



UWV achtmaandenverslag 2025



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
Voorwoord	2
Prestatie-indicatoren	3
Kwantitatieve prestatie-indicatoren	3
Kwalitatieve prestatie-indicatoren	5
1 Werken aan dienstverlening	6
1.1 Inkomenszekerheid bieden	6
1.2 Dienstverlening met de menselijke maat	11
1.3 Sociaal-medische dienstverlening	14
1.4 Arbeidsbemiddeling	16
1.5 Voorzieningen en re-integratiediensten	19
1.6 Handhavingsinzet	23
1.7 We kunnen het niet alleen	24
2 Werken aan ons fundament	26
2.1 Verbeteren en fouten voorkomen	26
2.2 Versterken van capaciteit en vakmanschap	27
2.3 Digitalisering	32
3 Beheersing van kosten en risico's	37
3.1 Doelmatigheid	37
3.2 Huisvesting	39
3.3 Risicobeheersing	40
4 Rechtmatigheid	42
4.1 Financiële rechtmatigheid uitkeringsverstrekking	43
4.2 Toelichting op de financiële fouten en onzekerheden per wet	44
4.3 Verbetermaatregelen per wet	46
4.4 Rechtmatigheid uitvoeringskosten	48
5 Nieuwe wet- en regelgeving	49
6 Toezichtbevindingen	51
Lijst van afkortingen	52
Bijlage I Financiële verantwoording	54
Algemeen	54
Fondsen	54
Voorzieningen programmakosten	55
Voorzieningen uitvoeringskosten	56
Baten wettelijke taken sociale verzekeringen	57
Programmakosten	59
Uitvoeringskosten	62
Bijlage II IT-projecten	63
Bijlage III Overige cijfermatige ontwikkelingen	67
Uitkeringsvolumes, ontwikkelingen per wet	67
Werkende Wajongers	70
Sociaal-medische beoordeling WIA	70

Voorwoord

Ook in de tweede vier maanden van 2025 hebben we verder gewerkt aan tijdige en juiste dienstverlening met nadrukkelijk oog voor de menselijke maat. Kwetsbare cliënten kregen hierbij extra aandacht. Zo hebben we op basis van een signaal van gestegen inkomsten, tot begin september van ruim 3.900 cliënten het voorschot aangepast, waardoor een mogelijke (hoge) vordering op hen is voorkomen. Ook krijgen cliënten sinds augustus een bericht dat ze in de UWV-app hun betaalspecificatie kunnen inzien, zodat ze vooraf geïnformeerd zijn over hun uitkering en de betaling daarvan.

We zijn verdergegaan met onze voorbereidingen voor het herstel van onjuist berekende WIA-uitkeringen uit de periode 2020–2024. Zo hebben we het merendeel van de cliënten geïnformeerd bij wie we geen reden hebben om aan te nemen dat er fouten zijn gemaakt in de dagloonberekening voor hun WIA-uitkering; bij hen verandert de uitkering niet. Ook de cliënten van wie we de uitkering wél gaan controleren en mogelijk herstellen, hebben van ons bericht gekregen. Met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid overleggen we hoe we het herstel van onjuiste WIA-uitkeringen gaan aanpakken. Dit is complex, omdat een aanpassing van de WIA-uitkering kan doorwerken in belastingen, fiscale toeslagen, verzekeringen en arbeidsongeschiktheidspensioenen van mensen. Eén ding is zeker: als mensen door onze fout te veel uitkering hebben ontvangen, dan hoeven zij dat niet terug te betalen.

Aan structurele kwaliteitsverbetering werken we door ons kwaliteitsmanagementsysteem te versterken met het programma Kwaliteit op orde. Het doel is om fouten beter zichtbaar te maken en er lessen uit te trekken, en op die manier de kwaliteit van onze dienstverlening duurzaam te verhogen.

Ook de achterstanden bij de sociaal-medische beoordelingen vragen dringend om een structurele oplossing. Helaas blijft de vraag naar sociaal-medische beoordelingen groter dan wat wij aankunnen, waardoor de wachttijden voor onze cliënten verder zijn opgelopen. Wij blijven ernaar streven om mensen snel en zorgvuldig duidelijkheid te geven over hun arbeidsongeschiktheid en uitkering. Daarom hebben we een Ontwikkelagenda opgesteld, waarmee we langs zes lijnen de sociaal-medische dienstverlening gaan versterken. Met maatregelen als taakdelegatie en digitalisering gaan we de doorlooptijd van het beoordelingsproces verkorten. Ook vereenvoudigen en uniformeren we onze werkwijze en onderzoeken we of herverdeling van taken binnen UWV kan helpen om mensen de dienstverlening te bieden die zij van ons mogen verwachten.

De structurele oplossing voor de achterstanden ligt – zoals ook de koning aangaf in zijn Troonrede op 16 september 2025 – in een uitvoerbaarder arbeidsongeschiktheidsstelsel. Samen met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid blijven we ons dan ook inzetten voor vereenvoudiging van dat stelsel.

Ook hebben we verder gebouwd aan de Verandermotor, waarin multidisciplinaire teams uit heel UWV gaan samenwerken aan snellere, concretere en merkbare veranderingen van onze dienstverlening. We zijn inmiddels begonnen met de werving voor aansturende functies.

Het is duidelijk hoe essentieel onze 23.000 collega's zijn, die zich ondanks de uitdagingen elke dag inzetten voor cliënten en ervoor zorgen dat mensen zich door UWV gezien, gehoord en geholpen voelen.

Raad van bestuur

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 acht 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%	87%
Sociaal-medisch beoordelen	Cliënttevredenheid over sociaal-medisch centra	n.v.t.	*	7,5
	Aantal langer dan 6 maanden openstaande WIA-claimbeoordelingen	n.v.t.	5.500	1.100
	Verzuimduur uitzendkrachten in weken	n.v.t.	48	64
	Verzuimduur einddienstverbanders** in weken	63	67	66
	Verzuimduur zieke WW-uitkeringsgerechtigden in weken	55	52	53
Bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom	Aantal plaatsingen en contractverlengingen voor mensen met Wajong-uitkering	15.000	9.200	***n.v.t.
	Aantal plaatsingen en contractverlengingen voor mensen met WIA-/WGA-uitkering	12.000	7.600	***n.v.t.
	Beëindiging van de dienstverlening voor mensen met een WW-uitkering vanwege volledige werkhervatting	130.000	84.800	***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%
	Ziektewet-uitkeringsgerechtigden		n.v.t.	94%
Maatschappij				
Doelmatigheid uitvoering				
	Realisatie uitvoeringskosten binnen budget	100%	94%	102%
	Realisatie re-integratiekosten binnen budget	100%	98%	100%
Rechtmatigheid uitkeringsverstrekking en inkoop				
	Percentage rechtmatigheid	99%	****99,4%	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.

**** Dit cijfer gaat uitsluitend over 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. De tweede meting van 2025 start in september. Over de uitkomsten daarvan rapporteren we in het jaarverslag 2025. We toetsen permanent hoe de uitgangspunten van ons dienstverleningsconcept worden ervaren.

Om dienstverlening te kunnen bieden met meer oog voor de menselijke maat is het essentieel dat we onze medewerkers daarbij ondersteunen, dat we er samen met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid 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 van SZW afgesproken dat we verantwoording afleggen over hoe we daar invulling aan geven.

Tabel Overige kwalitatieve prestatie-indicatoren

Resultaatgebied	Indicator	Realisatie eerste acht 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 Versterken 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 Versterken 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 Versterken 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 acht maanden van 2025 kenden we ruim 0,7 miljoen uitkeringen toe, 4% meer dan in de eerste acht maanden van 2024.

Tabel Nieuwe uitkeringen

	Eerste acht maanden 2025	Eerste acht maanden 2024	% +/-
WW	196.602	184.349	7%
Arbeidsongeschiktheidswetten	49.875	49.717	0%
WIA	45.041	44.868	0%
WGA	36.794	36.091	2%
IVA	8.247	8.777	-6%
WAO	264	261	1%
WAZ	15	12	25%
Wajong	4.555	4.576	-0%
Ziektewet	221.029	211.317	5%
Wazo	261.593	256.491	2%
Zwangerschaps- en bevallingsverlof werknemers	90.792	90.375	0%
Zwangerschaps- en bevallingsverlof zelfstandigen/beroepsbeoefenaars	8.307	8.980	-7%
Pleegzorg- en adoptieverlof	392	417	-6%
Aanvullend geboorteverlof (WIEG)	56.409	53.174	6%
Betaald ouderschapsverlof	105.693	103.545	2%
Totaal	729.099	701.874	4%

We beëindigden 4% meer uitkeringen dan in de eerste acht maanden van 2024.

Tabel Beëindigde uitkeringen

	Eerste acht maanden 2025	Eerste acht maanden 2024	% +/-
WW	183.994	174.460	5%
Arbeidsongeschiktheidswetten	43.735	38.169	15%
WIA	28.629	24.646	16%
WGA	16.502	14.903	11%
IVA	12.127	9.743	24%
WAO	10.790	9.403	15%
WAZ	505	461	10%
Wajong	3.811	3.659	4%
Ziektewet	230.795	216.697	7%
Wazo	204.256	209.436	-2%
Zwangerschaps- en bevallingsverlof werknemers	84.816	85.014	-0%
Zwangerschaps- en bevallingsverlof zelfstandigen/beroepsbeoefenaars	8.042	8.359	-4%
Pleegzorg- en adoptieverlof	271	216	25%
Aanvullend geboorteverlof (WIEG)	33.827	38.402	-12%
Betaald ouderschapsverlof	77.300	77.445	-0%
Totaal	662.780	638.762	4%

Eind augustus 2025 ontvingen ruim 1,2 miljoen cliënten – voor kortere of langere tijd – een uitkering van ons. We keerden in de eerste acht maanden van 2025 een bedrag van € 18,8 miljard uit, tegenover € 17,2 miljard in de eerste acht maanden van 2024. De oorzaak van die stijging zijn de hogere uitkeringsbedragen en hogere aantallen uitkeringen voor de WIA en de WW. We keerden dan ook vooral meer geld uit voor de WIA (€ 0,8 miljard) en de WW (€ 0,3 miljard) dan in de eerste acht maanden van 2024.

Tabel Lopende uitkeringen

	Eerste acht maanden 2025	Eerste acht maanden 2024	% +/-
WW	187.445	170.669	10%
Arbeidsongeschiktheidswetten	865.805	852.818	2%
WIA	471.734	443.648	6%
WGA	285.079	265.126	8%
IVA	186.655	178.522	5%
WAO	141.880	157.517	-10%
WAZ	4.596	5.339	-14%
Wajong	247.595	246.314	1%
Ziektewet	112.151	106.703	5%
Wazo	77.087	75.376	2%
Zwangerschaps- en bevallingsverlof werknemers	41.801	41.392	1%
Zwangerschaps- en bevallingsverlof zelfstandigen/beroepsbeoefenaars	3.898	4.150	-6%
Pleegzorg- en adoptieverlof	68	72	-6%
Aanvullend geboorteverlof (WIEG)	7.797	7.387	6%
Betaald ouderschapsverlof	23.523	22.375	5%
Totaal	1.242.488	1.205.566	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. We meten voortdurend of we ons werk goed doen en komen daarbij ook situaties tegen waarin het niet goed gaat. In die gevallen herstellen we de uitkeringen en nemen we maatregelen om nieuwe fouten te voorkomen. Om de kwaliteitsmetingen en het kwaliteitsmanagementsysteem te verbeteren, starten we met het programma Kwaliteit op orde. Met het toenemen van de intensiteit van de metingen zien we ook beter waar we ons werk wel en niet goed doen. Daardoor loopt het aantal uit te voeren herstelacties ook op. Ook kunnen herstelacties het gevolg zijn van gerechtelijke uitspraken. Een grote herstelactie is die voor het WIA-dagloon, die tienduizenden mensen betreft. Deze herstelactie hangt zowel samen met uitkeringen die UWV verkeerd heeft vastgesteld in de periode 2020–2024, als met een gerechtelijke uitspraak die vraagt om het meenemen van loonloze tijdvakken in de berekening van een WIA-uitkering (zie verder hierna onder het kopje WIA).

Beleidsregels UWV gebruik polisgegevens

Uit de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (SUWI) en de Beleidsregels UWV gebruik polisgegevens volgt dat de hoogte van het dagloon moet worden vastgesteld met de gegevens die in de polisadministratie staan, tenzij UWV het gegronde vermoeden heeft dat de gegevens onjuist zijn. In dat geval wordt nader onderzoek gedaan naar de juistheid van de gegevens. In de uitvoeringspraktijk wordt hier verschillend invulling aan gegeven. Dit gaat ten koste van de kwaliteit van het WIA-dagloon, waardoor cliënten niet ontvangen waar ze recht op hebben. Daarom moet de datakwaliteit voor de dagloonberekening worden verbeterd. Dit doet het WIA Data-analyseteam door het tijdig verzamelen, completeren, corrigeren en klaarzetten van informatie uit de polisadministratie en andere bronnen. Het secundaire doel van het WIA Data-analyseteam is om de datakwaliteit in de loonaangifteketen naar een hoger niveau te tillen (zie verder paragraaf 2.1 onder Verbetering datakwaliteit).

Kwaliteitsmanagementsysteem

We verbeteren structureel ons kwaliteitsmanagementsysteem en de kwaliteitscontroles UWV-breed en in het bijzonder binnen ons organisatieonderdeel Sociaal-medische zaken (SMZ). Bij deze verbeteringslag maken we gebruik van het externe onderzoek dat we hebben laten uitvoeren naar de werking van ons kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) en van de uitkomsten van het onderzoek dat de Algemene Rekenkamer op verzoek van de minister van SZW uitvoert. We verwachten de rapportage van de Algemene Rekenkamer in november. In paragraaf 2.1 gaan we in op de aanbevelingen die zijn opgenomen in het EY-adviesrapport KMS UWV over het externe onderzoek en hoe we daar opvolging aan geven.

WIA

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. Naar aanleiding van deze fouten hebben we eind 2024 de Verbeteraanpak WIA 2020–2024 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 cliënten 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 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 de controle en waar van toepassing het herstel van de daglonen van *lopende* WIA-uitkeringen die zijn toegekend in de periode van 1 januari 2020 tot en met 31 december 2024. Handmatige controle voor deze groep is nodig, omdat uit de kwaliteitscontroles bleek dat 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. Of en hoe beëindigde uitkeringen worden opgepakt, hangt af of wordt gekozen voor de hiervoor genoemde compensatieregeling. Daarom werkt het ministerie van SZW momenteel een compensatieregeling uit, waarbij UWV de uitkering naar de toekomst toe herstelt en een tegemoetkoming toekent voor het in het verleden te laag vastgestelde dagloon waarop eindheffing wordt toegepast. Op deze manier blijft de nabetaling buiten het verzamelinkomen en worden de meeste keteneffecten voorkomen. UWV moet nog een uitvoeringstoets doen op deze regeling en die daarna implementeren. Indien ervoor deze regeling wordt gekozen, kan er daarom pas op z'n vroegst in het tweede kwartaal van 2026 worden nabetaald.

Bij nadere analyse op basis van bestandsvergelijkingen hebben we vastgesteld bij welke cliënten er mogelijk een fout is gemaakt bij de berekening van het dagloon. We gaan daarvoor de dossiers van circa 43.000 mensen handmatig controleren. 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.

UWV heeft het merendeel van de 121.000 cliënten geïnformeerd bij wie we geen reden hebben om aan te nemen dat er fouten zijn gemaakt in de dagloonberekening van hun WIA-uitkering; bij hen verandert de uitkering niet. Ook hebben ongeveer 61.000 cliënten van wie we de uitkering wel gaan controleren en mogelijk herstellen (zowel mogelijke dagloonfouten als mogelijke aanpassingen naar aanleiding van loonloze tijdvakken) daarover bericht gekregen. In augustus zijn we gestart met de controle. De mensen die het betreft, zijn hierover geïnformeerd. Eind september hebben we ruim 900 mensen bericht gegeven dat het dagloon van hun uitkering correct is en hetzelfde blijft. Dat aantal loopt naar verwachting snel op. De klantadviseurs van UWV bellen cliënten over de uitkomst en bevestigen deze per brief. Uit onafhankelijk onderzoek blijkt dat het merendeel van de cliënten dit persoonlijke contact waardeert. Als uit de controle blijkt dat het dagloon niet goed is vastgesteld of nader onderzoek nodig is, houden we het dossier aan. Dat is nodig omdat we nog in gesprek zijn met de minister van SZW over een oplossing waardoor zoveel mogelijk cliënten geen nadelige effecten hebben van een nabetaling als we hun uitkering gaan herstellen.

We houden cliënten regelmatig op de hoogte van de voortgang. Ook hebben we dienstverlening ingericht voor mensen die in problemen (dreigen te) komen of behoefte hebben aan extra hulp. Wanneer er bij een cliënt een andere herstelactie loopt waardoor het dagloon opnieuw wordt berekend, bijvoorbeeld door een gerechtelijke uitspraak, dan gaan we die daar ook over informeren. Zo voorkomen we voor cliënten dat meerdere herstelacties door elkaar lopen.

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 de uitkomsten van gerechtelijke uitspraken (zie hierna onder het kopje Andere herstelacties). Ook in die dossiers kunnen dagloonfouten zitten. Die nemen we dan mee bij de berekening van het nieuwe dagloon.

Andere herstelacties

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 cliënten. 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 niet de juiste indexering is toegepast. In het verleden heeft er al herstel plaatsgevonden, maar daarin zijn nog niet alle indexeringsmomenten gecontroleerd. Het gaat om 2.650 dossiers. We zijn in afwachting van besluitvorming van het ministerie van SZW hoe we de betaling mogen uitvoeren. We voeren nu controle uit op de indexeringsmomenten van 1 juli 2013 tot en met 1 juli 2019. Vervolgens gaan we de nabetaling naar verwachting uitvoeren in het eerste kwartaal van 2026. Daarna volgt de nabetaling over de indexeringsmomenten van 1 januari 2006 tot en met 1 januari 2013. De nabetaling over de indexeringsmomenten van 1 januari 2020 tot en met 1 juli 2024 loopt mee in de WIA-herstelorganisatie.
- **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 moesten ongeveer 32.000 lopende WIA-uitkeringen worden gecontroleerd en mogelijk aangepast. Na deze controles is gebleken dat er 21.000 van deze uitkeringen moeten worden aangepast. 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. De herstelorganisatie voert het toepassen van de loonloze tijdvakken op lopende uitkeringen uit, waar van toepassing in samenhang met een WIA-dagloonfout. 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 te corrigeren WIA-uitkeringen, naar verwachting ongeveer 14.000, waarbij sprake is van een loonloos tijdvak. Die pakt de herstelorganisatie ook op.
- **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, een regeling waarbij een opdrachtgever en een opdrachtnemer (bijvoorbeeld een zelfstandige) ervoor kiezen om hun arbeidsrelatie fiscaal te behandelen als een fictieve dienstbetrekking. Dit betekent dat de opdrachtgever loonheffing en premies inhoudt en afdraagt aan de Belastingdienst, ook al is er geen sprake van een regulier dienstverband. Omdat ongeveer 1.600 cliënten die inkomsten niet hebben gemeld, zijn ze ten onrechte niet gekort op de uitkering. Inmiddels zijn de meeste dossiers afgehandeld. Er staan nog ongeveer 450 dossiers open. Iets meer dan de helft hiervan komt ook in de WIA-herstelactie voor. Deze zullen in samenwerking met de herstelorganisatie voor de WIA-herstelactie worden afgehandeld. Dit gebeurt naar verwachting niet eerder dan de tweede helft van 2026. De dossiers waarbij het recht op uitkering is beëindigd en die tot voor kort nog on hold stonden, zijn inmiddels in behandeling genomen. Daarnaast zijn er dossiers waarvan moet worden beoordeeld welk deel van de inkomsten de cliënten naast hun uitkering mogen houden. We hebben hiervoor op dit moment echter onvoldoende mensen beschikbaar. We denken erover na over hoe we dit kunnen oplossen.
- **Arbidsongeschiktheidspensioen:** 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-clianten. Wanneer er voor WIA-clianten 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-clianten zijn inmiddels beoordeeld en de resultaten zijn met de betrokken cliënten gedeeld. We verwachten dat we de resterende dossiers eind 2025 hebben afgehandeld.

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

- **Toeslag op Ziektewet-uitkering:** De registratie van beoordelingen en/of betalingen is niet in alle gevallen afgerond bij vaststelling van het recht op toeslag op grond van de Toeslagenwet in aanvulling op een Ziektewet-uitkering, 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 Gedraglijn Herstelacties 2024 – met maximaal vijf jaar terugwerkende kracht vanaf het moment dat de systeemfout is hersteld. Uit een impactanalyse is namelijk 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. We hebben ook de uitkeringen bekeken die tussen 1 september 2019 en 31 december 2023 zijn gestart. De herstelactie is inmiddels bijna afgerond: in augustus zijn vrijwel alle uitkeringen hersteld.
- **Niet correct meegenomen inkomsten bij Ziektewet- en Wet arbeid en zorg (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 systeemaanpassing gedaan waardoor deze situaties niet meer kunnen voorkomen. Op verzoek van het ministerie van SZW is de peildatum voor de te herstellen cliënten aangepast naar direct voor de start van de herstelactie. Dit leidt ertoe dat we in totaal 593 uitkeringen op juistheid moeten controleren. Het gaat om 203 lopende Ziektewet-uitkeringen, 378 beëindigde Ziektewet-uitkeringen en 12 beëindigde Wazo-uitkeringen. We hebben bijna alle lopende uitkeringen hersteld en in september zijn we begonnen met het herstel van de beëindigde uitkeringen.
- **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 cliënten. Van 100 van hen hebben we de uitkering inmiddels hersteld.

Rekening houden met algemene beginselen van behoorlijk bestuur en persoonlijke omstandigheden

UWV wil een publieke dienstverlener zijn die de cliënt centraal stelt en rekening houdt met de algemene beginselen van behoorlijk bestuur en de persoonlijke omstandigheden van de cliënt. 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.

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. 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. Sinds januari 2025 verwijzen we niet alleen cliënten maar 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. Omdat het aantal signalen van bezorgde werkgevers dat bij het team binnenkomt blijft stijgen, zetten we meer capaciteit in en adviseren werkgevers preventief.

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. Van 43% van de bereikte cliënten is de (hogere) CAK-premie stopgezet, aan 11% is alsnog een toeslag toegekend en 24% is warm overgedragen aan de gemeente Rotterdam, omdat er sprake was van multiproblematiek (waaronder schulden). Het resultaat is dat 75% van de mensen van wie de CAK-premie is gestopt geen terugval heeft naar de CAK-regeling. Deze werkwijze is of wordt ook ingevoerd in de andere G4-gemeenten (Den Haag, Amsterdam en Utrecht). Zo is de gemeente Den Haag in mei 2025 aangesloten. De resultaten voor die gemeente zijn ook bemoedigend. Van 55% van de bereikte cliënten is de (hogere) CAK-premie stopgezet, aan 3% is alsnog een toeslag toegekend en 13% is warm overgedragen aan de gemeente Den Haag. De nazorg in de gemeente Den Haag vindt in september plaats. In Den Haag is ook de Dienst Toeslagen aangesloten bij de pilot. In september sluit de gemeente Amsterdam aan en in november volgt de gemeente Utrecht.

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 1 UWV-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 Werkcentra en in pilots met het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) en de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG).

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.

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 acht maanden van 2025 diverse maatregelen getroffen:

- *Inzicht inkomensontwikkeling Ziektewet-uitkeringsgerechtigden:* We geven hen 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 zestien kantoren. Het is de bedoeling dat we dit soort gesprekken vanaf eind 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 diverse workshops georganiseerd met cliënten om oplossingen voor hen te vinden om de wachttijd beter door te komen. Hierin zijn de wensen en behoeften van cliënten het uitgangspunt geweest. We hebben de uitkomsten van de workshops uitgewerkt en opnieuw aan cliënten voorgelegd. Zij gaven aan dat hiermee wordt aangesloten bij hun behoeften en dat deze uitkomsten een bijdrage leveren aan het verminderen van onzekerheid en stress tijdens de wachttijdperiode. De komende periode werken we aan het ontwikkelen van een pilot om breed bij cliënten te onderzoeken of hiermee de wachttijd voor hen wordt verzacht.
- *Inzicht in de behoeften bij WIA-aanvraag:* Daarnaast hebben we meerdere sessies georganiseerd met cliënten om te achterhalen waar zij behoefte aan hebben bij het aanvragen van een WIA-uitkering. Uit onderzoek blijkt dat 69% van de cliënten moeite heeft met het doen van deze aanvraag. Een video-instructie, een online voorlichtingsbijeenkomst en meer aandacht voor deze hulpmogelijkheden in de attenderingsbrief kunnen volgens cliënten bijdragen aan minder stress en onzekerheid. We verwerken deze oplossingen in een beeldbrief in het eerste kwartaal van 2026.
- *Doorontwikkeling UWV-app:* Cliënten vinden proactieve informatie over hun uitkering en betaling daarvan belangrijk. Daarom krijgen ze sinds augustus een bericht als ze in de UWV-app hun betaalspecificatie kunnen inzien.

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 verrekencyclus aanpassen voor WIA- en Wajong-cliënten met wisselende inkomsten. Hiermee kunnen we onjuiste verrekeningen voor deze cliënten voorkomen. Tot begin september hebben we op basis van een signaal van gestegen inkomsten bij ruim 3.900 cliënten een mogelijke (hoge) vordering voorkomen door aanpassing van hun voorschot. Vanaf juli werken we landelijk met dit signaal.

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 formulier voor het aanvragen van een Indicatie banenafpraak bij UWV of de gemeente ontwikkeld voor leerlingen van het voortgezet speciaal onderwijs en praktijkonderwijs. Een pilot met dit formulier is positief verlopen. Het formulier is sinds september beschikbaar.
- We hebben een kaartje met informatie over re-integratievoorzieningen vernieuwd om de dienstverlening voor Wajong-cliënten en hun werkgevers te verbeteren.
- We maken inmiddels gebruik van een netwerk van ervaringsdeskundigen die we betrekken bij wijzigingen in onze communicatie naar de betrokken cliënten.

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. Sinds 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, de WW-uitvoering van ons organisatieonderdeel Uitkeren en onze organisatieonderdelen Werkbedrijf en SMZ zijn inmiddels aangesloten 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 acht locaties zo'n klantzone. De waardering van cliënten laat een zeer positief beeld zien: tussen de 7,0 en de 8,5. De hoge waardering geldt voor de inrichting, het gevoel van veiligheid (cliënten en medewerkers) en de gastvrijheid. Voor de andere zes locaties is een klantzone in de resterende maanden van 2025 gepland.
- Sinds januari 2025 zijn de eerste beeldbrieven verstuurd via E-Publicatie, een UWV-brede voorziening voor het samenstellen, opmaken en versturen van communicatie-uitingen aan cliënten. De beeldbrief is een brief met grafische elementen, zoals kleurblokken, kaders en iconen. Dit maakt de boodschap voor de ontvanger duidelijk en overzichtelijk.
- We hebben de planning- en agendavoorziening E-afspraak geïmplementeerd bij onze organisatieonderdelen Sociaal-medische zaken en Werkbedrijf. Hierdoor is het eenvoudiger om afspraken met cliënten te maken. Ook zien de cliënten de geplande afspraken overzichtelijk in het UWV-portaal. We voeren deze voorziening ook in bij andere organisatieonderdelen die cliëntafspraken hebben. E-Afspraak wordt momenteel voorzien van een beeldbel-functionaliteit, zodat ook beeldbelafspraken in het UWV-klantportaal zichtbaar worden en kunnen worden uitgevoerd. Technisch is deze uitbreiding gereed voor implementatie door SMZ en Werkbedrijf.
- We kiezen ervoor om ons meer te richten op specifieke cliëntgroepen die extra ondersteuning nodig hebben. We willen met verbeterde digitale dienstverlening meer cliënten die, dat willen en kunnen, verleiden om gebruik te maken van selfservicedienstverlening. We zien dat voor [uwv.nl](https://www.uwv.nl) de Customer Effort Score (de moeite die cliënten moeten doen om een probleem op te lossen, een doel te bereiken of een interactie met UWV te voltooien) de afgelopen periode gestaag daalt en de Task Completion Rate (de mate waarin de cliënt heeft kunnen doen wat hij wilde doen) gestaag stijgt.
- Voor bezorgde cliënten in een kwetsbare of schrijnende situatie (zoals bij de WIA-herstelactie), is er extra dienstverlening. We zetten voor deze cliënten een team in voor persoonlijke begeleiding om de zorgen van deze mensen gericht in beeld te brengen, de juiste vervolgstappen te regelen en hen verder te begeleiden. We helpen hen bij vragen over hun inkomenssituatie of over de daaraan voorafgaande beoordeling. Deze extra dienstverlening is vooral bedoeld voor cliënten die van 2020 tot en met 2024 een sociaal-medische beoordeling voor de WIA of Wajong hebben gehad. Op basis van beschikbare informatie gaan we uit van 2.000 tot 4.000 cliënten die in 2025 en 2026 extra ondersteuning nodig hebben. Deze dienstverlening aan bezorgde cliënten is per 1 april 2025 gestart. Sindsdien krijgen al ruim 600 van deze cliënten begeleiding.

Proactieve dienstverlening

We willen cliënten proactief informeren over regelingen waar zij mogelijk recht op hebben en hen ondersteunen bij een eventuele aanvraag. Dit doen we om niet-gebruik van regelingen zoveel mogelijk te voorkomen. Er is een wijziging van de Wet SUWI (wetsvoorstel Proactieve dienstverlening) in de maak die UWV, de SVB en gemeenten de bevoegdheid geeft om de hiervoor noodzakelijke gegevens te verwerken. We hebben de uitvoerbaarheid van dit wetsvoorstel en het bijbehorende besluit op uitvoerbaarheid getoetst en bereiden ons voor op het inzetten van diverse vormen van proactieve dienstverlening zodra de wettelijke bevoegdheid er is.

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 zoveel 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.

Twee voorbeelden van situaties waarin we een cliënt met een maatwerkoplossing hebben geholpen

In de eerste situatie werd tijdens een telefonisch contact over een ziekmeldingsvragenlijst duidelijk dat een cliënt door een echtscheiding in ernstige financiële problemen was geraakt. Hij werd direct doorverwezen naar het UWV Geldzorgenteam. Omdat snelle duidelijkheid over zijn Ziektewet-uitkering cruciaal was, is in korte tijd een voorschot verstrekt. Hierdoor kon hij zijn financiële verplichtingen nakomen. Inmiddels ontvangt hij aanvullende begeleiding en beschikt hij over tijdelijke huisvesting, waardoor hij stap voor stap kan terugkeren in de maatschappij.

De tweede situatie betrof een alleenstaande moeder die uit de Ziektewet was gekomen. Door gokproblemen van haar ex-partner had zij geen beschikking gekregen over haar uitkering, maar kreeg wel een terugvordering opgelegd. Omdat duidelijk was dat zij

haar situatie niet zelfstandig kon oplossen, werd direct een afspraak gemaakt bij de gemeente en een doorverwijzing naar het UWV Geldzorgenteam geregeld. Voor betrokkene bleek deze interventie essentieel: de terugvordering werd tijdelijk opgeschort en zij kreeg passende begeleiding bij het herstellen van haar financiële situatie en het vinden van werk.

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 acht maanden van 2025 hebben de landelijke en regionale Maatwerkplaatsen 205 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:

- Calamiteitenverlof: Medio 2023 hebben we het onderwerp calamiteitenverlof WW buitenland als knelpunt benoemd en opgenomen in onze knelpuntenbrief. We besloten toen om in schrijnende situaties (calamiteiten) toestemming te verlenen om met behoud van uitkering naar het buitenland te gaan of daar te verblijven. Begin 2025 is de minister van SZW hiermee akkoord gegaan: totdat de wet is aangepast, geldt hiervoor een buitenwettelijk begunstigend beleid (gedoogconstructie). UWV heeft voor dit beleid een handelingskader en werkinstructies opgesteld.

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 de 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 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 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. Deze kennisprogramma's, lerende evaluaties en pilots zijn in de afgelopen maanden volgens planning doorgelopen. In 2025 ronden we de [Kennisagenda 2021-2025](#) af. Daarom zijn we gestart met de Strategische kennis- en innovatieagenda 2030. Die zal zich richten op de ambities van de UWV-strategie 2025-2030 Meer voor elkaar. De ambities zijn: Inkomenszekerheid, duurzaam aan het werk en de cliënt en werkgever meer centraal stellen in de dienstverlening.

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. Op 11 juni 2025 heeft de raad van bestuur een zogenoemd besluit bestuurder genomen op de adviesaanvraag hoofdlijnenontwerp Verandermotor. Dit besluit is genomen met instemming van de ondernemingsraad (or). Naar aanleiding van dit besluit zijn zes detailadviesaanvragen uitgewerkt. Die zijn op 11 juli 2025 in concept bij de or ingediend. Op basis van deze concepten zijn meerdere gesprekken gevoerd met de or en heeft de or een formele reactie met zijn vragen over deze concepten naar de raad van bestuur gestuurd. In vervolg hierop worden de definitieve adviesaanvragen aan de or voor advies voorgelegd, inclusief de beantwoording van alle vragen. Op 29 augustus zijn de eerste twee adviesaanvragen ingediend. Daarnaast zijn informatiesessies georganiseerd voor de medewerkers die direct bij deze adviesaanvragen betrokken zijn. Na het besluit bestuurder is de werving en selectie gestart van de aansturende functies binnen 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 acht maanden van 2025 ontvingen we 4.175 klachten, tegenover 3.879 in de eerste acht maanden van 2024.

We handelden in de eerste acht maanden van 2025 4.220 klachten af (eerste acht maanden van 2024: 3.869). Het lukte om 97,1% 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, wordt de klacht 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 deze manier opgeloste klachten worden dan geregistreerd onder de noemer 'oordeel niet van toepassing'.

Tabel Oordeel over klachten

	Eerste acht maanden 2025		Eerste acht maanden 2024	
	Aantal	%	Aantal	%
Gegrond	1.432	33,9%	1.405	36,3%
Ongegrond	664	15,7%	625	16,2%
Niet-ontvankelijk	236	5,6%	162	4,2%
Oordeel niet van toepassing	269	6,4%	380	9,8%
Geen oordeel	1.619	38,4%	1.297	33,5%
Totaal	4.220	100%	3.869	100%

Veel klachten gaan over de tijdigheid, bejegening, informatieverstrekking en de WIA.

Afhandeling van bezwaren

Wanneer iemand het niet eens is met een beslissing van UWV, dan kan hij een bezwaar indienen. In de eerste acht maanden van 2025 hebben we minder bezwaren ontvangen en afgehandeld dan in de eerste acht maanden van 2024. De daling van het aantal ontvangen bezwaren komt grotendeels door afname van het aantal NOW-bezwaren en daarnaast door een lichte daling van het aantal Ziektewet-bezwaren. Bij de afgehandelde bezwaren komt de daling vooral door afname van het aantal NOW-bezwaren. De wettelijke tijdigheid van de afhandeling van wetstechnische bezwaren is 95,8%. Door het tekort aan verzekeringsartsen is de wettelijke tijdigheid bij de medische dossiers in de eerste acht maanden van 2025 gedaald naar 69,2% (eerste acht maanden van 2024: 79,9%). Hierdoor is het bedrag aan betaalde dwangsommen dit jaar opgelopen tot € 7,4 miljoen. Door het artsentekort blijven mensen onnodig lang in onzekerheid over de uitkomst van hun bezwaar. Om dit zoveel mogelijk te voorkomen, blijven we in 2025, net als in 2024, investeren in het werven, selecteren en opleiden van verzekeringsartsen. Op dit moment hebben we ruim 5 fte aan artsen in het opleidingstraject. Tegelijkertijd kijken we naar mogelijkheden om de huidige artsen zoveel mogelijk te ondersteunen met als doel om nog meer cliënten te helpen zonder dat de kwaliteit van onze dienstverlening afneemt. Door uitvoering te geven aan de Wet deregulering beoordeling arbeidsrelaties (DBA) vertrekken alle zzp'ers per 1 oktober bij de afhandeling van bezwaren. Op dit moment zijn we met een aantal in gesprek om te kijken of zij kunnen overstappen naar een vast dienstverband.

Tabel Afhandeling bezwaren

	Eerste acht maanden 2025	Eerste acht maanden 2024
Ontvangen bezwaren	44.000	46.100
WW/Toeslagenwet	7.700	7.700
Arbeidsongeschiktheidswetten	26.600	27.900
waarvan NOW*	1.000	2.500
Ziektewet/Wazo	9.700	10.500
Afgehandelde bezwaren	40.700	43.600
WW/Toeslagenwet	7.200	7.400
Arbeidsongeschiktheidswetten	24.200	26.300
waarvan NOW*	1.400	3.300
Ziektewet/Wazo	9.300	9.900
Uitkomst bezwaar**		
Gegrond	23%	26%
Ongegrond	29%	30%
Bezwaar ingetrokken	39%	37%
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. Daarom gaan we de komende jaren verder inzetten op verbetering en vernieuwing van de sociaal-medische dienstverlening. Dit doen we aan de hand van zes ontwikkellijnen die zijn vastgelegd in onze Ontwikkelagenda sociaal-medische dienstverlening. Met deze agenda willen we sneller zekerheid kunnen bieden aan cliënten en

werkgevers, meer werkplezier creëren voor medewerkers en duidelijkheid geven aan het ministerie van SZW en de samenleving over wat zij van ons kunnen verwachten.

Ontwikkelagenda sociaal-medische dienstverlening

Mensen gaan ervan uit dat UWV hen helpt wanneer zij door ziekte nog maar deels kunnen werken. Zij verwachten van ons snel duidelijkheid over hun uitkering, dat deze klopt en dat zij goed worden geholpen. Dit soort verwachtingen zijn logisch en UWV zou daar graag aan voldoen. Helaas lukt dat niet altijd, omdat onze sociaal-medische dienstverlening op sommige onderdelen niet op orde is. Dit leidt onder andere tot een groeiend aantal mensen dat te lang moet wachten op een sociaal-medische beoordeling en dat er fouten worden gemaakt in de dagloonberekening. Daarom gaan wij de komende tijd een aantal grondige verbeteringen en veranderingen onderzoeken en doorvoeren met als doel om de sociaal-medische dienstverlening op orde te brengen.

Om aan de verwachtingen te kunnen voldoen en mensen goed te kunnen helpen, moeten wij terug naar de basis van ons werk, zorgvuldig en snel duidelijkheid geven over de arbeidsongeschiktheid en de uitkering. Dit gaan wij doen door steviger in te zetten op ontwikkeling en versterking van de sociaal-medische centra (SMC's). Hierin werken meerdere medische professionals samen om mensen sneller te kunnen beoordelen op arbeidsongeschiktheid. De samenwerking in SMC's wordt verder geïntensiveerd door onder andere taakdelegatie in het beoordelingsproces. Aanvullend op de SMC's gaan we processen in de vaststelling van arbeidsongeschiktheidsuitkeringen meer digitaliseren om fouten te voorkomen. Ook uniformeren en vereenvoudigen we onze werkwijze verder, zodat die minder complex wordt. Daarnaast onderzoeken wij de komende tijd hoe een herschikking van taken binnen UWV ervoor kan zorgen dat deze weer volledig worden uitgevoerd en mensen de dienstverlening krijgen die zij van ons mogen verwachten.

Tabel Aantal wachtende WIA- en Wajong-cliënten

	Eind augustus 2025	Eind april 2025	Eind 2024
Aantal WIA-cliënten dat > 8 weken op claimbeoordeling wacht	23.200	18.100	14.000
Aantal WIA-cliënten dat > 6 maanden op claimbeoordeling wacht	5.500	2.900	1.100
Aantal Wajongers dat > 14 weken op claimbeoordeling wacht	800	700	600

Hierna gaan we in op de lopende aanpak van de hoge WIA- en Wajong-instroom en de artsencapaciteit.

Lopende 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 acht maanden van 2025 echter fors toegenomen (zie bovenstaande tabel). We hebben in de eerste acht maanden van 2025 minder claimbeoordelingen uitgevoerd dan in de eerste acht maanden van 2024. Dit komt door het tijdelijk stopzetten van de 60-plusmaatregel (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-plusregeling is sinds 1 september 2025 overigens weer van kracht. Hiervoor heeft het kabinet in de Voorjaarsnota 2025 voor een periode van twee jaar geld vrijgemaakt.

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

Tabel WIA-claimbeoordelingen

	Eerste acht maanden 2025	Eerste acht maanden 2024	Eerste acht maanden 2023
Aantal ontvangen WIA-aanvragen	62.300	60.800	54.300
Aantal uitgevoerde WIA-claimbeoordelingen	47.400	56.200	50.100
Aantal voorschotten verstrekt aan mensen die langer dan de wettelijke termijn op hun WIA-claimbeoordeling wachten	23.100	15.800	13.300
Totaalbedrag betaald aan dwangsommen aan mensen die UWV vanwege de lange wachttijden in gebreke hebben gesteld*	16,8 miljoen	11,2 miljoen	10,4 miljoen

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

Lopende 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 ook dit jaar fors is toegenomen. Wel hebben we vrijwel evenveel Wajong-claimbeoordelingen in de eerste acht maanden van 2025 uitgevoerd als in de eerste acht maanden van 2024. Dit ondanks bezettingsproblemen en ziekteverzuim van medewerkers 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 hebben we een plan opgesteld. In dit plan is er aandacht 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 acht maanden 2025	Eerste acht maanden 2024	Eerste acht maanden 2023
Aantal ontvangen Wajong-aanvragen	6.700	5.700	4.600
Aantal uitgevoerde Wajong-claimbeoordelingen	6.900	7.000	7.100

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 acht maanden van 2025 weergegeven. Vanaf 2025 nemen we de brutoartsencapaciteit op. De omrekening naar nettoartsencapaciteit (inclusief correctie voor opleidingsinvestering en neventaken) is foutgevoelig. De brutocapaciteit geeft een goed beeld van de artsencapaciteit.

Werving artsen

In de eerste acht maanden van 2025 zijn we erin geslaagd om 96 artsen aan te nemen. Hiermee liggen we op koers om in 2025 de wervingsdoelstelling van 140 artsen per jaar te halen. Ook is er dit jaar een groei in het aantal aangeboden cv’s van belangstellende artsen (381 ten opzichte van 315 in de eerste acht maanden van 2024) en lijkt het aantal artsen met interesse in verzekeringsgeneeskunde en UWV toe te nemen. Onder andere de herhaling van de UWV-brede employer-brandingcampagne en de specifieke landelijke en regionale artsencampagnes hebben hieraan bijgedragen. De verwachting is dat deze positieve lijn wordt voortgezet, mede doordat in september 2025 alle campagnes weer worden herhaald. In 7 districten lopen aanvullende regionale campagnes. Daarnaast zijn we zichtbaar op regionale en landelijke beurzen en congressen. Ondanks deze positieve ontwikkeling is de artsencapaciteit in 2025 echter iets afgenomen ten opzichte van 2024 doordat de uitstroom ook hoog is. Naast maximale werving heeft het behouden van artsen onze continue aandacht nodig.

In alle districten is maximale inspanning geleverd om de artsen die werken op zzp-basis te motiveren om in dienst te treden. Tot op heden is dat slechts in enkele gevallen gelukt. De uitstroom van deze zzp-artsen per 1 oktober zal een grote impact hebben op de totale artsencapaciteit (in dienst en inhuur) van ons organisatieonderdeel Sociaal-medische zaken en daardoor zal het aantal sociaal-medische beoordelingen afnemen.

Tabel Artsencapaciteit bij UWV-organisatieonderdeel Sociaal-medische zaken

	Gemiddeld aantal fte's eerste acht maanden 2025	Aantal fte's per eind augustus 2025
Aantal regievoerders (geregistreerde verzekeringsartsen met taakdelegatie)*	57	55
Aantal geregistreerde verzekeringsartsen zonder taakdelegatie	44	43
Aantal geregistreerde verzekeringsartsen met taakdelegatie	256	259
Aantal AIOS'en**	185	198
Aantal ANIOS'en**	122	110
Aantal externe en ingehuurd verzekeringsartsen	61	57
Totaal brutoartsencapaciteit	725	722

* 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.

** 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. De snelle ontwikkeling op het gebied van artificiële intelligentie (AI) vereist dat werkgevers, onderwijs en overheid actiever moeten samenwerken om de overgang naar een AI-gedreven arbeidsmarkt soepel te laten verlopen. 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 3 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.

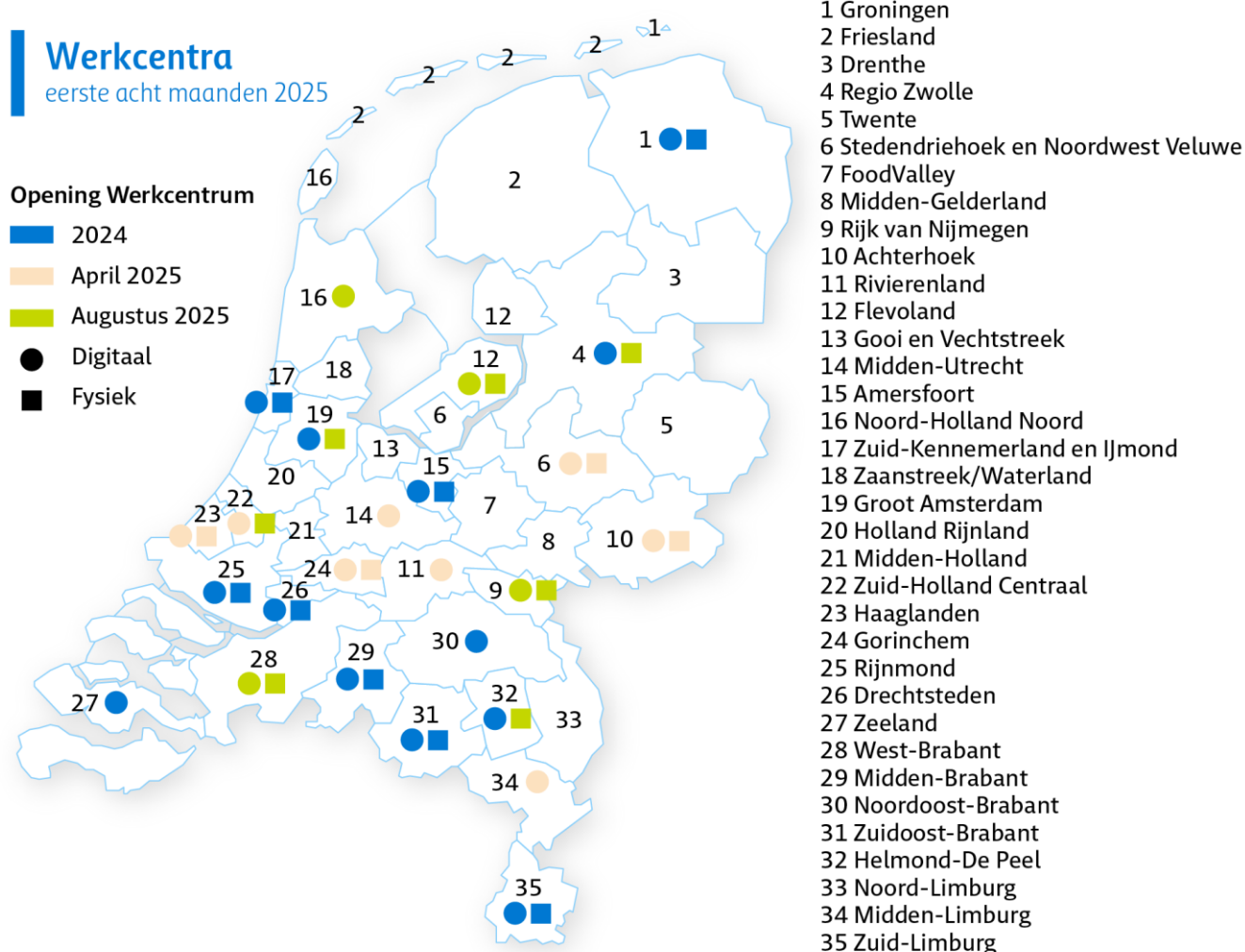
Dienstverlening aan groepen met lage werkhervattingskans

Het onderzoeksresultaat van de pilots Scholingsexperiment binnen het kennisprogramma Onbeperkt aan het werk biedt aanbevelingen om onze dienstverlening naar een hoger niveau te brengen. We hebben die 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. Ook wordt in het onderzoeksresultaat benadrukt dat scholing niet op zichzelf staat, maar onderdeel is van het dienstverleningspakket van UWV. Meer informatie over het onderzoek is te vinden in het UWV-kennisverslag: [Nieuw perspectief door scholing. Ervaringen van WGA-cliënten en UWV-professionals met de inzet van scholing \(UKV 2025-8\)](#).

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 te hebben ingericht. 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 gebruikmaken. 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 arbeidsmarktzoekstukken zoals het vinden van geschikt personeel en opleidingen. Er zijn inmiddels 25 Werkcentra operationeel; deels fysiek én digitaal, deels alleen digitaal. Een fysieke locatie kan een centraal loket zijn of de mogelijkheid om een fysieke afspraak te maken op verschillende locaties. De arbeidsmarktregio's die nog geen Werkcentrum hebben, krijgen volgens planning in de loop van 2025 of januari 2026 een digitaal en/of fysiek Werkcentrum.

Een 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.



Experiment Inspanningsplicht

UWV en het ministerie van 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. Met het ministerie van SZW is daarom afgesproken dat de periode waarvan we de data meenemen in het onderzoek (de inclusieperiode) pas zou starten op 1 mei, 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 COA, de VNG, 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. Inmiddels is Regioplan in opdracht van UWV gestart met een lerende evaluatie. De verwachting is dat het rapport in het eerste kwartaal van 2026 gereed is.

Tewerkstellingsvergunningen

We hebben in de eerste acht maanden van 2025 34.500 aanvragen voor een tewerkstellingsvergunning of een gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid ontvangen, ruim 53% meer dan in de eerste acht maanden van 2024. Bijna 19.000 van deze aanvragen waren voor asielzoekers. Om deze hogere instroom zo goed mogelijk te kunnen verwerken hebben we extra medewerkers ingezet op de afdeling Werkvergunningen. Aanvragen die bij aanlevering al compleet zijn, worden gemiddeld in dertien dagen behandeld.

Preventieve dienstverlening

Om te voorkomen dat mensen in een uitkering terechtkomen, sturen we 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.

Ziektewet Werkt

Met ons initiatief Ziektewet Werkt werken we aan een drempelloze en effectieve dienstverlening aan cliënten met een Ziektewet-uitkering, gericht op werk. Het uiteindelijke doel is cliënten met tijdige en passende dienstverlening te helpen om snel de stap te kunnen maken naar werk en om werkgevers te voorzien van advies en ondersteuning op het gebied van re-integratievraagstukken. In 2025 geven we invulling aan preventieve dienstverlening door zelf op te treden als werkgever van cliënten die vanuit de WW ziek zijn geworden en door meer aandacht te besteden aan de begeleiding richting werk om hun herstel te bevorderen. Richting werkgevers versterken wij onze rol om uitval van personeel als gevolg van onder andere ziekte te voorkomen. We beproeven deze dienstverlening op zes ontwikkelkantoren met als doel deze dienstverlening landelijk in te voeren. De eerste resultaten zijn hoopgevend. We zien een positief effect op werkhervatting voor de gehele WW-populatie. Ook is het aantal ziekmeldingen op de ontwikkelkantoren gedaald.

Uitstroom naar werk

In de eerste acht 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 acht maanden van 2024.

Tabel Uitstroom naar werk

	Eerste acht maanden 2025	Eerste acht maanden 2024
Vanuit WW volledig aan het werk*	84.786	82.231
Naast WW-uitkering gedeeltelijk aan het werk	42.068	38.753
Vanuit WIA volledig aan het werk (incl. contractverlengingen)	1.931	2.976
Naast WIA-uitkering gedeeltelijk aan het werk (incl. contractverlengingen)	5.645	5.278
Vanuit Wajong aan het werk (incl. contractverlengingen)	9.220	10.032
Vanuit Ziektewet aan het werk	286	262
Vanuit WAO of WAZ aan het werk	38	53

* 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 acht maanden van 2025 is 96% van de aanvragen voor voorzieningen tijdig – binnen acht weken – afgehandeld. Dat is boven de met het ministerie van SZW afgesproken norm van 90%.

De meeste *werkvoorzieningen* verstrekken we aan individuele werknemers, maar we verstrekken ook voorzieningen aan werkgevers. Daarmee kunnen ze arbeidsplekken geschikt maken voor mensen met een beperking of voor adequate begeleiding zorgen. In de eerste acht maanden van 2025 hebben we iets minder werkvoorzieningen toegekend dan in de eerste acht 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. Die 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 harmonisatie van jobcoaching binnen een decentraal stelsel voor voorzieningen een andere aanpak vereist. UWV volgt nauwlettend de beleidsvoorbereidingen voor de wijziging van de Participatiewet, waarvan harmonisatie van voorzieningen een onderdeel is. Ook heeft UWV in de knelpuntenbrief 2025 aandacht gevraagd voor een eenduidig (geharmoniseerd) werkvoorzieningenaanbod.

De daling van het aantal toekenningen voor loondispensaties zet zich voort. Dit komt door de daling in de Wajong-instroom en doordat we de loondispensatie steeds vaker voor een langere periode (maximaal vijf jaar) inzetten. Bij de intermediaire voorzieningen is het toegekende aantal hoger dan in de eerste acht maanden van 2024. We verwachten echter dat we over geheel 2025 op een zelfde aantal als in 2024 zullen uitkomen (circa 4.000). We hebben er hierbij rekening mee gehouden dat het verlengen van de voorziening aan het eind van het jaar gebeurt.

Tabel Aantal ingezette werkvoorzieningen naar soort

	Eerste acht maanden 2025	Eerste acht maanden 2024
Werknemersvoorzieningen*	17.260	17.179
Intermediaire voorzieningen	1.251	785
Externe jobcoach	8.710	9.408
Meeneembare voorzieningen	4.241	4.167
Starterskrediet	6	4
Vervoersvoorzieningen	3.052	2.815
Werkgeversvoorzieningen	5.063	5.509
Interne jobcoach	979	879
Loondispensatie	3.999	4.533
Overige werkgeversvoorzieningen	85	97
Totaal	22.323	22.688

* Inclusief voorzieningen voor zelfstandigen en werkzoekenden.

De uitgaven voor werkvoorzieningen zijn in de eerste acht maanden van 2025 vrijwel gelijk aan de eerste acht maanden van 2024. Per voorziening zijn er echter wel verschillen. Ondanks de indexatie van de tarieven namen de kosten bij externe jobcoaching door een daling van het aantal trajecten af. Bij de interne jobcoaching zien we naast de indexering ook een toename van het toegekende aantal voorzieningen. Bij de meeneembare voorzieningen is er een stijging van de kosten die vooral wordt veroorzaakt door de inzet van communicatiehulpmiddelen zoals Speaksee en de brailleleesregel.

Tabel Uitgaven voor werkvoorzieningen

Bedragen x € 1 miljoen	Eerste acht maanden 2025	Eerste acht maanden 2024
Externe jobcoach	21,8	22,9
Interne jobcoach	2,4	2,0
Intermediaire voorzieningen	6,4	6,2
Meeneembare voorzieningen	6,6	6,1
Vervoersvoorzieningen	19,1	18,9
Overig (werkgever)	0,9	0,5
Totaal	57,2	56,6

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 acht maanden van 2025 hebben we vrijwel evenveel onderwijsvoorzieningen toegekend als in de eerste acht maanden van 2024.

Tabel Aantal ingezette onderwijsvoorzieningen

	Eerste acht maanden 2025	Eerste acht maanden 2024
Intermediaire voorzieningen	938	884
Meeneembare voorzieningen	1.418	1.597
Vervoersvoorzieningen	1.231	1.192
Totaal	3.587	3.673

De uitgaven voor de onderwijsvoorzieningen waren in de eerste acht maanden van 2025 hoger dan in de eerste acht maanden van 2024. Dit komt door een stijging van enerzijds de toltarieven en anderzijds van het aantal uren tolkinzet. Bij de meeneembare voorzieningen zijn de kosten lager dan in de eerste acht maanden van 2024. Bij vervoersvoorzieningen is er meer inzet van de meerkostenreferentie auto en de daarmee samenhangende verstrekte voorzieningen voor de aanpassingen van de auto.

Tabel Uitgaven voor onderwijsvoorzieningen

Bedragen x € 1 miljoen	Eerste acht maanden 2025	Eerste acht maanden 2024
Intermediaire voorzieningen	10,8	9,6
Meeneembare voorzieningen	1,9	2,0
Vervoersvoorzieningen	7,9	7,6
Totaal voor de cliënt	20,6	19,2
Uitvoeringskosten	1,7	1,6
Totaal	22,3	20,8

Tolkvoorzieningen kunnen worden ingezet als werkvoorziening en als onderwijsvoorziening. UWV verzorgt daarnaast ook de tolkvoorzieningen voor in het dagelijks leven. In de eerste acht maanden van 2025 kenden we meer tolkvoorzieningen toe voor in het dagelijks leven dan in de eerste acht maanden van 2024. Dit komt vooral doordat we in 2025 het continueren van de toekenningen grotendeels hebben geautomatiseerd, waardoor dit sneller gaat dan in 2024.

Tabel Ingezette tolkvoorzieningen voor in het dagelijks leven

	Eerste acht maanden 2025	Eerste acht maanden 2024
Tolkvoorzieningen verstrekt aan cliënten	16.346	14.166
Tolkvoorzieningen verstrekt aan organisaties	135	124
Totaal	16.481	14.290

We hebben meer uitgegeven aan tolkvoorzieningen voor in het dagelijks leven dan in de eerste acht maanden van 2024. Dit komt vooral door een hoger aantal tolkuren en daarnaast een stijging van de kosten per getolkt uur.

Tabel Uitgaven voor tolkvoorzieningen voor in het dagelijks leven

Bedragen x € 1 miljoen	Eerste acht maanden 2025	Eerste acht maanden 2024
Tolkvoorzieningen cliënten	10,7	9,3
Tolkvoorzieningen organisaties	1,7	1,5
Totaal tolkvoorzieningen	12,4	10,8
Uitvoeringskosten	0,9	0,9
Totaal	13,3	11,7

Project Modernisering Elektronische Dienstverlening Taxivoorzieningen

UWV kan een taxivoorziening verstrekken aan mensen om op het werk te komen, waarvoor een eigen bijdrage wordt gevraagd. Het project Modernisering Elektronische Dienstverlening Taxivoorzieningen (MEDT) heeft als doelstelling om het innen van de eigen bijdrage eenvoudiger te maken, het inkoopproces te structureren en de afwikkeling van de eigen bijdrage vanuit UWV te organiseren en te factureren aan de cliënt. De inning van de eigen bijdrage verliep tot 2025 via de taxibedrijven.

Sinds begin 2025 int UWV die eigen bijdrage. In het voorjaar van 2025 bleek de hiervoor ontwikkelde tool niet goed te functioneren, waardoor de eigen bijdrage van slechts een beperkt aantal cliënten is geïnd. UWV haalt nu de achterstanden in; hierdoor krijgen cliënten tijdelijk hogere bedragen op hun factuur. Cliënten kunnen betalingsregelingen treffen en cliënten die voldoen aan de voorwaarden kunnen kwijtschelding krijgen.

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 oftewel 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 acht 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 Ziektewet-cliënten. Daarnaast kunnen we sinds 1 januari 2025 re-integratiedienstverlening inkopen voor WW-cliënten met een kwetsbare arbeidsmarktpositie. In de eerste acht maanden van 2025 zijn er 391 trajecten ingekocht voor deze cliënten. We verwachten in heel 2025 ongeveer 800 cliënten hiermee beter te kunnen ondersteunen.

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

	Eerste acht maanden 2025	Eerste acht maanden 2024
WAO	156	169
Ziektewet	8.540	7.147
oWajong/Wajong 2010	4.910	4.968
WIA	9.025	8.242
WW (WIA en Ziektewet < 35%)	2.635	1.759
Totaal	25.266	22.285

In de eerste acht maanden van 2025 zijn meer re-integratietrajecten en -diensten afgerond dan in de eerste acht maanden van 2024. Bij de dienstverlening met plaatsing als direct doel zijn relatief minder plaatsingen afgesloten met een baan, enerzijds doordat de resultaten vanuit de IPS-dienstverlening in steeds grotere mate hierin worden meegenomen. Anderzijds zien we 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 dan in de eerste acht maanden van 2024.

Tabel Resultaten ingekochte re-integratiedienstverlening

	Eerste acht maanden 2025	Eerste acht maanden 2024
Plaatsing als direct doel	2.515	2.361
Afgesloten met baan	1.193	1.245
Afgesloten zonder baan	1.322	1.116
Dichterbij de arbeidsmarkt als direct doel	19.300	17.648
Succesvol	15.436	13.813
Niet-succesvol	3.864	3.835
Afgesloten scholingen	1.885	1.691
Afgesloten met diploma	1.348	1.148
Afgesloten zonder diploma	537	543
Totaal	23.700	21.700

De totale uitgaven voor de inzet van re-integratiediensten bedroegen in de eerste acht maanden van 2025 € 84,9 miljoen, wat € 12,4 miljoen hoger is dan in de eerste acht maanden van 2024. Dit komt doordat er voor meer cliënten re-integratiedienstverlening is ingekocht, die daarnaast 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-uitkeringsgerechtigden 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 22 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 (Inkomensvoorziening volledig arbeidsongeschikten) en cliënten met een DGA-uitkering op grond van de oude Wajong, de Wajong 2010 of de Wajong 2015. Het experiment loopt tot 22 april 2028.

Tot nu toe hebben zich 3.922 WIA- en Wajong-cliënten bij ons gemeld voor re-integratieondersteuning. Ze krijgen eerst een oriënterend gesprek, voordat we besluiten of er re-integratieondersteuning wordt geboden. Tijdens deze oriënterende fase maar ook op een later moment kan de dienst Financieel inzicht worden ingezet. Daarmee krijgt de cliënt een beeld van wat betaald werk kan gaan betekenen voor zijn totale inkomen. 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. Er is tot nu toe 160 keer een re-integratietraject ingezet voor deze doelgroep.

Op dit moment voeren we gesprekken met het ministerie van SZW over de tussentijdse evaluatie van het experiment. Een extern onderzoeksbureau stelt een evaluatierapport op. Dit zal uiterlijk februari 2026 moeten leiden tot besluitvorming of deze cliënten structureel de mogelijkheid krijgen om re-integratieondersteuning aan UWV te vragen.

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 acht maanden van 2025 is er minder uitgegeven (€ 142,2 miljoen) dan het tijdsevenredige budget (€ 145,3 miljoen). We verwachten dat de realisatie voor geheel 2025 dicht bij het re-integratiebudget van 2025 zal uitkomen. Naar verwachting zal het uitgavenniveau de komende jaren ongeveer gelijk blijven, maar in de toekomst wordt dit budget met € 15 miljoen per jaar verlaagd. Daarom moeten er op termijn keuzes worden gemaakt over de inzet van het re-integratiebudget.

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.

Tabel Toegekende opleidingen vanuit scholingsbudget WW

	Aantal	%
Aantal toegekende opleidingen	3.104	100%
Baangarantie	405	11%
Baanintentie	301	8%
Kansrijk beroep	1.729	53%
Overige	669	28%

Het scholingsbudget WW bedraagt in 2025 € 14,7 miljoen. De totale uitgaven voor het scholingsbudget WW bedroegen in de eerste acht maanden van 2025 € 10,3 miljoen.

Meerjarenprogramma Inclusie en Technologie

Het afgelopen jaar heeft UWV samen met Cedris intensief gewerkt aan een meerjarenprogramma Inclusie en Technologie. Dit is een vervolg op twee initiatieven die de laatste jaren sterk 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 inmiddels UWV de opdracht verleend om in gezamenlijkheid met Cedris het meerjarenprogramma uit te voeren. Hiervoor hebben Cedris en UWV de samenwerkingsovereenkomst Platform Inclusieve Technologie (PIT) in augustus ondertekend. Ook is er een programmamanager aangesteld.

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 acht maanden van 2025 zijn met inzet van deze regeling 638 IPS-trajecten gestart, waarvan 478 trajecten voor de EPA-populatie en 160 voor de CMD-populatie. Op dit moment vinden er gesprekken plaats met het ministerie van SZW om de regeling per 1 januari 2026 opnieuw te verlengen.

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 cliënten 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. We willen het cliënten zo makkelijk mogelijk maken om zich aan de regels te kunnen houden, hen faciliteren met optimale dienstverlening en met inachtneming van de menselijke maat reageren als het een keer fout gaat.

We verrekenen zoveel mogelijk de inkomsten van een uitkeringsgerechtigde met diens uitkering op basis van de informatie die we al hebben. Hierdoor komen onbedoelde overtredingen van de inlichtingenplicht minder vaak voor en kunnen we meer aandacht besteden aan onder andere onderzoeken naar georganiseerde fraudefenomenen. Hierbij werken we samen met partners als de Nederlandse Arbeidsinspectie (NLA), de Fiscale inlichtingen- en opsporingsdienst (FIOD), het Openbaar Ministerie (OM), politie en gemeenten.

We werken ook samen met partners in het buitenland. Half mei nam ons Internationaal Bureau Fraude-informatie deel aan een internationale bijeenkomst in Rome die werd georganiseerd door de European Labour Authority (ELA) en het Italiaanse sociaal verzekeringsorgaan. Onderwerp van gesprek was de aanpak van grensoverschrijdende socialezekerheidsfraude. Hierbij zijn concrete afspraken gemaakt over samenwerking met verschillende landen.

Herstel cliëntcontact

In 2024 is UWV gestart met de pilot Herstel cliëntcontact, met als doel het voorkomen van maatregelen of schorsing van de uitkering. De focus ligt daarmee op preventie. De pilot richt zich op het herstel van het contact met cliënten die meerdere keren niet

op afspraken zijn verschenen. Door een fysiek contactmoment te organiseren, wordt geprobeerd het contact te herstellen en te voorkomen dat de cliënt (verder) in de knel raakt. In 2024 heeft 58% van de opgepakte verzoeken geleid tot herstel van het contact met de cliënt. Sinds april is deze service beschikbaar bij alle vestigingen van ons organisatieonderdeel Werkbedrijf. In de resterende maanden van 2025 en in 2026 breiden we deze activiteit uit naar andere organisatieonderdelen.

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 hieraan 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 acht maanden van 2025 2.600 overtredingen van de inlichtingenplicht voor een bedrag van € 6,8 miljoen, inclusief benadeling in verband met inkomsten uit een opting-inconstructie naast een arbeidsongeschiktheidsuitkering (zie in paragraaf 1.1 onder het kopje Andere herstelacties, de herstelactie Inlichtingenplicht en koppeling abonnementenservice arbeidsongeschiktheidswetten (AW)). In de eerste acht maanden van 2024 constateerden we 2.400 overtredingen voor een bedrag van € 4,9 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 acht maanden van 2025 legden we boetes op voor een bedrag van € 0,6 miljoen (eerste acht maanden van 2024 ook € 0,6 miljoen).

Tabel Overtredingen inlichtingenplicht

	Eerste acht maanden 2025		Eerste acht maanden 2024	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal geconstateerde overtredingen	2.600		2.400	
Opgelegde boetes	400	16%	500	20%
Opgelegde waarschuwingen	1.700	67%	1.400	60%
Geen boete of waarschuwing opgelegd	500	17%	500	20%
Processen-verbaal voor Openbaar Ministerie	*0	0%	*0	0%

* Dit is een afgerond aantal, het exacte aantal is 10 (eerste acht maanden 2024: 13).

Er zijn iets meer overtredingen geconstateerd dan een jaar geleden. Er zijn meer waarschuwingen opgelegd, vooral bij de WW vanwege het niet of te laat doorgeven van vakantie. Het aantal boetes is daarentegen verder afgenomen.

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 inspant, kan worden gekort op zijn uitkering.

Tabel Overtredingen inspanningsplicht

	Eerste acht maanden 2025		Eerste acht maanden 2024	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal geconstateerde overtredingen	36.400		38.200	
Opgelegde maatregelen	22.200	61%	24.100	63%
Waarvan maatregelen WW	19.600		21.100	
Waarvan maatregelen overige wetten	2.600		3.000	
Opgelegde waarschuwingen	13.900	38%	13.700	36%
Geen maatregel of waarschuwing opgelegd	300	1%	400	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. Die 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.

Een belangrijk speerpunt voor UWV is de vereenvoudiging van het arbeidsongeschiktheidsstelsel. De toenmalige minister van SZW heeft op 11 juli de Routekaart Hervormingsagenda inkomensondersteuning aan de Tweede Kamer gestuurd waarin de stand van zaken is opgenomen en is geschetst welke stappen het demissionaire kabinet wil nemen. Er loopt een Interdepartementaal beleidsonderzoek naar de oorzaken van de hoge WIA-instroom en de mogelijkheden om hierin verbetering te krijgen.

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 het NPD een vereenvoudigingsagenda ontwikkelt 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. Daarnaast heeft het kabinet het voornemen om de maximale duur van de WW-uitkering te verkorten van 24 naar 18 maanden. Het is nog niet bekend of deze WW-maatregel (nog) door het demissionaire kabinet wordt ingevoerd.

Vereenvoudiging van de dagloonsystematiek

In het verlengde van maatschappelijke ontwikkelingen en uitspraken van de 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 van de WW-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 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 het ministerie van SZW, de Pensioenfederatie en UWV.

Vereenvoudiging van de Compensatieregeling transitievergoeding bij langdurige arbeidsongeschiktheid

Op grond van een compensatieregeling wordt de hoogte van de transitievergoeding bij langdurige arbeidsongeschiktheid (CRTV-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 referteperioden. De berekening van de hoogte van de compensatie kan dan naar verwachting volledig worden geautomatiseerd. Het gevolg hiervan is een besparing op de uitvoeringskosten.

2 Werken aan 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 het verbeteren van 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 Verbeteren en 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 zoveel 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.

Verbetering van ons kwaliteitsmanagementsysteem

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 hebben we de afgelopen maanden maatregelen genomen om onze methodes en instrumenten voor kwaliteitsverbetering, ons kwaliteitsmanagementsysteem (KMS), te versterken. Met deze methodes en instrumenten maken we zichtbaar wat er is misgegaan, waarvan wij kunnen leren om toekomstige fouten te voorkomen. Op die manier verbeteren we structureel de kwaliteit van onze dienstverlening aan onze cliënten, werkgevers en afnemers.

Dit zijn de belangrijkste activiteiten op het gebied van kwaliteitsmanagement in de eerste acht maanden van 2025:

- Op alle wetten voeren we metingen op de kwaliteit van onze dienstverlening uit. We werken toe naar het meer consequent en uniform uitvoeren van al onze kwaliteitstoetsen en -metingen.
- We hebben onze periodieke interne toets van het KMS afgerond. Hiermee geven we een aantal adviezen voor de organisatieonderdelen én UWV-overkoepelend om het proces van continue kwaliteitsverbetering verder te verbeteren.
- Na afronding van het externe onderzoek van het UWV-kwaliteitsmanagementsysteem en van drie organisatieonderdelen heeft EY ons het adviesrapport UWV KMS aangeboden. We hebben in onze bestuurlijke reactie op het adviesrapport de aanbevelingen overgenomen. Naar aanleiding daarvan en de aanbevelingen uit de periodieke interne toets, richten we het programma Kwaliteit op orde in. De werving voor een programmadirecteur is in de afrondende fase. In het laatste kwartaal van 2025 verwachten wij een programmaplan voor de aanpak te hebben, alsook de actualisatie van het kwaliteitsmanagementbeleid op UWV-niveau. Hiermee kan de programmadirecteur van het programma Kwaliteit op orde aan de slag om ons kwaliteitsmanagementsysteem te verbeteren en te uniformeren. Speciale aandacht gaat hierbij uit naar ons organisatieonderdeel Sociaal-medische zaken, waarvan we het kwaliteitsmanagementsysteem herijken; hierdoor is er voldoende aandacht voor zowel de vakinhoudelijke kwaliteit als de proceskwaliteit.

In november 2025 verwachten we het rapport van de Algemene Rekenkamer naar aanleiding van hun WIA-verzoekonderzoek. Hierin onderzoekt de Algemene Rekenkamer de omvang en oorzaken van de fouten, het functioneren van de sturing op kwaliteit (kwaliteitsborging) van het sociaal-medisch beoordelen en het vaststellen van WIA-uitkeringen door UWV, en de sturing en het toezicht op de uitvoering door de minister van SZW. Op 9 april heeft de Algemene Rekenkamer een tussenrapportage gepubliceerd.

In november 2024 zijn we gestart met de eerste metingen operationele kwaliteit voor WIA- en Wajong-claimbeoordelingen en sinds augustus 2025 met de metingen operationele kwaliteit van de Ziektewet-dienstverlening. Zo signaleren we tijdig waar het goed gaat en waar het niet goed gaat en kunnen we fouten herstellen. De uitkomsten van deze metingen geven een goed en actueel inzicht in de stand van zaken van de kwaliteit van afgeronde beoordelingen en hoe eventuele fouten worden gecorrigeerd. Ook stelt dit ons in staat om hiervan te leren, zodat de kwaliteit in de toekomst verbetert.

Een onderdeel van het werken aan ons fundament is het verminderen van de complexiteit en het vereenvoudigen, het moderniseren en toekomstvast maken 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.

We hebben 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 cliënten optimaal te ondersteunen bij het indienen van de WIA-aanvraag ontwikkelen we een digitaal voorgevuld aanvraagformulier. Dit wordt gefaseerd opgeleverd. De eerste versie wordt begin 2026 in gebruik genomen en biedt een gebruiksvriendelijker digitaal formulier waar persoonsgegevens en werkverleden al voorgevuld zijn. In de loop van 2026 wordt dit uitgebreid tot in totaal zes voorgevulde onderdelen. Daarnaast werken we aan een beter werkvoorraadbeheer, gebaseerd op een geïntegreerd workflowsysteem dat de processen stroomlijnt en overzicht en inzicht biedt.

Verbetering van 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 Centraal Bureau voor de Statistiek (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 deze signalen 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. We hebben spoor 1 inmiddels in acht vestigingen geïmplementeerd na positieve evaluatie van de pilot op de eerste drie vestigingen. Zo ervaren procesbegeleiders vooral bij ingewikkelde gevallen tijdwinst en is de kwaliteit van de berekeningen hoger. De verdere landelijke uitrol vindt plaats in de resterende maanden van 2025 en begin 2026.
2. *Kwaliteit van de data in de loonaangifteketen*: In spoor 2 analyseren we multidisciplinair onderzoek en de onjuistheden en onvolkomenheden in de gegevens van de polisadministratie. 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.

2.2 Versterken van capaciteit en vakmanschap

Om onze cliënten dienstverlening te kunnen bieden met ruimte voor de menselijke maat, is het essentieel dat de juiste mensen op de juiste plek zitten, die flexibel en doelgericht samenwerken in een inclusieve werkomgeving waar afwegingen en keuzes worden gemaakt vanuit de bewuste waardering voor verschillende perspectieven en kwaliteiten. Daarom willen we onze vaardigheden op het gebied van inclusie verder ontwikkelen. We richten ons onder andere op het versterken van systematisch inclusief handelen van iedereen. Het 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. Ook willen we als organisatie een afspiegeling van de samenleving vormen, zodat cliënten zich kunnen herkennen in de UWV-medewerkers. Hiertoe willen we zichtbaar divers zijn en bewust gebruikmaken van verschillende perspectieven. Gericht kiezen we voor:

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

De medewerkers van UWV: voldoende medewerkers op de juiste plek

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 zichtbaarder geweest op onder andere banenmarkten en beurzen, waar we rechtstreeks in contact komen met mensen die mogelijk bij UWV willen werken. Doordat we een actief zichtbare werkgever zijn, draagt dit zowel bij aan het aantrekken van nieuwe medewerkers als aan het behouden van onze medewerkers.

In mei en juni 2025 is een nieuwe employer-brandingcampagne gelanceerd en is er ingezet op zichtbaarheid op televisie. Die campagne wordt in september 2025 herhaald om te blijven bouwen aan de positionering van UWV als aantrekkelijke werkgever op de arbeidsmarkt. Deze inzet heeft eraan bijgedragen dat UWV gestegen is naar de eerste plaats bij het onderzoek onder ICT-ers als beste werkgever buiten de ICT-branche.

We hebben 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. We werken toe naar een situatie waarin we voor elke expertise rechtmatig ingehuurde externen beschikbaar hebben en op die manier voldoen aan de Wet DBA. De Europese aanbesteding voor externe inhuur van informatievoorzienings-(IV-)professionals is inmiddels afgerond en de dienstverlening van onze nieuwe leverancier is geïmplementeerd. Voor de externe inhuur van professionals op de overige domeinen (niet-IV) loopt de Europese aanbesteding nog. Naar verwachting vindt daarvoor in december 2025 een definitieve gunning plaats.

Tabel Aantal medewerkers

	Eind augustus 2025	Eind december 2024
Medewerkers in dienst		
Vaste medewerkers	19.761	19.604
Tijdelijke medewerkers	2.584	2.663
Totaal	22.345	22.267
Fte's	19.834	19.714
Overige medewerkers		
Externe medewerkers	656	680
Flexkrachten	390	421

Vakmanschap

We stimuleren het vakmanschap van onze medewerkers met oog voor de menselijke maat onder meer door een UWV-breed leeraanbod te ontwikkelen dat in het teken staat van de strategische doelen van UWV. Onderdeel van dit UWV-brede leeraanbod is de e-learning Ambtelijk vakmanschap die recent is opgeleverd. Ook ontwikkelen we de e-learning Morele oordeelsvorming vanuit de bredere opdracht om het Moreel leertraject in te richten (zie hierna onder het kopje Ethische beraadslaging). We streven ernaar om de e-learning Moreel Oordeelsvorming nog in 2025 te realiseren.

Leiderschapsontwikkeling

Onze leidinggevendenden hebben 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 vonden diverse collectieve dagen plaats voor het middenmanagement, met als centraal thema macht en invloed. Door deze dagen is het bewustzijn over macht en de impact van macht en daarbij behorende verantwoordelijkheden gestegen, die passen bij de rol als leidinggevende. In de afgelopen maanden kregen deze dagen een vervolg in de vorm van verschillende leerlijnen door het management. Deze leerlijnen versterken het zelfbewustzijn en het reflecterend vermogen op de leiderschapsrol verder. Het werken in kleinere groepen zorgt voor meer verdieping.

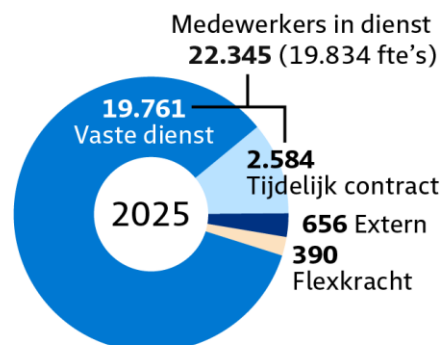
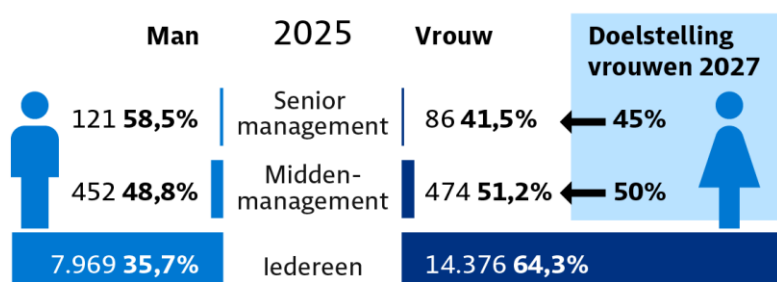
Diversiteit

Om concreet handen en voeten te geven aan diversiteit hanteert UWV sinds 2021 streefcijfers voor vier zichtbare typen van diversiteit: 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 werken in zowel het middenmanagement als het seniormanagement. Om hier te komen, willen we in 2027 een tussenstap hebben gezet. Dan geldt voor het middenmanagement de doelstelling van 50% en voor het seniormanagement 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.

Voor leeftijdsdiversiteit en voor medewerkers met een Indicatie banenafpraak gelden streefcijfers voor 2025. Het 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.

UWV streeft naar een evenredige man-vrouwverhouding in de midden- en hogere managementfuncties. Eind augustus 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 augustus 2025 is dit 6,0%.

Het aandeel vrouwen in het seniormanagement is eind augustus lager dan eind 2024, maar het aandeel vrouwen in het middenmanagement iets hoger. Het totale aandeel vrouwelijke leidinggevendenden is daarmee eind augustus iets hoger dan eind 2024. De genderverhoudingen in het management liggen op koers om de doelstellingen voor 2027 te behalen en daarna die voor 2030.

Tabel Medewerkers van Nederlandse en niet-Nederlandse afkomst

	Streefcijfer 2027	Eind augustus 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%		22%
Percentage medewerkers van Nederlandse afkomst in seniormanagement	78%		84%
Percentage medewerkers van niet-Nederlandse afkomst in seniormanagement	22%		16%

Voor de culturele diversiteit is op dit moment niet bekend hoe de verhoudingen zijn ten opzichte van de streefcijfers. In december zal de meting van de CBS-barometer Culturele diversiteit een update geven die leidend zal zijn voor gerichte verdere inzet richting 2027. Het percentage leidinggevendenden in het middenmanagement jonger dan 35 jaar is nog duidelijk lager dan het streefcijfer. De komende maanden zullen we een nieuw streefcijfer en een nieuwe benadering formuleren voor een grotere leeftijdsdiversiteit in het middenmanagement.

Intussen telt UWV 513 duurzame banen voor medewerkers met een Indicatie banenafpraak. Van hen heeft 84% een vast contract. Ondanks de verwachte verdere groei lijkt realisatie van het streefcijfer van 550 per eind 2025 te ambitieus. Ook voor het aantal duurzame banen voor medewerkers met een Indicatie banenafpraak zullen we eind 2025 of begin 2026 een nieuw streefcijfer en nieuwe aanpak vaststellen.

Naast de aandacht voor zichtbare diversiteit besteden we aandacht aan minder zichtbare verschillen en verschillende behoeften van medewerkers. Zo bieden we informatie, webinars en sessies aan over neurodiversiteit op de werkvloer, en is er een online community voor alle belangstellenden. Eind juni organiseerden we een Ketikoti-week met activiteiten om het slavernijverleden te herdenken met een feestelijke bijeenkomst op het hoofdkantoor in Amsterdam en stadswandelingen in verschillende steden in het land. Voor beide onderwerpen geldt dat medewerkers zich gezien en gehoord voelen door de aandacht, de informatie en de onderlinge uitwisseling.

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 en interventies. Die helpen om persoonlijke triggers en voorkeuren te herkennen, evenals de behoeften en perspectieven van de ander en de mogelijkheden om een veilige, waarderende omgeving voor elkaar te creëren. Steeds meer afdelingen gebruiken de teamscan en toolbox en ook in het leiderschapsprogramma is er toenemende belangstelling voor modules als Deep democracy en Psychologische veiligheid.

De inzet op het beter kunnen omgaan met lastige situaties en het bespreekbaar maken van problemen, wrijvingen en ongewenst gedrag wordt ondersteund met het initiatief van gespreksateliers, die momenteel worden ontwikkeld. Dit zijn online winkelstraten met interventies en hulpmiddelen. Daarnaast krijgt de interne campagne Allemaal UWV, die in 2025 is gestart, in 2026 een vervolg met extra aandacht voor het elkaar aanspreken en het voeren van ongemakkelijke gesprekken. De initiatieven komen voort uit de bevindingen van de jaarlijkse monitor Diversiteit en Inclusie 2024 en de in beeld gebrachte inclusiebeleving op basis van 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.

Bewust inclusief handelen vormt in toenemende mate een rode draad in de verschillende (hrm)processen. Onder andere is er de afgelopen maanden een groeiende belangstelling voor het gebruik van de methode Breed werven en objectief selecteren en de inzet op een cultuur van inclusie, vertrouwen, veiligheid en ruimte om te leren. Hiervoor is ook veel aandacht bij de inrichting van de Verandermotor.

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 er toch sprake is van verzuim. De leidinggevende coacht, begeleidt en maakt afspraken met de medewerker als dat nodig is. Dit vraagt een ander gedrag en een andere werkwijze van zowel medewerker als leidinggevende, die daarbij ondersteuning krijgen van hr- en arboprofessionals. In het tweede kwartaal van 2025 is op drie locaties een pilot gestart van de interventie Perspectief op werk die specifiek is bedoeld voor medewerkers die lang verzuimen. Hierin besteden we vooral aandacht aan het versterken van zelfredzaamheid en het weer op gang brengen van re-integratieactiviteiten. Verder is in het tweede kwartaal van 2025 het vernieuwde verzuimdashboard in gebruik genomen. Dit dashboard zorgt ervoor dat de leidinggevende nog meer met data wordt ondersteund en samen met de medewerker invulling kan geven aan verzuimbegeleiding. Ook is een communicatiecampagne gestart die gericht is op het thema werk-privébalans en omgaan met werkdruk. Hiervoor is gekozen omdat werkdruk een onderwerp is dat binnen UWV extra aandacht behoeft, zeker gelet op de vele veranderingen van dit moment. Daarmee wordt naast de aanpak van bestaand verzuim ook aandacht gegeven aan het voorkomen van verzuim.

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. Daarom kunnen al onze medewerkers gebruikmaken van de diensten van de UWV-loopbaancentra. Als medewerkers boventallig zijn geworden, ondersteunen de medewerkers van de loopbaancentra hen 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 acht 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	4	2	0	0	8	2
Detachering extern	0	0	0	0	0	0
Nog op zoek naar werk binnen zoektermijn	3	3	0	1	7	15

Ethische beraadslaging

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

- *Perspectiefcirkel bij de Maatwerkplaats:* In de landelijke Maatwerkplaats of een van de regionale Maatwerkplaatsen zoeken medewerkers van alle disciplines die betrokken zijn bij een kwestie gezamenlijk naar een oplossing die zowel recht doet aan de belangen van de cliënt als aan de bedoeling van de wet- en regelgeving. Zie ook paragraaf 1.2 Dienstverlening met de menselijke maat onder het kopje Maatwerk.
- *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.

- **Commissie Ethiek:** Onze Commissie Ethiek bespreekt belangrijke morele dilemma's en nodigt regelmatig 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 tweemaal bijeen. Onderwerp van gesprek tijdens de eerste bijeenkomst was de impact op (het vertrouwen van) medewerkers als interne zaken buiten UWV komen te liggen. De tweede bijeenkomst was gewijd aan gedrag in privé-tijd. De vier jaar geleden door de Commissie Ethiek geformuleerde Uitgangspunten bij de beoordeling van mogelijk ongewenst gedrag in privé-tijd bleken nog zeer behulpzaam te zijn.
- **Methode morele oordeelsvorming:** Binnen ons organisatieonderdeel Sociaal-medische zaken 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 SMZ-directie tot de conclusie gekomen dat de ontwikkeling van morele oordeelsvorming een basisvoorwaarde is voor alle speerpunten en beleid. Zij heeft besloten om een nieuw vergadermodel te implementeren: het BOB-model (beeldvorming, oordeelsvorming, besluitvorming), waarmee morele oordeelsvorming een centrale plaats in de besluitvorming krijgt. Dit stelt de SMZ-medewerkers in staat om weloverwogen, rechtvaardige en cliëntgerichte keuzes te maken. Om dit verder te versterken, wordt de opleiding tot Coördinator moreel leerproces voortgezet en is gestart met het gestructureerd inbedden van de module Morele oordeelsvorming in het onboarding-traject van SMZ en de oprichting van een Beraadkamer voor SMZ.
- **UWV-brede borging methode morele oordeelsvorming:** Vanwege de brede belangstelling voor de methode morele oordeelsvorming is binnen UWV besloten om de methode voor morele oordeelsvorming en moresprudentie UWV-breed te gebruiken als gemeenschappelijke methodiek voor het bespreken van morele dilemma's en professionele zorgen, omdat deze methode breed toepasbaar is op verschillende soorten morele vraagstukken en ethische dilemma's. Zo is er ook binnen ons organisatieonderdeel Handhaving geëxperimenteerd met de inzet van deze methode.
- **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 meerdere 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 vond eind mei plaats. Dit onderzoek is door bijna 8.000 medewerkers ingevuld. Uit deze eerste meting blijkt dat vaker dan voorgaande jaren (morele) dilemma's worden besproken. Ook blijkt dat gebrek aan tijd, veiligheid en het niet altijd opvolging geven aan de uitkomst van een dilemmabespreking belemmeringen kunnen vormen om dilemma's te bespreken. De belangrijkste conclusie is dat het noodzakelijk is de bespreekbaarheid van dilemma's en professionele zorgen te bevorderen. Op diverse manieren worden leidinggevend en medewerkers hierbij ondersteund, onder andere met ethisch leiderschap/vakmanschap en het moreel leertraject. We continueerden de trainingen Ethisch leiderschap voor alle leidinggevend en introduceerden 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. Sinds medio april 2025 is de training Ethisch Vakmanschap UWV-breed beschikbaar (zie verder onder het kopje Integriteit is essentieel).

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 acht maanden van 2025 zijn 107 bijeenkomsten georganiseerd om de bewustwording te vergroten, waaraan in totaal 846 medewerkers en 225 leidinggevend en hebben deelgenomen. Daarnaast hebben 61 leidinggevend en deelgenomen aan de leergang Ethisch leiderschap. In aansluiting daarop is voor medewerkers een leergang Ethisch vakmanschap ontwikkeld die sinds april UWV-breed wordt aangeboden. In beide leergangen worden houding en gedrag gericht op ethisch handelen versterkt. Hierdoor wordt een werkklimaat gestimuleerd 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. Er wordt geoefend met eigen casussen van deelnemers zodat de training zo goed mogelijk aansluit op de praktijk. Uit de eerste evaluaties blijkt dat de trainingen Ethisch vakmanschap bijdragen aan het versterken van moreel juist handelen en het verhogen van de bespreekbaarheid. In de eerste acht maanden van 2025 hebben hier 313 medewerkers aan deelgenomen. Belangrijk hierbij is voorbeeldgedrag van leidinggevend en. Daarom besteden we ook aandacht aan de zogeheten toon aan de top. 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 acht maanden van 2025 is deze toets veertien 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, waarop de or positief advies heeft uitgebracht. Voor beide functies is daarop gestart met screening op niveau 3. De wegingscommissie screening

heeft geadviseerd om ook voor de nieuwe functies in de Verandermotor op hetzelfde hiërarchische niveau als de algemeen directeuren om screening op niveau 3 toe te passen. Begin september heeft de raad van bestuur hiermee ingestemd. Dit besluit wordt nu ter instemming voorgelegd aan de or.

Mensen van binnen en buiten UWV kunnen bij ons Bureau Integriteit (vermoedens van) integriteitsschendingen melden. Dit bureau beoordeelt die 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 acht maanden van 2025 33 onderzoeken naar het handelen van een UWV-medewerker afgerond (waarvan 11 uit 2024). In 23 onderzoeken is sprake van 26 integriteitsschendingen (in één onderzoek kan sprake zijn van meerdere schendingsgebieden). Er is 21 keer een arbeidsrechtelijke maatregel getroffen, uiteenlopend van een mondelinge waarschuwing tot ontslag op staande voet. Daarnaast werd 1 keer een preventief advies gegeven en in 1 geval werd 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 met eenvoudige, beeldrijkere brieven en zetten we stappen richting proactieve dienstverlening.

Voor onze medewerkers werken we verder aan een moderne, stabiele werkplek met gebruikersvriendelijke en toegankelijke applicaties en geïntegreerde systemen, die samenwerking bevorderen en hun werk efficiënter en effectiever maken. Betrouwbare data helpen onze medewerkers om onze cliënten, werkgevers en partners beter van dienst te zijn. Met de nieuwe leverancier is gewerkt aan verdere automatisering van de logistieke processen rondom de moderne werkplek.

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. Omdat Windows 10 per 15 oktober 2025 niet meer zou worden ondersteund, is in maart het project Upgrade Windows 10 naar Windows 11 gestart. De migratie van alle laptops vindt gefaseerd per kantoor plaats, met interne ondersteuning en ondersteuning van de kantoorautomatiseringsleverancier. De upgrade wordt half oktober afgerond.

Architectuur

We organiseren ons IT-landschap met onze eigen UWV-doelarchitectuur. We richten ons daarbij op ons dienstverleningsplatform en op het beheersbaar overgaan naar (hybride) cloudoplossingen. Zo zorgen we ervoor dat we gebruik kunnen blijven maken van de moderne technieken. We volgen hierbij het rijksbrede cloudbeleid, dat we intern hebben verwerkt in een cloudstrategie.

Customer relationship management (crm) is een belangrijk onderdeel van het dienstverleningsplatform. En om tot een consistente inrichting hiervan te komen is gestart met het harmoniseren van de producten/diensten die worden geleverd als onderdeel van de klantreizen. Parallel is verder gewerkt aan de benodigde 'enabling' platformen, zoals cloud, data & integratie.

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). Het sourcingbeleid wordt aangepast om meer IT-werkzaamheden zelf uit te 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. Dit beleid is inmiddels goedgekeurd en wordt nu geïmplementeerd.

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. We bespreken de planning en voortgang periodiek in leveranciersoverleggen. Alle leveranciers melden dat de uitvoering op schema ligt en dat er geen vertragingen of issues worden voorzien in de oplevering per eind 2025.

De aanbesteding van de Multifunctionele Afdrukapparaten (MFA)-(print)dienstverlening hebben we afgerond en inmiddels vergund. De implementatie is gestart. Er is een betere aansturing van de dienstverlening ingeregeld. Er worden onder het nieuwe contract minder printers bij UWV geplaatst.

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 Good Practice Guideline van het Business Continuity Institute (BCI) 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 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de BIO. Door een UWV-brede softwareoplossing voor het vastleggen van (BIO-)compliance is een eenduidig en meetbaar beeld ontstaan, waardoor beter kan worden geprioriteerd waar nodig. De Europese AI-verordening (AI Act) 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.

Het AI Kernteam heeft een zogenoemde gapanalyse gedaan op de AI Act, zodat de juiste toepassing van de wetsartikelen duidelijk is om te zorgen dat UWV daaraan voldoet. Ook wordt onderzocht welke afdeling daarvoor verantwoordelijk is. Daarnaast wordt vastgesteld of beleid ontbreekt en welke stappen moeten worden gezet om te voldoen aan de geldende wetgeving.

Stand van zaken verbeteracties informatiebeveiliging en privacy

- Ten opzichte van eind 2024 is het totaal aantal openstaande verbeteracties vanuit BIO self-assessments met de classificaties ‘kritiek’ en ‘hoog’ sterk afgenomen. Aan de organisatieonderdelen is gevraagd om deze in 2025 met prioriteit op te pakken om de onderliggende risico’s te verminderen en de naleving te verhogen. De stand per midden augustus 2025 is dat 852 verbeteracties openstaan, waarvan 79 met risicoclassificatie ‘hoog’ en geen enkele met ‘kritiek’.
- 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 naleving op beleid medio augustus 79% is. Aan de resterende afwijkingen wordt op dit moment actief gewerkt.
- Het BIV-classificatiebeleid (classificatie van gegevens binnen UWV met het oog op het waarborgen van hun beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid) is medio 2025 vernieuwd. Aan de organisatieonderdelen wordt gevraagd om in de tweede helft van 2025 de ontbrekende BIV-classificaties aan te vullen.
- Begin 2025 is een uitgebreide gapanalyse uitgevoerd op de vereisten uit de conceptteksten van de Cyberbeveiligingswet en het Cyberbeveiligingsbesluit. We monitoren de opvolging van afwijkingen gestructureerd.

We hebben in een gapanalyse tekortkomingen geïdentificeerd van het informatiebeveiliging en privacy (IB&P)-beleid en van de uniforme maatregelset vanuit de BIO. Voor die tekortkomingen hebben we acties uitgewerkt zodat de privacynormen vanaf 2026 onderdeel worden van de BIO-verantwoording.

Privacybescherming is een belangrijk thema voor UWV. Wanneer een (voorgenomen) verwerking van persoonsgegevens waarschijnlijk een hoog risico inhoudt voor de privacy van betrokkenen, dan moet voorafgaand aan de verwerking een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB) worden uitgevoerd. In de tweede vier maanden van 2025 zijn 12 nieuwe of herijkte GEB-rapporten en 39 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

	Tweede vier maanden 2025	Eerste vier maanden 2025
Gemelde datalekken	909	841
Bevestigde datalekken	762	613
Datalekken die moeten worden gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens	339	300

In bijna 70% van de gemelde datalekken is de termijn van 72 uur voor het melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens gehaald. Naar aanleiding van de evaluatie van het datalekkenproces, die in het eerste kwartaal van 2025 heeft plaatsgevonden, zijn de verbeteracties geprioriteerd en grotendeels ingepland. Die moeten nog worden uitgevoerd.

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

Tabel AVG-verzoeken

	Tweede vier maanden 2025	Eerste vier maanden 2025
Verzoeken tot inzage	373	371
Correctieverzoeken	59	23
Verwijderverzoeken	20	22
Totaal	452	416

We zijn verplicht om binnen een maand per brief of e-mail te reageren op dit soort verzoeken. Als het verzoek ingewikkeld is of als het om meerdere verzoeken gaat, dan mogen we er twee maanden langer over doen. We handelden in de tweede vier maanden van 2025 73% van de verzoeken af binnen een maand, 23% binnen twee maanden, 3% binnen drie maanden en 1% niet tijdig (meer dan 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 Identity and Access Management (IAM). Zo zorgen we voor een stabiele, betrouwbare, beschikbare en veilige informatievoorziening binnen UWV.

Eind 2024 is er een centrale eenmalige inlogfaciliteit gerealiseerd waarop in de loop van 2025 en 2026 ruim 300 applicaties worden aangesloten. Daarmee wordt voor deze applicaties een hoge kwaliteit van toegangsbeveiliging gerealiseerd, inclusief multifactorauthenticatie (MFA). Er zijn nu 72 applicaties aangesloten. Begin 2025 is gestart met het realiseren van een actuele voorziening voor het autorisatiebeheer van geprivilegieerde accounts (speciale toegangsrechten). Eind juli is de pilot hiervoor succesvol afgerond en voor het einde van het jaar wordt naar verwachting een eerste versie van deze voorziening in productie genomen.

Om de kans op verstoringen in de dienstverlening zo klein mogelijk te houden, is het belangrijk dat wijzigingen in de systemen op beheerste wijze worden doorgevoerd en alleen door medewerkers die speciaal daarvoor geautoriseerd zijn. In de eerste maanden van 2025 hebben we nieuwe beheersmaatregelen genomen. Zo hebben we monitoring van een aantal grote uitkeringssystemen 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. Hieruit volgt dat eind augustus bijna alle bevindingen zijn opgevolgd. Op een enkele bevinding moet nog nadere besluitvorming plaatsvinden (bijvoorbeeld vaststellen of de oplossing voldoende is) of beleid definitief worden gemaakt.

Cybersecurity

Wat het dreigingsbeeld aangaat, sluit UWV zich aan bij het rijksbrede beeld van informatiebeveiliging-, privacy- en business continuity (IBPC-)dreigingen. Hierin blijft de dreiging van statelijke actoren onverminderd hoog. Het gaat om organisaties en landen die worden aangestuurd door die landen die inlichtingenactiviteiten en (heimelijke) beïnvloedingsactiviteiten ontplooiën, gericht tegen Nederland en zijn bondgenoten. UWV is begonnen om een nieuw dreigingsbeeldformat te ontwikkelen dat in samenspraak met belanghebbenden tot stand zal komen. Dit dreigingsbeeld zal periodieke updates geven over de actuele stand van zaken van IBPC-dreigingen voor UWV. In het licht van de gespannen internationale veiligheidssituatie doen we dit al voor de prominentste continuïteitsdreigingen. UWV probeert op dit soort dreigingen te anticiperen door onder andere IBPC-beleid te ontwikkelen dat de UWV-organisatie helpt om veilig te functioneren. Daarnaast is er een Cyber Defense Center (CDC) dat zorgt voor passende veiligheidsmiddelen. Daarnaast wordt vanuit bedrijfscontinuïteitsmanagement (BCM) gewerkt aan scenariobeschrijvingen om aannemelijke crisisscenario's te ontwikkelen en uit te werken.

Verder investeren we in personeel, processen en digitale middelen om de inzet op privacy- en security-by-design te vergroten en het proactief scannen op potentiële bedreigingen uit te breiden. Zo 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. Op deze manier onderhouden en bouwen we aan een veilig en (digitaal) weerbaar UWV.

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 werden bevindingen gedaan. Omdat de verantwoordingsnormen voor beveiliging van Suwinet overeenkomen met die voor de BIO, wilden we bij de verantwoording over 2024 aansluiten bij het BIO-verantwoordingstraject. Die bleek voor de Suwinet-verantwoording evenwel op onderdelen niet goed bruikbaar.

De transparantierapportage Suwinet over 2024 is op 7 juli 2025 opgeleverd aan BKWI. Er zijn op dertien normen bevindingen gedaan. Momenteel kijken we naar een verbetering in de aanpak voor het verantwoordingsjaar 2025. Ook onderzoeken we of en hoe bevindingen specifiek in relatie tot Suwinet kunnen worden opgelost.

Beveiliging van 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. Die 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. Die 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. Een bevinding is afgerond in juli 2025, de andere moet voor het einde van het jaar zijn afgerond.

Bedrijfscontinuïteit

Met bedrijfscontinuïteitsmanagement borgen we dat de uitvoering van de kerntaken en kritieke diensten kan doorgaan of zo snel mogelijk kan worden hersteld bij een calamiteit of crisis. In het tweede kwartaal van 2025 hebben we de BCM-analyses voor de kritieke diensten, middelen en vereisten bij UWV afgerond. Op basis van de resultaten zijn we gestart met de vertaling naar strategieën en mitigatieplannen. Ook hebben we de inrichting van de BCM-governancestructuur met de start van het BCM Strategisch Overleg afgerond. Vanuit de strategische sturing is het nu de uitdaging om de inzichten vanuit de BCM-analyses te vertalen naar aanvullende continuïteitsmaatregelen en -plannen om de weerbaarheid van UWV en de overheid te verhogen. Dit met aandacht voor het dreigingsscenario van hybride oorlogsvoering/cyber warfare en in samenwerking met partijen in de keten (zoals het ministerie van SZW, de SVB en gemeenten).

Ook hebben we de UWV-crisisorganisatie verbeterd door de paraatheid van de crisisteams bij alle organisatieonderdelen te verhogen, door een nieuwe versie van het centrale crisismanagementplan en door het aanbrengen van aanpassingen in de noodcommunicatievoorzieningen.

Dataverwerking van UWV

UWV treft maatregelen en procedures die gericht zijn op het waarborgen van dataverwerking 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 data. Integriteit is de mate waarin data in overeenstemming zijn met de beoogde werkelijkheid. Beschikbaarheid is de mate waarin data continu beschikbaar zijn en de dataverwerking ongestoord voortgang kan vinden. Controleerbaarheid ten slotte is de mate waarin het mogelijk is kennis te verkrijgen over de structurering en verwerking van data. Daarbij gaat het ook over de mate waarin het mogelijk is om vast te stellen dat de dataverwerking in overeenstemming is met de eisen voor de andere drie kwaliteitsaspecten. UWV geeft volgens algemene, internationaal aanvaarde standaarden invulling aan de dataverwerking. Voor de waarborging van exclusieve, integere, beschikbare en controleerbare dataverwerking kennen we procedures en maatregelen op vier gebieden: datamanagement, -verwerking, -kwaliteit en -ethiek.

Dataverwerking

We werken ook aan het oplossen van tekortkomingen op het gebied van dataverwerking. 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 het tweede kwartaal van 2025 hebben we de Wpg-controls vanuit de eerste lijn getest om opzet, bestaan en werking van alle controls aan te tonen. De uitkomst van deze controle is positief: voor het overgrote deel wordt voldaan aan opzet, bestaan en werking. Voor een aantal NOREA-normen zijn we (deels) afhankelijk van een Third Party Memorandum van de leverancier van Summit (een dossierregistratieapplicatie voor het registreren van strafrechtelijke onderzoeksgegevens). Hiervan kon voor het einde van het tweede kwartaal van 2025 de werking niet worden aangetoond. De externe audit loopt tot en met het vierde kwartaal van 2025. Een onderdeel van deze externe audit is een extern onderzoek dat wordt uitgevoerd bij de Summit-leverancier, om de daar aanwezige tekortkomingen door het ontbreken van het Third Party Memorandum concreet te maken en waar nodig op te lossen.

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 maatregelenlijst gedefinieerd die op de korte en middellange termijn de omgeving meer laat aansluiten op informatiebeveiligings- en

privacynormen. Inmiddels hebben we hierop flinke vooruitgang geboekt. In de tweede vier maanden van 2025 zijn onder andere de volgende resultaten bereikt:

- We beschikken inmiddels over de logdata en hebben de randvoorwaarden gecreëerd zodat afnemers de logging en monitoring goed kunnen inrichten.
- We hebben in ons autorisatiesysteem het eigenaarschap op orde gebracht.
- We hebben vrijwel alle gegevensinwinningsafspraken voor Dmap gereed.
- Ons organisatieonderdeel Handhaving werkt inmiddels met gemaskeerde data.
- De ontwikkeling-, test-, acceptatie- en productieomgeving is in gebruik genomen.
- Er is een tool voor de datageschiedenis (data lineage) in gebruik genomen.

Deze werkzaamheden hebben ervoor gezorgd dat het risicobeeld voor het gebruik van Dmap op een aantal risico's versneld is afgenomen.

Maximaal datakracht benutten

We hebben een waardegedreven data- & analyticsstrategie opgesteld die ons helpt om in een snel veranderende wereld de kansen te benutten om met data beter, slimmer en efficiënter te werken en daarmee de dienstverlening aan cliënten en afnemers te verbeteren. Om hieraan sturing te geven hebben we de Databoard ingericht. De Databoard bepaalt de koers en stelt prioriteiten voor de strategie-implementatie. Zo werken we aan het op orde brengen van het datafundament, aan het realiseren van een datagedreven organisatie en aan het creëren van waarde uit data voor de organisatie. We willen de data- en AI-geletterdheid binnen UWV verhogen door onze medewerkers verschillende leerinterventies aan te bieden, bijvoorbeeld kennissessies over AI, het Data Integratie Magazijn (DIM), datakwaliteit en workshops Microsoft Power BI (een tool voor het visualiseren van data). We hebben ook een opzet gemaakt voor een programma om het data- en AI-kennisniveau van leidinggevenden te verhogen. Dit wordt in september voorgelegd aan de Databoard. De Data Academie heeft begin 2025 het Netwerk van Data Academies (binnen de overheid) opgericht, omdat meerdere academies met dezelfde thema's bezig zijn en een sterke behoefte hebben aan kennisdeling en sparringpartners. Dit heeft geleid tot een online community en de afspraak om driemaal per jaar een themamiddag te organiseren. Na de kick-off in maart heeft in juni een tweede bijeenkomst bij de SVB plaats gevonden.

Portfoliomanagement: meer draagvlak binnen organisatie

De doorontwikkeling van lean portfoliomanagement voeren we nu geheel uit binnen het kader van de Verandermotor. Zo borgen we dat die werkwijze naadloos aansluit op de toekomstige werkwijze. Ook levert de ervaring die we opdoen met kwartaalsturing en portfolio sync (portfoliosynchronisatie; dit biedt inzicht in hoe goed de portfolio vordert bij het behalen van de doelstellingen) waardevolle input voor de Verandermotor. We zien dat met deze nieuwe manier van werken de besluitvorming rond de portfoliosamenstelling meer gedragen wordt binnen de organisatie en beter past.

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

We willen de publieke middelen waaruit UWV wordt gefinancierd uiteraard zorgvuldig en verantwoord besteden. We letten er scherp op dat al onze inspanningen en uitgaven daadwerkelijk bijdragen aan de realisatie van onze doelen en dat de kosten in verhouding staan tot de opbrengsten.

UWV is een doelmatige uitvoerder. De uitvoeringskosten (het bedrag dat we uitgeven aan onder meer personeel, huisvesting en automatisering) zijn relatief laag ten opzichte van de totale lasten van UWV.

Begrotingsresultaat eerste acht maanden van 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 acht maanden van 2025 kan als volgt worden weergegeven:

Tabel Begrotingsresultaat UWV

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie eerste acht maanden 2025	Begroting eerste acht maanden 2025	Verschil	%	Begroting 2025
1. Claimbeoordeling					
1.1 Toekennen/afwijzen claim	527,2	557,3	-30,1	-5,4%	835,9
1.2 Continueren	285,5	319,1	-33,7	-10,5%	478,7
1.3 Handhaving	52,8	56,0	-3,2	-5,8%	84,1
	865,5	932,5	-67,0	-7,2%	1398,7
2. Dienstverlening werkzoekenden					
2.1 WW-dienstverlening	210,5	209,0	1,5	0,7%	313,6
2.2 AG-dienstverlening	154,8	171,7	-16,9	-9,9%	257,6
2.3 Inkoop re-integratie en voorzieningen	40,5	41,0	-0,6	-1,4%	61,6
	405,8	421,8	-16,0	-3,8%	632,7
3. Gegevensbeheer en werkgeversdienstverlening					
3.1 Gegevensbeheer	61,1	63,1	-2,0	-3,1%	94,6
3.2 Werkgeversdienstverlening	59,8	67,2	-7,4	-11,0%	100,8
	120,9	130,3	-9,4	-7,2%	195,4
4. Uitkeringsverstrekking					
4.1 Uitkeringsverstrekking	73,9	91,4	-17,4	-19,1%	137,0
	73,9	91,4	-17,4	-19,1%	137,0
5. Cliëntcontact					
5.1 Cliëntcontact	116,2	126,1	-9,8	-7,8%	189,1
	116,2	126,1	-9,8	-7,8%	189,1
Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	1.582,3	1.702,0	-119,6	-7,0%	2.552,9
Vernieuwing, investerings- en frictiebudget	101,7	98,6	3,1	3,2%	147,8
Invoering wet- en regelgeving	7,7	7,0	0,6	9,1%	10,6
Projectkosten	109,4	105,6	3,8	3,6%	158,4
Frictiekosten personeel en huisvesting	0,2	0,7	-0,5	-72,0%	1,0
Totaal (voor mutaties fondsen en reserveringen)	1.691,9	1.808,2	-116,4	-6,4%	2.712,3
Onttrekking aan bestemmingsfonds frictiekosten	-	-	-	-	-
Onttrekking aan egaliseriereserve	-	-	-	-	-
Totaal (na mutaties fondsen en reserveringen)	1.691,9	1.808,2	-116,4	-6,4%	2.712,3

De begroting 2025 voor de uitvoeringskosten bedraagt € 2.712,3 miljoen. Het ministerie van SZW heeft aan UWV een budget toegekend van € 2.708,5 miljoen. In dit bedrag is rekening gehouden met € 3,8 miljoen aan toekenningen die nog in de pijplijn zitten. Daarnaast ontvangt UWV van het ministerie van 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 leefdoein.

Voor de eerste acht maanden van 2025 komen de totale kosten uit op € 1.691,9 miljoen, € 116,4 miljoen lager dan het beschikbare externe budget. Het begrotingsresultaat voor het hele jaar wordt nog beïnvloed door de lopende cao-gesprekken en eindejaarsposten.

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 vrijwel evenveel activiteiten bij de WW-dienstverlening als begroot. Bij de arbeidsongeschiktheidsdienstverlening 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 € 158,4 miljoen begroot voor projecten. Gedurende het jaar wordt via een gecontroleerd besluitvormingsproces per project budget vrijgegeven. De in de eerste acht maanden van 2025 gerealiseerde projectkosten zijn € 3,8 miljoen hoger dan het budget.

Frictiekosten personeel en huisvesting

De frictiekosten personeel in de eerste acht maanden van 2025 bedragen € 0,2 miljoen. Er heeft geen dotatie plaatsgevonden aan de voorziening Sociaal plan. De frictiekosten huisvesting zijn in de eerste acht 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 acht maanden 2025
1. Kosten eigen personeel dat werkzaam is in IT-functies	172,0
2. Hardware	32,7
3. Standaardsoftware	46,6
4. Spraak- en dataverbindingen	13,1
5. Inhuur van personele capaciteit van externe bedrijven ten behoeve van IT-taken	70,5
6. Aan IT-leveranciers uitbestede diensten	83,7
Totaal IT-kosten ten behoeve van de uitvoering	418,6

3.2 Huisvesting

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

Het aantal medewerkers (inclusief flexkrachten en externen) is in de eerste acht maanden van 2025 in vergelijking met eind 2024 vrijwel gelijk gebleven. Omdat we hybride werken, hebben we minder kantoorruimte nodig. In de eerste acht maanden van 2025 hebben we voor drie locaties de zogenoemde flexibele vierkante meters kantoorruimte opgezegd en de huur van één locatie is volledig beëindigd. 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 acht maanden van 2025 gedaald. Doordat twee locaties sinds 1 januari 2025 contractueel worden beschouwd als één pand, is het aantal panden afgenomen.

Tabel Huisvesting

	Eind augustus 2025	Eind 2024
Aantal panden in portefeuille	60	62
Aantal vierkante meters	312.700	322.100

Van de 60 panden hebben er 53 het energielabel A, de overige 7 panden hebben het energielabel B of C.

Daarnaast maken we op 8 locaties gebruik van workshopruimte, Werkcentra of satellietvestigingen (vestigingen waar we bij een gemeente een beperkt aantal werkplekken huren). 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. In 2025 evalueren we op basis van het hiervoor ingerichte proces het beleid en passen dat waar nodig aan. Risicoleiderschap blijft ook in het vernieuwde beleid een belangrijke basis. Hieronder verstaan we de houding en het gedrag dat minimaal van iedere manager binnen UWV wordt verwacht op het gebied 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 of die het beoogde effect hebben. 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 overschrijden veelal de risicobereidheid doordat de getroffen maatregelen (nog) niet volledig effectief zijn. De risico-eigenaren schatten in dat de huidige beheersmaatregelen slechts beperkt effectief zijn voor deze risico's; ze hebben daardoor slechts deels een effect op de omvang van het nettorisico (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 acht maanden van 2025 zijn er slechts kleine veranderingen opgetreden in de strategisch-bestuurlijke restrisico's zoals opgenomen in het UWV jaarverslag 2024. Het kenmerk van deze risico's is dan ook dat de maatregelen vaak langere doorlooptijden hebben om effect te sorteren. Verder zien we nieuwe en opkomende risico's die we op basis van de input van de organisatieonderdelen regelmatig bespreken.

In onderstaande tabel staat een verkorte samenvatting van de belangrijkste restructurering's.

Tabel Belangrijkste restructurering'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 niet snel genoeg 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 onder andere 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 te veel 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 drie kwartalen van het verslagjaar 2025 (1 oktober 2024 tot 1 juli 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 de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, 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). Dan zoeken we naar oplossingen die de mens centraal stellen en niet alleen de regels, en zo hanteren we de menselijke maat. Wanneer een oplossing strijdig is met de bedoeling en de strekking van de wet en de wetgever, dan kan dit leiden tot een financiële onrechtmatigheid, die tot uitdrukking komt in de rechtmatigheidscijfers voor zover wij deze onrechtmatigheid aantreffen in onze steekproef. Eventuele onrechtmatigheden lichten wij hierna apart toe in onze verantwoording per wet (zie paragraaf 4.2. Voorwaarde voor de rechtmatigheid is dat 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

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. Hierna gaan we in op de steekproeftrekking, de toetsingsmaatstaf en geven we uitleg over financiële fouten en onzekerheden die we tijdens het rechtmatigheidsonderzoek aantreffen.

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 per jaar aan uitkeringen wordt verstrekt – zoals de WW en de WIA – doen we een steekproef van minimaal driehonderd 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 besteschattingsmethodiek 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 reikwijdte 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 (niet worden 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 Ziektewet-uitkeringen. 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. In deze rapportage leggen we over de financiële fouten en de onzekerheden afzonderlijk verantwoording af. Bij een financiële fout kunnen we vaststellen wat de fout is en het financiële gevolg. Bij een onzekerheid hebben we onvoldoende informatie om vast te stellen of iets goed of fout is.

Het percentage financiële fouten in de uitkeringsverstrekking over de eerste drie kwartalen van het verslagjaar 2025 is 0,6. Het percentage onzekerheden bedraagt 0,8. Dit zijn de gewogen UUV-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 uitkeringsverstrekking

Wet	Uitkeringsmassa in € x miljoen	Totale massa financiële fouten in € x miljoen	Financiële fouten in %		Totale massa onzekerheden in € x miljoen	Onzekerheden in %	
			Verslagjaar 2025 eerste drie kwartalen	Verslagjaar 2024		Verslagjaar 2025 eerste drie kwartalen	Verslagjaar 2024
Wajong	2.959	1,4	0,1	0,0	6,5	0,2	0,1
WAO	2.133	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0
WAZ	48	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Wazo	2.158	48,5	2,3	0,6	0,0	0,0	0,0
WIA	8.126	0,2	0,0	0,0	2,1	0,0	0,6
WW	2.835	43,5	1,5	2,4	147,4	5,2	1,6
Ziektewet	2.071	37,0	1,8	2,1	0,0	0,0	0,2
Toeslagenwet	306	3,2	1,1	0,8	2,3	0,8	0,5
IOW	67	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Participatiewet	0,1	0,0	2,5	4,3	0,1	56,8	28,3
CRTV*	479	4,1	0,9	1,0	4,0	0,9	0,3
Gewogen totaal**	21.182	124,2	0,6	0,6	162,6	0,8	0,5

* Compensatieregeling transitievergoeding

Toelichting

- Het UWV-brede foutpercentage is in de eerste drie kwartalen van het verslagjaar 2025 gelijk aan het verslagjaar 2024. De financiële fouten bij de WW, de 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.
- De financiële fouten en onzekerheden binnen de Participatiewet hebben, gezien de geringe hoogte van de uitkeringsmassa en de totale massa van de financiële fouten/onzekerheden, geen impact op het UWV-brede fout- en onzekerheidspercentage.

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 Wazo, de Ziektewet, de WW en de Toeslagenwet. Voor de Participatiewet en de CRTV lichten we bijzondere fouten toe en voor de onzekerheden worden de WW en de Participatiewet nader toegelicht. De toelichting betreft de rechtmatigheidsopmerkingen met de grootste impact op het percentage financiële fouten en onzekerheden.

Wazo

Financiële fouten

Het percentage financiële fouten is 2,3.

Tabel Belangrijkste financiële fouten Wazo

Foutsoort	Invloed percentage financiële fouten
Ingangsdatum	0,9
Dagloon	0,8
Wetsoverstijgende fondsbelasting	0,6

Ingangsdatum

Bij een te laat ingediende aanvraag is de ingangsdatum ten onrechte vervroegd. Daarom had de uitkering niet uitbetaald mogen worden.

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 arbeidsverhoudingen, de aanvulling op uitkering, het sv-loon en de arbeidsvoorwaardenbedragen.

Wetsoverstijgende fondsbelasting

Na onderzoek is vastgesteld dat er geen sprake is van een bevalling maar van een miskraam. Hierdoor bestaat er geen recht op een Wazo-uitkering, maar op een Ziektewet-uitkering (voor een gelijk dagloon).

Ziektewet

Financiële fouten

Het percentage financiële fouten is 1,8.

Tabel Belangrijkste financiële fouten Ziektewet

Foutsoort	Invloed percentage financiële fouten
Duur uitkering	0,9
Hoogte uitkering	0,4
Inkomstenverrekening	0,3

Duur uitkering

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

Hoogte uitkering

De loonkostensubsidie is niet in mindering gebracht op de uitkering of het loonwaardepercentage is niet goed verwerkt.

Inkomstenverrekening

Er is een keer geen rekening gehouden met inkomsten vanwege werkhervatting en er is een keer een te hoog bedrag aan vervangend sv-loon toegepast, waardoor de cliënt te weinig uitkering heeft ontvangen.

WW

Financiële fouten

Het percentage financiële fouten is 1,5.

Tabel Belangrijkste financiële fouten WW

Foutsoort	Invloed percentage financiële fouten
Te late aanvraag	0,3
Berekende bedragen	0,2
Wekeneis	0,2
Voorwaarden scholing	0,2
Maatregelen	0,1

Te late aanvraag

Er is sprake van verwijtbaarheid wegens het te laat indienen van de aanvraag. Daarbij zijn ten onrechte geen maatregelen opgelegd.

Berekende bedragen

De fouten hebben betrekking op achterstallig loon bij faillissementsuitkeringen. Bij de vergoeding hiervan over de opzegtermijn zijn te weinig uren vergoed en het bedrag aan reiskosten is te hoog vastgesteld.

Wekeneis

Er is gebleken dat er geen recht op een WW-uitkering bestaat, omdat er niet voldaan wordt aan de wekeneis.

Voorwaarden scholing

Bij het Scholingsbudget wordt niet voldaan aan de voorwaarden voor een scholing waarvoor cliënten in aanmerking zijn gebracht.

Maatregelen

Er had een maatregel opgelegd moeten worden omdat de cliënt tijdens de duur van de WW-uitkering door eigen toedoen geen passende arbeid heeft behouden.

Onzekerheden

Het percentage onzekerheden is 5,2.

Tabel Belangrijkste onzekerheden WW

Soort onzekerheid	Invloed percentage onzekerheden
Vaststellen identiteit	1,8
Uitsluitingsgronden	1,2
Wekeneis	1,2
Entree-eis	0,4

Vaststellen identiteit

Er kan niet worden vastgesteld dat bij het eerste fysieke contact met de cliënt de identificatie heeft plaatsgevonden. Deze onzekerheden zijn nog in onderzoek en kunnen gedurende het verslagjaar mogelijk nog worden opgelost.

Uitsluitingsgronden

De ontslagsituatie met betrekking tot de proeftijd en de tussentijdse beëindiging van een tijdelijke arbeidsovereenkomst kan niet worden beoordeeld.

Wekeneis

De informatie over de wekeneis is niet toereikend om te kunnen vaststellen dat er recht bestaat op een WW-uitkering.

Entree-eis

De duur van de geldende opzegtermijn kan met de beschikbare informatie niet worden vastgesteld. Mogelijk is de uitkering te vroeg ingegaan.

Toeslagenwet

Financiële fouten

Het percentage financiële fouten is 1,1.

Tabel Belangrijkste financiële fouten Toeslagenwet

Foutsoort	Invloed percentage financiële fouten
Inkomsten uit/in verband met arbeid	1,0

Inkomsten uit/in verband met arbeid

Er bestaat geen recht op een toeslag in verband met de hoogte van de verdiensten die niet zijn beoordeeld. In een ander geval zijn bij de correctie/herbeoordeling van de toeslag van de cliënt en de partner de inkomsten niet juist meegenomen.

Participatiewet

Financiële fouten

Het percentage financiële fouten is 2,5.

Bijzondere fout: taxivoorzieningen

Bij taxivoorzieningen is een bijzondere fout aangetroffen waarbij de eigen bijdrage van de cliënt niet is geïndexeerd per 1 januari 2025. Het aandeel van deze bijzondere fout is 0,0 procentpunt in het percentage financiële fouten van 2,5. In alle soortgelijke gevallen heeft UWV besloten deze bijdrage niet te indexeren en te herstellen, waardoor er te veel betaald is.

Onzekerheden

Het percentage onzekerheden is 56,8.

Tabel Onzekerheden Participatiewet

Soort onzekerheid	Invloed percentage onzekerheden
Voorwaarden voorziening	28,5
Hoogte voorziening	28,3

Voorwaarden voorziening

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

Hoogte voorziening

De hoogte van de factuur met meerdere ritten is mogelijk niet correct doordat er niet in alle ritten wordt voldaan aan de criteria voor de werkplek/arbeitsplaats voor de vergoeding van de vervoersvoorziening. Daarnaast is er een onzekerheid over de afwijking van de overeengekomen maximumtarieven van de vervoersvoorziening.

CRTV (Compensatieregeling transitievergoeding)

Financiële fouten

Het percentage financiële fouten is 0,9.

Bijzondere fout: tijdige aanvraag

Op het aspect tijdige aanvraag is een bijzondere fout geconstateerd. De aanvragen waren niet binnen de wettelijke termijn ingediend en zijn vanuit coulance toegekend. De CRTV kent echter geen afwijkingsmogelijkheden voor de aanvraagtermijn. Het aandeel van deze bijzondere fouten is 0,1 procentpunt in het percentage financiële fouten van 0,9.

4.3 Verbetermaatregelen per wet

Op basis van de uitkomsten van de rechtmatigheidsonderzoeken zijn maatregelen genomen om het aantal rechtmatigheidsfouten terug te dringen. Zoals beschreven in het UWV jaarverslag 2024, geven we een update van de toegezegde verbetermaatregelen, voor zover die relevant zijn voor de rechtmatigheidsverantwoording.

WW

UWV is gestart met het opstellen van een breed kwaliteitsbeeld voor de WW. Op basis van meerdere invalshoeken is een prioritering aangebracht, waarbij de uitvoeringsprocessen met het hoogste risicoprofiel in beeld zijn gebracht. Op basis hiervan wordt er een verbetertraject gestart voor de dagloonbepaling.

Herontwerp faillissementen

Met de afronding van de eerste fase van het Herontwerp faillissementen zijn in 2024 de eerste stappen gezet en is de basis gelegd voor verdere digitalisering en verbetering van het faillissementsproces. Vanaf de tweede fase wordt gewerkt aan de verbetering van de medewerkerapplicatie Betalingsonmacht en een verdere uitbreiding met nieuwe functionaliteiten die het proces zullen ondersteunen. In het UWV jaarverslag 2025 komen we hierop terug.

Scholingsbudget WW

Per 1 juni 2025 zijn diverse maatregelen van kracht geworden om de kwaliteit, en daarmee de rechtmatigheid, van de ingezette opleidingen te verhogen en om ervoor te waken dat het Scholingsbudget voor 2025 niet wordt overschreden. De maatregelen zijn inmiddels geïmplementeerd. De uitgaven van juni 2025 zijn afgenomen. Een strikte uitvoering van de genomen maatregelen blijft daarmee belangrijk om het budget niet te overschrijden. Ook hier komen we in het UWV jaarverslag 2025 op terug.

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 en verhogen we de kwalitatieve waarde van ingekochte diensten en producten. 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 acht maanden van 2025 uitgekomen op € 4,5 miljoen (eerste acht maanden van 2024: ook € 4,5 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 acht maanden van 2025 voor € 14,5 miljoen onbewust onrechtmatig is ingekocht (eerste acht maanden van 2024: € 19,9 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 acht maanden van 2025 hebben we voor € 19,7 miljoen aan dergelijke facturen geboekt (eerste acht maanden van 2024: € 19,1 miljoen). Dit 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 acht maanden van 2025 komt daarmee uit op € 38,7 miljoen (eerste acht maanden van 2024: € 43,5 miljoen). We hebben diverse maatregelen genomen. Daarom verwachten we dat de onrechtmatige uitgaven in 2026 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.

Toetsing nieuwe wet- en regelgeving

De invoering van nieuwe wet- en regelgeving heeft vaak grote gevolgen voor de uitvoering in de praktijk. UWV beoordeelt daarom of voorgestelde wetten en wijzigingen uitvoerbaar zijn via zogenoemde uitvoeringstoetsen.

Hierna lichten we een aantal van deze toetsen toe en gaan we in op specifieke aandachtspunten bij de implementatie. We bespreken onder meer de voortgang rond het wetsvoorstel Proactieve dienstverlening, de Europese AI-verordening en ontwikkelingen rondom de Wet tegemoetkomingen loondomein. Ook staan we stil bij een belangrijke rechterlijke uitspraak en het gevolg daarvan voor de uitvoering.

Wetsvoorstel Proactieve dienstverlening

Rond de zomer is de uitvoeringstoets op het Besluit Proactieve dienstverlening afgerond. Hieruit blijkt dat de regelgeving voor proactieve dienstverlening onder voorwaarden uitvoerbaar is. Ook worden de bestaande gedoogconstructies voor proactieve dienstverlening bij de Toeslagenwet en voor hoofdstuk IV van de WW nu formeel geregeld. De verwachting is dat de nieuwe regelgeving in juli 2026 van kracht wordt. Het wetsvoorstel is inmiddels geagendeerd in de Tweede Kamer.

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 zijn de regels voor nieuwe taalmodellen van kracht geworden en over een jaar gebeurt dat met de regels voor hoogrisico-AI-systemen. Aan de analyse en implementatie van die laatste wordt nu 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 2025 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 aanpassingen in het LKV banenafpraak gaan per 1 januari 2026 in. De beoogde datum van inwerkingtreding van wijziging loonkostenvoordelen bij opvolgende werkgevers is 1 januari 2027. Al deze wetswijzigingen bij elkaar leidden in 2024 en 2025 tot grote uitvoeringscomplexiteit bij UWV. De wijzigingen in het LKV opvolgende werkgevers zijn opgeschoven en zullen we in 2026 implementeren.

Naast deze beleidsvoorstellen zijn in 2023 en 2024 uitspraken gedaan door de Centrale Raad van Beroep en de Hoge Raad over het recht op loonkostenvoordeel na overgang van onderneming. UWV en de Belastingdienst hebben in 2024 en 2025 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 2027 alsnog in werking kunnen treden. De bezwaarroute is helaas een handmatig proces dat nog tot in 2027 zal moeten worden uitgevoerd.

Uitspraak Centrale Raad van Beroep verzekeringsplicht pgb-zorgverleners

Op 30 maart 2024 heeft de CRvB geoordeeld dat zorgverleners die worden betaald vanuit een persoonsgebonden budget (pgb) en een arbeidsovereenkomst voor maximaal 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 vooralsnog 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. Vanaf dan hebben pgb-zorgverleners recht op 104 weken loondoorbetaling bij ziekte en moeten pgb-budgethouders premies werknemersverzekeringen gaan betalen. De voorbereidingen voor deze implementatie zijn gestart en zullen deels doorlopen in het eerste kwartaal van 2026. De maandaangiftes zijn in dit voorstel 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 tweede vier maanden van 2025 heeft SZW Toezicht de verkenning naar ketensamenwerking in de keten voor derdenbeslag – vereenvoudiging beslagvrije voet afgerond.

Verkenning naar ketensamenwerking keten voor derdenbeslag - vereenvoudiging beslagvrije voet

In de afgelopen vier maanden heeft SZW Toezicht de verkenning naar ketensamenwerking in de keten voor derdenbeslag - vereenvoudiging beslagvrije voet afgerond. Het doel van de verkenning was om een beeld te krijgen van de wijze waarop wordt samengewerkt om de ketendoelstelling te bereiken. Wij delen de algemene bevinding uit de verkenning dat er tevredenheid heerst over de ketensamenwerking en dat er inmiddels sprake is van een positieve dynamiek waarin de deelnemers indien nodig elkaar weten te vinden. Ook het procesmatige verbeterpunt van te lange discussies en het relatiegerichte verbeterpunt van het creëren van meer groepsgevoel, begrip en verbondenheid herkennen wij. De ketenmanager heeft daar al acties op ondernomen:

- Meer agile werken waardoor voortgang en knelpunten effectiever worden besproken, met als resultaat een betere besluitvorming en minder discussie.
- Vaker werkbezoeken en heidagen organiseren om de samenwerking en verbinding te verstevigen.

Lijst van afkortingen

Ac-ICT	Adviescollege IT-toetsing
Afj	Arbeidsondersteuningsfonds jonggehandicapten
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
AWf	Algemeen Werkloosheidsfonds
BCI	Business Continuity Institute
BCM	bedrijfscontinuïteitsmanagement
BIO	Baseline Informatiebeveiliging Overheid
BIV	beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid
BKWI	Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen
BOV	betaald ouderschapsverlof
BZK	(ministerie van) Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CDC	Cyber Defense Center
CI/CD	continuous integration, continuous delivery
CIP	Centrum Informatiebeveiliging en Privacybescherming
cms	contentmanagementsysteem
COA	Centraal Orgaan opvang asielzoekers
crm	customer relationship management
CRS	Clïëntcontactregistratiesysteem
CRTV-BE	Compensatieregeling transitievergoeding bij ontslag wegens beëindiging van de werkzaamheden van de onderneming
CRTV-LAO	Compensatieregeling transitievergoeding bij langdurige arbeidsongeschiktheid
CRvB	Centrale Raad van Beroep
DBA	(Wet) deregulering beoordeling arbeidsrelaties
DGA	duurzaam geen arbeidsvermogen
DigiD	digitale identiteit
DIM	Data Integratie Magazijn
Dmap	datamining- en analyseplatform
DMO	dagloonmodule
ELA	European Labour Authority
ESF	Europees Sociaal Fonds
FIOD	Fiscale inlichtingen- en opsporingsdienst
fte	fulltime-equivalent
GEB	gegevensbeschermingseffectbeoordeling
GeVS	Gezamenlijke elektronische Voorziening Suwinet
ggz	geestelijke gezondheidszorg
HOWW	Herontwerp WW
hrm	human resource management
IAM	Identity and Access Management
IAMA	Impact Assessment voor Mensenrechten bij de inzet van Algoritmes
IB&P	informatiebeveiliging en privacy
IBPC	informatiebeveiliging, privacy en business continuity
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
KMS	kwaliteitsmanagementsysteem
LKV	loonkostenvoordeel
MEDT	Modernisering Elektronische Dienstverlening Taxivoorzieningen
MFA	multifactorauthenticatie
MFA	Multifunctionele Afdrukapparaten
MIAMI	Modernisering Identity and Access Management

NIST	National Institute of Standards and Technology
NLA	Nederlandse Arbeidsinspectie
NLS	Next Level Security
NOREA	Nederlandse Orde van Register EDP-auditors
NOW	tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid
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
PIT	Platform Inclusieve Technologie
SMC	sociaal-medisch centrum
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
UIP	UWV Informatieplan
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VN	Verenigde Naties
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
vog	verklaring omtrent het gedrag
VWS	(ministerie van) Volksgezondheid, Welzijn en Sport
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
Whk	Werkhervattingskas
WIA	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
WIA DAT	WIA-data-analyseteam
WIEG	Wet invoering extra geboorteverlof
Wmo 2015	Wet maatschappelijke ondersteuning 2015
WOOS	Wet overige OCW-subsidies
Wpg	Wet politiegegevens
Wsw	Wet sociale werkvoorziening
WW	Werkloosheidswet
Wwz	Wet werk en zekerheid
ZEZ	Zelfstandig en Zwanger

Bijlage I Financiële verantwoording

Algemeen

In deze bijlage geven we een toelichting op de programma- en uitvoeringskosten tot en met de maand augustus 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
 - Premiebaten
 - Rijksbijdragen
- Programmakosten
- Uitvoeringskosten

Op deze financiële verantwoording heeft geen accountantscontrole plaatsgevonden.

Alle bedragen in de financiële verantwoording worden afgerond op miljoenen euro's. 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	31 augustus 2025
Aof	33.721	4.516	-	38.237
Whk	523	-195	-	328
AWf	6.601	3.160	-	9.761
Ufo	3.636	356	-	3.992
Afj	-141	-	-	-141
Toeslagenfonds	-22	-	-	-22
Totaal fondsen	44.318	7.837	-	52.155
Bestemd fondsvermogen	-87	-	-	-87
Egalisatiereserve	-60	-	-	-60
Netto-fondsvermogen	44.171	7.837	-	52.008

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	31 augustus 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	31 augustus 2025
W&R-projecten	2	-2	-	0
Reguliere activiteiten	0	0	-	0
Vrij besteedbaar	58	2	-	60
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 transitie-vergoeding	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	457	-	-	-	-	457
Onttrekking	-400	-460	-	-	-1	-861
Vrijval	-	-	-	-	-2	-2
Stand per 31 augustus 2025	253	10	53	223	6	545

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 schattingsonzekerheid doordat we gebruikmaken van gemiddelde foutpercentages en bedragen per cliënt uit onderzoeken uit eerdere periodes die we vervolgens hebben vertaald 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 per 30 juli 2024 herziening van het WIA-dagloon plaatsvinden. 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 van de 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 schattingsonzekerheid 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	Verbeter- aanpak WIA 2020-2024	Jubilea	Sociaal plan	Loondoor- betaling bij ziekte	Verlof- sparen	Overig	Totaal
Stand per 1 januari 2025	58	47	2	15	14	10	146
Dotatie	-	3	-	5	-	-	8
Ottrekking	-	-3	-1	-5	-	-1	-10
Vrijval	-	-	-	-	-	-	-
Stand per 31 augustus 2025	58	47	1	15	14	9	144

Verbeteraanpak WIA 2020-2024

Voor een nadere toelichting op de Verbeteraanpak WIA 2020-2024 verwijzen we naar de toelichting hiervoor 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 worden gecontroleerd en waarbij geconstateerde fouten ook worden gecorrigeerd 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 daarmee 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 door 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, huuraafkoop/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 31 augustus 2025 € 3 miljoen.

De voorziening huuraafkoop/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 31 augustus 2025 € 1 miljoen.

De voorziening voor claims, geschillen en rechtsgedingen is gevormd in verband met sancties die kunnen worden opgelegd. De voorziening bedraagt per 31 augustus 2025 € 5 miljoen.

Baten wettelijke taken sociale verzekeringen

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

Premiebaten

Tabel Premiebaten

Bedragen x € 1 miljoen	Eerste acht maanden 2025	Eerste acht maanden 2024
Basispremie WAO/WIA (Aof)	17.971	16.730
Gedifferentieerde premie Whk	1.877	1.584
Premie WW-AWf	7.182	6.748
Ufo-premie	338	308
Totaal	27.369	25.370

De premiebaten bestaan nagenoeg geheel uit geraamde premiebaten over de eerste acht maanden van het premiejaar 2025, met als basis de Juninota 2025 en voor een klein deel uit gerealiseerde premiebaten 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 premiebaten.

Rijksbijdragen

Tabel Rijksbijdragen

Bedragen x € 1 miljoen	Programmamakosten		Uitvoeringskosten		Totaal	
	Eerste acht maanden 2025	Eerste acht maanden 2024	Eerste acht maanden 2025	Eerste acht maanden 2024	Eerste acht maanden 2025	Eerste acht maanden 2024
Afj	3.108	2.918	203	238	3.312	3.156
Toeslagenfonds	424	395	2	2	426	397
Aof	70	71	2	2	72	73
AWf inzake NOW	53	72	7	14	60	86
AWf overig	2	2	67	57	69	59
Totaal	3.657	3.458	281	313	3.938	3.771

In de tabel zijn de rijksbijdragen van de ministeries van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW), Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) en Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) opgenomen. 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 acht maanden 2025	Eerste acht maanden 2024	Eerste acht maanden 2025	Eerste acht maanden 2024	Eerste acht maanden 2025	Eerste acht maanden 2024	Eerste acht maanden 2025	Eerste acht maanden 2024	Eerste acht maanden 2025	Eerste acht maanden 2024
LASTEN PER WET										
Arbeidsongeschiktheid										
WAO	2.040	2.142	357	371	-121	-174	46	51	2.323	2.390
WIA/IVA	3.864	3.513	688	633	-211	-259	84	86	4.424	3.973
WIA/WGA	3.678	3.204	669	578	-72	-109	513	528	4.788	4.201
WAZ	46	50	3	3	-3	-4	2	2	47	51
Wajong	2.845	2.670	184	175	44	42	202	236	3.276	3.123
Werkloosheid										
WW	2.572	2.235	470	409	-60	0	535	492	3.517	3.136
IOW	63	69	4	5	0	0	1	1	68	75
Ziekte en zorg										
Ziektewet	1.778	1.616	324	293	-73	-92	283	221	2.311	2.038
Wazo	1.497	1.396	266	244	-82	-148	5	5	1.687	1.497
Wazo/ZEZ	66	67	4	4	-	-	2	2	72	73
Overig										
Compensatie transitievergoeding	0	-	-	-	480	384	7	-	486	384
Toeslagenwet	305	272	52	47	-2	0	0	0	355	319
Leefdoein Wmo	-	-	-	-	12	11	1	1	13	12
WOOS	-	-	-	-	21	19	2	2	22	21
Subsidieregeling STAP-budget	-	-	-	-	0	-1	0	2	0	1
Kaderwet SZW-subsidies:										
NOW 1	-	-	-	-	7	6	0	-	7	6
NOW 2	-	-	-	-	8	10	0	-	8	10
NOW 3.1	-	-	-	-	8	10	2	-	10	10
NOW 3.2	-	-	-	-	12	32	1	-	13	32
NOW 3.3	-	-	-	-	6	3	1	-	7	3
NOW 4	-	-	-	-	4	2	1	-	5	2
NOW 5	-	-	-	-	4	0	0	-	4	0
NOW 6	-	-	-	-	4	9	2	14	6	23
Overig***	-	-	-	-	4	3	3	1	7	4
Wet op de SER	-	-	-	-	14	13	-	-	14	13
Totaal	18.754	17.234	3.021	2.762	4	-243	1.692	1.644	23.471	21.397
LASTEN PER FONDS										
Aof	10.919	10.205	1.928	1.796	-76	-368	755	741	13.527	12.374
Whk	1.622	1.401	304	260	31	11	116	102	2.072	1.774
AWf	2.979	2.600	541	473	31	124	600	549	4.151	3.746
Ufo	19	16	8	6	-58	-82	14	12	-17	-48
Afj	2.845	2.670	184	175	77	72	205	238	3.312	3.155
Toeslagenfonds	369	342	56	52	-2	0	2	2	426	396
Totaal	18.754	17.234	3.021	2.762	4	-243	1.692	1.644	23.471	21.397

* 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% en per 1 juli 2025 met 2,46% 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 NOW-subsidies.

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	-2	-1	-3	-14
Ramingsverschillen en correcties op vastgestelde en nog vast te stellen nabetalingen	0	0	1	3	1	1	1	-1	5
Dotatie aan voorziening wegens oninbare vorderingen	5	7	5	6	4	3	2	4	37
Lasten bij bezwaar of beroep als gevolg van definitieve vaststelling	3	1	4	5	3	3	2	4	25
Totaal	7	8	8	12	6	4	4	4	53

Overige baten en lasten

De overige baten en lasten kunnen als volgt worden gespecificeerd:

Tabel Overige baten en lasten

Bedragen x € 1 miljoen	Eerste acht maanden 2025	Eerste acht maanden 2024
Overige baten		
Ontvangsten uit regreszaken	44	33
Rentebaten niet voortvloeiend uit rekening-courant Financiën	17	14
Boetes	4	4
Subsidies aanvullende dienstverlening	1	2
Baten ESF inzake re-integratie	0	0
Diverse overige baten	0	0
	66	53
Overige lasten		
Re-integratielasten		
Inkoop arbeidsbemiddeling voor arbeidsbeperkten	85	72
Werkvoorzieningen	57	57
Onderwijsvoorzieningen	21	19
Subsidie aan instellingen	8	9
Wmo 2015	12	11
Scholingsbudget 2018-2020	10	9
Ziektewet-arbo-interventies	2	2
Aanvullende dienstverlening	1	2
IPS voor gemeenten	4	3
Regeling scholing kansberoep	0	0
Programmakosten overig	0	0
	201	184
Resterende overige lasten		
Compensatie transitievergoeding	480	382
Subsidieregeling STAP	0	-1
Bijdrage aan SER	14	13
Compensatie herstelacties	0	0
Proceskosten en vergoeding rechtsbijstand	8	8
Reiskosten cliënten	1	1
Rentelasten niet voortvloeiend uit rekening-courant Financiën	7	7
Diverse overige lasten	5	5
	515	415
	716	599
Totaal	650	546

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.

Tabel Uitvoeringskosten

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie Eerste acht maanden 2025	Begroting Eerste acht maanden 2025	Realisatie Eerste acht maanden 2024	Begroting Eerste acht maanden 2024
Personeel	1.316	1.426	1.284	1.334
Huisvesting	79	82	83	84
Automatisering	142	151	146	143
Overige kosten	45	43	37	37
Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	1.582	1.702	1.550	1.598
Bijzondere baten	-	-	-	-
Bijzondere lasten	-	-	-	-
Totaal uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	1.582	1.702	1.550	1.598
Projectkosten	110	105	94	106
Frictiekosten personeel en huisvesting	0	1	0	1
Totaal (voor mutaties fondsen en reserveringen)	1.692	1.808	1.644	1.705
Ottrekking aan egalisatiereserve	-	-	-	-
Totaal uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	1.692	1.808	1.644	1.705

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 van de 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.

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

Vier initiatieven dragen bij aan deze doelstelling:

- *Consistente kanaalonafhankelijke 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. Een belangrijk onderdeel hiervan is beeldbellen. We werken aan een aantal scenario's om zoveel mogelijk invulling te geven aan gebruikerswensen. We maken aan het eind van het derde kwartaal een definitieve scenariokeuze.
- *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 te hebben geïmplementeerd.
- *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 blijft om in 2025 de nieuwverworven cms-functionaliteit te hebben geïmplementeerd. Hierbij liggen we op schema.
- *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 2026.

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 in 2026 de service beschikbaar wordt gesteld aan onze medewerkers. Daarna 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 spreekuren en een afspraak kunnen maken en wijzigen. Dit project zal voorlopig nog niet starten.
- *Matchen op skills en competenties:* Matching op basis van competenties kan helpen om aan de hand van andere criteria, zoals gestandaardiseerde skills/vaardigheden, een vacature aan een werkzoekende te koppelen. CompetentNL is een landelijke standaard voor het beschrijven van skills die UWV met de markt ontwikkelt. Het project rond CompetentNL loopt nog door tot eind 2025. Livegang staat gepland voor eind september. Het streven is om later 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 in 2026 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 (SMZ IV-optimalisatie)-ZW-arbo* – 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 2028.
- *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 meerdere projecten voor 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. De eerste oplevering zou medio 2025 plaatsvinden medio 2025 maar is uitgesteld tot 2026.
- *Pijnpunten integrale klantreis*: 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 de 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 hierboven onder Verbeteren processen werk- en ontslagvergunningen

Versterken van het 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 tweede 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 regieactiviteiten 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. Het eerste advies van Ac-ICT over het onderdeel WW is gepubliceerd. In oktober volgt het advies over het AG-project.

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. In augustus is het projectplan vastgesteld.
- *Het elektronisch archief geschikt maken om klantreizen beter te ondersteunen*: Voor een goede ondersteuning van een klantreisgeoriënteerde dienstverlening en om te voldoen 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 IT-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 in 2026.

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

Met vier initiatieven dragen we bij aan deze doelstelling:

- **Datagedreven werken:** UWV wil meer en beter gebruikmaken 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 realiseren we de noodzakelijke vernieuwing in het Datawarehouse-(DWH-)domein. Het verandertraject DataFabriek vervangt drie legacydatawarehouses door één modern en toekomstbestendig platform: het Data Integratie Magazijn (DIM). Inmiddels is de vervanging van één legacydatawarehouse afgerond. Met de ervaring die we hiermee hebben opgedaan zijn we medio 2023 gestart met de vervanging van de andere twee datawarehouses. Een zorgvuldige analyse van de producten van deze datawarehouses heeft geleid tot een sterke vermindering van het aantal te migreren producten. Het project loopt de afgelopen jaren geheel volgens planning. Het project heeft ook veel tijd besteed aan het overdragen van kennis en kunde van het programma aan de DWH-lijnorganisatie. Deze overdracht zal per 1 oktober 2025 zijn afgerond.
- **UWV datadeliveryplatform:** We starten eind 2025 met het opzetten van een gegevenslogistieke hub met behulp van een UWV datadeliveryplatform. Dit maakt het mogelijk om effectiever en efficiënter intern gegevens uit te wisselen.
- **Transitie Operational Data Store:** UWV is ontstaan uit een fusie tussen zes uitvoeringsinstellingen en het Lisv. De inmiddels verouderde applicatie Operational Data Store (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. De transitie is in september 2025 afgerond. Er is nu sprake van een stabiele en robuuste toestand.

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

Met vier 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 is besloten hoe de restpunten worden opgepakt. Er is daarbij voor gekozen om een regulier proces te starten om de nieuwe werkprocessen en tooling verder in de reguliere organisatie te beleggen.
- **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. Momenteel zijn 72 applicaties aangesloten. In het vierde kwartaal van 2024 zijn een vernieuwd autorisatiebeheersysteem, een vernieuwd autorisatiebeleid, vernieuwde governance en -processen in gebruik genomen. Begin 2025 is gestart met de realisatie van 2 centrale IAM-voorzieningen: 1 toegangspunt tot de digitale dienstverlening van UWV via 1 integratiepunt voor cliënten, werkgevers en ketenpartners (de buitenwereld) én een moderne voorziening voor het autorisatiebeheer van geprivilegieerde accounts (speciale toegangsrechten). De afronding hiervan wordt verwacht in het vierde kwartaal van 2025. De realisatie zit in de initiatiefase waarbij wordt toegewerkt naar een keuze voor een representatief portaal om de pilot te kunnen beproeven.
- **Modernisering Oracle ecosysteem:** UWV maakt voor database- en middleware diensten voornamelijk gebruik van Oracle. De huidige licentiepositie is echter complex en inflexibel, wat leidt tot uitdagingen. Door de groei van applicaties – van 178 in 2015 naar 259 in 2024 – is er sprake van incompliance, veroorzaakt door oneigenlijk licentiegebruik en een niet-optimale inrichting. Momenteel biedt de TULA-overeenkomst (Temporary Unlimited License Agreement) bescherming tegen licentie-incompliance, maar die loopt af op 1 juni 2026. Na afloop ontstaan er aanzienlijke financiële risico's, waardoor actie is vereist. Om deze risico's te mitigeren, gaat het project Modernisering Oracle ecosysteem van start. Daarvoor vindt nu de voorbereiding plaats.
- **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 dan voorheen. 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 het tweede

en derde kwartaal van 2025 is invulling gegeven aan een automatiseringspilot voor kwetsbaarhedenbeheer, gericht op kwetsbaarheden in de browser. Daarbij zijn in de acceptatieomgeving 22.000 kwetsbaarheden succesvol hersteld, zonder verstoringen. Deze aanpak wordt in het vierde kwartaal toegepast op de productieomgevingen. Daarnaast wordt verdere invulling gegeven aan de scopeverbreding van het kwetsbaarhedenbeheerproces. Op dit moment is het proces ingericht op ongeveer 70% van de IV-voorzieningen die worden gehost in de publieke en private cloud. In het vierde kwartaal wordt een plan opgesteld om de resterende 30%, bestaande uit specifieke on-promisesystemen en maatwerkcomponenten, binnen bereik te brengen.

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. Dit is een softwareontwikkelproces 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.
- *Structurele inrichting container infrastructuur:* In 2025 zijn we gestart met het project Structurele inrichting container infrastructuur, gericht op het realiseren van een nieuwe 'landingszone' voor containergebaseerde applicaties binnen de UWV-infrastructuur. De afgelopen maanden is er goede vooruitgang geboekt. We hebben OpenShift-clusters geïnstalleerd. Dit zijn moderne, geautomatiseerde omgevingen waar we onze applicaties veilig en efficiënt kunnen draaien. Deze clusters zijn gekoppeld aan onze beveiligingssystemen en voorzien van een selfserviceomgeving voor onze ontwikkelteams. Hierdoor kunnen we applicaties sneller en betrouwbaarder aanbieden, zonder dat dit impact heeft op onze dienstverlening. Beide OpenShift-clusters zijn operationeel opgeleverd en de eerste applicaties zijn succesvol gemigreerd. Ook zijn netwerkaanpassingen en firewallinstellingen geïmplementeerd. Het project verloopt volgens planning en de infrastructuur is klaar voor verdere uitrol van de modernisatie van meer UWV-applicaties.
- *Cloudvoorzieningen:* Een centrale pijler in het verder vernieuwen van onze infrastructuur en ons applicatielandschap is gepaste inzet van niet alleen private maar ook publieke cloudvoorzieningen, om de wendbaarheid van ons IT-landschap te vergroten. Daarom investeren we in hybride cloudplatformen waarop applicaties kunnen landen, zodat we maximaal gebruik kunnen maken van de mogelijkheden van de nieuwe cloudinfrastructuur. Het afgelopen jaar is er naast het bestaande private cloudplatform ook een publiek cloudplatform op Azure technisch gerealiseerd en is er gestart met de realisatie van de eerste activiteiten hierop. Na deze technische realisatie ligt de focus nu op het inrichten van de dienstverlening voor een publiek cloudplatform. We verwachten dat dit in het derde kwartaal 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. CI/CD is in de tweede vier maanden van 2025 afgerond. Er zijn nu honderd applicaties aangesloten op de CI/CD-pijplijn. In 2026 wordt een UWV-brede ketentestomgeving opgeleverd.

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

Met het programma Modernisering interne bedrijfsvoering (MIB) (dat ook valt onder het strategische thema Verbeteren van de besturing en bedrijfsvoering van de IT-organisatie) heroriënteren we 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 juni 2025 is het project Modernisering interne bedrijfsvoering gestart. Er is inmiddels een softwareleverancier gekozen aan wie het project voorlopig is gegund. In het derde kwartaal wordt de aanbesteding formeel en definitief als ook de implementatiepartner is gekozen. Daarna kan de businesscase worden herijkt en de projectstartarchitectuur (PSA) afgerond.

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 acht maanden van 2025 iets meer beslissingen over het recht op een WW-uitkering dan in dezelfde periode in 2024: 251.200 tegenover 240.400. We kenden 196.600 WW-uitkeringen toe en wezen 54.600 van de aanvragen af. De krapte op de arbeidsmarkt houdt aan. Daardoor blijft het aantal WW-ontvangers laag, ondanks een stijging van het aantal lopende WW-uitkeringen in 2025.

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 acht maanden 2025	196.600	184.000	187.400

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 acht maanden 2025	45.000	28.600	471.700

* Gecorrigeerd in verband met een verbeterde rekenmethode.

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. Er zijn 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 acht maanden 2025	300	10.800	141.900

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.

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.

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 acht maanden 2025	4.600	3.800	247.600

* Gecorrigeerd in verband met een verbeterde rekenmethode.

In de eerste acht maanden van 2025 handelden we ruim 6.900 aanvragen af voor een Wajong 2015-uitkering, bijna evenveel als in de eerste acht maanden van 2024 (7.000). Hiervan werden er 3.600 (51,7%) afgewezen, omdat de aanvrager niet duurzaam volledig arbeidsongeschikt werd bevonden (in eerste acht maanden van 2024: 3.700, 52,8%).

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 acht maanden 2025	15	500	4.600

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. Het overgrote deel van de cliënten met een WAZ-uitkering is 55 jaar of ouder.

Ontwikkeling 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 Lopende uitkeringen Ziektewet

	Eerste acht maanden 2025	Eerste acht maanden 2024
Zwangerschap	29.300	27.100
Flexkrachten (uitzendkrachten, einddienstverbanders en flex overig)	32.300	32.700
Zieke werklozen	25.600	23.700
No-riskpolis	23.600	21.800
Overig (vooral vrijwillig verzekerden)	1.400	1.400
Totaal	112.200	106.700

We hebben in de eerste acht maanden van 2025 meer Ziektewet-uitkeringen toegekend. Vooral het aantal toekenningen aan werknemers met een no-riskpolis nam duidelijk toe.

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 77.100 was het aantal mensen met een Wazo-uitkering in de eerste acht maanden van 2025 iets hoger dan in de eerste acht maanden van 2024 (75.400). Onder Wazo-uitkeringen vallen ook 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 acht maanden 2025	261.600	204.300	77.100

* 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.

Werkende Wajongers

Jonge Wajongers werken vooral bij reguliere werkgevers. De oudere werken vaak in de beschermde omgeving van een Wsw-bedrijf (sociale werkvoorziening). Wajongers werken soms als zelfstandig ondernemer. In de eerste acht maanden van 2025 werkten in totaal ruim 60.600 Wajongers, 24,5% van het totale aantal mensen met een Wajong-uitkering. Het percentage werkende Wajongers is lager dan eind 2024. Dit hangt samen met het feit dat de populatie in toenemende mate bestaat uit mensen die duurzaam geen arbeidsvermogen hebben. 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	%
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 augustus***	247.595	57.123	3.500	60.623 24,5

* 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 augustus 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 zoveel mogelijk te laten benutten. Onze verzekeringsartsen beoordelen voor iedereen die na twee jaar ziekte een arbeidsongeschiktheidsuitkering aanvraagt zijn of haar belastbaarheid. Dit geldt overigens niet als de aanvraag van 1 september 2025 of later is én de aanvrager op dat moment 60 jaar of ouder is: de zogenoemde 60-plusregeling die van kracht is van 1 september 2025 tot 1 september 2027. 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 acht maanden 2025	Eerste acht maanden 2024
Ontvangen aanvragen*	62.300	60.800
Toegekende aanvragen	32.500	33.200
WGA deels arbeidsongeschikt	7.700	7.400
WGA volledig arbeidsongeschikt	13.700	15.300
IVA	11.100	10.500
Vereenvoudigde 60-plusbeoordeling**	1.100	7.400
Afgewezen aanvragen	15.600	17.200
waarvan eerder ingetrokken*	1.800	1.600
Afgehandelde aanvragen*	49.200	57.800

* 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. Die tellen in deze tabel mee als afgewezen en afgehandelde aanvragen.

** Dit aantal is in de eerste acht maanden van 2025 veel lager door het tijdelijk stopzetten in 2025 van de 60-plusmaatregel.

Colofon

Uitgave

UWV
Financieel-economische zaken

Postadres

Postbus 58285
1040 HG Amsterdam

Inlichtingen

06-29514048 (Hans Berghuis)

Auteurs

Hans Berghuis
Peter Boverhoff

Volg ons



-=

Disclaimer

[Disclaimer tekst]

UWV © 2025

