uren zijn vergoed en waar het bedrag aan reiskosten te hoog is vastgesteld.

Wekeneis

Uit onderzoek is gebleken dat er niet voldaan werd aan de wekeneis om in aanmerking te komen voor een WW-uitkering.

Dagloon

Op dit aspect hebben we fouten geconstateerd die betrekking hebben op het toepassen van het garantiedagloon en het invoeren van het dagloon in het uitkeringssysteem.

Ingangsdatum

Hierbij zijn fouten geconstateerd waarbij de eerste werkloosheidsdag niet goed is vastgesteld.

Onzekerheden

Het percentage onzekerheden is 3,6.

Tabel Belangrijkste onzekerheden WW

Soort onzekerheid	Invloed percentage onzekerheden
Maatregelen	0,9
Wekeneis	0,9
Entree-eis	0,6
Verzekerde/werknemer	0,4
Te late inschrijving	0,3

Maatregelen

Onzekerheden doen zich vooral voor bij onvoldoende onderzoek naar de mogelijke verwijtbaarheid van de werkloosheid.

Wekeneis

In deze gevallen bestaat onzekerheid of aan de wekeneis voldaan is om in aanmerking te komen voor een WW-uitkering.

Entree-eis

Hierbij is onzekerheid over het type arbeidsovereenkomst waardoor mogelijk geen recht bestaat op de WW-uitkering. Daarnaast is onzekerheid over het voldoen aan de entree-eis voor een uitkering vanwege onwerkbaar weer.

Verzekerde/werknemer

In deze gevallen is onzekerheid over het soort zelfstandige werkzaamheden dat wordt verricht of over de pgb-overeenkomst.

Te late inschrijving

In deze gevallen had mogelijk een maatregel moeten worden opgelegd voor een te late inschrijving als werkzoekende bij UWV. De verwijtbaarheid is niet onderzocht.

Ziektewet

Financiële fouten

Het percentage financiële fouten is 1,7.

Tabel Belangrijkste financiële fouten Ziektewet

Foutsoort	Invloed percentage financiële fouten
Duur uitkering	1,1
Hoogte uitkering	0,5

Duur uitkering

Hierbij is informatie over de herstelmelding niet goed verwerkt, waardoor de Ziektewetuitkering te lang is doorbetaald naast de WW-uitkering.

Hoogte uitkering

In twee gevallen was de loonkostensubsidie niet in mindering gebracht op de uitkering en in een ander geval was het loonwaardepercentage niet goed verwerkt.

Wazo

Financiële fouten

Het percentage financiële fouten is 1,5.

Tabel Belangrijkste financiële fouten Wazo

Foutsoort	Invloed percentage financiële fouten
Ingangsdatum	1,2
Dagloon	0,2

Ingangsdatum

Bij een te laat ingediende aanvraag is ten onrechte de oorspronkelijke ingangsdatum aangepast en had de betreffende periode niet mogen worden uitbetaald.

Dagloon

Er zijn diverse dagloonfouten aangetroffen bij de Wazo/Ziektewet en Wazo/Wet betaald ouderschapsverlof (Wbo). Bij de Wazo/Ziektewet hebben de fouten onder andere betrekking op de beoordeling van de verminderde loondoorbetaling en op het niet of onjuist meenemen van aanvullende loonelementen in de berekening van het dagloon. Bij de Wazo/Wbo doen de fouten zich voor bij de beoordeling van de aanvulling op uitkering en bij de beoordeling van het SV-loon en de arbeidsvoorwaardenbedragen.

Participatiewet

Onzekerheden

Het percentage onzekerheden is 77,9.

Tabel onzekerheden Participatiewet

Soort onzekerheid	Invloed percentage onzekerheden
Voorwaarden voorziening	39,0
Hoogte voorziening	38,9

Voorwaarden voorziening

Hierbij is er onzekerheid over de beoordeling van de proportionaliteit van de toegekende vervoersvoorziening. Deze is niet vastgelegd in de arbeidsdeskundige rapportage.

Hoogte voorziening

Hierbij is er onzekerheid over het voldoen aan de criteria voor de werkplek/arbeidsplaats voor de vergoeding van de vervoersvoorziening en onzekerheid over de afwijking van de overeengekomen maximumtarieven van de vervoersvoorziening.

CRTV (Compensatieregeling transitievergoeding)

Financiële fouten

Het percentage financiële fouten is 1,2.

Tabel Financiële fouten CRTV

Foutsoort	Invloed percentage financiële fouten
Entree-eis	0,6
Hoogte compensatie	0,6

Entree-eis (bijzondere fout)

We hebben twee bijzondere fouten geconstateerd op het aspect tijdige aanvraag. Deze aanvragen waren niet binnen de wettelijke termijn ingediend en zijn vanuit coulance toegekend. De CRTV kent echter geen afwijkingsmogelijkheden voor de aanvraagtermijn. Daarnaast voldoet een geval niet aan de voorwaarden voor compensatie omdat de arbeidsovereenkomst is beëindigd voor de einddatum van de loondoorbetalingsverplichting.

Hoogte compensatie

We hebben diverse fouten geconstateerd waarbij bij de vaststelling van de compensatiehoogte niet alle vaste of variabele looncomponenten conform wet- en regelgeving zijn meegenomen.

4.3 Verbetermaatregelen per wet

Op basis van de uitkomsten van de rechtmatigheidsonderzoeken hebben we maatregelen genomen om het aantal rechtmatigheidsfouten terug te dringen. Zoals beschreven in het UWV jaarverslag 2024 geven wij in het UWV achtmaandenverslag 2025 een verdere update van de toegezegde verbetermaatregelen, voor zover deze relevant zijn voor de verantwoording.

4.4 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 de UWV-inkoopactiviteiten. Hierdoor krijgen we meer grip op de uitgaven, verhogen we de kwalitatieve waarde van ingekochte diensten en producten en verminderen we onrechtmatigheid bij het inkoopproces. We kijken hiervoor naar de totale inkoopketen en -functie, van bestellen tot betalen: naar processen, organisatie, cultuur en systemen. Het correct meten en voorkomen van onrechtmatigheid is een belangrijk aandachtspunt.

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. De bewuste keuze hierbij is dat doelmatigheid (vaak continuïteit) in deze gevallen op dat moment zwaarder weegt dan rechtmatigheid. De onrechtmatigheid in deze categorie is in de eerste vier maanden van 2025 gelijk aan dezelfde periode in 2024, namelijk € 1,8 miljoen.
- **Onbewuste, achteraf geconstateerde onrechtmatigheid:** we analyseren met een dashboard achteraf alle facturen binnen UWV. We kijken dan terug of de uitgaven rechtmatig zijn gedaan. We hebben geconstateerd dat er in de eerste vier maanden van 2025 voor € 7,0 miljoen onbewust - anders dan bij de hiervoor genoemde onrechtmatigheid - onrechtmatig is ingekocht (eerste vier maanden van 2024: € 4,9 miljoen). De onrechtmatigheid binnen deze categorie heeft meerdere oorzaken. Zo kan er sprake zijn van uitgaven die bij elkaar hadden moeten worden opgeteld en waarvoor de contracten vervolgens hadden moeten worden aanbesteed. Ook wordt er in deze categorie gerapporteerd over 'overuitnutting' binnen contracten. Hiervan is sprake wanneer de daadwerkelijke uitgaven meer dan 10% hoger zijn dan de origineel geraamde opdrachtwaarde.
- **Onrechtmatige uitgaven voor externe inleen:** We analyseren en bepalen de onrechtmatigheid in deze categorie ook achteraf aan de hand van facturen. Het gaat hierbij om facturen die zijn ingediend voor extern personeel dat niet via de door UWV rechtmatig gecontracteerde leveranciers is ingehuurd of facturen waarvoor nog geen rechtmatig aanbestede contracten bestaan. In de eerste vier maanden van 2025 hebben we voor € 8,6 miljoen aan dergelijke facturen geboekt (eerste vier maanden van 2024: € 7,1 miljoen). Deze stijging komt deels doordat inleencontracten voor identieke functies voor heel UWV bij elkaar worden opgeteld. Hierdoor wordt de aanbestedingsgrens eerder overschreden en is er eerder sprake van onrechtmatigheid.

De totale onrechtmatigheid binnen de uitvoeringskosten over de eerste vier maanden van 2025 komt daarmee uit op € 17,4 miljoen. In de eerste vier maanden van 2024 was dat € 13,8 miljoen. We hebben diverse maatregelen genomen. Daarom verwachten we dat de onrechtmatige uitgaven vanaf het vierde kwartaal van 2025 structureel zullen afnemen.

5 Nieuwe wet- en regelgeving

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

Wetsvoorstel Proactieve dienstverlening

Begin mei 2024 hebben we aangegeven dat we de uitvoerbaarheid van het wetsvoorstel Proactieve dienstverlening niet kunnen toetsen. Daarbij speelde onder andere mee dat de lagere regelgeving nog niet was uitgewerkt en dat de opt-outmogelijkheid niet concreet genoeg was beschreven. Inmiddels is dat wel gebeurd. Er ligt een nieuw wetsvoorstel bij de Raad van State en we toetsen de uitvoerbaarheid van een wijzigingsbesluit. De bestaande gedoogconstructies voor proactieve dienstverlening bij de Toeslagenwet en voor hoofdstuk IV van de WW worden in ieder geval in de nieuwe wet geregeld. De verwachting is dat de nieuwe regelgeving in juli 2026 van kracht wordt.

AI-verordening

De AI-verordening (AI-Act) van de Europese Unie is in augustus 2024 in werking getreden. De verordening gaat vervolgens gefaseerd in de EU-lidstaten van kracht. Ons Kernteam AI is verantwoordelijk voor de sturing op de implementatie van de AI-verordening binnen onze organisatie. De regels voor AI-geletterdheid worden op dit moment geïmplementeerd door het sprintteam Genesis AI. In augustus 2025 worden de regels voor taalmodellen van kracht en een jaar daarna de regels voor hoogrisico-AI-systemen. Aan de analyse en implementatie van die laatste wordt nu al gewerkt.

Toepassen wettelijke definitie begrip inkomstenverhouding

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

Wet tegemoetkomingen loondomein

In 2023 hebben we meerdere wijzigingen in de Wet tegemoetkomingen loondomein getoetst, waaronder afschaffing van de regeling Lage inkomensvoordeel, wijzigingen in het loonkostenvoordeel (LKV) doelgroep banenafpraak en scholingsbelemmerden, verbeteringen in de banenafpraak, het structureel maken van het hiervoor genoemde LKV banenafpraak en verlaging en afschaffing van de regeling loonkostenvoordeel oudere werknemer.

De afschaffing van het lage inkomensvoordeel, aanpassingen in de hoogte van het loonkostenvoordeel oudere werknemer en de verbeteringen in het loonkostenvoordeel herplaatsen arbeidsgehandicapte werknemer zijn in 2024 geïmplementeerd en per 1 januari 2025 in werking getreden. De overige wijzigingen zijn doorgeschoven naar 1 januari 2026, waarbij de datum voor de aanpassingen in het LKV banenafpraak en de loonkostenvoordelen bij overgang van onderneming nog niet definitief vaststaat. Al deze wetswijzigingen bij elkaar leidden in 2024 tot grote uitvoeringscomplexiteit. De politieke besluitvorming over de wijzigingen in het LKV banenafpraak is inmiddels afgerond. De beoogde datum van inwerkingtreding is opgeschoven naar 2026 en UWV zal de implementatie van deze wijzigingen in de loop van 2025 verder oppakken.

Naast deze beleidsvoorstellen zijn in 2023 en 2024 uitspraken gedaan door de Centrale Raad van Beroep (CRvB) en de Hoge Raad over het recht op loonkostenvoordeel na overgang van onderneming. UWV en de Belastingdienst hebben in 2024 bij de afhandeling van bezwaren tegen de toekenning of weigering van loonkostenvoordelen rekening gehouden met die uitspraken. Om dit soort situaties via de reguliere processen te kunnen afhandelen is een wetswijziging voorbereid, die in 2025 in zou gaan. Die is echter uitgesteld en zal nu op zijn vroegst in 2026 alsnog in werking kunnen treden.

Uitspraak Centrale Raad van Beroep verzekeringsplicht pgb-zorgverleners

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

6 Toezichtbevindingen

Een aantal externe partijen doet vanuit hun wettelijke toezichthoudende en controlerende rol onderzoek bij uitvoeringsorganisaties zoals UWV. Het gaat onder andere om de Algemene Rekenkamer (AR), Nederlandse Arbeidsinspectie (NLA) en SZW Toezicht. In de eerste vier maanden van 2025 zijn er geen onderzoeken afgerond.

Lijst van afkortingen

ABS	autorisatiebeheersysteem
Afj	Arbeidsondersteuningsfonds jonggehandicapten
AG	arbeidsongeschiktheid(sdienstverlening)
AI	artificiële intelligentie
AIOS	arts in opleiding tot specialist
ANIOS	arts niet in opleiding tot specialist
Aof	Arbeidsongeschiktheidsfonds
AR	Algemene Rekenkamer
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
AW	arbeidsongeschiktheidswetten
Awb	Algemene wet bestuursrecht
BCI	Business Continuity Institute
BCM	bedrijfscontinuïteitsmanagement
BIO	Baseline Informatiebeveiliging Overheid
BKWI	Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen
BOV	betaald ouderschapsverlof
CAK	Centraal Administratie Kantoor
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CDC	Cyber Defense Center
CMS	contentmanagementsysteem
COA	Centraal Orgaan opvang asielzoekers
CRS	Cliëntcontactregistratiesysteem
CRvB	Centrale Raad van Beroep
CTI	Coalitie voor Technologie en Inclusie
DBA	Wet deregulering beoordeling arbeidsrelaties
DGA	duurzaam geen arbeidsvermogen
DigiD	digitale identiteit
DMO	Dagloon Module
DIM	Data Integratie Magazijn
Dmap	Datamining en analyseplatform
FIOD	Fiscale inlichtingen- en opsporingsdienst
fte	fulltime-equivalent
GEB	gegevensbeschermingseffectbeoordeling
ggz	geestelijke gezondheidszorg
HOWW	Herontwerp WW
IAM	Identity and Access Management
IAMA	Impact Assessment voor Mensenrechten bij de inzet van Algoritmes
IB&P	informatiebeveiliging en privacy
ICT	informatie- en communicatietechnologie
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
IT	informatietechnologie
IVA	Inkomensvoorziening volledig arbeidsongeschikten
KIT	Kennisalliantie Inclusie en Technologie
LKV	loonkostenvoordeel
LLO	Leven Lang Ontwikkelen
NLA	Nederlandse Arbeidsinspectie
NOREA	Nederlandse Orde van Register EDP-auditors
NPD	Netwerk van Publieke Dienstverleners
OCW	(ministerie van) Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
ODS	Operational Data Store
OM	Openbaar Ministerie
OR	ondernemingsraad
oWajong	oude Wajong

pgb	persoonsgebonden budget
SMZ	Sociaal-medische zaken
SUWI	Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	(ministerie van) Sociale Zaken en Werkgelegenheid
TPM	Third Party Memorandum
Ufo	Uitvoeringsfonds voor de overheid
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VN	Verenigde Naties
VWS	(ministerie van) Volksgezondheid, Welzijn en Sport
W&R-projecten	wet- en regelgevingsprojecten
Wajong	Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten.
Wajong 2010	Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten 2010
Wajong 2015	Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten 2015
WAO	Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering
WAZ	Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen
Wazo	Wet arbeid en zorg
Wbo	Wet betaald ouderschapsverlof
Wet SUWI	Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen
WGA	Werkhervatting gedeeltelijk arbeidsgeschikten
WIA	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
WIEG	Wet invoering extra geboorteverlof
WOOS	Wet overige subsidies ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen
Wpg	Wet politiegegevens
Wsw	Wet sociale werkvoorziening
WW	Werkloosheidswet
ZEZ	Zelfstandig en Zwanger-regeling

Bijlage I Financiële verantwoording

Algemeen

In deze bijlage geven we een toelichting op de programma- en uitvoeringskosten tot en met de maand april 2025. Hierin zijn alleen die balansposten en baten- en lastenposten opgenomen die inzicht geven in de fondsbelasting en het verloop in de fondsen en voorzieningen. De inhoud van deze financiële verantwoording is daarom beperkt tot de volgende onderdelen:

- Fondsen
 - Fondsvermogen
 - Bestemmingsfondsen
 - Egalisatiereserve
- Voorzieningen
 - Voorzieningen programmakosten
 - Voorzieningen uitvoeringskosten
- Baten wettelijke taken sociale verzekeringen
 - Premiebatens
 - Rijksbijdragen
- Programmakosten
- Uitvoeringskosten

Op deze financiële verantwoording heeft geen accountantscontrole plaatsgevonden.

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

Fondsen

Fondsvermogen

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

Tabel Fondsvermogen

Bedragen x € 1 miljoen	1 januari 2025	Saldo baten en lasten	Vorming bestemmingsfondsen en egalisatiereserve	30 april 2025
Aof	33.721	2.485	-	36.206
Whk	523	-69	-	454
AWf	6.601	1.647	-	8.248
Ufo	3.636	164	-	3.800
Afj	-141	-	-	-141
Toeslagenfonds	-22	-	-	-22
Totaal fondsen	44.318	4.227	-	48.545
Bestemd fondsvermogen	-87	-	-	-87
Egalisatiereserve	-60	-	-	-60
Netto-fondsvermogen	44.171	4.227	-	48.398

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

Bestemmingsfondsen

Tabel Bestemmingsfondsen

Bedragen x € 1 miljoen	1 januari 2025	Saldo baten en lasten	Vorming bestemmingsfondsen	30 april 2025
Frictiekosten	78	-	-	78
Re-integratietrajecten en voorzieningen	9	-	-	9
Totaal	87	-	-	87

De bestemmingsfondsen zijn met instemming van de minister van SZW gevormd ten laste van het fondsvermogen. Het bestemmingsfonds Frictiekosten is bedoeld ter dekking van reorganisatie- en investeringskosten. Het ministerie van SZW heeft voor 2025 geen bedragen vrijgegeven uit de bestemmingsfondsen.

Egalisatiereserve

Tabel Egalisatiereserve

Bedragen x € 1 miljoen	1 januari 2025	Saldo baten en lasten	Vorming egalisatiereserve	30 april 2025
W&R-projecten	2	-1	-	1
Reguliere activiteiten	0	0	-	0
Vrij besteedbaar	58	1	-	59
Totaal	60	-	-	60

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

Voorzieningen programmakosten

Tabel Voorzieningen programmakosten

Bedragen x € 1 miljoen	Compensatie transitievergoeding	Wazo/Wbo en Wazo/WIEG	Verbeter-aanpak WIA 2020-2024	Loonloze tijdvakken	Algemene voorziening herstelacties	Totaal
Stand per 1 januari 2025	196	470	53	223	9	951
Dotatie	204	-	-	-	-	204
Onttrekking	-213	-282	-	-	-1	-496
Vrijval	-	-	-	-	-2	-2
Stand per 30 april 2025	187	188	53	223	6	657

Voorziening compensatie transitievergoeding

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

Voorziening Wazo/Wbo en Wazo/WIEG

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

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

Voorziening Verbeteraanpak WIA 2020-2024

De aanleiding voor de verbeteraanpak is dat in de loop van 2024 duidelijk werd dat sinds 2020 mogelijk tienduizenden cliënten een te hoge of een te lage WIA-uitkering hebben ontvangen. Het belangrijkste doel van de verbeteraanpak is dat we de WIA-uitkeringen corrigeren die door fouten in de dagloonberekening onjuist zijn vastgesteld in de periode 2020-2024. We hebben een voorziening gevormd voor de verwachte nabetalingen. De belangrijkste uitgangspunten daarbij zijn:

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

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

Voorziening loonloze tijdvakken

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

Op basis van de uitspraken van de CRvB zullen WIA-uitkeringsgerechtigden die een loonloos tijdvak hebben als gevolg van de toekenning van een WW-uitkering in de WIA-referteperiode een herziening krijgen per 29 november 2023. Voor uitkeringsgerechtigden die een loonloos tijdvak hebben door een andere oorzaak, zal herziening van het WIA-dagloon plaatsvinden per 30 juli 2024. De uitkering van WIA-uitkeringsgerechtigden die te maken hebben met meerdere loonloze tijdvakken om beide redenen, wordt opgehoogd per 29 november 2023.

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

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

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

Voorzieningen uitvoeringskosten

Tabel Voorzieningen uitvoeringskosten

Bedragen x € 1 miljoen	Verbeteraanpak WIA-kwaliteit	Jubilea	Sociaal plan	Loondoorbetaling bij ziekte	Verlof-sparen	Overig	Totaal
Stand per 1 januari 2025	58	47	2	15	14	10	146
Dotatie	-	1	1	3	-	-	5
Onttrekking	-	-1	-1	-3	-	0	-5
Vrijval	-	-	-	-	-	-	-
Stand per 30 april 2025	58	47	2	15	14	10	146

Verbeteraanpak WIA 2020-2024

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

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

Jubilea

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

Sociaal plan

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

Loondoorbetaling bij ziekte

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

Verlofsparen

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

Overige voorzieningen

De overige voorzieningen bestaan uit voorzieningen voor transitievergoedingen, huurafkoop/leegstand en claims, geschillen en rechtsgedingen. Deze voorzieningen zijn opgenomen tegen de nominale waarde en lichten we hierna toe.

De voorziening transitievergoedingen is gevormd als uitvloeisel van de Wet werk en zekerheid (Wwz). Volgens de Wwz ontvangen werknemers bij onvrijwillig ontslag een financiële vergoeding: de transitievergoeding. De voorziening is getroffen voor medewerkers met een tijdelijk dienstverband. De voorziening bedraagt per 30 april 2025 € 3 miljoen.

De voorziening huurafkoop/leegstand is gevormd voor de kosten van huurovereenkomsten, voor de periode waarin wij als gevolg van de reorganisatie niet langer gebruikmaken van de gehuurde locaties. De voorziening bedraagt per 30 april 2025 € 2 miljoen.

De voorziening voor claims, geschillen en rechtsgedingen is gevormd in verband met sancties die opgelegd kunnen worden. De voorziening bedraagt per 30 april 2025 € 5 miljoen.

Baten wettelijke taken sociale verzekeringen

Wij rubriceren de baten onder het fonds waarin deze baten zijn geregeld.

Premiebatens

Tabel Premiebatens

Bedragen x € 1 miljoen	Eerste vier maanden 2025	Eerste vier maanden 2024
Basispremie WAO/WIA (Aof)	8.892	8.308
Gedifferentieerde premie Whk	957	804
Premie WW-AWf	3.648	3.412
Ufo-premie	162	149
Totaal	13.659	12.673

De premiebatens bestaan nagenoeg geheel uit geraamde premiebatens over de eerste vier maanden van het premiejaar 2025 met als basis de Januarinota 2025, en voor een klein deel uit gerealiseerde premiebatens over oudere premiejaren. Een van de crisismaatregelen in verband met de coronapandemie was het verlenen van uitstel aan werkgevers voor de betaling van loonheffing en werkgeverslasten. Voor die vorderingen is een voorziening voor oninbaarheid getroffen, waarvan de lasten in mindering zijn gebracht op de premiebatens.

Rijksbijdragen

Tabel Rijksbijdragen

Bedragen x € 1 miljoen	Programmakosten		Uitvoeringskosten		Totaal	
	Eerste vier maanden 2025	Eerste vier maanden 2024	Eerste vier maanden 2025	Eerste vier maanden 2024	Eerste vier maanden 2025	Eerste vier maanden 2024
Afj	1.548	1.451	117	108	1.665	1.559
Toeslagenfonds	213	197	1	1	214	198
Aof	35	46	1	1	36	47
AWf inzake NOW	16	18	6	9	22	27
AWf overig	1	4	29	33	30	37
Totaal	1.813	1.716	154	152	1.967	1.868

In de tabel zijn opgenomen de rijksbijdragen van het ministerie van SZW, het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Het ministerie van SZW financiert alle lasten van het Afj en het Toeslagenfonds. Daarnaast worden enkele specifieke wetten en regelingen binnen het Algemeen Werkloosheidsfonds (AWf) en het Aof door dit ministerie betaald. De voornaamste daarvan is de tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW).

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

Van het ministerie van VWS krijgen wij een rijksbijdrage voor de uitvoering van de tolkvoorzieningen voor het leefdomein.

Programmakosten

Wij rubriceren de lasten onder de wet respectievelijk het fonds waarin deze lasten zijn geregeld.

Tabel Programmakosten

Bedragen x € 1 miljoen	Uitkeringen		Sociale lasten		Overige baten en lasten*		Uitvoeringskosten**		Totaal	
	Eerste vier maanden 2025	Eerste vier maanden 2024	Eerste vier maanden 2025	Eerste vier maanden 2024	Eerste vier maanden 2025	Eerste vier maanden 2024	Eerste vier maanden 2025	Eerste vier maanden 2024	Eerste vier maanden 2025	Eerste vier maanden 2024
LASTEN PER WET										
Arbeidsongeschiktheid										
WAO	1.031	1.080	186	188	-66	-117	24	23	1.175	1.174
WIA/IVA	1.906	1.723	348	310	-112	-169	51	38	2.193	1.902
WIA/WGA	1.814	1.570	341	284	-40	-84	264	241	2.379	2.011
WAZ	23	26	1	2	-1	0	1	1	24	29
Wajong	1.413	1.323	92	87	26	25	116	107	1.647	1.542
Werkloosheid										
WW	1.306	1.130	238	204	-29	-17	245	250	1.760	1.567
IOW	32	35	2	2	0	0	1	1	35	38
Ziekte en zorg										
Ziektewet	844	779	154	141	-41	12	128	147	1.085	1.079
Wazo	577	540	101	93	-45	1	3	3	636	637
Wazo/ZEZ	33	34	2	2	0	0	1	1	36	37
Overig										
Compensatie transitievergoeding	-	-	-	-	200	164	0	0	200	164
Toeslagenwet	151	135	27	24	0	2	0	0	178	161
Leefdoein Wmo	-	-	-	-	6	5	0	0	6	5
WOOS	-	-	-	-	12	11	1	1	13	12
Subsidieregeling STAP-budget	-	-	-	-	0	0	1	4	1	4
Kaderwet SZW-subsidies:										
NOW 1	-	-	-	-	1	-1	0	0	1	-1
NOW 2	-	-	-	-	1	5	1	1	2	6
NOW 3.1	-	-	-	-	3	5	1	1	4	6
NOW 3.2	-	-	-	-	3	12	2	3	5	15
NOW 3.3	-	-	-	-	2	4	2	2	4	6
NOW 4	-	-	-	-	2	-4	0	1	2	-3
NOW 5	-	-	-	-	2	-2	0	0	2	-2
NOW 6	-	-	-	-	2	-1	0	0	2	-1
Overig***	-	-	-	-	1	4	1	0	2	4
Wet op de SER	-	-	-	-	7	6	-	-	7	6
Totaal	9.130	8.375	1.492	1.337	-66	-139	843	825	11.399	10.398
LASTEN PER FONDS										
Aof	5.222	4.900	941	862	-101	-204	380	355	6.442	5.913
Whk	797	663	153	123	16	3	60	60	1.026	849
AWf	1.497	1.310	272	236	7	60	278	295	2.054	1.901
Ufo	18	8	5	3	-32	-40	7	6	-2	-23
Afj	1.412	1.323	92	87	44	42	117	108	1.665	1.560
Toeslagenfonds	184	171	29	26	0	0	1	1	214	198
Totaal	9.130	8.375	1.492	1.337	-66	-139	843	825	11.399	10.398

* Inclusief rentebaten en -lasten.

** Inclusief netto-omzet uitvoeringskosten.

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

Uitkeringen

De uitkeringslasten zijn inclusief vakantiegeld. De uitkeringen zijn per 1 januari 2025 met 2,73% verhoogd.

De op overheidswerkgevers verhaalde WW-uitkeringen en sociale lasten zijn in mindering gebracht op respectievelijk de uitkeringen en de sociale lasten. Deze uitkeringen worden verantwoord in het Uitvoeringsfonds voor de overheid (Ufo). De op eigenrisicodragende werkgevers verhaalde WGA-uitkeringen en sociale lasten zijn ook in mindering gebracht op respectievelijk de uitkeringen en de sociale lasten. Deze uitkeringen worden verantwoord in de Werkhervattingskas (Whk).

Sociale lasten

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

NOW-subsidies

De NOW-lasten bestaan voornamelijk uit de gerealiseerde resultaten van al afgewikkelde subsidies en de schatting van de nog af te wikkelen subsidies. De opbouw van de NOW-lasten per regeling en per component is opgenomen in onderstaande tabel Subsidies NOW.

Tabel NOW-subsidies

Bedragen x € 1 miljoen	NOW 1	NOW 2	NOW 3.1	NOW 3.2	NOW 3.3	NOW 4	NOW 5	NOW 6	Totaal
Ramingsverschillen en correcties op vastgestelde en nog vast te stellen vorderingen	-1	-1	-2	-2	-2	-1	-1	-3	-12
Ramingsverschillen en correcties op vastgestelde en nog vast te stellen nabetalingen	0	0	1	1	1	1	1	-1	3
Dotatie aan voorziening wegens oninbare vorderingen	2	2	2	2	1	1	1	1	12
Lasten bij bezwaar of beroep als gevolg van definitieve vaststelling	1	0	2	2	2	2	1	3	14
Totaal	2	2	3	3	3	2	1	1	17

Overige baten en lasten

De overige baten en lasten kunnen als volgt worden gespecificeerd:

Tabel Overige baten en lasten

Bedragen x € 1 miljoen	Eerste vier maanden 2025	Eerste vier maanden 2024
Overige baten		
Ontvangsten uit regreszaken	18	14
Rentebaten niet voortvloeiend uit rekening-courant Financiën	8	7
Boetes	2	2
Subsidies aanvullende dienstverlening	1	1
Baten ESF inzake re-integratie	0	0
Diverse overige baten	0	0
	29	24
Overige lasten		
Re-integratielasten		
Inkoop arbeidsbemiddeling voor arbeidsbeperkten	44	37
Werkvoorzieningen	29	29
Onderwijsvoorzieningen	12	11
Subsidie aan instellingen	8	8
Wmo 2015	6	5
Scholingsbudget 2018-2020	7	6
Ziektewet-arbo-interventies	1	1
Aanvullende dienstverlening	1	1
IPS voor gemeenten	0	1
Regeling scholing kansberoep	0	0
Programmakosten overig	0	0
	108	99
Resterende overige lasten		
Compensatie transitievergoeding	200	164
Subsidieregeling STAP	0	0
Bijdrage aan SER	7	6
Compensatie herstelacties	0	-2
Proceskosten en vergoeding rechtsbijstand	4	4
Reiskosten cliënten	1	1
Rentelasten niet voortvloeiend uit rekening-courant Financiën	4	3
Diverse overige lasten	2	4
	218	180
	326	279
Totaal	297	255

Uitvoeringskosten

De toedeling van de uitvoeringskosten naar wet en fonds is gebaseerd op de conceptnotitie Toerekening uitvoeringskosten UWV 2025. De notitie bevat de verdeelsleutels voor de toedeling van de kosten naar wet en fonds.

Uitvoeringskosten

Tabel Uitvoeringskosten

Bedragen x € 1 miljoen				
	Realisatie Eerste vier maanden 2025	Begroting Eerste vier maanden 2025	Realisatie Eerste vier maanden 2024	Begroting Eerste vier maanden 2024
Personeel	654	681	612	660
Huisvesting	40	41	42	40
Automatisering	72	73	60	64
Overige kosten	23	22	22	17
Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	789	817	736	781
Bijzondere baten	-	-	-	-
Bijzondere lasten	-	-	-	-
Totaal uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	789	817	736	781
Projectkosten	54	49	53	47
Frictiekosten personeel en huisvesting	0	0	0	2
Totaal (voor mutaties fondsen en reserveringen)	843	866	789	830
Onttrekking aan egalisatiereserve	-	-	-	-
Totaal uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	843	866	789	830

Bijlage II IT-projecten

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

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

- Verbeteren en verbreden van de dienstverlening.
- Versterken van het IT-fundament.
- Voldoen aan externe verplichtingen.
- Verbeteren van de besturing en bedrijfsvoering van de IT-organisatie.

Hieronder geven we aan hoe we met ons projectenportfolio hebben bijgedragen aan de strategische thema's.

Verbeteren en verbreden dienstverlening

Binnen dit strategisch thema leveren we dienstverlening aan mens en maatschappij waarbij het perspectief en de beleving van de cliënt centraal staan. We verbeteren onze dienstverlening langs de lijn van de integrale klantreizen. Binnen dit thema hebben we vier doelstellingen. Per doelstelling dragen verschillende initiatieven (in samenhang) bij aan het behalen van de doelstelling. Hieronder geven we per doelstelling aan welke voortgang we hebben geboekt in de eerste vier maanden van 2025.

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

Vier initiatieven dragen aan deze doelstelling bij:

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

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

Vijf initiatieven dragen bij aan deze doelstelling:

- Beter matchen cv's en vacatures met vernieuwde systemen: Door het matchen van cv's en vacatures kunnen werkgevers en werkzoekenden elkaar vinden. Om effectiever matchen mogelijk te maken wordt de functionaliteit van de huidige, verouderde systemen vervangen door een nieuwe bemiddelingsservice. Gestandaardiseerde gegevensuitwisseling met partners over vacatures en profielen vindt plaats door aansluiting op de ketenvoorziening Verbeteren Uitwisseling Matchingsgegevens (VUM). Voor deze nieuwe bemiddelingsservice loopt nu fase 1 waarin de service beschikbaar wordt gesteld aan onze medewerkers. In 2026 volgt fase 2 waarin de service ook beschikbaar wordt gesteld aan onze cliënten.
- Werkzoekenden kunnen digitaal een afspraak maken via het UWV-portaal: Dit project moet het mogelijk maken dat werkzoekenden via het UWV-portaal inzicht krijgen in geplande gesprekken en een afspraak kunnen maken en wijzigen. Dit project zal voorlopig nog niet starten.
- Matchen op skills en competenties: Matching op basis van competenties kan helpen om aan de hand van andere criteria, zoals gestandaardiseerde skills/vaardigheden, een vacature aan een werkzoekende te koppelen. CompetentNL is een landelijke standaard voor het beschrijven van skills die UWV met de markt ontwikkelt. Het project rond CompetentNL loopt nog door tot eind 2025. Streven is om CompetentNL aan te sluiten op de nieuwe bemiddelingsservice.
- Verbeteren processen werk- en ontslagvergunningen: Er is een traject gestart om de processen op het gebied van werk- en ontslagvergunningen te digitaliseren en te vernieuwen. Hiermee wordt ook het bestaande en verouderde systeem vervangen. Het traject voor digitalisering voor werkvergunningen loopt nog. Daarna begint het traject voor digitalisering van ontslagvergunningen.
- Herontwerp WW: Met Herontwerp WW (HOWW) uniformeren en optimaliseren we de WW-processen voor onze medewerkers zodat het merendeel van de relevante informatie in één systeem aan hen wordt aangeboden. We zijn gestart met HOWW-4. We verwachten dat dit eind 2025 afgerond kan worden. In dit project worden het WW-aanvraagproces, de vastlegging van de resultaten en herleiding hiervan over de kantoren geharmoniseerd. Voor cliënten wordt de gemiddelde doorlooptijd van aanvragen teruggebracht. Voor WW-medewerkers worden hierbij twee systemen uitgefaseerd. Naast de voordelen voor cliënten en medewerkers wordt hiermee ook een flink stuk van het legacysysteemlandschap en de daarmee samenhangende afhankelijkheid van leveranciers voor onderhoud geëlimineerd.

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

Vier initiatieven dragen bij aan deze doelstelling:

- SIO-ZW – vernieuwen van de IT-ondersteuning van het Ziektewet-arboproces: We realiseren een nieuwe medewerkerapplicatie en IT-ondersteuning voor het Ziektewet-arboproces, zodat medewerkers werken met actuele, juiste, veilige en makkelijk toegankelijke cliëntinformatie. In 2024 hebben we in het medewerkerportaal een technisch vernieuwde versie van de digitale kaart voor cliëntinformatie opgeleverd. Daarmee kunnen we op kortere termijn al aanpassingen doorvoeren om medewerkers beter overzicht te bieden van het proces en de status van een cliënt. De uitfasering van het oude systeem zal naar verwachting duren tot medio 2026.
- Herontwerp AW: Vanuit de uitvoering en vanuit de integrale klantreizen is er een grote en urgente behoefte om de huidige processen en systemen voor alle arbeidsongeschiktheidswetten (WIA, Wajong, WAO en WAZ) te herontwerpen en betere IT-ondersteuning te realiseren voor onze medewerkers. Het traject Herontwerp AW realiseert de komende jaren stapsgewijs i meerdere projecten de nieuwe IT-ondersteuning in het arbeidsongeschiktheidswettendomein, langs de lijn van de integrale klantreizen. In het najaar van 2024 is het projectplan voor het eerste project opgeleverd. Aan verscheidene onderdelen van dit project is in het eerste tertaal van 2025 gewerkt.
- IKR-pijnpunten: Het gaat hierbij om pijnpunten van de integrale klantreis Ik ben ziek/(deels) arbeidsongeschikt. Waar mogelijk worden deze in de lijn opgepakt of ondergebracht bij bestaande lopende projecten.
- Procesoptimalisatie WIA-claimbeoordeling: We werken komende jaren aan optimalisatie van de processen in het domein van de WIA-claimbeoordeling. Voor de langere termijn zetten we in op fundamentele vernieuwing van de IT-systemen. Voor de korte termijn werken we momenteel hard aan pragmatische mogelijkheden om onjuist vastgestelde WIA-uitkeringen te corrigeren, zodat cliënten zo snel mogelijk helderheid krijgen.

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

- Arbeidsjuridische dienstverlening: zie hiervoor onder Verbeteren processen werk- en ontslagvergunningen

Versterken IT-fundament

Voor het verbeteren en verbreden van onze dienstverlening is een solide en wendbaar IT-fundament nodig, dat beschikbaar is en blijft voor dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen. Daarbij zorgen wij ervoor dat onze IT-beveiliging van onze data op orde is. Hierbij hanteren we zes doelstellingen. Per doelstelling dragen verschillende initiatieven (in samenhang) bij aan het behalen van de doelstelling. Daarbij hebben we in de eerste vier maanden van 2025 de volgende voortgang geboekt.

Doelstelling: we vernieuwen en moderniseren ons applicatielandschap

Om komende jaren onze dienstverlening op orde te houden voeren we een aantal grote vervangings- en moderniseringstrajecten uit. De vervanging van ons OpenVMS-platform draagt hieraan bij. Op dit platform draaien onze belangrijkste uitkeringssystemen voor de verstrekking van arbeidsongeschiktheids- en WW-uitkeringen. De ondersteuning van het platform loopt eind 2027 af. Alle voorbereidende en regie-activiteiten voor deze vervanging verlopen via het speciaal hiervoor ingerichte programma Nexus. Via twee Nexus-projecten realiseren we nu een oplossing. Begin 2024 heeft het Adviescollege IT-toetsing (Ac-ICT) een advies uitgebracht dat we hebben verwerkt bij de keuze van onze aanpak. In 2025 toetst het Ac-ICT beide Nexus-projecten opnieuw.

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

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

- Programma E-werken: We hebben de ambitie om alle gemeenschappelijke voorzieningen UWV-breed te implementeren. Het gaat over voorzieningen die met het programma E-werken al zijn ontwikkeld en deels geïmplementeerd, zoals E-Afspraak, E-Publicatie (brievenboek) en Klantbeeld (een digitaal overzicht met relevante gegevens van cliënten en werkgevers die UWV-medewerkers kunnen gebruiken bij contact met een cliënt of werkgever of als er informatie over de werkgever nodig is). De voorzieningen worden of zijn overgedragen aan de lijnorganisatie voor beheer en verdere implementatie. In het vierde kwartaal van 2024 is focus aangebracht en hebben we aan tien gemeenschappelijke voorzieningen prioriteit gegeven.
- Het elektronisch archief geschikt maken om klantreizen beter te ondersteunen: Voor een goede ondersteuning van een klantreisgeoriënteerde dienstverlening en om compliant te zijn aan diverse wet- en regelgeving, is het belangrijk dat UWV altijd een totaalbeeld heeft van een lopende of afgeronde klantreis. Daarvoor is het nodig om een aantal omvangrijke noodzakelijke aanpassingen en uitbreidingen door te voeren in het elektronisch archief die het landschap en de gemeenschappelijke voorziening toekomstbestendig maken. Hier loopt een meerjarentraject op dat in toenemende mate verbeteringen door gaat voeren. Dit traject loopt zeker tot 2026.

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

Met vijf initiatieven dragen we bij aan deze doelstelling:

- Datagedreven werken: UWV wil meer en beter gebruik maken van beschikbare data. Op basis van beschikbare data willen we de besluitvorming versnellen en verbeteren en onze bestaande en nieuwe dienstverlening ondersteunen. Hiervoor streven we ernaar de komende jaren eerst de stap naar enabler (gegevens als katalysator) te maken. We hebben inmiddels inzicht in de benodigde stappen voor het implementeren van datagedreven werken bij UWV. Hierbij horen onderwerpen als metadata, masterdata en datakwaliteit. De ambitie was om in het eerste kwartaal van 2025 het onderdeel vernietigen binnen datalifecyclemanagement af te ronden voor twee processen. Het hiervoor verantwoordelijke project is echter stopgezet omdat er in 2024 niet voldoende middelen waren voor het portfolio. Het is nog niet duidelijk wanneer het project weer kan starten.

- **Datawarehouse moderniseren:** Met ons project DataFabriek willen we de noodzakelijke vernieuwing realiseren in het Datawarehouse-(DWH-)domein. Het verandertraject DataFabriek wil drie legacydatawarehouses vervangen door één modern en toekomstbestendig platform: het Data Integratie Magazijn (DIM). Inmiddels is de migratie van één van de drie legacydatawarehouses afgerond. We hebben aan de hand van verschillende scenario's bekeken of en hoe we door moeten gaan met het migreren en uitschakelen van de twee overgebleven datawarehouses. Voor het vervolg is extern advies ingewonnen op de plannen. Dit heeft onder andere geleid tot verbeteringen op het gebied van besturing en controle. In het eerste kwartaal van 2024 hebben we, met het oog op de continuïteits- en stabiliteitsrisico's van de resterende twee datawarehouses, besloten om het traject voort te zetten. Gebleken is dat systematische herbouw van alle historisch ontwikkelde informatieproducten leidt tot hogere kosten dan voorzien door een grote complexiteit per product, tekortschietende documentatie en lange inwerktijden van in te zetten personeel. Om de kosten en omvang van het project beheersbaar te houden, worden wel alle bronnen maar niet alle informatieproducten van de twee overgebleven datawarehouses overgebracht naar het DIM. Alleen wat onmisbaar is, wordt overgezet. We streven naar volledige afronding van het programma in december 2025.
- **BI-tooling en UWV-analyseomgevingen:** Een generieke nieuwe infrastructuur met moderne Advanced Analytics-software wordt het startpunt van een generieke voorziening voor heel UWV. In juli 2024 is het Advanced Analytics-platform in beheer genomen.
- **UWV Data Delivery Platform:** Momenteel onderzoeken we de mogelijkheid voor een gegevenslogistieke hub met behulp van een UWV Data Delivery Platform. Dit maakt het mogelijk om effectiever en efficiënter intern gegevens uit te wisselen.
- **Transitie Operationele DataStore:** UWV is ontstaan uit een fusie tussen zes uitvoeringsinstellingen en het Lisv. De inmiddels verouderde applicatie Operationele DataStore (ODS) is ooit ontwikkeld om tijdelijk een brug te vormen tussen de basisregistraties van de vroegere uitvoeringsinstellingen en integraal inzicht te bieden in de persoonsgegevens uit deze administraties. Uit extern onderzoek naar de toekomstvastheid van ODS bleek dat we op korte termijn actie moesten ondernemen om ODS uit te faseren dan wel te herbouwen. Met het project Transitie ODS willen we alle relevante functies van het huidige ODS vervangen door grotendeels bestaande en deels nieuw te ontwikkelen standaardgegevensdiensten. Na de transitie zal er per september 2025 sprake zijn van een stabiele en robuuste toestand. Daarna wordt verwacht dat het volledige project afgerond zal zijn voor december 2025.

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

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

- **Toekomstvast autorisatiebeheer:** De verouderde maatwerkapplicatie voor autorisatiebeheer van UWV-medewerkers wordt vervangen door een standaardapplicatie. De livegang, inclusief nieuw beleid, procedures en opleidingsinformatie van het nieuwe autorisatiebeheersysteem, is medio november 2024 uitgevoerd. Bij decharge van het project wordt besloten op welke wijze de restpunten worden opgepakt.
- **Identity and Access Management toekomstbestendig:** Identity and Access Management (IAM) beschrijft identificatie, authenticatie en autorisatie van individuen, groepen mensen, applicaties of apparaten waarmee toegang tot informatie of systemen wordt gereguleerd. Met het in 2022 gestarte programma Modernisering Identity and Access Management (MIAMI) vervangen we tot en met 2027 stapsgewijs verouderde IAM-systemen door een nieuwe uniforme, effectieve werkwijze voor IAM. Zo zorgen we voor een stabiele, betrouwbare, beschikbare en veilige informatievoorziening binnen UWV. In 2024 hebben we een centrale eenmalige inlogfaciliteit gerealiseerd waarop in 2024 50 van de ruim 300 applicaties zijn aangesloten. Voor deze applicaties bestaat een hoge kwaliteit van toegangsbeveiliging. De overige applicatieomgevingen worden waar nodig vanuit de beheerorganisatie in 2025 en in 2026 aangesloten. In het vierde kwartaal van 2024 zijn een vernieuwd autorisatiebeheersysteem, een vernieuwd autorisatiebeleid, -governance en -processen in gebruik genomen. Begin 2025 is gestart met de realisatie van twee centrale IAM-voorzieningen: één toegangspunt tot de digitale dienstverlening van UWV via één integratiepunt voor cliënten, werkgevers en ketenpartners (de buitenwereld) én een moderne voorziening voor het autorisatiebeheer van geprivilegieerde accounts (speciale toegangsrechten).
- **Next Level Security:** UWV staat continu in verbinding met de digitale buitenwereld, waarin traditionele vormen van toegangsbescherming niet meer volstaan omdat hackers tegenwoordig slimmer opereren. We bewegen hierin mee en werken aan een verdere verhoging van onze digitale weerbaarheid. We nemen maatregelen die zowel op korte termijn effect sorteren als bijdragen aan de digitale weerbaarheid van UWV op de langere termijn. Met het programma Next Level Security (NLS) vergroten we onze digitale weerbaarheid en verankeren we cybersecurity binnen onze organisatie. Binnen NLS-2 zijn vijf projecten uitgevoerd die de digitale weerbaarheid van UWV verder vergroten en informatiebeveiliging in de organisatie verankeren, waaronder de verdere vergroting van de bewustwording van UWV-medewerkers- over veilig digitaal gedrag. Hierbij wordt intensief samengewerkt met andere projecten en programma's, en benutten we ook activiteiten op het gebied van businesscontinuïteitsmanagement. Er zijn onderzoeken gedaan om securitymaatregelen te toetsen. We werken aan een bredere inrichting van kwetsbaarhedenbeheer en monitoring van cloudomgevingen. In het vierde kwartaal van 2024 is kwetsbaarhedenbeheer (Vulnerability management) overgedragen van het programma naar de lijn, met als resultaat een formele richtlijn, procesbeschrijving, besturingsmodel, ingerichte werkprocessen bij relevante IV-organisatieonderdelen en productteams, en geïmplementeerde ondersteunende tooling inclusief workflow en een operationeel dashboard. In 2025 richten we ons op verdere optimalisatie en verbetering van processen en het wegwerken van de kritieke en zeer hoge bevindingen. Deze worden vastgesteld door de CIO. Daarnaast is er een initiatief gestart om in drie waves toe te werken naar een structurele vermindering van kwetsbaarheden met 75%. De focus ligt op browser-updates, JAVA en Office.

Doelstelling: we moderniseren onze IT-infrastructuur

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

- **Modernisering datacenter:** Met de migratie naar een nieuwe leverancier van infrastructurele diensten hebben wij de afgelopen jaren onze infrastructurele dienstverlening gemoderniseerd. We zetten nu in op het vernieuwen en vervangen van verouderde IT-componenten en op verdere inzet van containerization. Containerization is een software-ontwikkelproces dat de applicatiecode bundelt met alle bestanden en libraries die nodig zijn om te kunnen draaien op verschillende platformen. In 2024 hebben we een minimal-viable-product-containerplatform opgeleverd, waarop een aantal organisatieapplicaties

draaien. In 2025 is gestart met het Container 2.0 project dat tot doel heeft om een nieuwe ‘landingszone’ te realiseren in de UWV-infrastructuur, om containergebaseerde applicaties te kunnen aanschaffen, ontwikkelen en beheren.

- Cloudvoorzieningen: Een centrale pijler in het verder vernieuwen van onze infrastructuur en ons applicatielandschap is gepaste inzet van niet alleen private maar ook public cloudvoorzieningen, om de wendbaarheid van ons IT-landschap te vergroten. Waar nodig voeren we voorbereidende activiteiten uit. Daarom investeren we in de hybride cloudplatformen waarop applicaties moeten gaan landen en bereiden we de applicaties voor, zodat we maximaal gebruik kunnen maken van de mogelijkheden van de nieuwe cloudinfrastructuur. We verwachten dat dit in het tweede tertaal van 2025 wordt afgerond.
- Geoptimaliseerd technisch beheer: We streven ernaar om IT-technisch beheer zoveel mogelijk te automatiseren. Door handmatige interventies te voorkomen en, daar waar mogelijk, te automatiseren wordt de beheerlast geminimaliseerd, worden handmatige fouten voorkomen en neemt de kwaliteit van de dienstverlening toe. Om hieraan invulling te geven, wordt een aantal reeds in gang gezette trajecten als testautomatisering en het automatisch naar productie brengen (deployen) van software de komende jaren verder ontwikkeld. Hiervoor ontwikkelen we een centrale voorziening voor softwareontwikkeling en testen. Verder standaardiseren we de ontwikkel-, test-, acceptatie- en productieomgevingen (OTAP), ondersteunen we geautomatiseerd testen en het geautomatiseerd implementeren conform een continuous integration, continuous delivery-(CI/CD-)werkwijze om onze verandersnelheid te vergroten en ons agile voortbrengingsproces beter te faciliteren. Het project wordt afgerond in 2025.

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

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

Voldoen aan externe verplichtingen en wet- en regelgeving

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

Bijlage III Overige cijfermatige ontwikkelingen

Uitkeringsvolumes, ontwikkelingen per wet

Ontwikkeling WW

We namen in de eerste vier maanden van 2025 3,4% meer beslissingen over het recht op een WW-uitkering dan in dezelfde periode in 2024: 127.700 tegenover 123.500. We kenden 99.200 WW-uitkeringen toe, 5,5% meer dan in de eerste vier maanden van 2024 (94.000). We wezen 22,3% (28.500) van de aanvragen af, in de eerste vier maanden van 2024 was dat 23,9% (29.500). Het aantal beëindigde uitkeringen was met 89.900 6,4% hoger dan in de eerste vier maanden van 2024 (84.400). In de eerste vier maanden van 2025 is het aantal lopende WW-uitkeringen met 5,3% toegenomen ten opzichte van eind 2024: 184.200 tegenover 174.800. Wel blijft het aantal mensen dat een WW-uitkering ontvangt laag en houdt de krapte op de arbeidsmarkt aan.

Tabel Volumeontwikkeling WW

	Instroom	Uitstroom	Lopend
2015	583.700	578.700	445.900
2016	491.000	524.900	412.000
2017	390.200	472.200	330.000
2018	335.500	402.700	262.700
2019	330.000	369.300	223.500
2020	479.100	416.900	285.700
2021	292.500	386.300	191.800
2022	229.000	271.600	149.200
2023	248.600	237.000	160.800
2024	271.500	257.400	174.800
Eerste vier maanden 2025	99.200	89.900	184.200

Ontwikkeling WIA

De Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA) bestaat uit twee regelingen: de regeling Inkomensvoorziening volledig arbeidsongeschikten (IVA) en de regeling Werkhervatting gedeeltelijk arbeidsgeschikten (WGA). Een IVA-uitkering is voor mensen die volledig en duurzaam arbeidsongeschikt zijn en daardoor niet meer kunnen werken. Een cliënt krijgt een WGA-uitkering als hij nog gedeeltelijk kan werken of als hij tijdelijk niet kan werken, maar dat binnen afzienbare termijn wel weer zal kunnen.

Tabel Volumeontwikkeling WIA

	Instroom	Uitstroom	Lopend
2015	35.800	16.100	229.600
2016	40.000	16.600	253.300
2017	41.700	18.400	277.000
2018	43.400	18.800	302.500
2019	45.800	19.900	328.000
2020	49.700	26.600	349.500
2021*	55.600	32.700	373.100
2022	54.800	31.200	397.400
2023	59.600	34.900	422.900
2024	69.000	38.100	454.600
Eerste vier maanden 2025	23.300	14.600	463.800

* Gecorrigeerd in verband met een verbeterde rekenmethode.

Ten opzichte van eind 2024 is het aantal WIA-uitkeringen gestegen met ruim 9.100 (ruim 6.700 WGA-uitkeringen en 2.400 IVA-uitkeringen) tot in totaal bijna 463.800. Dat is een stijging met 2,0%. Dat het aantal WIA-uitkeringen stijgt, is volgens verwachting. De WIA is als wet nog steeds in opbouw. Andersom neemt het aantal lopende uitkeringen voor de WAO, de voorloper van de WIA, af. De afname bij de WAO is wel geringer dan de toename bij de WIA, per saldo stijgt het aantal mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering.

We handelden bijna 24.600 WIA-aanvragen af, 16,9% minder dan in de eerste vier maanden van 2024 (bijna 29.600). Daarvan hebben we er 7.900 afgewezen; in de eerste vier maanden van 2024 waren het er 9.000. Meestal ging het daarbij om mensen die minder dan 35% arbeidsongeschikt werden bevonden of wel geschikt bleken voor het eigen werk.

We hebben ruim 23.300 WIA-uitkeringen toegekend (incl. herlevingen): bijna 19.100 WGA-uitkeringen en bijna 4.300 IVA-uitkeringen. Daarmee is het aantal toegekende uitkeringen 2,3% lager dan in de eerste vier maanden van 2024 (23.900). Er werden in de eerste vier maanden van 2025 bijna 11.500 voorschotten voor WGA-uitkeringen toegekend omdat de sociaal-medische beoordeling niet binnen de geldende termijn kon worden afgerond. Dat zijn er 30,9% meer dan in de eerste vier maanden van 2024 (bijna 8.800). Bij de definitieve beoordeling wordt gemiddeld circa 25% van de aanvragen alsnog afgewezen, de WGA-uitkering telt dan weer mee als beëindigd. In de eerste vier maanden van 2025 beëindigden we bijna 14.600 WIA-uitkeringen (8.300 WGA-uitkeringen en ruim 6.200 IVA-uitkeringen). Dat zijn er 35,7% meer dan in de eerste vier maanden van 2024 (ruim 10.700, namelijk bijna 6.800 WGA-uitkeringen en bijna 4.000 IVA-uitkeringen).

De instroom is veel hoger dan de uitstroom. We zien de laatste jaren dat de instroom van 60-plussers toeneemt. Die ontwikkeling zal de komende jaren doorzetten. Dit is het gevolg van de verhoging van de pensioenleeftijd. Er stromen nog relatief weinig mensen uit de WIA. Doordat de WIA naar verhouding nog niet zo lang bestaat, bereiken relatief weinig mensen in de WIA nu al de pensioengerechtigde leeftijd. Aanvragen voor een WIA-claimbeoordeling worden verder relatief vaker ingediend door mensen die onder het vangnet van de Ziektewet vallen omdat ze geen werkgever meer hebben, 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 zijn uitgesteld, waardoor terugkeer naar werk minder snel of zelfs niet mogelijk is. 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 mensen ook een WIA-claimbeoordeling aan vanwege langdurige covid.

Ontwikkeling WAO

De Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO) is de voorloper van de WIA.

Tabel Volumeontwikkeling WAO

	Instroom	Uitstroom	Lopend
2015	900	28.800	315.100
2016	700	22.800	293.000
2017	700	21.000	272.500
2018	700	20.100	253.600
2019	600	17.600	236.500
2020	500	22.461	214.600
2021	700	20.700	194.500
2022	600	15.200	179.900
2023	500	13.700	166.700
2024	400	14.600	152.400
Eerste vier maanden 2025	100	5.800	146.700

De meeste mensen met een WAO-uitkering zijn 45 jaar of ouder. Ten opzichte van eind 2024 is het totale aantal WAO-uitkeringen met 3,9% gedaald tot ruim 146.700. Er zijn 52,2% meer WAO-uitkeringen beëindigd dan in de eerste vier maanden van 2024 (5.800 tegenover 3.800). Dit komt doordat de AOW-leeftijd dit jaar niet is verhoogd en in 2024 wel.

De instroom in de WAO bestaat alleen nog uit cliënten van wie het recht op een uitkering al van vóór 2006 dateert, dat wil zeggen vóór de invoering van de WIA. We hebben in de eerste vier maanden van 2025 ruim 100 WAO-uitkeringen toegekend, 8,3% minder dan in dezelfde periode in 2024 (ook ruim 100).

Ontwikkeling Wajong

De Wajong is er voor mensen die al vóór hun 17e jaar arbeidsongeschikt waren of dat tijdens de opleiding/studie werden. Het aantal cliënten met een Wajong-uitkering is jarenlang toegenomen, maar daalde sinds 2015 licht tot 2021. Sindsdien is er weer sprake van een lichte stijging. Tot en met 2009 gold de Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (de oude Wajong of oWajong). Op 1 januari 2010 werd de nieuwe Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten (de nieuwe Wajong, nWajong of Wajong 2010) van kracht. Bij deze wet lag de nadruk op het arbeidsvermogen van Wajongers. Sinds 1 januari 2015 geldt de Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong 2015). Sindsdien is de Wajong alleen nog toegankelijk voor jonggehandicapten die volledig en duurzaam geen arbeidsvermogen hebben. Hiermee wordt bedoeld dat zij door hun ziekte of handicap niet over arbeidsvermogen beschikken en dit ook nooit kunnen ontwikkelen. Hierdoor is het aantal nieuwe Wajong-uitkeringen sinds 2015 veel lager dan daarvoor.

Tabel Volumeontwikkeling Wajong

	Instroom	Uitstroom	Lopend
2015	4.500	6.400	248.800
2016	4.200	6.100	247.100
2017	4.700	6.100	245.800
2018	5.200	6.500	245.100
2019	5.800	6.800	244.200
2020	6.400	7.500	243.100
2021*	6.200	5.700	243.200
2022	6.400	5.500	244.100
2023	6.800	5.600	245.400
2024	7.000	5.600	246.900
Eerste vier maanden 2025	2.300	2.100	247.100

* Gecorrigeerd in verband met een verbeterde rekenmethode.

In de eerste vier maanden van 2025 handelden we bijna 3.500 aanvragen af voor een Wajong 2015-uitkering, ongeveer evenveel als in de eerste vier maanden van 2024 (ook bijna 3.500). Hiervan werden er 1.800 (51,8%) afgewezen, omdat de aanvrager niet duurzaam volledig arbeidsongeschikt werd bevonden (in eerste vier maanden van 2024: ook 1.800, 52,2%).

In de eerste vier maanden van 2025 zijn in totaal ongeveer evenveel nieuwe Wajong-uitkeringen toegekend als in de eerste vier maanden van 2024 (beide 2.300).

We beëindigden in de eerste vier maanden van 2025 ruim 14% meer Wajong-uitkeringen dan in de eerste vier maanden van 2024 (respectievelijk 2.100 en ruim 1.800). Ten opzichte van eind 2024 steeg het aantal lopende Wajong-uitkeringen licht, met 0,5% (bijna 247.100 tegenover bijna 245.900).

Ontwikkeling WAZ

De Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen (WAZ) geeft recht op een uitkering op minimumniveau als een zelfstandige langdurig arbeidsongeschikt is.

Tabel Volumeontwikkeling WAZ

	Instroom	Uitstroom	Lopend
2015	100	2.100	15.100
2016	100	1.600	13.500
2017	100	1.500	12.000
2018	26	1.300	10.800
2019	49	1.100	9.700
2020	39	1.300	8.400
2021	28	1.200	7.300
2022	20	800	6.500
2023	16	700	5.800
2024	15	700	5.100
Eerste vier maanden 2025	8	300	4.800

Waren er eind 2024 nog 5.100 mensen met een WAZ-uitkering, sindsdien is dit aantal met 300 verder gedaald tot 4.800. Dit komt doordat per 1 augustus 2005 de toegang tot de WAZ is gesloten; er komen vrijwel geen nieuwe cliënten meer bij.

De instroom die nog plaatsvindt, is een gevolg van overloop uit andere wetten en herleving van oude rechten. In de eerste vier maanden van 2025 werden 8 nieuwe WAZ-uitkeringen toegekend. Het overgrote deel van de cliënten met een WAZ-uitkering is 55 jaar of ouder.

Ontwikkeling toekenningen Ziektewet

Het vangnet van de Ziektewet is onder meer bedoeld voor zieke werklozen en zieke uitzendkrachten. Zij hebben geen werkgever die voor hun verzuimbegeleiding en re-integratie verantwoordelijk is. UWV begeleidt deze mensen op sociaal-medisch gebied, zoals de werkgever en de arbodienst dat doen voor de werknemers van reguliere werkgevers.

Tabel Toekenningen Ziektewet

	Uitzendkrachten	Werklozen	Zwangere vrouwen	Overigen	Totaal
2015	18.600	39.400	69.500	76.700	204.200
2016*	24.100	41.500	75.800	94.600	236.000
2017	26.200	38.800	75.600	111.100	251.700
2018	34.600	34.600	76.600	136.800	282.600
2019	42.900	31.600	79.100	144.400	298.000
2020*	78.800	33.700	78.200	134.200	324.900
2021	101.600	30.900	80.700	132.900	346.100
2022	115.200	24.500	75.800	178.200	393.700
2023	20.900	21.700	78.500	190.800	311.900
2024	4.700	23.800	83.500	212.200	324.200
Eerste vier maanden 2025	1.600	9.000	28.600	82.600	121.800

* Als gevolg van verbeterde rekenmethodes zijn deze cijfers bijgesteld.

In de eerste vier maanden van 2025 zijn 8,1% meer Ziektewet-uitkeringen toegekend (121.800 tegenover bijna 112.700) dan in de eerste vier maanden van 2024. Vooral het aantal toekenningen aan werknemers met een no-riskpolis nam duidelijk toe. Daarentegen nam het aantal toekenningen aan zieke uitzendkrachten behoorlijk af, met 12,8%. Per juli 2023 is de cao voor uitzendkrachten gewijzigd. De wijziging houdt in dat sindsdien bij een uitzendovereenkomst met uitzendbeding de uitzendovereenkomst niet automatisch wordt beëindigd bij ziekte. Dit betekent dat veel uitzendkrachten vaak al hersteld zijn voordat hun uitzendovereenkomst afloopt en zich dus minder vaak ziek melden bij UWV.

De meeste Ziektewet-uitkeringen werden toegekend aan mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering die werken en in aanmerking komen voor de zogenoemde no-riskpolis (56,0%), aan zwangere vrouwen die voor of tijdens hun zwangerschapsverlof ziek werden (23,5%) en aan alle flexwerkers tezamen (11,2%). Verder ging het om zieke WW-gerechtigden (7,4%), vrijwillig verzekerden (1,7%) en zieken die in overige categorieën vallen (0,2%).

Uitstroom uit de Ziektewet

In 2024 werden 10,1% meer Ziektewet-uitkeringen beëindigd dan in de eerste vier maanden van 2024: 128.000 tegenover 116.200. Er werden vooral meer Ziektewet-uitkeringen beëindigd van mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering die werken en in aanmerking kwamen voor de zogenoemde no-riskpolis. De tabel toont het aandeel van de verschillende vangnetcategorieën binnen de uitstroom uit de Ziektewet.

Tabel Uitstroom uit Ziektewet naar vangnetcategorieën

	Eerste vier maanden 2025	Eerste vier maanden 2024
Zwangerschap	25.700	25.900
Uitzendkrachten	2.500	3.200
Flex overig (stagiairs, oproepkrachten, overige bijzondere dienstverbanden)	2.100	1.900
Ontslag (einde dienstverband)	10.000	9.100
Zieke werklozen	15.700	14.500
No-riskpolis	69.500	59.000
Vrijwillig verzekerden	2.300	2.400
Overig	200	200
Totaal	128.000	116.200

Ontwikkeling Wazo

De Wet arbeid en zorg (Wazo) regelt dat vrouwen een uitkering van minimaal zestien weken krijgen tijdens en na hun zwangerschap. Verder regelt de Wazo onder andere verlof en uitkering bij adoptie en pleegzorg. Met gemiddeld 68.500 was het aantal mensen met een Wazo-uitkering in de eerste vier maanden van 2025 3,4% hoger dan in de eerste vier maanden van 2024 (bijna 66.300). Deze aantallen zijn inclusief de uitkeringen wegens zwangerschapsverlof voor vrouwen die als zelfstandige werken, volgens de Zelfstandig en Zwanger-regeling (ZEZ) en uitkeringen op grond van de per 1 juli 2020 ingevoerde Wet invoering extra geboorteverlof (WIEG). Sinds 2 augustus 2022 tellen ook uitkeringen voor betaald ouderschapsverlof mee.

Tabel Volumeontwikkeling Wazo

	Toekenningen	Beëindigingen	Lopend (gemiddeld)
2015	138.200	139.600	42.400
2016	140.700	141.200	43.000
2017	140.700	135.000	42.300
2018	142.600	140.500	43.200
2019	161.600	142.200	43.600
2020*	172.400	167.000	48.100
2021*	238.300	235.700	54.000
2022* en **	262.000	259.300	57.900***
2023* en **	367.300	323.900	69.900
2024* en **	390.700	334.400	74.400
Eerste vier maanden 2025* en **	127.600	94.900	68.500

* Sinds 1 juli 2020 tellen ook uitkeringen op grond van de WIEG mee.

** Sinds 2 augustus 2022 tellen ook uitkeringen voor betaald ouderschapsverlof mee.

*** Gecorrigeerd cijfer.

In de eerste vier maanden van 2025 hebben we ruim 127.600 nieuwe Wazo-uitkeringen toegekend. Dit aantal is 1,9% hoger dan in de eerste vier maanden van 2024 (ruim 125.200). We kenden ruim 43.200 uitkeringen toe in verband met zwangerschaps- en bevallingsverlof van werknemers, 2,2% minder dan in de eerste vier maanden van 2024 (44.200). Daarnaast kenden we bijna 27.800 uitkeringen toe op basis van de WIEG. Dat zijn er 4,9% meer dan in de eerste vier maanden van 2024 (bijna 26.500). Er zijn circa 200 uitkeringen wegens pleegzorg- of adoptieverlof toegekend, 10 minder dan in de eerste vier maanden van 2024 (ook 200). Op basis van de ZEZ zijn er bijna 4.100 uitkeringen toegekend wegens zwangerschaps- en bevallingsverlof voor vrouwen die als zelfstandige werken. Dat is 7,7% minder dan in de eerste vier maanden van 2024 (4.400). Sinds 2 augustus 2022 kunnen ouders ook een Wazo-uitkering aanvragen voor negen weken betaald ouderschapsverlof. Er zijn om die reden in de eerste vier maanden van 2025 bijna 52.400 Wazo-uitkeringen toegekend, dat is 4,8% meer dan in de eerste vier maanden van 2024 (ruim 49.900).

Werkende Wajongers

Jonge Wajongers werken vooral bij reguliere werkgevers. De oudere werken vaak in de beschermde omgeving van een Wsw-bedrijf. Wajongers werken soms als zelfstandig ondernemer. In de eerste vier maanden van 2025 werkten in totaal bijna 60.400 Wajongers, 24,4% van het totale aantal mensen met een Wajong-uitkering. Het percentage werkende Wajongers neemt af. Dit hangt samen met het feit dat de populatie in toenemende mate bestaat uit mensen die duurzaam geen arbeidsvermogen hebben. Van de Wajongers met arbeidsvermogen werkte 55,2% (57.100). Van hen werkten er 36.200 bij een reguliere werkgever, ruim 4.900 (ook) als zelfstandige en ruim 15.900 in beschut werk. Een klein deel (3,2%, 3.300 personen) van de Wajongers die volgens de bij de sociaal-medische beoordeling geldende regels duurzaam geen arbeidsvermogen hebben, werkt toch – meestal voor een beperkt aantal uren. Van hen werkten er 2.100 bij een reguliere werkgever, 900 als zelfstandige en 300 in beschut werk. Omdat het aantal werkende Wajongers met een aantal maanden vertraging bekend is, gaat het hier om voorlopige cijfers.

Tabel Werkende Wajongers

	Aantal Wajongers	Werkende Wajongers exclusief zelfstandigen	
		Aantal	%
2009	191.956	47.557	24,8%
2010	205.134	50.406	24,6%
2011	216.240	53.976	25,0%
2012	226.481	53.019	23,4%
2013	238.708	53.063	22,2%
2014	250.604	55.596	22,2%
2015*	247.543	56.388	22,8%
2016*	243.617	57.808	23,7%
2017*	239.663	59.207	24,7%
2018*	235.962	60.332	25,6%
2019*	231.757	58.797	25,4%
2020*	230.002	58.189	25,3%

Sinds Wet vereenvoudiging Wajong**	Aantal Wajongers	Aantal werkende Wajongers inclusief zelfstandigen			
		Aantal met arbeidsvermogen	Aantal met duurzaam geen arbeidsvermogen	Totaalaantal	Percentage
2021	243.200	59.072	2.308	61.380	25,2%
2022	244.125	59.787	2.783	62.570	25,6%
2023	245.394	58.780	2.946	61.726	25,2%
2024	245.877	58.256	2.957	61.213	24,9%
2025 tot en met april***	247.051	57.079	3.288	60.367	24,4%

* Het aantal werkende Wajongers is voor de jaren 2015 tot en met 2020 afgezet tegen het totaal aantal lopende uitkeringen voor de oude Wajong en de Wajong 2010. In de Wajong 2010 zitten uitsluitend mensen die duurzaam geen arbeidsvermogen hebben.

** Met ingang van 2021 hanteert UWV een nieuwe telmethodiek. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen werkende Wajongers met arbeidsvermogen en werkende Wajongers met duurzaam geen arbeidsvermogen. Sinds 2021 worden ook Wajongers die aangeven dat ze als zelfstandige werken meegeteld. Het aantal werkende Wajongers wordt afgezet tegen het totale aantal lopende Wajong-uitkeringen (oude Wajong, Wajong 2010, Wajong 2015).

*** Het zijn voorlopige cijfers. De definitieve cijfers tot en met april 2025 zijn pas later in 2025 beschikbaar.

Sociaal-medische beoordeling WIA

De Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA) heeft als doel cliënten hun resterende verdien capaciteit zo veel mogelijk te laten benutten. Onze verzekeringsartsen beoordelen voor iedereen die na twee jaar ziekte een arbeidsongeschiktheidsuitkering aanvraagt zijn of haar belastbaarheid. Op basis van die mogelijkheden stelt de arbeidsdeskundige vast wat de restverdien capaciteit is. Dit bepaalt het recht op en de hoogte van de gevraagde uitkering.

Tabel Uitkomst WIA-claimbeoordelingen

	Eerste vier maanden 2025	Eerste vier maanden 2024
Ontvangen aanvragen*	29.300	29.400
Toegekende aanvragen	16.300	16.800
WGA deels arbeidsongeschikt	3.900	3.700
WGA volledig arbeidsongeschikt	7.000	7.700
IVA	5.400	5.400
Vereenvoudigde 60-plusbeoordeling	400	3.800
Afgewezen aanvragen*	7.900	9.000
Afgehandelde aanvragen*	24.600	29.600

* Een deel van de ingediende aanvragen wordt ingetrokken, bijvoorbeeld omdat de cliënt voordat de claimbeoordeling plaatsvindt is hersteld, de pensioengerechtigde leeftijd heeft bereikt, is overleden of omdat UWV aan de cliënt een sanctie heeft opgelegd. Deze tellen in deze tabel mee als afgehandelde en afgewezen aanvragen.

In de eerste vier maanden van 2025 hebben we 16,9% minder WIA-aanvragen afgehandeld dan in de eerste vier maanden van 2024, 24.600 tegenover 29.600. We deden vooral veel minder 60-plusbeoordelingen dan in de eerste vier maanden van 2024 vanwege het tijdelijk stopzetten van de 60+-maatregel. We kenden 16.700 WIA-aanvragen toe, waarvan 400 via de

vereenvoudigde 60-plusbeoordeling, en wezen er 7.900 af. Van 900 aanvragen is de behandeling tussentijds gestaakt omdat de aanvrager volledig is hersteld, inmiddels is gepensioneerd of overleden, twee keer niet op het spreekuur is verschenen of inmiddels gedetineerd is.

De verantwoordelijkheid voor de begeleiding van zieke werknemers met een vast dienstverband ligt de eerste twee ziektejaren bij de werkgevers; UWV ziet zieke werknemers in de regel pas bij de WIA-aanvraag. Tijdens de ziekteperiode is de werkgever verplicht re-integratie-inspanningen te leveren om de zieke werknemer te begeleiden naar passend werk binnen of buiten zijn bedrijf. De werknemer is verplicht daaraan mee te werken. Zowel de werkgever als de werknemer kunnen UWV tussentijds om een deskundigenoordeel vragen als ze van mening zijn dat de ander zich onvoldoende inspannt, of twijfels hebben over de geschiktheid om te werken of de passendheid van het aangeboden werk. In de eerste vier maanden van 2025 hebben we 31,2% minder van dergelijke deskundigenoordelen uitgevoerd dan in de eerste vier maanden van 2024: ruim 700 tegenover 1.100.

In- en uitstroom medewerkers

Hierna wordt kort ingegaan op de in- en uitstroom van medewerkers.

Instroom nieuwe medewerkers naar leeftijd

UWV wil naast de kennis en ervaring van de 45- plussers binnen de organisatie meer gebruikmaken van de inbreng van jongere medewerkers. Bij de werving van nieuw personeel zetten we daarom extra in op het bereiken van jongere kandidaten. Zo zijn er in september 2024 trainees gestart als eerste lichting van een traineeship van 1,5 jaar; zij maken in mei 2025 de stap naar de tweede traineeplek. De afgelopen periode is ingezet op het matchen van trainees aan een passende tweede plek.

Tabel Instroom nieuwe medewerkers naar leeftijd

Instroom naar leeftijd	Eerste vier maanden 2025		Eerste vier maanden 2024	
	Aantal	%	Aantal	%
≤24 jaar	53	8,2%	89	10,2%
25-34 jaar	270	42,0%	306	35,2%
35-44 jaar	141	21,9%	180	20,7%
45-54 jaar	102	15,9%	180	20,7%
55 jaar-pensioengerechtigde leeftijd	77	12,0%	115	13,2%
Totaal	643	100%	870	100%

Uitstroom medewerkers naar leeftijd

In de eerste vier maanden van 2025 zijn 472 medewerkers weggegaan bij UWV.

Tabel Uitstroom medewerkers naar leeftijd

Uitstroom naar leeftijd	Eerste vier maanden 2025		Eerste vier maanden 2024	
	Aantal	%	Aantal	%
0-24 jaar	17	3,6%	16	2,6%
25-34 jaar	97	20,6%	148	24,4%
35-44 jaar	60	12,7%	110	18,1%
45-54 jaar	80	16,9%	89	14,6%
55 jaar-pensioengerechtigde leeftijd	218	46,2%	245	40,3%
Totaal	472	100%	608	100%

Colofon

Uitgave

UWV
Financieel-economische zaken

Postadres

Postbus 58285
1040 HG Amsterdam

Inlichtingen

06-29514048

Auteurs

Hans Berghuis
Peter Boverhoff

Volg ons



Disclaimer

[Disclaimer tekst]

UWV © 2025

